

Entwicklungsprojekt 4.0.886

Empirische Qualifikationsbedarfsanalyse im Wellnessbereich

Abschlussbericht

Borowiec, Thomas
Janssen, Bettina

Laufzeit II/2008 – II/2010

Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon: 0228 / 107 - 2324
Fax: 0228 / 107 - 2994
E-Mail: borowiec@bibb.de

Bonn, 19. Juli 2010

www.bibb.de

Inhaltsverzeichnis

Abstract	4
1. Problemdarstellung	5
2. Projektziele, Fragestellungen, Annahmen	7
2.1 Begriffsklärungen.....	8
3. Methodische Vorgehensweise	12
3.1 Online-Betriebsbefragung	13
3.1.1 Stichprobenrekrutierung	14
3.1.2 Rücklaufquote und Repräsentativität.....	15
3.2 Fallstudien	17
3.2.1 Stichprobenrekrutierung	18
3.3 Recherche von Bildungsangeboten im tertiären Bildungssystem	20
3.4 Stellenangebotsanalysen.....	20
3.5 Literatur- und Materialanalysen	20
3.6 Expertengespräche.....	20
4. Ergebnisse	21
4.1 Strukturmerkmale des Wellnessbereichs	21
4.1.1 Merkmale von Wellnessdienstleistungen.....	21
4.1.2 Betriebliche Leistungsangebote	23
4.1.3 Organisationsformen der Leistungserbringung.....	25
4.1.4 Betriebsgröße und Geschlechterverteilung.....	27
4.1.5 Betriebsstrukturen	28
4.2 Qualifikationsanforderungen bei Wellnessdienstleistungen.....	30
4.2.1 Aufgabenbereiche bei Wellnessdienstleistungen.....	30
4.2.1.1 Aufgabenbereich „Wellnessdienstleistungen direkt am Kunden“	30
4.2.1.2 Aufgabenbereich „Entwicklung und Vermarktung von	32
Wellnessdienstleistungen“	32
4.2.1.3 Aufgabenbereich „Betriebswirtschaft“	32
4.2.2 Tätigkeiten bei Wellnessdienstleistungen	33
4.2.2.1 Kerntätigkeiten, leistungsbegleitende Tätigkeiten, Randtätigkeiten.....	33
4.2.2.2 Zuständigkeitsgrenzen, Schnittstellen, Kooperationen.....	35
4.2.3 Aufgaben und Tätigkeiten von Führungskräften im Wellnessbereich.....	36
4.2.4 Kompetenzanforderungen und Kompetenzbedarf	37
4.2.5 Fazit aus den Qualifikationsanforderungen bei Wellnessdienstleistungen	40
4.3 Vorqualifikationen und Karrierewege der Beschäftigten im Wellnessbereich	41
4.3.1 Geregelte Ausbildungsberufe	41
4.3.2 Fort- und Weiterbildungsqualifikationen.....	43
4.4 Abdeckung der Qualifikationsanforderungen bei Wellnessdienstleistungen durch geregelte Berufe	45
4.4.1 Berufe in der Beherbergung / Hotellerie	45

4.4.2	<i>Berufe im Gesundheitswesen</i>	46
4.4.3	<i>Berufe in Kosmetikbetrieben</i>	49
4.4.4	<i>Berufe in Fitnesszentren</i>	50
4.4.5	<i>Berufe in Themen, Bädern und SPA</i>	52
4.5	Bedarf an Wellnessberufen.....	53
4.5.1	<i>Arbeitskräfteangebot für den Wellnessbereich</i>	53
4.5.2	<i>Eignung der Qualifikationsstruktur der Beschäftigten im Wellnessbereich</i>	55
4.5.3	<i>Eignung des Weiterbildungsangebots für den Wellnessbereich</i>	56
4.5.4	<i>Bedarf an den Berufsprofilen Wellnessberater/-in, Wellnesstrainer/-in (Wellnesscoach), Wellnesstherapeut/-in</i>	57
4.5.5	<i>Bedarf an den Berufsprofilen Wellnessfachwirt/-in und Wellnessmanager/-in</i>	61
4.5.6	<i>Bedarf an einem Ausbildungsberuf „Wellness“</i>	63
5.	Berufsbildungspolitische Konsequenzen	66
5.1	Berufsbildungspolitisches Handeln auf Ausbildungsebene	67
5.2	Berufsbildungspolitisches Handeln auf Fortbildungsebene	68
6.	Zielerreichung	71
7.	Ausblick und Transfer	71
8.	Literaturverzeichnis	73
Anhang	79

Abstract

Das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) hat im Zeitraum von 2006 bis 2010 zwei aufeinander aufbauende Entwicklungsprojekte mit dem Ziel durchgeführt, den Bedarf an eigenständigen, dual geregelten Wellnessqualifikationen im beruflichen Handlungsfeld der personenbezogenen Dienstleistungen zu ermitteln. Es sollte geprüft werden, inwiefern der Wellnessbereich, ein wachstumsintensives Segment des Beschäftigungssystems ohne Ausbildungstradition, für das duale Berufsbildungssystem erschlossen werden kann. Auf empirischer Grundlage waren Empfehlungen dahingehend abzugeben, inwiefern für Wellnessdienstleistungen bundeseinheitliche Regelungen in Form dualer Aus- und/oder Fortbildungsberufe geschaffen werden sollten.

In der Voruntersuchung (Projekt Nr. 4.0.835; III/2006 – III/2007) wurden mittels einer Dokumenten- und Informationsanalyse die vorhandenen, geregelten und ungeregelten, Bildungsgänge für den Wellnessbereich benannt und hinsichtlich ihrer Kernqualifikationen und inhaltlichen Schwerpunkte beschrieben.

Die vorliegende, explorative Untersuchung (Projekt Nr. 4.0.886; II/2008 - II/2010) umfasst eine Online-Befragung von Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben, 18 Fallstudien, in deren Rahmen insgesamt 37 qualitative Interviews mit Management und Fachpersonal des Wellnessbereichs geführt wurden, Literatur-, Material- und Stellenangebotsanalysen sowie zwei Expertengespräche. Auf dieser Grundlage wurden die Aufgaben und Tätigkeiten im Wellnessbereich analysiert und die Qualifikationsanforderungen und -strukturen, unter Einbeziehung von Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, erfasst, um Schlußfolgerungen hinsichtlich eines bestehenden Qualifikationsbedarfs ziehen zu können. An Teilen der in diesem Rahmen durchgeführten Erhebungen und Analysen hat das Institut ConLogos Dr. Vock (Erfurt) intensiv mitgearbeitet.

Die Hauptfragestellung nach einem bundeseinheitlichen, dualen Regelungsbedarf für Wellnessdienstleistungen konnte, aufgrund der Heterogenität und z.T. auch Widersprüchlichkeit der Ergebnisse in den Teiluntersuchungen, nicht eindeutig beantwortet werden. Dennoch geben die Ergebnisse Hinweise auf einen Qualifikationsbedarf in Form einer Anpassungsfortbildung. Ein entsprechender Strukturierungsvorschlag ist Bestandteil dieses Abschlussberichts. Darüber hinaus erlauben die gewonnenen Erkenntnisse Überlegungen dahingehend, in welche Richtung sich in diesem Segment duales, berufsbildungspolitisches Handeln vollziehen könnte. Zentrale Aspekte, die für bzw. gegen ein solches Handeln sprechen, werden angeführt. Damit liefert diese Untersuchung den unter bildungspolitischen Akteuren und der Fachöffentlichkeit zur Wellnessthematik geführten Diskussionen weitere Impulse und leistet einen Beitrag zur Strukturierung und Weiterentwicklung dieses beruflichen Handlungsfelds.

1. Problemdarstellung

Der Wellnessbereich wird seit längerem als expandierendes, innovatives berufliches Handlungsfeld wahrgenommen, wobei davon ausgegangen wird, dass er auch zukünftig von hoher Bedeutung für die Entwicklungen bei den personenbezogenen Dienstleistungen sein wird. So bezeichnete bereits im Jahre 2001 die Initiative „Früherkennung von Qualifikationsanforderungen (FreQueNz)“ die Entwicklungen im Wellnessbereich als langfristig anhaltend und tragfähig¹. Verschiedene Marktstudien² prognostizieren diesem Bereich nach wie vor gute Wachstumsraten, wenn mittlerweile auch unterschiedlichen Ausmaßes. So entstehen beispielsweise unter den Bezeichnungen „Wellnesstourismus“ und „Medical Wellness“ kontinuierlich neue Produkte und Dienstleistungen, die die beruflichen Handlungsfelder, und damit die Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten beeinflussen und die Entwicklung, insbesondere privatwirtschaftlich organisierter, Bildungsangebote fördern. Trotz dieser Gegebenheiten wurde der Wellnessbereich seitens der Berufsbildungspolitik sehr lange wenig beachtet und für das berufliche Bildungssystem kaum erschlossen. Seit dem Jahre 2006 jedoch stuft das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) die Ausschöpfung von Potenzialen wachstumsintensiver Segmente des Beschäftigungssystems ohne Ausbildungstradition als wichtiges Handlungsfeld für die Berufsbildung ein³. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie der Wellnessbereich langfristig für das berufliche Bildungssystem erschlossen werden kann⁴. Unabhängig davon werden sowohl in Untersuchungen als auch seitens von Arbeitgebern und Berufsverbänden folgende bildungspolitische Defizite und Handlungsbedarfe formuliert:

- Die Bildungslandschaft in diesem Dienstleistungssegment ist zersplittert, und es existiert nur eine geringe Anzahl geregelter Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten mit anerkannten Abschlüssen.
- Es existiert eine unüberschaubare Anzahl unregelter Weiterbildungsmöglichkeiten seitens privatwirtschaftlich organisierter Bildungsanbieter.
- Berufsprofile von Weiterbildungsabschlüssen sind in der Regel nur ansatzweise beschrieben, sodass häufig offen bleibt, welche konkreten beruflichen Aufgaben und Tätigkeiten in welchen Berufsfeldern nach Erwerb des Abschlusses übernommen bzw. ausgeübt werden können.

¹ ABICHT, L.; BÄRWALD, H.; PREUSS, B.: Wellness – ein Freizeittrend als Auslöser neuer Qualifikationsentwicklungen. In: Gesundheit, Wellness, Wohlbefinden. Bielefeld 2001, S.98

² u.a. SONNENSCHNEIN, M. (2009): Medical Wellness & Co., Der Gesundheitsvorsorgetourismus in Deutschland – Angebot und Nachfrage im Wandel, Berlin;

DOBRINGHAUS, S. (2009): Medical Wellness – Zukunftsmarkt mit Hindernissen. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. Forschung Aktuell, Nr. 06/2009

³ BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.): Innovationen mit Dienstleistungen. BMBF-Förderprogramm. Bonn, Berlin 2006

⁴ CZERWINKA, C.; DWORSCHAK, B.: FREQUENZ-Newsletter 2009, S. 2

- Es besteht ein Defizit an allgemeingültigen Ausbildungs-, Fortbildungs- und Prüfungsstandards.
- Die Berufsbezeichnungen sind überwiegend ungeschützt, sodass die Abschlüsse nicht trennscharf unterschieden werden können. In der Folge liegen beispielsweise identischen Abschlussbezeichnungen erhebliche Unterschiede in der inhaltlichen Schwerpunktsetzung, der Lehrgangsdauer und der Anteile an theoretischer Wissensvermittlung und praktischer Anwendung zugrunde. Umgekehrt können unterschiedliche Abschlüsse auf ähnlichen Qualifizierungskonzepten basieren.
- Es fehlen klare Berufs- bzw. Karrierewege. Trotz bislang unzureichender empirischer Datenlage kann davon ausgegangen werden, dass ein Großteil der Beschäftigten, ausgehend von einer schulischen Erstausbildung und anschließender einschlägiger Zusatzqualifizierung, über einen Quereinstieg in dieses Handlungsfeld gelangt.

Diese Ausgangslage erforderte eine umfassende Berufsfeldanalyse mit dem Ziel, Ansatzpunkte für die Entwicklung bedarfsgerechter, geregelter Bildungsangebote aus zu machen. Dabei hat eine bildungspolitische Erschließung dieses Bereichs die Potenziale des dualen Berufsbildungssystems, nämlich mittels dualer Standards die Qualität von Bildungsgängen zu sichern, Transparenz in der Bildungslandschaft zu schaffen, die Anschlussfähigkeit von Bildungsgängen bzw. Abschlüssen herzustellen und die Durchlässigkeit innerhalb und zwischen den Bildungssystemen zu fördern, zugrunde zu legen. Die Berufsfeldanalyse wurde in zwei aufeinander aufbauenden Untersuchungen durchgeführt: In der Voruntersuchung erfolgte eine Bestandsaufnahme bestehender Qualifizierungskonzepte im Wellnessbereich⁵. Hierzu wurden Aus- und Fortbildungsregelungen sowie Qualifizierungskonzepte privater Bildungsanbieter mit dem Ziel recherchiert und analysiert, erste Hinweise für einen, ggf. vorhandenen, dualen Regelungsbedarf erkennen zu können. Weiterhin wurden anhand der Ergebnisse die Fragestellungen für die anschließende empirische Qualifikationsbedarfsanalyse präzisiert. Letztere sollte dann die Beantwortung der Frage nach einem dualen Regelungsbedarf für das berufliche Handlungsfeld Wellness sowie die Abgabe konkreter Empfehlungen an die Verordnungsgeber und Sozialparteien ermöglichen.

