

Mehr Service, mehr Medizinwissen

Mit der steigenden Nachfrage nach gesundheitstouristischen Angeboten zeigt sich immer mehr der Mangel an gut ausgebildeten Fachkräften. Die Hochschule München hat im Rahmen des EU-Interreg-Projekts „Trail for Health Nord“¹ eine Fachkräftestudie durchgeführt, die die Kompetenz- und Qualifikationsprofile von (gesundheits-) touristischen Fachkräften in den Fokus rückt. Auf dieser Basis entstand ein Fachkräftekonzept für den Gesundheitstourismus.

Ob Urbanisierung, demografischer Wandel oder zunehmende Zivilisationserkrankungen – all diese Trends lassen die Nachfrage nach gesundheitstouristischen Angeboten weiter wachsen. Vor allem Bayern und Österreich verfügen über zahlreiche Regionen mit natürlichen Heilressourcen sowie gesundheitsfördernden Naturraum- und Klimapotenzialen. Abtenau/Tennengau, Bad Reichenhall/Bayerisch Gmain und Tegernsee/Bad Wiessee konnten sich dabei in den letzten drei Jahren besser denn je für die Zukunft aufstellen – für diese Regionen wurde durch das Projekt „Trail for Health Nord“ die medizinische Evidenz für die Heilressourcenwirkung nachgewiesen und zielgruppenspezifische Produkte und Dienstleistungsketten entwickelt. Zugleich definierte die Hochschule München mit Blick auf die angespannte Fachkräftesituation die Anforderungen an Fachkräfte im Gesundheitstourismus und erarbeitete ein passendes Fachkräftekonzept. „Ein dringlicher Schritt, denn 57% der befragten gesundheitstouristischen Betriebe geben bereits an, aktuell Stellenbesetzungsprobleme zu haben“, berichtet Prof. Dr. Celine Chang, die die Fachkräftestudie leitet. Unter die Top 3 schwer zu besetzenden Stellen fallen Servicekräfte (52%), Köche (43%) und Küchenpersonal (38%). Im mittleren Feld liegen rein gesundheitsmedizinische Stellen wie Masseure (18%) und Therapeuten/Ergotherapeuten (12%).

Fachliches Know-how zweitrangig

Eine wichtige Erkenntnis: Durch die Schnittstelle aus Gesundheitswesen und Tourismus entstehen spezielle Anforderungen an die Mitarbeiterkompetenzen, die die gängigen Ausbildungen teilweise nicht abdecken. Die Befragungen in den drei Regionen haben ergeben, dass der Großteil der Fachkräfte über eine klassische touristische oder medizinische Ausbildung verfügt. Benötigte zusätzliche fachliche und soziale Kompetenzen werden durch Schulungen und Weiterbildungen ergänzt.

Ausschlaggebend im Gesundheitstourismus ist vor allem die Gastgeber- und Dienstleistungsmentalität von Fachkräften, während fachliches Know-how nachgebildet werden kann. Für Betriebe im Gesundheitstourismus ist es daher zunehmend wichtig, während der Einstellung auf die individuellen sozialen Kompetenzen der Bewerber zu achten. Während der Anstellung erhält die Weiterbildung spezifischer Kompetenzen hohe Bedeutung.

Im Gesundheitsbereich mehr Fachwissen gefordert

Die Ergebnisse der Arbeitgeberbefragung zeigen, dass für im Tourismus ausgebildete Fachkräfte vor allem Kompetenzen wie die Service- und Kundenorientierung (86%), Kommunikationsfähigkeiten (67%) und Belastbarkeit (60%) von Bedeutung sind. Weiterhin halten 56% der befragten Arbeitgeber die Teamfähigkeit für wichtig, das Wissen über Produkte und Dienstleistungen stufen nur 40% als bedeutend ein. Im Vergleich: Für im

