

Sabine Bösl
Simon Werther *Hrsg.*

Berufsfelder und Perspektiven im Tourismus

Wegweiser für eine erfüllte Karriere



Springer Gabler

Berufsfelder und Perspektiven im Tourismus

Sabine Bösl · Simon Werther
(Hrsg.)

Berufsfelder und Perspektiven im Tourismus

Wegweiser für eine erfüllte Karriere

Hrsg.
Sabine Bösl
Universität Innsbruck
Innsbruck, Österreich

Simon Werther
Hochschule München University of Applied
Sciences
München, Deutschland

ISBN 978-3-658-44932-2 ISBN 978-3-658-44933-9 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-44933-9>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <https://portal.dnb.de> abrufbar.

© Der/die Herausgeber bzw. der/die Autor(en), exklusiv lizenziert an Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2024

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jede Person benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des/der jeweiligen Zeicheninhaber*in sind zu beachten.

Der Verlag, die Autor*innen und die Herausgeber*innen gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autor*innen oder die Herausgeber*innen übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Planung/Lektorat: Angela Meffert

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Wenn Sie dieses Produkt entsorgen, geben Sie das Papier bitte zum Recycling.

Grußwort des DEHOGA Bundesverbands

Willkommen in der faszinierenden Welt des Tourismus, in der Branche der unvergesslichen Erlebnisse und der Vielfalt!

Liebe Leserinnen und liebe Leser,

Ihr Herz schlägt für Menschen? Sie wollen als Gastgeber besondere Momente kreieren, haben Lust auf Abenteuer, interessieren sich aber auch für innovative Technologien und Kommunikation? Sie wollen entwickeln, gestalten und tatkräftig anpacken? Dann sind Sie im Tourismus richtig.

Engagierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden hier gebraucht und haben beste Zukunftsaussichten. Der Tourismus und in ihm seine Hauptleistungsträger Gastronomie und Hotellerie bieten vielseitige Arbeitsplätze mit besten Entfaltungs- und Aufstiegsmöglichkeiten. Kaum eine andere Branche ist internationaler, abwechslungsreicher und hat mehr Facetten. Weltweit gehört der Tourismus zu den größten und dynamischsten Branchen und wird weiter wachsen. Menschen werden immer reisen wollen. Auch in Deutschland ist der Tourismus ein bedeutender Wirtschaftsfaktor. Die Branche steht für vier Prozent der Wertschöpfung Deutschlands und befindet sich so auf Augenhöhe mit der Automobilindustrie oder dem Maschinenbau. Rund 2,8 Millionen Beschäftigte arbeiten im Tourismus, davon zwei Millionen im Gastgewerbe. Tourismus ist vieles – aber langweilig ist er nie. Wandel ist Normalität: Gästewünsche ändern sich, Reisetrends entstehen, Innovationspotenziale wollen ausgeschöpft werden.

Für professionelle Gastgeber und Reiseexperten mit Weitblick geht es deshalb nicht ohne fundierte Qualifikation. Das gilt in einer Zeit gewaltiger Transformationsprozesse z. B. bei Digitalisierung und Nachhaltigkeit sowie wachsender wirtschaftlicher und globaler Herausforderungen noch einmal mehr. Die Fach- und Führungskräfte von morgen sehen sich dabei einer immer größer werdenden Bandbreite an Ausbildungs-, Studien- und Weiterbildungsangeboten gegenüber. Nicht einfach, da den Überblick zu behalten. Hier setzt der vorliegende Wegweiser an.

Fakt ist: Eine qualifizierte Ausbildung – ob über die Berufsausbildung zur Hotelfachfrau, einen Bachelorstudiengang zum Hospitality- oder Eventmanager oder einen Master

im Sporttourismus – ist das Fundament für ein erfolgreiches Berufsleben in der Tourismusbranche und bietet hervorragende Perspektiven. Und das überall auf der Welt, denn das internationale Renommee in Deutschland ausgebildeter Tourismusexperten ist groß.

Dabei zeigt sich, dass der formal höchste Abschluss nicht immer und für jede und jeden der beste sein muss. Vielmehr kommt es auf die Praxisnähe und die konkreten Inhalte des Bildungsweges an. So befindet sich die gastgewerbliche duale Berufsausbildung nach schwierigen Corona-Jahren wieder voll auf Erfolgskurs. Grund dafür sind nicht zuletzt die umfassend modernisierten nun sieben Ausbildungsberufe, die aktuelle Themen wie Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Teamwork in den Fokus rücken. Nicht umsonst werden wir um unser System der dualen Ausbildung made in Germany von vielen Ländern beneidet. Fortbildungen wie Meister oder Hotelfachschule sind anerkanntermaßen auf gleichem Niveau wie ein Bachelor. Vom Azubi zum Chef, bereits in jungen Jahren Küchenchef oder Hoteldirektor – das gelingt im Tourismus mit einer guten Berufsausbildung oft besser als nach jahrelangem Studium.

In diesem Sinne: Nutzen auch Sie Ihre Chance, Teil dieser großartigen und dynamischen Zukunftsbranche Tourismus zu werden! Möge Ihnen das vorliegende Werk dabei eine wertvolle Unterstützung sein.

Ich danke allen Autorinnen und Autoren, die mit ihren Beiträgen das Interesse am Tourismus und an seinen Akteuren fördern!

Allen Interessierten wünsche ich eine informative, anregende und in jeder Hinsicht bereichernde Lektüre sowie viel Freude und Erfolg!

Die Welt steht Ihnen offen!

Sandra Warden
Geschäftsführerin im DEHOGA Bundesverband

Grußwort der Deutschen Industrie- und Handelskammer

Liebe Leserinnen und Leser,

die Unternehmen im Tourismus suchen – teilweise händeringend – nach qualifizierten Fachkräften und Nachfolgern. Laut aktuellem DIHK Fachkräftereport können beispielsweise 59 Prozent der gastgewerblichen Unternehmen offene Stellen nicht besetzen.