Nach dem vorliegenden Kenntnisstand existieren bislang keine Untersuchungen für den Wellnessbereich, die die Angebote Wellnessdienstleistungen erbringender Betriebe, die wellnesstypischen Aufgaben und Tätigkeiten sowie die Qualifikationsprofile der Beschäftigten im Wellnessbereich systematisch, zusammenhängend und detailliert unter berufswissenschaftlicher Perspektive in den Blick genommen hätten. Dies ist aber erforderlich, um Rückschlüsse auf Qualifikationsbedarfe ziehen und bildungspolitische Empfehlungen aussprechen zu können. Mit der vorliegenden Untersuchung soll genau das geleistet werden.

⁵ JANSSEN, B.: Untersuchung von Qualifizierungskonzepten in der Fitness/Wellness-Branche zur Klärung eines bundeseinheitlichen Regelungsbedarfs. Abschlussbericht 4.0.835. Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn 2008 (http://www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/eb_40835.pdf)

Zum aktuellen Zeitpunkt werden Wellnessdienstleistungen in verschiedenen Wirtschaftszweigen, insbesondere den Wirtschaftszweigen Beherbergung/Hotellerie, Thermen/ Bäder/ SPA, Kosmetikbetriebe, Gesundheitswesen und Fitnesszentren, von unterschiedlichen Betriebstypen erbracht. Die damit verbundene Heterogenität des beruflichen Handlungsfelds mag dazu beigetragen haben, dass der Wellnessbereich bislang kaum in das bildungspolitische Blickfeld gelangte und wirtschaftszweigübergreifende Diskussionsprozesse hinsichtlich benötigter Qualifikationen, zumindest nicht in größerem Umfang, stattfanden.

Die für Wellnessdienstleistungen auf den ersten Blick in Frage kommenden, geregelten Ausbildungsberufe sind, entsprechend dieser Heterogenität, ebenfalls recht vielfältig. Sie entstammen unterschiedlichen Bereichen des Ausbildungssystems (schulisch oder dual, bundesrechtlich oder landesrechtlich geregelt) und verfügen jeweils über eigene Ausbildungstraditionen. Einige der in den letzten Jahren entstandenen, staatlich anerkannten Ausbildungsberufe⁶ bieten grundsätzlich zwar Anknüpfungspunkte an Aufgaben und Tätigkeiten des Wellnessbereichs, eine Integration entsprechender Qualifizierungselemente in diese Berufsbilder erfolgte bislang aber allenfalls ansatzweise. Ein eigenständiges, von der beruflichen Praxis akzeptiertes, berufsbilderübergreifendes und alle erforderlichen Qualifikationen beinhaltendes Wellness-Berufsprofil, hat sich bisher nicht herausgebildet.

In Form von „Medical Wellness“ hat Wellness inzwischen Eingang in das Gesundheitswesen, in den sogenannten „Zweiten Gesundheitsmarkt“ gefunden. Die entsprechenden Leistungen werden im Rahmen von Prävention, Kuration und Rehabilitation erbracht, wobei sich mitunter die Krankenkassen an der Finanzierung einzelner Vorsorgeleistungen beteiligen. Mitunter bieten Wellnessanbieter Präventions- und Gesundheitsförderungsmaßnahmen unter dem Begriff „Medical Wellness“ an oder verwenden die Begriffe synonym. Die Handhabung dieser Begrifflichkeiten wird in dieser Untersuchung nicht weiter thematisiert, da ausschließlich der Qualifikationsbedarf Gegenstand ist. Laut verschiedener Experten und Expertinnen entwickelt sich der „Medical Wellnesstrend“ recht dynamisch und birgt großes Wachstumspotenzial. Berufsbildungspolitisch gesehen sind damit Anknüpfungspunkte zwischen Wellnessdienstleistungen und den Fachkräften der Gesundheitsfachberufe gegeben.

2. Projektziele, Fragestellungen, Annahmen

Das Hauptanliegen dieser Untersuchung bestand in der Beantwortung der Frage, inwiefern der Wellnessbereich, als ein wachstumsintensives Segment des Beschäftigungssystems ohne Ausbildungstradition, langfristig für das duale Bildungssystem erschlossen werden kann. Hierfür war zunächst zu klären ob, und wenn ja, in welcher Form ein Qualifikationsbedarf für den Wellnessbereich besteht. Folgende Fragestellungen und Annahme wurden der Untersuchung zugrunde gelegt:

⁶ beispielsweise die dualen Ausbildungsberufe Sport- und Fitnesskaufmann/-kauffrau, Sportfachmann/-frau, Fachangestellter für Bäderwesen/ Fachangestellte für Bäderwesen, Kosmetiker/-in

Fragestellungen:

- Besteht für den Wellnessbereich ein bundeseinheitlicher Regelungsbedarf für Aus- und/oder Fortbildungsberufe?
- Inwiefern besteht für den Wellnessbereich ein Bedarf an einer eigenständigen Fortbildung für die Übernahme von Aufgaben im mittleren Management?
- Welches Berufsprofil liegt einem Qualifikationsbedarf zugrunde?
- Welche Schnittstellen, Zuständigkeits- und Kompetenzgrenzen zu den geregelten Berufen (insbesondere zu den Gesundheitsfachberufen) sind für einen Wellnessberuf zu definieren?
- Welches Mindestqualifikationsniveau erfordert die Erbringung von Wellnessdienstleistungen am Kunden in den Kernbereichen des Wellnessangebots?
- Welche berufsbildungspolitischen Konsequenzen können/sollen aus einem bestehenden Qualifikationsbedarf gezogen werden?
- Welche Empfehlungen zur Entwicklung dualer Aus- und/oder Fortbildungsregelungen können an die Sozialparteien und den Verordnungsgeber gegeben werden?

Annahme:

Wellnessbezogene Qualifikationsanforderungen an das Personal werden zum Teil mit den bestehenden Berufsbildern der Wirtschaftszweige Beherbergung/Hotellerie, Kosmetikbetriebe, Gesundheitswesen, Thermen/Bäder/SPA sowie Fitnesszentren abgedeckt⁷. D.h. in der Untersuchung wird davon ausgegangen, dass im Wellnessbereich bereits Fachkräfte beschäftigt sind.

2.1 Begriffsklärungen

Sowohl in der Literatur als auch in der Praxis wird vielfach der Begriff „Wellnessbranche“ verwendet. Darunter werden meist Betriebe subsumiert, die einen wie auch immer gearteten Bezug zum Thema Wellness aufweisen, sei es z.B. durch das Erbringen von Wellnessdienstleistungen oder durch die Herstellung und/oder den Vertrieb von Wellnessprodukten. In der amtlichen Wirtschaftsstatistik⁸ existiert dieser Begriff nicht, hier

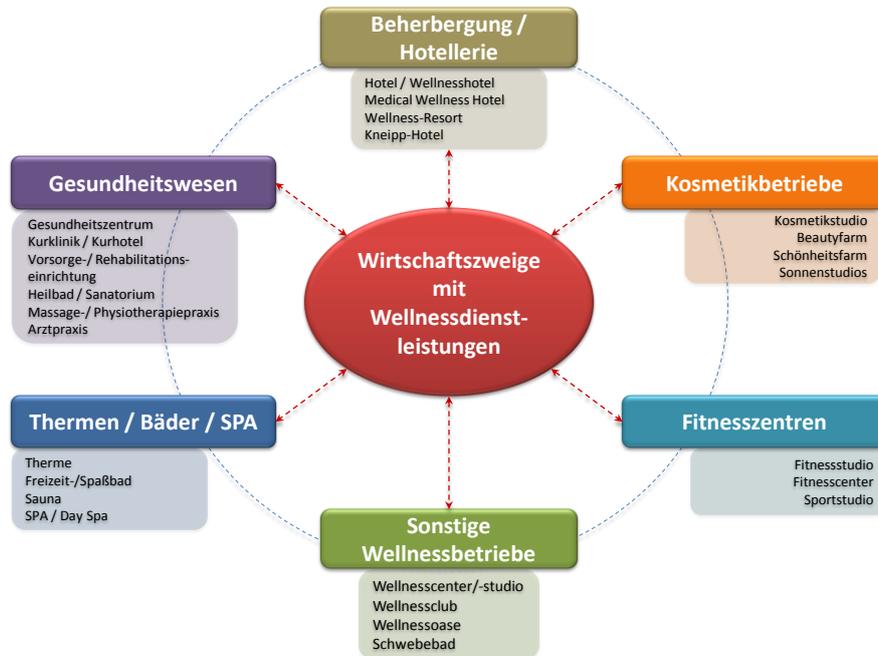
⁷ z.B. Wellnessmassagen durch Masseur und medizinische Bademeister/Masseurinnen und medizinische Bademeisterinnen; Anwendungen zur Wellnesskosmetik durch Kosmetiker/-innen; eine wellnessorientierte Betreuung in Kureinrichtungen durch Physiotherapeuten und -therapeutinnen, Gästebetreuung in Wellness-hotels durch Hotel- und Restaurantfachkräfte, etc.

⁸ vgl. STATISTISCHES BUNDESAMT (2008): Gliederung der Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008 (WZ 2008), Wiesbaden.

erfolgt eine Systematisierung nach Wirtschaftszweigen, der sich diese Untersuchung anschließt⁹. Bereits die Voruntersuchung zeigte, dass Betriebstypen unterschiedlicher Wirtschaftszweige den Wellnessbegriff in ihr Leistungsangebot aufgenommen haben¹⁰ (Übersicht 1):

Übersicht 1

Wirtschaftszweige und Betriebstypen, die Wellnessdienstleistungen erbringen



Inwiefern sich Wellness zukünftig weiter innerhalb der einzelnen Wirtschaftszweige etablieren und dort das bestehende Angebot ergänzen wird (z.B. in Form von Wellnesshotels, Fitnessstudios mit Wellnessabteilung, Schönheitsfarmen mit integrierten Wellnessdienstleistungen, Arztpraxen mit Wellnessangeboten) oder inwiefern sich ein eigener Wellness-Wirtschaftszweig entwickeln wird¹¹, bei dem die zugehörigen Betriebstypen ihr Leistungsangebot ausschließlich über Wellness definieren, kann heute noch nicht abgeschätzt werden. Für die Untersuchung mussten daher zum jetzigen Zeitpunkt alle oben genannten Wirtschaftszweige in den Blick genommen werden.

⁹ Hierin unterscheidet sich diese Untersuchung von der Voruntersuchung, in der noch der Begriff „Wellnessbranche“ verwendet wurde. Dieser stellt eine „Sammelbezeichnung für Unternehmen [dar], die weitgehend substituierbare Produkte oder Dienstleistungen herstellen“ (aus: Gablers Wirtschaftslexikon). In der Voruntersuchung stellte sich aber heraus, dass Wellnessdienstleistungen bislang in unterschiedlichen Wirtschaftszweigen erbracht werden und somit keine eigenständige Wellnessbranche existiert.

¹⁰ ebd. S.4

¹¹ In der Übersicht werden unter „Sonstige Wellnessbetriebe“ Betriebstypen aufgeführt, deren Angebot ausschließlich aus Wellnessdienstleistungen besteht. Dies ist insofern nicht korrekt, als dass es sich hierbei um keinen eigenständigen Wirtschaftszweig handelt, es ermöglicht aber eine zutreffende Zuordnung dieser Betriebstypen.

In dieser Untersuchung bezeichnet der Begriff „**Wellnessbereich**“ sowohl den sich (möglicherweise) entwickelnden eigenständigen Wirtschaftszweig, als auch den Bereich/die Abteilung in einem Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieb.

Auch wenn es Betriebe gibt, die ausschließlich Wellnessdienstleistungen erbringen und auf die folglich die Bezeichnung „Wellnessbetriebe“ zutrifft, werden in der Untersuchung ausschließlich die Bezeichnungen **Wellnessdienstleistungen erbringende Betriebe** oder **Betriebe** verwendet, da sich während der Untersuchung zeigte, dass Wellnessdienstleistungen i.d.R. eine Nebenleistung darstellen¹², sich die Betriebe aber mit ihrer Hauptleistung identifizieren und sich einem jeweiligen Betriebstyp (z.B. Fitness- oder Kosmetikstudio) zuordnen. Ausschließlich Wellnessdienstleistungen erbringende Betriebe bilden bislang eine Ausnahme.

Der Begriff „**Wellnessdienstleistungen**“ wird in dieser Untersuchung folgendermaßen definiert (Arbeitsdefinition):

„Wellnessdienstleistungen umfassen alle personenbezogenen Dienstleistungen, die Wellness zum Gegenstand haben und in einer direkten, körperbezogenen, beruflichen Interaktion innerhalb betrieblicher Organisationsstrukturen durch qualifiziertes Personal an einzelnen Kunden oder Gruppen von Kunden erbracht werden und bei diesen relativ zeitnah das subjektive Empfinden von „Wellness“ hervorbringen.“

Somit sind Wellnessangebote in Form selbstanzuwendender Produkte (z.B. Wellnesseifen, -nahrungsmittel, -bekleidung, -tonträger, -liegen) sowie Dienstleistungen, die Wellness in Kombination mit anderen Leistungen vertreiben, aber sie nicht selbst am Kunden erbringen (z.B. Vermittlung von Wellnessreisen, Durchführung beruflicher Bildungsmaßnahmen für Beschäftigte im Wellnessbereich) ausgeschlossen. Mit dieser Einschränkung sollte ein möglicherweise bestehender Qualifikationsbedarf gezielt auf personenbezogene Dienstleistungen fokussiert und das Herausarbeiten der zur Ausübung beruflicher Aufgaben und Tätigkeiten im Wellnessbereich erforderlichen Qualifikationsanforderungen erleichtert werden. Weiterhin treten Wellnessdienstleistungen gegenüber den Kunden explizit als eigenes Nutzenversprechen auf und sind insofern erkennbarer Bestandteil des betrieblichen Leistungsangebots, der mit spezifischen Mitteln erbracht wird. Daraus folgt, dass die Inanspruchnahme standardmäßig angebotener Leistungen allein (z. B. in der Hotellerie: Massagen, Sauna, Bäder, Kosmetikbehandlungen), noch nicht die Anforderung einer Wellnessdienstleistung erfüllen¹³; dazu muss es sich um eine qualitativ anders gelagerte, auf einem konzeptionellen Ansatz beruhende, Leistung handeln, die um weitere, wellness-typische Elemente ergänzt wird.

