

**PRÄSIDENTSCHAFT DES RATES DER EUROPÄISCHEN UNION
PRESIDENCY OF THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION
PRESIDENCE DU CONSEIL DE L'UNION EUROPEENNE**

**EUROPÄISCHE KOMMISSION
EUROPEAN COMMISSION
COMMISSION EUROPEENNE**

**« BESCHÄFTIGUNG UND TOURISMUS : HANDLUNGSMAXIMEN FÜR
MASSNAHMEN »**

« EMPLOYMENT AND TOURISM : GUIDELINES FOR ACTION »

« L'EMPLOI ET LE TOURISME : ORIENTATIONS POUR L'ACTION »

Luxembourg, 4-5.11.1997

SCHLUSSBERICHT – FINAL REPORT – RAPPORT FINAL

PRÄSIDENTSCHAFT DES RATES DER EUROPÄISCHEN UNION

EUROPÄISCHE KOMMISSION

**« BESCHÄFTIGUNG UND TOURISMUS : HANDLUNGSMAXIMEN FÜR
MASSNAHMEN »**

Luxemburg, den 4. und 5. November 1997

SCHLUSSBERICHT

INHALTSVERZEICHNIS

1. Vorwort

2. Einleitung

3. Zusammenfassung der Diskussionen

4. Erichte der Workshops

5. Schlußfolgerungen der Konferenz

6. Schlußfolgerungen des Rats "Tourismus" vom 26.11.97 über die Beschäftigung und Folgemaßnahmen der Konferenz

1. Vorwort

Die Arbeitslosigkeit stellt derzeit das größte Problem der europäischen Gesellschaft dar. Sie ist nicht nur ein soziales Drama und eine ungeheure Vergeudung menschlicher Kräfte, sondern birgt auch durch ihr Ausmaß und den Ernst der Lage langfristig eine Gefahr für die politische Demokratie selbst.

Im Vorfeld der Umsetzung des Beschäftigungsparagraphen im Vertrag von Amsterdam sollte die Veranstaltung eines Sondergipfels zur Beschäftigung am 20. und 21. November 1997 in Luxemburg das Problem der Arbeitslosigkeit als absolute Priorität der Europäischen Union herausstellen. Das Ergebnis dieses Engagements waren die nationalen Beschäftigungspläne der Mitgliedstaaten.

Das gegenwärtig neu belebte Wirtschaftswachstum läßt auf die Schaffung neuer Arbeitsplätze hoffen. Allerdings wissen wir auch, daß die Unterbeschäftigung in Europa vor allem durch eine strukturelle Unfähigkeit der europäischen Gesellschaft bedingt ist, die mit dem Wachstum entstehenden Beschäftigungsmöglichkeiten voll auszunutzen.

In diesem Zusammenhang war es wichtig, die Bedeutung des Tourismus als nachweislich wichtiges Beschäftigungspotential für die kommenden Jahre hervorzuheben.

Schon jetzt liefert der Tourismus 9 Millionen Arbeitsplätze in Europa und hat damit einen Anteil von 6 % an der Gesamtbeschäftigung. Zum Gemeinschafts-BIP trägt der Tourismus 5,5 % bei.

In diesem Sinne haben wir gemeinsam mit dem luxemburgischen Vorsitz beschlossen, im November in Luxemburg zur Vorbereitung des Beschäftigungsgipfels sämtliche Akteure und Entscheidungsträger auf dem Gebiet des Tourismus, die Vertreter der Gemeinschaftsorgane und der staatlichen, regionalen oder lokalen Stellen sowie die internationalen Fachverbände zusammenzubringen. Dabei sollten die Wege, Ausrichtungen oder Maßnahmen erforscht werden, die sich am besten zur optimalen Nutzung des Beschäftigungspotentials eignen, das der Tourismus in Europa bietet.

Im Anschluß an die auf der Konferenz ermittelten Handlungsmaximen hat der Rat der Tourismusminister auf seiner Sitzung am 26. November 1997 in Brüssel die Kommission gebeten, in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten die Ergebnisse der Konferenz "Beschäftigung und Tourismus" besser auszuwerten

und den Rat bis Ende 1998 über die Fortschritte in diesem Bereich in Kenntnis zu setzen.

Zu diesem Zweck haben wir eine Arbeitsgruppe auf höchster Ebene zum Thema Tourismus und Beschäftigung eingerichtet, deren Aufgabe es ist, die Möglichkeiten einer gründlichen Auswertung auszuloten und den Beitrag der Reisewirtschaft zur Beschäftigung in Europa weiter zu intensivieren.

In diesem Sinne sind wir ganz sicher, daß die Qualität der Erörterungen und Entschließungen der Konferenz vom 4. und 5. November 1997 in Luxemburg, die nachstehend aufgeführt sind, eine wertvolle Hilfe ist und die Überlegungen und Maßnahmen all jener unterstützt, die sich durch ihren täglichen Einsatz an der Verwirklichung der Wachstums- und Beschäftigungsziele des europäischen Tourismus beteiligen.

Christos Papoutsis

Mitglied der Europäischen Kommission

2. Einleitung.

Der Gipfel von Amsterdam bestätigte, daß für die Union die Beschäftigung und die Bekämpfung der Arbeitslosigkeit weiterhin Prioritäten bleiben.

Sinngemäß steht die Konferenz "Beschäftigung und Tourismus: Handlungsmaximen für Maßnahmen" voll im Zeichen der in Amsterdam vorgegebenen Ausrichtung für die aktive Bekämpfung der Unterbeschäftigung in Europa.

Die Sondersitzung des Europäischen Rats zum Thema Beschäftigung am 20. und 21. November 1997 in Luxemburg bekräftigte den von der Kommission vorgeschlagenen Ansatz mit folgenden Schwerpunkten: Verbesserung der beruflichen Eingliederungsmöglichkeiten oder "Beschäftigungsfähigkeit", Entwicklung der unternehmerischen Initiative, Förderung der Anpassungsfähigkeit von Unternehmen und ihren Arbeitnehmern an den wirtschaftlichen Wandel bzw. Flexibilität und Verstärkung der Maßnahmen für die Chancengleichheit.

An diesen Schwerpunkten sollen die Mitgliedstaaten unter anderem ihre nationalen Aktionspläne für Beschäftigung ausrichten. Diese sollen dem Europäischen Rat am 15. und 16. Juni 1998 in Cardiff im Rahmen des Grundsatzes der im Vertrag von Amsterdam vereinbarten "multilateralen Überwachung" vorgelegt werden.

Darauf stützt sich auch die gemeinsame Initiative der Kommission und des Rates der Europäischen Union, Unternehmer, Sozialpartner, staatliche Stellen und Hochschulen in Luxemburg zusammenzubringen. Es sollen gemeinsam die Voraussetzungen für eine optimale Nutzung des Beschäftigungspotentials geprüft werden, das der Tourismus in Europa bietet.

Darüber hinaus entspricht das Vorgehen auch der Aufgabe, die der Europäischen Gemeinschaft durch den Vertrag von Maastricht übertragen wurde. Sie soll insbesondere durch "Maßnahmen im Bereich Fremdenverkehr" zu den wesentlichen Zielen der Gemeinschaft beitragen und "eine harmonische und ausgewogene Entwicklung des Wirtschaftslebens", "ein beständiges Wachstum" und "ein hohes Beschäftigungsniveau" sowie "ein hohes Maß an sozialem Schutz" fördern.

Wegen des wichtigen Beitrags, den der Tourismus zur Umsetzung dieser Ziele zu leisten vermag, war es von Bedeutung, die Akteure des Reisegewerbes zusammenzubringen und gemeinsame Ideen wie auch den Austausch von

Erfahrungen zu fördern. Aus diesem oft verkannten und nur wenig genutzten Fundus sollten "*Handlungsmaximen für Maßnahmen*" freigesetzt werden.

Diese Handlungsvorgaben sollen nicht nur für die Gemeinschaftsinstitutionen gelten, obwohl diese als wesentliche Antriebskraft dienen, sondern auch für sämtliche Akteure in den zahlreichen unterschiedlichen Bereichen des Reisegewerbes oder mit dem Tourismus zusammenhängenden Wirtschaftstätigkeiten.

Um dem Auftrag des Rats der Tourismusminister vom 26. November 1997 in Brüssel gerecht zu werden, nämlich in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten die Ergebnisse der Konferenz Beschäftigung und Tourismus noch besser auszuwerten und den Rat vor Ende 1998 von den Fortschritten in diesem Bereich in Kenntnis zu setzen, hat die Kommission eine Arbeitsgruppe auf höchster Ebene zum Thema Tourismus und Beschäftigung eingerichtet.

Diese Maßnahme ergänzt die ständigen Bemühungen, die verschiedenen Politiken und Gemeinschaftsinstrumente mit Auswirkung auf den Tourismus zu koordinieren. Die Arbeitsgruppe, der hochrangige Persönlichkeiten des Fremdenverkehrswesens angehören, hat die Aufgabe, konkret die Bedingungen zu ermitteln, unter denen der Tourismus einen größeren Beitrag zum Wachstum und zur Festigung der Beschäftigung in Europa leisten kann und entsprechende Empfehlungen auszuarbeiten.

3. Zusammenfassung der Diskussionen

Es ist allgemein bekannt, daß der Tourismus in Europa wie auf der ganzen Welt ein nicht zu unterschätzender Beschäftigungsfaktor ist. Mit 9 Millionen direkten Arbeitsplätzen (ohne Verkehr), das heißt 6 % der Beschäftigung in der Gemeinschaft und 5,5 % des BIP der Union, bietet der Tourismus schon jetzt eine der wichtigsten Beschäftigungsquellen Europas.

Wie Herr Charles GOLDFINGER erklärt, haben die allgemeine Politik und die Beschäftigungsvorschriften Auswirkungen auf die touristischen Dienstleistungen und ihre Kosten. Wegen der starken saisonbedingten Schwankungen und der großen Nachfrage nach einem ständigen und abwechslungsreichen Angebot braucht der Sektor Tourismus eine erhebliche Flexibilität und Anpassungsfähigkeit. Deshalb muß das Wachstum der Reiseindustrie durch eine gesunde makroökonomische Politik unterstützt werden, die wachstumsorientiert ist und die Flexibilität der Arbeit fördert.

Daneben stellt der Tourismus einen der Bereiche dar, in denen staatliche Beschäftigungsmaßnahmen die besten Aussichten auf Erfolg haben. Das liegt an den besonderen Eigenschaften der Tätigkeit und der neu geschaffenen Arbeitsplätze:

1. weil er mehr als nur ein Wirtschaftszweig ist, stellt der Tourismus ein Gebiet mit den unterschiedlichsten Tätigkeiten dar; die am Rande der tourismusbedingten Wirtschaftstätigkeiten geschaffenen Arbeitsplätze sind mindestens so zahlreich wie die unmittelbar durch das Reisegewerbe selbst geschaffenen Arbeitsplätze;
2. der Tourismus bietet viele Beschäftigungsmöglichkeiten, die nur wenig Qualifikationen erfordern und steht daher vor allem Jugendlichen und Frauen offen, die von der Arbeitslosigkeit in Europa am stärksten betroffen sind;
3. die Beschäftigungsintensität ist hoch, weil es nur wenig Möglichkeiten für eine Automatisierung gibt und das Produktivitätsniveau relativ niedrig ist. Wie Herr Egon SMERAL erklärt, ist Tourismus eine beschäftigungsintensive Tätigkeit mit relativ wenig Rationalisierungsmöglichkeiten.

Mit Ausnahme einiger anspruchsvoller wettbewerbsorientierter Tätigkeiten auf internationaler Ebene produziert der Tourismus in der Tat vor allem Arbeitsplätze, die als Einstiegsmöglichkeiten in den Arbeitsmarkt dienen, häufig im Bereich Beherbergungs- und Gaststättenwesen in kleinsten Unternehmen.

95 % der Unternehmen des Sektors sind mittelständische Betriebe, von denen die Mehrheit weniger als 10 aktive Arbeitsplätze bieten, vor allem im Hotel- und Gaststättengewerbe.

Der Tourismus ermöglicht es deshalb, gering qualifizierte Arbeitnehmer einzustellen und in gewisser Weise zu qualifizieren. Insofern fördert er die *“Beschäftigungsfähigkeit”* (siehe Workshop 2).

In Anbetracht des zunehmend scharfen Konkurrenzkampfs und angesichts neuer Herausforderungen wie der Einsatz neuer Technologien oder der Übergang zum Euro können andererseits diese Eigenschaften die Entwicklung des Sektors wegen der unzureichenden oder unangemessenen Ausbildung seiner Arbeitskräfte auch hemmen.

Ferner führen diese Besonderheiten auch zu einer besonders hohen Fluktuation der Arbeitskräfte, was wiederum die Professionalisierung des Sektors beeinträchtigt.

Diese hohe Fluktuationsrate ist teils psychologisch, teils materiell begründet:

- Die Arbeitsplätze im Tourismus sind unattraktiv, weil ihnen ein schlechter Ruf vorausgeht. Der Begriff *“Bedienen”* wird häufig nur mit *“Dienen”* und nicht mit Dienstleistung assoziiert. Auch die Arbeitsbedingungen, die oft auf das Privatleben übergreifen, tragen zu dem negativen Bild bei (siehe Workshop 2). Allerdings kehrt sich der schlechte Ruf häufig in den Unternehmen um, wo das Arbeitsangebot qualifizierter und spezialisierter ist und besondere Anstrengungen bei Einstellung und Personalverwaltung geleistet werden. So ist es Roger PAETH, dem Personaldirektor der TUI gelungen, in seiner Firma dieses Bild aufzuwerten und sich in Deutschland das Image als erstes Unternehmen zu schaffen, in dem Deutsche gerne arbeiten möchten (1994 bei 1 000 Personen (männlich/weiblich) durchgeführte Umfrage);
- geringe Aussichten der Arbeitskräfte im Tourismus, ihre Kompetenzen im Hinblick auf eine weitere Karriere auszubauen;
- Unsicherheiten auf Grund von Saisonschwankungen.

Im Tourismus, einem vielschichtigen Bereich mit den unterschiedlichen und typischen Tätigkeiten der neuen Wirtschaft *“des Nützlichen und des Überflüssigen”*, wie Herr Charles GOLDFINGER es definiert, sind sowohl eine konkrete physische Umgebung als auch eine ungreifbare menschliche Erfahrung vereint. Während erstere dauerhaft, beobachtbar und quantifizierbar ist, ist letztere flüchtig, schwer greifbar und höchst subjektiv. Demnach ist es die

menschliche Erfahrung, die im Endeffekt den wirtschaftlichen Erfolg des Tourismus bestimmt.

Wie Herr Roger PAETH, Personaldirektor von TUI unterstrich, dürften einem Tourismusunternehmen durch schlechten Empfang und Betreuung mehr Kunden verloren gehen, als irgendeine schlecht durchgeführte Arbeit.

Deshalb hemmt eine fehlende oder unzureichende Berücksichtigung des menschlichen Aspekts in dem Unternehmen die qualitative Verbesserung der Leistung, weil sich diese im wesentlichen auf die Qualität der Humanressourcen in einer verbraucher- und kundenfreundlichen Tätigkeit stützt.

Quer durch sämtliche Workshops zeigten die Erfahrungen so unterschiedlicher Unternehmen wie TUI (D), Accor (F) oder VVF (F), daß die Berücksichtigung des menschlichen Aspektes wie Herr Volker BÜRING, Personaldirektor der Accor-Gruppe, herausstreicht, nicht als Kosten- sondern als Investitionsfaktor ein wichtiges Element bei der Führung eines Tourismusbetriebs sein muß und zwar:

- bei der Personaleinstellung, wie die Erfahrung von TUI mit der Auswahl auf unterschiedlichen Ebenen zeigt, wo die persönlichen Eigenschaften des Bewerbers ein wichtiges Auswahlkriterium sind
- auf Ebene der Laufbahnentwicklung im Tourismus, wobei Fortbildung im Unternehmen nicht nur als Antrieb für die Verbesserung fachlicher Kompetenzen sondern auch als Grundlage für die persönliche Entfaltung betrachtet werden kann (V. BÜRING)
- auf Ebene der Produktivitätssteigerung des Fremdenverkehrsunternehmens durch Optimierung des Einsatzes von Humanressourcen; beim VVF ließ sich Arbeitszeitvereinbarungen nachweislich die Verkaufskapazität des Unternehmens steigern.

Eine größere Flexibilität läßt sich über die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitskräfte im Tourismus erzielen, und zwar auch in Berufen, die sich ständig im Fluß befinden. So ist bei Eurodisney durch Entwicklung des Systems der "cats members" und von Berufsgruppen ("Probieren" bei den Gaststättendiensten usw.) gelungen, die verkrusteten Strukturen des vormals mehrstufigen Hierarchiesystems aufzubrechen und die gegenseitige Abschottung der einzelnen Qualifikationen zugunsten einer Organisationslogik zu beseitigen, die ganz auf die Kundenzufriedenheit ausgerichtet ist.

Der Sozialdialog ist mit Sicherheit das wirksamste Mittel, sämtliche Akteure im Umfeld und innerhalb des Unternehmens zu mobilisieren, seine Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, seine Fähigkeit zur Schaffung von Arbeitsplätzen zu optimieren und diese Beschäftigung zu konsolidieren.

Die in den drei Workshops dargestellten Erfahrungen mit einem strukturierten Sozialdialog zeigen, daß ein solcher Dialog dazu geeignet ist, Lösungen zu finden, die sich zur Bekämpfung der Faktoren, die Entwicklung und Verbesserung der Beschäftigung im Tourismus behindern, am besten eignen:

- auf Ebene der beruflichen Ausbildung: Der Sozialdialog ermöglicht eine optimale Abstimmung des erhöhten Kompetenzbedarfs des Fremdenverkehrsunternehmens und des legitimen Wunsches nach persönlicher Entfaltung; daneben fördert er die Betriebstreue und den Konsens über die zu erreichenden Ziele

- auf der Ebene einer Wettbewerbssteigerung durch Arbeitszeitvereinbarungen. Im Gegensatz zur Industrie, wo sämtliche Sozialbestimmungen für die Wochenarbeitszeit bereits festgelegt wurden, ist der Tourismus im Dienstleistungsbereich eindeutig der Sektor, der aufgrund seines unausweichlichen Saisoncharakters das am besten durchdachte Flexibilitätsmodell benötigt.

Die Erfahrungen mit Arbeitszeitvereinbarungen, insbesondere bei Modellen einer auf Jahresbasis berechneten Arbeitszeit, scheinen sich gut für einen weniger rigiden und wettbewerbsfähigeren Beschäftigungsrahmen und einen gezielteren Einsatz der Humanressourcen zu eignen, wobei solche Arbeitsplätze größere Stabilität und bessere Möglichkeiten für die persönliche Entfaltung innerhalb des Unternehmens versprechen.

Wie auch die Erfahrung in Italien mit paritätischen Ausschüssen auf verschiedenen geographischen Ebenen (lokale - regionale - nationale Ebene) laut Herrn Gennaro PANNOZZO zeigt, wird es durch Strukturierung dieses Sozialdialogs innerhalb eines angemessenen Rahmens möglich, die strukturbedingten Schwierigkeiten zu überwinden, die eine Konsolidierung und Entwicklung der Beschäftigung im Tourismus verhindern.

Auf diese Weise können offenbar auch Akteure und Mittel mobilisiert werden, die von anderer Seite für die Beschäftigung im Tourismus sorgen: lokale Gebietskörperschaften, Arbeitsämter und Ausbildungsstellen, Bildungseinrichtungen.

Auf allen drei Workshops der Konferenz wurde die Notwendigkeit deutlich, Synergien zwischen allen Akteuren zu bewirken.

So unterstrich Herr Gonzalo PASCUAL, Vorsitzender des Rates "Tourismus" der CEOE, daß eine Abstimmung notwendig ist zwischen dem von den Unternehmen angemeldeten Qualifikationsbedarf, der Definition eines Systems für fachliche Qualifikation und der Beteiligung der Sozialpartner an der Verwaltung des Schul- und Ausbildungssystems. Auch die gegenseitige Anerkennung der innerhalb des Unternehmens erworbenen fachlichen Qualifikation in ganz Europa ist unabdingbare Voraussetzung für einen transparenten Arbeitsmarkt des Tourismus. Die Datenbank/das Netz "EURES"¹ zeigt durch den Erfolg bereits, daß diese höhere Transparenz nicht nur einer Notwendigkeit sondern auch zunehmend einer konkreten Realität entspricht.

Verschiedene von den Workshop-Teilnehmern geschilderte Initiativen zeigten besonders wirksame Ergebnisse:

- es besteht zunehmend Bedarf an immer besser ausgebildetem Personal, das der Herausforderung Qualität/Wettbewerbsfähigkeit bei den touristischen Dienstleistungen begegnen soll. Indem sie diesen Bedarf mit dem Wunsch nach persönlicher Entfaltung der Mitarbeiter miteinander kombinierte, hat die Akademie Accor eine originelle Antwort gefunden auf die Problematik der Unterqualifikation und Aufstiegsmöglichkeiten. Auf diese Weise konnte die Fluktuationsrate der Arbeitskräfte in spektakulärer Weise verringert werden, nämlich in der Filiale der Autobahnraststätten des Accor-Konzerns von 43 auf 20 % innerhalb von drei Jahren. Die Personalschulung wurde gemeinsam mit dem Schul- und Ausbildungssystem angeboten. Daneben verfolgt Accor derzeit das Ziel, die Fachabschlüsse im Rahmen der Berufsausbildungsdiplome anerkennen zu lassen.

Auch die von Eurodisney unter der Bezeichnung "Educ'action" durchgeführten Ausbildungsmaßnahmen, die vom Konzern in Höhe von 4 % des Lohnaufkommens finanziert wurden, trugen dazu bei, die Fluktuationsrate der Arbeitskräfte um 17 % zu senken.

- Die Partnerschaft zwischen Unternehmen und Ausbildungseinrichtungen halten die Ausbildungseinrichtungen selbst für besonders wichtig, weil sie auf diese Weise dem Bedarf des Arbeitsmarktes nachkommen können. Dies geht aus der von der Escuela Oficial de Turismo geschilderten Erfahrung hervor.

¹ Eures (EUROpean Employment services) ist ein Koordinierungsnetz, dem die Kommission und die staatlichen Arbeitsämter der EWR-Länder angehören, sowie die regionalen und nationalen Körperschaften, die sich mit Beschäftigungsfragen befassen, wie Gewerkschaften, Arbeitgeberverbände und lokale und regionale Behörden. Das Ziel von Eures ist es, die Mobilität der Arbeitnehmer im EWR zu fördern. In der Datenbank Eures sind 31 208 Stellenangebote gespeichert, hiervon 14 % im Bereich Tourismus (Restaurants, Catering, Reiseveranstalter, Reisebüros). Der größte Erfolg von Eures im Bereich Tourismus ist die Einstellung von Personal aus Eures-Listen, durch Disneyland Paris während der in den letzten drei Jahre auf der Grundlage einer Zusammenarbeit zwischen der Einstellungsabteilung von Disneyland und den Euro-Beratern.

Diese Einrichtung hat im übrigen gemeinsam mit fünf weiteren europäischen Ausbildungsinstituten einen europäischen Master für tourismusbezogene Betriebswirtschaft entwickelt. Dieser vereint die theoretische und die praktische Ausbildung in Unternehmen und steigert gleichzeitig die Mobilität.

Eine weitere Initiative der EOT, der europäischen Börse für Berufsbildung von Saisonkräften im Tourismus, hat zum Ziel, die Unsicherheit der Beschäftigung im Sektor Tourismus zu bekämpfen, die Professionalisierung zu fördern und die Mobilität der Arbeitskräfte anzuregen.

In Workshop 3 wurde schließlich gezeigt, wie wichtig die territorialen Partnerschaften mit erfolgreichen Initiativen zur Schaffung von Arbeitsplätzen durch Entwicklung des Tourismus sind, insbesondere dank der Unterstützung durch die europäischen Strukturfonds.

An diesen Erfahrungen zeigt sich die Notwendigkeit, neue Organisationsmethoden und Produktionsverfahren zu entwickeln, die sich an die der Industrie anlehnen.

Innovation, Know-how-Transfer und Vernetzung sind die Schwerpunkte dieser Initiativen.

Anhand dieser Initiativen konnte durchweg nachgewiesen werden, daß der Hauptvorteil des europäischen Tourismus darin besteht, sein Erbe und seinen Reichtum an Naturschönheiten und baulichen Besonderheiten zu nutzen. Wie Herr Charles GOLFINGER betont, bietet Europa das gesamte Spektrum an Dienstleistungen und touristischer Erfahrung vom traditionellen "sea, sex and sun" bis hin zur derzeit wachsenden Nachfrage an bestimmten Marktsegmenten.

Die Nutzung dieser Segmente (Reisen zu Baudenkmälern, ländlicher Tourismus, Städtereisen ...) bedarf einer engen Zusammenarbeit zwischen allen Akteuren der lokalen Entwicklung: öffentliche Stellen, Unternehmen und Arbeitsämter/Ausbildungseinrichtungen.

Wenn man einmal von den großen Reiseveranstaltern absieht, liegt das Hauptproblem in einem derart stark zerstückelten Sektor wie dem Tourismus darin, für diese Initiativen genügend finanzielle und personelle Mittel aufzubringen. Dies gilt vor allem im Hinblick auf die kleine Größe der meisten Tourismusbetriebe.

Die Anpassung an neue Technologien auch in der Ausbildung oder bei der Einführung des Euro sind ebenfalls große Herausforderungen für die

Reisewirtschaft. Hiermit ließen sich Größennachteile und die Aufsplitterung des Sektors überwinden.

Zur Lösung dieses größenbedingten Problems wurden im wesentlichen zwei Punkte vorgeschlagen:

- die Zusammenarbeit zwischen Großunternehmen und KMU; so öffnet z. B. die Accor-Gruppe ihre Personalausbildung auch den KMU, die von Accor nicht als Konkurrenten betrachtet werden
- Zusammenarbeit zwischen den KMU selbst in nationalem und europäischem Rahmen.

Eine derartige Vernetzung von mittelständischen Tourismusbetrieben, einschließlich ihrer Ausbildungsmaßnahmen, wurde bereits durchgeführt (beispielsweise in Belgien).