Sorgen macht den Betrieben dabei nicht allein die Bewältigung des Tagesgeschäfts. Die Betriebe wissen: Um die Entwicklungen in der Branche mit zu formen und Impulse für die Zukunft zu setzen, brauchen sie gut ausgebildetes Fachpersonal. Die Zukunft vieler Tourismusbetriebe ist eng mit der Frage verbunden, ob es gelingt, ausreichend Fach- und Arbeitskräfte zu gewinnen.

Welche unterschiedlichen Arbeitsfelder, spannenden Berufsbilder und Perspektiven gibt es für mich im Tourismus? Welche Qualifikationen und welchen Abschluss muss ich dafür mitbringen? In einer Welt, die sich ständig weiterentwickelt, bietet der Tourismussektor eine Fülle von Möglichkeiten für Menschen mit unterschiedlichen Interessen und Fähigkeiten. Neben allgemein bekannteren Berufsfeldern in Hotels, Gastronomie und bei Reiseveranstaltern gehören dazu auch touristische Tätigkeitsgebiete bei Airlines, Kreuzfahrtschiffen und in Tourismusorganisationen, die darauf warten, von Ihnen entdeckt zu werden.

Dabei ist die duale Ausbildung einer der zentralen Bausteine bei der Entwicklung von Fachkräften für die Tourismusbranche. Durch die enge Zusammenarbeit von Unternehmen und Berufsschulen werden Theorie und Praxis verknüpft und berufliche Handlungskompetenz systematisch aufgebaut – eine Win-win-Situation für Betriebe und Auszubildende. Die Industrie- und Handelskammern beraten und unterstützen Ausbildungsbetriebe und Auszubildende zu allen Fragen rund um die berufliche Erstausbildung, um gemeinsam einen erfolgreichen Einstieg in den Tourismussektor sicherzustellen.

Wir laden Sie ein, einen Blick hinter die Kulissen dieser vielseitigen Branche zu werfen und sich inspirieren zu lassen. Erfahren Sie mehr über die unterschiedlichen Karrierewege, die der Tourismus bietet.

Lebenslanges Lernen begleitet uns durch Beruf und Alltag. Egal, ob Sie also bereits in der Tourismusbranche tätig sind oder darüber nachdenken, Ihren beruflichen Weg in diesem Bereich zu starten – genießen Sie die Lektüre und möge sie Sie auf Ihrem individuellen Weg zu neuen beruflichen Horizonten gut begleiten!

Leiter des Bereichs Digitale Wirtschaft, Infrastruktur, Regionalpolitik
DIHK | Deutsche Industrie- und Handelskammer

Dirk Binding
Leiter des Bereichs Digitale Wirtschaft,
Infrastruktur, Regionalpolitik, DIHK | Deutsche Industrie- und Handelskammer

Grußwort der Gewerkschaft NGG im Tourismus

Liebe Leser:innen,

wir freuen uns, dass wir zu Beginn des Buches als Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) im Tourismus zu Wort kommen dürfen. Der Tourismus bietet vielfältige Berufsfelder, wie Sie in diesem Buch sehen werden. Wir als NGG sind in Deutschland die Interessenvertretung für die Beschäftigten in Berufsfeldern „rund um's Essen und Trinken“, also zum Beispiel solche in Hotellerie und Gastronomie. Als Arbeitnehmer:in in diesen Berufsfeldern können Sie – wie 200.000 andere Beschäftigte in Deutschland – freiwillig Mitglied werden. Denn: Vieles lässt sich nur gemeinsam schaffen.

Unsere Tarifverträge und unsere Expertise in der betrieblichen Mitbestimmung sind der Grundpfeiler für gute Arbeitsbedingungen im Hotel- und Gaststättengewerbe. Mit diesen Standards möchten wir für eine höhere Attraktivität der Branche sorgen und dem Arbeits- und Fachkräftemangel entgegenwirken.

Die NGG ist Ihr kompetenter Ansprechpartner zu allen Fragen der Arbeitswelt. Wir beraten Sie gerne auch zu Ihrem Arbeitsvertrag, der Lohnabrechnung, dem Arbeitszeugnis oder allen anderen Fragen des Arbeitsrechts. Außerdem haben wir ein großes Netzwerk von Expertinnen und Experten im Gastgewerbe und bieten hervorragende Möglichkeiten zur branchenbezogenen, aber auch branchenübergreifenden Vernetzung.

Die Gewerkschaft NGG ist deutschlandweit mit 48 Regionsbüros sehr gut in den 16 Bundesländern vertreten. Unterstützt werden die Regionen durch die fünf Landesbezirke und unsere Bundeszentrale in Hamburg.

Bei Fragen rund um die Arbeitswelt stehen wir Ihnen als NGG gerne zur Verfügung – egal, ob Sie bereits im Tourismus arbeiten oder erst eine Karriere erwägen.



Mustafa Öz
Landesbezirksvorsitzender NGG Bayern

Grußwort der ver.di Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft

Liebe Leser:innen,

Sie fragen sich: ver.di und die Tourismusbranche – passt das zusammen? Wir sagen: unbedingt. Denn so vielfältig, wie der Tourismus ist, so vielfältig ist unsere Gewerkschaft. ver.di ist für viele Kolleg:innen aus dem Bereich Touristik die Gewerkschaft, die ihnen in der Öffentlichkeit, der Politik und auch gegenüber den Arbeitgebern eine Stimme verleiht. In ver.di organisieren sich nicht nur Beschäftigte aus dem Reisebüro- und Veranstalterbereich sowohl für touristische Reisen als auch für Geschäftsreisen, sondern auch aus der Transport- und Verkehrsbranche, dem Luftverkehr, der Luftsicherheit und den Flughäfen, aus dem Kongress-, Messe- und Eventwesen, aus Bädern, Saunen, Freizeitparks, Zoos, Freizeiteinrichtungen und Tourismusinformationen. Alle diese Bereiche werden Sie in diesem Buch kennenlernen. Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und freuen uns, wenn die Neugier für den einen oder anderen – bisher vielleicht unbekannten – Fachbereich im Tourismus geweckt wird.

