

Protokoll Workshop Tourismus2020

Qualifizierung, Professionalisierung, Kompetenzzentrum

Standortagentur Tirol

Tiroler Zukunftsstiftung
Ing.-Etzel-Straße 17
6020 Innsbruck
Österreich

+43.512.576262 *t*

+43.512.576262.10 *f*

office@standort-tirol.at *e*

www.standort-tirol.at *w*

Datum: Innsbruck, am 11. Juni 2013

Zeit: 9.30 bis 12.00 Uhr

Ort: Europahaus Mayrhofen, Zillertal Congress

Protokoll durch: Franz Unterluggauer (Programm Manager Cluster IT Tirol)

Workshop-Moderation: Dr. Harald Gohm (Geschäftsführer der Standortagentur Tirol)

Nach dem Motto „birds of a feather flock together“ kamen die **Stakeholder** aus unterschiedlichsten Tätigkeitsbereichen, nämlich:

- Vertrieb
- STI, Lehre und Forschung
- eTourismus Ausbildung
- Kompetenzzentrum
- Standortentwicklung
- Softwareentwickler
- Interessensvertreter
- Anbieter

Im Vormittagsworkshops wurde der Themenkomplex „Qualifizierung, Professionalisierung, Kompetenzzentrum“ methodisch mit der „**Theorie U**“ (Claus Otto Scharmer) bearbeitet:

1. Bedürfnisse, Markterwartungen, Status Quo?
2. Was nehmen wir mit – was lassen wir zurück?
3. Werte und Muster für die Zukunft?

Im Ergebnis der Kleingruppe wurden konkrete Vorschläge für die Weiterentwicklung erarbeitet, die durch folgende **Maßnahmen und Verantwortlichkeiten** erreicht werden sollen:

	Ansatzpunkte und Maßnahmen	Verantwortlichkeiten (Unterstützung)
1	Entwicklung von „wordclass showcases“	TVB (Hotelbetriebe, Softwarelieferanten, Universitäten, Fachhochschulen)
2	Aufbau von Vertrauen und gemeinsamen Verständnis	Intermediäre, Cluster, Softwarelieferanten, Seilbahnen, Sekundärtouristiker, Hotelbetriebe, TVB
3	Professionalisierung und langfristiges Denken	Cluster (Intermediäre, TVB, Hotelbetriebe, Universitäten, Fachhochschulen, Private Bildungsträger, Hotelfachschulen)
4	Gezieltes Experimentieren (Wissens-MGMT) one-stop-shop und „large scale demonstrator“	Cluster (Intermediäre, TVB)
5	Konzertiertes Logging	Politik (Cluster, TVB, Universitäten, Fachhochschulen)

Folgende **Player** sollen für die weiteren Schritte in diesem Themenkomplex einbezogen werden:



Die **Erfolgsfaktoren** für den Wandel hin zu den Werten und Muster der Zukunft sind geprägt durch:

- Lokales Wissen und Nähe
- Neutralität
- Input und Sichtweise von Außen
- Transparenz
- Skalierbare IT-Systeme
- „Auskoppelung“ in andere Branchen (Übertragbarkeit)
- Kommunizierbarer und erkennbarer Nutzen
- Genügend Starthilfe

Anhang

Auf den folgenden Seiten finden sich die Flipcharts zu den einzelnen Schritten inkl. Statements und Diskussionsthemen.

Anmerkung: Die konkreten Maßnahmen - wie in obiger Tabelle zusammengefasst – entsprechen den letzten beiden Blättern (