Die Initiative der “Joint European Ventures” (JEV), deren zweiten Teil die Kommission inzwischen dem Rat vorgelegt hat, verstärkt diese Möglichkeit strategischer Annäherungen zwischen KMU verschiedener Mitgliedstaaten unter finanzieller Unterstützung der Gemeinschaft.

Die europäischen Ausbildungsprogramme, z. B. LEONARDO DA VINCI, bieten ebenfalls Lösungsansätze, indem sie die Zusammenarbeit von KMU, Ausbildungszentren und Hochschulen, Forschungseinrichtungen, Fachverbänden und Sozialpartnern durch europaweite Vernetzung fördern, insbesondere was die Ausbildung der Wirtschaftspartner im Hinblick auf den Euro und die Anpassung an neue Technologien betrifft.

Die Anerkennung der Ausbildungswege auf europäischer Ebene ist eine notwendige Ergänzung zur Vernetzung und der natürlichen Mobilität in der Reisewirtschaft.

Der von der Kommission dem Rat im Hinblick auf den Beschäftigungsgipfel vorgelegte Entwurf einer Entscheidung über die Förderung dualer Berufsbildungswege wird zur gegenseitigen Anerkennung beitragen.

Die Bemühungen um die gegenseitige Anerkennung der fachlichen Qualifikation werden gemeinsam mit den Sozialpartnern auf europäischer Ebene fortgesetzt, vor allem im Rahmen der Durchführung des Aktionsplans über die Freizügigkeit von Arbeitnehmern. Dessen Ziel ist es, die Herausbildung eines Binnenmarktes für Beschäftigung auf europäischer Ebene zu erleichtern.

Die Reform der Strukturfonds im Rahmen der Umsetzung von Agenda 2000 erklärt die Entwicklung der Humanressourcen zu einem wichtigen horizontalen Ziel, neben den nach wie vor gültigen regional ausgerichteten Zielsetzungen (rückständige Regionen sowie Regionen im wirtschaftlichen und sozialen Umbruch).

4. Berichte der Workshops

Die Berichte der innerhalb der Konferenz veranstalteten Workshops sind von den jeweils zu Beginn genannten Berichterstatern redigiert. Für den Wortlaut der Berichte ist nur der Verfasser verantwortlich. Sie geben weder eine Meinung noch eine Verpflichtung der Kommission der Europäischen Gemeinschaften oder der Regierung des Großherzogtums Luxemburg in ihrer Eigenschaft als Vorsitzender des Rates für das zweite Halbjahr 1997 wieder.

BERICHT ÜBER DIE ARBEITSGRUPPE NR. I

DIE ENTWICKLUNG DER BESCHÄFTIGUNG IM TOURISMUS UNTER BERÜCKSICHTIGUNG DER VORAUSSICHTLICHEN ENTWICKLUNGEN AUF DEM TOURISTISCHEN DIENSTLEISTUNGSMARKT

ZIEL

*Analyse der Faktoren zur qualitativen Verbesserung und zur Schaffung von
Beschäftigung im Tourismus.*

Vorsitzender

Herr Geoffrey Lipman
Präsident des World Travel
and Tourism Council (WTTC)

Berichterstatter

Herr Victor Middleton
Professor an der Universität
Central Lancashire

1. Es wurde ein deutlicher Bedarf für eine bessere Vermittlung der zeitgemäßen Bedeutung von Reiseverkehr und Tourismus sowie des gesamten Spektrums der damit verbundenen Beschäftigungsmöglichkeiten - eingebunden in den weitergefaßten Rahmen von Beschäftigung und Arbeitslosigkeit in der gesamten EU - geäußert

(i) Arbeitsgruppe I registrierte bei allen Rednern der Plenarveranstaltungen am 4. November einen insgesamt hohen Informationsstand über den potentiellen Beitrag, den der Tourismus im nächsten Jahrtausend zur Beschäftigung leisten kann. Häufig wurden allerdings auch die folgenden Punkte angesprochen:

- Probleme aufgrund der Saisonabhängigkeit, niedrige Löhne und Gehälter, Teilzeitarbeit,
- gesellschaftlich wenig verträgliche Arbeitszeiten und -bedingungen, vorwiegend für Frauen und junge Menschen geeignete Tätigkeiten

Arbeitsgruppe I hielt diese Ansichten für überholt, nur auf Teilaspekten der tatsächlichen Bedeutung des Tourismus beruhend und für die Politiken und Programme der EU auf dem Gebiet des Tourismus eher kontraproduktiv. Es wurde betont, daß jedes Konzept für die Beschäftigung *im* Tourismus gleichzeitig durch ein Konzept für die Beschäftigung *durch den* Tourismus gestützt werden muß - dies wird als *Flow through*-Effekt (Durchlaufeffekt) bezeichnet. Es wurde festgestellt, daß die Mehrzahl der Arbeitsplätze in

Reiseverkehr und Tourismus tatsächlich Vollzeitbeschäftigung bieten, viele davon sind sehr gut bezahlt und sie decken nahezu jeden Aspekt der Wirtschaft ab, vom Piloten bei einer Fluggesellschaft über den Architekten und andere Akademiker bis hin zum Zoowärter. Ausgaben im Tourismus können zugleich auch dem produzierenden Gewerbe - vom Schiffsbau bis hin zur Textilindustrie - sowie angeschlossenen Dienstleistungsanbietern, z.B. dem Einzelhandel, zugute kommen. Aus der Forschung liegen genügend Nachweise vor, daß auf jeden Arbeitsplatz, der direkt mit der Erbringung von Dienstleistungen für Gäste in Zusammenhang steht, bis zu ein ganzer weiterer Arbeitsplatz in der Gesamtwirtschaft kommt, was insbesondere für wirtschaftlich schwache Regionen, die aus EU-Strukturfonds unterstützt werden, von Belang ist.

(ii) Die Arbeitsgruppe betonte die Notwendigkeit der Verbreitung der im Rahmen einer internationalen Übereinkunft von WTO/UN erarbeiteten Definition des Tourismus, die unmißverständlich festhält, daß Tourismus

- Tagesgäste und Dauergäste,
- Geschäftsreisende und Gäste mit sozialem Aufenthaltsgrund sowie Urlaubsreisende,
- Inlandstourismus (durch den Einnahmen und Beschäftigung zwischen Ursprungs- und Zielregionen transferiert werden) ebenso wie internationalen Tourismus mit einschließt.

(iii) Während die Arbeitsgruppe I die EU-Initiativen der jüngsten Zeit bezüglich der Richtlinie über Tourismusstatistik begrüßte, verwies sie auf das erhebliche Informationsdefizit über den Tourismus in Europa und dessen Auswirkungen, die eine kontraproduktive Beschäftigung vorrangig mit Daten über Urlaubsreisen, Beherbergungsbetriebe und Gastronomie zur Folge haben, auf welche in den meisten Ländern weniger als die Hälfte der gesamten Beschäftigung durch den Tourismus entfallen. So besteht beispielsweise keine Einigkeit darüber, ob dem Tourismus 6% des europäischen BIP (EG-Daten) oder bis zu 11% (WTTC-Daten) zuzurechnen sind. Beide Zahlen werden in der politischen Diskussion häufig zitiert, bedeuten jedoch eine Verdoppelung oder Halbierung des tatsächlichen Beitrags des Tourismus zur Beschäftigung. Insbesondere fehlt es an relevanten Informationen auf regionaler und örtlicher Ebene, also genau dort, wo die Planungen für Tourismus- und Gästemanagement in die Praxis umgesetzt werden. Die Verwendung des Begriffs *Tourismus* als eine homogene Gesamtheit wird der neuzeitlichen Gestalt des Tourismus, die im 21. Jahrhundert erkannt, in Planungen eingebunden und in den Zielgebieten gemanagt werden muß, als ein aus verschiedenen Teilaspekten bestehendes Konglomerat, nicht gerecht.

2. Prognosen über ein Wachstumspotential des Weltmarkts für Tourismus und Reiseverkehr wurden für Europa bestätigt, doch betonte die Arbeitsgruppe I, daß derartige Prognosen nicht als erwiesen angenommen werden dürfen, und verwies auf die Auswirkungen der zunehmenden Globalisierung des Wettbewerbs um Marktanteile

(i) Die Effizienz im Wettbewerb um Marktanteile hängt stark von folgenden Faktoren ab:

- Kunden-/Marktorientierung (Betonung der funktionalen Zusammenhänge zwischen Zufriedenheit der Arbeitnehmer, Kundenzufriedenheit und Gewinn)
- Steigerung der Produktqualität (Betonung der Notwendigkeit einer integrierten/Gesamtproduktqualität an Tourismuszielen, nicht nur herausragende Leistungen in einzelnen Sektoren wie Beherbergungsbetriebe und Gastronomie)
- Schaffung einer höheren Wertsteigerung bei Tourismusprodukten mit dem Ziel größerer Zufriedenheit und zur Begründung der zur Zahlung konkurrenzfähiger Löhne und Gehälter erforderlichen Preise
- Ausrichtung auf eine nachhaltige Entwicklung zur Erhaltung des für die Zukunft der Beschäftigung durch Tourismus unverzichtbaren Ressourcenbestands
- Ausbau/Schaffung der Grundlagen für die wichtige Rolle der KMU im Rahmen des Gesamtangebots touristischer Produkte und Dienstleistungen

(ii) Die besondere Bedeutung von Programmen zur Aus- und Weiterbildung von Personal und zur Entwicklung des Humanpotentials wurde in der Arbeitsgruppe mit Bezug auf die vorgenannten Punkte angesprochen, jedoch nicht weiter erörtert, da diese Aspekte von einer weiteren Arbeitsgruppe bearbeitet werden

(iii) Bezüglich konkreter, ausbaufähiger Produkte sprach die Arbeitsgruppe Bedeutung und Potential von Geschäfts- und Tagungstourismus, Citytourismus, kulturbezogenen Produkten, Tagesreisen zu Kultur-, Sport- und Freizeiteinrichtungen und den Seniorenmarkt (die über 60jährigen deren Zahl in bezug auf Gesundheitszustand, Wohlstand, Reiseerfahrung und Mobilität in ganz Europa deutlich zunehmen wird) an.

3. Von der Arbeitsgruppe wurden sieben konkrete Empfehlungen für die Sicherung der Beschäftigungsperspektiven erarbeitet, die in Form speziell für den EU-Binnenmarkt konzipierter Politiken, Programme und Finanzierungsvorhaben berücksichtigt und umgesetzt werden sollten

(i) Arbeitsgruppe I vertrat einhellig die Auffassung, daß es im Hinblick auf eine vollumfängliche Anerkennung und Umsetzung der Beschäftigungsmöglichkeiten im Tourismus unumgänglich sein wird, die 'weltgrößte Industrie' in den Verträgen zur Überarbeitung und Weiterentwicklung der Römischen Verträge formell zu definieren und anzuerkennen.

(ii) Die genauere Erforschung von und bessere Informationen über Angebots- und Nachfrageseite sind unverzichtbar für die wirksame Weiterentwicklung von lokalen und regionalen Politiken, die darauf ausgerichtet sind, die angestrebte Kombination eines Beschäftigungspotentials im Tourismus innerhalb eines zukunftsfähigen Rahmens zu realisieren.

(iii) Bestehende und neue Strukturfonds zur Förderung und Weiterentwicklung des Tourismus könnten durch die gezielte Weiterentwicklung bestehender Kriterien besser genutzt werden, um so die unter Punkt 2 oben angesprochene wettbewerbsfähige Entwicklung sicherzustellen. Neue, gemeinsam mit Partner aus der Branche zu entwickelnde Kriterien (siehe Punkt 4) könnten bei der Überarbeitung der bestehenden Kriterien zu diesem Zweck eine wichtige Rolle spielen.

(iv) Die Arbeitsgruppe betonte die Notwendigkeit eines flexibleren Einsatzes politischer Instrumentarien zur Schaffung einheitlicher Voraussetzungen für den Tourismus innerhalb des Binnenmarkts. Einige Beispiele:

- Abbau der Unterschiede zwischen den Mitgliedstaaten bei den Mehrwertsteuersätzen, z.B. mit Blick auf die Beherbergung²

² Der Kommissionsvorschlag über die Harmonisierung der Mehrwertsteuer wird frühestens Ende 1998 vorgelegt. Zur Vorbereitung dieser Initiative wurde ein umfangreicher Analysebericht über den jetzigen Stand auf diesem Gebiet ausgearbeitet (KOM(97) 559 endg. vom 13.11.97). Dieser Bericht kommentiert im einzelnen Fragen im Zusammenhang mit der Mehrwertsteuer und touristischen Dienstleistungen und Catering. Einigen Mitgliedstaaten wurde unter der Sechsten Mehrwertsteuerrichtlinie (und entsprechende Beitrittsverträge) gestattet, auf bestimmten Gütern und Dienstleistungen während der Übergangszeit reduzierte Sätze beizubehalten, sofern diese Raten am 1.1.91 galten. Reduzierte Mehrwertsteuersätze werden auf diese Weise in acht Mitgliedstaaten auf Restaurantdienstleistungen angewandt. Laut Anhang H der Sechsten EG-Mehrwertsteuerrichtlinie ist die Möglichkeit eines reduzierten Satzes für Beherbergungsdienstleistungen vorgesehen und die Kommission wird sich mit der Frage der Senkung der Mehrwertsteuer befassen (d. h. Anhang H der Sechsten EG-Mehrwertsteuerrichtlinie 77/388/EWG) sobald sie mit dem Arbeitsprogramm für die Einführung eines neuen gemeinsamen Mehrwertsteuersystems vorankommt. Ein wichtiges Ziel der Kommission dabei ist es, einen effizienten Binnenmarkt in dem Mehrwertsteuerbereich zu schaffen, indem sie die unterschiedlichen Sätze angleicht und die in den Mitgliedstaaten geltenden Steuergesetze harmonisiert. Die Kommission hat ernsthafte Zweifel, ob sich Mehrwertsteuersätze als wirtschaftspolitisches Instrument eignen. Die Auswirkung der Mehrwertsteuer auf die Verkaufspreise ist nur begrenzt und die Dienstleistungsnachfrage (insbesondere nach arbeitsintensiven Dienstleistungen) ist an zahlreiche andere Faktoren geknüpft wie Verbrauchergewohnheiten, allgemeine Konjunkturtrends usw. Darüberhinaus haben Versuche in Portugal und Österreich gezeigt, daß Steuersenkungen in diesem Bereich selten an den Verbraucher weitergeleitet werden. Außerdem ist die Kommission überzeugt, wie auch die im Jahre 1995 in Auftrag gegebene Untersuchung zeigt, daß

- Abbau der Unterschiede bei der Erhebung von Flughafen- und anderen Tourismussteuern
- geringere Besteuerung nur in der Saison geöffneter Beherbergungsbetriebe (insbesondere an der Küste), möglicherweise durch Umverteilung eines Teils des bisherigen Arbeitslosengelds an den Sektor statt an die Beschäftigten, um so mehr Vollzeit Arbeitsplätze zu schaffen (hier wurde ein konkreter Fall in Spanien angesprochen)

(v) Zielgerichtete Unterstützungsmaßnahmen, um KMU³ in die Lage zu versetzen, die in Punkt 2 oben genannten Kriterien zu erfüllen, sowie zielgerichtete Formen der Einflußnahme und Regulierung, wo dies notwendig ist, um diejenigen Unternehmen zu kontrollieren, die die Kriterien nicht erfüllen. Als konkreter Vorschlag zur Unterstützung dieses Prozesses wurde der Aufbau von Partnerschaftsnetzen wie Berufsverbände und Handelskammern genannt.

(vi) Die Arbeitsgruppe gelangte mit großer Mehrheit zu der Auffassung, daß wichtige Teile der die Bedingungen für Arbeitnehmer betreffenden Bestimmungen der Sozialcharta vorrangig aus Sicht der Arbeitnehmer des produzierenden Gewerbes aufgestellt wurden (Arbeitszeiten usw.) und für die unabdingbare Flexibilität einer sieben Tagen die Woche rund um die Uhr tätigen und - insbesondere in immer noch stark saisonabhängigen Regionen wie in weiten Teilen Südeuropas - unter starkem internationalem Konkurrenzdruck stehenden Industrie kontraproduktiv sind. Zur Entwicklung einer flexibleren Denkweise siehe den Vorschlag unter Punkt 4 unten.

(vii) Eingehend auf eine Initiative der europäischen Handelskammern („EUROCOMMERCE“) befürwortete die Arbeitsgruppe mit großer Mehrheit die Schaffung eines Europäischen Preises, mit dem erfolgreiche Initiativen zur Schaffung von Beschäftigung durch den Tourismus anerkannt und belohnt

Direktmaßnahmen auf dem Beschäftigungsmarkt wie Senkung der Sozialabgaben oder direkte Anreize für Arbeitgeber wirksamere Mittel sind, Arbeitsplätze zu schaffen, als indirekte Maßnahmen wie eine Senkung der Mehrwertsteuersätze. Wie ihr jüngstes Experiment mit Mehrwertsteuersenkungen auf arbeitsintensiven Dienstleistungen zeigt, bleibt die Kommission offen für jede eingehende Erörterung der Beziehung zwischen Besteuerung und Beschäftigung und auch die politischen und praktischen Gründe für gezielte Mehrwertsteuersenkungen in diesem Bereich.

³ Das Mehrjahresprogramm für KMU sieht Maßnahmen zur Förderung einer Zusammenarbeit und zum Ausbau von Partnerschaften zwischen KMU vor, insbesondere über Vermittlungsnetze wie BC-NET, BRE oder Veranstaltungen wie Europapartnerschaft und Interprise. Das Netz der Euro-Info-Zentren, das von der Kommission finanziert wird, ist ein Netz zur Verbreitung und Übertragung von Informationen zwischen den Unternehmen und der Kommission und umgekehrt. Die EIC sind in Träger-Strukturen angesiedelt.

werden und an dem sich die EG, etwa gemeinsam mit Partnern aus der Branche, gegebenenfalls beteiligen könnte.

4. Vorschläge, die dazu beitragen könnten, die wirksame Umsetzung der Empfehlungen unter Punkt 2 und 3 zu gewährleisten, wobei als akzeptiert gilt, daß die angestrebte Flexibilität der Vorgehensweisen bei der Realisierung des Beschäftigungspotentials Kommunikation, Dialogfähigkeit und bessere Kenntnisse über die Tourismusindustrie erfordert, wie unter Punkt 1 festgestellt

(i) Die Teilnehmer der Arbeitsgruppe sprachen sich dafür aus, Vorschläge für die Weiterentwicklung bestehender und neuer Vorgehensweisen für Dialog und Partnerschaft vorzulegen, damit die Besonderheiten der Beschäftigung im und durch den Tourismus besser vermittelt und die bestehenden Verknöcherungen im System aufgeweicht werden können. Die wichtigsten Partner in diesem Dialog sind

- Arbeitgeber und Berufsverbände der Privatwirtschaft
- Arbeitnehmervertreter
- lokale Gebietskörperschaften
- ggf. EU und einzelstaatliche Regierungen

Die Arbeitsgruppe verwies auf eine vor kurzem von der OECD in Rom veranstaltete Konferenz zur Bewertung des partnerschaftlichen und Dialogprozesses mit Blick auf die Entwicklung geeigneter Lösungsmodelle, die möglichst weite Verbreitung finden könnten.

(ii) Die Arbeitsgruppe nahm eine Empfehlung des WTTC zur Einsetzung einer Gruppe von 'Weisen' aus der Reise- und Tourismusindustrie zur Kenntnis, die dazu beitragen könnten, die Debatte auf die Gemeinschaftsebene zu bringen, die Dialogprozesse voranzubringen und der Praxis Gehör zu verschaffen - insbesondere im Hinblick auf die oben unter Punkt 3 dieses Berichts genannte Agenda.

BERICHT ÜBER DIE ARBEITSGRUPPE NR. II

HÖHERQUALIFIZIERUNG DER HUMANRESSOURCEN IM TOURISMUS UND IHRE ANPASSUNG AN VORAUSSICHTLICHE ENTWICKLUNGEN IN DIESEM BEREICH

ZIEL

Identifikation der Faktoren, um den zukünftigen Anforderungen der Wirtschaft in Bezug auf Bildung und Führung von Humanressourcen im Tourismus zu entsprechen.

Vorsitzender

Herr Alain-Philippe Feutre
Präsident von HOTREC

Berichterstatter

Frau Claudine Chaspoul
Direktorin der Redaktion
Editions Touristiques Européennes

Das Thema der Arbeitsgruppe 2, die unter dem Vorsitz von Herrn Alain-Philippe Feutr , Pr sident von HOTREC, zusammentrat, lautete: „Höherqualifizierung der Humanressourcen im Tourismus und ihre Anpassung an voraussichtliche Entwicklungen in diesem Bereich“. Das Ziel der Sitzung der Arbeitsgruppe war die Identifikation der Faktoren, um den zukünftigen Anforderungen der Wirtschaft in Bezug auf Bildung und Führung von Humanressourcen zu entsprechen.

1. Der Tourismusbereich begünstigt die berufliche und soziale Eingliederung

Wie Herr Harald Wiedenhofer, Generalsekretär von SETA-UITA, in seinem Vortrag ausführte, ist der Tourismus ein Wirtschaftszweig, der die berufliche und soziale Eingliederung fördert. Er fördert die Beschäftigungsfähigkeit, d.h. die Fähigkeit, eine Beschäftigung zu finden, von Personengruppen die bisher nur

geringe Beschäftigungschancen hatten, insbesondere Jugendliche, Personen ohne Ausbildung und Frauen.

Eine Beschäftigung im Tourismus stellt somit für zahlreiche Jugendliche in Europa einen ersten Schritt ins Berufsleben dar, der ihnen die Gelegenheit zur Entwicklung von Fähigkeiten gibt, die auch in anderen Berufszweigen genutzt werden können (Kontaktfreudigkeit, Organisationstalent usw.).

So positiv diese Feststellung ist, so muß sie doch durch zwei wesentliche Anmerkungen relativiert werden. Zum einen hat dieser Bereich Schwierigkeiten, seine Beschäftigten an sich zu binden. Zum anderen fehlen insgesamt geeignete Qualifikationen, mit denen die Jugendlichen sich in diesem Bereich weiterentwickeln und in diesem Beruf Karriere machen könnten.

2. *Die notwendige Aufwertung der Tourismusberufe*

Der Tourismusbereich bietet zwar den Vorteil, zahlreichen Personen die berufliche Eingliederung zu ermöglichen, doch hat er unter *der Abwanderung* seiner Beschäftigten hin zu anderen Tätigkeitsbereichen zu leiden.

Die erhebliche *Fluktuation* in dieser Branche kann objektiven Sachzwängen zugeschrieben werden, die die Branche dem Privatleben der Beschäftigten aufzwingt (insbesondere hinsichtlich der Arbeitszeiten), allerdings auch der mangelhaften Abgrenzung zwischen Dienen und Servilität, die sich in unserem europäischen Wertesystem herausgebildet hat.

Aus diesem Grund hat dieser Wirtschaftsbereich ständig unter einem Mangel an qualifiziertem Personal zu leiden; überhaupt ist dies eines der größten Handicaps für die Entwicklung der Fremdenverkehrsindustrie in Europa. Während die Qualität ihrer Mitarbeiter die größte Trumpfkarte der

Fremdenverkehrsunternehmer darstellen müsste, haben sie andererseits Probleme, ihre Beschäftigten an sich zu binden.

3. *Der Sozialdialog auf europäischer Ebene*

Der Sozialdialog auf europäischer Ebene ist der erste, überaus wichtige Aspekt der Maßnahmen, mit denen die Tourismusberufe aufgewertet werden sollen. Überhaupt können die Beschäftigten nur insoweit dazu motiviert werden, in diesem Beruf zu bleiben, wie die ihnen angebotenen Arbeitsbedingungen akzeptabel erscheinen. Der soziale Dialog ist natürlich beileibe nicht steril, sondern birgt in sich operative Lösungsansätze in Fragen der Berufsbildung, der Qualifikationen und der Verbesserung der Arbeitsbedingungen. Durch ihn können das bloße Gesprächsstadium und starre Grenzen überwunden und sowohl das Verhalten der Unternehmen als auch das der Beschäftigten weiterentwickelt werden.

So bietet beispielsweise der gegenwärtig zwischen HOTREC und SETA-UITA in Gang gekommene Sozialdialog die Möglichkeit, über gemeinsame Positionen in der Flexibilisierung der Beschäftigung nachzudenken.⁴

4. *Die Professionalisierung und die Anpassungsfähigkeit dieses Wirtschaftszweigs⁵*

⁴ Die Kommission prüft gemeinsam mit den Sozialpartnern des Sektors etwaige Möglichkeiten, den Sozialdialog auf sämtliche Tätigkeiten der Tourismusbranche auszudehnen.

⁵ Die Leitlinien der von der Kommission vorgeschlagenen Beschäftigungsmaßnahmen für das Jahr 1998 wurden vom Sonderbeschäftigungsgipfel am 20. und 21. November 1997 in Luxemburg angenommen. Es handelt sich um vier Schwerpunktbereiche:

- Schaffung einer neuen Kultur des Unternehmertums und der unternehmerischen Initiative
- Schaffung einer neuen Kultur für die Fähigkeit zur beruflichen Eingliederung oder "Beschäftigungsfähigkeit"
- Förderung und Ermutigung der Anpassungsfähigkeit
- Verstärkung der Politik einer Chancengleichheit.

Im Rahmen der multilateralen Überwachung, die in Amsterdam beschlossen worden war, müssen die Mitgliedstaaten der Kommission ihre nationalen Beschäftigungspläne übermitteln, damit diese auf dem Europäischen Rat am 15. und 16. Juni 1998 in Cardiff geprüft werden können.

Die Professionalisierung dieses Wirtschaftszweigs ist der zweite wichtige Aspekt der Maßnahmen zur Aufwertung der Tourismusberufe.