¹² vgl. Kapitel 4.1.2

¹³ Sie können aber im Rahmen einer Solchen durchaus sinnvoll integriert werden.

Die stark subjektive und auf individuelles Empfinden gegründete Komponente von Wellness hat ein sehr breit gefächertes Angebot an Dienstleistungen und Produkten zur Folge. Wellnessdienstleistungen treten in unterschiedlichen Kombinationen in verschiedenen Wirtschaftszweigen und in unterschiedlichen Betriebstypen auf dem Markt auf. Dabei ist die Unbestimmtheit des Leistungsbegriffs, im Vergleich zu dem anderer personenbezogener Dienstleistungen, sehr hoch, was eine Definition von Standardelementen, im Sinne von Minimalleistungen und -anforderungen, nur in sehr allgemeiner Form zulässt. Unter dem Gesichtspunkt der Gestaltung von Bildungsgängen erschwert dies eine Definition von Berufsprofilen.

3. Methodische Vorgehensweise

Da diese Untersuchung explorativ angelegt war, wurden keine Arbeitsanalysen durchgeführt, so bestand z.B. eines der Ziele darin, zunächst einmal Berufe aufzufinden, die im Schnittfeld der, im Wellnessbereich aktiven, Wirtschaftszweige liegen. Arbeitsanalysen könnten punktuell im Anschluss an diese Untersuchung durchgeführt werden, um die gewonnenen Erkenntnisse an einigen Stellen weiter zu differenzieren. Für diese Untersuchung wurden folgende Erhebungsmethoden eingesetzt:

- Onlinebefragung von Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben,
- Fallstudien (Betriebsbegehungen; qualitative Interviews mit Management- und Fachpersonal),
- Literatur- und Materialanalysen,
- Stellenangebotsanalysen sowie
- Expertengespräche.

Neben Informationen zu den Rahmenbedingungen für Wellnessdienstleistungen, wie betriebliche Strukturmerkmale, Merkmale des Marktes und der Wirtschaftszweige, sollten insbesondere Erkenntnisse gewonnen werden über

- die wellnessbezogenen Aufgaben und Tätigkeiten (Aufgaben- und Tätigkeitsanalyse),
- die zur Wahrnehmung dieser Aufgaben und Tätigkeiten erforderlichen Kompetenzen und Qualifikationen (Qualifikationsanforderungsanalyse),
- die zur Erbringung von Wellnessdienstleistungen eingesetzten Qualifikationen (Qualifikationsstrukturanalyse),
- die Möglichkeiten zum Erwerb der, zur Erbringung von Wellnessdienstleistungen erforderlichen, Qualifikationen (Analyse des Aus- und Weiterbildungsmarktes) sowie
- den Grad der Übereinstimmung zwischen den für Wellnessdienstleistungen (a) erforderlichen und (b) bei den Beschäftigten verfügbaren Qualifikationen sowie (c) den vorhandenen Qualifizierungsmöglichkeiten (Qualifikationsbedarfsanalyse).

Übersicht 2 veranschaulicht den Zusammenhang zwischen den eingesetzten Erhebungs- und Forschungsmethoden.

Übersicht 2

Untersuchungsdesign der empirischen Qualifikationsbedarfsanalyse im Wellnessbereich

Erhebungsmethoden	Analysen					
	Merkmalsbetrachtungen von Markt und Wirtschaftszweigen	Aufgaben- und Tätigkeitsanalyse	Qualifikationsstrukturanalyse	Qualifikationsanforderungsanalyse	Analyse des Aus- und Weiterbildungsmarktes	Qualifikationsbedarfsanalyse
Online-Betriebsbefragung	●	●	●	●		●
Betriebsbegehungen		○		○		●
Qualitative Interviews mit Managementpersonal	○	●	●	●		●
Qualitative Interviews mit Fachpersonal im Wellnessbereich		●	●	●	○	●
Literatur- und Materialanalysen	●				●	●
Stellenangebotsanalyse	●			●		●
Expertengespräche	○	○	○	○	○	●

Legende: ● = zentraler Informationsbeitrag / ○ = ergänzender Informationsbeitrag

3.1 Online-Betriebsbefragung

Mittels einer halb-standardisierten Online-Befragung von Betrieben, die Wellnessdienstleistungen im oben definierten Sinne erbringen, wurde eine empirische Informationsgrundlage geschaffen über:

- Art und Umfang des Angebots an Wellnessdienstleistungen,
- die Qualifikationsprofile der Wellnessdienstleistungen erbringenden Beschäftigten,
- die im Wellnessbereich anfallenden Tätigkeiten,
- die Anforderungen der Betriebe an die Kompetenzen und Qualifikationen der Wellnessdienstleistungen erbringenden Fach- und Führungskräfte,
- das Angebot an, für den Wellnessbereich, geeignetem Personal auf dem Arbeitsmarkt sowie
- die bestehenden Qualifizierungsmöglichkeiten für Beschäftigte im Wellnessbereich.

3.1.1 Stichprobenrekrutierung

Bei der Stichprobenrekrutierung waren zwei methodische Probleme zu lösen: Erstens mussten aus den relevanten Wirtschaftszweigen (vgl. Übersicht 1) diejenigen Betriebstypen bestimmt werden, in denen die Grundgesamtheit der Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebe mit hoher Wahrscheinlichkeit enthalten sein würde. Da jedoch weder aus der amtlichen Wirtschaftsstatistik noch durch wissenschaftliche Studien gesicherte Daten über Gesamtumfang und Struktur solcher Betriebstypen vorlagen (und vorliegen) war weitgehend unklar, welche und wie viele Betriebe Wellnessdienstleistungen tatsächlich anbieten und über eine entsprechende betriebliche Infrastruktur sowie Personalstruktur verfügen. Zweitens mussten Betriebe, die den Begriff "Wellness" lediglich zu Marketingzwecken einsetzen, ohne dabei gleichzeitig ein entsprechendes Leistungsangebot vorzuhalten, ausgeschlossen werden. Vor diesem Hintergrund erfolgten die Auswahl der Betriebstypen und die Adressrecherche pragmatisch auf folgende Art und Weise:

- Es wurden Betriebstypen ausgeschlossen, die keine individuellen, körperbezogenen Wellnessdienstleistungen erbringen, hier vor allem Reiseveranstalter und Reisebüros, da sie Leistungen lediglich planen oder vermitteln. Ebenfalls ausgeschlossen wurden reine Tourismusverwaltungen (z. B. in Kurorten) sowie Betriebstypen, deren Bezug zu Wellness in der Herstellung von Geräten, Hilfsmitteln und Produkten sowie in der Bereitstellung von Einrichtungen besteht (z. B. Massagegeräte, Nahrungsergänzungsmittel, Schwimmbadbau).
- Es wurden Betriebstypen einbezogen, bei denen mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit anzunehmen war, dass sie Wellnessdienstleistungen erbringen (z.B. Kur- und Sport-hotels, Terme, Rehabilitations-, Kur- und sonstige Fachkliniken, Beauty- und Schönheitsfarmen, Kosmetikstudios und -salons sowie Freizeitbäder).
- Durch die Unterstützung von Verbänden¹⁴ konnten Adressen von, im Wellnessbereich tätigen, Betrieben beschafft werden, (z. B. Fitnessbetriebe mit Wellnessflächen von mindestens 200 qm, Kur- und Heilbäder, Kneipp-Einrichtungen, zertifizierte "Medical Wellness"-Betriebe).
- Innerhalb der Betriebstypologie wurde nach Betrieben recherchiert, die sich selbst mit Wellness, sei es im Betriebsnamen oder in der betrieblichen Selbstdarstellung, in Verbindung bringen. Auf diese Weise wurden, sich als Wellnesshotels präsentierende, Beherbergungsbetriebe, Friseur- und Kosmetikbetriebe, Fitnessstudios, sowie Betriebe, wie

¹⁴ Folgende Verbände unterstützten die Untersuchung, indem sie Adressen ihrer Mitgliedsbetriebe zur Verfügung stellten, die Untersuchung anderen Verbänden gegenüber befürworteten oder Hinweise auf die Online-Befragung über ihre Medien verbreiteten: BTW – Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft e. V. (Berlin), DHV – Deutscher Heilbäderverband e. V. (Berlin), Deutscher Medical Wellness-Verband (Berlin), DSSV – Arbeitgeberverband Deutscher Fitness- und Gesundheitsanlagen e. V. (Hamburg), DWV – Deutscher Wellnessverband e. V. (Düsseldorf), Kneipp-Bund e. V. (Bad Wörishofen).

z. B. Wellnesscenter, Wellnessstudios, Wellnessclubs, Wellnessoasen, die keinem bestehenden Wirtschaftszweig zugeordnet werden können, erfasst.

Adressen, die nicht über die o. g. Verbände beschafft werden konnten, wurden in öffentlich zugänglichen Telefonbüchern und Branchenverzeichnissen recherchiert, z.B. Das Örtliche, KlickTel und AdHoc-Data. Des weitern wurde in Adressverzeichnissen von Verbänden, Vereinigungen und Institutionen (z. B. der Kassenärztlichen Vereinigungen oder der Rentenversicherungsträger) recherchiert und gezielte Suchläufe im Internet durchgeführt.

Insgesamt ergab die Recherche einen Adressenpool von 5.739 Betrieben, bei denen eine mehr oder minder große Wahrscheinlichkeit bestand, dass sie Wellnessdienstleistungen gemäß der Definition dieser Untersuchung erbringen. Aus diesem Pool wurde eine Bruttostichprobe von 5.093 Betriebe zusammengestellt und ein Anschreiben mit der Bitte, den im Internet bereitgehaltenen Fragebogen des BIBB auszufüllen, versandt. Bei der Zusammenstellung der Stichprobe wurden solche Betriebe herausgenommen, bei denen keine eMail-Adresse vorlag und sie in der per eMail geplanten Nachfassung nicht hätten erreicht werden können¹⁵.

3.1.2 Rücklaufquote und Repräsentativität

Insgesamt haben 259 Betriebe auswertungsfähige Datensätze geliefert, was, bezogen auf die Bruttostichprobe von 5.093, einer Rücklaufquote von 5,1% entspricht. Der Rücklauf bei den einzelnen Betriebstypen ist in Tabelle 1 dargestellt. Da die Betriebe mitunter Leistungen unterschiedlicher Bereiche und Betriebstypen anbieten (nicht unüblich ist z.B., dass ein Hotel einen SPA-Bereich, ein Saunabad, Fitnessanlagen und eine Beautyfarm unterhält), bot der Fragebogen die Möglichkeit, sich über Mehrfachnennungen mehreren Betriebstypen zuzuordnen. In der Auswertung wurden diese Angaben bereinigt, indem jeder Betrieb anhand seines Leistungsschwerpunkts einem Betriebstyp zugeordnet und somit nur einmal ausgewertet wurde. Tabelle 1 enthält in der letzten Spalte die bereinigten Werte. In Abhängigkeit davon, wieviele Betriebe eine Frage beantwortet haben, unterscheiden sich in den grafischen Darstellungen dieses Berichts z.T. die zugrundegelegte Anzahl an Betrieben.

¹⁵ Bei der Zusammenstellung der Bruttostichprobe wurden Betriebe herausgenommen, die bei genauer Betrachtung (sehr wahrscheinlich) doch keine Wellnessdienstleistungen i.S. dieser Untersuchung erbringen oder die keinen erkennbaren Bezug zum Gegenstand dieser Untersuchung aufwiesen. Hierunter fielen z.B. Facharztpraxen und Sporthotels, in denen Wellness nur eine marginale Rolle spielt. Friseurbetriebe wurden nur dann in die Untersuchung aufgenommen, sofern sie im Internet über die Suchkriterien „Friseur“ + „Wellness“ recherchiert werden konnten.

