



## LEADER ENDBERICHT – Servus-Vorarlberg

Datum: 30.06.2020

### Projektträger

<b>Name</b> (Firma / Verein / Gemeinde)	Montafon Tourismus	Alpenregion Bludenz
<b>Adresse:</b>	Montafonerstrasse 21, 6780 Schruns	Rathausgasse 12, 6700 Bludenz
<b>Tel.:</b>	+43 506686	+43 5522 30227
<b>E-Mail:</b>	manuel.bitschnau@montafon.at	k.biedermann-smith@alpenregion.at
<b>Vertretungsbefugte Person(en)</b> Vorname Nachname	Manuel Bitschnau	Kerstin Biedermann-Smith
<b>Projektbeteiligte:</b>	Montafon Tourismus, Schruns – Manuel Bitschnau, Roland Fritsch, Karin Hartmann; Alpenregion Bludenz – Kerstin Biedermann Smith, Stephanie Ganahl; Wirtschaftskammer Vorarlberg, Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft; FischKOM, PR I Kommunikation - Renate Fischer, Projektkoordination; Digital Instinct GmbH, Langenegg - Thomas Konrad Language Mining Company, Lustenau - Carsten Peters; Sonbay E-Learning, Wolfurt - Enver Sonbay (anfangs 1. Jahr)	

### Projektbeschreibung LEADER-Projekt

#### Projektname

**Servus-Vorarlberg**

#### Projekttitel

Wissen und Bewusstsein für regionales Erleben, Kultur und Sprache. Ein Angebot für Tourismus-MitarbeiterInnen zur Weiterempfehlung an Gäste.

#### Projektzeitraum

01.01.2018 – 30.06.2020

#### Projektbild





## Kurzbeschreibung

Durch das Angebot zum Kennenlernen der regionalen Besonderheiten, digital und physisch, wurden neue Angebote für MitarbeiterInnen im Tourismus geschaffen. Durch neue Möglichkeiten können MitarbeiterInnen im Tourismus ein anderes Bewusstsein zur Region finden. Durch das Angebot einer spielerischen Lernplattform wie auch Vor-Ort-Angeboten werden bestehende und potenzielle MitarbeiterInnen auf verschiedene Weise auf die Region neugierig gemacht und Interesse zum Kennenlernen geweckt. Der Alltag wird durch das Kennenlernen des Lebensraumes lebenswerter gemacht. Zudem können die MitarbeiterInnen durch neues Wissen und selbst Erlebtes den Gästen die „Vorarlberger Art“ mit regionalem Wissen und authentischer Gastfreundschaft besser zelebrieren und weitervermitteln. Die Bezirkshauptstadt Bludenz ist die Mitte des 5-Tälersterns, somit Ausgangspunkt für Reisen in alle Talschaften und daher kam ihr eine erhöhte Bedeutung zu. Ein wesentlicher Schwerpunkt der Umsetzung wurde dabei im Raum Bludenz-Bürs-Nüziders als Zentrum der Alpenregion angesetzt. Das Projekt erfolgte in enger Zusammenarbeit der Tourismusregionen Montafon, Alpenregion Bludenz und der Wirtschaftskammer Vorarlberg.

### Arbeits-Aktivitäten:

- AP1: Ein kompaktes Erfassen und Vermitteln von regionalen Besonderheiten der Region Bludenz und Umfeld.
- AP2: Es wurden Erlebnisse für MitarbeiterInnen im Tourismus organisiert.
- AP3: Es wurden Sprache und Kultur in spannenden Workshops und Meetings vermittelt.
- AP4: Eine digitale Lernplattform in detaillierter und ansprechender Art wurde in Zusammenarbeit mit der WKV geschaffen. Sie vermittelt auf spielerische Art die regionalen Besonderheiten.
- AP5: Ein Basiskonzept für regionale Anlaufstellen für Tourismus MitarbeiterInnen wurde geschaffen. Die Willkommenskultur für MitarbeiterInnen wurde und wird durch das Weiterführen sinnvoller Angebote gestärkt.
- AP6: Die Angebote wurden digital und analog kommuniziert.

## Ergebnis/Wirkung

In der Tourismusregion Montafon wie auch in der Alpenregion Bludenz wurde ein neues Bewusstsein durch die begonnenen Aktivitäten und Angebote für MitarbeiterInnen im Tourismus gestartet. Das Projekt stellt nun eine von mehreren Maßnahmen dar. Das Bewusstsein für regional authentisches Handeln wurde und wird durch das Angebot gesteigert. Die Ergebnisse bzw. die Struktur und Erfahrungen sind in anderen Regionen Vorarlbergs duplizierbar.



Durch das Einrichten einer neuen Anlaufstelle für MitarbeiterInnen (Info-Point für MitarbeiterInnen in Schruns und Bludenz), Willkommenstreffs (Montafon, Bludenz), Sprachkurs-Angebote (Bludenz), Exkursions-Angebote und einer eigenen Lernplatt-Form (Vorarlberg Quiz) in Zusammenarbeit mit der WKV – integriert auf [www.Tourismusjobs.at](http://www.Tourismusjobs.at) (neue Mitarbeiter-Website der WKV), wurde die Grundlage für einen weiteren Ausbau und Bewusstsein für MitarbeiterInnen-Angebote geschaffen.

Durch das Augenmerk auf regionale Besonderheiten, Hotspots und Kultur, wird ein neuer Schwerpunkt für Regionalität und Kulturbewusstsein geschaffen.

Durch die solide Schaffung einer Grundlage bzw. Aufbereitung des Angebotes wurde ein Anfang zu dem angestrebten Ziel, das regional authentische Handeln zu steigern, geschaffen.

Die Stadt Bludenz wurde speziell für Angebote wie Sprachkurse, Exkursions-Angebot wie auch für den Willkommenstreff gewählt und besonders betont. Ebenso wurde Bludenz als „regionaler Hotspot und Erlebnisstadt“ im Vorarlberg-Quiz besonders als Knotenpunkt und Regional-Hauptstadt betont.

Um der Bedeutung der Stadt Bludenz gerecht zu werden, wurde ein eigener Willkommens-Film in der Altstadt sowie am Muttersberg, aus Sicht einer Mitarbeiterin, produziert. Ebenso fand das Pressegespräch und Treffs der Projektpartner vornehmlich in der Stadt Bludenz statt.

Schlüsselkräfte konnten und können durch die Angebote in der Region nun leichter begeistert werden. Somit ist der Anteil an Stamm-MitarbeiterInnen leichter zu erhöhen. Saisonale MitarbeiterInnen bzw. Personal mit Migrationshintergrund können schneller und besser in arbeitsbezogene, soziale wie auch regionale Anforderungen und Angebote integriert werden.

Es muss festgestellt werden, dass es äußerst schwierig ist, Tourismus-Schaffende aus dem Ausland mit fremder Muttersprache für detaillierte Information zu begeistern, die durchaus angeboten werden.

Die Ergebnisse der geschaffenen Strukturen sind durchaus in anderen Regionen sehr gut duplizierbar, mit Austausch und Adaption der Inhalte.

Das Bewusstsein und die Aufmerksamkeit für den wichtigen Wert und Fokus auf MitarbeiterInnen wurden durchaus gestärkt. In manchen Angebotspunkten wäre noch eine verstärkte Teilnahme der speziellen Zielgruppe wünschenswert, wie auch ein verstärktes Engagement der Betriebe als Schlüssel und Zugang zu den Mitarbeitenden.

## Arbeitspakete

### AP1 Regional authentische Besonderheiten

#### Durchgeführte Aktivitäten

Das Informationsmaterial zu den regionalen Besonderheiten wurde aufgearbeitet und in vier große Themen-Bereiche (Kultur & Bräuche, Gäste-Information, Sprache & Kulinarik, Lage & Aktivitäten) gegliedert und für zwei Regionen (Montafon, Alpenregion Bludenz) erarbeitet, wobei in der Aufarbeitung der Inhalte, der Stadt Bludenz besonders Augenmerk geschenkt wurde.

Zahlreiche Personen hatten am Erstellen der Inhalte mitgewirkt. Besonders ist hier das Montafon Museum mit Michael Kasper (Montafon) zu erwähnen und Christoph Thöny (ARB-Geschichte). Weitere Mitwirkenden am Erstellen der Inhalte: Rüdiger Krause, Friedrich Juen, Manuel Bitschnau, Martin Vallaster, Bernhard Maier, Christian Kuehs, Hermann Wachter, Lukas Kühlechner, Andreas Haller, Martin Netzer, Christian Böhm (MBS-Film), Roland Fritsch, Niclas Bösch, Patrick Rösler, Judith Grass, Markus Büchel, Thomas Lerch sowie Mitarbeiter der Illwerke und Montafonerbahn.

Weitere Quellen sind die Webseiten von der Alpenregion Bludenz sowie von Montafon Tourismus, die für die Gästebetreuung laufend Informationen bieten.



Als Resultat entstand das Vorarlberg Quiz der Regionen in AP4 e-Learning-Plattform. Zur Teilnahme am Quiz müssen Sie sich auf der Plattform [Tourismusjobs.at](https://www.tourismusjobs.at) anmelden. Dabei werden ein Benutzername sowie die E-Mail registriert. Das Verwaltungsrecht der Daten liegt bei der Wirtschaftskammer Vorarlberg. <https://www.tourismusjobs.at/vorarlbergquiz/>

Die Lektionen zu den regionalen Besonderheiten im Vorarlberg Quiz bestehen aus einem Kurzfilm bzw. Fotoclip, Informationstext sowie Quizfragen.