Bird of the feather Session

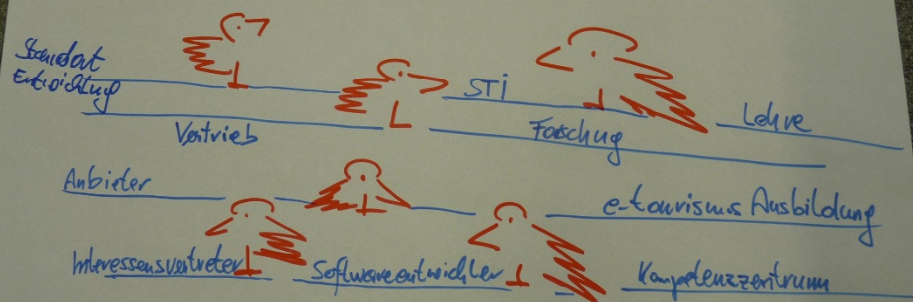
Qualifizierung

Professionalisierung

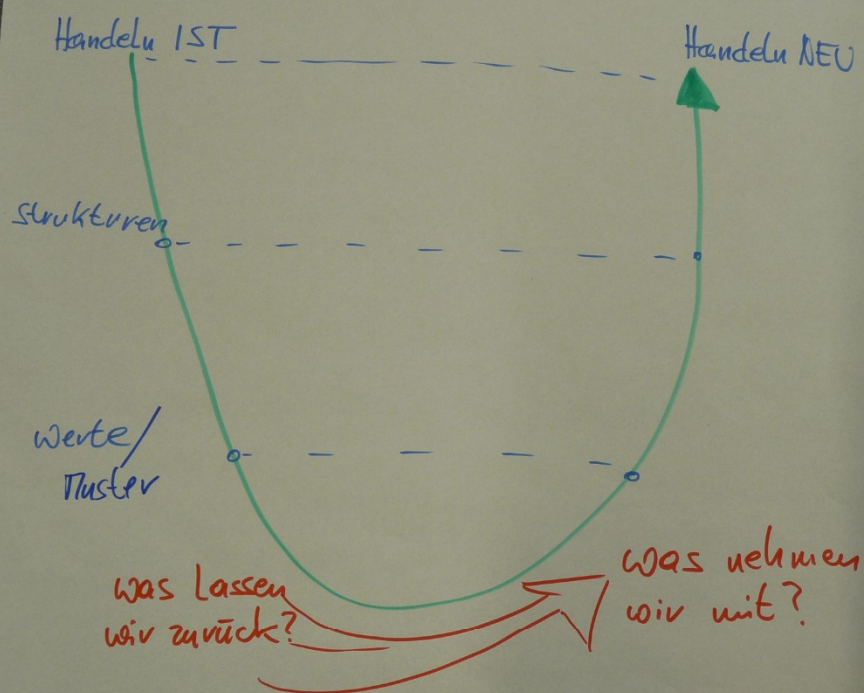
Kompetenzzentrum

Guten Morgen!

.... Birds of a feather flock together...



Theorie U



	Betrieb	Destination
Stärken	Professionalisierung fehlt im Vertrieb, E-Marketing Wissenskonz. auf Jungs (Technologie) starke Produkt- und wenig Prozess / Vertriebsorientierung	Bildungsrolle ist wie bei TÜV's nicht bewusst kl. Bet. fehlen Leitbetriebe fehlende Performance- und Marketingcontrolling Innovationsdruck u. -budget führt fehlende Positionierung
Bedürfnisse	Unabhängigkeit, kostengünstiger Vertrieb (ohne Zwischenhändler) flexible Systeme durchgängige Prozessdefinition Abgrenzung / Positionierung	Wissensnetz der Kommunikation zwischen Betrieben zu haben Datenhoheit (Nutzbarkeit!) Marktintelligenz aufbauen
Erwartungen	Anwendungen für Kunden Support gestärkt (Technologie nicht sichtbar) technology-convenience	Schnellere Entscheidungs- wege (convenience) mehr Kompetenzen aus Daten Positionierung und Strategie ableiten u. ständig evaluieren / weiterentwickeln

Werte / Muster in der Branche :

Verband

• try and error

• "Wurst wie, es muss funktionieren"

• Aktionismus

(pp)
copy paste

Kaut der Tag, kriecht der Tag

wenig Strategie?