Tabelle 1

Bruttostichprobe und Rücklauf der Online-Befragung

Wirtschaftszweige und Betriebstypen	Brutto- stichprobe		Rücklauf an Datensätzen (Mehrfachnennungen)		Bereinigte Werte	
	Anzahl		Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil
Beherbergung/Hotellerie¹⁶		847	54		54	6,4%
Thermen/Bäder/SPA		846	147		67	7,9%
Kurort, Heilbad	325		25	7,7%		
Freizeitbad (incl. Spaßbad, Erlebnisbad usw.)	149		25	16,8%		
Therme, Thermal-, Solebad	127		26	20,5%		
SPA, Day SPA	120		26	21,7%		
Saunabad	125		45	36,0%		
Gesundheitseinrichtung		1.413	76		37	2,6%
Arztpraxis (Balneologen in sechs Bundesländern)	546		7	1,3%		
Kliniken, unspezifisch (Fachkliniken usw.)	300		0	0,0%		
Rehabilitationskliniken	193		11	5,7%		
Sanatorium, Kurklinik	186		2	1,1%		
Massagepraxen	146		21	14,4%		
Physiotherapiepraxen	34		14	41,2%		
Gesundheitseinrichtung, -zentrum, Health Club	8		21	***		
Fitnesszentren¹⁷		400	29		11	2,8%
Kosmetikbetriebe		1.080	106		54	5,0%
Beauty-, Schönheitsfarm	400		27	6,8%		
Kosmetikstudio, -salon	304		40	13,2%		
Sonnenstudio, Solarium	300		33	11,0%		
Friseursalon	76		6	7,9%		
Sonstige Betriebe / Wellness unspezifisch		507	109		36	7,1%
Wellnesscenter, -zentrum, -studio, -oase	199		63	31,7%		
Medical Wellness	23		11	47,8%		
Sonstiges	285		35	12,2%		
Gesamt		5.093			259	5,1%

Das angewandte Stichprobenverfahren lässt sich am ehesten als geschichtetes "Hap hazard"-Sample bezeichnen. So stellt es zwar eine systematisch aufgebaute, im Ergebnis

¹⁶ Zu Betriebstypen des Wirtschaftszweiges Beherbergung/Hotellerie zählen u.a. Wellnesshotels, Wellness-Resorts, Kneipp-Hotels, Kurhotels, Medical-Wellness-Hotels, Luxus- oder Sterne-Hotels mit Wellnessbereich
¹⁷ Zu Betriebstypen des Wirtschaftszweiges Fitnesszentren zählen u.a. Fitnessstudios, Fitnessclubs und Sportstudios.

jedoch willkürliche Zusammenstellung von Untersuchungseinheiten dar. Hinzu kommt, dass auch die Grundgesamtheit der Stichprobe unbekannt war. Die Ergebnisse können daher keine Repräsentativität beanspruchen. Für das Erkenntnisinteresse dieser Untersuchung, nämlich explorativ zu erkunden, welche Qualifikationsstrukturen und Qualifikationsbedarfe in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben vorliegen, ist die Qualität des Datenmaterials dennoch hinreichend. So konnten mit den Daten der Primärerhebung erste Strukturen abgebildet und durch die Ergebnisse der anderen Teilanalysen validiert und korrigiert wurden. Die eindeutige Zuordnung der teilnehmenden Betriebe zu ihren Wirtschaftszweigen steigerte zudem die Aussagekraft der Daten.

3.2 Fallstudien

Zur Validierung und Vertiefung der Ergebnisse aus der Online-Befragung wurden im Zeitraum von November 2008 bis Februar 2009 18 Fallstudien durchgeführt. Durch Betriebsbegehungen wurden zunächst einmal standardmäßig betriebliche Strukturmerkmale anhand eines vorab erstellten Beobachtungsrasters erfasst. Anschließend wurden jeweils ein halbstandardisiertes, qualitatives Interview auf Führungskräfteebene und mindestens eines mit Wellnessdienstleistungen erbringenden Fachkräften, insgesamt 37 Interviews, geführt. Gegenstand der selbst entwickelten Interviewleitfäden waren die konkreten Aufgaben und Tätigkeiten in den Wellnessbereichen sowie die damit verbundenen Qualifikationsanforderungen; die Fragen waren für beide Gruppen teilweise identisch. Tabelle 2 gibt einen Überblick über die betriebliche Funktion der Befragten; in Übersicht 3 sind die untersuchten Themenbereiche aufgeführt.

Tabelle 2
Betriebliche Funktion der Befragten in den Fallstudien

Betriebliche Funktion	Anzahl der Interviews
Ausschließlich Führungskraft	17
Führungskraft (z.B. Bereichsleitung) und Wellnessdienstleistungen erbringende Fachkraft	11
Ausschließlich Wellnessdienstleistungen erbringende Fachkraft	9
Gesamt	37

Übersicht 3

Untersuchte Themenbereiche im Rahmen der Fallstudien

Nr.	Themenbereiche
1	Geschäfts- und Arbeitsprozesse (Dienstleistungen, Arbeitsaufgaben, Tätigkeiten)
2	Arbeitsorganisation (interne Kooperation – Abteilungen)
3	Arbeitsorganisation (interne Kooperation – Berufsgruppen)
4	Arbeitsorganisation (externe Kooperation – Subunternehmen)
5	Arbeitsplatz (Hauptarbeitsplatz; sonstige Arbeitsplätze)
6	Arbeitsanforderungen seitens der Einrichtung
7	Arbeitsanforderungen seitens der Kunden
8	Qualifikation (der Beschäftigten und ggf. der Führungskraft)
9	Strukturmerkmale des Betriebs/der Einrichtung
10	Qualifikationsbedarf
11	Schnittstellen

3.2.1 Stichprobenrekrutierung

Bis auf zwei Ausnahmen wurden die Betriebe für die Fallstudien aus der Stichprobe der Online-Befragung rekrutiert¹⁸. Bei der Auswahl der Betriebe wurde darauf geachtet, ein möglichst breites Spektrum unterschiedlicher Strukturbedingungen und Leistungsmerkmale abzubilden, wofür folgende Auswahlkriterien herangezogen wurden:

- Wirtschaftszweig (Beherbergung/Hotellerie; Thermen/Bäder/SPA; Gesundheitswesen; Fitnesszentren, Kosmetikbetriebe; Sonstige Wellnessbetriebe),
- Inhalte und Breite der Leistungsangebote im Wellnessbereich (z.B. Gesundheitsberatung, Bäder, Wellnessangebote im Bereich der medizinischen Prävention oder Rehabilitation, Bewegung, Sport, Fitness, Kosmetik, Massagen, Sauna, Entspannung, Stressmanagement, Ernährungsberatung),
- Betriebsgröße¹⁹ insgesamt (Zahl der Beschäftigten),
- regionale Lage (Bundesländer) und
- Bereitschaft, Interviews mit den Mitarbeiter/-innen zu ermöglichen.

¹⁸ Die Betriebe hatten in der Online-Befragung die Möglichkeit, ihre Bereitschaft zur Teilnahme an einer Fallstudie zu erklären, wovon insgesamt 47 Betriebe Gebrauch machten. Bei den beiden, durch Direktakquise rekrutierten Betriebe handelt es sich um einen großen Fitnessbetrieb (mehr als 3.000 qm Nutzfläche) und ein Sanatorium/Hotel. Sie wurden angefragt, da der Rücklauf bei diesen Betriebstypen sehr gering bzw. ausgeblieben war.

¹⁹ Betriebsgrößen der Untersuchung: Kleinstbetriebe – 1 bis 5 Mitarbeiter/-innen; Kleinbetriebe – 6 bis 10 Mitarbeiter/-innen; mittelgroße Betriebe – 11 bis 50 Mitarbeiter/-innen; Großbetrieb – über 50 Mitarbeiter/-innen

In Übersicht 4 sind Strukturdaten der in den Fallstudien aufgesuchten Betriebe dargestellt.

Übersicht 4

Strukturdaten der im Rahmen der Fallstudien aufgesuchten Betriebe

Betriebstyp und Betriebsgröße	Land	Wirtschaftszweige	Leistungsangebot						
			Hotel	Bäder	Medizin. Therapie	Sport & Fitness	Kosmetik	Sonstiges	Wellness
Fitnesszentrum mit Wellnessbereich (mittelgroßer Betrieb)	NRW	Fitnesszentrum				•			
Hotel / Sanatorium / SPA (Großbetrieb)	BAY	Beherbergung / Hotellerie Gesundheit	•		•				
Fitnessseinrichtung / SPA (mittelgroßer Betrieb)	SAC	Fitnesszentrum SPA				•			•
Wellnesshotel (mittelgroßer Betrieb)	BRA	Beherbergung / Hotellerie	•						
Wellnesshotel (Großbetrieb)	BAY	Beherbergung / Hotellerie	•	•	•	•	•	•	•
Autonome SPA-Einrichtung in Hotel (mittelgroßer Betrieb)	BAW	Kosmetikbetrieb	•				•		•
Arztpraxis (Kur- und Badearzt) (Kleinstbetrieb)	BAY	Gesundheitswesen			•				
Reha-Fachklinik und Kurhotel (Großbetrieb)	BAY	Gesundheitswesen			•				
Wellnesshotel (mittelgroßer Betrieb)	BAY	Beherbergung / Hotellerie	•						
Day Spa (Kleinstbetrieb)	NRW	Kosmetikbetrieb SPA			•	•	•		•
Reha-Fachklinik (Großbetrieb)	BAW	Gesundheitswesen	•		•			•	
Freizeitbad (mittelgroßer Betrieb)	HES	Bäder		•					
Sonnenstudio (Kleinstbetrieb)	BRA	Sonnenstudio (Kosmetikbetrieb)							•
Therme (mittelgroßer Betrieb)	BRA	Therme, SPA		•					
Kosmetikbetrieb (Kleinstbetrieb)	NDS	Kosmetikbetrieb					•		•
Schwebbad (Floating) (Kleinstbetrieb)	HES	Sonstige Wellnessbetriebe		•					
Wellness und Therapie (mittelgroßer Betrieb)	BER	Gesundheitswesen Kosmetikbetrieb SPA			•	•	•		•
Kurbad (mittelgroßer Betrieb)	SHO	Gesundheitswesen		•	•	•	•		•

3.3 Recherche von Bildungsangeboten im tertiären Bildungssystem

Zur Vervollständigung der Ergebnisse der Voruntersuchung sowie zur Klärung eines wellnessspezifischen Qualifikationsbedarfs auf der Managementebene wurden wellnessrelevante Bildungsangebote des tertiären Bildungssystems, insgesamt rund 300 (fach-)hochschulische Aus- und Fortbildungsgänge, recherchiert und analysiert.

3.4 Stellenangebotsanalysen

Zur Ergänzung der Ergebnisse hinsichtlich der von den Betrieben genannten Qualifikationsanforderungen für eine Ausübung von Wellnessaufgaben und -tätigkeiten, wurden im Juni 2009 insgesamt 352 Stellenangebote des Jobportals der Bundesagentur für Arbeit (BA)²⁰ ausgewertet. Hierfür wurden über die Freitextangabe des Suchformulars diejenigen Angebote gefiltert, die "Wellness" als eine Anforderung im Kontext entweder der "Qualifikationen / persönlichen Stärken" oder der "Kenntnisse / Fertigkeiten" enthielten. Die Ergebnisse trugen zur Identifizierung und Verifizierung beruflicher Handlungsfelder bei.

3.5 Literatur- und Materialanalysen

Weiterhin wurde die einschlägige Fachliteratur zum thematischen Umfeld von Wellnessdienstleistungen recherchiert und in die Auswertungen einbezogen. Hierbei war festzustellen, dass kaum berufswissenschaftliche Literatur, die speziell die Aspekte Qualifikationen und Qualifikationsanforderungen im Wellnessbereich fokussiert, vorliegt. Häufiger sind im Zusammenhang mit Wellnessdienstleistungen Untersuchungen zu ökonomischen Aspekten, insbesondere zu Konsumtrends und zum Marktgeschehen, aufzufinden, wobei hier allerdings selten der spezifische Leistungsaspekt von Wellness herausgearbeitet, sondern dieser in der Regel unter andere Leistungen des jeweiligen Wirtschaftszweigs subsummiert wird. Daneben wurde vielfältiges Material zum Themenkomplex "Wellness", wie Selbstdarstellungen einzelner Betriebe, Verbände oder Interessensgruppen, Fach- und Publikumszeitschriften sowie über das Internet verfügbare Quellen recherchiert, ausgewertet und analysiert.

3.6 Expertengespräche

Im Rahmen der Untersuchung wurden zwei jeweils eintägige Expertengespräche mit Vertreter/-innen einschlägiger Berufs- und Branchenverbände sowie aus Betrieben und Unternehmen geführt²¹. Das erste Expertengespräch fand im Juni 2008 statt, hierbei waren die Grundannahmen der Untersuchung und die Vorgehensweisen bei der damals sich noch in Planung befindlichen empirischen Untersuchung Gegenstand des Gesprächs. Das zweite

²⁰ Jobbörse der Bundesagentur für Arbeit: <http://jobboerse.arbeitsagentur.de>

²¹ Eine Liste der beteiligten Einrichtungen, Betriebe und Verbände liegt im Anhang vor.

Expertengespräch fand im Juni 2009 statt. Hierbei wurden erste, vorläufige Ergebnisse mit dem Ziel diskutiert, eine Rückmeldung aus der Praxis dahingehend zu erhalten, inwiefern sie als für den Wellnessbereich typisch gelten können.