Diese Aktion kommt den Beschäftigten wie auch den Unternehmen dieses Wirtschaftszweigs zugute. Für die Beschäftigten bietet die Professionalisierung eine Möglichkeit zur persönlichen Weiterentwicklung und zum Erwerb von Fähigkeiten, durch die sie in ihrer Laufbahn vorwärtskommen. Die Unternehmen durchlaufen eine Phase der grundlegenden Umstrukturierung, die durch neue Technologien und die zunehmende Konkurrenz verursacht wurde. Die Professionalisierung der Beschäftigten muß zugleich auch die Anpassungsfähigkeit der Unternehmen nach sich ziehen. Deren Anpassungsfähigkeit ist ein entscheidender Faktor für ihr Überleben, sowohl hinsichtlich der Schaffung von Arbeitsplätzen als auch der Sicherheit der Arbeitsplätze. Die Unternehmen und Beschäftigten verfolgen also gleichgelagerte Interessen, die in der Frage der Professionalisierung dieses Wirtschaftsbereichs miteinander verflochten sind.

Eine grundsätzliche Feststellung, die für alle getroffen werden konnte, ist die mangelnde Übereinstimmung - sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht - der in Europa heute existierenden Ausbildungsformen mit dem Bedarf der Unternehmen. Insbesondere werden zu viele Führungskräfte und zu wenig Fachkräfte in den grundlegenden Tourismusberufen ausgebildet, die den Kern der Berufe in diesem Wirtschaftsbereich bilden.

Volker Buring, Generaldirektor Humanressourcen und Organisation der Accor-Gruppe, stellte die beispielhafte Aktion der Accor-Akademie vor, der ersten Unternehmensuniversität für Tourismusberufe in Europa. Die dort angebotenen Ausbildungen zielen sowohl auf eine Verbesserung der Fähigkeiten der Arbeitnehmer an ihrem Arbeitsplatz als auch auf die Schaffung einer Grundlage für die persönliche Weiterentwicklung von Arbeitnehmern in ihrer Laufbahn hin. Eine spezielle Ausbildungsrichtung zielt auf Mitarbeiter ab, die in der Gruppe

eingestellt werden, ohne zuvor eine entsprechende Berufsausbildung absolviert zu haben. Bei Accor gilt die Aus- und Weiterbildung als echte Investition und nicht als reine Verwaltungskosten. Diese Investitionen erweisen sich als sehr produktiv, da die Aus- und Weiterbildung zu einer Professionalisierung beiträgt, in der das Konzept der Dienstleistung und damit letzten Ende die Zufriedenheit der Kunden zum Ausdruck kommt.

5. Abbau steuerlicher Hindernisse und Einführung geeigneter Finanzierungsinstrumente

Voraussetzung für sämtliche Maßnahmen zur Professionalisierung dieses Wirtschaftsbereichs und damit zur Verbesserung der Anpassungsfähigkeit ist der Abbau steuerlicher und anderer Hindernisse, die der Förderung von Investitionen in Humanressourcen entgegenstehen.

In gleichem Zuge müssen steuerliche Anreize für den Ausbau der betrieblichen Weiterbildung geschaffen und Maßnahmen gefördert werden, durch die die Arbeitnehmer ihre Weiterbildungsmöglichkeiten besser ausschöpfen können.

Wichtig ist außerdem die Schaffung geeigneter Finanzierungsmöglichkeiten, egal ob über öffentlich-private Partnerschaften oder über die Zusammenarbeit zwischen Unternehmensvertretern und Arbeitnehmervertretern.

6. Geographische und funktionale Mobilität

Der Begriff der Mobilität ist ein Schlüsselbegriff für die Professionalisierung der Fachkompetenzen im Tourismus.

Funktionale Mobilität ist für die Arbeitnehmer die Voraussetzung, um „sämtliche Facetten des Berufsbilds“ kennenzulernen, d.h. um eine professionellere

Arbeitsweise zu erlernen. Außerdem können sie auf diese Weise in diesem Bereich „Karriere machen“.

Die geographische Mobilität dürfte untrennbar mit dem Begriff der Professionalisierung im Tourismusbereich verbunden sein, und zwar aus mehreren Gründen: zum einen aus Gründen, die mit dem saisonalen Charakter der Arbeit zusammenhängen, denn seit jeher arbeiteten die Beschäftigten dieser Branche „im Winter in den Bergen und im Sommer am Meer“, zum anderen spielen hier das Erlernen von Fremdsprachen und das Kennenlernen europäischer Kulturen eine Rolle.

Damit das Konzept der Ausbildung ohne Grenzen ausgebaut werden kann, müssen auf jeden Fall folgende Voraussetzungen erfüllt sein:

- administrative Hindernisse für die Mobilität von in der Ausbildung stehenden Jugendlichen müssen abgebaut werden;
- es muß ein europäisches System für die Aufwertung der Fähigkeiten geschaffen werden.

7. Die Kooperation zwischen Unternehmen und Aus- und Weiterbildungseinrichtungen

Die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Aus- und Weiterbildungseinrichtungen kann sich auf vielfältige Weise gestalten. Durch diese Zusammenarbeit sollen engere Verbindungen zwischen Ausbildung, Weiterbildung und Beschäftigung geschaffen werden.

Damit sollen insbesondere die Qualifikationen der Ausbilder auf die realen Gegebenheiten in den Unternehmen abgestimmt werden. Dies führt zu einer weiteren Frage, nämlich der Bewertung der Ausbilder und dem Problem, wie die Bewertungskriterien festgelegt werden sollen: z.B. anhand der Übernahmequote

nach Abschluß der Ausbildung oder anhand der Zufriedenheit der Arbeitnehmer nach Abschluß der Ausbildung?

In der Frage der Berufsausbildung müssen als maßgebliche Kriterien die Verringerung der Fluktuation im Unternehmen und das Maß, in dem die Ausbildung karrierefördernd wirkt, herangezogen werden.

o In der Grundausbildung erstrecken sich die Partnerschaften zwischen Unternehmen und Ausbildungseinrichtungen von Lehren und dualer Berufsausbildung bis zu ständigen Beziehungen zwischen Universitäten und Unternehmen. Grundsätzlich bieten diese Partnerschaften folgende Möglichkeiten:

- die Ausbildungsinhalte können an die Bedürfnisse der Unternehmen angepaßt werden und die Absolventen müssen bei Eintritt ins Unternehmen sofort einsetzbar sein;

- den Auszubildenden können die realen Gegebenheiten in den Tourismusberufen vermittelt werden, womit eventuellen Desillusionierungen vorgebeugt werden kann;

- der Übergang von der Schule ins Arbeitsleben kann insbesondere durch Unternehmenspraktika erleichtert werden.

o Die fortlaufende, berufliche Ausbildung ist eine Grundvoraussetzung, damit die Arbeitnehmer ihre Kenntnisse auf dem neuesten Stand halten und damit auch ihren Arbeitsplatz sichern können. Neue technologische Innovationsprozesse, z.B. Fertigungstechnologien oder neue Verwaltungs-, Informations- und Kommunikationsverfahren, wirken sich heute destabilisierend auf die Arbeitswelt aus. Daneben bildet die fortlaufende, fachliche Weiterbildung

eine Grundvoraussetzung, damit die Unternehmen sich an fluktuierende wirtschaftliche Rahmenbedingungen anpassen können.

o Auf dem Wege der Zusammenarbeit mit Ausbildungseinrichtungen bzw. Universitäten dürften kleine und mittlere Unternehmen dieses Wirtschaftszweigs von der Einrichtung angewandter Forschungsprogramme profitieren.

8. *Die Vernetzung auf europäischer Ebene*

Die beispielhaften Aktivitäten der Accor-Akademie sind leider nicht auf den gesamten Wirtschaftsbereich übertragbar, der im wesentlichen aus Kleinbetrieben besteht. Dies bedeutet allerdings nicht, daß sich nicht auch für die Mitarbeiter von Kleinbetrieben Lösungen anbieten, insbesondere durch die Vernetzung zwischen Unternehmensvertretern, Arbeitnehmervertretern und Ausbildungseinrichtungen.⁶

Zu nennen sind in diesem Zusammenhang die auf europäischer Ebene ins Leben gerufenen Aktionen zugunsten von Saisonarbeitern im Tourismus über die europäische Beschäftigungs- und Ausbildungsbörse für Saisonarbeiter im Tourismus. Durch diese von Arbeitnehmervertretern geförderten Aktionen soll der Unsicherheit der Arbeitsplätze in diesem Bereich entgegengewirkt, die Professionalisierung des Wirtschaftszweigs gefestigt und die geographische und sektorale Mobilität der Arbeitnehmer gefördert werden.

⁶ Das Programm LEONARDO DA VINCI - Aufruf zur Einreichung von Vorschlägen 1997 - zielt auf eine engere Zusammenarbeit ab zwischen KMU, Ausbildungsstätten und Hochschulzentren, Forschungseinrichtungen, Fachverbänden und Sozialpartnern durch europaweite Vernetzung, ganz besonders im Hinblick auf die Vorbereitung der Wirtschaftspartner auf den Euro und die Anpassung an die neuen Technologien. Weitere von der Gemeinschaft finanzierte Maßnahmen im Rahmen des Programms LEONARDO DA VINCI von 1995 bis 1996 haben insbesondere dazu beigetragen, eine "Analyse des Ausbildungsbedarfs in den KMU des Sektors Tourismus" zu entwickeln und "transnationale Qualifikationsmodule für den Tourismus zu konzipieren".

Zu nennen ist auch der von Manuel Figuerola, Direktor der „Escuela Oficial der Turismo der Madrid“, vorgestellte Ausbildungsgang für europäisches Tourismusmanagement zu nennen. An diesem vor zehn Jahren eingerichteten Ausbildungsgang sind sechs europäische Ausbildungseinrichtungen für den Fremdenverkehr aus sechs verschiedenen Ländern beteiligt. Sein Ziel ist die Kombination von theoretischer Ausbildung in der Führung von Tourismusunternehmen in Europa mit Praktika in Unternehmen. Die Schüler absolvieren ihre Ausbildung und ihre Praktika außerhalb ihres Heimatlandes.

9. *Anpassung an technologische Entwicklungen*

Raymund O'Connor, Direktor des CERT, führte aus, daß die technologischen Entwicklungen zu erheblichen Veränderungen in der Funktion der Tourismusunternehmen führen, insbesondere im Managementbereich. Von diesen technologischen Entwicklungen sind heute sämtliche Unternehmen dieser Branche betroffen, egal ob es sich z.B. um Reisebüros, Hotels oder Restaurants handelt.

Die Anpassung an technologische Entwicklungen ist eine der großen Herausforderungen des Tourismusbereichs in den kommenden Jahren, und zwar umso mehr, als die Kunden hier ständig steigende Ansprüche stellen. Die Unternehmen und Arbeitnehmer müssen sich darüber im Klaren sein, daß die neuen Technologien zu einer Verbesserung der Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen beitragen, zugleich für die Arbeitnehmer aber auch eine persönliche Bereicherung bedeuten.

Dem Einzug neuer Technologien in das Unternehmen stehen drei wesentliche Probleme gegenüber:

- die Anpassung des Einsatzes neuer Technologien an die Besonderheiten der Dienstleistungsberufe, da auf keinen Fall die Dienstleistungen durch die Technologie abgetötet werden dürfen;

- die Schwierigkeit, die „Führungsstellung“ der Ausbildungsinhalte zu erhalten, da die technische Entwicklung außerordentlich rasch fortschreitet;
- das Zögern mancher Arbeitnehmer, ihre erworbenen Fähigkeiten und die Organisation ihrer Arbeit kritisch zu hinterfragen.

Auch hier ist eine Lösung der Probleme nur durch einen Sozialdialog und durch die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Ausbildungsstätte möglich.

Den Schulen, Universitäten und Ausbildungseinrichtungen kommt bei der Vermittlung neuer Technologien eine wichtige Rolle zu. Die Vermittlung neuer Technologien muß allerdings auch in den Unternehmen Einzug halten. Aus diesem Grund sollen durch das Leonardo da Vinci-Programm einer großen Zahl kleiner und mittlerer Unternehmen der Zugang zu leistungsfähigeren, besser auf ihre Situation abgestimmten Berufsbildungsmaßnahmen eröffnet werden. Hierbei kommen vor allem neue Informations- und Kommunikationstechnologien (Multimediaprogramme, CD-ROM, Internet usw.) zum Einsatz.

Über die fachliche und soziale Eingliederung und die Entwicklung dieses Wirtschaftsbereichs hinaus ist die Ausbildung im Tourismus eine vorrangige europäische Aufgabe. Angesichts der internationalen Konkurrenz (insbesondere mit dem Erstarken der Länder Asiens) müssen durch die Aus- und Weiterbildung europäische Modelle für das Tourismusmanagement durchgesetzt werden. Die Aus- und Weiterbildung muß gewissermaßen als Brückenkopf für eine Politik des Exports von europäischem Know-how und europäischen Technologien fungieren.

BERICHT ÜBER DIE ARBEITSGRUPPE NR. III

INITIATIVEN ZUR FÖRDERUNG DER BESCHÄFTIGUNG IM TOURISMUS

ZIEL

Hervorhebung bedeutender Beschäftigungsinitiativen im Tourismusbereich auf der Grundlage von Erfahrungen bereits abgeschlossener, laufender oder geplanter Projekte in den Mitgliedstaaten, mit dem Ziel den Erfahrungsaustausch auf diesem Gebiet zu intensivieren.

Vorsitzender

Herr Wendelin Weingartner

Landeshauptman von Tirol
Österreich

Berichterstatter

Herr Peter Keller

Präsident der Internationalen
Vereinigung der Tourismusexperten

1 Wege zu einem neuen Verständnis des Tourismus

Um Initiativen zur Förderung der Beschäftigung im Tourismus bewerten zu können, ist es nach meiner Ansicht notwendig, die Besonderheiten des Touristikwesens genauer verstehen zu lernen.

Zunächst ist festzustellen, daß der Tourismus kein homogener Industrie- oder Wirtschaftszweig ist. Aus makroökonomischer Sicht ist der Tourismus lediglich ein Gegenstand des letzten Verbrauchs bzw. der Vorleistungen.

Die Klein- und Großunternehmen, die Waren und Dienstleistungen im Tourismusbereich erzeugen, um die Wünsche ihrer Kunden zu erfüllen, bilden ein breites Spektrum an Wirtschaftszweigen mit unterschiedlicher Produktivität. Sie bieten eine breite Palette an attraktiven Arbeitsplätzen an. Auch ist der

Tourismus heute kein Wirtschaftszweig mehr, der sich ausschließlich auf den Einsatz von Hausangestellten stützt. Er ist ein bedeutender Arbeitgeber, der von den arbeitsmarktpolitischen Akteuren absolut ernst genommen werden muß.

2 Die Notwendigkeit, den Tourismus umzuorganisieren

Das touristische Angebot ist außerordentlich fragmentiert. Es ist im übrigen einzig und allein an den Ausgaben der Gäste zu erkennen. Um auf dem Markt wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen sich die Dienstleister zusammenschließen und zusammenarbeiten, um ihre Produkte bzw. Reiseziele gemeinsam weiterzuentwickeln und vertreiben. Der Tourismus muß neu organisiert werden, wofür ein neues fremdenverkehrspolitisches Konzept notwendig ist.⁷

Es kann nicht verwundern, daß die neue Dynamik Europas, durch die arbeitsplatzschaffende Initiativen in den vom Tourismus abhängigen Branchen gefördert werden, denselben konzeptionellen Rahmenbedingungen folgt. Es war heute oft von Gründerzentren für neue Arbeitsplätze, Partnerschaften, lokalen Initiativen oder regionalen Beschäftigungspakten die Rede.

Die Vielfalt der heute vormittag hier geschilderten Erfahrungen ist durch ein und dieselbe Philosophie gekennzeichnet: die Förderung von Innovationen, den Wissenstransfer aus den Ausbildungszentren in die Praxis und die Zusammenarbeit in Netzen. Ferner wurde darauf verwiesen, daß das Projekt des „Philoxenia“-Programms in gleichem Sinne gegründet wurde und daher unterstützt werden muß.

⁷ Der Vorschlag des letzten Mehrjahresprogramms (1997-2000) zur Förderung des europäischen Tourismus "Philoxenia" hat ganz allgemein zum Ziel, über interne Koordinierung die Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten und die Konsultation der Reiseindustrie zu fördern, Anreize für Qualität und Wettbewerbsfähigkeit des europäischen Tourismus zu bieten und damit zu Wachstum und zur Beschäftigung beizutragen. Seine Schwerpunkte sind im einzelnen:

- Verbesserung der Fachkenntnisse im Bereich Tourismus
- Verbesserung der gesetzlichen und finanziellen Rahmenbedingungen für den Tourismus
- Steigerung der Qualität im europäischen Tourismus
- Erhöhung der Zahl ausländischer Besucher.

Der Ministerrat für Tourismus am 26.11.1997 in Brüssel konnte die in Artikel 235 des Vertrags geforderte Einstimmigkeit über den Kommissionsvorschlag nicht erzielen. Demnach liegt der Vorschlag weiterhin dem Rat vor.

3 Die Gründung neuer strategischer Produkte

Anders als in anderen Regionen der Welt ist der Tourismus nicht mehr überall in Europa ein Wachstumsmotor. Einige bereits stark durchdrungene Regionen können nicht einfach mehr nur auf quantitatives Wachstum hinarbeiten. Sie werden durch neue Ziele bedroht, die dank der Nutzung industrieller Organisations- und Produktionsmethoden moderne Einrichtungen und hochwertige Dienstleistungen bieten.

Die Notwendigkeit, neue strategische Produkte zu entwickeln und zu vertreiben, um die Marktpositionen wieder zurückzugewinnen und die Erhaltung bzw. Schaffung interessanter Arbeitsplätze fördern zu können, stellt ein echtes Aufgabenpaket für „Tourismusmarketing“ dar.⁸

Die Europäische Union und die Staaten Europas haben Recht, wenn sie die Diversifizierung des Angebots durch die Einführung von Produkten für Gesundheitstourismus, Kulturtourismus und anderen tragenden Produkten betreiben, durch die das Angebot verjüngt wird, neue Kundenkreise erschlossen werden und diversifiziertere Arbeitsplätze im Tourismus entstehen.

4 Ein Beitrag zur Erhaltung der Authentizität und kulturellen Identität Europas als Reiseziel

⁸ Der Sondergipfel für Beschäftigung in Luxemburg hat zur Kenntnis genommen, daß die Europäische Investitionsbank (EIB) das Sonderaktionsprogramm Amsterdam (ASAP) eingerichtet hat. Das Programm läuft bis Ende 2000 und umfaßt insbesondere die Entwicklung und die Stärkung der von der EIB genehmigten Finanzierungen in den Bereichen Ausbildung, Gesundheit, *städtische Umgebung* und Umweltschutz.

Die Kommission setzte ihre bisherigen Maßnahmen im Bereich Städtetourismus fort, richtete aber zusätzlich Anfang 1998 eine Arbeitsgruppe über den Städtetourismus in Europa ein. Damit sollen der Erfahrungsaustausch und die Verbreitung bewährter Vorgehensweisen auf europäischer Ebene erleichtert und operationelle Lösungen gefunden werden. Diese Arbeiten tragen zum Ausbau der Sachkenntnisse bei, die für die interne Koordinierung innerhalb der Kommission dienlich sind. Ferner weisen sie die Kommission auf die Gemeinschaftsmaßnahmen hin, die vorbildliche Aktionen im Bereich Städtetourismus in Europa fördern können. Außerdem machen sie den Weg frei für eine bessere Erfassung des Städtetourismus und seiner wichtigsten Bestandteile wie z. B. Kulturtourismus, Geschäfts- und Kongreßreisen oder Events.

Die Ergebnisse der Tätigkeiten der Arbeitsgruppe werden in einem Kurzbericht zusammengefaßt und sollen Beiträge leisten zur europäischen Debatte zu dem Thema: "Wege der Stadtentwicklung in der Europäischen Union". Daneben sollen sie die Nutzung der Synergien in den Mitgliedstaaten im Bereich Städtetourismus bzw. in der Gemeinschaft zum Thema "Stadtentwicklung" fördern.

Eine der Stärken Europas ist die Vielfalt der Landschaften und Kulturen, die bereits für sich alleine einen Wert darstellt. Sämtliche Investitionen in öffentliche Güter, z.B. eine Landschaft von besonderer Schönheit oder ein einzigartiges Kulturdenkmal, macht diese Vielfalt zu einer Ressource für den Tourismus.

Im Mittelpunkt zahlreicher Initiativen zur Förderung der Beschäftigung standen die Renovierung von Kunstdenkmälern, der Landschaftsschutz und deren nachhaltige Nutzung durch den Aufbau eines Minimums an Infrastruktur und die Lenkung der Besucherströme (Spanien - Werkstätten/Schulen).

Diese Investitionen, die häufig metatouristischen Zielen untergeordnet sind, wirken sich in doppelter Hinsicht auf die Beschäftigung aus, d.h. einerseits durch Erhalt der herkömmlichen Berufe bzw. durch das Entstehen neuer Berufe in der Aufbauphase sowie andererseits durch die Schaffung neuer Arbeitsplätze bei der weiteren touristischen Nutzung.

5 Die dauerhafte Aufwertung der touristischen Infrastrukturen und des touristischen Überbaus

Die vom Staat aufgebrauchten Investitionen für den Erhalt interessanter öffentlicher Güter sind nur ein Sonderfall der in der Aussprache aufgezeigten Notwendigkeit, die Infrastrukturen und den Überbau des Tourismus dauerhaft aufzuwerten und neue Investitionen zu tätigen (Freizeitzentrum „LOWRY CENTRE“). Dahinter steht eine Forderung des Marktes. Nur ein Reiseziel, das sich ständig an die Erfordernisse der Kundschaft anpaßt, kann eine ausreichende Nachfrage schaffen. Der Prozeß der touristischen Spezialisierung muß beibehalten werden. Hierin stecken die besten Möglichkeiten, in den vom Tourismus abhängigen Branchen Arbeitsplätze zu erhalten und zu schaffen.

Die Förderung der Schaffung touristischer Infrastrukturen, z.B. durch Strukturfonds, könnte sich im Zeichen des unvollkommenen Wettbewerbs als Wettbewerbsvorteil für die Länder der Europäischen Union erweisen.

6 Verbesserung des Images der Arbeitsplätze in den vom Tourismus abhängigen Wirtschaftszweigen

Wiederholt wurde darauf verwiesen, daß sich aufgrund der Arbeitsbedingungen in einem von saisonalen Nachfrageschwankungen, unregelmäßigen Arbeitszeiten und strapaziösen, persönlich zugeschnittenen Dienstleistungen gekennzeichneten Wirtschaftszweig nicht genug Gebietsansässige dazu bereit finden, einen Beruf im europäischen Tourismus zu ergreifen. In den am höchsten entwickelten Ländern besteht ein Mangel an gelernten wie auch ungelernten Arbeitskräften, vor allem im Hotel- und Gaststättengewerbe.

Aus diesem Grund ist also eine Aufwertung des Images der Arbeitsplätze im Tourismus notwendig. Sie läßt sich durch Aufbau einer sozialeren und produktiveren Arbeitsorganisation erreichen. Dies setzt eine auf Verhandlungen basierende Flexibilität voraus. Durch staatliche Rahmenbedingungen, z.B. durch Senkung der Lohnnebenkosten, kann diese Umgestaltung gefördert werden (Beispiel: VVF).

In diesem Zusammenhang ist daran zu erinnern, daß der Beschäftigungsgrad im Tourismus häufig niedrig ist, d.h. es ist keine Vollbeschäftigung gewährleistet und das Lohnniveau gerät unter Druck. Sämtliche Maßnahmen, durch die die Nachfrage nach Reisezielen in Europa gefördert wird, können zu einer Steigerung des Beschäftigungsgrads, der Wertschöpfung, der Arbeitsproduktivität und des Lohnniveaus beitragen. Auf diese Weise läßt sich die Arbeitslosigkeit in den Tourismusbranchen senken. Diese Wirkung ist umso erstrebenswerter, als der Hotel- und Gaststättensektor in einigen Ländern zu den Wirtschaftszweigen mit besonders hoher Arbeitslosigkeit zählt.

7 Nutzung der Beschäftigungschancen in den vom Tourismus abhängigen Wirtschaftszweigen

Die Beschäftigung im Tourismus bietet Möglichkeiten, die von den Wohnbevölkerungen häufig nur unzureichend wahrgenommen werden. Wiederholt wurde betont, daß der Tourismus zur Förderung des Unternehmertums beiträgt. Selbständige befinden sich hier in einer guten Position, um flexibel auf Nachfrageänderungen im Tourismus reagieren zu können. Initiativen, die zu einer Förderung des Unternehmertums beitragen, z.B. Erarbeitung und Erschließung von Strategien und „Business Plans“, sind positiv zu bewerten. (Italien: Local System of Tourism Supply SLOT“)

Im Bereich der Arbeitnehmer war besonders hervorzuheben, daß der Arbeitsmarkt im Touristiksektor die Integration von Arbeitnehmern in die Arbeitswelt erleichtern kann. Diese Arbeitsplätze eröffnen im allgemeinen zwar keine wirklichen Karrieren, ermöglichen jedoch den Erwerb sozialer, technischer und sprachlicher Kompetenzen. Die Länder Europas können diese Integration durch flexible und sozial gestaltete Rahmenbedingungen unterstützen.

Daß der Tourismus teilweise weniger qualifizierte und damit weniger produktive Arbeitsplätze anbietet, darf die Länder Europas nicht dazu verleiten, auf eine Förderung dieses Wirtschaftsbereichs zu verzichten. Dieser Wirtschaftsbereich ist dann wettbewerbsfähig, wenn er seine Dienstleistungen verkaufen kann. In diesem Fall spielt es kaum eine Rolle, daß die Durchschnittsproduktivität im Tourismus niedriger als in der Wirtschaft insgesamt ist.⁹

⁹ Mit ihrem Weißbuch „Wachstum, Wettbewerbsfähigkeit, Beschäftigung“, auf dem die gegenwärtige Beschäftigungsstrategie der Union aufbaut, hat die Kommission den Versuch unternommen, diesen potentiellen Konflikt auf folgende Weise zu lösen: *„Allerdings besteht kein Widerspruch zwischen dem Ruf nach Produktivitätssteigerung in allen dem internationalen Wettbewerb ausgesetzten Sektoren und dem gleichzeitigen Ruf nach Maßnahmen, die das Gewicht der Sektoren mit geringen Produktivitätszuwächsen verstärken sollen. Tatsächlich ist der Prozeß, über den die von den hochproduktiven Sektoren ausgehende höhere Produktivität sich in allen Sektoren der Wirtschaft fortpflanzt, das Kernstück jeden Entwicklungsmodells. Die Produktivität muß zunehmen, um die internationale Wettbewerbsfähigkeit eines Landes zu gewährleisten und den zur Verteilung in der gesamten Wirtschaft verfügbaren materiellen Wohlstand zu erhöhen. Gleichzeitig mit dem wachsenden Wohlstand eines Landes kann auch die relative Bedeutung bestimmter, normalerweise stark arbeitsintensiver Sektoren zunehmen, was zur Verteilung des so geschaffenen Wohlstands beiträgt und gleichzeitig die Voraussetzung für eine weitere Steigerung des Wohlstands verbessert“* (Seite 57). Die Tourismustätigkeiten scheinen dies gut zu veranschaulichen, weil sie sowohl einen großen Industriezweig darstellen, der auf den internationalen Märkten kämpfen und Produktivitätssteigerungen anstreben muß, sowie einen großen Anteil von KMU (95 %) haben, vor allem Kleinstunternehmen (mit weniger als 10 Beschäftigten), die auf lokaler oder regionaler Ebene tätig sind und zahlreiche Arbeitsplätze in arbeitsintensiven Aktivitäten schaffen.