### Erreichte Ergebnisse

Auf [www.tourismusjobs.at](https://www.tourismusjobs.at) sind im Vorarlberg Quiz die 30 Themenfelder aus den Pilotdestinationen gelistet, mit den Anbietern abgestimmt und für das e-Learning-Tool als Vorarlberg-Quiz aufbereitet worden. (siehe AP1\_Liste\_Themenlektionen-ServusV.pdf)

- Für die Tourismusregion Montafon: 10 Themenfelder mit 32 Themen-Lektionen, 13 Kurseinheiten und 47 Quizfragen (121 Seiten, 30 Videos)
- Für die Alpenregion Bludenz: 19 Themenfelder, 33 Themen-Lektionen, 15 Kurseinheiten und 53 Quizfragen (121 Seiten, 31 Videos). 8 davon mit Schwerpunkt Bludenz-Bürs-Nüziders
- Davon sind 12 gemeinsame regionsübergreifende Videos entstanden.

In Summe haben nach Auskunft der WKV bis Mitte März 2020 rund 220 Personen an den Aktivitäten (Benutzung der Lernplattform Vorarlberg-Quiz) teilgenommen.

### Abweichungen

Das Erstellen bzw. die Form der Darstellung im Detail erwies sich als längerer Findungsprozess, welcher einen Wechsel des E-Learning-Anbieters erforderte. Zu Gunsten von mehr Qualitäts-Inhalt mit mehr Detail wurde von einem Klein-Folder abgesehen.

Aufgrund von zahlreichen Entscheidungsträgern und Lieferanten nahm dieser Abschnitt sehr viel Zeit in Anspruch. Aus diesem Grund und für den Lifetest des Vorarlberg Quiz in der Saison 2019/20 wurde um eine Verlängerung der Projekt-Laufzeit angesucht (bis 30.6.2020). Das Vorhandensein von „gutem Basismaterial“ und Aufbereitung dessen in „kleine Informations-Häppchen“ gestaltete sich als eine wichtige Grund-Herausforderung.

Die Teilnahme am Quiz war mit rund 220 Teilnehmern ab Freischaltung (10.12.2019 – 1.3.2020) mäßig.

Die Verlosung am 3. März erbrachte 2 Gewinner für Subpreise (Genusswanderung im Brandnertal für 2 Personen und Picknick-Schneeschuhwanderung für 2 Personen im Silbertal/Montafon). Leider waren die meisten Teilnehmer mit entsprechender Punktezahl aufgrund der Gewinnspielbedingungen (nur MitarbeiterInnen von Tourismus-Organisationen teilnahmeberechtigt) nicht als Gewinner qualifiziert.

Die Hauptverlosung eines Paar hochwertiger Kästle-Ski wurde auf April verlegt und nochmals via der WKV mit Hinweis auf eine nochmalige Teilnahme beworben. Auf Grund von Corona sind aber keine merklichen Ergebnisse eingegangen.

Wir sehen, dass vorwiegend einheimische MitarbeiterInnen an dieser Form interessiert sind. Die Inhalte sind teilweise sehr komplex.

Anmerkung: Durch die detaillierten Inhalte würde sich das Vorarlberg-Quiz auch für Schulen bzw. auch für Gäste die mehr von unserer Region lernen wollen eignen. Eine Öffnung könnte zukünftig in Betracht gezogen werden, erfordert jedoch gesonderten Aufwand und wird evtl. von der Region Montafon geprüft (Zeifaktor). Aktuell sind die Ressourcen nicht vorhanden.

## AP2 Erlebnisvermittlung

### Durchgeführte Aktivitäten

Zur Erlebnisvermittlung wurden die Tourismus-Mitarbeitenden der Alpenregion Bludenz zu vier „Tälertouren“ eingeladen, wobei die Stadt Bludenz immer als Ausgangspunkt diente bzw. mit ins Programm eingebunden wurde. Das Montafon lud zu sechs „Bildungs-Checks“ für MitarbeiterInnen. Pro Bildungsscheck werden immer 2 Termine angeboten, so dass möglichst viele Personen Zeit finden.



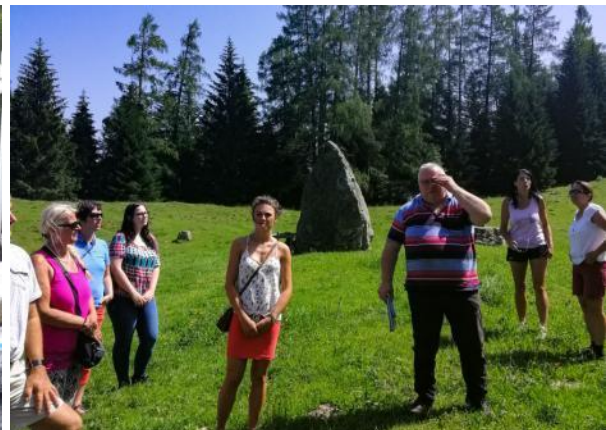
Zamangspitze 23. und 29.08.2019



Skigebiet Golm 24. und 28.01.2020 (41TN)

Bielerhöhe 8. und 10.10.2019,

Winter wie Sommer werden über das Projekt hinaus in den vier Talschaften (Bludenz, Brandnertal, Großes Walsertal, Klostersertal) kostenlose Tälertouren für MitarbeiterInnen angeboten. Ziel ist es, das eigene aber auch die umliegenden Täler besser kennen zu lernen.



Sommer 2019: Tälertour Bludenz (li) und Balderschwang (re)



## Erreichte Ergebnisse

Das Montafon veranstaltete zwei „Bildungs-Checks“ für MitarbeiterInnen im Januar 2020. Die Bildungschecks für MitarbeiterInnen, Mitglieder des Tourismusbeirats sowie Guides werden fortgeführt. Die STARCARD wurde als „Registrations-Tool mit Vorteilen“ stets mitkommuniziert. Die STARCARD und deren Anwendung werden aktuell von der WKV neu überarbeitet.

Im Sommer 2019 wurden vier Täler Touren mit 11 Erlebnissen über die Alpenregion Bludenz das erste Mal angeboten – damals wurden die Einladungen direkt an alle Betriebe gesendet und fanden guten Anklang. Die Touren nach Bludenz im Mai (23TN) und Brandnertal im Juni (7TN) wurden von MitarbeiterInnen und auch Eigentümern genutzt.

Im Dezember 2019 konnte nur die Täler Tour in Bludenz (6TN) und ins Brandnertal (15TN) umgesetzt werden. Die angebotenen Touren ins Große Walsertal und ins Klostertal mussten aufgrund zu weniger Anmeldungen im Sommer wie Winter abgesagt werden.

In der Entwicklung der Angebote wurde stets beachtet, die Stadt Bludenz, den Muttersberg und das Umfeld sinnvoll zu berücksichtigen. Die Erlebnisse wurden gebündelt, um diese für Personen, welche nur wenig Zeit haben interessant zu machen. Eine „Gondelfahrt“ oder die „Hüttenjause“ ist jeweils ein Erlebnis für sich aber auch im Erlebnisbündel zu konsumieren. Die Praxis zeigte jedoch, dass dies schwieriger war als ursprünglich gedacht.

## Abweichungen

Montafon: Es ist herausfordernd Tourismus-MitarbeiterInnen aus Betrieben wie Hotels und Beherbergungsbetrieben in ihrer Freizeit zu motivieren teilzunehmen. Es kommt eine große Rolle den Tourismus-Betrieben zu, Ihre MitarbeiterInnen mit Nachdruck zu entsenden. Bei konstantem weitergeführtem Angebot könnte sich die Teilnahme der MitarbeiterInnen verstärken. Im Montafon sind auch nach Projektende jährlich 4 Bildungschecks mit jeweils 2 Terminen geplant.

Alpenregion Bludenz: Aufgrund des späteren offiziellen öffentlichen Starts der Angebote konnten nicht alle Touren aufgrund geringer Anmeldungen durchgeführt werden. Die vier Touren für Sommer 2020 sind bereits organisiert und werden im Juli 2020 angeboten (siehe Termine auf [Tourismusjobs.at/Events/](http://Tourismusjobs.at/Events/) Täler Tour). Die Stadtführung durch Bludenz sowie die Fahrt auf den Muttersberg ist dabei jeweils ein Schwerpunkt.

## AP3 Orientierungsworkshops

### Durchgeführte Aktivitäten

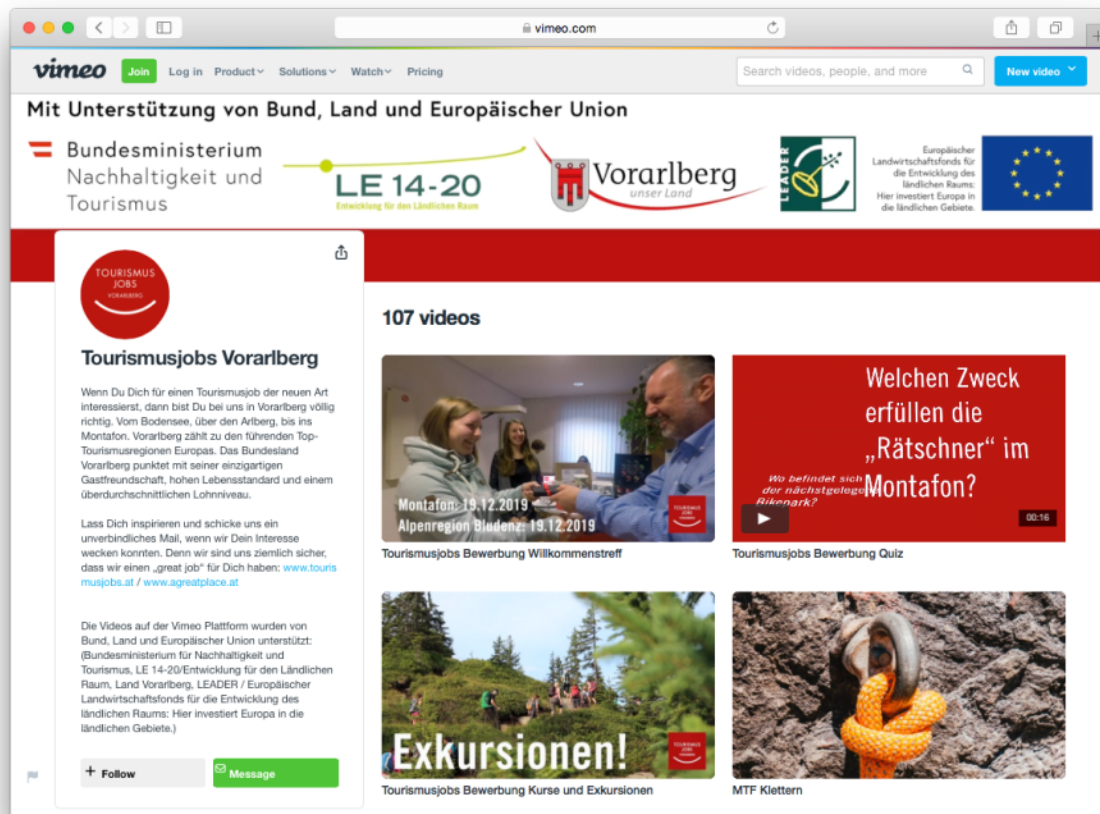
Der Schwerpunkt im Projekt verlagerte sich von physischen Workshops auf digitales, spielerisch leichtes Lernen. Digitales Webinar-Lernen über den Vorarlberg-Quiz und Interview-Webinare ergänzte die physischen Lerncafés und Willkommens-Treffs sowie Sprachkurse. Dies ermöglichte, dass potenzielle Tourismus-MitarbeiterInnen schon vorab (in ihrer Heimat) bzw. zeit- und ortsunabhängig im Betrieb bzw. zuhause Wissen erwerben konnten.