Was macht ver.di für die Mitarbeiter:innen im Tourismus?

Dort, wo sich die Kolleg:innen zusammenschließen und ihre Arbeitsbedingungen verbessern möchten, bietet ver.di das Know-how, die Strukturen und Unterstützung, um deren Interessen durchzusetzen und Tarifverhandlungen zu führen. Tarifverträge werden von Tarifkommissionen verhandelt, die sich aus Mitgliedern in den jeweiligen Bereichen zusammensetzen. Damit sie nicht um einen guten Abschluss betteln müssen, sind sie auf die Beteiligung ihrer Kolleg:innen bei Aktionen und Streiks in Tarifrunden angewiesen. Nur so können ihre Forderungen und Interessen durchgesetzt werden, nur so kann es zu akzeptablen Kompromissen kommen und nur so werden für viele Kolleg:innen die Gehälter und Arbeitsbedingungen über Tarifverträge abgesichert.

In den Selbstverwaltungsorganen der Berufsgenossenschaften, Krankenkassen, Rentenversicherungen und weiteren Sozialversicherungen reden ver.di-Vertreter:innen mit und können auch dort die Interessen der Kolleg:innen aus den vielfältigen Branchen der Touristik u.a. in Fragen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes vertreten.

Aber auch auf der internationalen Ebene arbeitet ver.di mit anderen Gewerkschaften aus dem touristischen Bereich zusammen. Themen, die hier eine Rolle spielen, sind z. B. die Umsetzung des Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes, die Bildung und Unterstützung Europäischer Betriebsräte oder die kritische Begleitung der politischen Diskussion über noch mehr Deregulierung und Wettbewerb in der EU mit dem Blick der Beschäftigten. Lassen Sie uns gemeinsam an der Zukunft des Tourismus arbeiten.

Sonja Austermühle
Bundesfachgruppenleiterin Besondere Dienstleistungen bei ver.di

Sven Bergelin
Bundesfachgruppenleiter Maritimes und Luftverkehr

Vorwort

Liebe Leser:innen,

herzlich willkommen zu einer Erkundungstour der besonderen Art – wir laden Sie ein, die Vielfalt von Berufsfeldern und Tätigkeiten im Tourismus zu entdecken. Dieser Herausgeberband „Berufsfelder und Perspektiven im Tourismus – Wegweiser für eine erfüllte Karriere“ hat es sich zur Aufgabe gemacht, Sie durch die spannenden und facettenreichen Karrieremöglichkeiten zu führen, die dieser faszinierende Wirtschaftszweig zu bieten hat.

Die Idee zu diesem Buch wurde aus der Erkenntnis geboren, dass es an einer zentralen Quelle mangelt, die Interessierten, Studierenden und Berufsanfänger:innen eine übersichtliche und praxisnahe Darstellung der zahlreichen Tätigkeiten und der vielfältigen Möglichkeiten im Tourismus bietet.

Wir wollten ein Werk schaffen, das nicht in erster Linie theoretisches Wissen vermittelt, sondern vor allem von den persönlichen Erfahrungen und Erkenntnissen derer lebt, die in den verschiedensten Sektoren der Tourismusbranche tätig sind oder tätig waren.

Unsere Intention ist es, Ihre Neugier zu wecken und Sie dabei zu unterstützen, den für Sie passenden Karriereweg im Tourismus zu identifizieren. Wir möchten Ihnen mit diesem Wegweiser zur Seite stehen, ohne dass wir damit einen Anspruch auf Vollständigkeit verfolgen. Durch die Breite und Tiefe aller touristischer Teilbranchen ist eine Schwerpunktsetzung notwendig. Wir hoffen, dass Sie hier eine vielschichtige Auswahl finden, die Ihr Interesse weckt und die Sie dazu anregt, eigene Wege und Möglichkeiten im Tourismus zu erkunden. Wenngleich die Autor:innen an vielen Stellen „typische Karrierewege“ skizzieren, möchten und können wir auf keinen Fall Patentrezepte für eine erfolgreiche Karriere vorgeben. Wir sind ganz im Gegenteil davon überzeugt, dass individuelle Interessen und authentisches Engagement der Schlüssel zum persönlichen Karriereerfolg sowohl im Tourismus als auch in allen anderen Branchen sind. Natürlich stellen Sie bereits mit der Wahl Ihrer Ausbildung und Ihres Studiums sowie mit inhaltlichen Vertiefungen und Schwerpunkten gewisse Weichen für Ihren weiteren Karriereweg. Dennoch stehen Ihnen gerade im Tourismus viele Wege offen, die über Ihre ursprüngliche Ausbildung und Ihr

Studium sowie die darin enthaltenen Vertiefungen und Schwerpunkte hinausgehen. Vielfältige Erfahrungen, Offenheit für Neues und eine beeindruckende Leidenschaft für das Fachgebiet prägen die Wege derjenigen, die diese faszinierende Branche mit Leben und Leidenschaft füllen.