8 Bewertung der Prozesse und Wirkung staatlicher Beschäftigungsprogramme

Die Arbeitsmarktlage in Tourismusbereich ist in Europa bisher noch kaum bekannt. Möglicherweise kann die vom Tourismus geschaffene Beschäftigung mit Hilfe makroökonomischer Methoden (Input/Output-Analysen, Satelliten- oder Produktionskonten) gemessen werden. Diese Konzepte vermitteln allerdings lediglich einen statistischen und abstrakten Eindruck der Lage. Genau genommen wird dabei lediglich die Wertschöpfung durch die Arbeitsproduktivität der Arbeitsplätze in diesem Bereich dividiert.

Um die Wirkung von Beschäftigungsmaßnahmen oder -programmen messen zu können, ist es unbedingt erforderlich, von den Empfängern öffentlicher Fördermittel bei der abschließenden Bewertung von Vorhaben eine Art Untersuchung zu den Auswirkungen auf die Beschäftigung zu verlangen.

5. **Schlußfolgerungen der Konferenz - Erklärung des Präsidenten**

„1. Der Gipfel von Amsterdam hat das Engagement der Europäischen Union für die Beschäftigung. Der Sondergipfel zur Beschäftigung vom 21. November unter dem Vorsitz Luxemburgs verdeutlicht nochmals den vorrangigen Charakter der Beschäftigung.

In diesem Sinne hat die Europäische Kommission und die luxemburgische Präsidentschaft eine wichtige Konferenz unter dem Thema “Beschäftigung und Tourismus: Handlungsmaximen für Maßnahmen” organisiert, die in Luxemburg stattfand.

An dieser Konferenz nahmen mehr als 300 Vertreter aus der Tourismusindustrie, von nationalen und internationalen Berufsvereinigungen, Gewerkschaften, aus der öffentlichen Verwaltung der Mitgliedsstaaten sowie aus den Gemeinschaftsinstitutionen teil. Die Gesamtheit der Teilnehmer hat die Bedeutung eines europäischen Modells einer touristischen Entwicklung unterstrichen. Dieses Modell steht für Diversifizierung, Qualität und ständiges Augenmerk auf die Erwartungen der Verbraucher in einem Markt, der sich an der Nachfrage auszurichten hat.

2. Diese Konferenz wurde eröffnet von: Hr. Fernand Boden, dem luxemburgischen Minister für Tourismus und Präsidenten des Rates der europäischen Minister für Tourismus; Hr. Christos Papoutsis, Kommissar der Europäischen Kommission zuständig für Tourismus; Hr. Jean-Pierre Bazin, Präsidenten des Ausschusses “Transport und Tourismus” des Europäischen Parlaments; Hr. Aodh Flynn, Präsident des Unterausschusses “Tourismus - ländlicher Raum” des Ausschusses der Regionen und Hr. Tom Jenkins, Präsident des Wirtschafts- und Sozialausschusses.
3. Drei Bereiche wurden im einzelnen behandelt: “Die Entwicklung der Beschäftigung im Tourismus unter Berücksichtigung der voraussichtlichen Entwicklungen auf dem touristischen Dienstleistungsmarkt”, “Höherqualifizierung der Humanressourcen im Tourismus und ihre Anpassung an voraussichtliche Entwicklungen in diesem Bereich” und “Initiativen zur Förderung der Beschäftigung im Tourismus”.
4. Die Teilnehmer der Konferenz haben neuerlich die Bedeutung des Tourismus im Bereich der Arbeitsplatzschaffung aufgezeigt: Der Tourismus repräsentiert mindestens 9 Millionen direkter Arbeitsplätze in Europa, d.h. 6% aller Arbeitsplätze. Die Teilnehmer unterstrichen ausdrücklich, dass der Tourismus außerordentliche Möglichkeiten im Bereich der Arbeitsplatzbeschaffung, besonders für Regionen mit strukturellen Entwicklungsdefiziten, beinhaltet. Es wurde betont, dass eine der wesentlichen Bedingungen für die Entwicklung des europäischen Tourismus die Nutzung des Potentials des Binnenmarktes ist. In dieser Hinsicht wurden die Beziehungen zwischen der Entwicklung der touristischen Aktivitäten in Europa und der Gemeinschaftspolitik in den Bereichen Bildung, Umwelt, Transport und Ausbau der Infrastruktur nochmals hervorgehoben.

Betreffend die Möglichkeiten der Arbeitsplatzschaffung durch den Tourismus hat die Konferenz vergegenwärtigt, dass der Tourismus Beispiele für die Arbeitsorganisation und sozialer Beziehungen bietet, die sich an die gesellschaftlichen Entwicklungen anpassen müssen, im besonderen hinsichtlich neuer Technologien, der Informationsgesellschaft und der Entwicklung der Freizeit und Teilzeitarbeit.

5. Handlungsmaximen für Maßnahmen:

- Selbstverständlich sind stabile Verhältnisse und Wirtschaftswachstum, hervorgerufen durch koordinierte makro-ökonomische Politiken und die Einführung des Euro, wesentliche Faktoren dafür, das Potential des Tourismus als Arbeitsplatzbeschaffer zu nutzen.
- In dieser Hinsicht wurde auch die Bedeutung der Etablierung von Partnerschaften, insbesondere zwischen privaten und öffentlichen Institutionen, unterstrichen, die über das Niveau der territorialen Ausgestaltung und infrastrukturellen Finanzierung hinausgehen. Diese Partnerschaften sollen sogenannte "Wirkungsnetze" bilden, die große Firmen, KMU und lokale Institutionen vereinigen. Es ist wichtig für den Tourismus, an dieser Dynamik zugunsten von Beschäftigungsinitiativen teilzunehmen.
- Begünstigen der Unternehmenskultur und im besonderen die Voraussetzungen für die Modernisierung und Errichtung innovativer KMU in diesem Sektor zu schaffen.
- Stimulierung geeigneter Maßnahmen für die Eigenheiten des Tourismus, hinsichtlich der Saisonalität und der Konzentration auf bestimmte Regionen durch die Schaffung eines geeigneten administrativen Umfelds und angepaßter sozialer Regelungen.
- Organisation von Beschäftigungssystemen, die flexibel und angepaßt an die Entwicklung des touristischen Sektors sind. In dieser Hinsicht soll ein dynamischer Ansatz des europäischen Arbeitsmarktes gewählt werden, um die Produktions- und Arbeitsplatzfaktoren mobil zu gestalten und den Arbeitsbedingungen anzupassen, insbesondere im Bereich der sozialen Sicherheit. Es wurde betont, dass die Umorganisation der Arbeit eine Möglichkeit bietet, diesen auf der Basis einer vereinbarten Flexibilität unter Einbindung der verschiedenen Partner einzuführen.
- Den Stellenwert der touristischen Berufe durch Förderung der beruflichen Aus- und Weiterbildung zu heben, in Perspektive auf Karrieremöglichkeiten in diesem Sektor. Es wurde die Wichtigkeit unterstrichen, die Entwicklung der Humanressourcen entsprechend zu berücksichtigen, nicht nur im Interesse der Tourismuswirtschaft sondern ebenfalls um das Image der Arbeitsplätze im Tourismus zu heben.
- Es gilt, die auf europäischem Niveau erworbenen Qualifikationen gegenseitig anzuerkennen. Weiters gilt es, die Transparenz des Arbeitsmarktes und die gegenseitige Anerkennung der

Berufsausbildungen, sowohl im Bereich der schulischen als auch beruflichen Ausbildung, eingeschlossen der betrieblichen Ausbildung, sicherzustellen. Dies ermöglicht darüber hinaus eine höhere zeitliche und räumliche Mobilität.

- Priorität für sozial strukturierten Dialog, insbesondere im Rahmen spezifischer Verhandlungen im Tourismusbereich, im Sinne einer Verbesserung der Qualität und der Wettbewerbsfähigkeit des europäischen Tourismus. Die Abgaben sollen sowohl im Steuer- als auch im Sozialbereich den Besonderheiten des Tourismusbereichs angepaßt und die Beziehungen zwischen der Steuerbelastung und dem Potential der Arbeitsplatzschaffung in diesem Bereich eingehend untersucht werden.
- Optimale Nutzung der öffentlichen regionalen, nationalen und europäischen Mittel in Hinsicht auf eine nachhaltige Ausrichtung auf die bestehenden und potentiellen Märkte. In dieser Hinsicht wurde der Schwerpunkt auf die Perfektionierung der Evaluierungsinstrumente zur Erfassung der Auswirkungen der Politiken, der Entscheidungen und der Projekte zur touristischen Entwicklung gelegt. So muß den Eigenheiten der touristisch bedeutsamen natürlichen und kulturellen Reichtümer großes Augenmerk geschenkt werden. Die Investitionen zum Schutz und zur Förderung dieser Reichtümer schaffen Arbeitsplätze, sowohl direkt als auch im Bereich Tourismus.
- Im Sinne der Markteroberung besteht die Notwendigkeit, die Bildung als treibende Kraft für ein europäisches Organisationsmodell zu fördern.

Michel Vanden Abeele

General Direktor bei der Europäischen Kommission

Luxemburg, 5 November 1997“.

6. Schlußfolgerungen des Rates "Tourismus" vom 26.11.97 über die Beschäftigung und Folgemaßnahmen der Konferenz

Der Rat der Minister für Tourismus vom 26. November 1997 in Brüssel konnte die gemäß Artikel 235 erforderliche Einstimmigkeit über den Kompromißvorschlag des luxemburgischen Vorsitzes für die Verabschiedung des Mehrjahresprogramms zur Förderung des europäischen Tourismus "Philoxenia" nicht erreichen.

Dagegen hat der Rat in seinen Schlußfolgerungen die Ergebnisse der Konferenz von Luxemburg positiv erwähnt.

Die Schlußfolgerungen bestätigen, daß die "ausgewogene und dauerhafte Entwicklung des europäischen Tourismus signifikant zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit in den Mitgliedstaaten beitragen könnte" und daß diese Entwicklung erfolgen kann durch:

- die Verbesserung von Qualität und Wettbewerbsfähigkeit des europäischen Tourismus
- Unterstützung der KMU und Förderung von Partnerschaften
- ein günstiges Umfeld für den Tourismus
- die qualitative Verbesserung der Humanressourcen.

Der Rat unterstützt ferner die Durchführungsmodalitäten sowohl durch verstärkte Koordinierung zwischen den verschiedenen Programmen und Politiken der Gemeinschaft als auch zusätzliche Untersuchungen zu den Ergebnissen der Konferenz durch die Kommission in Zusammenarbeit mit den Mitgliedstaaten.

Der Rat fordert schließlich die Kommission auf, ihr bis Ende 1998 einen Fortschrittsbericht vorzulegen.

Folgemaßnahmen

Auf Initiative des Mitglieds der Kommission, Herrn Papoutsis, hat die Kommission eine Arbeitsgruppe auf hoher Ebene eingerichtet, deren Aufgabe es ist, sich mit den Voraussetzungen zu befassen, die der Tourismus braucht,

um einen noch größeren Beitrag zum Wachstums- und Beschäftigungsziel der Gemeinschaft zu leisten.

Diese hochrangige Arbeitsgruppe setzt sich aus Sachverständigen zusammen, die im Tourismus Anerkennung genießen und von der Kommission auf Vorschlag der Mitgliedstaaten ausgewählt werden. Der Vorsitz der Arbeitsgruppe wurde Herrn Ralf CORSTEN, dem Generaldirektor der Touristik Union International (TUI - D), übertragen.

Ende Oktober wird diese Arbeitsgruppe auf höchster Ebene der Kommission ihren Bericht vorlegen, damit diese Gelegenheit hat, dem Rat vor Ende des Jahres 1998 Bericht zu erstatten.

Neben diesen mit Hilfe der Kommission durchgeführten Arbeiten hochrangiger Persönlichkeiten setzt diese ihre Arbeit der internen Koordinierung der verschiedenen Gemeinschaftsprogramme und -politiken, die einen Einfluß auf das Wachstum oder die Konsolidierung der Beschäftigung im Tourismus haben könnten, fort, zumal es im Haushaltsplan 1998 an spezifischen Mitteln für den Tourismus fehlt.

Die "Direktion Tourismus" wird auf diese Weise zu den zahlreichen Gemeinschaftsinitiativen im Rahmen der Umsetzung der Beschlüsse des Beschäftigungsgipfels von Luxemburg beitragen.

Die Umsetzung der "*Handlungsmaximen für Maßnahmen*" richtet sich jedoch nicht nur an die Gemeinschaftsinstitutionen sondern an sämtliche in Luxemburg vertretene Akteure der Reisewirtschaft: Unternehmer, Lehr-, Ausbildungs- oder Hochschuleinrichtungen, Gebietskörperschaften, regionale oder nationale Stellen usw.

PRESIDENCY OF THE COUNCIL OF THE EUROPEAN UNION

EUROPEAN COMMISSION

« EMPLOYMENT AND TOURISM : GUIDELINES FOR ACTION »

Luxembourg, 4 and 5 November 1997

FINAL REPORT

CONTENTS

1. Foreword

2. Introduction

3. Summary of the discussions

4. Report on workshops

5. Conclusions of the Conference.

6. Conclusions of the "Tourism" Council of 26 November 1997 on employment and follow-up to the Conference

1. Foreword.

Unemployment is the major problem currently facing society in Europe. It is not only unacceptable in social and human terms but, because of its scale and seriousness, it is a threat to our very democracy.

With an eye to the implementation of the title of the Amsterdam Treaty devoted to employment, the extraordinary European Council held in Luxembourg on 20 and 21 November 1997 established employment as the European Union's main priority. This commitment has been reflected in the national employment plans drawn up by the Member States.

With the current resumption of economic growth we can hope that new jobs will be created. However, we also know that under-employment in Europe is primarily the result of society's structural inability to make full use of the job potential offered by growth.

It seemed obvious, therefore, to stress the importance of tourism as a recognised source of jobs in the years to come.

Tourism already provides 9 million jobs in Europe, corresponding to 6% of total employment and 5.5 % of Community GDP.

This is why we decided, together with the Luxembourg Presidency and in preparation for the employment summit, to bring together in Luxembourg last November all the various operators and decision-makers in the world of tourism, as well as representatives of the Community Institutions, the national, regional or local authorities and the competent international organisations, in order to identify the best ways of making greater use of the job potential offered by tourism in Europe.

In accordance with the guidelines emerging from the conference, the Council of Ministers of Tourism meeting in Brussels on 26 November 1997 called on the Commission to explore more thoroughly, in cooperation with the Member States, the results of the Conference on Employment and Tourism and to inform the Council of progress in this area by the end of 1998.

We have therefore set up a high-level group on tourism and employment to examine more thoroughly ways of making maximum use of the potential offered by tourism for creating jobs in Europe.

We are convinced that the high quality of the discussions and resolutions which took place and were made at the conference held on 4 and 5 November in Luxembourg, and which are set out below, will provide food for thought and a basis for action for those whose day-to-day work involves the implementation of the objectives of growth and employment in tourism in Europe.

Christos Papoutsis
Member of the European Commission

2. Introduction.

The Amsterdam summit increased the priority which the Union attaches to employment and the combating of unemployment.

The Conference on "Employment and Tourism: guidelines for action" carried forward the Amsterdam impetus for active measures against under-employment in Europe.

The extraordinary European Council on Employment held in Luxembourg on 20 and 21 November 1997 confirmed the approach taken by the Commission in its proposed guidelines, namely to improve the capacity for vocational integration or "employability", to develop entrepreneurship, to promote the adaptability of businesses and their workers to economic change and to promote equal opportunities.

These guidelines are intended to help the Member States draw up their national action plans for employment, which will be submitted to the Cardiff European Council on 15 and 16 June 1998 under the "multilateral surveillance" principle enshrined in the Treaty of Amsterdam.

This was the background to the decision taken jointly by the Commission and the Council of the European Union to hold a meeting of entrepreneurs, social partners, public authorities and academics in Luxembourg to examine together the conditions for exploiting to the full the job potential represented by tourism in Europe.

This is also in line with the tasks laid down in the Maastricht Treaty for the European Community to contribute in particular through "measures in the sphere of tourism" to the fundamental objectives of the Community, such as harmonious, balanced economic development, sustainable growth and a high level of employment and social protection.

Given the essential contribution tourism can make towards achieving these objectives, it was important to bring together those involved in the tourism industry in order to draw up "*guidelines for action*" by pooling ideas and exchanging experiences, which often go unnoticed or are under-exploited.

The guidelines are addressed not only to the Community institutions, although these play an essential role, but to all those involved in the many, varied areas of tourism or tourism-related activities.

Following the instructions of the Council of Ministers of Tourism meeting in Brussels on 26 November 1997 to explore more thoroughly, in cooperation with the Member States, the results of the Conference on Employment and Tourism and to inform the Council of progress in this area by the end of 1998, the Commission has set up a high-level group on tourism and employment.

This was in addition to the on-going work to coordinate the various Community policies and instruments affecting tourism. Made up of high-ranking members of the tourism sector, this top-level group is tasked with studying, in concrete terms, the conditions in which tourism can make a greater contribution to growth and employment in Europe and with drawing up the relevant recommendations.

3. Summary of the discussions.

It is generally agreed that tourism is a significant source of employment both in Europe and throughout the world. With 9 million jobs actually in the tourism industry (excluding transport), i.e. 6% of employment and 5.5% of the Union's GDP, tourism is already one of the main sources of employment in the European Union.

According to Charles Goldfinger, "both general policy and employment regulations have an impact on tourism services and their costs. Its highly seasonal nature and the great demand for available, varied supply mean that the tourism industry requires considerable flexibility and fluidity as regards work. The growth of tourism therefore has to be supported by sound macro-economic policies, directed at growth and promoting work flexibility".

Tourism is also one of the areas in which employment measures by the public authorities are likely to have the greatest impact because of the actual nature of the activities and jobs created, as can be seen below.

1. Tourism is more than a simple economic sector, it encompasses a variety of different activities in which the number of jobs created in spin-off activities is at least as great as the number directly created in tourism.
2. Tourism offers many job opportunities requiring few qualifications and is therefore a good source of work for young people and women, who are those hardest hit by unemployment in the European Union.
3. It is highly labour-intensive because of the limited scope for automation and a relatively low level of productivity. As Mr Egon Smeral said, "tourism is a labour-intensive activity with rather low rationalisation possibilities".

Apart from a few highly skilled jobs in competitive activities at international level, tourism for the most part generates jobs which provide an entry into the labour market, often in very small businesses in the catering industry.

In fact, SMEs account for 95% of the sector. The vast majority of them have fewer than ten employees and most are active in the HORECA sector.

Tourism, therefore, provides employment and to a certain extent skills for workers with few qualifications. In this way it promotes *employability* (see workshop 2).

However, in an increasingly competitive environment and in the face of new challenges, such as the integration of new technologies and the introduction of the euro, these features may also hamper the development of the sector as a result of insufficient training or the unsuitability of the workers.

These features also lead to a particularly high turnover of staff, which in turn restricts the professionalisation of the industry.

The high rate of turnover is linked to various factors, both psychological and material, as can be seen below.

- Jobs in tourism are unattractive due to their poor reputation: this is a sector where the word "serve" is more often linked to "servility" than to "service" and the working conditions often impinge on the worker's private life (see workshop 2). However, this poor reputation tends not to apply to businesses where work is more skilled and more specialised and where particular attention is paid to recruitment and the management of human resources. This is the case of TUI, which, according to Roger Paeth, its human resources director, has managed to reverse this negative image and is now considered by Germans as the most desirable German business to work for (survey carried out in 1994 on 1 000 men and women).
- There are few opportunities for workers in the tourism industry to increase their skills with a view to career development.
- The seasonal nature of the work makes it precarious.

Tourism, a heterogeneous sector comprising various activities typical of the new economy of "the useful and the frivolous", as Charles Goldfinger defines it, combines at the same time "a physical, tangible environment with an intangible human experience. The former is lasting, observable and quantifiable whereas the second is short-lived, difficult to grasp and highly subjective. However, in the final analysis it is the latter that determines the economic value of tourism".

As Roger Paeth emphasised, in tourism a poor reception is more likely to lose business than poor work.

This is why the failure to take sufficient account of the human element in a business is an obstacle to improving the quality of services; the quality of an activity based on consumer satisfaction depends mainly on the quality of the human resources.

It emerged in all the workshops that the experiences of businesses as diverse as TUI (D), Accor (F) and VVF (F) show that consideration of the human element not as a cost but as an investment, as emphasised by Mr Volker Buring, director of human resources in the Accor group, is essential in the management of a business in the tourism industry. This is apparent at various levels:

- recruitment, as TUI's experience shows in the selection of staff at various levels, the personal qualities of the candidate are an essential criterion for selection;
- the career development of workers in the tourism industry, whose continuing training in the business may be seen not only as a way of improving skills but also as a means for personal development (V. Buring);
- improving the productivity of the tourism business by optimising the allocation of human resources, as can be seen from the experience of VVF in negotiating flexibility, which improved the business's sales capacity.

The search for greater flexibility involves improving the employability of workers in the tourism industry in jobs which are constantly changing. For instance, at Eurodisney, the development of the "cast members" system and trade families ("food and drink" for the catering services, etc.) made it possible to do away with the rigid nature of the previous hierarchical multi-level system and the compartmentalisation of qualifications in favour of a logical structure geared towards customer satisfaction.

Social dialogue is certainly the most effective way of mobilising everybody concerned with a business in order to increase its competitiveness, optimise its job-creating capacity and consolidate employment.

The experiences of structured social dialogue described at the three workshops show that such dialogue can help find appropriate solutions to the problems surrounding the development and improvement of employment in the tourism industry. For instance:

- vocational training: social dialogue allows an optimum balance to be sought between the tourism business's need for greater skills and the legitimate aspirations of employees for personal development; it also makes it possible to nurture a spirit of loyalty to the business and consensus on the objectives to be achieved;
- increasing competitiveness through negotiated flexibility: unlike an industrial activity for which all the social regulations on the number of hours worked a week have been fixed, tourism more than any other service requires an

extremely flexible work model, given the unavoidably seasonal nature of the activity.

Experiences in negotiated flexibility, mainly concerning forms of annualisation of working time, appear to be a suitable way of meeting the requirements for a working structure that is less rigid and more competitive, for a better allocation of human resources and for employment with greater stability and opportunities for personal development within the business.

As the Italian experience of joint committees at several geographical levels (local, regional and national) described by Gennarro Pannozzo shows, a suitable structure for social dialogue makes it possible to overcome the structural difficulties preventing the consolidation and development of jobs in the tourism industry.

The structuring of social dialogue also appears to be a suitable way of mobilising those both inside and outside the industry to promote employment in tourism, such as local authorities, employment services and training structures, educational bodies, etc.

The need to coordinate the efforts of all these parties was demonstrated in the three conference workshops.

For instance, Gonzalo Pascual, President of the Tourism Council of the CEOE (Spanish confederation of employers' organisations) stressed the need for convergence between the precise qualifications required by businesses, the definition by the public authorities of a system of vocational qualifications and the participation of the social partners in the management of the educational and training system.

The recognition at European level of vocational qualifications gained on the job is an essential corollary to transparency of the European labour market in the tourism industry. The success of the "EURES" ¹⁰databank/network has already shown that this increased transparency responds not only to a need but to a growing reality.

¹⁰ Eures (EUROpean Employment services) is a cooperation network consisting of the Commission and the public employment services in the EEA countries, and regional and national entities involved in employment matters, such as trade unions, employers' organisations and local and regional authorities. Its purpose is to promote worker mobility within the EEA. There are 31 208 job offers in the Eures database, 14% of which concern the tourism sector (restaurants, caterers, tour operators and travel agencies).

The greatest success of Eures in the field of tourism has been the recruitment of people listed on Eures by Disneyland Paris over the last three years through cooperation between those responsible for recruitment at Disneyland and the Euro-advisers.

Some of the initiatives described at the workshops had proved particularly effective:

- by combining the need for increasingly highly trained staff in order to achieve the level of quality and competitiveness required of tourist services with staff expectations regarding personal development, the "Accor academy" provided an original response to the combined problems of under-qualification and career development and thus dramatically reduced its turnover rate from 43% to 20% in 3 years in the Accor group's motorway services subsidiary. This training was carried out in partnership with the educational and training system. Accor is currently endeavouring to have the qualification certificates recognised as vocational training diplomas.

Similarly, the training measures undertaken by Eurodisney, known as "Educ'action", which the group financed at the rate of 4% of salary costs, reduced the turnover rate to 17%.

- partnership between businesses and training bodies also appears to be essential for the training bodies themselves, since they are thus better able to meet the expectations of the labour market. This is the experience of the Escuela Oficial de Turismo.

The Escuela Oficial de Turismo has also developed a European masters degree in tourism management along with five other training institutes in Europe. It combines theoretical with practical on-the-job training, and at the same time increases mobility.

Another EOT initiative, the European job/training exchange for seasonal workers in the tourism industry, aims to overcome the precarious nature of employment in the tourism industry, to increase professionalism and to encourage worker mobility.