Es sind sechs Webinar Interviews mit den Geschäftsführern der Tourismusregionen, MitarbeiterInnen, und Hoteliers entstanden. Die Themen reichen von Herausforderungen und Erwartungen eines Gastgebers; Motivation einer Gastronomin; Ankommen, Leben, Wohlfühlen in Vorarlberg; Freizeittipps sowie Aufgaben einer Tourismusregion, Anlaufstelle und Besonderheiten.

Die Interview-Webinare sind auf [Tourismusjob.at](http://Tourismusjob.at) und im entsprechenden Kanal auf Vimeo zu finden.

<https://www.tourismusjobs.at/news/>

<https://vimeo.com/user91324214/albums>



Es wurden 3 Sprach-Kurseinheiten (3 x 1,5 Std.) für Tourismus-MitarbeiterInnen im Montafon bzw. in Bludenz angeboten. Auf Grund der geringen Anzahl an Anmeldungen, wurden die Kurse vom Montafon und Bludenz zusammengelegt und fanden Januar/Februar 2020 in Bludenz statt (leichtere Erreichbarkeit). An den drei Sprachkursen nahmen 29 Personen teil.

4 Willkommens-Treffs im Dezember/Januar 2019/20 in Bludenz (Fohrencenter Bludenz 19.12.2019) und im Montafon (St. Gallenkirch 21.12.2019 und Gaschurn 16.01.2020) wurden für neue MitarbeiterInnen vorbereitet und ausgeschrieben. Das Programm beinhaltete eine Kurzinformation via PPT und Film-Clips über die Region, eine Anleitung zum Vorarlberg-Quiz mit ersten Schritten, Präsentation der Mitarbeiterkarte „Starcard“, Austausch sowie Essen und Getränke. Leider fand die Ausschreibung trotz eines breiten Zeitspektrums und zwei verschiedene Monatstermine sowie großzügiger Online-Werbung keine Resonanz (gesamt unter 10 TeilnehmerInnen). Zumindest im Montafon wird dieses Format aber dennoch weiter angeboten.



Willkommenstreff, Limo St.Gallenkirch 21.12.2019



## Erreichte Ergebnisse

- 6 Webinar-Interviews: AP4\_Liste\_Interview\_Webinare\_servus.pdf
- 6 organisierte und 3 durchgeführte Sprachkurs-Einheiten in Bludenz: AP3\_Sprachkurse\_Jan2020\_SV.pdf
- 4 Willkommenstreffe (2x Bludenz, 1x Schruns, 1x Gaschurn) – eher schlecht besucht, wird jedoch im Montafon weitergeführt.

Die Betriebe der Region wurden gemeinsam im Rahmen der WKV-Stammtische (Zeitfaktor für UnternehmerInnen) sowie durch Anschreiben, Telefonate und durch teils Einzelbesuche/Interviews, Berichte (Gastgeben a. V. Art) zum Teil durch die Projektkoordination mit einbezogen (Synergien).

Resultat daraus war „die 10 realen Workshops“ auf die zentralen Ortschaften wie Schruns oder Bludenz zu reduzieren, da diese höchstwahrscheinlich in diesem Umfang nicht wahrgenommen würden. Die Wege müssen viel kürzer sein, Interessen müssen direkt vor Ort begegnet werden.

## Abweichungen

Änderungsantrag zum AP3 bei LEADER hatte stattgefunden – Antrag 29.8.2018. Statt Orientierungs-Workshops wurden konkret Sprach-Kurs-Einheiten, Willkommenstreffe und Webinare-Interviews angeboten bzw. gemacht.

Die Sprachkurs-Anmeldungen von der Region Montafon wurden nach Bludenz geschickt, da sich weniger als 5 Personen in dieser Region angemeldet hatten. Das Engagement der Betriebe, persönliche Motivation ist wichtig. Werbung alleine ist viel zu wenig. Die Anzahl der gewünschten Anmeldungen (150) konnte nicht erreicht werden (3 x 29 – großteils dieselben TeilnehmerInnen) trotz großer Bemühungen durch die Regionen. Es bedarf hier einer längeren Anlaufzeit, um die gewünschten Erfolge zu erzielen.

Es ist zu empfehlen, ganz spezifische Sprachkurse für Tourismus-Mitarbeitende weiterhin anzubieten. Sie fanden an sich gute Resonanz. Ein konkreter wichtiger Inhalt für den persönlichen Vorteil wird als wichtig erachtet. Ebenso das Engagement des Betriebes, seine MitarbeiterInnen zu entsenden bzw. freizustellen.

Die 4 Willkommenstermine wurden trotz guter Online-Bewerbung nicht oder sehr mager wahrgenommen und werden in dieser Form kritisch gesehen bzw. erscheint es erfolglos, diese weiter anzubieten.

## AP4 e-Learning-Plattform

### Durchgeführte Aktivitäten

Die neue interaktive E-Learning Plattform Vorarlberg Quiz auf Tourismusbjobs.at ermöglicht Lerninhalte geografisch unabhängig zu vermitteln. Da im Tourismus viele MitarbeiterInnen saisonal arbeiten und nicht aus den am Projekt beteiligten Gebieten stammen, ist es zweckmäßig, ein derartiges Potenzial zu nutzen. So besteht die Grundidee, den MitarbeiterInnen, die sich bei Tourismusbetrieben in den Zieldestinationen bewerben, den Zugang zu e-Learning zu ermöglichen, und darauf hinzuweisen.

Beim Durcharbeiten des Vorarlberg Quiz können Punkte gesammelt werden. Es gibt jeweils 50 Punkte bei einer bestandenen Quizereinheit/Lektion. Es wurde festgelegt, dass ab einem Punktestand von 250 Punkten an der Verlosung teilgenommen werden kann. Je Saison ist aktuell eine Verlosung mit attraktiven Preisen vorgesehen.

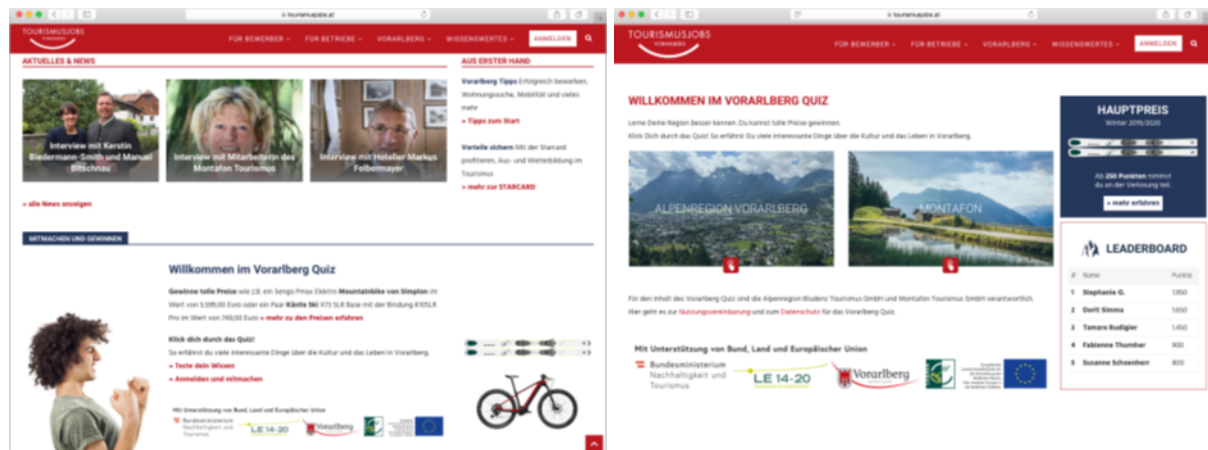




Die digitale Lernplattform „Vorarlberg Quiz“ auf Tourismusjobs.at wurde nach Absprache in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Vorarlberg erstellt. Bei zahlreichen Meetings mit den Projektträgern, IT-Dienstleister und E-Learning kam man zum Schluss, die neue „Servus-Plattform“ (Vorarlberg-Quiz und Infos in die neue Tourismus-Mitarbeiter-Plattform der WKV Tourismusjobs.at als Bereich zu integrieren. Die Lernplattform ist auf andere Regionen erweiterbar.

Durch eine niederschwellige Anmeldung werden Daten erfasst. Der Nutzer kann wählen, welche Region er kennenlernen will. Durch einfaches Reinklicken in den Bereich kommt er zum regionalen Vorarlberg-Quiz und kann durch das Absolvieren von Themenfeldern Punkte erreichen. Diese werden für ihn gespeichert. Eine Unterbrechung ist jederzeit möglich. Diese berechtigen ihn in Folge zur Teilnahme an einem Gewinnspiel am Ende der Saison. Die Preise und Bedingungen sind gelistet.