Wir als Herausgeber:innen arbeiten und leben in Deutschland (Simon Werther) und Österreich (Sabine Bösl). In beiden Ländern stellt der Tourismus einen wichtigen Wirtschaftszweig dar, Ausbildungssysteme und Betriebsstrukturen sind in vielen Fällen ähnlich. Mehr als 20 Autor:innen geben Ihnen daher Einblicke in die „Arbeitswelt Tourismus“ in Deutschland und Österreich. Wo wir eine Unterscheidung zwischen beiden Ländern für nötig halten, machen wir dies deutlich. Viele Einblicke sind auch auf andere Länder in Europa übertragbar, doch würde eine Vertiefung in diese Richtung den Rahmen dieses Buches sprengen. Wir haben als Herausgeber:innen die Autor:innen darum gebeten und während unserer intensiven Review-Schleifen besonderen Wert darauf gelegt, dass die Tätigkeiten möglichst objektiv und realistisch beschrieben werden. Das ist sicherlich auch deshalb ein Spannungsfeld, weil viele Autor:innen sehr für ihre Branche und ihre Unternehmen brennen, sodass der Wechsel zwischen Innen- und Außenperspektive nicht immer leicht ist. Bilden Sie sich deshalb bitte immer ein eigenes Urteil aufbauend auf den Darstellungen in den Beiträgen und nutzen Sie unser Buch als Ausgangsbasis für weitere Kontaktpunkte mit den einzelnen Berufsfeldern (z.B. zusätzliche Informationen sammeln, persönliche Kontakte herstellen, auf Branchenveranstaltungen und -messen tiefer eintauchen).

Uns ist eine geschlechtergerechte Sprache sehr wichtig, um die Werte von Diversität und Inklusion, die auch in der Tourismusbranche eine zentrale Rolle spielen, zu betonen. Wir bitten um Verständnis, dass eventuelle Unterschiede im Sprachgebrauch den individuellen Präferenzen oder Gewohnheiten der einzelnen Autor:innen zuzuordnen sind, auf die wir als Herausgeber:innen nur bedingt Einfluss nehmen konnten.

Wir bedanken uns ganz herzlich bei allen Mitwirkenden, die mit ihrer Fachkompetenz und ihren wertvollen Beiträgen diesen Wegweiser bereichert haben. Ein herzliches Dankeschön geht auch an unsere studentischen Mitarbeiterinnen Melina Le Caldare und Alessandra Moser, die uns an vielen Stellen im Prozess tatkräftig unterstützt haben. Ein besonderer Dank geht auch an das Team des Springer Verlags um Angela Meffert für die hervorragende Unterstützung und für die angenehme Zusammenarbeit.

Wir wünschen Ihnen eine inspirierende Lektüre sowie eine erfüllte Karriere im Tourismus!

Sabine Bösl
Simon Werther

Inhaltsverzeichnis

1	Der Aufbau dieses Buches	1
	Sabine Bösl und Simon Werther	
Teil I Einführung in die Arbeitswelt Tourismus		
2	Berufsausbildung, Studium und Weiterbildung	9
	Sabine Bösl, Caroline Gmachl und Simon Werther	
3	Interview: Duales Studium	21
	Sarita Benz	
4	Karriereforschung und Gestaltung der Karriere	25
	Petra Eggenhofer-Rehart	
Teil II Inspiration, Planung und Buchung		
5	Arbeiten bei kleinen und mittelgroßen Reiseveranstaltern	39
	Andreas Damson	
6	Arbeiten bei großen Reiseveranstaltern	57
	Christiane Klarmann	
7	Arbeiten im Account-Management bei Online Travel Agencies	67
	Daniela Patzelt	
8	Arbeiten in Marketing- und PR-Agenturen	75
	Lena Kleininger	
Teil III Anreise, Abreise und Mobilität vor Ort		
9	Arbeiten in Bus- und Bahnunternehmen	87
	Verena Klumaier	

10	Arbeiten an Flughäfen und bei deren Betreibergesellschaften	95
	Hanno Haiber und Sebastian Ibel	
11	Arbeiten im Performance-Management bei Airlines	109
	Niklas Schäfer	
12	Arbeiten in Kreuzfahrtunternehmen	117
	Steffen Spiegel	
13	Arbeiten in Autovermietungen	129
	Barbara Norz	
 Teil IV Übernachtung und Kulinarik		
14	Arbeiten in der Individualhotellerie	143
	Alexander Thurm	
15	Arbeiten in der Kettenhotellerie	155
	Sascha Dalig	
16	Arbeiten im F&B und F&B-Management	169
	David Serenus Schad	
17	Arbeiten im Revenue-Management	181
	Matthias Heel	
18	Interview: Business Development Director einer internationalen Hotelkette	189
	Verena Wogatai	
 Teil V Freizeit, Erholung und Aktivitäten vor Ort		
19	Arbeiten in der Freizeitwirtschaft	197
	Torsten Widmann	
20	Arbeiten im Sales-Management bei Freizeitattraktionen	211
	Judith Günther	
21	Arbeiten im Destinationsmanagement	219
	Daniel Sebastian Menzel	
 Teil VI Weitere Berufsfelder im Tourismus		
22	Arbeiten in der Messewirtschaft	229
	Thomas Bauer und Stefan Luppold	
23	Arbeiten im Eventmanagement	241
	Theresa Troglauer	

24	Arbeiten in Tourismuslobbying und Tourismuspolitik	251
	Markus Pillmayer	
25	Arbeiten in touristischen Unternehmensberatungen	261
	Isabell Decker	
26	Arbeiten in der Hotelimmobilienbewertung	271
	Antonia Rothmund	
27	Arbeiten im Gesundheitstourismus	275
	Erik Lindner	
28	Arbeiten in der Lehre an Berufs-, Berufsfachschulen und Bildungsinstituten	295
	Hans-Peter Sattler	
 Teil VII Hilfreiche Themen rund um den Berufseinstieg		
29	New Work im Tourismus	307
	Simon Werther und Sabine Bösl	
30	Praxistipps für die Bewerbung bis zum Vorstellungsgespräch	313
	Sophia Frei	
31	Interview: Praxistipps zur Selbstständigkeit im Tourismus	321
	Laura Schmidt	
 Teil VIII Fazit und Ausblick		
32	Tourismus im Wandel	331
	Sabine Bösl und Simon Werther	