Finally, Workshop 3 showed the importance of regional partnerships in successful job creation schemes involving the development of tourism, particularly with the support of the European Structural Funds.

These experiences show the need to set up new methods of organisation and production similar to those of industry.

Innovation, the transfer of know-how and network cooperation are the cornerstones to these initiatives.

They all show that European tourism's main asset lies in making full use of its natural and architectural heritage. As Charles Goldfinger commented, Europe offers a whole range of tourism services and experiences, from the traditional "sea, sex and sun" to the market segments currently emerging in response to growing demand.

The exploitation of these segments (historical heritage, rural tourism, urban tourism, etc.) requires sustained cooperation between all those involved in local development: public authorities, businesses and employment/training bodies.

Outside the major tourism groups, the main problem in such a disparate sector is that of harnessing sufficient financial and human resources for these initiatives, given the small size of most businesses in the tourism industry.

Adaptation to new technologies, in training and elsewhere, and the introduction of the euro are also major challenges for the tourism industry, which exacerbate the size handicap and the problem of the piecemeal nature of the industry.

Two main lines of action have been proposed to solve the problem of scale:

- cooperation between large businesses and SMEs; for instance, the Accor group has opened up its training to the employees of SMEs that it does not consider as competitors.

- cooperation between SMEs themselves in national and European frameworks.

Such networking of SMEs in the tourism sector, including a "training" dimension, has already been carried out (e.g. in Belgium).¹¹

The Joint European Ventures (JEV) initiative, the second strand of which the Commission has already submitted to the Council, reinforces the possibility of strategic links between SMEs of different Member States with the Community's financial support.

Other preliminary responses include European training programmes such as the Leonardo da Vinci programme which promotes links between SMEs, training centres and universities, research bodies, vocational organisations and the social partners by means of networking at European level, particularly as

¹¹ The multi-annual SME programme provides for measures to promote links and partnerships between SMEs, in particular by means of intermediary business networks : BC-NET, BRE and events such as Europartenariats and Interprise. The Euro-Info-Centre network, which is funded by the Commission, is a network for the dissemination and transmission of information between businesses and the Commission. The EICs are located in pre-existing host bodies.

regards the training of economic partners in the euro and the adaptation to new technologies.

Better recognition at European level of training pathways is an essential adjunct to this networking and the natural mobility of the tourism industry.

The draft decision submitted by the Commission to the Council on the promotion of European pathways for work-linked training and apprenticeship with a view to the Summit on Employment will contribute to improving recognition.

Work on the mutual recognition of vocational qualifications will be continued at European level, in consultation with the social partners, as part of implementing the action plan on the free movement of workers, the objective of which is to promote the emergence of a single employment market at European level.

The reform of the Structural Funds as part of the implementation of Agenda 2000 makes the development of human resources a major horizontal objective alongside the two remaining regionalised objectives (regions whose development is lagging behind and economic and social conversion).

4. Reports on the workshops

The reports on the workshops held as part of the Conference were drafted by the rapporteurs, whose names are given at the beginning of each report. The reports are binding only on their author; they express neither an opinion nor a commitment on the part of the Commission of the European Communities or the Government of the Grand Duchy of Luxembourg in its capacity as President of the Council for the second half of 1997.

REPORT OF WORKSHOP N° I

INCREASING EMPLOYMENT IN TOURISM, GIVEN LIKELY DEVELOPMENTS IN THE TOURISM SERVICES MARKET

OBJECTIVE

Analysis of the factors in improving and creating jobs in tourism.

President

Mr. Geoffrey Lipman
President of the World Travel
and Tourism Council (WTTC)

Rapporteur

Professor Victor Middleton
University of Central Lancashire

1. Strong demand was expressed for better communication of the modern meaning of travel and tourism and the full scope of the employment opportunities it supports – in the wider context of employment and unemployment overall within the EU.

(i) Workshop I noted the high overall awareness of the potential contribution of tourism to employment into the next millennium by all speakers in the plenary sessions on November 4th – but with frequent reference to:

- Seasonality problems: low wages, part-time nature of jobs;
- Unsocial hours and conditions; mainly suited for women and young people.

Workshop I regarded these views as outdated, based on a partial understanding of the meaning of tourism, and likely to be counterproductive to EU policies and programmes for tourism. It was stressed that any concept of employment in tourism must also be supported with a concept of employment *through* tourism – the *flow through* effect. We noted that most jobs in travel and tourism are in fact full time, many are highly paid and extend to every aspect of the economy from airline pilots, architects and academics to zoo keepers. The existence of tourism expenditure can also support manufacturing industries – from ship building to textiles – and associated service providers such as retailers. There is ample research evidence that for every job involved directly in providing services to visitors, there is up to an additional job in the economy as a whole, which is

especially relevant to economically fragile areas supported by EU structural funds.

(ii) We stressed the need to communicate the internationally agreed WTO/UN definition of tourism, which unequivocally states that tourism:

- Includes day visitors and staying visitors
- Business visitors for social purposes, as well as holiday visitors
- Domestic tourism (moving income and employment between regions of origin and destination) as well as international tourism.

(iii) While supporting recent EU initiatives on the Directive for Tourism Statistics, Workshop I stressed the major deficit in knowledge about tourism in Europe and its effects, leading to a counter-productive preoccupation with data for holidays and hotels and catering which, in most countries, account for less than half of all employment through tourism. There is, for example, no general understanding of whether tourism accounts for around 6% of European GDP (EC data) or up to 11% (WTTC data). Both figures are widely quoted in policy debates but imply a doubling or halving of the real employment contribution of tourism. There is a particular dearth of relevant information at regional and local level – where planning for tourism and visitors management are put into practise. The use of the word tourism as a homogenous aggregate does not represent the modern impact of tourism, which in the 21st century must be conceived, planned for and managed at destinations as a series of segment.

2. Forecasts of world-wide market growth potential for travel and tourism were endorsed for Europe but Workshop I stressed such forecasts could not be taken for granted and noted the implications of increasing world competition for market shares.

(i) Effective competition for market share depends heavily upon:

- Customer/market orientation (stressing the functional links between employee satisfaction, customer satisfaction and profit)
- Increasing product quality (stressing the need for overall/integrated quality at destinations, not just excellence in the individual sectors such as hotels and catering)

- Building higher value added into tourism products to increase satisfaction and justify the prices needed to pay competitive wages
- Targeting sustainable development to maintain the resource base on which future employment through tourism depends
- Developing/facilitating the vital role of SMEs within the overall provision of tourism products and services

(ii) The importance of staff training and human resource development programmes were stressed in this workshop in relation to the above points but were not developed further as they are the subject of a different workshop.

(iii) Of specific growth products, the workshop noted the importance and potential of business and conference tourism, city tourism, and products based on culture, day visits to cultural, sporting and recreational facilities, and the seniors market (the over 60s, whose numbers relative health, affluence, travel experience and mobility will grow strongly across Europe).

3. Seven specific recommendations relevant to securing employment prospects emerged in the Workshop for consideration and implementation through policies, programmes and funding developed for the EU Single Market.

(i) Workshop I strongly endorsed the view that for tourism employment opportunities to be fully recognised and achieved it will be necessary formally to define and recognise the 'world's largest industry' within the Treaties that refine and develop the Treaty of Rome.

(ii) Better research and information covering demand as well as supply will be essential to the effective development of local and area policies designed to achieve the desired combination of tourism employment potential within a sustainable framework.

(iii) Existing and new structural funds provided to develop and support tourism could be used to better effect by focused development of existing criteria – to achieve the competitive developments noted under Point 2 above. New criteria to be developed with industry partners (see Point 4) – could play a leading part in refining the existing criteria for this purpose.

(iv) We stressed the need for the more flexible use of policy instruments to achieve a level playing field for tourism within the Single Market. For example:

- Reducing the disparity between countries in VAT rates, e.g. Accommodation¹²
- Reducing the disparity in the imposition of airport and other tourism taxes
- Reducing taxation on seasonal hotels (especially coastal resorts) possibly shifting some existing unemployment benefit to the sector rather than to employees thus keeping more people in full time employment (a specific case from Spain was noted).

(v) Targeted support to enable SMEs to meet the criteria noted in Point 2 above and targeted forms of influence and regulation where necessary to control those that do not. Developing partnership networks such as trade associations and chambers of commerce were noted as specific suggestions to assist in this process.

(vi) A clear view emerged in the Workshop that key parts of the provisions of the Social Chapter affecting workers' terms and conditions were developed primarily from the standpoint of manufacturing industry employees (working hours etc.) and were counter-productive to the flexibility essential for a 24 hours day, 7 days a week industry operating in strong global competition – especially where seasonality still predominates, as it does in much of Southern Europe. See the proposal in Point 4 below for developing more flexible thinking.

¹² The Commission's proposal on the harmonisation of VAT rates will be tabled at the end of 1998 at the earliest.

In preparation for this initiative, a comprehensive analytical report on the current state of play in this area has been prepared (COM(97) 559 final of 13.11.97). This report comments in detail on the questions regarding VAT and tourism and the catering services.

Some Member States have been authorised under the Sixth VAT Directive (and the relevant accession treaties) to maintain reduced rates on certain goods and services during the transitional period covered by the existing VAT regime, if those rates were applied on 1 January 1991. Reduced VAT rates are thus applied on restaurant services by eight Member States. As regards accommodation services, the possibility of a reduced rate is already provided for in Annex H to the Sixth VAT Directive and is applied by twelve Member States.

The Commission will tackle the question of the scope of reduced VAT rates (i.e. Annex H to the Sixth VAT Directive 77/388/EEC) as it progresses with its work programme on the introduction of a new common system of VAT. One of the Commission's major objectives in drawing up the new common system of VAT is to create a genuine single market in the VAT area by reducing the differences in rates and harmonising the taxation provisions applied by the Member States.

The Commission expresses serious doubts on the use of VAT rates as an instrument of economic policy. Indeed, the impact of the VAT rates on sale prices is limited and the demand for services (notably labour-intensive services) is linked to many other factors such as consumption habits, general economic trends, etc. Moreover, experience in Portugal and Austria shows that tax reductions in this sector are barely passed on to consumers. The Commission is also convinced, as a study it commissioned in 1995 demonstrates, that direct measures on the employment market, such as a reduction in social security contributions or direct incentive measures for employers, are a more efficient means of creating jobs than indirect measures such as reduced VAT rates. Nevertheless, as can be seen from its recent initiative experimenting with reduced VAT rates on labour-intensive services, the Commission remains open to more detailed investigation of the relationship between taxation and employment and the political and practical reasons for adopting reduced VAT rates in this context.

(vii) Responding to an initiative launched by the European Chambers of Commerce, the workshop expressed strong endorsement for a European Prize to recognise and reward successful initiatives in creating employment through tourism, in which the EC might wish to play a part, perhaps in collaboration with industry partners.

4. Proposals for helping to ensure effective implementation of the recommendations in Points 2 and 3, accepting that the desired flexibility in approaches to achieving the employment potential requires communication, dialogue and a better understanding of the tourism industry as noted in Point 1.

(i) Workshop participants recommended the need to draw up proposals for developing the existing and emerging procedures for dialogue and partnership so that the special characteristics of employment in and through tourism can be better understood and the existing rigidities in the system can be addressed. Key partners to the dialogue are:

- Private sector employers and associations

- Employees representatives

- Local government

- EU and national governments as appropriate

The Workshop noted a recent conference held by OECD in Rome, which is evaluating the partnership and dialogue process to develop good practice models that could be widely communicated.

(ii) The Workshop noted a recommendation from WTTC for a group of “Wise Men” drawn from the travel and tourism industry who could help lift the debate at EC level and further the processes of dialogue and ensure that the industry voice is heard – in particular following up the Agenda proposed in Point 3 of this report.

REPORT OF WORKSHOP N° II

ENHANCING THE VALUE OF HUMAN RESOURCES IN TOURISM AND ADAPTING TO LIKELY DEVELOPMENTS IN TOURISM

OBJECTIVE

Identifying the factors for responding to the future needs of the industry in terms of training and management of human resources in tourism.

President

Mr. Alain Philippe Feutre
President of HOTREC

Rapporteur

Ms Claudine Chaspoul
Editorial Director
Editions Touristiques Européennes

Workshop 2, which was chaired by Alain-Philippe Feutr , President of HOTREC, discussed the subject of enhancing the value of human resources in the tourism industry and adapting them to foreseeable changes in the industry's activity. The objective was to find answers to the industry's requirements in terms of training and management of human resources.

1. A sector which promotes occupational and social integration

As Harald Wiedenhofer, Secretary-General of SETA-UITA stated in his paper, tourism is a sector which promotes occupational and social integration. It encourages employability, i.e. the ability to find work for categories of people who otherwise have very few job opportunities, in particular young people, the unskilled and women.

Consequently, for many young people in Europe a job in the tourism industry is their first experience of work, and it provides a basis for developing skills that can be transferred to other sectors of employment (inter-personal skills, organisational ability, etc.).

Although this is positive, two fundamental qualifications have to be made. The first is the difficulty the tourism sector has in keeping its workers. The second concerns the general lack of appropriate skills which would enable young people to progress in the sector and pursue a career in it.

2. The need to enhance the value of jobs in the tourism industry

Although on the plus side the tourism industry provides work for many people, it also suffers from a *loss* of workers to other sectors of activity.

The high *turn-over* of workers in the sector can be attributed to the objective constraints imposed on their private lives (in particular regarding working hours) and the association made in our European value systems between service and servility.

Consequently, the sector suffers from a permanent shortage of qualified staff. This is one of the main handicaps to the development of the tourism industry in Europe. The quality of the workers in the tourism industry ought to be the industry's main source of wealth, but tourism businesses have difficulty keeping their workers.

3. Social dialogue at European level

Social dialogue at European level is the first fundamental aspect of action to enhance jobs in the tourism industry. Workers will be motivated to remain in the sector only if they feel the working conditions are satisfactory. Far from being a sterile exercise, social dialogue provides practical solutions as regards training, qualifications and improving working conditions. It makes it possible to go beyond empty words and rigid practices and actually change the behaviour of businesses and workers.

For example the current dialogue between HOTREC and SETA-IUTA makes it possible to consider joint positions as regards job flexibility.¹³

4. Increasing professionalism and the adaptability of the industry¹⁴

Increasing professionalism is the second essential aspect of action to enhance jobs in the tourism industry. It is beneficial to employees and businesses alike. For employees, becoming more professional is a move towards personal development and the acquisition of skills which may help them progress in their careers. Businesses, for their part, are undergoing a period of fundamental restructuring as a result of new technologies and the increase in competition. The professionalisation of employees implies the adaptability of businesses. Their ability to adapt is decisive for their economic viability, and for employment and job security. Businesses and employees therefore have common, linked interests as regards increasing the professionalism of the industry. It is generally

¹³ The possibility of extending the social dialogue to all the areas of the tourism sector will be explored by the Commission in consultation with the sector's social partners.

¹⁴ The Commission's proposed guidelines for employment policies in 1998 were adopted by the extraordinary Council on Employment in Luxembourg on 20 and 21 November 1997.

There are four guidelines:

- to create a new culture of entrepreneurship;
- to foster a culture of "employability";
- to promote and encourage "adaptability";
- to strengthen policies for equal opportunities.

In accordance with the multilateral surveillance process adopted in Amsterdam, the Member States must submit their national action plans for employment to the Commission for examination by the Cardiff European Council on 15 and 16 June 1998.

recognised that existing training in Europe fails in terms of both quantity and quality to meet the requirements of businesses. In particular, too many managers and not enough workers are trained in the jobs that form the basis of the tourism industry.

Mr Volker Buring, Director of Human Resources of the “Accor” Group presented the model action taken by the Accor Academy, the first business college for tourism studies in Europe. The training provided in the college aims either to improve employees’ skills in their current posts or to create the basis for personal career development. A special branch of training is intended for employees that enter the group without any initial vocational training. In Accor, training is considered as a real investment and not as an overhead. This investment proves productive, since training leads to increased professionalism, which itself increases the quality of service and hence customer satisfaction.

5. Abolition of tax barriers and introduction of suitable financing

Prior to any action to increase the professionalism of the industry and foster adaptability, tax and any other barriers to promoting investment in human resources must be removed. Tax incentives should also be introduced to encourage the development of in-house training and to promote measures encouraging workers to make use of training opportunities. Finally, suitable financing schemes should be introduced either through public/private partnerships or through cooperation between workers’ and employers’ representatives.

6. Geographical and functional mobility

The idea of mobility is fundamental to increasing professionalism in the tourism industry. Functional mobility allows employees to become familiar with all the facets of a job, hence to become more professional. It also provides them with the opportunity of a career in the industry.

Geographical mobility would appear inseparable from the idea of “professionalising” the industry for various reasons. First, there is the seasonal nature of the work - workers in the industry spend “winter in the mountains, summer on the coast”. Secondly, geographical mobility is necessary for learning languages and getting to know European cultures.

In order that the concept of training without frontiers can be developed, it is essential to:

- remove the administrative barriers to the mobility of young people receiving training;
- introduce a European system of accrediting skills.

7. Cooperation between businesses and training bodies

Cooperation between businesses and training bodies can take many forms. The purpose is to strengthen links between education, training and employment.

Cooperation should, in particular, make it possible to bring the skills of training instructors into line with the actual needs of businesses. This leads us on to another subject, namely that of assessing training and the difficulty of defining assessment criteria (e.g. the rate of recruitment following training, or employee satisfaction following the training, etc.).

As regards vocational training, the relevant criteria should be a reduction in the business’s staff turnover and the extent to which the training contributes to career development.

- As regards initial training, partnerships between businesses and training bodies range from apprenticeships and sandwich courses to permanent links

between universities and businesses. Generally speaking, these partnerships make it possible to:

- ensure that the content of training corresponds to business needs and that students are operational as soon as they join a business;
 - introduce students to the reality of working in the tourism industry and thus prevent any disillusionment;
 - facilitate the change from school to working life, in particular by means of traineeships in businesses.
- Continuous vocational training is essential if employees are to update their knowledge and thus continue with their jobs. Modern processes of technological innovation, whether they concern manufacturing techniques or new methods of management, information or communication, have become factors of instability at work. Furthermore, continuous vocational training is essential if businesses are to be adaptable in a changing economic environment.
 - Cooperation with training bodies and universities should enable small and medium-sized enterprises in the sector to benefit from applied research programmes.

8. European networking

The model action taken by the Accor Academy is not, unfortunately, transferable to the industry as a whole, which is mainly composed of small businesses. However, there are solutions for workers in small businesses, particularly

through the networking of representatives of businesses, employees and training bodies¹⁵.

It is worth mentioning in particular the measures taken at European level to assist seasonal workers in the tourism industry, through, for instance, the European job-training exchange for such seasonal workers. These measures, promoted by workers' representatives, are designed to overcome the precarious nature of employment in this sector, increase professionalism and encourage the geographical and sectoral mobility of workers.

There is also the masters qualification in European tourism management which Manuel Figuerola, Director of the official tourist office of Madrid presented to us. Set up ten years ago, this course involves six European tourism training institutes in six different countries. The purpose is to combine theoretical training in tourism business management in Europe with practical traineeships in businesses. Students study and spend their traineeships in a country other than their own.

9. Adapting to technological developments

Raymond O'Connor, Director of CERT, drew our attention to the fact that technological developments considerably change the way tourist businesses operate, in particular as regards management. These technological developments now affect all businesses in the industry, whether they are, for instance, travel agencies, hotels, or restaurants.

Adapting to technological developments will be one of the main tasks for the tourism industry in the coming years, especially since customers have

¹⁵ The Leonardo da Vinci programme - 1997 call for proposals - aims to promote links between SMEs, training centres and universities, research bodies, trade associations and the social partners by networking at European level, particularly as regards training of the economic partners on the euro and the adaptation to new technologies. Other measures financed by the Community under the LEONARDO DA VINCI programme in 1995-1996 made it possible to « analyse the training requirements of SMEs in the tourism sector » and to « develop transnational qualification modules for tourism ».

increasingly high expectations in this respect. Businesses and employees must become aware that new technologies both help improve the productivity and competitiveness of businesses and serve to promote the personal development of employees.

The introduction of new technologies in businesses comes up against three main problems:

- adapting the use of new technologies to the particular needs of the jobs in the service sector, since technology must not kill off the service aspect;
- the difficulty for training to remain up-to-date, given the speed at which advanced technologies are developing;
- the reluctance of some employees to call into question the skills they have acquired and the way they organise their work.

Here, too, the problems cannot be solved unless there is social dialogue and cooperation between businesses and training bodies.

Schools, universities and training bodies have an important role to play in the teaching of new technologies. However, such teaching must also take place within businesses. This is why the Leonardo da Vinci programme allows a large number of small and medium-sized enterprises access to vocational training schemes which are more efficient and better adapted to their needs, mainly as a result of the use of new information and communication technologies (multi-media software, CD-Rom, Internet, etc.).

* * *

*

Apart from the questions of occupational and social integration and the development of the industry, training in the tourism industry is a matter of prime importance at European level. Indeed, in the context of world competition (in particular with the emergence of Asian countries) training must make it possible for European models of tourism management to lead the way. Training must be at the forefront of any policy on the export of know-how and European technology.

REPORT OF WORKSHOP N° III

INITIATIVES TO DEVELOP EMPLOYMENT IN TOURISM

OBJECTIVE

Presenting significant initiatives to develop employment in tourism on the basis of past, ongoing or planned activities in Member States, with the aim of stepping up the exchange of good practice in this area. .

Rapporteur

Mr. Peter Keller

President

Mr. Wendelin Weingartner
President of the Land of Tyrol
Austria

President of the International
Association of Scientific Experts
in Tourism (AIEST)

1. A new understanding of tourism is required

Assessing initiatives to promote employment in tourism requires, I believe, a better understanding of the specific characteristics of tourism.

First of all we need to recognise that tourism is not a uniform industry or sector. From a macro-economic point of view, tourism is simply something that is consumed, whether consumption is final or intermediate.

The small and large enterprises producing tourist goods and services in line with customer requirements encompass a broad spectrum of economic sectors with different productivity levels. They offer a range of attractive jobs. Tourism today is no longer an economic activity based solely on the employment of hotel and

catering staff. It is a major employer which needs to be taken seriously by those responsible for employment policy.

2. Tourism needs to be reorganised

The supply of tourist goods and services is very fragmented. Furthermore it can only be identified through the expenditure of individual tourists. If service providers are to remain competitive on the markets, it is absolutely essential that they cooperate, in order to develop and market products or destinations. Tourism has to be reorganised and we need to foster a new approach to tourism policy.

There is nothing surprising in the fact that the same concept lies behind the new European move towards job-creating initiatives in tourism-related sectors. Much has been said today about a test-bed for new jobs, partnerships, local initiatives or regional employment agreements.

The same line of thinking permeates the many diverse experiences that were presented to us this morning: encouraging innovation, transferring knowledge from centres of expertise to sectors on the ground and forming cooperation networks. It was also stressed that the Philoxenia project had been set up in the same spirit, and should therefore be supported¹⁶.

3. Developing new strategic products

In Europe, unlike parts of the world, tourism no longer stimulates growth across the board. Some regions which already provide many facilities can no longer aim for mere quantitative growth. New destinations, offering modern facilities and sophisticated services, look set to replace them, thanks to methods of organisation and production that they have adopted from industry.

The need to develop and market new strategic products in order to recapture market segments and foster the preservation or creation of interesting jobs provides real scope for marketing tourism.

¹⁶ The proposal for the first multi-annual programme (1997-2000) to assist European tourism, "Philoxenia", has the general aim, through internal coordination, cooperation with the Member States and consultation with the tourism industry, to promote the quality and competitiveness of European tourism in order to contribute to growth and employment. Its specific objectives are:

- to improve knowledge in the field of tourism;
- to improve the legislative and financial environment of tourism;
- to improve the quality of European tourism;
- to increase the number of visitors from third countries.

The Council of Ministers for Tourism which met in Brussels on 26 November 1997 was unable to come to a unanimous agreement, as required by Article 235 of the Treaty, on the Commission proposal, which is still before the Council.

The European Union and the countries of Europe are right to encourage diversification of the sector by introducing health, cultural and other promising tourism products, which give a new lease of life to existing facilities and services, attract additional customers and create a wider range of jobs in tourism¹⁷.

4. Helping to preserve the authenticity and cultural identity of Europe as a destination

One of Europe's strong points is the diversity, valuable in its own right, of its countryside and cultures. Any investment in public property, such as a beautiful landscape or a unique historical monument, turns this diversity into a tourist resource.

A whole series of job-creating initiatives is directed towards renovating monuments, protecting the countryside and ensuring its sustainable use by creating a minimum infrastructure and managing visitor flows (Spain: Workshop/School).

This kind of investment, often motivated by considerations that go beyond tourism, has a two-fold impact on employment, firstly by preserving traditional professions or creating new ones at the time of construction, and secondly by creating new jobs when the result is subsequently used for tourism.

5. Constantly upgrading tourist infrastructures and facilities

Justified government investment in preserving important public property is just one example of the need, recognised in the discussions, to constantly upgrade tourist infrastructures and facilities and to make new investments (the LOWRY CENTRE leisure centre). The market demands it. Only a destination which continuously adapts itself to customer requirements will attract sufficient demand. Specialisation has to continue. It is the best way to preserve and create jobs in tourism-related sectors.

¹⁷ The extraordinary Luxembourg Council on Employment noted the setting up by the European Investment Bank (EIB) of the Amsterdam Special Action Programme (ASAP). This programme, which lasts until the end of 2000, includes the development and strengthening of EIB funding in the fields of education, health, the *urban environment* and environmental protection. In addition, by pursuing existing measures in the field of urban tourism, at the beginning of 1998 the Commission set up a working party on urban tourism in Europe, with the aim of promoting the exchange of experiences and the dissemination of good practices at European level and of finding operational solutions. The work will contribute to the development of expertise that can be used for internal coordination within the Commission. It will also enable the Commission to draw attention to Community measures that can promote exemplary action in the field of urban tourism in Europe. Finally, it opens the way to a better understanding of the major components of urban tourism, such as cultural tourism, business and conference tourism and single-event tourism.

The results of the work carried out by this working party, which are set out in a summary report, are intended to fuel the European debate on the "urban question", and should also encourage exploitation of the synergy between the work carried out in the Member States in the field of urban tourism and that done in the Community on the "urban question".