<https://www.tourismusjobs.at/vorarlbergquiz/>



Auf Tourismusjobs.at sind zudem alle Termine, E-News, Themen sowie Interviews hinterlegt.

Der Vorteil der gemeinsamen Plattform wurde darin erachtet, dass ein Zugang zu allen Tourismus-Mitarbeiterthemen geboten wird. Da die Lernplattform auf mobilen Geräten funktioniert wie eine APP, diese aber nicht extra installiert werden muss, haben sich die Regionen aufgrund einer breiteren Zugänglichkeit für diese Umsetzung entschieden.

Die Stadt Bludenz mit ihrem Umfeld und Angeboten erhielt ebenso einen Schwerpunkt mit unterschiedlichen Lerneinheiten. Ebenso wurde die Erwähnung von Bludenz immer wieder, wo es passend erschien, eingebunden.

Beispiel-Link:

<https://www.tourismusjobs.at/courses/bludenz-zentrum-der-alpenregion-vorarlberg-arv/>

## Erreichte Ergebnisse

Die Servus-Lernplattform (Arbeitstitel) wurde Teil der umfassenden MitarbeiterInnen-Website Tourismusjobs.at. Unter der Rubrik „Vorarlberg“ kann das Vorarlberg-Quiz mit den regionalen Besonderheiten abgerufen werden. Ebenso können Termine und Webinar-Interviews unter Wissenswertes nachverfolgt werden. Durch eine einfache niederschwellige Anmeldung auf der Plattform werden TeilnehmerInnen berechtigt am Quiz teilzunehmen. Die Datenrechte liegen bei der Wirtschaftskammer Vorarlberg. Die Regionen können ihre Inhalte und Termine über die Benutzerverwaltung selbst aktualisieren.

## Abweichungen

Die Fülle der Angebote ist auf Tourismusjobs.at sehr groß und umfangreich. Der Vorteil ist eine Bündelung aller Themen für MitarbeiterInnen im Tourismus. Es besteht jedoch die Gefahr des „Untergehens“ in der Fülle der Angebote. Die kontinuierliche Bewerbung der Plattform und die inhaltliche Verantwortung liegen in der Verantwortung der WKV.

## AP5 Regionale Anlaufstellen für MitarbeiterInnen

### Durchgeführte Aktivitäten

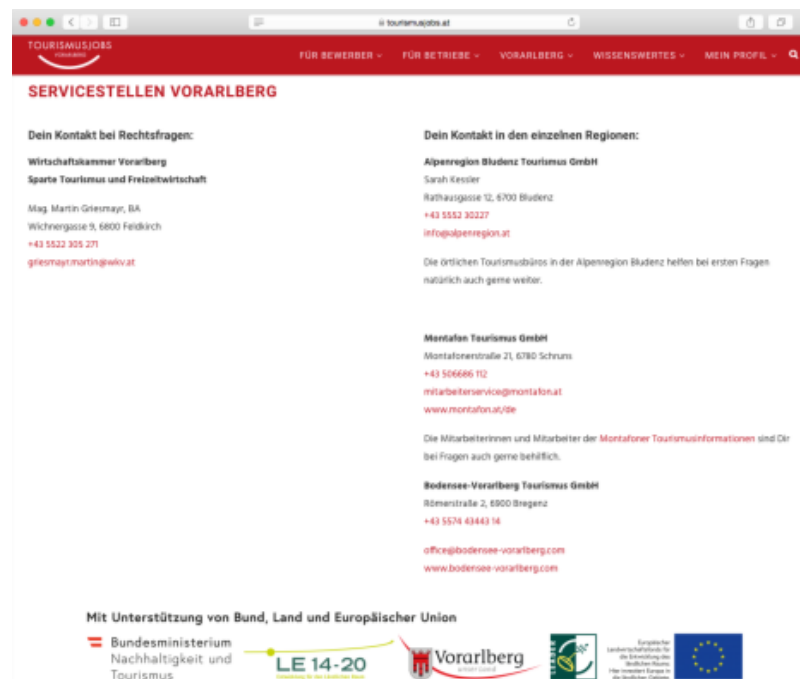
Um sich in einer Region und in ihrer sozialen Struktur schneller zurecht zu finden, ist es praktisch und emotional hilfreich, eine lokale Informations- und Anlaufstelle zu wissen, wenn Fragen und Anliegen des Alltags auftauchen. Dies hilft einer rascheren und qualitativ schnelleren Integration und ein Gefühl des „Willkommens“. Sinnbildlich ist es die Funktion eines „Kümmersers bzw. Kümmererin“ analog zu lokalpolitischen Strukturen. Ein Basiskonzept für eine professionelle und motivierte Kontaktstelle wurde in den Regionen geschaffen. MitarbeiterInnen des Tourismus sollen sich neutral, schnell und niederschwellig informieren können wie auch Hilfestellung finden.

In Zusammenarbeit von Montafon Tourismus, Alpenregion Bludenz, der Wirtschaftskammer Vorarlberg und FischKOM wurde ein Basiskonzept für regionale Anlaufstellen für Tourismus-MitarbeiterInnen ausgearbeitet und in ersten Schritten eingeführt. Dabei wurden vorhandene Erfahrungen und Umfragen berücksichtigt (z. Bsp. Erfahrungen aus der Umfrage des Kleinwalsertales).

In mehrmaligen Meetings wurden die Grundlagen festgelegt und diese ebenso an die anderen Vorarlberger Tourismus-Regionen in Form eines Meetings kommuniziert. Die weitere Umsetzung obliegt den Regionen bzw. der Wirtschaftskammer Vorarlberg.

Die Kontakte der regionalen Service- und Anlaufstellen (eine in Bludenz und eine in Schruns) für MitarbeiterInnen sind ebenfalls auf der Plattform Tourismusbjobs.at zu finden.

<https://www.tourismusbjobs.at/servicestellen-vorarlberg/>



The screenshot shows the website 'TOURISMUSJOBS.at' with a navigation bar and a section titled 'SERVICESTELLEN VORARLBERG'. It lists contact information for three regions:

- Wirtschaftskammer Vorarlberg** (Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft): Mag. Martin Griesmayr, BA, Wichnengasse 9, 6800 Feldkirch, +43 5522 305 271, griesmayr.martin@wkv.at
- Alpenregion Bludenz Tourismus GmbH**: Sarah Kessler, Rathausgasse 12, 6700 Bludenz, +43 5552 30227, info@alpenregion.at. Note: Die örtlichen Tourismusbüros in der Alpenregion Bludenz helfen bei ersten Fragen natürlich auch gerne weiter.
- Montafon Tourismus GmbH**: Montafonerstraße 21, 6780 Schruns, +43 506686 112, mitarbeiterservice@montafon.at, www.montafon.at/de. Note: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Montafoner Tourismusinformationen sind Dir bei Fragen auch gerne behilflich.
- Bodensee-Vorarlberg Tourismus GmbH**: Römerstraße 2, 6900 Drogenz, +43 5574 43443 14, office@bodensee-vorarlberg.com, www.bodensee-vorarlberg.com

At the bottom, it features logos for 'Mit Unterstützung von Bund, Land und Europäischer Union', 'Bundesministerium Nachhaltigkeit und Tourismus', 'LE 14-20', 'Vorarlberg HOCHLAND', and the European Union flag.

### Erreichte Ergebnisse

- Basiskonzept/Leitfaden für regionale Anlaufstellen für Tourismus-MitarbeiterInnen (siehe Beilage „AP5\_regionale Anlaufstellen\_servus.pdf“)
- Außerhalb des Projektes wurde Weiters eine kleine „Willkommens-Box“ mit Kleinfolder und einer handgeschöpften Schokolade mit Schleife sowie einem Star-Card-Muster für TourismusmitarbeiterInnen gefertigt. Die Box soll als nettes „Willkommensgeschenk“, sowie

als Hinweis zur Plattform dienen. Rund 350 Willkommens-Boxen für neue Tourismus-MitarbeiterInnen wurden im Dezember 2019 durch die Betriebe in beiden Tourismus-Regionen an neue MitarbeiterInnen verteilt.

## Abweichungen

Es ergaben sich keine wesentlichen Besonderheiten oder Abweichungen. In den Meetings mit den Regionen wurde festgestellt, dass jede Region über merkliche Besonderheiten verfügt. Überregionale Druckwerke mit Informationen sind eher schwierig zu sehen.

## AP6 Öffentlichkeitsarbeit

### Durchgeführte Aktivitäten

In regelmäßigen Abständen wurden Presseartikel verfasst bzw. Zwischenberichte. Eine Pressekonferenz in Bludenz im September 2019 bildete den offiziellen Startschuss für die Öffentlichkeit. Im Dezember-Jänner der Wintersaison 2019/20 folgte eine Online-Bewerbung der Angebote auf Social-Media sowie ein Pressebericht. E-News wurden in die bestehenden E-News der Regionen und der WKV eingebunden, um die Vielfalt zu bündeln. Ebenso die Social-Media Aktivität für Tourismjobs.at.



Pressekonferenz – Löwen Bludenz, 25. September 2019



Roll-up, Poster und Willkommensbox zu Willkommenstreffen im Montafon



## Erreichte Ergebnisse

- E-News-Meldungen durch die WKV
- Zusammenkunft mit UnternehmerInnen / Besuche, Themenpunkt bei Tourismus-Stammtischen
- Pressekonferenz – Löwen Bludenz, 25. September 2019 mit Präsentation des Starts des Schwerpunktes für die Tourismus-MitarbeiterInnen
- Presstexte – März 2018, Aug. 2018, Okt. 2018, Sept. 2019, Dez. 2019, Jun. 2020
- Digitale Onlinewerbung: Dez. 2019 – Jan 2020: Drei Online-Clips zu den Themen „Willkommenstreffs“ im Montafon und in Bludenz, Sprachkurse sowie dem online „Vorarlbergquiz“ wurden in den Regionen Montafon, Brandnertal, Bludenz, Klostertal, Großes Walsertal via Internet und Social-Media (Instagram) geschaltet.  
<https://vimeo.com/user1324214/albums>

## Abweichungen

Das ursprüngliche Budget für einen Artikel in „Weekend“ wurde nach Rücksprache für die Online-Bewerbung verwendet. Social-Media-Aktivitäten fanden über Tourismusbjobs.at via der WKV statt (allgemeine Bewerbung).