4. Ergebnisse

4.1 Strukturmerkmale des Wellnessbereichs

4.1.1 Merkmale von Wellnessdienstleistungen

Da weder in der amtlichen Statistik noch in der wissenschaftlichen Forschung eine allgemein anerkannte Definition für "Wellness" existiert, war zunächst einmal zu bestimmen, welche Wellnessdienstleistungen zum Standardangebot zählen und unter berufsbildungspolitischen Gesichtspunkten für die Gestaltung von Bildungsgängen relevant sein könnten. Hier zeigten die Ergebnisse, dass unter der Bezeichnung "Wellness" vielfach lediglich die betrieblichen Standardprodukte oder -leistungen vermarktet werden und der Wellnessbegriff allein Marketingzwecken dient. Weiterhin zeigte sich, dass auch dort, wo Wellnessdienstleistungen nach dem Verständnis dieser Untersuchung angeboten werden, sowohl die Angebote als auch die Umsetzungsbedingungen als auch das Marktumfeld der Wirtschaftszweige insgesamt sehr heterogen sind. Übergreifende, in allen Wirtschaftszweigen und dort von der Mehrheit der untersuchten Betriebe erbrachten, Wellnessdienstleistungen stammen aus folgenden drei Bereichen:

- **Massagen und Körperbehandlungen** (z.B. Ganzkörpermassagen/„Wohlfühlmassagen“ und physikalische Therapien ohne medizinische Indikation),
- (etwas seltener) **Bäder** (z.B. „Wohlfühlbäder“, Hydro- und Balneoanwendungen) und **Saunen** sowie
- **Kosmetikbehandlungen und –anwendungen.**

Immer noch relativ verbreitet sind Bewegungsangebote, Entspannungstechniken und -angebote sowie Angebote zum Stressmanagement; relativ selten halten die Betriebe Besonnungsanlagen²² zur Selbstnutzung vor.

Innerhalb dieser Bereiche besteht ein äußerst ausdifferenziertes Leistungsangebot wie z.B. in Form verschiedener Anwendungen bei den Hydro- und Balneoverfahren, wie Kneipp, Thalasso, Hydrotherapie, die selbst wiederum spezielle Behandlungsmethoden beinhalten können. Darüber hinaus existieren zahlreiche Berührungspunkte zwischen den einzelnen Bereichen (z. B. Bäder und Kosmetik). Die zahllosen Kombinationsmöglichkeiten begründen größtenteils die Vielfalt an Wellnessdienstleistungen.

²² In den Fallstudien zeigte sich, dass in den Betrieben sowohl die Bereitstellung von als auch die Nachfrage nach Besonnungsanlagen rückläufig ist. Als Gründe wurden oftmals gesundheitliche Aspekte angegeben.

In der Untersuchung wurde deutlich, dass die meisten Anwendungen, Behandlungen und Verfahren eigenständige Ursprünge, etwa in den Heil- und Kurbädern, der Physiotherapie, der Kosmetik, dem Sport/ der Fitness oder verschiedenen Lebensphilosophien, oftmals aus fernöstlichen Kulturkreisen, haben. Zu Letzteren zählen zahlreiche Anwendungen und Behandlungen, wie z.B. Thai-Massagen, Akupressur und Qi Gong. Wellnessdienstleistungen greifen hier die Grundlagen auf und reichern sie sozusagen mit „Wellness“ an, indem sie die Anwendungen, Behandlungen und Verfahren auf Aspekte wie Wohlbefinden, Attraktivität, Gesundheitserleben und Persönlichkeitsentwicklung hin ausrichten. Die ursprünglichen Behandlungsformen werden hierdurch in Richtung Wellness spezifiziert, bleiben aber, hinsichtlich der erforderlichen Fachkompetenz, an die jeweilige Profession gekoppelt.

Wellnessdienstleistungen lassen sich grob drei Gruppen zuordnen (wobei in der Praxis in der Regel Kombinationen auftreten):

- Erbringen individueller, körperbezogener Wellnessdienstleistungen:

Fachkräfte erbringen, über einen Zeitraum zwischen 30 Minuten bis mehrere Stunden hinweg, auf individuelle Kundenwünsche abgestimmte Wellnessdienstleistungen. Je nach betrieblichem Leistungsangebot sind Aufgaben und Tätigkeiten verschiedener Bereiche (z.B. Massagen, Bäder, Kosmetikbehandlungen) wahrzunehmen. Mitunter zählen auch betriebsorganisatorische Aufgaben zu ihrem Aufgabenkreis. Der Anteil fest angestellter Fachkräfte ist relativ hoch; die Betriebe greifen zwar auch auf Randbelegschaften zurück, jedoch im Wesentlichen nur, um Nachfragespitzen aufzufangen.

- Durchführung von Gruppenangeboten (Kursen):

Gruppenangebote (wie z.B. Fitness-, Entspannungskurse, Rückenschule, Pilates) werden in der Regel zu festgelegten Zeitpunkten, mit einer Dauer zwischen 30 und 90 Minuten, durchgeführt. Hierfür wird entsprechend qualifiziertes Personal eingesetzt. Dabei handelt es sich oftmals um Beschäftigte mit einer Erstausbildung und darauf aufbauender Weiterqualifizierung, meist in Form von thematisch eng begrenzten Anpassungsfortbildungen. Eine tiefere Einbindung dieser Beschäftigten in die Betriebsorganisation, verbunden mit der Übernahme entsprechender Aufgaben und Tätigkeiten, erfolgt kaum. Vielmehr greifen die Betriebe häufig auf Honorarkräfte und geringfügig Beschäftigte mit entsprechender Qualifikation zurück.

- Weitestgehende Selbstnutzung von Einrichtungen, Anlagen und Geräten durch Kunden und Kundinnen:

Einrichtungen und Anlagen, wie z.B. Saunen, Schwebebäder und Fitnessgeräte stehen den Kunden und Kundinnen zur Verfügung. Das Personal ist für die vollständige und reibungslose Bereitstellung des Angebots zuständig, übernimmt die Einweisung und ggf. die Anleitung in die Nutzung von Anlagen und Geräten, überwacht ihre Funktionsfähigkeit, erbringt verschiedene Nebenleistungen (z.B. Getränke- und Produktverkauf), gewährleistet

Überwachungs- und Zahlungsvorgänge und ist für die Schaffung des Wellnesscharakters der Umgebung zuständig. Die Aufgaben und Tätigkeiten sind relativ einfach strukturiert und liegen auf niedrigem Qualifikationsniveau. Oftmals werden Angelernte oder Aushilfskräfte (z.B. Schüler/-innen, Studierende) stunden- oder (halb-) tagesweise eingesetzt.

Es zeigte sich, dass Friseurbetriebe keine Wellnessdienstleistungen i.S. dieser Untersuchung erbringen, sondern diesen Begriff vielmehr für ihre Standardangebote verwenden. Sie wurden generell aus der Untersuchung ausgeschlossen. Ausgeschlossen wurden ebenfalls Schwebebäder (Floatarien) und Sonnenstudios, da hier das Wellnessangebot ausschließlich (!) in der Bereitstellung von Geräten und Anlagen zur Selbstnutzung bestand. Ähnliches gilt für den überwiegenden Teil (nicht allen) der Sport- und Fitnessstudios, die ausschließlich Konditions-, Ausdauer- und Fitnessstrainings sowie Spielmöglichkeiten (wie Squash und Tennis) anbieten und das Wellnessangebot allenfalls in der Bereitstellung eines Sauna- oder Poolbereichs besteht.

4.1.2 Betriebliche Leistungsangebote

Die Leistungsangebote der untersuchten Betriebe sind sehr unterschiedlich zusammengesetzt, wobei die konkrete Gestaltung der Wellnessdienstleistungen u.a. vom Leistungsschwerpunkt, der betrieblichen Ausstattung, den Zielgruppen sowie von der Marketingstrategie der einzelnen Betriebe abhängt. Differenziert nach Wirtschaftszweigen ließen sich folgende Schwerpunktsetzungen feststellen:

- Die Beherbergung/Hotellerie bietet ein relativ breit gefächertes Wellnessangebot mit den Schwerpunkten Massagen, Sauna und Kosmetik. Zusätzlich werden oftmals spezielle „Wohlfühlbäder“ sowie Fitness- und Bewegungsmöglichkeiten bereitgehalten.
- Thermen/Bäder/SPA mit Wellnessangeboten stellen relativ häufig entsprechende Bäder bereit und bieten ebenfalls häufig (mit den Krankenkassen abrechenbare) Präventionsmaßnahmen an.
- Im Gesundheitswesen werden Präventionsmaßnahmen, häufig in Form von Kursen und Gesundheitsberatungen angeboten; Wellnessangebote, wie Kosmetikbehandlungen, Sauna und Besonnung sind selten vertreten.
- Fitnesszentren halten teilweise ein vielfältiges Wellnessangebot bereit. Im Schwerpunkt werden verschiedene Massagen angeboten. Zudem existieren, neben den für diese Betriebe typischen Sport- und Bewegungsangeboten, sehr häufig Angebote zur Entspannung und zum Stressmanagement, zur Ernährungsberatung sowie Präventionskurse.
- Die Wellnessangebote von Kosmetikbetrieben umfassen entsprechende kosmetische Behandlungen, Massagen, Besonnung sowie Beratungsangebote für Ernährung und zur allgemeinen Gesunderhaltung.

- Der Anteil an Betrieben, die als reine Wellnessbetriebe auftreten, ist gering. Ihr betriebliches Angebot an Wellnessdienstleistungen ist dagegen am vielfältigsten und umfasst alle Bereiche sowie Anwendungen, Verfahren und Methoden, die mit Wellness in Verbindung gebracht werden.

Die Ergebnisse zeigen weiterhin Überschneidungen zwischen den Wirtschaftszweigen: So schafften z. B. Reha-Kliniken mit Wellnessangeboten eigene Hotelbereiche, in denen die Gäste nach den für den Tourismusbereich geltenden Standards untergebracht werden; einzelne Bäderbetriebe (öffentliche Bäder und Thermen) etablieren physiotherapeutische Abteilungen, um Präventionsleistungen in ihr Angebotsspektrum integrieren zu können, oder sie gliedern ebenfalls Hotels an, um die Verweildauer der Gäste zu erhöhen; Hotels erweitern ihr Angebot um medizinische Leistungen, die sie entweder innerbetrieblich oder in Kooperation mit externen Gesundheitseinrichtungen, wie Ärzten bzw. Ärztinnen, Reha-Kliniken und Kur-einrichtungen, realisieren und entwickeln sich in Richtung „Medical Wellness“ - Hotels; Kosmetikbetriebe kooperieren mit Bäderbetrieben, um Hydroanwendungen oder Aquatikangebote in ihr Leistungsangebot aufnehmen zu können. Insgesamt wurde aber auch deutlich, dass sich die einzelnen Betriebe auf eine Auswahl an Wellnessdienstleistungen spezialisieren. Auch werden in den Wellnessbereichen mitunter zusätzlich Dienstleistungen ohne expliziten Wellnessbezug erbracht, bzw. werden nicht alle Dienstleistungen als Wellnessdienstleistungen vermarktet. So werden ärztlich verordnete physiotherapeutische oder balneologische Behandlungen, Standardkosmetikbehandlungen, Fitnessstrainings, Saunaaufgüsse für Badegäste im Freizeitbereich, u.a. mitunter auch ohne Wellnessanspruch von den Kunden und Kundinnen genutzt.

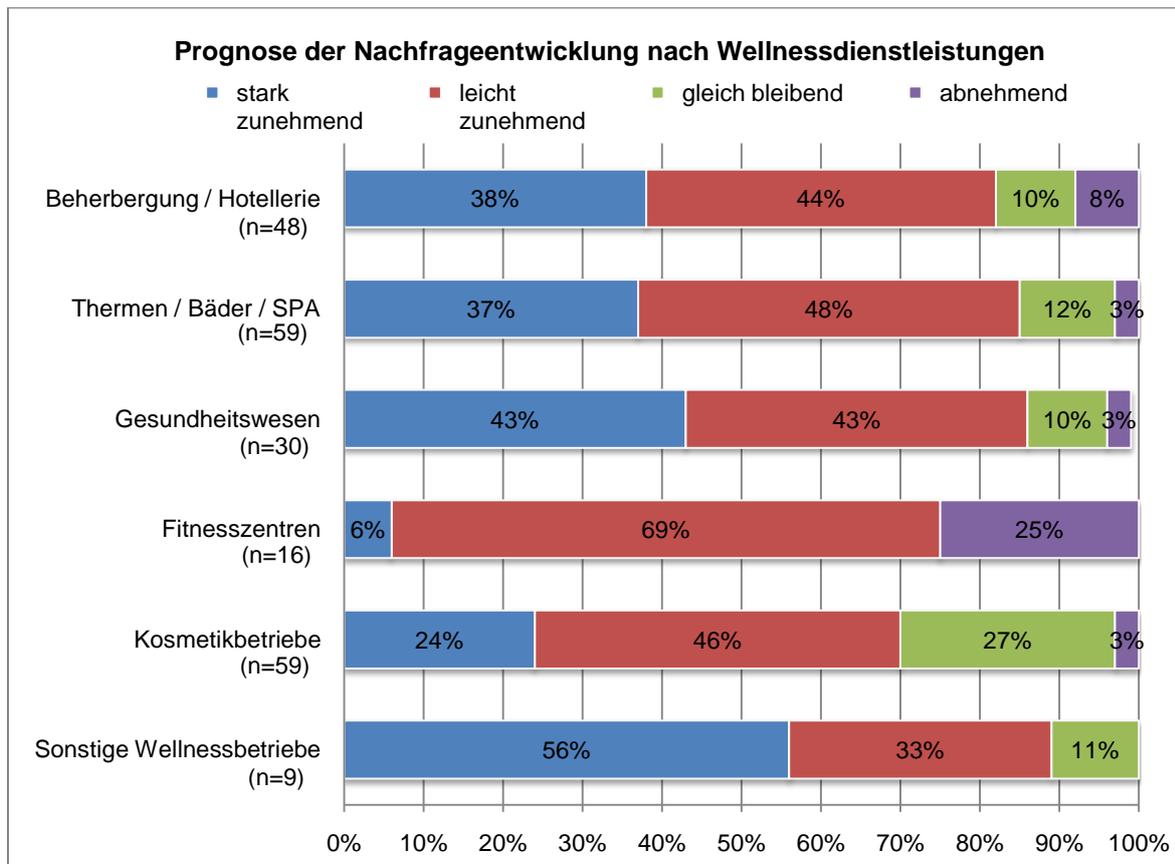
Nur bei einer Minderheit der Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebe stellen Wellnessangebote die zentrale betriebliche Hauptleistung dar, die mehr als zwei Drittel des Gesamtumsatzes ausmacht (dies ist der Fall bei 30% der Kosmetikbetriebe, 31% der Fitnesszentren jeweils 14% bei Betrieben der Beherbergung/Hotellerie sowie bei Thermen/Bäder/SPA und 13% der Betriebe im Gesundheitswesen). In den meisten befragten Betrieben liegt der Anteil an Wellnessdienstleistungen unter einem Drittel (bei 70% der Hotelbetriebe, 67% der Thermen/Bäder/SPA, 64% der Gesundheitseinrichtungen und bei 50% der Fitnessbetriebe). Lediglich von den Kosmetikbetrieben gaben 41% an, dass Wellnessdienstleistungen weniger als ein Drittel zum Gesamtumsatz beisteuern würden.