Incentives to create tourist infrastructures, e.g. from the Structural Funds, may serve to give European Union countries a competitive edge, bearing in mind the imperfect competitive conditions that exist.

6. Improving the image of tourism-related jobs

Many speakers mentioned the fact that working conditions, in a sector where demand is seasonal, working hours irregular and personalised services exacting, are not sufficiently attractive for local residents to opt for a career in European tourism. The most developed countries suffer from a lack of skilled and unskilled labour, particularly in the hotel and catering sector.

The image of working in tourism has to be improved. This can be done by organising work in a more socially advantageous and productive way, which requires an agreed level of flexibility. Government measures, such as the reduction of non-wage labour costs (e.g. VVF), can foster such reorganisation.

In this context, it must be remembered that the employment rate in tourism is often low, which means that full employment is not guaranteed and wages are kept down. Any measure which boosts demand for European destinations can help to improve the employment rate, added value, labour productivity and wages, and to eliminate unemployment in tourism-related sectors. This is all the more desirable given that, in some countries, unemployment rates are particularly high in the hotel and catering sector.

7. Seizing opportunities for employment in tourism-related sectors

Tourism opens up employment possibilities which often go unrecognised by local residents. It has been stressed again and again that tourism promotes enterprise. Someone who is self-employed is well-placed to adapt to the changing requirements of demand in tourism. Any initiative which fosters enterprise, e.g. by developing and implementing strategies and business plans, can be considered good. (Italy: *Local System of Tourism Supply SLOT*).

As far as employees are concerned, we focused on the fact that the labour market in the tourism sector can help people integrate into the world of work. Even if most jobs do not offer a real career, employees can nevertheless gain social, technical and linguistic skills. European countries can facilitate this integration by establishing a flexible and socially advantageous employment environment.

The fact that jobs in tourism are, to some extent, less skilled and therefore less well-paid, should not discourage European countries from promoting this sector. It is a competitive sector if it can sell its services. In this case, it is not important

that the average level of productivity in tourism is often below that of the economy in general¹⁸.

8. Evaluating the processes and the impact of government programmes on employment

The employment situation in the tourism sector remains little known in Europe. Job creation in the sector can be measured, using macro-economic methods (input/output, satellite or production account). These methods, however, only give a statistical and abstract overview of the situation. All we are doing, in fact, is dividing the added value by the labour productivity of jobs in this sector.

In order to assess the impact of a measure or a programme on employment, the beneficiaries of public funding are necessarily required to conduct an employment impact study when the project is finally assessed.

¹⁸ The Commission's White Paper, "Growth, competitiveness, employment", which forms the basis for the Union's present employment strategy, attempted to resolve the conflict between productivity and preserving and creating jobs in the following way: "*There is no contradiction between calls for increased productivity growth in all sectors open to international competition and at the same time calling for measures which increase the weight of sectors where productivity increases are low. In fact, the process whereby the increased productivity emanating from the high-productivity sectors feeds through to all sectors of the economy is at the heart of the development model. Productivity must increase to guarantee the international competitiveness of a country and to increase the amount of material wealth distributable among the whole community. At the same time, as the wealth of a country increases so can the relative importance of certain sectors, with usually a high labour content, which help to distribute the wealth so created and at the same time improve the conditions for additional increases in this wealth*" (p.57). Tourism seems to demonstrate this, since it is made up of both big industry, which is fighting on the international markets and striving for productivity gains, and, for the most part (95%), SMEs, mainly micro-SMEs (employing fewer than 10 workers), which act at local or regional levels and create many jobs in labour-intensive activities.

5. Conclusions of the conference – Declaration of the Chairman.

“1.The recent European Council held in Amsterdam has underlined the European Union’s commitment in favor of employment. The organisation of a special European Council on employment on 21 November 1997, under the Luxembourg Presidency, shows the priority given to the subject.

In this context the European Commission and the Luxembourg Presidency have organised an important Conference on the subject “Employment and tourism: guidelines for action”.

This Conference was attended by more than 300 people coming from the tourism industry, national and international tourism organisations, trade unions, public administration from the Member States and from the European Institutions. All the participants underlined the importance of the European model of tourism development, which means diversity, quality, constant attention to the satisfaction of consumers’ expectations, in a market which should be oriented by demand.

2. This Conference was introduced by Mr. Fernand Boden, Luxembourg Minister for Tourism holding the Presidency of the Council of Ministers of the European Union, Mr. Christos Papoutsis, Member of the European Commission responsible for tourism, Mr. Jean-Pierre Bazin, President of the “Transport and tourism” Committee of the European Parliament, Mr. Aodh Flynn, President of the sub-Committee “Tourism and rural areas” of the Committee of the Regions and Mr. Tom Jenkins, President of the Economic and Social Committee.

3. Three subjects have been specifically referred to, “Increasing employment in tourism, given likely developments in the tourism services market”, “Enhancing the value of human resources in tourism and adapting to likely developments in tourism” and “Initiatives to develop employment in tourism”.

4. The participants in the Conference have again highlighted the importance of the tourism sector for job creation: tourism represents at least 9 million direct jobs in Europe, i.e. 6 % of total employment. They insisted on the fact that tourism offers major opportunities for job creation, especially in those regions lagging behind in structural development. They underlined that an essential condition for tourism development was the implementation of the potential of the great internal market. In this respect, the links between the development of tourism activity in Europe and community policies in the fields of training, environment, transport and the planning of infrastructures have been especially underlined.

Concerning the opportunities for job creation offered by tourism, the conference has made it possible to highlight that tourism offers examples of work organisation and relations which need to adapt to the development of society, especially to new technologies, information society and to the development of leisure time and shared working time.

5. Guidelines for action:

- Obviously, a stable environment and growth induced through the implementation of co-ordinated macro-economic policies and the introduction of the Euro are major factors in making the best use of the potential of tourism activity for job creation.

- In this respect, the importance of the establishment of partnerships, especially public-private partnerships, which go further than spatial organization and planning and finance of infrastructures, has been stressed. This partnership concept should create <<network-effects>> associating big enterprises, SMEs and local authorities. It is important that tourism takes advantage of the European dynamic in favour of initiatives that create jobs.

- To encourage enterprise culture and make it possible for enterprises to modernise and to create innovative SMEs in this sector.

- To stimulate the specific formulas which take into account the characteristics of tourism activities, such as seasonality and concentration of activities in certain regions through the establishment of an adapted administrative environment and work rules.

- Organise flexible <<employability>> systems adapted to the development of the tourism sector. In this respect adopt a dynamic approach to the employment market in Europe, in order to create mobility in the production and employment factors through the adaptation of the working conditions, specially regarding social protection. It was underlined that the reorganisation of work gave the opportunity to include this on the basis of flexibility, negotiated by all partners.

- Enhance tourism professions in the framework of career development within this sector through the promotion of vocational training and the development of day-release training. Human resources should be promoted to further strengthen the image and professionalism of the tourism sector. The encouragement of mutual recognition of qualifications at European level is needed. Improvements should be made to ensure the transparency of the working market and the mutual recognition of vocational training both in education and training, including on the job training. This would allow improved mobility in time and space.

- Encourage structured social dialogue, especially in the framework of specific sectorial negotiations, in order to improve quality and competitiveness in European tourism. Adapt the compulsory deductions, both fiscal and social, to the characteristics of the tourism sector and seriously examine the links between fiscal policy and the potential of job creation in this sector.

- Boost the use of public, regional, national or community means deliberately in favour of the needs of existing and potential markets. In this respect the improvement of the tools for evaluating the impact of policies, decisions and tourism development projects, has been stressed. Also, great attention should be given to the characteristics of natural and cultural assets of interest to tourism. The investments to protect and promote these assets create jobs directly and also in the field of tourism.

- Achieve market success by recognising the need to promote training as an element in mobilising the promotion of European models of tourism organisation.

Michel Vanden Abeele

Director general in the European Commission

Luxembourg, 5th November 1997 ”.

6. Conclusions of the Tourism Council of 26 November 1997 on employment and follow-up to the Conference

The Council of Tourism Ministers which met in Brussels on 26 November 1997 was unable to reach a unanimous agreement, as required by Article 235, on the draft compromise drawn up by the Luxembourg presidency with a view to the adoption of the multiannual programme to assist European tourism "Philoxenia".

However, the Council welcomed in its conclusions the results of the Luxembourg Conference.

The conclusions confirmed that the balanced, sustainable development of European tourism could contribute significantly to combating unemployment in the Member States and that such development involved:

- improving the quality and competitiveness of European tourism;
- help for SMEs and the promotion of partnerships;
- creating a favourable environment for tourism;
- improving the quality of human resources.

The Council also gave its support to the implementing measures by increasing coordination between the various Community programmes and policies and supporting the supplementary investigations on the results of the conference carried out by the Commission in cooperation with the Member States.

Finally, the Council asked the Commission to report to it on the progress made in this area by the end of 1998.

Follow-up

On the initiative of Mr Papoutsis, Member of the Commission, the Commission set up a high-level group tasked with studying how tourism could increase its contribution to the Community's objective of growth and employment.

The high-level group consists of recognised experts from the world of tourism selected by the Commission on the basis of proposals by the Member States.

The group is chaired by Mr Ralf Corsten, President of Touristik Union International (TUI-D).

The high-level group will submit its report to the Commission at the end of October so that the Commission can report to the Council by the end of 1998.

Apart from the work carried out by this group with the assistance of the Commission, and in the absence of specific appropriations for tourism in the 1998 budget, the Commission is continuing its work of internal coordination between the various Community programmes and policies likely to have an effect on increasing or consolidating employment in the tourism industry.

The Tourism Directorate will therefore contribute to the various Community initiatives in implementation of the Resolutions of the Luxembourg Summit on Employment.

The implementation of the guidelines for action is not a matter simply for the Community institutions but concerns everybody involved in tourism represented at the Luxembourg Conference: business, education, training and academia, local, regional or national authorities, etc.

PRESIDENCE DU CONSEIL DE L'UNION EUROPEENNE

COMMISSION EUROPEENNE

« L'EMPLOI ET LE TOURISME : ORIENTATIONS POUR L'ACTION »

Luxembourg, les 4 et 5 novembre 1997

RAPPORT FINAL

SOMMAIRE.

1. Préface.

2. Introduction.

3. Synthèse des débats.

4. Rapports des ateliers.

5. Conclusions de la conférence.

6. Conclusions du Conseil « Tourisme » du 26.11.97 sur l'emploi et suivi de la conférence.

1. Préface.

Le chômage représente actuellement le problème le plus important auquel doit faire face la société européenne. Il constitue non seulement un drame social et un gâchis humain inacceptables, mais également l'ampleur et la gravité du problème font du chômage une bombe à retardement pour notre démocratie politique elle-même.

En anticipant la mise en œuvre du titre du Traité d'Amsterdam consacré à l'emploi, l'organisation à Luxembourg les 20 et 21 novembre derniers d'un Conseil européen extraordinaire sur l'emploi consacrait l'emploi comme la priorité majeure de l'Union européenne. Cet engagement a été traduit dans les Plans nationaux pour l'emploi dressés par les Etats membres.

La croissance économique retrouvée actuellement permet d'espérer la création de nouveaux emplois. Toutefois, nous le savons aussi, le sous-emploi en Europe résulte avant tout de l'incapacité structurelle de la société européenne à exploiter pleinement le potentiel d'emplois offert par la croissance.

Dans ce contexte, il apparaissait évident de souligner l'importance du tourisme en tant que source reconnue d'emplois dans les années à venir.

D'ores et déjà, le tourisme fournit 9 millions d'emplois en Europe soit 6% de l'emploi européen pour une contribution de 5,5 % au PIB communautaire.

C'est dans ce but que nous avons décidé en collaboration avec la Présidence luxembourgeoise de réunir à Luxembourg en novembre dernier, et dans le cadre de la préparation du sommet sur l'emploi, l'ensemble des acteurs et des décideurs du monde du tourisme, les représentants des Institutions communautaires et des autorités nationales, régionales ou locales ainsi que des organisations internationales compétentes afin de déterminer quelles pistes, orientations ou mesures sont le plus à même de contribuer à une meilleure exploitation du potentiel d'emplois que représente le tourisme en Europe.

A la suite des orientations dégagées par la conférence, le Conseil des Ministres du Tourisme réuni à Bruxelles le 26 novembre 1997 a invité la Commission « à explorer davantage, en coopération avec les Etats membres, les résultats de la Conférence sur l'Emploi et le Tourisme et d'informer le Conseil, avant la fin 1998, des progrès réalisés dans ce domaine ».

A cette fin, nous avons mis sur pied un groupe de haut niveau sur le tourisme et l'emploi dont le mandat est d'explorer plus avant les voies d'une exploitation maximale et d'une intensification de la contribution du tourisme à l'emploi en Europe.

Dans ce cadre, nous sommes certains que la qualité des débats et des résolutions de la conférence des 4 et 5 novembre derniers à Luxembourg qui sont relatés ci-après contribuera à alimenter utilement la réflexion et l'action de tous ceux qui, par leur action quotidienne, sont engagés dans la mise en œuvre des objectifs de croissance et d'emploi du tourisme européen.

Christos Papoutsis
Membre de la Commission européenne

2. Introduction.

Le Sommet d'Amsterdam a renforcé l'emploi et la lutte contre le chômage en tant que priorité de l'Union.

Aussi, la conférence « Emploi et tourisme : orientations pour l'action » s'inscrit-elle pleinement dans la dynamique mise en œuvre à Amsterdam de lutte active contre le sous-emploi européen.

Le Conseil européen extraordinaire sur l'emploi de Luxembourg des 20 et 21 novembre 1997 confirme l'approche proposée par la Commission dans ses propositions de lignes directrices à savoir améliorer la capacité d'insertion professionnelle ou « l'employabilité », développer l'esprit d'entreprise, encourager la capacité d'adaptation des entreprises et de leurs travailleurs aux mutations économiques ou « l'adaptabilité » et renforcer les politiques d'égalité des chances.

Ces lignes directrices guideront les Etats membres dans la définition de leurs plans d'action nationaux pour l'emploi qui seront soumis Conseil européen de Cardiff des 15 et 16 juin 1998 dans le cadre du principe de « surveillance multilatérale » consacré par le Traité d'Amsterdam.

C'est dans ce contexte que s'est inscrite l'initiative conjointe de la Commission et du Conseil de l'Union européenne de convoquer à Luxembourg des entrepreneurs, des partenaires sociaux, des autorités publiques et académiques afin d'examiner ensemble les conditions d'une exploitation optimale du gisement d'emplois que représente le tourisme en Europe.

Cette démarche s'intègre également dans la mission fixée à la Communauté européenne par le Traité de Maastricht de contribuer notamment par des « mesures dans le domaine du tourisme » aux objectifs fondamentaux de celle-ci comme « un développement économique harmonieux et équilibré », « une croissance durable » et « un niveau d'emploi et de protection sociale élevé ».

C'est en raison même de la contribution essentielle que peut apporter le tourisme à la réalisation de ces objectifs qu'il importait de réunir les acteurs du tourisme en vue de dégager par la mise en commun des idées et l'échange des expériences, souvent méconnues et sous-exploitées, « *des orientations pour l'action* ».

Celles-ci ne s'adressent pas seulement aux Institutions communautaires quoiqu'elles en constituent un rouage essentiel mais à l'ensemble des acteurs dans les domaines nombreux et variés des activités touristiques ou liées au tourisme.

Afin de remplir le mandat que lui a confié le Conseil des Ministres du Tourisme réuni à Bruxelles le 26 novembre 1997 « d'explorer davantage, en coopération avec les Etats membres, les résultats de la Conférence sur l'Emploi et le Tourisme » et « d'informer le Conseil, avant la fin 1998, des progrès réalisés dans ce domaine », la Commission a mis sur pied un groupe de haut niveau sur le tourisme et l'emploi.

Cette démarche s'ajoute à l'effort continu de coordination entre les différentes politiques et instruments communautaires qui ont un impact sur le tourisme. Composé de hautes personnalités du monde du tourisme, ce groupe de haut niveau a pour mission d'approfondir, dans le concret, les conditions dans lesquelles le tourisme peut apporter une contribution accrue à la croissance et à la consolidation de l'emploi en Europe et de formuler des recommandations à cet effet.

3. Synthèse des débats.

Il est communément admis que le tourisme représente en Europe et dans le monde une source d'emploi non-négligeable. Avec 9 millions d'emplois directs (hors transports) soit 6% de l'emploi communautaire pour 5,5% du PIB de l'Union, le tourisme représente déjà à l'heure actuelle l'une des principales sources d'emplois pour les Européens.

Selon Charles GOLDFINGER, « les politiques générales et la réglementation en matière d'emploi ont un impact sur les services touristiques et leurs coûts. Le secteur du tourisme, en raison de sa saisonnalité importante, de la demande forte pour la disponibilité et la variété de l'offre, requiert une flexibilité et une fluidité du travail considérable. C'est pourquoi la croissance du tourisme doit être soutenue par des politiques macro-économiques saines, orientées vers la croissance et encourageant la flexibilité du travail. ».

Le tourisme constitue aussi l'un des domaines où l'action des Pouvoirs publics en faveur de l'emploi est susceptible d'avoir le plus d'impact en raison des caractéristiques mêmes de l'activité et des emplois créés :

1. plus qu'un secteur économique, le tourisme constitue un domaine d'activités diverses et variées où la création d'emplois induits dans les activités générées par le tourisme est au moins aussi importante que l'emploi généré directement par l'activité;
2. le tourisme offre de nombreuses possibilités d'emplois requérant peu de qualifications et est donc largement ouvert à l'emploi jeune et à l'emploi féminin, qui sont les plus durement frappés dans le chômage européen ;
3. son intensité d'emplois élevée en raison des possibilités restreintes d'automatisation et d'un niveau de productivité relativement faible. Comme le rappelle M. Egon SMERAL, « (...) tourism is a labour intensive activity with rather low rationalization possibilities (...) »

Exception faite de quelques emplois à haut niveau de qualification dans des activités concurrentielles sur un plan international, le tourisme génère en effet majoritairement des emplois d'insertion sur le marché du travail, souvent dans le secteur de l'hôtellerie – restauration au sein de très petites entreprises.

Les PME constituent en effet 95% du secteur dont la grande majorité sont des entreprises de moins de 10 emplois actives principalement dans le secteur HORECA.

Le tourisme permet donc d'employer et dans une certaine mesure de qualifier des travailleurs à faible niveau de qualification. En ce sens, il favorise « *l'employabilité* »(v. atelier 2).

Mais, dans un environnement de plus en plus concurrentiel et face à des défis nouveaux tels que l'intégration des nouvelles technologies ou le passage à l'€, ces caractéristiques peuvent également handicaper le développement du secteur en raison d'une formation insuffisante ou inadaptée de ses travailleurs.

Ces caractéristiques induisent également un taux de rotation de la main-d'œuvre particulièrement élevé, qui limite à son tour la professionnalisation du secteur.

Ce taux de rotation élevé de la main d'œuvre est lié à divers facteurs tant psychologiques que matériels :

- le manque d'attractivité des emplois du tourisme dû à la mauvaise réputation des emplois dans le tourisme où le mot « servir » est bien plus souvent assimilé à « servilité » qu'à « service » ainsi qu'aux conditions de travail qui souvent empiètent sur la vie privée (v. atelier 2) ; cette mauvaise réputation tend toutefois à se renverser dans les entreprises où l'offre de travail est plus qualifiée et plus spécialisée et où un effort particulier est porté au recrutement et à la gestion des ressources humaines, ainsi en est-il de TUI qui, selon Roger PAETH, son directeur des ressources humaines, a réussi à redresser cette image négative en apparaissant auprès des Allemands comme la première des entreprises allemandes dans laquelle ils désireraient travailler (enquête effectuée en 1994 auprès de 1000 personnes, hommes et femmes).

- le manque de possibilités offertes au travailleur du tourisme d'accroître ses compétences dans une perspective de progression de carrière ;

- la précarité liée à la saisonnalité.

Le tourisme, domaine hétérogène composé d'activités variées et typiques de la nouvelle économie « de l'utile et du futile » ainsi que la définit Charles GOLDFINGER, combine à la fois « un environnement physique tangible à une expérience humaine intangible. Le premier est durable, observable et quantifiable, le second éphémère, difficile à saisir et hautement subjectif. Or, c'est ce dernier qui détermine en définitive la valeur économique du tourisme ».

Comme l'a souligné Roger PAETH, directeur des ressources humaines de TUI, « un mauvais accueil est plus susceptible de faire perdre des clients à une entreprise de tourisme qu'un travail mal effectué ».

C'est pourquoi l'absence ou l'insuffisance de la prise en compte de l'élément humain dans l'entreprise constitue un obstacle à l'amélioration de la qualité des prestations, dans la mesure même où celle-ci repose essentiellement sur la qualité des ressources humaines dans une activité axée sur la satisfaction du consommateur.

A travers l'ensemble des ateliers, les expériences d'entreprises aussi différentes que TUI (D), Accor (F) ou VVF (F) démontrent que la prise en compte de l'élément humain non en tant que coût mais en tant qu'investissement, comme le souligne M. Volker BÜRING, directeur des ressources humaines du groupe Accor, doit constituer un élément essentiel de la gestion de l'entreprise de tourisme :

- au niveau du recrutement ainsi que le démontre l'expérience de TUI de sélection à niveaux multiples où les qualités personnelles du candidat constituent un élément primordial de la sélection.

- au niveau du développement des carrières des travailleurs du tourisme dont la formation continue dans l'entreprise peut être conçue non seulement comme le moteur de l'amélioration des compétences mais aussi comme « la base du développement personnel » (V. BÜRING).

- au niveau de la recherche d'une meilleure productivité de l'entreprise touristique par une optimisation de l'allocation des ressources humaines, ainsi que le démontre l'expérience de flexibilité négociée de VVF qui a permis de renforcer la capacité de vente de l'entreprise.

La recherche d'une plus grande flexibilité passe par l'amélioration de l'employabilité des travailleurs du tourisme dans des métiers en évolutions permanentes. Ainsi, à Eurodisney, le développement du système des « cast members » et des familles de métiers (« déguster » pour les services de restauration etc.) a permis de sortir des rigidités induites par l'ancien système hiérarchique multi-niveaux et du cloisonnement des qualifications au profit d'une logique d'organisation orientée vers la satisfaction du client.

Le dialogue social constitue certainement le moyen le plus efficace de mobiliser l'ensemble des acteurs dans et autour de l'entreprise pour l'accroissement de sa compétitivité, l'optimisation de sa capacité créatrice d'emplois et la consolidation de cet emploi.

Les expériences de dialogue social structuré exposées dans les trois ateliers démontrent qu'un tel dialogue est apte à stimuler l'émergence de solutions adaptées aux handicaps existant au développement et à l'amélioration de l'emploi dans le tourisme :

- au niveau de la formation professionnelle : le dialogue social permet la recherche d'une adéquation optimale entre les besoins de compétence accrue de l'entreprise de tourisme et les aspirations légitimes au développement personnel ; il permet également de développer l'esprit de fidélité à l'entreprise et le consensus sur les objectifs à atteindre ;

- au niveau de la recherche d'une meilleure compétitivité par la flexibilité négociée. En effet, au contraire de l'activité industrielle pour laquelle l'ensemble des réglementations sociales en matière de durée du travail hebdomadaire ont été établies, le tourisme est certainement parmi les activités de services celle qui nécessite sans doute le plus un modèle poussé de flexibilité du travail en raison du caractère saisonnier incontournable de cette activité.

Les expériences menées de flexibilité négociée, portant notamment sur des formes d'annualisation du temps de travail, apparaissent comme une voie apte à permettre de rencontrer les nécessités d'un cadre d'emploi moins rigide et plus compétitif, d'une meilleure allocation des ressources humaines et d'un emploi gagnant en stabilité et possibilités d'épanouissement personnel au sein de l'entreprise.

Ainsi que l'expérience italienne de Comités paritaires à plusieurs niveaux géographiques (local – régional – national) exposée par Gennaro PANNOZZO le montre, la structuration de ce dialogue social au sein d'un cadre adapté permet d'envisager le dépassement des difficultés structurelles empêchant la consolidation et le développement de l'emploi dans le tourisme.

Cette structuration du cadre social apparaît également apte à stimuler la mobilisation des acteurs et des ressources extérieurs en faveur de l'emploi dans le tourisme : autorités locales, services de l'emploi et structures de formation, organismes éducatifs.

La nécessité d'organiser des synergies entre l'ensemble de ces acteurs a été démontrées dans les trois ateliers de la conférence.

Ainsi, Gonzalo PASCUAL, président du Conseil « Tourisme » de la CEOE a souligné la nécessaire convergence entre les qualifications précises dont le besoin exprimé par les entreprises, la définition par les pouvoirs publics d'un système de qualifications professionnelles et la participation des partenaires sociaux à la gestion du système éducatif et de formation.

La reconnaissance des qualifications au niveau européen des parcours de qualification professionnelle en entreprise apparaît également comme le corollaire indispensable d'une transparence du marché du travail européen du

tourisme. La banque de données/ réseau « EURES » démontre ¹⁹déjà par son succès que cette transparence accrue répond non seulement à une nécessité mais à une réalité en gestation.

Certaines initiatives exposées par les participants aux ateliers ont démontré des résultats particulièrement efficaces :

- en combinant la nécessité de l'entreprise d'avoir un personnel de mieux en mieux formé pour répondre au défi de la qualité/ compétitivité dans les services touristiques et la valorisation personnelle de ses collaborateurs, l'académie Accor a permis d'apporter une réponse originale aux problèmes combinés de la sous-qualification et de la progression de carrière et a ainsi permis la réduction du taux de rotation de la main d'œuvre de façon spectaculaire : de 43% à 20% en 3 ans dans la filiale des relais autoroutiers du groupe Accor. Ces formations sont réalisées en partenariat avec le système éducatif et de formation. Par ailleurs, Accor poursuit actuellement le but de faire reconnaître les certificats de qualification dans la structure des diplômes de la formation professionnelle.

De même, les actions de formation entreprises par Eurodisney appelées « Educ'action », que le groupe a financé à niveau de 4% de la masse salariale, ont permis de limiter le taux de rotation de la main d'œuvre à 17%.

- le partenariat entre entreprises et organismes de formation apparaît également comme essentiel pour les organismes de formation eux-mêmes qui peuvent ainsi mieux répondre aux attentes du marché du travail. C'est l'expérience développée par l'Escuela Oficial de Turismo.