Herausgeber- und Autorenverzeichnis

Über die Herausgeber



Sabine Bösl ist Universitätsassistentin am Arbeitsbereich Human Resource Management und Employment Relations an der Universität Innsbruck. Dort promoviert sie zu der Frage, wie neue Technologien eingesetzt und entwickelt werden können, um Nachhaltigkeitsziele wie Gleichstellung und Kompetenzentwicklung am Arbeitsplatz zu verwirklichen. Das Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung in Wien hat sie 2024 mit dem Würdigungspreis für hervorragende Studienleistungen ausgezeichnet. Bevor sie sich auf den Personalbereich spezialisierte, sammelte sie einige Jahre Berufserfahrung in der Hotellerie und touristischen Unternehmensberatung. Nach dem Abitur machte sie eine Berufsausbildung zur Hotelfachfrau bei den Hilton Hotels in München, bevor sie Tourismusmanagement (B.A.) an der Hochschule München und Organization Studies (M.Sc.) an der Universität Innsbruck und Universität Stockholm studierte. Ihre Familie führt in fünfter Generation einen Gastronomie- und Hotelleriebetrieb bei Regensburg (Landgasthof Spitzauer in Penk).



Prof. Dr. Simon Werther (Dipl.-Psych.) ist Professor für Leadership an der Hochschule München. Davor war er Professor für Innovationsmanagement an der Hochschule der Medien Stuttgart. Vor zehn Jahren hat er das erfolgreiche Start-up HRinstruments mitgegründet, das Employee Engagement, People Analytics und organisationale Feedbacklösungen für Mittelstand bis Großkonzern anbietet, und mehrere Jahre als Geschäftsführer geleitet. Aktuell ist er wissenschaftlicher Beirat von HRinstruments. Mit 16 Jahren hat er während seiner Schulzeit sein erstes Unternehmen gegründet. 2017 wurde Simon Werther vom Personalmagazin als einer der 40 führenden HR-Köpfe im deutschsprachigen Raum ausgezeichnet. Darüber hinaus ist er Co-Vorsitzender der Jury des HR Innovation Awards. Er publiziert regelmäßig im Rahmen der Forschungsgruppe New Work an der Hochschule München und darüber hinaus in renommierten nationalen und internationalen Verlagen und veröffentlicht Fachbeiträge in Zeitschriften wie dem Personalmagazin oder der Personalwirtschaft. Er ist außerdem als Senior Berater und Keynote Speaker zu Themen rund um New Work, Leadership, Kulturwandel, Organisationsentwicklung sowie People Analytics und HR Tech tätig.

Autorenverzeichnis

Prof. Dr. Thomas Bauer Duale Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) Ravensburg, Ravensburg, Deutschland

Sarita Benz München, Deutschland

Sabine Bösl Universität Innsbruck, Innsbruck, Österreich

Sascha Dalig HotelPartner Deutschland GmbH, Garbsen, Deutschland

Andreas Damson Travel To Life, Stuttgart, Deutschland

Isabell Decker Saint Elmo's Tourismusmarketing GmbH, München, Deutschland

Dr. Petra Eggenhofer-Rehart IMC Hochschule für Angewandte Wissenschaften Krems, Krems/Donau, Österreich

Sophia Frei München, Deutschland

Caroline Gmachl Mag. FH, BEd Obertrum, Österreich

Judith Günther Kundl, Österreich

Prof. Dr. Hanno Haiber Hochschule München University of Applied Sciences,
München, Deutschland

Matthias Heel Hotellistat, München, Deutschland

Dr. Sebastian Ibel München, Deutschland

Dr. Christiane Klarmann TUI Deutschland GmbH, Hannover, Deutschland

Lena Kleininger MMGY Lieb, München, Deutschland

Verena Klumaier ÖBB, Innsbruck, Österreich

Prof. Dr. Erik Lindner ECRI Pfarrkirchen TH Deggendorf, Riemerling, Deutschland

Stefan Luppold Duale Hochschule Baden-Württemberg (DHBW) Ravensburg,
Ravensburg, Deutschland

Daniel Sebastian Menzel Tourismusverband Fläming e.V., Beelitz, Deutschland

Barbara Norz Sixt SE, München, Deutschland

Daniela Patzelt Innsbruck, Österreich

Prof. Dr. Markus Pillmayer Hochschule München University of Applied Sciences,
München, Deutschland

Antonia Rothmund München, Deutschland

Dr. Hans-Peter Sattler Städtische Berufsschule für das Hotel-, Gaststätte- und
Braugetriebe, Kermess Berufsfachschule für Hotel- und Tourismusmanagement,
München, Deutschland

David Serenus Schad 25hours Hotels, Kopenhagen, Dänemark

Dr. Laura Schmidt elevatr / Hospitality Ne(x)tnetwork GmbH, München, Deutschland

Niklas Schäfer Condor Flugdienst GmbH, Frankfurt am Main, Deutschland

Prof. Dr. Steffen Spiegel IU Internationale Hochschule, Campus Bremen, Bremen,
Deutschland

Alexander Thurm Das Rübezahl | Romantic Hideaway & Boutique Spa, Schwangau,
Deutschland

Theresa Troglauer München, Deutschland

Prof. Dr. Simon Werther Hochschule München University of Applied Sciences,
München, Deutschland

