

ÖHV-Kongress 2023

Salzburg, 23. Jänner 2023

Arena Analyse

Die Zukunft des Tourismus: Veränderung gestalten

Walter Osztovcics, Andreas Kovar

Kovar & Partners 



Arena Analyse: Die Methode



- Veränderungen früh erkennen
- Rundumblick gewinnen
- 41 Expert:innen
- Analysieren und Clustern der Ergebnisse



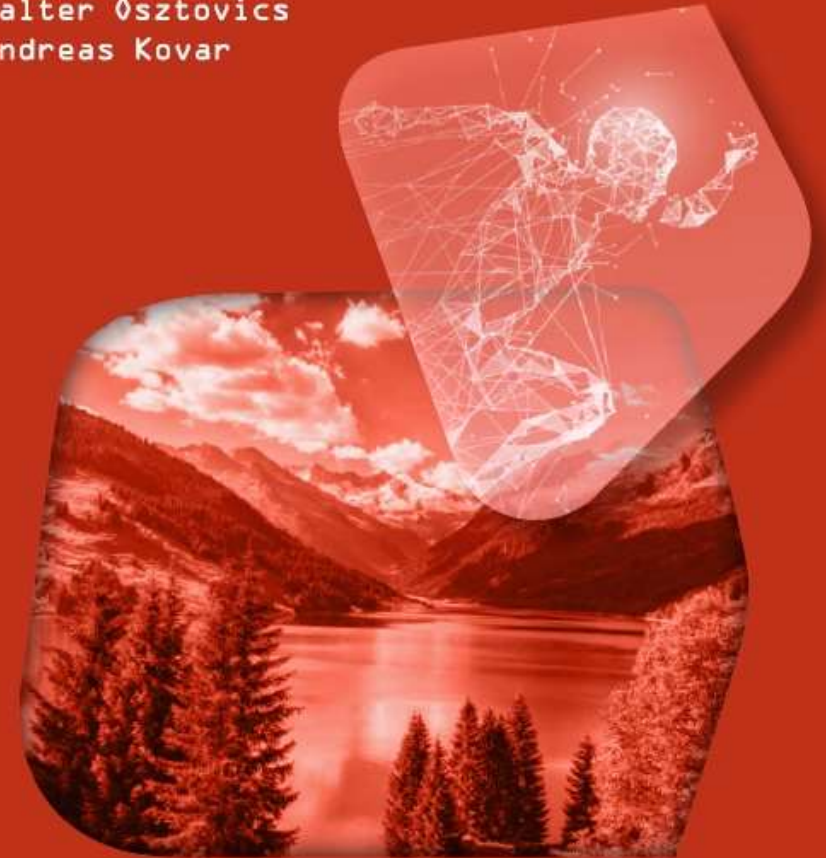
Arena Analyse: Fragestellung

1. Welche Veränderungen in Wirtschaft, Gesellschaft und Politik werden sich in den nächsten Jahren auf den Tourismus in Österreich auswirken?
2. Welche Veränderungen werden dadurch insbesondere in der Hotellerie ausgelöst?
3. Welche Maßnahmen sollten im Hinblick auf diese Entwicklungen schon jetzt gesetzt werden – von der Politik, von der Hotellerie, von Tourismusorganisationen und anderen?

Arena Analyse

Die Zukunft des Tourismus: Veränderung gestalten

Walter Ösztovcics
Andreas Kovar



Arena Analyse: Die Expert:innen

Stephanie **ANDERT**, Stefanie **ANIWANTER**, Eva **BRUCKER**, Anna **BURTON**, Eva **BUZZI**, Florian **FELDER**, Paul **FREY**, Oliver **FRITZ**, Markus **GRATZER**, Ulrike **GRETZEL**, Florian **GRÖSSWANG**, Eva **HÄFELE**, Klaus **HOFMANN**, Andreas **KAPFERER**, Daniela **KARI-EBNER**, Heike **LADURNER-STROLZ**, Reinhard **LANNER**, Natalie **LÄSSER**, Markus **LASSNIG**, Dagmar **LUND-DURLACHER**, Christoph **NUSSBAUMER**, Klaus **PANHOLZER**, Birgit **PIKKEMAAT**, Barbara **PLATTNER**, Ulrike **RAUCH-KESCHMANN**, Signe **REISCH**, Michaela **REITTERER**, Stefan **ROHRMOSER**, Mathias **SCHATTLEITNER**, Elisabeth **SCHEIBLAUER**, Sepp **SCHELLHORN**, Sophie **SCHICK**, Petra **STOLBA**, Werner **TAURER**, Monika **TONNER-FIECHTL**, Walter **VEIT**, Lisa **WEDDIG**, Ursula **WEIXLBAUMER-NORZ**, Andreas **WINKELHOFER**, Anita **ZEHRER**, Joachim **ZIERHOFER**

Fünf Handlungsfelder

- Betriebswirtschaft
- Nachhaltigkeit
- Digitalisierung
- Mitarbeiter:innen
- Destination



Handlungsfeld Betriebswirtschaft

Kosten – Strukturprobleme - Eigentümerverhältnisse

- Sprunghaft gestiegene Kosten für Energie, Warenwirtschaft & Mitarbeiter:innen...
 - ... erfordern höhere Preise
 - ... bewirken geringere Erträge
- Gefahr von Schließungen und Insolvenzen
- Gegenstrategie: luxuriöser oder billiger
- Problem: Teure Kredite erschweren Investitionen