Cette dernière a par ailleurs développé un master européen en gestion du tourisme avec 5 autres instituts de formation en Europe qui combine enseignements théorique et pratique en entreprise tout en accroissant la mobilité.

Une autre initiative de l'EOT, la « Bourse européenne emploi-formation pour les saisonniers du tourisme a pour objectif de lutter contre la précarité de l'emploi dans le secteur du tourisme, de renforcer la professionnalisation et d'encourager la mobilité des travailleurs.

¹⁹ Eures (EUROpean Employment services) est un réseau de coopération qui rassemble la Commission et les services publics de l'emploi des pays de l'EEE, ainsi que les entités régionales et nationales concernées par les questions d'emploi comme les syndicats, les organisations d'employeurs et les autorités locales et régionales. Son objet est de faciliter la mobilité des travailleurs dans l'EEE. 31.208 offres d'emplois figurent dans la base de données Eures dont 14% concernent le secteur du tourisme (restaurants, services de traiteurs, voyagistes, agences de voyages).

La plus grande réussite d'Eures dans le domaine du tourisme est le recrutement de personnes recensées sur Eures par Disneyland Paris pendant les trois dernières années sur base d'une coopération entre les chargés de recrutement de Disneyland et les Euro-conseillers.

Enfin, l'atelier 3 a démontré l'importance des partenariats territoriaux au travers d'initiatives réussies de création d'emplois par le développement touristique notamment grâce à l'appui des fonds structurels européens.

Ces expériences montrent la nécessité de mettre sur pied des méthodes nouvelles d'organisation et de production assimilables à celles de l'industrie.

L'innovation, le transfert de savoir-faire et la coopération en réseau sont des éléments forts de ces initiatives.

Toutes démontrent que l'atout majeur du tourisme européen consiste dans la valorisation de son patrimoine naturel et bâti. En effet, souligne Charles GOLFINGER, l'Europe offre toute la palette des services et expériences touristiques, du « sea, sex and sun » traditionnel aux segments émergeant actuellement sous l'effet d'une demande croissante.

L'exploitation de ces segments (tourisme lié au patrimoine historique, tourisme rural, tourisme urbain ...) nécessite une collaboration soutenue entre tous les acteurs du développement local : collectivités publiques, entreprises et organismes d'emploi/ formation.

En dehors des grands groupes du tourisme, le problème essentiel dans un secteur morcelé comme le tourisme consiste à rassembler autour de ces initiatives suffisamment de moyens financiers et humains, prenant en compte de la faible taille de la grande majorité dans entreprises du tourisme.

L'adaptation aux nouvelles technologies y compris dans la formation ou l'introduction de l'€ constituent également des défis majeurs pour le secteur du tourisme qui mettent en cause le handicap de taille et le morcellement du secteur.

Deux pistes principales ont été avancées pour résoudre ce problème d'échelle :

- la coopération entre grandes entreprises et PME ; ainsi, le groupe Accor ouvre ses formations au personnel des PME, qui ne sont pas considérées comme des concurrents par Accor.

- la coopération entre PME elles-mêmes dans le cadre national et européen.

De telles mises en réseau de PME du secteur du tourisme, comprenant un volet « formation », ont déjà été réalisées (par exemple en Belgique).

L'initiative des « Joint European Ventures » (JEV) dont la Commission a déjà soumis le second volet au Conseil renforce cette possibilité de rapprochements stratégiques entre des PME de différents Etats membres avec le soutien financier de la Communauté.

Les programmes européens pour la formation, comme LEONARDO DA VINCI en favorisant le rapprochement entre PME, centres de formations et universités, les organismes de recherche, les organisations professionnelles et les partenaires sociaux par une mise en réseau à l'échelle européenne particulièrement en ce qui concerne la formation des partenaires économiques à l'euro et l'adaptation aux nouvelles technologies constituent également un début de réponse.

Une meilleure reconnaissance des parcours de formation au niveau européen apparaît comme le complément indispensable à cette mise en réseau et à la mobilité naturelle du secteur du tourisme.

La proposition de décision présentée par la Commission au Conseil sur le promotion de parcours européens de formation en alternance dont l'apprentissage en vue du Sommet sur l'Emploi contribuera à cette meilleure reconnaissance.

L'effort en faveur de la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles sera poursuivi au niveau européen, en concertation avec les partenaires sociaux, dans le cadre de la mise en oeuvre du Plan d'Action sur la Libre Circulation des Travailleurs dont l'objectif est de faciliter l'émergence d'un marché unique de l'emploi au niveau européen.

La réforme des Fonds structurels dans le cadre de la mise en oeuvre de l'Agenda 2000 fait du développement des ressources humaines un grand objectif horizontal à côté des deux objectifs régionalisés subsistant (régions en retard de développement et reconversion économique et sociale).

4. Rapports des ateliers

Les rapports des ateliers organisés au sein de la conférence sont l'oeuvre des rapporteurs dont le nom est mentionné au début de chaque rapport. Le texte des rapports n'engage que leur auteur ; ils n'expriment ni une opinion, ni un engagement de la Commission des Communautés européennes ou du Gouvernement du Grand Duché de Luxembourg en sa qualité de Président du Conseil pour le second semestre 1997.

RAPPORT DE L'ATELIER N° I

LE DEVELOPPEMENT DE L'EMPLOI DANS LE TOURISME FACE AUX PERSPECTIVES D'EVOLUTION DU MARCHE DES SERVICES TOURISTIQUES

OBJECTIF

*Analyse des facteurs d'amélioration et de création
d'emplois dans le tourisme.*

Rapporteur

M. Victor Middleton

Professeur

Président

M. Geoffrey Lipman

Président du World Travel
and Tourism Council (WTTC)

Université du Central Lancashire

1. L'atelier demande avec insistance une meilleure publicité de la dimension moderne du voyage et du tourisme et de l'éventail des emplois offerts, et ce dans la perspective plus globale de l'emploi et du chômage dans l'UE.

(i) L'atelier n° 1 note que tous les orateurs des sessions plénières du 4 novembre reconnaissent la contribution potentielle du tourisme à l'emploi au cours du prochain millénaire, mais qu'ils se réfèrent souvent:

- aux problèmes saisonniers: faibles rémunérations, emplois à temps partiel;
- aux heures et conditions de travail asociales, convenant plus aux femmes et aux jeunes.

L'atelier n° 1 estime que ces points de vue sont surannés en tant qu'ils résultent d'une approche fragmentaire du rôle du tourisme et vont à l'encontre du but recherché par les politiques et programmes du tourisme de l'UE. Il est souligné

que toute référence à l'emploi dans le tourisme doit s'accompagner d'une référence à l'emploi par le tourisme, c'est-à-dire l'*effet d'entraînement*. Il convient de noter que la plupart des emplois dans le voyage et le tourisme sont en fait des emplois à temps plein, souvent bien payés, embrassant tous les secteurs économiques et toutes les professions, comme les pilotes d'avion, les architectes, les universitaires ou les gardiens de zoo. L'existence de la dépense touristique peut également bénéficier aux industries manufacturières qu'il s'agisse des chantiers navals, de l'industrie textile ou des prestataires de services associés tels que les distributeurs. De nombreuses recherches indiquent que, pour chaque emploi consacré directement à la prestation de services au touriste, on compte jusqu'à un emploi supplémentaire dans l'économie globale, ce qui vaut en particulier pour les secteurs économiquement fragiles bénéficiant des aides des fonds structurels de l'UE.

(ii) Nous estimons qu'il convient de mieux faire connaître la définition internationale du tourisme de l'OMT/ONU selon laquelle le tourisme:

- inclut les visiteurs de la journée et les visiteurs en séjour;
- les visiteurs d'affaires et les visiteurs pour motifs sociaux au même titre que les vacanciers;
- le tourisme intérieur (mobilité du revenu et de l'emploi entre les régions d'origine et de destination) et le tourisme international.

(iii) Tout en se félicitant des récentes initiatives de l'UE dans le domaine de la directive sur les statistiques du tourisme, l'atelier n° 1 souligne l'important manque de connaissances sur le tourisme en Europe et ses effets, se soldant par l'obsession de données sur les vacances, les hôtels et la restauration qui, dans la plupart des pays, représentent moins de la moitié de l'emploi touristique. Ainsi, il n'existe aucune certitude sur la part du tourisme dans le PIB européen: environ 6% (données communautaires) ou jusqu'à 11% (données WTTC). Les deux chiffres sont souvent cités dans les débats politiques, alors qu'ils peuvent représenter le double ou la moitié de la contribution réelle de l'emploi par le tourisme. On note, en particulier, une pénurie d'informations pertinentes au niveau régional et local où la planification touristique et la gestion des visiteurs sont mises en pratique. L'emploi du terme *tourisme* opère un amalgame non représentatif de l'impact moderne du tourisme qui, au XXI^e siècle, devra être pensé, planifié et géré aux destinations comme un ensemble de segments.

2. Les prévisions du potentiel de croissance du marché mondial du voyage et du tourisme sont confirmées pour l'Europe, mais l'atelier n° 1 souligne qu'elles doivent être maniées avec prudence et note les retombées d'une concurrence mondiale croissante pour les parts de marché.

- (i) La concurrence effective pour les parts de marché dépend largement de:
- l'orientation vers le client/marché (souligner les liens fonctionnels existant entre la satisfaction du travailleur, celle du client et le profit);
 - la meilleure qualité du produit (souligner la nécessité d'une qualité globale/intégrée du produit aux destinations et non seulement la qualité dans les secteurs distincts tels que les hôtels et la restauration);
 - intégrer une plus grande valeur ajoutée dans les produits du tourisme pour accroître la satisfaction et justifier les prix nécessaires pour payer des rémunérations compétitives;
 - cibler le développement durable pour sauvegarder les ressources dont dépend l'emploi futur par le tourisme;
 - développer/faciliter le rôle vital des PME dans la fourniture globale de produits et de services touristiques.

(ii) *L'importance des programmes de formation du personnel et de développement des ressources humaines est soulignée par l'atelier au regard des points susmentionnés sans être développée davantage puisqu'elle est l'objet d'un autre atelier.*

(iii) Parmi les produits de croissance spécifiques, l'atelier note l'importance et le potentiel du tourisme d'affaires et de réunion, du tourisme urbain et des produits basés sur la culture, des excursions culturelles, sportives et d'agrément et du marché des seniors (les touristes de plus de 60 ans dont le nombre, la forme, l'affluence, l'expérience du voyage et la mobilité ne cesseront de progresser sensiblement en Europe).

3. Sept recommandations spécifiques visant à assurer les perspectives d'emploi sont formulées par l'atelier en vue d'être examinées et appliquées par les politiques, programmes et financements développés dans le cadre du marché unique de l'UE.

(i) L'atelier n° 1 souscrit largement à la thèse selon laquelle, pour que les opportunités d'emploi dans le tourisme soient pleinement reconnues et réalisées, il conviendra de définir formellement et de reconnaître la "première industrie du monde" dans les traités qui précisent et approfondissent le traité de Rome.

(ii) L'amélioration de la recherche et de l'information concernant l'offre et la demande est essentielle pour le développement effectif de politiques locales et régionales visant à concilier le potentiel d'emploi touristique et le développement durable.

(iii) Les fonds structurels existants et à venir destinés à développer et à soutenir le tourisme pourraient être utilisés plus efficacement par un développement ciblé des critères existants, à savoir atteindre le développement compétitif mentionné au point 2. Les nouveaux critères à développer en accord avec les partenaires sectoriels (point 4) pourraient jouer un rôle essentiel aux fins de préciser les critères existants.

(iv) Nous soulignons la nécessité d'un recours plus flexible aux instruments politiques pour remédier aux déséquilibres du marché unique, par exemple:

- réduire les disparités entre les pays au niveau des taux de TVA, ex.: hébergement²⁰;
- réduire les disparités au niveau des taxes d'aéroport et autres taxes touristiques;
- réduire la pression fiscale sur les hôtels saisonniers (en particulier les stations balnéaires), le cas échéant, en versant une partie des indemnités de chômage au secteur et non aux travailleurs, ce qui permettrait de sauvegarder un maximum d'emplois à temps plein (il est pris acte d'un cas particulier en Espagne).

²⁰ La proposition de la Commission relative à l'harmonisation des taux de TVA sera déposée d'ici la fin 1998 au plus tôt. En prélude à cette initiative, un rapport analytique complet a été préparé concernant l'état actuel de la question (COM(97) 559 final du 13.11.97). Ce rapport analyse en détail les questions concernant la TVA ainsi que les services touristiques et traiteurs. Certains États membres ont été autorisés au titre de la 6^{ème} directive TVA (et des traités d'adhésion respectifs) à maintenir des taux réduits sur certains biens et services durant la période de transition couverte par le régime de TVA existant, si ces taux étaient en vigueur au 01.01.91. Des taux réduits de TVA sont appliqués aux services de restauration par 8 États membres. En ce qui concerne les services d'hébergement, la possibilité d'un taux réduit est déjà prévue par l'annexe H de la 6^{ème} directive CEE TVA et est appliquée par 12 États membres. La Commission abordera la question du champ d'application des taux de TVA réduits (annexe H de la 6^{ème} directive CEE TVA 77/388/CEE) au fur et à mesure qu'elle progressera dans son programme de travail en vue de l'introduction d'un nouveau système commun de TVA. Un objectif majeur de la Commission dans l'élaboration du nouveau système commun de TVA consiste à créer un marché unique efficace dans le domaine de la TVA en réduisant les disparités de taux et en harmonisant les dispositions fiscales appliquées par les États membres. La Commission exprime de sérieux doutes quant à l'utilisation des taux de TVA comme instrument de politique économique. De fait, l'impact des taux de TVA sur les prix de vente est limité et la demande en services (essentiellement les services à haute intensité de main-d'oeuvre) est liée à bien d'autres facteurs tels que les habitudes de consommation, les tendances économiques générales, etc. De plus, l'expérience du Portugal et de l'Autriche montre que les réductions fiscales dans ce secteur sont rarement répercutées aux consommateurs. La Commission est d'autre part convaincue, comme le démontre une étude qu'elle a commandée en 1995, que les mesures directes sur le marché de l'emploi telles que la réduction des cotisations de sécurité sociale ou les mesures d'incitation directes destinées aux employeurs sont des moyens plus efficaces de créer des emplois que les mesures indirectes telles que les taux de TVA réduits. Cependant, comme l'indique son initiative récente relative à une expérience de taux de TVA réduits sur les services à haute intensité de main-d'oeuvre, la Commission demeure disposée à discuter de façon plus approfondie des relations entre fiscalité et emploi, de même que des raisons politiques et pratiques militant en faveur de l'adoption de taux de TVA réduits dans ce contexte

(v) Soutien ciblé pour permettre aux PME de répondre aux critères mentionnés au point 2 et formes d'influence et de réglementation ciblées, le cas échéant, pour contrôler celles qui n'y répondent pas. Le développement des réseaux de partenariat, tels que les associations professionnelles et les chambres de commerce, compte parmi les suggestions spécifiques pour assister ce processus²¹.

(vi) L'atelier souligne avec insistance que les parties clés des dispositions du chapitre social affectant les conditions de travail ont été développées principalement dans l'optique des travailleurs des industries manufacturières (heures de travail, etc.) et vont à l'encontre du but recherché, à savoir la flexibilité essentielle pour un travail de 24 heures sur 24 et de 7 jours sur 7 dans une industrie opérant dans un contexte global marqué par une concurrence effrénée, en particulier lorsque le caractère saisonnier domine toujours, comme c'est le cas dans la plupart des régions d'Europe méridionale. Voir la proposition du point 4 préconisant une plus grande flexibilité.

(vii) En réponse à une initiative engagée par les Chambres de commerce européennes (Eurochambres), l'atelier soutient le projet de prix européen destiné à reconnaître et à récompenser les initiatives réussies de création d'emplois par le tourisme auquel la Communauté souhaiterait peut-être participer, éventuellement en collaboration avec les partenaires industriels.

4. Propositions visant à garantir la mise en œuvre effective des recommandations énoncées aux points 2 et 3 en admettant que la flexibilité demandée au regard des approches de réalisation du potentiel d'emploi exige la communication, le dialogue et une meilleure compréhension de l'industrie du tourisme, tels que mentionnés au point 1.

(i) Les participants de l'atelier soulignent la nécessité d'arrêter des propositions de développement des procédures actuelles et futures de dialogue et de partenariat afin de mieux faire comprendre les caractéristiques particulières de l'emploi dans et par le tourisme et de remédier aux rigidités existantes du système. Les partenaires clés du dialogue sont:

- les travailleurs du secteur privé et les associations,

- les représentants des travailleurs,

²¹ Le programme pluriannuel PME prévoit des actions visant à stimuler le rapprochement et le développement de partenariats entre PME notamment par le biais de réseaux d'intermédiaires d'entreprises : BC-NET, BRE ou de manifestation telles que les Europartenariat et Interprise. Le réseau des Euro Info Centres, financé par la Commission, constitue un réseau de diffusion et de transmission de l'information entre les entreprises et la Commission et vice versa. Les EIC sont accueillis dans des structures-hôtes préexistantes

- les administrations publiques locales,
- l'UE et les administrations publiques nationales, le cas échéant.

L'atelier prend acte d'une récente conférence tenue par l'OCDE à Rome qui a examiné le processus de partenariat et de dialogue en vue de développer des modèles de bonne pratique susceptibles d'être diffusés à grande échelle.

(ii) L'atelier prend acte d'une recommandation du WTTC visant à créer un "groupe de sages" représentant le voyage et le tourisme qui pourrait contribuer à rehausser le débat au niveau communautaire, approfondir le dialogue et assurer que la voix de l'industrie soit entendue, et notamment en ce qui concerne le suivi du calendrier proposé au point 3 du présent rapport.

RAPPORT DE L'ATELIER N° II

LA VALORISATION DES RESSOURCES HUMAINES DANS LE TOURISME ET LEUR ADAPTION AUX EVOLUTIONS PREVISIBLES DE L' ACTIVITE TOURISME

OBJECTIF

Identifier des éléments de réponse aux besoins futurs de l'industrie en termes de formation et de gestion des ressources humaines dans le tourisme.

Président

M. Alain-Philippe Feutre

Président de HOTREC

Rapporteur

Mme Claudine Chaspoul

Directrice de la rédaction

Editions Touristiques Européennes

1. Un secteur qui favorise l'insertion professionnelle et l'insertion sociale.

Ainsi que l'a rappelé dans son intervention Harald Wiedenhoffer, secrétaire général de SETA-UITA, le tourisme est un secteur qui favorise l'insertion professionnelle et l'insertion sociale. Il favorise l'employabilité, c'est-à-dire l'aptitude à trouver un emploi, de catégories de personnes qui, par ailleurs, ont peu d'opportunités d'emplois, en particulier les jeunes, les personnes non qualifiées et les femmes.

C'est ainsi qu'un emploi dans le tourisme constitue, pour de nombreux jeunes en Europe, une première expérience professionnelle, à partir de laquelle ils vont développer des compétences transférables dans d'autres secteurs professionnels (sens du contact, capacité d'organisation...).

Pour positif qu'il soit, ce constat doit être nuancé par deux remarques essentielles. La première est la difficulté du secteur à fidéliser ses salariés. La deuxième concerne le manque global de qualifications adaptées, permettant aux jeunes d'évoluer dans le secteur et d'y faire carrière.

2. La nécessaire revalorisation des métiers du tourisme.

En effet, le secteur du tourisme, s'il a l'avantage de permettre l'insertion professionnelle de nombreuses personnes, souffre d'une *fuite* de ses salariés vers d'autres secteurs d'activité.

On peut attribuer l'important turn-over dans le secteur aux contraintes objectives que ce dernier entraîne sur la vie privée des employés (en matière d'horaires notamment), mais aussi à l'amalgame qui est fait, dans nos systèmes de valeurs européens, entre service et servilité.

En conséquence, le secteur souffre en permanence d'un manque de personnel qualifié; ce serait d'ailleurs l'un des principaux handicaps au développement de l'industrie touristique en Europe. Ainsi, alors que la qualité de son personnel devrait être la principale richesse des entreprises du tourisme, celles-ci ont du mal à fidéliser leurs employés.

3. Le dialogue social au niveau européen.

Le dialogue social au niveau européen est le premier volet, essentiel, d'une action visant la revalorisation des métiers du tourisme. En effet, les salariés ne seront motivés à rester dans le secteur que dans la mesure où les conditions de travail qui leur sont proposées leur paraîtront satisfaisantes. Loin d'être stérile, le dialogue social est porteur de solutions opérationnelles en matière de formation, de qualifications et d'amélioration des conditions de travail. Il permet de dépasser le discours et les rigidités pour faire évoluer les comportements à la fois des entreprises et des salariés.

C'est ainsi par exemple que le dialogue engagé actuellement entre HOTREC et SETA-IUTA permet de réfléchir à des positions communes matière de flexibilité de l'emploi²².

4. La professionnalisation et l'adaptabilité du secteur.

La professionnalisation du secteur est le deuxième volet, essentiel, d'une action en faveur de la revalorisation des métiers du tourisme.

Cette action est bénéfique aux salariés, comme aux entreprises du secteur. Pour les salariés, la professionnalisation est un moyen de développement

²² Les possibilités d'étendre ce dialogue social à l'ensemble des activités du secteur du tourisme seront explorées par la Commission en concertation avec les partenaires sociaux du secteur.

personnel et d'acquisitions de compétences susceptibles de les faire évoluer dans leur carrière. Les entreprises connaissent une période de restructuration fondamentale, engendrée par les nouvelles technologies et par l'accroissement de la concurrence. Professionnalisation des salariés doit signifier adaptabilité²³ des entreprises. Leur faculté d'adaptation est déterminante pour leur viabilité, ainsi que pour l'emploi et la sécurité de celui-ci. Entreprises et salariés ont donc des intérêts communs, et liés, en matière de professionnalisation du secteur.

Le constat global qui a été fait par tous est celui du manque d'adéquation, tant en quantité qu'en qualité, entre les formations existant actuellement en Europe et les besoins des entreprises. En particulier, on forme trop de cadres et pas assez d'employés dans les métiers de base du tourisme, ceux qui constituent l'essentiel des métiers du secteur.

Volker Buring, directeur général des ressources humaines et organisation du groupe Accor, a présenté l'action exemplaire de l'Académie Accor, première université d'entreprise des métiers du tourisme en Europe. Les formations qui y dispensées visent soit à l'amélioration des compétences sur le poste actuel du salarié, soit à créer la base d'un développement personnel du salarié dans le cadre de sa carrière. Un axe spécifique de formation est destiné aux collaborateurs qui rentrent dans le groupe sans formation professionnelle initiale. Chez Accor, la formation est considérée comme un véritable investissement, et non comme un coût de gestion. Cet investissement se révèle productif, car la formation induit la professionnalisation, qui elle-même induit la qualité de service, qui elle-même induit la satisfaction du client.

5. Suppression des obstacles fiscaux et mise en place de financements adaptés.
--

Le préalable à toute action en faveur de la professionnalisation du secteur, afin de favoriser l'adaptabilité, est la suppression des obstacles fiscaux et autres qui s'opposent à la promotion de l'investissement en ressources humaines. Il convient également de mettre en œuvre des incitations fiscales pour développer la formation en entreprise, et de favoriser les mesures incitant les travailleurs à faire usage des possibilités de formation. Enfin, il convient de mettre en place des modes de financement adaptés, que ce soit à travers le partenariat public/privé ou la coopération entre représentants des entreprises et représentants des salariés.

²³ Les lignes directrices pour l'emploi en 1998 proposées par la Commission ont été adoptées par le Conseil extraordinaire de Luxembourg sur l'emploi des 20 et 21 novembre 1997. Elles sont au nombre de quatre :

- créer une nouvelle culture d'esprit d'entreprise ;
- créer une nouvelle culture de la capacité d'insertion professionnelle ou « l'employabilité » ;
- promouvoir et encourager la capacité d'adaptation ou « l'adaptabilité » ;
- renforcer les politiques d'égalité des chances.

Dans le cadre du processus de surveillance multi-latérale décidé à Amsterdam, les Etats membres doivent transmettre leurs plans nationaux d'action pour l'emploi à la Commission afin d'être examiné au Conseil européen de Cardiff des 15 et 16 juin 1998.

6. La mobilité géographique et fonctionnelle.

La notion de mobilité est une notion essentielle de la professionnalisation des compétences dans le secteur du tourisme.

La mobilité fonctionnelle permet aux salariés de connaître “toutes les facettes du métier”, donc de se professionnaliser. Elle leur permet aussi de “faire carrière” dans le secteur.

La mobilité géographique semble indissociable de la notion de professionnalisation dans le secteur du tourisme, et ce pour plusieurs raisons : d’abord pour des raisons liées à la saisonnalité, et de tout temps les salariés du secteur ont fait “l’hiver à la montagne et l’été à la mer” ; ensuite pour des raisons d’apprentissage des langues et de connaissance des cultures européennes.

Pour que le concept de formation sans frontières puisse être développé, il convient sans aucun doute de:

- supprimer les obstacles administratifs à la mobilité des jeunes en formation;
- mettre en place un système européen d’accréditation des compétences.

7. La coopération entre entreprises et organismes de formation.

Les coopérations entre entreprises et organismes de formation peuvent prendre de multiples formes. Elles ont pour objectif de renforcer les liens entre l’éducation, la formation et l’emploi.

Elles doivent permettre en particulier d’adapter les qualifications des formateurs aux réalités de l’entreprise. Ce qui renvoie à une autre thème, qui est celui de l’évaluation des formations, et de la difficulté à définir les critères d’évaluation: le taux d’embauche à l’issue de la formation? la satisfaction des salariés à l’issue de la formation?

En matière de formation professionnelle, les critères pertinents devraient être la réduction du turn-over dans l’entreprise et le degré de contribution de la formation à l’évolution de carrière.