Prof. Dr. Torsten Widmann Ravensburg, Deutschland

Verena Wogatai München, Deutschland

Abkürzungsverzeichnis

AEVO	Ausbildereignungsverordnung (IHK-Ausbildereignungsprüfung)
AHS	Allgemeinbildende höhere Schule (in Österreich)
AKTF	Arbeitskreis Tourismusforschung in der Deutschen Gesellschaft für Geographie (DGfG) e.V.
AR	Augmented Reality (von engl. „erweiterte Realität“)
ASR	Allianz Selbstständiger Reiseunternehmen – Bundesverband e.V.
AUMA	Ausstellungs- und Messe-Ausschuss der Deutschen Wirtschaft e.V.
BA	Bundesagentur für Arbeit
BBiG	Berufsbildungsgesetz
BFI	Berufsförderungsinstitut (in Österreich)
BHS	Berufsbildende höhere Schule (in Österreich)
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
BMAW	Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft (in Österreich)
BMS	Berufsbildende mittlere Schule (in Österreich)
BMWK	Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz
BMBWF	Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung
BTG	Bayern Tourist GmbH (u.a. Durchführung von Klassifizierungen und Weiterbildungen)
BTW	Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft e.V.
B2B	Business-to-Business (Geschäftsbeziehung zwischen Unternehmen)
B2C	Business-to-Consumer (Geschäftsbeziehung zwischen Unternehmen und Privatpersonen)

COO	Chief Operating Officer (Leiter:in des operativen Geschäfts)
CPA	Cost per Acquisition/Action (Kennzahl im Marketing für die „Kosten pro Aktion“, z.B. Kosten, um einen Neukunden zu gewinnen)
CPC	Cost per Click (Kennzahl im Marketing für die „Kosten pro Klick“ auf eine Werbeanzeige)
CR	Conversion Rate (Kennzahl im Marketing für das Verhältnis von Besucher:innen einer Website und den daraus generierten Buchungen)
CRM	Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement)
CRME	Certified Revenue Management Executive (Zertifizierung für Revenue Manager:innen)
CRS	Central Reservation System (zentrales Reservierungssystem)
CSR	Corporate Social Responsibility (gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen)
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive (EU-Richtlinie zur Unternehmens-Nachhaltigkeitsberichterstattung)
CX	Customer Experience (von engl. „Kundenerfahrung“)
DAV	Deutscher Alpenverein e.V.
DEHOGA	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V.
DGT	Deutschen Gesellschaft für Tourismuswissenschaft e.V.
DHA	Deutsche Hotelakademie (als Teil der Deutschen Gesellschaft für berufliche Bildung GmbH)
DIHK	Deutsche Industrie- und Handelskammer (Bundesebene)
DMC	Destination Management Company (Partner, die in der Destination Leistungen für Reiseunternehmen übernehmen)
DMO	Destinationsmanagementorganisation
DQR	Deutscher Qualifikationsrahmen (Instrument zur Einordnung der Qualifikationen des deutschen Bildungssystems)
DRV	Deutscher Reiseverband e.V.
DTV	Deutscher Tourismusverband e.V.
DZT	Deutsche Zentrale für Tourismus e.V.
EQR	Europäischer Qualifikationsrahmen (Instrument zur Herstellung von Vergleichbarkeit europäischer Bildungsabschlüsse)

EWA	European Waterpark Association e.V.
FH	Fachhochschule
FITUR	Feria Internacional de Turismo (Tourismusmesse in Spanien)
FMG	Flughafen München GmbH
FVW	Fremdenverkehrswirtschaft (Fachzeitschrift)
F&B	Food & Beverage (von engl. „Essen und Trinken“)
F&E	Forschung und Entwicklung
GM&E (siehe auch „MICE“)	Group, Meetings & Events
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (Hygienemanagement im Lebensmittelbereich)
HAW	Hochschule für angewandte Wissenschaften
HBLAT	Höhere Bundeslehranstalt für Tourismus (in Österreich)
IBTM	Incentives, Business, Travel and Meetings Expo (Tourismusmesse)
ICAO	Internationale Zivilluftfahrtorganisation (Sonderorganisation der Vereinten Nationen)
IHK	Industrie- und Handelskammer (Länderebene)
ISM	International School of Management
ITB	Internationale Tourismusbörse Berlin (Tourismusmesse)
KI	Künstliche Intelligenz
KPI	Key Performance Indicator (Kennzahlen zur Erfolgsmessung)
KUR	Kosten-Umsatz-Relation
MICE/M.I.C.E.	Meetings, Incentives, Conventions/Conferences, Exhibitions/Events (Geschäftsreisesegment, im Unterschied zu Freizeitreisen)
NC	Numerus Clausus (Zugangsbeschränkung zum Studium)
NGG	Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten
NQR	Nationaler Qualifikationsrahmen (Instrument zur Einordnung der Qualifikationen des österreichischen Bildungssystems)
OEAD	Agentur für Bildung und Internationalisierung (früher: Österreichischer Austauschdienst)
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
ÖHV	Österreichische Hotelierversammlung (Interessenvertretung im Tourismus)
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
ÖW	Österreich Werbung (Tourismusmarketing-Organisation)
OPS	Operations Performance Management

OTA	Online Travel Agency (von engl. „Online-Reiseagentur“)
PCO	Professional Conference Organiser (von engl. „professionaler Tagungsveranstalter“)
PMS	Property Management System (Hotelsoftware, z.B. an der Rezeption)
PR	Public Relations (Öffentlichkeitsarbeit)
QZVE	Qualitätszirkel Veranstaltungs- und Eventstudium (Zusammenschluss von Hochschulen mit ausgewiesenen Eventstudiengängen)
ROAS	Return on Advertising spent (Kennzahl im Marketing für die Kosten, die für Werbung ausgegeben wurden)
SaaS	Software as a Service (Softwarevertriebsmodell)
SEM	Search Engine Marketing (von engl. „Suchmaschinenmarketing“)
SEO	Search Engine Optimization (von engl. „Suchmaschinenoptimierung“)
TOM	Tourismus Oberbayern München e.V.
TTM	Traditionelle Thai-Medizin
TVL	Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst der Länder
TVöAD	Tarifvertrag für Auszubildende des öffentlichen Dienstes
TVöD	Tarifvertrag für den öffentlichen Dienst
UNWTO	World Tourism Organization (Welttourismusorganisation der Vereinten Nationen)
VDFU	Verband Deutscher Freizeitunternehmen e.V.
Ver.di	Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft
Vida	Verkehrs- und Dienstleistungsgewerkschaft (in Österreich)
VKA	Vereinigung kommunaler Arbeitgeberverbände e.V.
VR	Virtual Reality (von engl. „virtuelle Realität“)
WIFI	Wirtschaftsförderungsinstitut (in Österreich)
WKO	Wirtschaftskammer Österreich
WTM	World Travel Market Events (Veranstalter internationaler Tourismusmessen)