Die Untersuchung zeigte, dass nur ein Teil der Beschäftigten an der Umsetzung von Wellnessdienstleistungen beteiligt ist, wobei erneut deutliche Unterschiede zwischen den Wirtschaftszweigen sichtbar wurden. So sind in 87% der Kosmetikbetriebe mindestens drei Viertel der Beschäftigten an der Umsetzung von Wellnessdienstleistungen beteiligt. Bei Fitnesszentren mit Wellnessangeboten trifft dies auf 64% der Betriebe zu, im Gesundheitswesen lag dieser Anteil bei 54%. Die Beschäftigtenstruktur in den Wellnesshotels ist an dieser Stelle noch deutlicher ausgeprägt, denn nur 32% der Betriebe setzen mindestens drei Viertel ihrer Beschäftigten im Wellnessbereich ein; in den Bäderbetrieben sind es sogar nur 25%.

Die Mehrheit der befragten Betriebe schätzt die Nachfrageentwicklung nach Wellnessdienstleistungen optimistisch bis sehr optimistisch ein (vgl. Grafik 1). Mehr als vier Fünftel der Hotels, der Thermen/Bäder/SPA´s sowie der Gesundheitseinrichtungen erwartet eine steigende Nachfrage, über ein Drittel dieser Betriebe sogar eine stark steigende Nachfrage. Ebenso erwartet die Mehrheit der Kosmetikbetriebe eine steigende Nachfrage. Nur verhalten optimistisch haben sich die Fitnessbetriebe geäußert, von denen sogar ein Viertel der Betriebe erwartet, dass die Nachfrage nach Wellnessdienstleistungen eher sinken wird.

Grafik 1

Prognose der Nachfrageentwicklung nach Wellnessdienstleistungen in den nächsten drei Jahren
(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



4.1.3 Organisationsformen der Leistungserbringung

Die Untersuchung hat gezeigt, dass zahlreiche Betriebe Subunternehmen mit der Durchführung von Wellnessdienstleistungen beauftragen. Dies erfolgt entweder innerhalb des Betriebs (etwa durch Verpachtung oder Vermietung entsprechender Räumlichkeiten) oder durch Kooperationen mit Externen, die Wellnessdienstleistungen in Einrichtungen innerhalb und außerhalb des Betriebs erbringen. Folgende Organisationsformen wurden beobachtet:

- Verpachtung des SPA-Bereichs in einem Hotel an ein externes Unternehmen, das auf den Betrieb von SPA-Anlagen und Beautyfarmen spezialisiert ist und diese Anlage insbesondere für die Hotelgäste betreibt, aber auch externe Tagesgäste bedient.

- Vermietung von Räumen in einem Fitnessbetrieb oder einem öffentlichen Badebetrieb an ein selbständiges Massagestudio, das dort stundenweise bzw. auf Nachfrage „Wohlfühlmassagen“ anbietet.
- Kooperation eines, in einem Heil- und Kurbad gelegenen, Wellnesshotels mit den örtlichen Kureinrichtungen bzw. einem Thermalbad, die für bestimmte Wellnessanwendungen genutzt werden können.
- Nutzung externer Einrichtungen zur Durchführung von "Medical Wellness"-Anwendungen, z. B. in Kooperation mit Konsiliarärzten oder medizinischen Einrichtungen.

Vor allem Betriebe der Wirtschaftszweige Beherbergung/Hotellerie und Thermen/Bäder/SPA greifen auf Subunternehmen zurück: So lassen 23% der Hotels ihre Wellnessdienstleistungen teilweise, weitere 10% sogar ausschließlich, durch Subunternehmen bzw. Externe erbringen. Bei Thermen/Bäder/SPA sind dies 36% (teilweise) und 7% (ausschließlich). Im Gesundheitswesen läßt knapp ein Viertel der Betriebe Wellnessdienstleistungen durch Subunternehmen erbringen. In den Wirtschaftszweigen Fitnesszentren und Kosmetikbetriebe erfolgt eine Ausgliederung von Wellnessdienstleistungen an Subunternehmen deutlich seltener.

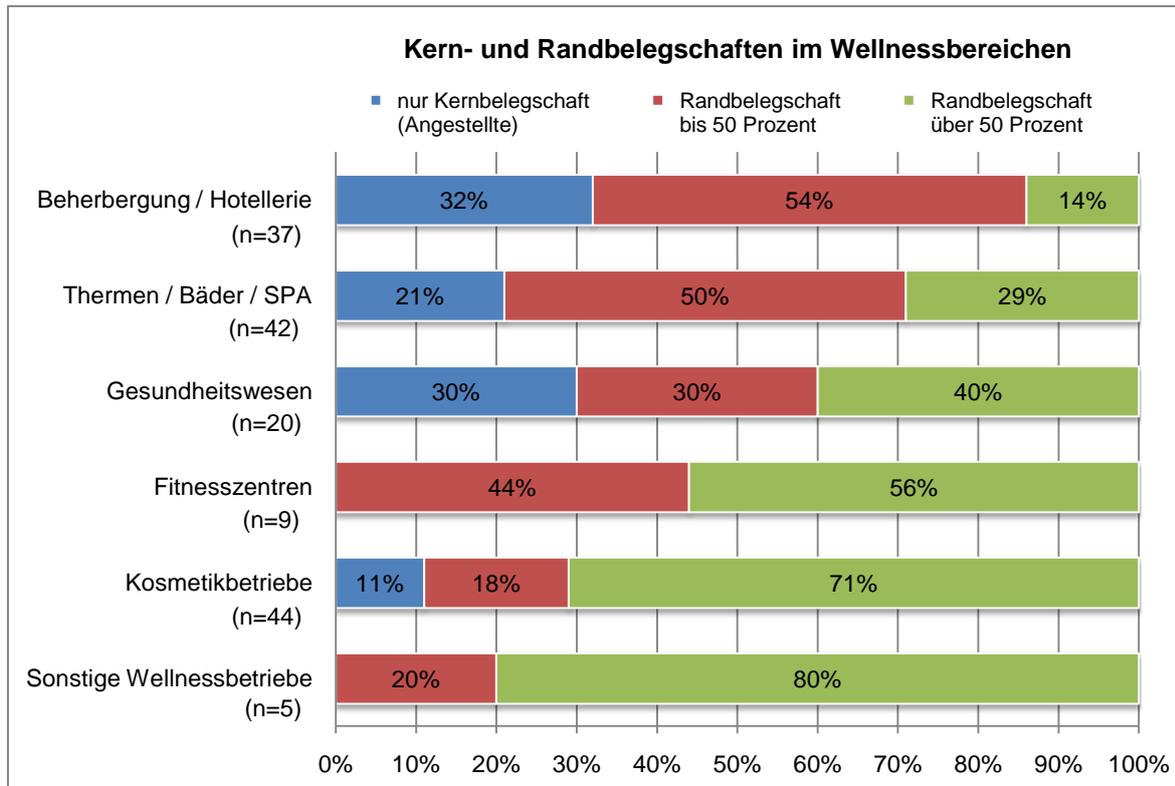
Die Ergebnisse der Betriebsbefragung deuten darauf hin, dass der Anteil an Randbelegschaften, d.h. an Beschäftigten auf 400 €-Basis, Honorarkräften und Aushilfen, im Wellnessbereich recht hoch ist und auf diese Weise Nachfrageschwankungen ausgeglichen werden. Dabei zeigen sich hinsichtlich des Umfangs, in dem die Betriebe auf Randbelegschaften zurückgreifen, große Differenzen zwischen den Wirtschaftszweigen (Grafik 2). Vor allem Kosmetik- und Fitnessbetriebe setzten häufig Aushilfen und Honorarkräfte ein. Weniger häufig ist dies im Gesundheitswesen und bei Thermen/Bäder/SPA-Betrieben zu beobachten. In den Wellnessbereichen der Hotels finden sich am seltesten hohe Anteile an Randbelegschaften.

Was die Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten im Wellnessbereich betrifft, haben sowohl der Aspekt der Einbindung von Subunternehmen, als auch der Anteil an Randbelegschaft Einfluss, insbesondere hinsichtlich der Kooperationen und des Schnittstellenmanagements. Weiterhin sprechen beide Organisationsformen der Leistungserbringung für eine in den einzelnen Wirtschaftszweigen unterschiedlich stark ausgeprägte Nachfrage nach Wellnessdienstleistungen, die wiederum möglicherweise einen Einfluss auf die Verstetigung von Beschäftigungsverhältnissen hat.

Grafik 2

Kern- und Randbelegschaften* in den Wellnessbereichen der Betriebe

(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



* Beschäftigte auf 400 €-Basis, Honorarkräfte und andere Subunternehmer, sonstige Aushilfen

4.1.4 Betriebsgröße und Geschlechterverteilung

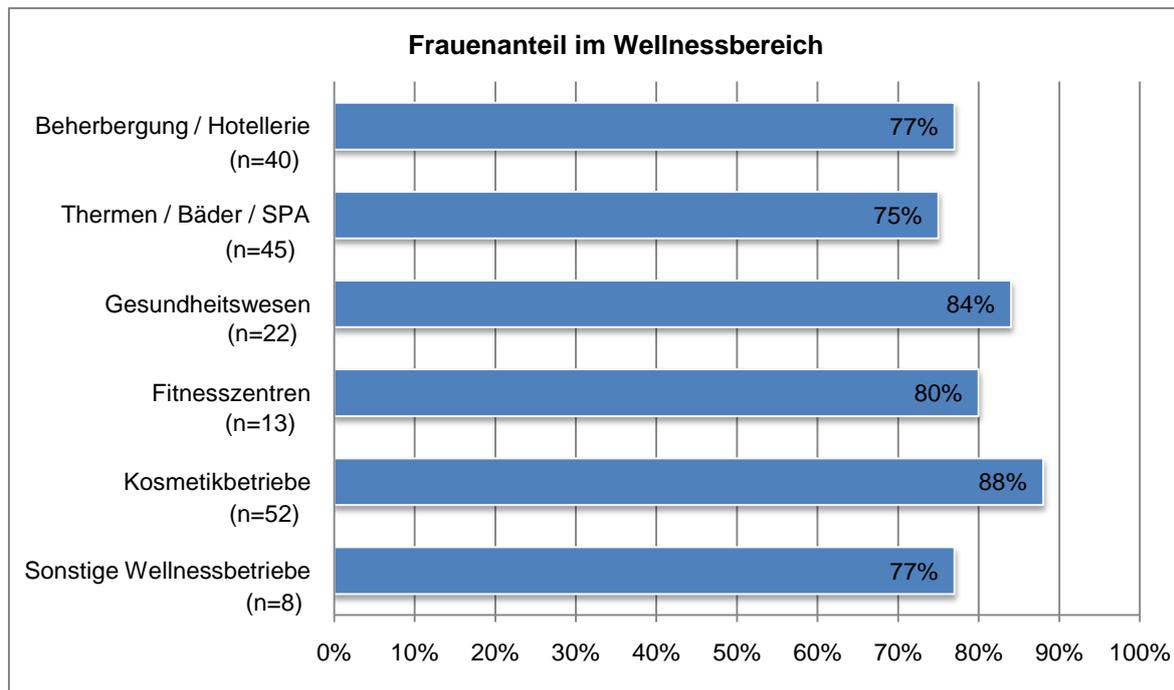
Gemessen an der Zahl der Beschäftigten handelt es sich bei Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben überwiegend um kleinere und mittlere Unternehmen. In der Untersuchung lag die durchschnittliche Betriebsgröße (Median) in Wellnesshotels und Bädern bei 35,0, im Gesundheitswesen bei 9,0, in Fitnessbetrieben bei 5,5, in Kosmetikbetrieben bei 4,0 und in den sonstigen Betrieben bei 2,0 Beschäftigten (jeweils einschließlich tätiger Inhaber/-innen).

In den Betrieben stellen Frauen durchgängig über drei Viertel der Beschäftigten des Wellnessbereichs (Grafik 3). Mit durchschnittlich 88% (arithmetisches Mittel) ist der Frauenanteil in den Kosmetikbetrieben am höchsten, gefolgt von Betrieben im Gesundheitswesen mit 84% und Fitnessbetrieben mit 80%. In den Wellnesshotels liegt der Frauenanteil durchschnittlich bei 77%, in den Themen/Bädern/SPAs sind im Mittel drei Viertel der beschäftigten Frauen. Damit stellt der Wellnessbereich im Vergleich zu den anderen personenbezogenen Dienstleistungen, wo der Frauenanteil unter den Beschäftigten generell sehr hoch ist, keine Ausnahme dar.