## Weitere Informationen

### Nutzung und Verbreitung

#### Nachhaltigkeit

Durch das Projekt wurden nachhaltig Gleise für die MitarbeiterInnen - Kultur im Tourismus und mögliche Angebote gelegt. Wichtige Erfahrungen wurden gesammelt.

Durch ein weiteres Betreuen der Lernplattform mit saisonalen Anpassungen auf der Website sowie Terminaktualisierungen besteht das Angebot je nach Engagement weiterhin. Die Regionen können ihre Inhalte eigenständig anpassen, ändern und ergänzen. Ebenso allgemeine Infos und Termine.

Die eingerichtete E-Learning Plattform als „Vorarlberg-Quiz“ bleibt mit ihren Informationen und Quizfragen zeitlos aktuell bestehen und kann als Basis-Modell für andere Regionen übernommen oder auch erweitert werden. Die Inhalte der spielerischen online Plattform wären auch für einen Regional-Unterricht für Jugendliche im Schulbetrieb geeignet (eine Weiterverfolgung dazu erfolgt ggf. nach Projektende), regional interessierte Zugezogene und Einheimische.

Eingerichtete Info-Anlaufstellen für die Tourismus-Mitarbeitenden in Schruns und Bludenz bleiben bestehen und können noch ausgebaut werden.

Das Angebot von Sprach- und Willkommenstreffs sowie von Exkursionen hängen von den einzelnen Regionen ab. Sie bekunden die Absicht, die erfolgreichen Aktivitäten integriert weiter zu führen.

#### Regionaler Mehrwert

Das Projekt schuf die Grundlage für ein neues Bewusstsein, regionale Besonderheiten und Kultur insbesondere für Tourismusmitarbeitende schmackhaft anzubieten und näher zu bringen. Das Montafon sowie alle Regionen der Alpenregion Bludenz (die Stadt Bludenz, Klostertal, Brandnertal, Großes Walsertal) wurden in der Aufarbeitung mit einbezogen und beachtet. Die Alpenstadt Bludenz konnte besonders durch die zahlreichen Maßnahmen mit Schwerpunkt Bludenz profitieren, wie z.B. von den Sprachkursen die in Bludenz durchgeführt wurden, den Täler Touren – bei denen die Stadt Bludenz als Ausflugsziel vorgestellt wurde, dem speziell produzierten Imagefilm aus Sicht einer Mitarbeiterin, den 8 eigens aufbereiteten inhaltlichen Themen im Rahmen der Lerneinheiten und als Ort für die Presseaktivitäten.



## Eigenbeurteilung

Es ist eine umfangreiche Basis an regional gebündelter Information zu unterschiedlichen Themenbereichen entstanden. Eine Grundlage, die erweitert oder in der Struktur auch in andere Regionen dupliziert werden kann. Die zahlreichen Arbeitsstunden und Aufwendungen, die vielen Mitwirkenden zu vereinen und auf einen Nenner zu bringen, gestalteten sich als Herausforderung.

Gelebte Gastfreundschaft und lokales Wissen für Mitarbeitende im Tourismus wie auch Zugewanderte und Einheimische ist eine wichtige Grundlage eines authentischen Regional-Bewusstseins, Identität und Heimat. Dieser Weg sollte weiterverfolgt und gepflegt werden. Mangelnde vorhandene Personalressourcen und immer knappere Budgets der Regionalstellen bilden die Konfliktlinie. Ebenso sollte das Bewusstsein für eine wertschätzende und fördernde Personal-Kultur in Betrieben gefördert werden.

Aus heutiger Sicht der Projektträger und Koordinatoren würde das Projekt in zwei Teile geteilt werden. Die Vorbereitungsphase und die Umsetzungsphase. In der konkreten Vorbereitungs- und Abstimmungszeit wurde viel Zeit verbracht einen passenden Weg zu finden, auch festgestellt, dass vieles in der Theorie Angedachte, in der Praxis nicht so umsetzbar ist oder angenommen wird.

Datum, Ort

Unterschrift Projektträger

## Ergänzende Unterlagen / Referenzen / Pressemeldungen

Donnerstag, 1. März 2018  
VN Heimat Bludenz

### „Servus Vorarlberg!“

Leader-Projekt für mehr regionale Einzigartigkeit nach außen.

**BLUDENZ, MONTAFON** Durchs schneezeitliche Kalkgebirge des Rätikon wandern, ein Abstecher auf die imposante Silvretta Hochalpenstraße, mit der Familie den Natursprünge-Weg im Brandner-Tal erkunden oder eine abenteuerlustige Fahrt mit dem Alpine Coaster – die hiesigen Gefilde können mit so manchen Attraktionen aufwarten. Naheliegender, dass unsere Region – die sich vor allem durch ihre Authentizität auszeichnet – ein beliebtes Ziel für Touristen ist.

#### Stärkung der Mitarbeiter

Ebendiese regionale Einzigartigkeit soll künftig noch mehr forciert werden: Die Alpenregion Bludenz sowie die Tourismusregion Montafon schaffen in enger Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Vorarlberg ein Pilotprojekt unter dem Titel „Servus Vorarlberg“. Bei diesem Kooperationsprojekt geht es insbesondere um die Stärkung von Mitarbeitern im Tourismus

in Vorarlberg. „Gerade jene Arbeitskräfte, die nicht von hier stammen, sollen möglichst von Anfang an unsere Region kennenlernen und auch kennen. Sie sollen sich hier zudem gut aufgehoben fühlen und im Optimalfall nicht nach einer Saison wieder gehen“, informiert Sarah Nachbaur von Alpenregion Bludenz-Tourismus. Montafon-Tourismus-Geschäftsführer Manuel Bitschnau ergänzt: „Es ist wichtig, dass sich diese mit den regionalen Besonderheiten auseinandersetzen. Zeit ist kostbar, und deshalb muss die Wissensvermittlung auf verschiedenen Ebenen und in kleinen Dosen erfolgen – diesen Weg möchten wir mit dem Pilotprojekt einschlagen.“

#### Leader-Förderung

Exakt 152.351 Euro wurden für das Gesamtbudget des Projekts veranschlagt, wovon 70 Prozent der Kosten durch eine Leader-Förderung abgedeckt sind; die Zusicherung erfolgte Mitte Feb-

ruar. „Derzeit sichten wir unser Infomaterial und erörtern, welche regionalen Besonderheiten für Tourismusmitarbeiter wichtig sind. Dieses werden wir entsprechend aufarbeiten und ferner in die diversen Plattformen einbinden“, so Nachbaur.

Nach den Vorbereitungen sollen die Mitarbeiter dann zu Beginn der jeweiligen Saisonen bei einem „Willkommenstreff“ zu einem ersten Informationsaustausch geladen werden. Ebenfalls ist vorgesehen, den Mitarbeitern Gästelerlebnisse erlebbar zu machen. „Zum Beispiel zeigen wir unsere verschiedenen Themenwege, sodann können die persönlichen Erfahrungen an die Gäste weitergegeben werden.“

#### Sozialer Austausch

Neben dem Erleben stehen Wissen und Bewusstsein um die regionale Kultur und Sprache im Mittelpunkt. Diese Aspekte werden in Kurzworkshops und Meetings vermittelt, wodurch eine Grundlage für den notwendigen sozialen Kontakt und Austausch geschaffen wird. Des Weiteren werden die Erlebnistage sowie die Workshops durch eine eigens aufgestellte digitale Lernplattform unterstützt. Auch soll für die Tourismusmitarbeiter ein Basis-Konzept geschaffen werden, in dem sie einen Überblick über wichtige Ortsinformationen – wie etwa Ärzte, öffentliche Einrichtungen etc. – erhalten.

Bereits in der kommenden Wintersaison soll das ehrgeizige Vorhaben in die Tat umgesetzt werden. Nach dieser Testphase und etwaigen Adaptierungen soll mit dem Leader-Projekt im Sommer 2019 konkret durchgestartet werden. **VN-RAL**

### Neues Leader-Projekt zur regionalen Stärkung

**BLUDENZ** Ein aktuelles Leader-Projekt sieht es vor, die regionale Einzigartigkeit der hiesigen Gefilde noch mehr zu forcieren. Hierfür schaffen die Alpenregion Bludenz sowie Tourismusregion Montafon in enger Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer ein Pilotprojekt unter dem Titel „Servus Vorarlberg!“ Bei diesem Kooperationsprojekt geht es um die Stärkung von Mitarbeitern im Tourismus in puncto Wissen und Bewusstsein für regionale Kultur und Sprache. „Gerade jene Arbeitskräfte, die nicht von hier stammen, sollen möglichst von Anfang an unsere Region kennenlernen“, informiert Sarah Nachbaur von Alpenregion Bludenz Tourismus. Exakt 152.351 Euro wurden für das Projekt veranschlagt; 70 Prozent der Kosten sind durch die Leader-Förderung abgedeckt. Diese Förderbewilligung wurde Mitte Februar zugesichert. **VN-RAL**



Vor allem Tourismusmitarbeiter, die nicht aus der Region stammen, sollen die hiesigen Attraktionen künftig am eigenen Leib erleben. MONTAFON TOURISMUSGEMEINSCHAFT



VN Heimat Bludenz, 01.03.2018

VN 01.03.2018

18 **Bludenz**  
**ANZEIGER**

Freitag, 6. April 2018

# Pilotprojekt im Tourismus-Bereich

„Servus Vorarlberg“ zeigt Tourismus-Mitarbeiter die Besonderheiten des Landes auf.