Der Aufbau dieses Buches

1

Sabine Bösl und Simon Werther

Zusammenfassung

Dieses Kapitel erklärt den Aufbau des Buches anhand der Wertschöpfungskette im Tourismus, beginnend bei der Inspiration und Buchung von Reisen bis hin zu Aktivitäten im Zielgebiet. Jedes Kapitel beleuchtet spezifische Aufgaben und Anforderungen in den entsprechenden Berufsfeldern sowie Aspekte wie Arbeitszeit, Weiterbildung, Einkommen und Selbstständigkeit. Durch Exkurse werden zusätzliche Themen wie Aus- und Weiterbildung, Bewerbungstipps und die Entwicklung von New Work im Tourismus behandelt. Durch die Einblicke in die Vielfalt der Möglichkeiten innerhalb der Branche, bietet dieser Herausgeberband somit eine umfassende Orientierung für Leser:innen, die eine Karriere im Tourismus anstreben.

Der Aufbau dieses Buches orientiert sich an der Wertschöpfungskette im Tourismus (vgl. Abb. 1.1), beginnend mit der Stufe der Inspiration, Planung und Buchung von Reisen im touristischen Quellmarkt, Anreise und Abreise bzw. Mobilität am Reiseziel, Übernachtung und Kulinarik sowie Freizeit- und Erholung. Aus Sicht der Anbieter touristischer Leistungen sprechen wir von touristischen Wertschöpfungsstufen, aus Gäste-Sicht von der

S. Bösl (✉)

Universität Innsbruck, Innsbruck, Österreich

E-Mail: sabine.boesl@uibk.ac.at

S. Werther

Hochschule München University of Applied Sciences, München, Deutschland

E-Mail: simon.werther@hm.edu



Abb. 1.1 Wertschöpfungskette im Tourismus

„Customer Journey“ (von engl. „Kunden“ und „Reise“) (Kolbeck & Rauscher, 2020). Uns ist bewusst, dass sich einige Berufsfelder nicht eindeutig einer Stufe zuordnen lassen. Beispielsweise spielen Marketing und Sales als Funktionen für sämtliche Unternehmen der verschiedenen Stufen eine Rolle. Ebenso stellen Destinationsmanagementorganisationen (DMOs) als Arbeitgeber im Tourismus das erfolgreiche Zusammenwirken von touristischen Akteuren entlang der gesamten Wertschöpfungskette sicher, um touristische Orte und Regionen zu entwickeln. Trotz dieser Einschränkungen haben wir uns dafür entschieden, dass wir im Sinne einer strukturierten Perspektive und des roten Fadens eine Zuordnung in eine der Stufen vornehmen.

Im Folgenden erläutern wir die einzelnen Stufen der Wertschöpfungskette vor dem Hintergrund unserer Buchteile:

- **Inspiration, Planung und Buchung:** In der ersten Stufe der Wertschöpfungskette im Tourismus liegt der Fokus auf den Prozessen von Inspiration, Planung und Buchung einer Reise. Dabei beleuchten wir eine Vielzahl an Unternehmen, die Kunden gewinnen, Reisen planen und Buchungen abwickeln. Digitalisierung und technologische Fortschritte verändern diese Prozesse grundlegend, sodass sich hier neue und abwechslungsreiche Betätigungsfelder auftun.
 - Arbeiten bei kleinen, mittleren und großen Reiseveranstaltern
 - Arbeiten bei Online Travel Agencies (OTAs)
 - Arbeiten in Marketing- & PR-Agenturen
- **Anreise, Abreise und Mobilität vor Ort:** In der zweiten Stufe der Wertschöpfungskette stehen Mobilität und der sichere und komfortable Transport der Kunden – z.B. vom Quellmarkt in das Zielgebiet – im Mittelpunkt, bei gleichzeitiger Ertrags- und Auslastungsoptimierung. Wir beschäftigen uns mit verschiedenen Verkehrsträgern, darunter Flugzeuge, Bus, Bahn und Kreuzfahrtschiffe, und betrachten die Rolle von Autovermietungen. Insbesondere auf Kreuzfahrtschiffen zeigt sich, dass Mobilität zunehmend mehr ist als Mittel zum Zweck, sondern bedeutender Teil des Gesamterlebnisses. So wächst auch die Bedeutung von nicht-verkehrsbezogenen Aufgaben, wie an Flughäfen.
 - Arbeiten an Flughäfen und bei deren Betreibergesellschaften
 - Arbeiten bei Airlines am Beispiel des Operations-Performance-Managements einer Ferienfluggesellschaft
 - Arbeiten in Bus- und Bahnunternehmen
 - Arbeiten in Kreuzfahrtunternehmen