Grafik 3

Beschäftigungsanteil von Frauen in den Wellnessbereichen

(arithmetisches Mittel; nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Im Kontext von Überlegungen, öffentlich-rechtliche Berufsregelungen für den Wellnessbereich zu schaffen, ist dieses Ergebnis von Bedeutung: Erstens verlangt ein hoher Frauenanteil in einem beruflichen Handlungsfeld, die spezifischen Lebenssituationen berufstätiger Frauen zu berücksichtigen; zweitens ist die hohe Frauenquote auch in Verbindung mit den recht hohen Anteilen an Randbelegschaften zu sehen, die auf prekäre Arbeitsverhältnisse hindeuten, von denen im Wellnessbereich offensichtlich insbesondere Frauen betroffen sind.

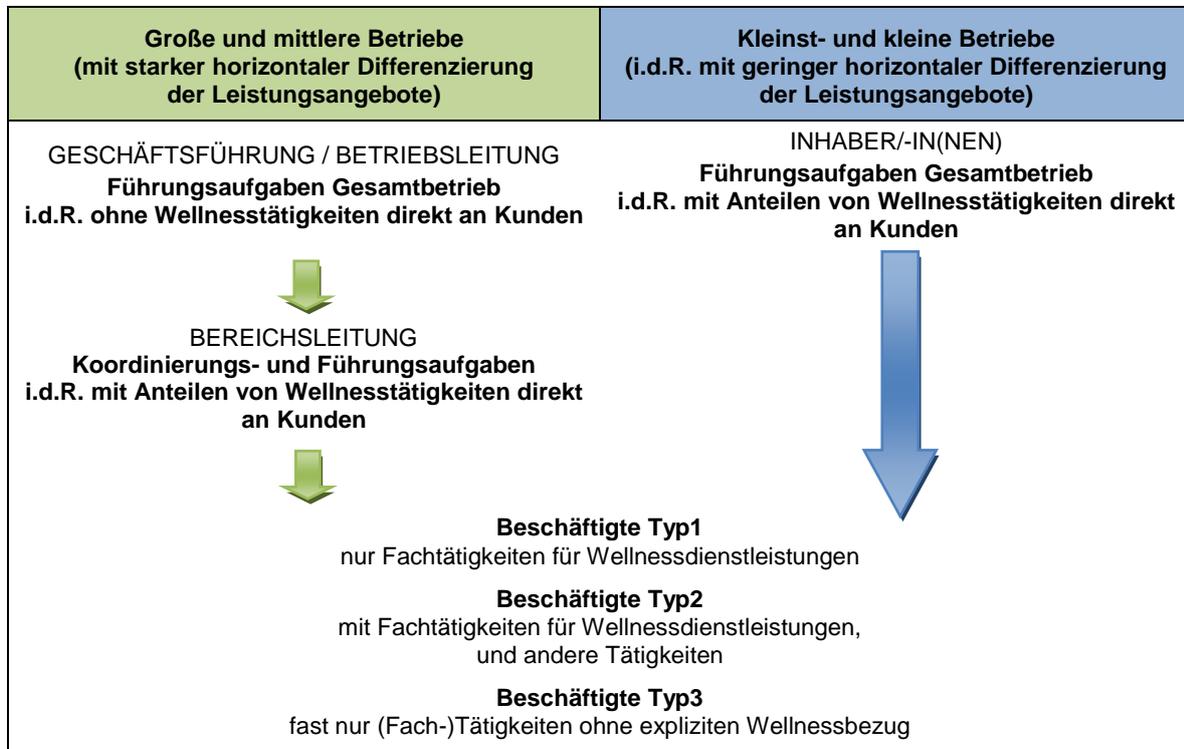
4.1.5 Betriebsstrukturen

Die Untersuchung hat gezeigt, dass die Art und Weise der Erbringung von Wellnessdienstleistungen sehr betriebspezifisch organisiert ist. Dies hängt vor allem mit folgenden Faktoren zusammen:

- Den in den Wirtschaftszweigen etablierten Organisationsstrukturen der Betriebstypen,
- der Betriebsgröße und der davon abhängigen Möglichkeiten zur Ausbildung von Hierarchieebenen speziell für den Wellnessbereich,
- der Einbindung der Führungsebene in die Erbringung von Wellnessdienstleistungen,
- dem Gesamtleistungsangebot der Betriebe und dem Stellenwert von Wellnessdienstleistungen innerhalb dieses Leistungsangebots (Hauptleistungen, Nebenleistungen) sowie
- der horizontalen Differenzierung der Wellnessdienstleistungen.

Die in der Untersuchung beobachteten Organisationsformen bei der Ausführung von Aufgaben und Tätigkeiten bei Wellnessdienstleistungen, lassen sich grob durch zwei Strukturmodelle beschreiben (Abbildung 1).

Abbildung 1
Strukturmodelle von Aufbau- und Aufgabenorganisation im Wellnessbereich



In großen und mittleren Betrieben, in denen die Gesamtleistungen eine starke horizontale Differenzierung aufweisen (z. B. in Reha- oder Kurkliniken, Hotels, größeren Bäderbetrieben oder Thermen), findet sich in der Regel auf der oberen Führungsebene die Geschäftsführung/Betriebsleitung, die selbst keine Wellnessdienstleistungen erbringt, sondern ausschließlich mit der betriebswirtschaftlichen und personellen Führung befasst ist. In diesen Betrieben ist üblicherweise eine Bereichsleitung als mittlere Führungsebene vorhanden, die den Wellnessbereich (und je nach betrieblichen Gegebenheiten auch den Vital-, SPA-, Bäder-, Therapie-, Kosmetikbereich) leitet. Sie führt Leitungs- und Koordinierungsaufgaben aus und erbringt üblicherweise selbst einzelne Wellnessdienstleistungen. In Kleinst- und Kleinbetrieben entfällt diese Führungsebene. Dort übernehmen die Inhaber/-innen neben den Geschäftsführungsaufgaben auch die Koordinierung und Leitung der Arbeitsprozesse und erbringen Wellnessdienstleistungen. Auf der operativen Ebene können drei Typen an Beschäftigten unterschieden werden: Beschäftigte, die ausschließlich Wellnessdienstleistungen erbringen (Typ 1), Beschäftigte die gleichermaßen Wellnessdienstleistungen sowie Dienstleistungen ohne expliziten Wellnessbezug (z.B. ärztlich verordnete Therapien, Ausdauertraining) erbringen (Typ 2) und Beschäftigte, bei denen Wellnessdienstleistungen nur einen kleinen Teil ihres Aufgabenspektrums ausmachen (Typ 3). Diese drei Typen treten

unabhängig von Betriebsgröße und Organisationsstruktur auf. Bei der Untersuchung der Qualifikationsanforderungen stehen die Beschäftigten der Typen 1 und 2 im Vordergrund.

4.2 Qualifikationsanforderungen bei Wellnessdienstleistungen

Die Analyse der Aufgaben und Tätigkeiten im Wellnessbereich erfolgt in Anlehnung an die in Kap. 4.1.1 skizzierten Gruppen, denn die Ergebnisse zeigen, dass sowohl die Aufgaben als auch Breite und Tiefe der Tätigkeiten - und damit verbunden die Qualifikations- und Kompetenzanforderungen - zwischen den drei Gruppen stark differieren. Die folgenden Ausführungen beziehen sich in erster Linie auf das „Erbringen individueller, körperbezogener Wellnessdienstleistungen, weil hier der Wellnesscharakter der Dienstleistungen am deutlichsten hervortritt und die Qualifikationsanforderungen am vielfältigsten sind.

4.2.1 Aufgabenbereiche bei Wellnessdienstleistungen

Den Untersuchungsergebnissen nach lassen sich die Aufgaben beim „Erbringen individueller, körperbezogener Wellnessdienstleistungen“ den drei Aufgabenbereichen „Wellnessdienstleistungen direkt am Kunden“, „Entwicklung und Vermarktung von Wellnessdienstleistungen“ sowie „Betriebswirtschaft“ zuordnen. Zwar erlaubt die Untersuchung weder differenzierten Aussagen über die Auftrittshäufigkeit einzelner Aufgaben noch über ihre betriebliche Relevanz, gleichwohl werden Tendenzen hinsichtlich ihrer Verbreitung deutlich.

4.2.1.1 Aufgabenbereich „Wellnessdienstleistungen direkt am Kunden“

Aus der Untersuchung ging eindeutig hervor, dass sich den Beschäftigten beim Erbringen von Wellnessdienstleistungen durchgängig die Aufgabe stellt, nicht nur die einzelnen Anwendungen und Behandlungen (Massagen, Bäder, Kosmetik usw.) fachgerecht und individuell abgestimmt durchzuführen, sondern diese den Kunden auch zu kommunizieren und zu präsentieren. Somit ist die Beratung immer integraler Bestandteil einer Wellnessdienstleistung. In erster Linie erwarten die Betriebe von ihren Beschäftigten, dass sie den Kunden die Vorgehensweisen, die Produkte und ihre Wirkungsweise erläutern, sie darüber hinaus über weitere Wellnessangebote des Betriebs informieren, diese präsentieren und Verkaufsgespräche führen (Übersicht 5). Immer noch relativ häufig erwarten sie die Durchführung von Kursen und Einzeltrainings, Standardkosmetikbehandlungen, das Informieren über gesundheitsförderliche Aspekte, die Beurteilung von Hauttyp und Hautzustand und das Zusammenstellen individueller Leistungen und Produkte. Insgesamt wurde deutlich, dass die Betriebe die Aufgabe ihrer Beschäftigten darin sehen den Kunden gegenüber gleichermaßen als kompetente Anwender und Behandler sowie als Berater und Verkäufer aufzutreten. Die damit verbundenen Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten hinsichtlich Kommunikation und Verkauf, stellen ein Spezifikum beruflichen Handelns bei Wellnessdienstleistungen dar, das sie insbesondere von den Gesundheitsfachberufen deutlich unterscheidet.

Übersicht 5

Auftretenshäufigkeit von Aufgaben bei Wellnessdienstleistungen direkt am Kunden nach Angaben der Betriebe

Durchgängig genannte Aufgaben:
Kunden zum Wellnessangebot des Betriebs informieren Kunden über körperliche und psychische Auswirkungen von Wellnessleistungen aufklären Verkaufsgespräche zu Wellnessprodukten und -leistungen führen Anwendungen zu Wellnesssthemen durchführen (z. B. Massagen, Bäder, Kosmetik) Wellnessprodukte und -dienstleistungen präsentieren
Häufig genannte Aufgaben:
Kunden allgemeine Informationen zu Gesundheitsverhalten geben Betriebliche Wellnessleistungen und -produkte individuell für den Kunden zusammenstellen Kunden individuelle Empfehlungen zur Entwicklung / Veränderung ihres Gesundheitsverhaltens geben Kurse zu Wellnesssthemen durchführen (z. B. Sport/ Fitness, Bewegung, Ernährung, Entspannung/ Stressmanagement) Bei Kunden Hauttyp und Hautzustand beurteilen Im Rahmen von Wellnessleistungen Einzelbetreuungen (z. B. Personal Trainings) durchführen Bei Kunden Maßnahmen der pflegenden und dekorativen Kosmetik durchführen
Selten genannte Aufgaben:
Vorträge oder Seminare zu Wellnesssthemen abhalten Individuelle Maßnahmen im Vorfeld von Wellnessleistungen durchführen (Fitness-Check-up, Trainingspläne, Erfassung Ernährungsgewohnheiten) Kunden über inländische oder regionale Wellnessangebote informieren Mit Kunden in einer Fremdsprache zum Wellnessangebot kommunizieren Kunden allgemeine Ernährungsempfehlungen (z. B. Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)) geben
Kaum genannte Aufgaben:
Gesundheitliche Eignung von Kunden für Nutzung des betrieblichen Wellnessangebots feststellen (eigenständig oder in Kooperation) Kunden individuelle Empfehlungen zum Einsatz von Nahrungsergänzungsmitteln geben Für Kunden individuelle Ernährungspläne unter Berücksichtigung gesundheitlicher Voraussetzungen / Lebensgewohnheiten erstellen Kunden über Ernährungskonzepte informieren (z. B. Vollwerternährung, Weight Watchers)

4.2.1.2 Aufgabenbereich „Entwicklung und Vermarktung von Wellnessdienstleistungen“

Neben dem Erbringen von Wellnessdienstleistungen direkt am Kunden fallen im Wellnessbereich, insbesondere in den Wirtschaftszweigen Beherbergung/Hotellerie und Gesundheitswesen, Aufgaben im Rahmen der Entwicklung und Vermarktung des betrieblichen Leistungsangebots an (Übersicht 6). Hierzu zählen die Weiterentwicklung des betrieblichen (nicht unbedingt des regionalen) Wellnessangebots, die Konzeption, Planung und Organisation von Veranstaltungen, das Einsetzen von Kundenbindungsinstrumenten sowie die Mitgestaltung von Werbeaktionen. Auch bei diesem Aufgabenbereich wird deutlich, dass für im Wellnessbereich Beschäftigte, neben den fachlichen Aufgaben der Behandlungen und Anwendungen, die Entwicklung und Vermarktung des betrieblichen Leistungsangebots eine wichtige berufliche Anforderung darstellt. In größeren Einrichtungen wurde auch davon berichtet, dass die Fachkräfte des Wellnessbereichs Kunden direkt ansprechen, um ihnen das Leistungsangebot des Wellnessbereichs vorzustellen und anzubieten.