Die Tourismus-Branche beschäftigt in Vorarlberg viele Mitarbeiter, die nicht aus dem Land stammen. Um sie mit der Region vertraut zu machen, startet nun die Alpenregion Bludenz und das Montafon mit dem Pilotprojekt „Servus Vorarlberg“.

Die Bereiche Regionalität, Kultur, Wissen wie auch das direkte Erlebnis sollen spannend vermittelt werden. „Wenn unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen besser mit der Region vertraut sind, berichten diese unseren Gästen authentisch und motiviert über die landschaftlichen Schönheiten, kulturellen Hintergründe und sportlichen Angebote“, erklärt Kerstin Biedermann-Smith, Geschäftsführerin der Alpenregion Bludenz.

Das Projekt startet mit der Pilotphase in der Alpenregion Bludenz (Brandnertal, Alpenstadt Bludenz, Klostertal und Großes



Foto: Alpenregion Bludenz

**Auch für Mitarbeiter ist es wichtig, das Land kennenzulernen.**

Walsertal) und Montafon. „Unser Ziel ist ein Modell für eine attraktive Mitarbeiterqualifizierung und -entwicklung zu schaffen, das in Folge auf die anderen Tourismusregionen im Land anwendbar wird“, unterstreicht Harald Furtner, Sparten-Geschäftsführer für Tourismus und Freizeitwirtschaft der WKV die

Motivation zum Leaderprojekt.

Aktuell liegt der zentrale Fokus im Entwickeln von Lernmodulen, die über verschiedene attraktive digitale und analoge Kanäle wie Apps bzw. mobile Plattformen für die Tourismus-Mitarbeiter aufbereitet werden. Wissen über die Region, Kultur und Brauchtum soll auf simple und klare

Weise vermittelt werden. Einfacher Spracherwerb und das Kennenlernen von Umgangsformen werden spielerisch unterstützt. Neben anderen Optionen bietet sich die Möglichkeit, sich selbst zu präsentieren und zu profilieren. Ergänzt wird das digitale An-

Unser Ziel ist es, ein Modell der Mitarbeiterqualifizierung für alle Tourismusregionen zu schaffen.

Harald Furtner, WKV

gebot mit Sprachcafés, Treffs, der Entwicklung einer verbesserten Willkommenskultur wie auch Exkursionen zu regionalen Angeboten. In der kommenden Wintersaison soll der erste Testlauf in der Alpenregion Bludenz und im Montafon starten. (red)

LOCHAU

## Strategie zur Bindung und Pflege von Mitarbeitern im Tourismus

Vorarlberg soll als Lebens- und Arbeitsraum im Tourismus an Attraktivität gewinnen. Daher planen die Verantwortlichen in der Wirtschaftskammer, eine Mitarbeitermarke zu etablieren.

Auch wenn der Tourismus überall boome, der Arbeitsmarkt sei für Mitarbeiter jedoch nur begrenzt. Darüber informiert am Freitag unter anderem Harald Furtner, Sparten-Geschäftsführer Tourismus und Freizeitwirtschaft in der Wirtschaftskammer Vorarlberg, und dessen Stellvertreter Andrew Nussbaumer, am Freitag im Rahmen eines Pressegesprächs in Lochau.

**Kein Fachkräftemangel.** Im Vergleich zu anderen Branchen hätte der Tourismus zwar nicht mit einem Mitarbeiter- oder Fachkräftemangel zu kämpfen, wie Furtner betonte. „Aber der Tourismus hat eine große Besonderheit, die ihn von anderen Branchen unterscheidet: Er hat Saisonern“, so der Sparten-Geschäftsführer.

Auch wenn in den vergangenen 25 Jahren die Mitarbeiterzahl in der Tourismusbranche um 25 Prozent gestiegen sei, benötigte man gerade im Winter jedoch knapp 3000 Mitarbeiter mehr als im Sommer. „Diese müssen jedes Jahr auf den internationalen Arbeitsmärkten gesucht und rekrutiert werden. Dabei herrscht großer Wettbewerb

mit allen anderen Winterdestinationen des Alpenraums“, so Furtner. Daher müsse sich der heimische Tourismus von anderen Destinationen abheben. Andrew Nussbaumer betonte: „Wir wollen und müssen das Arbeiten im Vorarlberger Tourismus zu einer Marke entwickeln. Neben der Konzentration auf Regionen und Gästemarken setzen wir die Vision von der ‚Gastfreundschaft‘ zur ‚Mitarbeiterfreundschaft‘ mit zahlreichen konkreten Maßnahmen um.“

**Auf Säulen gestützt.** Ziel der WKV-Verantwortlichen sei es, dass durch unterschiedliche Maßnahmen Vorarlberg nicht nur als Urlaubsdomizil, sondern auch als Lebens- und Arbeitsraum für Mitarbeiter an Attraktivität gewinne. Daher sei das Projekt auf mehrere Säulen gestützt. Unter anderem soll ein europaweites Scoutsystem etabliert werden. Konkret sollen dabei neue Wege bei der Mitarbeiterrekrutierung beschritten werden. Um dies zu ermöglichen, werde die Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft ein eigenes europaweites

Mitarbeiter-Scoutsystem aufbauen.

Eine weitere Säule, auf welche das Projekt gestützt werden soll, sei eine sogenannte „Starcard“. Nussbaumer über diese Mitarbeiterkarte: „Diese bietet alle touristischen Leistungen, die wir in Vorarlberg auch unseren Gästen anbieten.“

**Mitarbeiter halten.** Gute und vor allem auch motivierte Mitarbeiter zu finden und auch halten zu können, das sei derzeit eine der größten Herausforderungen im Tourismus. Einar Müller, Prokurist der Kleinwalsertal Tourismus eGen, sagte dazu: „Wir haben vor rund zwei Jahren das Thema im Kleinwalsertal aufgegriffen. Dass diese Bestrebungen nun vorarlbergweit zwischen den Regionen vernetzt werden, ist enorm wichtig.“

Wie wichtig der Austausch und eine gute Vernetzung sind, bestätigte Kerstin Biedermann-Smith, Geschäftsführerin Alpenregion Bludenz Tourismus GmbH. Denn dies sei die Basis für eine erfolgreiche Zukunft des Tourismus in Vorarlberg. „Dazu gehört für mich nicht nur die Gästebindung, die mittlerweile zum wichtigsten Marketinginstrument zählt, sondern auch die Bindung und Pflege unserer Tourismus-Mitarbeiter“, betonte Biedermann-Smith.

Manuel Bitschnau, Geschäftsführer Montafon Tourismus GmbH, informierte darüber, dass sich die Arbeitsbedingungen in den vergangenen Jahren „enorm verbessert“ hätten. „Dennoch müssen wir weiterhin Initiativen setzen, um als attraktive Arbeitgeberbranche wahrgenommen zu werden. Mitarbeiter müssen wie Gäste umworben werden“, sagte Bitschnau.



Manuel Bitschnau, Einar Müller, Urs Treuthardt, Kerstin Biedermann-Smith, A. Nussbaumer, Michael Schwarzenbacher, H. Furtner.

## Umworben und umsorgt wie ein Gast

So will sich Vorarlbergs Tourismus einen Wettbewerbsvorteil bei der Mitarbeitersuche verschaffen.

**LOCHAU** Für den Urlaubsgast wird viel getan. Er wird umworben und umsorgt, damit er sich wohlfühlt und im besten Fall auch zum Stammgast wird. Dieses Bemühen in der Form sollen nun auch die Tourismusmitarbeiter in Vorarlberg zu spüren bekommen.

Denn die Faktenlage ist eindeutig: Die Zahl der Mitarbeiter und der Lehrlinge im Tourismus ist zwar steigend. Je nach Saison werden aber eine unterschiedliche Zahl an Fachkräften benötigt. Im Winter beispielsweise sind es um 3000 mehr als im Sommer. Zudem steht Vorarlberg bei der Rekrutierung im Wettbewerb mit anderen Winterdestinationen des Alpenraums. Heißt, der Kuchen wird kleiner. „Wir wollen deshalb neue Wege gehen“, sagt Andrew Nussbaumer (Palast Hoheneims), Stv.-Obmann der Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft.

Das Ziel, neue Wege zu gehen, hat bei der Ausbildung mit der erfolgreichen Etablierung der Gastgeberschule-Gascht bereits funk-

tioniert. Nun soll das Arbeiten im Vorarlberger Tourismus zu einer Marke entwickelt werden. Nur damit könne man sich von anderen Regionen unterscheiden. „Einem ungarischen Koch ist es egal, ob er in einem Viersterne-Hotel in Salzburg oder Vorarlberg arbeitet. Deshalb müssen wir uns in der Gesamtqualität abheben“, betont Harald Furtner, Sparten-Geschäftsführer Tourismus und Freizeitwirtschaft. Vier der sechs Destinationen im Land gehen diesen Weg mit. Das Montafon, das Kleinwalsertal, die Alpenregion Bludenz und Bodensee Vorarlberg Tourismus.

**Die besten Arbeitgeber**

Wie man zur Arbeitgebermarke werden will? Zum einen mit der „Great Place to Work“-Zertifizierung, die speziell für die Tourismusbetriebe in Vorarlberg adaptiert wurde und die vorbildlichen Arbeitgeber kennzeichnet. Zudem werden digitale Medien eingesetzt und ein eigenständiges europaweites Mitarbeiter-Scoutsystem auf-

gebaut. Für alle Tourismusmitarbeiter gibt es ähnlich einer Gästekarte, eine eigene Karte, mit der alle touristischen Leistungen, die auch den Gästen geboten werden, abgerufen werden.

**Keine Mauern bauen**

Den Destinationen kommt dabei die Rolle zu, die Mitarbeiter vor Ort zu betreuen. Es gibt Servicestellen, an die sich Mitarbeiter zu Themen wie Kfz-Anmeldung, Krankmeldung oder Rechtsfragen wenden können. Zusätzlich befasst man sich dort mit Themen wie Mobilität und Wohnsituation. Die Tourismusverantwortlichen der Destinationen, Einar Müller, Kerstin Biedermann-Smith, Manuel Bitschnau und Urs Treuthardt, sind sich einig. Gemeinsam kann man stärker agieren als Einzelner. Die Vernetzung und die Fokussierung bei diesem wichtigen Thema mache deshalb viel Sinn. Nur so könne man sich letztlich einen Wettbewerbsvorteil verschaffen, der nicht leicht kopierbar sein wird. **VN-REH**



Manuel Bitschnau, Einar Müller, Urs Treuthardt, Kerstin Biedermann-Smith, Andrew Nussbaumer, Michael Schwarzenbacher und Harald Furtner (v.l.).

