



Gemeinsame Pressemitteilung



Digitalisierung in der Tourismuswirtschaft

Schutzfunktion ist mehr denn je gefragt

Berlin, 11. Juli 2018

In der Hotellerie und bei Reiseveranstaltern sind an der Schnittstelle zu den Kundinnen und Kunden digitalisierte Vorgänge nicht mehr wegzudenken. Vor allem Buchungen und Reservierungen werden zunehmend online getätigt. Darüber hinaus werden während des Aufenthalts elektronische Schlüssel, Bestell- und Bezahlsysteme oder mobile Apps eingesetzt. Erstmals befasst sich eine von der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG) und der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) in Auftrag gegebene Studie* auch anhand von Praxisbeispielen mit dem Einfluss der Digitalisierung auf die Tourismuswirtschaft und kommt zu dem Schluss, dass der digitale Wandel für Gewerkschaften und Betriebsräte eine große Herausforderung ist.

Zentrale Aufgabe sei es, die Akzeptanz von Veränderungen herzustellen, den digitalen Wandel mitzugestalten und ihn nicht reaktiv hinzunehmen.

Gerd Denzel, Fachgruppenleiter Touristik bei ver.di: „Durch die Digitalisierung werden Tätigkeiten einfacher und verlieren an Wertigkeit oder werden automatisiert, wodurch der Bedarf an Arbeitskräften sinkt. Andererseits werden die verbleibenden Tätigkeiten anspruchsvoller und voraussetzungsintensiver hinsichtlich der zur Aufgabenerfüllung nötigen Qualifikationen. Zentrale Gestaltungsfelder der Digitalisierung sind daher die Beschäftigungssicherung und die Qualifizierung, einhergehend mit der Thematik mobiles Arbeiten und flexibler, aber nicht entgrenzter Arbeitszeiten. Dabei darf keinesfalls das Arbeitszeitgesetz mit seiner Begrenzung der täglichen Höchstarbeitszeit ausgehebelt werden.“

Guido Zeitler, stellvertretender NGG-Vorsitzender: „Die Kolleginnen und Kollegen müssen darauf vorbereitet werden, dass das Beherrschen von digitalen Anwendungen in fast allen Bereichen im Hotel zur Schlüsselqualifikation wird. Zum anderen müssen sie versteckte Kontrollmöglichkeiten, wie sie in elektronischen Bestell- und Bezahlsystemen enthalten sind, identifizieren. Solche Anwendungen eignen sich zur Erstellung von Bewegungsprofilen, die minutiöse Arbeits- und Leistungskontrollen ermöglichen. Hier müssen wir Gestaltungswillen zeigen und gleichzeitig den gläsernen Mitarbeiter verhindern.“

Zeitler und Denzel sind sich sicher, dass der Tourismus der Zukunft davon abhängen wird, „ob der Mensch mit seiner persönlichen Beratung und des auf individuellen, auf Ansprechpartnern beruhenden Services von Kunden und Gästen weiterhin wichtig und wertgeschätzt wird. Hier haben es die Unternehmen in der Hand, dass sie in die Aus- und Weiterbildung ihrer Beschäftigten investieren, sie vor entgrenztem Arbeiten schützen und ihre Wertschätzung auch mit dem Abschluss vernünftiger Tarifverträge dokumentieren.“

*Studie „Digitalisierung in der Tourismuswirtschaft: Trends und Folgewirkungen – Erfahrungen aus der Hotellerie und von Reiseveranstaltern“, herausgegeben von Input Consulting gGmbH im Auftrag der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di) und der Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG), Stuttgart 2018.
Download: www.ngg.net/tourismus-digital oder www.besondere-dienste.verdi.de

Pressekontakt:

Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft - ver.di
Richard Rother
Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin
Telefon (0 30) 69 56 – 1011
e-mail: pressestelle@verdi.de

Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG)
Dr. Karin Vladimirov
Luisenstraße 38, 10117 Berlin
Telefon (030) 28 88 49 693
e-mail: presse@ngg.net