- Arbeiten in Autovermietungen
- **Übernachtung und Kulinarik:** Aufbauend auf der dritten Stufe der Wertschöpfungskette beleuchten wir in diesem Teil des Buches die Wichtigkeit von Beherbergungsmöglichkeiten und kulinarischen Angeboten für das Gesamterlebnis einer Reise. Dabei ist die Bandbreite an Berufsfeldern von der Individualhotellerie über die Kettenhotellerie bis hin zu Tätigkeiten rund um Food & Beverage (von engl. „Essen“ und „Getränke“) sehr groß. Auch im Beherbergungssektor spielt die Ertrags- und Auslastungsoptimierung eine große Rolle, sodass wir das Berufsfeld Revenue-Management gesondert betrachten.
 - Arbeiten in der Hotelbranche
 - Arbeiten im Food & Beverage (F&B) und F&B-Management
 - Arbeiten im Revenue-Management
- **Freizeit, Erholung und Aktivitäten vor Ort:** Die letzte Stufe der Wertschöpfungskette fokussiert sich auf die zahlreichen Möglichkeiten, welche die Tourismusindustrie für Freizeit und Erholung bereithält. Es wird aufgezeigt, wie lokale Erlebnisanbieter, Attraktionen gestalten, managen und vermarkten. Ebenso beleuchten wir Tourismusorganisationen, die gemeinsam mit den lokalen touristischen Leistungsträgern und Kommunen Orte und Destinationen entwickeln.
 - Arbeiten in der Freizeitwirtschaft
 - Arbeiten im Sales-Management bei Freizeitattraktionen
 - Arbeiten im Destinationsmanagement
- **Weitere Berufsfelder:** Darüber hinaus gibt es zahlreiche Berufsfelder im Tourismus, für die nicht-touristische Wirtschafts- und Gesellschaftsbereiche eine wesentliche Rolle spielen (Kolbeck & Rauscher, 2020). Als Beispiele sind Tätigkeiten im Gesundheitstourismus, der Messewirtschaft und Eventmanagement sowie in der Tourismusberatung und beruflichen Bildung zu nennen. Diese Tätigkeiten finden Sie deshalb in diesem Teil des Buches.

Alle Kapitel folgen in der Regel dem folgenden Aufbau, damit Sie als Leser:innen eine bessere Vergleichbarkeit zwischen den einzelnen Kapiteln und Berufsfeldern herstellen können.

- **Aufgaben:** Die Aufgaben stellen in der Regel einen der größten und wichtigsten Abschnitte im Kapitel dar. Kurzum: Was macht man eigentlich in diesem und jenem Berufsfeld? Können Sie sich vorstellen, dass Ihnen die Aufgaben Freude bereiten?
- **Anforderungen:** Hier soll dargestellt werden, welche Anforderungen und Voraussetzungen an Mitarbeiter:innen in einem Berufsfeld gestellt werden. Dazu gehören zum Beispiel fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten, Berufs- und Studienabschlüsse sowie persönliche und soziale Kompetenzen.
- **Arbeitszeit:** Die Arbeitszeiten können von Berufsfeld zu Berufsfeld variieren. Einige Tätigkeiten bringen zum Beispiel Schicht- und Wochenenddienst, Teilnahme an Veranstaltungen, Messen und Events oder Reisetätigkeiten mit sich. Wie sieht dies in den einzelnen Berufsfeldern aus?

- **Weiterbildung und Karriere:** Für viele (künftige) Mitarbeiter:innen im Tourismus sind Karriereperspektiven nehmend wichtig bei der Wahl eines Berufsfelds. Was haben die einzelnen Berufsfelder hier zu bieten? Was sind typische Karrierewege und wie können Sie sich dorthin entwickeln?
- **Einkommen:** Über Einkommens- und Verdienstmöglichkeiten besteht insbesondere bei Berufsanfänger:innen oft große Unklarheit. Gleichzeitig kann das zu erwartende Gehalt eine Rolle bei der Berufswahl spielen und ein Berufsfeld mehr oder weniger attraktiv erscheinen lassen. Während in Österreich in Stelleninseraten Angaben zum Mindestentgelt gemacht werden müssen, finden sich solche Informationen in Deutschland nur selten. Wir haben unsere Autor:innen gebeten, möglichst transparent zu sein in Bezug auf Einkommensperspektiven und Ihnen eine erste Orientierung zu geben. Zusätzlich berichten die Autor:innen, welche Zusatzleistungen („Benefits“) Unternehmen in einem Berufsfeld anbieten.
- **Selbstständigkeit:** Eine selbständige Tätigkeit ist für viele ein Traum, der mit Freiheit und Selbstverwirklichung assoziiert wird. Wir zeigen, welche Berufs- und Tätigkeitsfelder sich dafür eignen und was dabei zu beachten ist, um Risiken zu minimieren und die eigenen Erfolgchancen zu verbessern.
- **Weitere Themen rund um den Berufseinstieg im Tourismus:** Schließlich sollen Ihnen unsere Exkurs-Kapitel zusätzliche hilfreiche Informationen zum Thema Aus- und Weiterbildung im Tourismus, Bewerbungstipps, Selbständigkeit und Co. geben. Als Beispiel für die positiven Veränderungen innerhalb der Branche stellen wir Ihnen auch das Konzept New Work vor, dessen Umsetzung im Tourismus keine Seltenheit mehr darstellt (Chang et al., [2024](#)).

Literatur

- Chang, C., Gardini, M. A., & Werther, S. (Hrsg.). (2024). *New work, leadership and human resources management im Tourismus*. Springer Gabler.
- Kolbeck, F., & Rauscher, M. (2020). *Tourismus-Management. Die betriebswirtschaftlichen Grundlagen* (3. Aufl.). Vahlen.

Sabine Bösl ist Universitätsassistentin am Arbeitsbereich Human Resource Management und Employment Relations an der Universität Innsbruck. Sie studierte Tourismusmanagement an der Hochschule München, ist ausgebildete Hotelfachfrau und arbeitete mehrere Jahre in der Individual- und Kettenhotellerie.

Prof. Dr. Simon Werther (Dipl.-Psych.) ist Professor für Leadership an der Hochschule München. Darüber hinaus ist er Mitgründer und wissenschaftlicher Beirat des People Tech Start-ups HRinstruments und Co-Vorsitzender der Jury des HR Innovation Awards. Er publiziert regelmäßig und ist als

Senior Berater und Keynote Speaker zu Themen rund um New Work, Leadership, Kulturwandel, Organisationsentwicklung sowie People Analytics und HR Tech tätig.