29.06.2019, Vorarlberger Nachrichten

29.06.2019 NEUE Vorarlberg

Dienstag, 26. September 2019

Dienstag, 26. September 2019

## Willkommenspaket für

## die Mitarbeiter

Montafon Tourismus und die Alpenregion Vorarlberg starten kommende Saison ein Pilotprojekt, das Mitarbeitern im Tourismus den beruflichen Einstieg erleichtern soll.

Von Ingrid Bergner  
inb@vorarlberg.at

Kommen folgt sich der Saison und das Ende ist schon längst schon die Wintersaison in der Region. Wie in den vergangenen Jahren gibt es auch heuer noch offene Stellen im Tourismus. „Fachkräfte werden nicht gesucht“, bestätigt Manuel Bitschnau, Geschäftsführer der Montafon Tourismus GmbH. Deshalb soll man auch auf Bewerber aus dem Ausland zugreifen – auch über seine Heimatland, Ungarn oder Kanada. Dennoch wurde sich die Lage kaum entspannt, solange keine Konjunkturverbesserung der Mitarbeiter aus dem Ausland zu bekommen. Das ist das Problem der Fachkräfte im Tourismus. „Die heimische Tourismusbranche hat in den vergangenen Jahren einen negativen Boom erlebt. Daher sind immer noch Personalbesitzer.“

**Verständigung.** Um als Region bei touristischen Bewerbern zu punkten, haben Montafon Tourismus und die Alpenregion Vorarlberg ein Pilotprojekt gestartet, das ab diesem Dezember beginnt. Ziel ist es, eine Mitarbeitermarke aufzubauen, die die Region als ein Ort der Wertschöpfung mit hohen Standards vorstellt. „Genauso herzlich wie unsere Gäste begrüßen wir künftig auch die Mitarbeiter im Tourismus“, betonen so die Geschäftsführer. Dadurch soll die



„Genauso herzlich wie unsere Gäste begrüßen wir künftig auch die Mitarbeiter im Tourismus.“  
Manuel Bitschnau, Geschäftsführer Montafon Tourismus

bei Partnerregionen in Land und Ausland. Ähnlich dem Informationsbüro für Gäste sind ab kommenden Wintersemester auch Servicestellen für Mitarbeiter in den Tourismus vorgesehen. Diese sollen als Anlaufstelle für die verschiedenen Anliegen dienen und beispielsweise Auskunft zur ärztlichen Versorgung, Kinderbetreuung oder der Ummeldung des Autos liefern.

**Online-Plattform.** „Mitarbeiter sollen sich durch die gebotenen Maßnahmen besser umsorgt und willkommen fühlen“, betont die Geschäftsführer der Alpenregion Vorarlberg, Kerstin Biedermann-Smith. Dazu werden alle regionalen Kontakte werden auf der Online-Plattform tourismusjobs.at abrufbar sein. Dabei handelt es sich um die Plattform der Wirtschaftsregion Vorarlberg, die ab der kommenden



Das Projektteam (v.l.) Roland Fritsch, Kerstin Biedermann-Smith, Stephanie Ganahl, Karin Hartmann-Mathies und Manuel Bitschnau.  
„Genau so herzlich wie unsere Gäste begrüßen wir künftig auch Mitarbeiter im Tourismus.“  
Die Tourismusregionen sollten künftig ein Willkommenspaket.

Saison als neue Schnittstelle dazu. Darüber hinaus kann sie dafür genutzt werden, um sich über regionale Besonderheiten zu informieren. Auch keine Lokalen erhalten die Nutzer komplexe Informationen über die Regionen im Oberland und die verschiedenen touristischen Angebote und beispielsweise Auskunft zur ärztlichen Versorgung, Kinderbetreuung oder der Ummeldung des Autos liefern.

**Sprachkurse.** Wie viele auch im weiteren Wintersemester will keine ab Dezember an einem Online-Quiz teilnehmen und bei entsprechender Punktzahl Preise gewinnen. In weiterer Folge werden auch Sprachkurse angeboten werden. Diese richten sich an Personen, die den Deutschkurs besuchen wollen und werden an zwei Nachmittagen pro Woche angeboten.

## Neue Willkommenskultur

### Montafon und Alpenregion setzen auf Mitarbeiterzufriedenheit.

BLUDENZ. „Der Tourismus befindet sich derzeit in einer Boomphase“, sagt Manuel Bitschnau, Geschäftsführer der Montafon Tourismus GmbH. Dies habe zur Folge, dass der Bedarf an qualifizierten Mitarbeitern in den letzten Jahren enorm gestiegen sei. Der Montafoner Tourismuschef beziffert dies mit einer Steigerung in der Branche von 15 bis 18 Prozent.

„Genauso herzlich wie unsere Gäste begrüßen wir künftig auch Mitarbeitende im Tourismus. Sie sind ein wertvolles Bindeglied und verdienen hohe Aufmerksamkeit“, erklärt Bitschnau. Gelingen soll dies in Form eines Pilotprojekts zu dem sich Montafon Tourismus sowie die Alpenregion Vorarlberg unter Mithilfe der Wirtschaftskammer Vorarlberg zusammengeschlossen haben. Ab Dezember 2019 sollen Mitarbeitende im Tourismus auf digitalem als auch analogem Weg beim beruflichen Einstieg unterstützt werden.

**Digital und analog.** Dafür wurden zum einen Willkommensboxen kreiert. Diese beinhalten neben einem Willkommens-

menspräsident auch Informationen und Hinweise zum Arbeitsort und zur Umgebung. Zudem sollen in Bludenz und im Montafon ab Dezember Willkommensboxen für die neuen Saisonkräfte, aber auch für langjährige Mitarbeiter stattfinden. „Fachkräfte im Tourismus sollen sich durch die geplanten Maßnahmen besser umsorgt und willkommen fühlen“, gibt Kerstin Biedermann-Smith, Geschäftsführerin der Alpenregion Vorarlberg, zu bedenken. „Alle Regionen sind eingeladen einzusteigen“, versichert Manuel Bitschnau. „Interesse wurde bereits bekundet.“



„Genauso herzlich wie unsere Gäste begrüßen wir künftig auch Mitarbeitende im Tourismus.“  
Manuel Bitschnau  
GF Montafon Tourismus

Biedermann-Smith, Geschäftsführerin der Alpenregion Vorarlberg, in diesem Zusammenhang an. Für sie ist das Gelingen des Pilotprojekts eng mit dem Mitwirken der Betriebe verbunden.

Parallel dazu wird die neue Willkommenskultur unter www.tourismusjobs.at auch online ausgebaut. In Form eines regionalen Quiz erhalten Tourismusmitarbeiter auf

spielerische Weise Informationen über Kultur, Brauchtum und Freizeitgestaltung in der Region. Die wichtigsten Fragen sowie alle regionalen Kontakte werden auf der Homepage ebenso abrufbar sein wie aktuelle Jobangebote.

**Servicestellen für Mitarbeiter.** Ähnlich den Tourismusbüros für Gäste werden ab der kommenden Wintersemester auch Servicestellen für Mitarbeitende im Tourismus eingerichtet. „Eine Person pro Region wird sich um die touristischen Fachkräfte bemühen und diese bei Fragen zur ärztlichen Versorgung, Kinderbetreuung, Ummeldung eines Autos, Einrichtung eines Bankkontos und Ähnlichem beraten“, informiert Bitschnau, während Biedermann-Smith ergänzt: „Damit soll es gelingen, die Mitarbeiter näher an die Region zu binden und im Idealfall auch längerfristig hier zu halten.“

Die neue Plattform wird auch international beworben, um interessierten Fachkräften ein Arbeiten in der Region schmackhaft zu machen. In weiterer Folge soll das Leader-Projekt, das den Titel „Servus Vorarlberg“ trägt, auch auf andere Regionen in Vorarlberg ausgeweitet werden. „Alle Regionen sind eingeladen einzusteigen“, versichert Manuel Bitschnau. „Interesse wurde bereits bekundet.“

26.09.2019, Vorarlberger Nachrichten

26.09.2019, NEUE Vorarlberg

## Vorarlberg INSIDE

**Mitarbeitermarke.** Die Vorarlberger Tourismusbranche präsentiert neue Mitarbeitermarke. Manuel Bitschnau (Montafon), Elmar Müller (Kleinwalsertal), Urs Treuthardt (Bodensee), Kerstin Biedermann-Smith (Alpenregion), Andrew Nußbaumer (Rev. Spartenobmann), Michael Schwarzenbacher (Stv. Mangold), Harald Furtner (Sparten GF) (v. l.). [www.tourismusjobs.at](http://www.tourismusjobs.at)

12.07.2019 Weekend

## „Willkommenskultur“ im Montafon

Neues Projekt unterstützt Tourismus-Beschäftigte beim beruflichen Einstieg

Mit einem Pilotprojekt wollen Montafon Tourismus und die Alpenregion Vorarlberg Mitarbeitende im Tourismus ab Dezember 2019 beim beruflichen Einstieg unterstützen.

Ziel des gemeinsamen Maßnahmenpakets der beiden Tourismusregionen ist, dass Mitarbeitende in der Region als einen Ort der Wertschöpfung und des Willkommens mit hohen Standards erleben. „Genauso herzlich wie unsere Gäste begrüßen wir künftig auch Mitarbeitende im Tourismus. Sie sind ein wertvolles Bindeglied im Tourismus und verdienen hohe Aufmerksamkeit“, erklärt Manuel Bitschnau, Geschäftsführer der Montafon Tourismus GmbH. Umgesetzt werden soll das Projekt auf digitaler und analoger Weise gleichermaßen. Erster Ankerpunkt für neue Saisonkräfte und langjährige Beschäftigte sind Willkommensboxen, welche ab Dezember in Bludenz und im Montafon stattfinden werden.