Politik

- kein Lobbying

- keine Budgets

Hotel

Anbieter Lieferant

Quick and dirty

Kurzfristiges Denken

"Schnell"

wenig partnerschaftliche Kundenbeziehung

Ausbildung Lehre

Es fehlen "best practises"

Multi-disziplinär

keine Szene

Forschung

interessante
Fragestellungen

vielen ist erforscht aber nicht

unmittelbar Anwend/unsetzbar

sehr schnelles Thema

Niveau?

schlechtes Image "B-Journals"

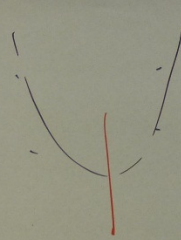
Frage 1:

Bedürfnisse ; Markterwartungen ; Status Quo

Einzelkämpfer ; ad hoc ; wenig Vernetzung ;
wie funktioniert IT im Betrieb ? ; Ausbildung - Fortbildung ;
keine "Produkte" die einfache Lösungen bieten ; informelle
Strukturen ; Informations / Reaktionszeiten sehr lange ;
viele Daten ; wenig Information ; Professionalisierung
Generationenthema ; wenig Prozessdenken ; fehlendes Controlling ;
Technologie soll nicht sichtbar sein

Was nehmen wir mit?

Was lassen wir zurück?



Wir sehen

Markt versagt hier

- spezifische U-Kultur
- kleine Losgrößen
- wenig Abstimmung zwischen Anbieter-Fascher-Kunden
- "Keiner holt Keinen ab"

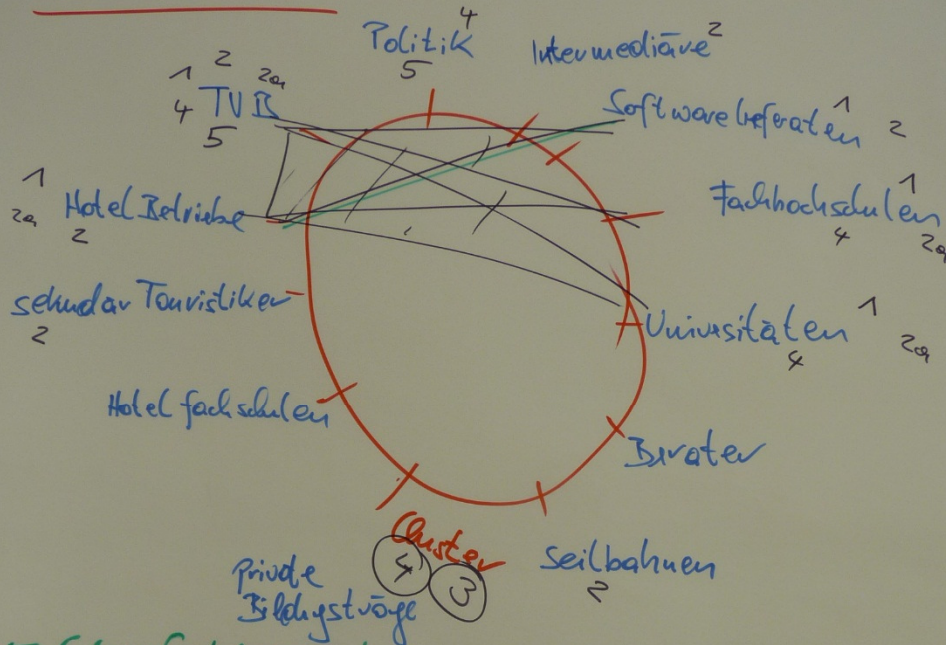
Werte
Kluster der Zukunft

Strategy

Knowledge + success

1. worldclass showcases
2. Vertrauen Teambuilding Verstehen
- 2a. Langfristiges Denken gemeinsames Verständnis
Ansehen Professionalisierung
3. one stop shop
gezieltes Experimentieren → Wissensmarkt
large scale demonstrator
4. Konzentriertes Lobbying
5. Ressourcen

Neue Struktur



Erfolgsfaktoren

- Lokales Wissen + Nähe
- Neutralität
- Input + Sichtweise von außen
- Transparenz
- skalierbare Systeme
- "Auskoppelung" in andere Branchen
- Kommunizierbarer erkennbarer Nutzen
- genügend Starthilfe