Handlungsfeld Betriebswirtschaft

Kosten – Strukturprobleme - Eigentümerverhältnisse



Bestehende Strukturprobleme werden noch weiter verschärft

- Mangelnde Kapitalausstattung
- Ungesunder Preiswettbewerb im Billig-Segment
- „Zombie-Betriebe“
- Einsaisonen-Betrieb – kurze Saisonen
- Mangel an Nachfolgern in Familienbetrieben

Kovar & Partners 

Handlungsfeld Betriebswirtschaft

Kosten – Strukturprobleme - Eigentümerverhältnisse



Hotelketten und Investoren übernehmen klassische Familienhotels

- Verlust eines typischen Merkmals der österreichischen Ferienhotellerie
- Verstärkte Professionalisierung
- Nutzen von Synergien innerhalb der Gruppe

Gegenbewegung: Verstärkte Kooperation der Familienhotels

Kovar & Partners 



Handlungsfeld Nachhaltigkeit



Handlungsfeld Nachhaltigkeit

Resilienz und Kreislaufwirtschaft – Klimawandel

- Nachhaltigkeit: Wichtigster Langfrist-Trend im Tourismus
- Tourismus ist Opfer und Täter zugleich
- Kreislaufwirtschaft als Ziel
- Gesamte Wertschöpfungskette
- Nachhaltigkeit erhöht Widerstandskraft



Handlungsfeld Nachhaltigkeit

Resilienz und Kreislaufwirtschaft – Klimawandel stoppen

- CO₂-Fußabdruck verringern
 - Energieversorgung
 - Abfallmanagement
 - Regionaler Einkauf



Klimaneutrale
Mobilität der
Gäste bei
Anreise und in
der Region



Handlungsfeld Nachhaltigkeit

Anpassung an den Klimawandel

- Saisonen verschieben sich
- Klassisches Saisondenken wird verschwinden
- Neue Konzepte für den Winter
 - Zukunft der Beschneigung
 - Akzeptanz der Erschließung großer Höhenlagen
 - Diversifizierung des Winter-Angebots



Handlungsfeld Digitalisierung



Handlungsfeld Digitalisierung

Marketing und Buchung – Smarte Dienstleistungen – Big D

- Digitale Kanäle gewinnen weiter an Bedeutung für Werbung und Vertrieb:
 - Reiselust wecken
 - Nur ein Klick vom Surfen zum Buchen
- Social-Media-Empfehlungen und Urlaubspostings als wichtige Werbeträger
- Virtual Reality und Metaverse als nächste Entwicklungsstufe



Handlungsfeld Digitalisierung

Marketing und Buchung – **Smarte Dienstleistungen** – Big Data

Von der Anreise bis zur Heimkehr

- Route finden, Stau vermeiden
- Wetter-Info
- Tagesaktuelle Angebote und Events in der Region

Besucherstrom-Management

Automatisierung im Hotel



Handlungsfeld Digitalisierung

Marketing und Buchung – Smarte Dienstleistungen – Big Data

Erheben von Daten

- Gäste liefern Daten
- Aggregierte anonyme Daten von Suchmaschinen, Plattformen, Handys

Nutzen von Daten

- Planung der Destinationen-Strategie
- Planen eines Angebots-Portfolios
- Erschließen neuer Gäste-Gruppen
- Individualisierte Angebote



Handlungsfeld Mitarbeiter:innen



Handlungsfeld Mitarbeiter:innen

Strukturwandel – Arbeitsbedingungen – Employer Branding

- Mangel an Mitarbeiter:innen betrifft alle Branchen
- Kein temporäres Problem, sondern langfristiges *new normal*
- Demografischer Wandel + gesellschaftlicher Wandel + hausgemachte Probleme
- Folge: Strukturwandel
 - Personalintensive Services werden teurer
 - Rationalisierung und Automatisierung
 - Veränderte Öffnungszeiten
 - Personal-Kooperationen (Gemeinschaftsküchen, gemeinsame Kids Clubs)



Handlungsfeld Mitarbeiter:innen

Strukturwandel – Arbeitsbedingungen – Employer Branding

- Jobs in Hotellerie und Gastronomie gelten als unbeliebt
- Häufigste Kritikpunkte
 - Fehlende Wertschätzung
 - Arbeitszeiten
 - Bezahlung
 - Saisonbetrieb – Trennung von der Familie
 - Mangelnde Entwicklungsmöglichkeiten
- Ziel: Bessere Bedingungen schaffen



Handlungsfeld Mitarbeiter:innen

Employer Branding

- Die Tourismusbranche muss wieder als Arbeitgeber geschätzt werden
- Wettbewerb um gute Mitarbeiter
- Reale Vorzüge in den Vordergrund rücken
 - Schöne Orte
 - Glückliche Menschen
 - Weltweite Mobilität, Internationalität
 - Karrierechancen
 - Arbeiten am Wertekanon:
Junge Menschen suchen sinnstiftende Tätigkeiten



Handlungsfeld Destination



Handlungsfeld Destination

Ganzheitliche Konzepte – Akzeptanz und Authentizität



Destination wird zum zentralen Player im Tourismus: „Wer und was wollen wir sein?“
Destinationen müssen ihre vorhandenen Stärken erkennen

Handlungsfeld Destination

Ganzheitliche Konzepte – Akzeptanz und Authentizität

Tourismusgesinnung - Akzeptanz:

- Management der Gesamtmenge
- Management der Touristenströme
- Teilhabe der Bevölkerung an der Wertschöpfung
- Benützung von touristischer Infrastruktur durch Einheimische
- Echtes Erlebnis statt Disneyfizierung



Handlungsfelder – Handlungsoptionen

- Betriebswirtschaft
- Nachhaltigkeit
- Digitalisierung
- Mitarbeiter:innen
- Destination