¹ EU-Interreg Programm Österreich-Bayern 2014-2020 (Projekt Nr. AB40), Projektlaufzeit: 01.09.2015 bis 31.12.2018, Projektpartner: Paracelsus Medizinische Privatuniversität Salzburg (Lead Partner), Hochschule München, Ludwig-Maximilians-Universität München, Innovations- und Technologietransfer Salzburg GmbH, Tegernseer Tal Tourismus GmbH, Bayerisches Staatsbad Kur-GmbH Bad Reichenhall/Bayerisch Gmain, Verein Gästeservice Tennengau

Gesundheitsbereich ausgebildete Fachkräfte steht die Service- und Kundenorientierung mit 70% ebenso an erster Stelle, gefolgt vom Fachwissen im Gesundheitsbereich (63%). Weitere Anforderungen, die Arbeitgeber an gesundheitstouristische Fachkräfte stellen, sind die Belastbarkeit (54%), Kommunikationsfähigkeiten (47%) und die Teamfähigkeit (38%). Blickt man wiederum auf die Selbsteinschätzungen der Fachkräfte, so nennen sie als notwendige Kompetenzen, die sie ihre Arbeit gut erfüllen lassen, zuerst Kommunikationsfähigkeiten (64%), Selbstmanagement (62%) und Teamfähigkeit (59%).

Mehr Service- und Kundenorientierung

Betrachtet man die Ergebnisse zum Entwicklungsbedarf der Mitarbeiter, so zeigt sich, dass hier vor allem die Kompetenzen geschult werden sollten, die zuvor als wichtig eingeschätzt wurden. So liegen die meisten Fortbildungsthemen bei den im Tourismus ausgebildeten Mitarbeitern in der Service- und Kundenorientierung (51%), in den Kommunikationsfähigkeiten (37%) und in der Belastbarkeit (36%). Mitarbeiter, die über eine gesundheitstouristische Ausbildung verfügen, haben Entwicklungsbedarf in der Service- und Kundenorientierung (49%), beim Fachwissen im Gesundheitsbereich (32%) und der Belastbarkeit (30%).

Medizin- und Tourismus-Grundwissen

Ein Fazit der Experten- und Arbeitgeberbefragungen: Ausschlaggebend sind heute eine hohe Gastgeber- und Dienstleistungskompetenz der Fachkräfte sowie die Leidenschaft für den Beruf. Sowohl touristische Fachkräfte als auch Fachkräfte im Gesundheitsbereich sollten ein Grundwissen über medizinische resp. touristische Themen mitbringen, um Gästen adäquat beraten zu können und den richtigen Ansprechpartner oder Dienstleister empfehlen zu können. Weiterhin sind organisatorische und verkäuferische Fähigkeiten sowie eine Beratungskompetenz und Kenntnisse über die Angebote vor Ort von Bedeutung. Diese Weiterbildungen lassen sich auch im Rahmen von Kooperationen im Personalmanagement innerhalb und zwischen Regionen mit Branchenkollegen, Tourismusdestinationen oder der Politik umsetzen – eine Handlungsempfehlung, die vor allem auch im Rahmen des entwickelten Fachkräftekonzepts zum Tragen kommt.

Eine befragte Expertin konstatiert: „Ich glaube, dass die Touristiker lernen müssen, dass sie sich ernsthaft dieses Gesundheits-Know-how aneignen müssen. Aber umgekehrt auch die Gesundheitsdienstleister: dass sie diese Fragen der Servicequalität brauchen.“

Die befragten Experten sind sich zwar einig, dass das Ausbildungsangebot im Gesundheitstourismus sowohl auf touristischer als auch medizinischer Seite momentan ausreichend ist. Jedoch braucht es mehr gezielte Weiterbildungsangebote, um die Hochwertigkeit der Dienstleistung mit den hochwertigen Produkten im Gesundheitstourismus zusammen zu bringen.

Das Fachkräftekonzept wurde veröffentlicht und ist unter folgendem Link verfügbar:

<https://bc.pressmatrix.com/de/profiles/3012f80083ec/editions/ffa4a9831065cbdabd0e/pages/page/5>

Autoren: Sylvie Konzack, freie Fachjournalistin, Katrin Eberhardt, wissenschaftliche Mitarbeiterin, Hochschule München, Fakultät für Tourismus