- En matière de formation initiale, les partenariats entre entreprises et formation vont de l’apprentissage et de la formation en alternance à des

relations suivies entre universités et entreprises. D'une façon générale, ces partenariats permettent de:

- faire en sorte que les contenus des formations correspondent aux besoins de l'entreprise, et que les élèves puissent être immédiatement opérationnels en intégrant l'entreprise;
 - faire connaître aux élèves la réalité des métiers du tourisme, et éviter ainsi toute désillusion éventuelle;
 - favoriser le passage de l'école au travail, à travers en particulier les stages en entreprise.
- La formation continue et professionnelle est essentielle pour permettre aux salariés d'actualiser leurs connaissances et, par là même, de pérenniser leur emploi. En effet, les processus modernes d'innovation technologique, qu'il s'agisse des techniques de fabrication ou des nouveaux modes de gestion, d'information et de communication, sont devenus des facteurs d'instabilité du travail. Par ailleurs, la formation continue et professionnelle est essentielle pour permettre l'adaptabilité des entreprises dans un environnement économique fluctuant.
 - Grâce à la coopération avec des organismes de formation ou des universités, les petites et moyennes entreprises du secteur doivent pouvoir bénéficier de la mise en œuvre de programmes de recherche appliquée.

8. Les mises en réseaux européens.

L'action exemplaire de l'Académie Accor n'est malheureusement pas transposable à l'ensemble du secteur, composé pour l'essentiel d'entreprises de petite taille. Ce qui ne signifie pas qu'il n'y ait pas de solutions pour les employés des petites entreprises, en particulier via des mises en réseau entre représentants des entreprises, représentants des salariés et organismes de formation²⁴.

On citera en particulier les actions mises en œuvre au niveau européen en faveur des saisonniers du tourisme, à travers par exemple la Bourse européenne emploi-formation pour les saisonniers du tourisme. Ces actions,

²⁴ Le programme LEONARDO DA VINCI –appel à propositions 1997- vise à favoriser le rapprochement entre PME, centres de formations et universités, les organismes de recherche, les organisations professionnelles et les partenaires sociaux par une mise en réseau à l'échelle européenne particulièrement en ce qui concerne la formation des partenaires économiques à l'euro et l'adaptation aux nouvelles technologies. D'autres actions financées par la Communauté dans le cadre du programme LEONARDO DA VINCI en 1995-1996 ont permis notamment de développer une « *Analyse des besoins en formation dans les PME du secteur touristique* » ou de « *Développer des modules de qualification transnationaux pour le tourisme* ».

promues par les représentants des salariés, ont pour objectif de lutter contre la précarité de l'emploi dans le secteur, de renforcer la professionnalisation de l'activité et d'encourager la mobilité géographique et sectorielle des salariés.

On citera également le mastère en gestion du tourisme européen, qui nous a été présenté par Manuel Figuerola, directeur de l'École officielle du tourisme de Madrid. Créé il y a dix ans, ce mastère réunit six institutions européennes d'enseignement touristique de six pays différents. L'objectif de ce mastère est de combiner l'enseignement théorique de gestion d'entreprises touristiques en Europe avec des stages pratiques en entreprise. Les élèves étudient et font leur stage dans un pays autre que le leur.

9. L'adaptation aux évolutions technologiques.

Raymund O'Connor, directeur du CERT, a attiré notre attention sur le fait que les évolutions technologiques modifient considérablement le fonctionnement des entreprises du tourisme, en particulier en matière de management. Ces évolutions technologiques touchent aujourd'hui toutes les entreprises du secteur, qu'il s'agisse des agences de voyages, des hôtels ou des restaurants par exemple.

L'adaptation aux évolutions technologiques est un des grands enjeux du secteur du tourisme pour les prochaines années, d'autant que les clients ont des attentes de plus en plus grandes en la matière. Entreprises et salariés doivent prendre conscience que les nouvelles technologies participent à l'amélioration de la productivité et de la compétitivité des entreprises, mais aussi à l'enrichissement personnel des salariés.

L'entrée des nouvelles technologies dans l'entreprise se heurte à trois problèmes majeurs :

- l'adaptation de l'utilisation des nouvelles technologies aux spécificités des métiers de service, car la technologie ne doit pas tuer le service;
- la difficulté pour les formations à "rester à la pointe", compte tenu des évolutions très rapides des avancées technologiques;
- la réticence de certains salariés à remettre en cause leurs acquis et l'organisation de leur travail.

Là encore, les problèmes ne pourront être résolus que par le dialogue social et la coopération entre entreprise et formation.

Les écoles, universités et organismes de formation ont un rôle important à jouer en matière d'enseignement des nouvelles technologies. Mais l'enseignement des nouvelles technologies doit aussi entrer dans l'entreprise. C'est la raison pour laquelle le programme Leonardo da Vinci s'attache à permettre à un nombre important de petites et moyennes entreprises d'accéder à des actions de formation professionnelle plus performantes et mieux adaptées à leur situation, grâce notamment à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (logiciels multimédia, CD Rom, réseau Internet, etc.).

* *

*

Au-delà de l'insertion professionnelle et sociale et du développement du secteur, la formation dans le tourisme est un enjeu européen de premier plan. En effet, dans un contexte de concurrence mondiale (en particulier l'émergence des pays de l'Asie), la formation doit permettre d'imposer les modèles européens en matière de management touristique. La formation doit être la tête de pont de toute une politique d'export de savoir-faire et de technologies européennes.

RAPPORT DE L'ATELIER N° III

LES INITIATIVES EN FAVEUR DE L'EMPLOI DANS LE TOURISME

OBJECTIF

Mise en évidence d'initiatives significatives en faveur de l'emploi dans le tourisme, sur la base des expériences réalisées, en cours ou projetées dans les Etats membres, et dans la perspective de l'intensification de l'échange de bonnes pratiques en la matière.

Président

M. Wendelin Weingartner
Président du Land du Tyrol
Autriche

Rapporteur

Prof. Peter Keller
Président de l'Association internationale
d'experts scientifiques du tourisme

1. Pour une nouvelle compréhension du tourisme.

Pour évaluer les initiatives en faveur de l'emploi dépendant du tourisme, il est à mon avis nécessaire, de mieux comprendre les particularités du phénomène touristique.

Tout d'abord, il faut constater que le tourisme n'est pas une industrie ou une branche homogène. Du point de vue macro-économique, le tourisme n'est rien d'autre qu'un objet de consommation final ou intermédiaire.

Les petites et grandes entreprises, qui produisent des biens et services touristiques pour satisfaire les attentes de la clientèle, forment un large spectre de branches économiques dont la productivité est différente. Elles offrent une palette d'emplois attrayants. Le tourisme n'est plus aujourd'hui une activité

économique basée uniquement sur l'emploi de domestiques. C'est un employeur de premier rang qui doit être pris au sérieux par les responsables de la politique de l'emploi.

2. La nécessité de réorganiser le tourisme.

L'offre touristique est très fragmentée. Elle n'est d'autre part identifiable que par les dépenses des visiteurs. Pour rester compétitif sur les marchés, il est absolument indispensable que les prestataires de services se mettent ensemble et coopèrent afin de développer et commercialiser produits ou destinations. Il faut réorganiser le tourisme et favoriser une nouvelle approche de la politique du tourisme.

Il n'est pas étonnant que la nouvelle dynamique européenne favorable aux initiatives soutenant l'emploi dans les secteurs dépendant du tourisme suive le même cadre conceptuel. Il a beaucoup été question aujourd'hui de pépinière de nouveaux d'emplois, de partenariat, d'initiatives locales ou de pactes territoriaux pour l'emploi.

La pluralité des expériences exposées ce matin est marquée par la même philosophie : encouragement de l'innovation, transfert de savoir des centres de compétences au secteur opérationnel et coopération en réseau. On a également souligné que le projet du programme „Philoxenia“ a été créé dans le même esprit et devrait donc être soutenu²⁵.

3. La création de nouveaux produits stratégiques.

²⁵ La proposition de premier programme multi-annuel (1997-2000) en faveur du tourisme européen « Philoxenia » a pour objectif général, par le biais de la coordination interne, la coopération avec les Etats membres et la consultation de l'industrie du tourisme, d'encourager la qualité et la compétitivité du tourisme européen afin de contribuer à la croissance et à l'emploi. Ses objectifs spécifiques sont :

- améliorer la connaissance dans le domaine du tourisme ;
- améliorer l'environnement législatif et financier du tourisme ;
- améliorer la qualité du tourisme européen ;
- accroître le nombre de visiteurs en provenance des pays tiers.

Le Conseil des Ministres du Tourisme réuni à Bruxelles le 26.11.97 n'a pu parvenir à un accord à l'unanimité, requise par l'art. 235 du Traité, sur la proposition de la Commission qui reste soumise au Conseil

Contrairement à d'autres régions du monde, le tourisme n'est plus partout en Europe, un moteur de croissance. Certaines régions déjà fortement équipées ne peuvent plus viser une simple croissance quantitative. Elles sont menacées par de nouvelles destinations offrant des équipements modernes et des services sophistiqués grâce à l'utilisation des méthodes industrielles d'organisation et de production.

La nécessité de développer et de commercialiser de nouveaux produits stratégiques pour regagner des positions sur le marché et encourager le maintien ou la création d'emploi intéressants est un véritable „parc de marketing touristique“.

L'Union Européenne et les Etats européens ont raison d'encourager la diversification de leur offre en introduisant des produits de tourisme de santé, tourisme culturel ²⁶et autres produits porteurs qui rajeunissent l'offre, attirent une clientèle supplémentaire et créent des emplois plus diversifiés dans le tourisme.

<p>4. Contribution au maintien de l'authenticité et de l'identité culturelle de l'Europe en tant que destination.</p>

Un des points forts de l'Europe est la diversité de son paysage et de ses cultures, qui a une valeur en soi. Tout investissement dans des biens publics tel qu'un paysage d'une grande beauté ou un monument historique unique transforme cette diversité en ressource touristique.

²⁶ Le Conseil extraordinaire de Luxembourg sur l'emploi a pris acte de la mise en place par la Banque Européenne d'Investissement (BEI) du Programme d'action spécial d'Amsterdam (PASA). Ce programme qui s'étale jusque fin 2000 comprend notamment le développement et le renforcement des financements accordés par la BEI dans les domaines de l'éducation, de la santé, *de l'environnement urbain* et de la protection de l'environnement. Par ailleurs, en poursuivant son action existante dans le domaine du tourisme urbain, la Commission a mis sur pied au début de 1998 un groupe de travail sur le tourisme urbain en Europe qui vise à faciliter l'échange d'expériences et la diffusion de bonnes pratiques à l'échelle européenne et à dégager des solutions opérationnelles. Ces travaux contribueront au développement de l'expertise susceptible d'être mise au service de la coordination interne à la Commission. Ils permettent également à la Commission d'attirer l'attention sur les actions communautaires permettant de promouvoir des réalisations exemplaires dans le domaine du tourisme urbain en Europe. Enfin, ils ouvrent la voie à une meilleure appréhension d'importantes composantes du tourisme urbain comme le tourisme culturel, d'affaires et de congrès ou le tourisme événementiel. Les résultats des travaux menés par ce groupe de travail, consignés dans un rapport de synthèse, seront destinés à alimenter le débat européen sur « La question urbaine » et devront également permettre de stimuler l'exploitation des synergies entre les travaux réalisés dans les Etats membres dans le domaine du tourisme urbain et ceux menés par la Communauté sur « La question urbaine ».

Toute une série d'initiatives en faveur de l'emploi ont pour objet la rénovation de monuments, la protection des paysages et leur utilisation durable par la création d'une infrastructure minimale et une gestion des flux des visiteurs (Espagne: Atelier/Ecole).

Ces investissements, obéissant souvent à des objectifs méta-touristiques induisent un double effet sur l'emploi, d'une part, en maintenant des métiers traditionnels ou en créant de nouvelles professions lors de la construction et, d'autre part, en produisant de nouveaux emplois lors de l'utilisation touristique ultérieure.

5. La revalorisation permanente des infrastructures et superstructures touristiques.

Les investissements justifiés de l'Etat pour sauvegarder des biens publics intéressants ne sont qu'un cas particulier de la nécessité, reconnue dans le débat, de revaloriser d'une façon permanente les infrastructures et superstructures touristiques et de procéder à de nouveaux investissements (Centre de loisirs „LOWRY CENTRE“). C'est une exigence du marché. Seule une destination qui s'adapte continuellement aux besoins de la clientèle attire une demande suffisante. Les processus de spécialisation touristique doivent être maintenus. C'est la meilleure façon d'assurer et de créer de l'emploi dans les secteurs dépendant du tourisme.

L'encouragement à la création d'infrastructures touristiques, p. ex. par les Fonds structurels peuvent constituer un avantage compétitif pour les pays de l'Union Européenne au vu des conditions de concurrence imparfaite.

6. L'amélioration de l'image de l'emploi dans les secteurs dépendant du tourisme.

Il a été mentionné à maintes reprises que les conditions de travail dans un secteur marqué par le caractère saisonnier de la demande, des horaires de travail irréguliers et des services personnalisés astreignants n'incitent pas assez les résidents à choisir leur profession dans le tourisme européen. Les pays les plus développés souffrent d'une pénurie de main-d'oeuvre qualifiée et non qualifiée, notamment dans le secteur HoReCa.

L'amélioration de l'image de l'emploi dans le tourisme est nécessaire. Elle peut être obtenue en créant une organisation du travail plus sociale et plus productive, ce qui exige une flexibilité qui soit négociée. Des conditions-cadre de l'Etat, p. ex. une baisse des coûts salariaux annexes, peuvent favoriser cette réorganisation (exemple VVF).

A ce sujet, il faut rappeler que le taux d'occupation dans le tourisme est souvent faible, ce qui ne garantit pas le plein emploi et réduit le niveau des salaires. Toute mesure qui encourage la demande pour les destinations européennes peut améliorer le taux d'occupation, la valeur ajoutée, la productivité du travail et les salaires. Elle peut contribuer à éliminer le chômage dans les branches touristiques. Effet d'autant plus souhaitable que le secteur HoReCa fait partie, dans certains pays, des branches connaissant un fort taux de chômage.

7. Saisir les chances pour l'emploi dans les secteurs dépendant du tourisme.

L'emploi dans le tourisme offre des possibilités souvent mal perçues par les populations résidentes. On a maintes fois souligné que le tourisme favorise l'entrepreneuriat. L'indépendant est dans une bonne position pour réagir d'une façon flexible aux besoins changeants de la demande touristique. Toute initiative qui encourage l'entrepreneuriat, p. ex. par l'élaboration et la mise en valeur de stratégies et de „business plans“, peut être jugée favorablement. (Italie: „Local System of Tourism Supply SLOT“).

Au niveau des employés, on a mis l'accent sur le fait que le marché du travail dans le secteur touristique peut faciliter l'intégration de personnes dans le monde du travail. Même s'il ne s'agit en général pas de places offrant une véritable carrière, il est néanmoins possible d'acquérir des compétences sociales, techniques et linguistiques.

Les pays européens peuvent faciliter cette intégration par des conditions-cadre flexibles et sociales.

Le fait que le tourisme offre des emplois, en partie, moins qualifiés et donc moins productifs ne devrait pas inciter les pays européens à renoncer à encourager ce secteur. Celui-ci est compétitif s'il est capable de vendre ses prestations de service²⁷. Dans ce cas, il importe peu que la productivité moyenne du tourisme soit souvent inférieure à la moyenne de l'économie.

8. Evaluation des processus et des effets des programmes gouvernementaux sur l'emploi.

La situation de l'emploi dans le secteur touristique est encore peu connue en Europe. Il est possible de mesurer l'emploi créé par le tourisme, en utilisant des méthodes macro-économiques (analyse input/output, compte satellite ou de production). Ces approches ne donnent cependant qu'un aperçu statistique et

²⁷ Le Livre blanc de la Commission *Croissance, compétitivité, emploi*, sur lequel se fonde la stratégie actuelle de l'Union en matière d'emploi, tente de résoudre le conflit entre la productivité et la préservation et la création d'emplois de la façon suivante: « *Il n'y a pas de contradiction entre la recherche d'une croissance plus forte de la productivité dans tous les secteurs exposés à la concurrence internationale et la recherche parallèle de mesures permettant d'accroître le poids des secteurs où les augmentations de productivité sont faibles. En effet, le processus par lequel l'augmentation de la productivité dans les secteurs à haute productivité se répercute sur l'ensemble des secteurs de l'économie est au coeur de tout modèle de développement. La productivité doit augmenter pour garantir la compétitivité d'un pays et pour accroître la quantité de richesses matérielles redistribuables à l'ensemble de la communauté. En même temps, lorsque la richesse d'un pays augmente, l'importance relative de certains secteurs, ayant généralement une forte intensité de main-d'oeuvre, peut également s'accroître, ce qui aide à redistribuer la richesse ainsi produite, tout en améliorant les possibilités d'augmentations supplémentaires de cette richesse* » (p.57). Les activités touristiques semblent illustrer ce phénomène, caractérisées à la fois par une grande industrie se battant sur les marchés internationaux et à la recherche de gains de productivité, et une part prépondérante de PME (95%), qui sont essentiellement des micro-PME (employant moins de

abstrait de la situation. A vrai dire, on ne fait que diviser la valeur ajoutée par la productivité du travail des emplois dans ce secteur.

Pour mesurer l'effet d'une mesure ou d'un programme sur l'emploi, on est obligé d'exiger des bénéficiaires du soutien public, une sorte d'étude d'impact sur l'emploi lors de l'évaluation finale d'un projet.

10 personnes) opérant au niveau local ou régional et créant beaucoup d'emplois dans des activités à forte intensité de main-d'oeuvre.

5. Conclusions – Déclaration du président de la Conférence.

- « 1. Le récent Conseil européen d'Amsterdam a souligné l'engagement de l'Union Européenne pour l'emploi. L'organisation du Conseil européen spécial sur l'emploi du 21 novembre 1997, sous présidence luxembourgeoise, en traduit le caractère prioritaire.

Dans cette perspective, la Commission européenne et la Présidence luxembourgeoise ont organisé à Luxembourg une importante Conférence sur le thème "L'emploi et le tourisme: orientations pour l'action".

Participaient à cette Conférence plus de 300 personnalités provenant du monde de l'industrie touristique, d'organisations professionnelles nationales et internationales, des syndicats, des administrations des Etats membres et des institutions communautaires. L'ensemble des participants ont souligné l'importance du modèle européen du développement touristique, ceci signifie diversité, qualité, attention constante à la satisfaction des attentes des consommateurs, dans un marché devant être orienté par la demande.

2. Cette conférence a été introduite par M. Fernand Boden, ministre luxembourgeois du tourisme et président en exercice du Conseil des Ministres du Tourisme de l'Union Européenne, par M. Christos Papoutsis, membre de la Commission européenne chargé du tourisme, par M. Jean-Pierre Bazin, Président de la Commission « Transport et Tourisme » du Parlement européen, et par M. Aodh Flynn, Président de la Sous-Commission « Tourisme - Espace Rural » du Comité des Régions et par M. Tom Jenkins, Président du Comité Economique et Social.
3. Trois thèmes ont été explorés en particulier, "Le Développement de l'emploi dans le tourisme face aux perspectives d'évolution du marché des services touristiques", "La valorisation des ressources humaines dans le tourisme et leur adaptation aux évolutions prévisibles de l'activité touristique", "Les initiatives en faveur de l'emploi dans le tourisme".
4. Les participants à la Conférence ont montré à nouveau l'importance de l'industrie du tourisme comme créateur d'emplois : le tourisme représente au moins 9 millions d'emplois directs en Europe, soit 6 % de l'emploi total. Ils ont insisté sur le fait que le tourisme offre des opportunités majeures de création d'emploi, notamment dans les régions en retard de développement structurel. Ils ont souligné qu'une condition essentielle du développement du tourisme européen était la mise en oeuvre des potentialités du grand marché intérieur . A cet égard, les liens entre le développement de l'activité touristique en Europe et les politiques communautaires en matière de formation, d'environnement, de transport

et de soutien à l'aménagement des infrastructures ont été particulièrement soulignés.

En ce qui concerne les opportunités de création d'emplois offertes par le tourisme, la conférence a permis de mettre en évidence que le tourisme offrait des exemples d'organisation du travail et des relations sociales qui doivent s'adapter à l'évolution de la société, en particulier à l'émergence des nouvelles technologies, à la société de l'information et au développement du temps des loisirs et du travail partagé.

5. Orientations pour l'action :

- A l'évidence, un environnement stable et la croissance induite par la mise en oeuvre de politiques macro-économiques coordonnées et l'introduction de l'EURO sont des facteurs majeurs pour utiliser au mieux les potentiels de l'activité touristique comme créateur d'emplois.
- A cet égard, il a été souligné l'importance en Europe de mise en place de partenariats, notamment entre le privé et le public, qui dépassent le niveau de l'organisation de l'aménagement du territoire et du financement des infrastructures. Cette notion de partenariat doit créer des « effets-réseau », associant les grandes entreprises, les PME et les autorités locales. Il importe de tirer parti, pour le tourisme, de la dynamique européenne en faveur des initiatives en matière d'emploi.
- Favoriser la culture d'entreprise et en particulier faire en sorte que se modernisent et se créent les PME innovantes dans ce secteur.
- Stimuler les formules propres aux particularités des activités touristiques, tant au niveau de la saisonnalité et des concentrations d'activités dans certaines régions en créant un environnement administratif et des règles sociales adaptées.
- Organiser des systèmes « d'employabilité » souples et adaptés à l'évolution du secteur touristique. A cet égard, adopter une approche dynamique du marché de l'emploi en Europe, pour rendre mobiles les facteurs de production et d'emploi en adaptant les conditions d'emploi, notamment en matière de protection sociale. Il a été souligné que la réorganisation du travail fournit l'opportunité d'introduire celle-ci sur la base d'une flexibilité négociée associant les différents partenaires.
- Valoriser les métiers touristiques dans une perspective de carrière évolutive de ce secteur, en promouvant la formation professionnelle, le développement de la formation en alternance. On a insisté sur l'importance à accorder à la

promotion des ressources humaines, non seulement dans l'intérêt de l'industrie touristique mais également pour promouvoir l'image de l'activité professionnelle et des métiers dans ce secteur.

- Il faut favoriser des modes de reconnaissance mutuelle au niveau européen des qualifications acquises. Mieux garantir la transparence du marché du travail et la reconnaissance mutuelle des formations professionnelles tant dans le domaine de l'éducation que de la formation, y compris celle faite dans l'entreprise. Ceci permettrait par ailleurs une meilleure mobilité dans le temps et dans l'espace.
- Favoriser un dialogue social structuré, notamment dans le cadre des négociations sectorielles spécifiques, dans un esprit d'amélioration de la qualité et de la compétitivité du tourisme européen. Adapter les prélèvements obligatoires tant au niveau fiscal qu'au niveau des cotisations sociales aux particularités du secteur touristique et examiner sérieusement les liens entre la fiscalité et les potentialités de création d'emploi dans ce secteur.
- Optimiser l'utilisation des moyens publics, régionaux, nationaux ou communautaires dans une optique délibérément tournée vers les besoins des marchés existants et potentiels. A cet égard, l'accent a été mis sur le perfectionnement des outils d'évaluation de l'impact des politiques, des décisions et des projets de développement touristique. A cet égard, une grande attention doit être accordée aux spécificités des richesses naturelles et culturelles d'intérêt touristique. Les investissements pour protéger et promouvoir ces richesses créent de l'emploi tant au niveau direct qu'au niveau de l'emploi dans le domaine du tourisme.
- Dans un esprit de conquête de marché, nécessité de promouvoir la formation comme élément mobilisant de la promotion des modèles d'organisation touristique européens.

Michel Vanden Abeele

Directeur général à la Commission européenne

Luxembourg, le 5 novembre 1997. »

6. Conclusions du Conseil « Tourisme » du 26.11.97 sur l'emploi et suivi de la conférence.

Le Conseil des Ministres du Tourisme réuni à Bruxelles le 26 novembre 1997 n'a pu parvenir à un accord à l'unanimité requise par l'article 235 sur la proposition de compromis élaborée par la Présidence luxembourgeoise en vue de l'adoption du programme pluriannuel en faveur du tourisme européen « Philoxenia ».

Toutefois, le Conseil a accueilli favorablement dans ses conclusions les résultats de la conférence de Luxembourg.

Ces conclusions confirment que « le développement équilibré et durable du tourisme européen pourrait contribuer d'une façon significative à la lutte contre le chômage dans les Etats membres » et que ce développement passe par :

- l'amélioration de la qualité et de la compétitivité du tourisme européen ;
- l'aide aux PME et l'encouragement des partenariats ;
- un environnement favorable au tourisme ;
- l'amélioration de la qualité des ressources humaines.

Le Conseil apporte également son appui aux modalités de mise en oeuvre à la fois par l'approfondissement de la coordination entre les différents programmes et politiques communautaires et des investigations complémentaires sur les résultats de la conférence menées par la Commission en coopération avec les Etats membres.

Le Conseil invite enfin la Commission à lui faire rapport sur les progrès réalisés dans ce domaine avant fin 1998.

Suivi.

A l'initiative du Commissaire Papoutsis, la Commission a mis sur pied un groupe de haut niveau dont la mission est d'approfondir les modalités dans lesquelles le tourisme peut accroître sa contribution à l'objectif de croissance et d'emploi de la Communauté.

Ce groupe de haut niveau se compose d'experts reconnus du monde du tourisme choisis par la Commission sur base de proposition des Etats membres. La présidence de ce groupe a été confiée à M. Ralf CORSTEN, président de Touristik Union International (TUI – D).

Ce groupe de haut niveau présentera son rapport à la Commission fin octobre afin de permettre à la Commission de faire rapport au Conseil avant la fin de l'année 1998.

En dehors des travaux menés par ce groupe de hautes personnalités assisté par la Commission, et en l'absence de crédits spécifiques au tourisme dans le budget 1998, celle-ci poursuit son travail de coordination interne entre les différents programmes et politiques communautaire susceptibles d'avoir un impact sur l'accroissement ou la consolidation de l'emploi dans le tourisme.

« La Direction Tourisme » contribuera ainsi aux nombreuses initiatives communautaires dans le cadre de la mise en oeuvre des résolutions du Sommet sur l'Emploi de Luxembourg.

La mise en oeuvre des « *orientations pour l'action* » ne s'adresse cependant pas qu'aux Institutions communautaires mais interpellent l'ensemble des acteurs du monde du tourisme représenté à Luxembourg : entrepreneurs, organismes éducatifs, de formation, ou académiques ; autorités publiques locales régionales ou nationales...