Informationen und Hinweise. Zudem erhalten neue Mitarbeitende von Arbeitgeber eine Willkommensbox mit Informationen und Hinweisen zum Arbeitsort und der Umgebung. Kerstin Biedermann-Smith, Geschäftsführerin der Alpenregion Vorarlberg, betont, dass das Mitwirken der Betriebe ein wichtiger Faktor für das Gelingen des Pilotprojekts sei. „Fachkräfte im Tourismus sollen sich durch die geplanten Maßnahmen besser umsorgt und willkommen fühlen.“ Ab Dezember 2019 wird es auch ein regionales Online-Quiz geben, bei welchem man auf unterhaltsame Weise Informationen über Kultur, Brauchtum und Freizeitgestaltung in der Region erhält und ganz nebenbei wertvolle Preise gewinnen kann.

**Servicestellen für Mitarbeiter.** Ähnlich den Tourismusbüros für Gäste sind ab der kommenden Wintersemester auch Servicestellen für Mitarbeiter im Tourismus vorgesehen, in welchen touristische Fachkräfte Informationen zu Themen wie beispielsweise der ärztlichen Versorgung, der Kinderbetreuung oder zur Ummeldung eines Autos erhalten. Ebenso werden die wichtigsten FAQs sowie alle regionalen Kontakte auf [tourismusjobs.at](http://tourismusjobs.at) sowie auf den Seiten der beteiligten Regionen zu finden sein. Im Januar 2020 finden in den beiden Tourismusgebieten an zwei Nachmittagen pro Woche Sprachkurse für fremdsprachige Tourismusmitarbeitende statt. (red)

04.10.2019 Bludenz Anzeiger

## Für die Bindung von Mitarbeitern im Tourismus

**MONTAFON** Mitarbeiter im Tourismus sollen in Zukunft ebenso viel Beachtung erhalten wie die betreuten Gäste, so zumindest im Vorarlberger Oberland. Neben einer Mitarbeiter-Servicestelle für touristische Mitarbeiter in Schruns und Bludenz laden die Regionen zu Willkommens-Treffs, Tourismus-Sprachkursen und Exkursionen. Das ganze Angebot soll insbesondere neuen Mitarbeitern die Region schneller näherbringen. „Was man kennt und positiv erlebt, lernt man auch lieben. Dies gilt auch für Mitarbeitende im Tourismus. Ziel ist es, die Bindung zur Region damit zu stärken. Eine längerfristige Integration kann besser erfolgen“, so die Regionsgeschäftsführer **Manuel Bitschnau** (Montafon) und **Kerstin Biedermann-Smith** (Alpenregion). Neben den Treffs und Kursen gibt es auch ein regionales Vorarlberg-Quiz. Unter [www.tourismusjobs.at/vorarlbergquiz](http://www.tourismusjobs.at/vorarlbergquiz) können Hotspots der Regionen in einem Infoblock, ergänzt mit einfachen Quizfragen, erkundet und spielerisch Wissen erworben werden.

09.01.2020, Vorarlberger Nachrichten

## Guter Start für

Im Dezember startete im Oberland ein Projekt, das die Akquise von Mitarbeitern im Tourismus erleichtern soll.

Von Rubina Bergauer  
rubina.bergauer@neue.at

Auch wenn der Schnee derzeit vor allem in den mittleren und niederen Lagen noch fehlt, strömen an den Wochenenden und zu den Ferienzeiten zahlreiche Gäste in die heimischen Wintersportorte. Keine Frage, der Tourismus ist ein wichtiger wirtschaftlicher Zweig im Vorarlberg. Allerdings hat die Branche seit Jahren mit Imageproblemen bei den Arbeitnehmern zu kämpfen, weshalb es mitunter schwer fällt, offene Stellen zu besetzen. Die heimischen Hoteliers und Gastronomen haben bereits zahlreiche Schritte unternommen, um den Sektor als Arbeitsbereich attraktiver zu gestalten. Erst im Herbst haben Montafon Tourismus und die Alpenregion Vorarlberg ein Pilotprojekt initiiert, um vor allem bei potenziellen Arbeitskräften aus dem Ausland zu punkten. Erklärtes Ziel ist es, eine Mitarbeitermarke aufzubauen, die die Region als einen Ort der Wertschätzung mit hohen Standards vermittelt. Genauso herzlich wie die Gäste wolle man künftige die Arbeitskräfte im Tourismus begrüßen, hieß es. Mit einem Bündel an Maßnahmen, darunter Treffs, Sprachkurse und Willkommenspakete, sollen sich die Mitarbeiter besser umsorgt fühlen. Zudem gibt es ab dieser Wintersaison ähnlich den Informationsbüros für Gäste auch Servicestellen für Mitarbeitende im Tourismus. Diese sollen als Anlaufstelle für die verschiedensten Anliegen dienen und beispielsweise Aus-

kunft zur ärztlichen Versorgung, Kinderbetreuung oder der Ummeldung des Autos liefern. Alle Informationen sowie Fakten zu Vorarlberg sind auf der Website tourismusjobs.at zusammengefasst.

Projektstart war im Dezember. Wie wurde das Angebot bisher angenommen? Das Projekt sei gut angefallen, berichtet Kerstin Biedermann-Smith, Geschäftsführerin der Alpenregion Vorarlberg. „Vor allem die Willkommensboxen sind sehr beliebt und werden von den Betrieben angefordert“, berichtet sie. Diese enthalten etwa Informationen zur Region und die sogenannte Starcard. Durch diese werden zahlreiche Vergünstigungen bei Partnerbetrieben im Land gewährt. Weniger Nachfrage gibt es bisher noch bei den Mitarbeitertreffs. Diese seien nicht sonderlich gut besucht. „Wir möchten das Angebot künftig

## Pilotprojekt im Tourismus

noch verstärkt bewerben“, erklärt Biedermann-Smith. Was gut ankommt, sind die Online-Sprachkurse sowie das Vorarlberg-Quiz, in dessen Rahmen Teilnehmer Punkte sammeln und so Preise gewinnen können: knapp 200 Personen haben sich bis 6. Jänner für das Quiz registriert, 78 Online-Kurse wurden gestartet und abgeschlossen, und 55 Kurse wurden gestartet und laufen derzeit noch. „Wir sind mit der Entwicklung bisher zufrieden und gehen davon aus, dass sich die Teilnehmerzahl in den kommenden Monaten noch steigern wird“, sagt die Geschäftsführerin. Auch der Chef der Montafon Tourismus GmbH, Manuel Blitschnau, zeigt sich mit dem Verlauf des Pilotprojekts zufrieden. „Das Programm wird gut angenommen. Ewa 400 Willkommensboxen wurden allein im Montafon bestellt. Nächste Woche findet der

zweite Willkommenstreff statt, und es beginnen die Deutschkurse. Es läuft gut.“ Eine genaue Auswertung erfolgt am Ende der Wintersaison.

Arbeitgeber wollen punkten. Geht es nach Kerstin Biedermann-Smith, dann soll das Angebot für Fachkräfte jedenfalls „ganzjährig ins Tagesgeschäft“ übernommen werden. Die Tourismusverantwortlichen sind sich bewusst, dass die Branche noch etwas Nachholbedarf hat, um als attraktiver Arbeitsplatz wahrgenommen zu werden. „Die Betriebe versuchen mittlerweile, langjährig Mitarbeiter zu gewinnen, und haben dafür einiges unternommen, etwa indem attraktive Unterkünfte oder eine Fünf-Tage-Woche geboten werden“, berichtet Biedermann-Smith. Wie in den vergangenen Jahren gibt es auch heuer noch offene Stellen, wie

ein Blick in die AMS-Statistik zeigt. Darunter sind fast alle Positionen vertreten: vom Zimmermädchen über Koch bis hin zur Rezeption. Insgesamt gibt es im Land noch 374 Arbeitsplätze zu besetzen. Im selben Zeitraum des Vorjahres waren es 345. Im Bezirk Bludenz hat sich die Situation im Vergleich zum Vorjahr verbessert. Hier gibt es nach Angaben des AMS derzeit 135 Jobs im Tourismus-

sektor (im Vorjahr waren bereits im September die Leiter der Tourismus im Oberland, dass man auf Fachkräfte aus dem angewiesenen sei. Starke seien Deutschland, Ungarn, Kroatien. Doch die Kolonien im Buhlen um Mitarbeiter groß. Mit dem Willkommenspaket will man bei der Akquise von Mitarbeitern punkten und an die Region binden



Verde reg Vorarlberg um Mitarbeiter zu punkten. Hier Kerstin Biedermann-Smith.

Der Konkurrenz-kampf um Fachkräfte ist groß. Die Alpenregion Vorarlberg und die Montafon Tourismus GmbH werben mit einem besonderen Paket.

400 Willkommensboxen wurden allein von Tourismusbetrieben im Montafon bestellt. Diese enthalten Infos zur Region und die Starcard.

191 User haben sich bis 6. Jänner für das Vorarlberg-Quiz registriert. So werden Infos über das Land vermittelt.

374 offene Stellen gibt es derzeit in der Tourismusbranche in Vorarlberg. Vergangenes Jahr waren es im Jänner 345.

12.01.2020 Neue am Sonntag

### Newsletter Regio-V

01.03.2018, Tourismus-MitarbeiterInnen als regionale BotschafterInnen

<https://www.regio-v.at/news/servus-vorarlberg>

16.12.2019, „Herzlich willkommen!“ an Tourismus-Mitarbeitende im Montafon

<https://www.regio-v.at/news/willkommen-tourismus-mitarbeitende>

19.06.2020, Das Willkommen für Mitarbeiter im Tourismus stärken

<https://www.regio-v.at/news/willkommen-mitarbeiter-tourismus>