Übersicht 6

Auftretenshäufigkeit von Aufgaben im Rahmen der Entwicklung und Vermarktung von Wellnessdienstleistungen nach Angaben der Betriebe

Durchgängig genannte Aufgaben:
keine
Häufig genannte Aufgaben:
Kundenbindungsinstrumente einsetzen Vorschläge für die Gestaltung des Wellnessangebots erarbeiten Werbemittel und -träger auswählen und einsetzen Im Rahmen der Weiterentwicklung des betrieblichen Leistungsangebots zielgruppenspezifische Wellnessprogramme und -angebote entwickeln Konzeption, Planung, Organisation von Veranstaltungen
Selten genannte Aufgaben:
An der Weiterentwicklung des regionalen Wellnessangebots mitwirken Planung und Entwicklung von Marketingkonzepten
Kaum genannte Aufgaben:
Betriebsbezogenes Nachfragepotenzial für Wellnessleistungen ermitteln

4.2.1.3 Aufgabenbereich „Betriebswirtschaft“

Im Wellnessbereich ebenfalls verbreitet sind betriebswirtschaftliche bzw. organisatorische, planerische, personal- und finanzwirtschaftliche Aufgaben (Übersicht 7), die nicht zum originären Aufgabenkreis der Fachkräfte gehören. Hierzu zählen die Betriebsmittelbewirtschaftung, die Kostenkalkulation und die Qualitätssicherung. Sie sind auf der Führungskräfteebene (je nach Betriebsgröße bei der Geschäftsführung bzw. dem/der Inhaber/-in oder der Bereichsleitung) angesiedelt.

Übersicht 7

Auftretenshäufigkeit betriebswirtschaftlicher Aufgaben nach Angaben der Betriebe

Durchgängig genannte Aufgaben:
keine
Häufig genannte Aufgaben:
Betriebsmittel bewirtschaften (Einkauf, Lagerhaltung usw.) Kosten ermitteln, Ausgaben überwachen Anwenden von qualitätssichernden Maßnahmen im eigenen Aufgabenbereich Initiiieren und Planen von Qualitätsverbesserungsmaßnahmen Inventur durchführen Einsatzpläne für Personal erstellen Entwickeln und Überwachen betriebsgerechter Bedarfs-, Vorrats- und Bestellplanung Planen und Gestalten von Arbeits- und Organisationsstrukturen Führen von Personalgesprächen Leistungsprozesse überwachen und ggf. korrigierend eingreifen Betriebs- oder Bereichsziele entwickeln Informationen aus Geschäftszahlen (Umsatz, Kundenzahl, Nachfrageverhalten) auswerten Budgets, Liquidität und Ertragslage überwachen
Selten genannte Aufgaben:
Planen und Durchführen interner und externer Personalbeschaffung Jahresabschluss vorbereiten Analysieren von Kostenrechnungen und Erstellen von Kennzahlen zum Kostenmanagement
Kaum genannte Aufgaben:
Finanzpläne erstellen

4.2.2 Tätigkeiten bei Wellnessdienstleistungen

4.2.2.1 Kerntätigkeiten, leistungsbegleitende Tätigkeiten, Randtätigkeiten

Anhand der Untersuchungsergebnisse können die im Wellnessbereich anfallenden Tätigkeiten den Gruppen Kerntätigkeiten, Tätigkeiten im Umfeld der Kerntätigkeiten und Randtätigkeiten zugeordnet werden.

Die **Kerntätigkeiten** einer Wellnessfachkraft beinhalten die Erbringung von Wellnessdienstleistungen im direkten Kundenkontakt. Die einzelnen Tätigkeiten werden in Zusammenhang mit individuellen, körperbezogenen Wellnessdienstleistungen, Gruppenangeboten (Kursen) und der Anleitung/Einweisung zur Selbstnutzung von Geräten und Anlagen bzw. der Einrichtung ausgeführt. Hinzu kommen die erforderliche Vor- und Nachbereitung von Anwendungen/Behandlungen sowie Tätigkeiten zum Betrieb von Anlagen. Weitere Schwerpunkte liegen in der Kundenberatung und Führung von Verkaufsgesprächen, hier insbesondere in der Umsetzung einer freundlich-zugewandten Kundenkommunikation.

Die **Tätigkeiten im Umfeld der Kerntätigkeiten** weisen geringen Kundenkontakt auf und sind im Wesentlichen organisatorischer, administrativer und zum Teil auch konzeptioneller

Art. Dabei beziehen sie sich in der Regel unmittelbar auf den eigenen Arbeitsbereich. Im Hinblick auf *organisatorische Tätigkeiten* wurden vor allem genannt:

- Terminplanung und -kontrolle zur Umsetzung von Anwendungen, Behandlungen usw.,
- Teilnahme an (wöchentlich oder seltener stattfindenden Team-, Bereichs-) Besprechungen zu Fragen der Koordinierung, zum Erfahrungsaustausch, zu Schulungen, etc.,
- Instandhalten von Geräten und Arbeitsmitteln im eigenen Arbeitsbereich,
- Bestellung und Entgegennahme von Materialien, Arbeits- und sonstigen Hilfsmitteln für den aktuellen Bedarf,
- Durchführung von Inventurarbeiten sowie
- sonstige kleinere Überwachungstätigkeiten.

Umfangreiche und „allgemeine“ organisatorische Tätigkeiten sind in großen und mittleren Betrieben (etwa Hotels, Kliniken, Bädern) häufig zentral organisiert (so übernimmt z.B. in Hotels mitunter die Rezeption die Terminplanung für den Wellnessbereich). In Kleinst- und kleinen Betrieben sind diese Tätigkeiten mitunter bei der Geschäftsführung verortet.

Administrative Tätigkeiten beschränken sich im Wesentlichen auf die Kommunikation (Bearbeitung der Post, E-Mails, Telefonate), die Erstellung von Rechnungen, die Leistungsabrechnung sowie die Datenpflege bei der Kundenverwaltung. In einer großen Gesundheitseinrichtung, in der sich der therapeutische und der Wellnessbereich teilweise überlagern, zählten auch das Führen von Berichten und das Schreiben von Befunden zu den üblichen Fachkräftetätigkeiten.

Randtätigkeiten fallen entweder in der unmittelbaren Umgebung des Wellnessbereichs an, können sich aber auch, vor allem in mittleren und großen Betrieben, auf andere Organisationseinheiten beziehen. In diesem Zusammenhang wurden vor allem folgende Tätigkeiten genannt:

- Durchführen von Reinigungsarbeiten,
- Vereinbaren von Terminen und Beantworten von Anfragen bezüglich des Leistungsangebots (Rezeptionstätigkeiten),
- Kontrolle des Getränkeangebot und Auffüllen von Automaten,
- Empfang und Bewirtung von Kunden sowie
- Führen der Kasse im Servicebereich.

Den Untersuchungsergebnissen nach decken insbesondere kleine Betriebe sowie Betriebe, in denen Wellnessdienstleistungen vor allem in Form der Selbstnutzung durch die Kunden erbracht werden, solche Randtätigkeiten durch Wellnessfachkräfte ab. Große Betriebe hin-

gegen, in denen die Wellnessdienstleistungen nur einen Teil des betrieblichen Leistungsangebotes darstellen, scheinen eher eine Arbeitsteilung zu praktizieren und Randtätigkeiten anderen Organisationseinheiten zu übertragen (z. B. der Rezeption, dem Reinigungsdienst).

4.2.2.2 Zuständigkeitsgrenzen, Schnittstellen, Kooperationen

Da viele Wellnessdienstleistungen die Kerntätigkeiten unterschiedlicher Herkunftsbereiche, wie Massagen, Bäder, Kosmetik, Bewegung, Entspannung, etc., integrieren, stellt sich die grundsätzliche Frage, inwieweit diese Integration zu einem neuen, wellnessspezifischen Berufsprofil führen kann. Hier zeigen die Untersuchungsergebnisse ein differenziertes Bild. So ist einerseits eine Tendenz zu beobachten, dass sich das Aufgabenspektrum der Fachkräfte im Wellnessbereich über ihre Erstqualifikation hinaus verbreitert (z. B. wenn in einem Kosmetikstudio oder Fitnessbetrieb im Rahmen von Wellness entsprechende Massagen oder Bäderanwendungen durchgeführt werden). Insbesondere in kleinen Betrieben, mit naturgemäß beschränkten Möglichkeiten zur Spezialisierung und Arbeitsteilung, wurde der Wunsch geäußert, die Beschäftigten möglichst breit zu qualifizieren, um ihre Einsatzmöglichkeiten zu erhöhen. Gleichzeitig sind einer solchen Integration, insbesondere im Kontext von „Medical Wellness“, Grenzen gesetzt, wenn z.B. an gesundheitlich vorbelasteten Kunden/Patienten bzw. Kundinnen/Patientinnen Wellnessdienstleistungen erbracht werden sollen. Die hierfür notwendige medizinische Fachkompetenz erfordert den Einsatz qualifizierten Personals aus den Gesundheitsfachberufen. Ebenso hat sich gezeigt, dass Wellnessdienstleistungen im Rahmen von Kosmetikbehandlungen in der Praxis von ausgebildeten Kosmetikern und Kosmetikerinnen durchgeführt werden. Der Einsatz von Wellnessfachkräften mit anders gelagerter Erstqualifikation (z.B. Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin; Physiotherapeut/-in; Sportlehrer/-in) oder auch lediglich angelerntem Personal, war kaum zu beobachten. Möglicherweise bilden hier auch die Kundenerwartungen an eine hochwertige, professionell durchgeführte Behandlung eine Barriere, die einer Integration von Tätigkeiten über die etablierten Professionsgrenzen hinaus entgegensteht.

Die Untersuchung hat gezeigt, dass sich im Wellnessbereich die Frage nach den Schnittstellen zu und den Kooperationen der bestehenden Berufsgruppen untereinander in unterschiedlicher Form und Intensität stellt. Sie werden in erster Linie durch die allgemeinen betrieblichen Rahmenbedingungen bestimmt, insbesondere durch

- die Organisationskultur,
- die Betriebsgröße und damit verbunden der Anzahl an Hierarchieebenen und Beschäftigten,
- den Stellenwert von Wellnessdienstleistungen innerhalb des betrieblichen Leistungsangebots (Hauptleistungen, Nebenleistungen),
- der horizontalen Differenzierung der Wellnessdienstleistungen sowie

- den Umsetzungsformen von Wellnessdienstleistungen (individuelle, körperbezogene Anwendungen und Behandlungen, Gruppenangebote (Kurse), Selbstnutzung von Anlagen und Geräten).

Erst in zweiter Linie ergeben sie sich durch die wellnessspezifischen Tätigkeitsanforderungen. Den Untersuchungsergebnissen nach zeigen sich vor allem Schnittstellen zur Rezeption (bei den Tätigkeiten Kundeninformation und terminliche Abstimmung der Behandlungen und Anwendungen), im Rahmen regelmäßiger Teambesprechungen (insbesondere zu Fragen der Arbeitsorganisation, aber auch zur Weiterentwicklung des Wellnessdienstleistungsangebots), sowie bei der gegenseitigen kollegialen Beratung der Fachkräfte untereinander zur Durchführung von Anwendungen und Behandlungen. In Wellnesshotels bestehen mitunter auch Berührungspunkte zur Gastronomie bzw. zur Küche (insbesondere wenn sich das Wellnessdienstleistungsangebot auf die Ernährung bezieht und/oder wenn Ernährungsberatung Bestandteil des Angebots ist). Gehört der Verkauf von Produkten (z. B. in Kosmetikbetrieben) zum Aufgabenbereich der Fachkräfte, ergibt sich oftmals eine Schnittstelle zur Buchhaltung. Schnittstellen zu betriebsexternen Vorgängen oder Akteuren treten hingegen kaum auf; wo solche Fälle festzustellen waren (vor allem in kleinen Betrieben), ging es um organisatorische und/oder technische Aspekte, etwa Bestellungen und Lieferungen, Handwerksarbeiten u.ä..

Kooperationen der Fachkräfte untereinander treten eher wenig auf. Am ehesten finden sie bei den individuellen, körperbezogenen Wellnessdienstleistungen statt, z. B. wenn bei Anwendungen mehrere Beschäftigte verschiedene Leistungsanteile abdecken (wie beispielsweise bei der Kombination von Kosmetikbehandlungen und Bädern). Darüber hinaus können in Einzelfällen, z.B. aus medizinischen Gründen, Kooperationen oder zumindest Absprachen zwischen der Wellnessfachkraft und einer Fachkraft aus den Gesundheitsfachberufen erforderlich sein. In mittleren und großen Betrieben (z.B. Hotels, Kliniken), in denen der Wellnessbereich externe Angebote integriert, können sich fallbezogen Kooperationen, etwa mit Konsiliarärzten und -ärztinnen zur Erstellung von Behandlungsplänen, ergeben.

4.2.3 Aufgaben und Tätigkeiten von Führungskräften im Wellnessbereich

In großen Betrieben ist die mittlere Führungskräfteebene (Bereichsleitung) in der Regel mit einem gewissen Zeitanteil an der Erbringung von Wellnessdienstleistungen beteiligt (vgl. Kap.4.1.5; Abbildung 1). In kleinen und Kleinst-Betrieben gilt dies ebenfalls für die Inhaber/-innen, dabei wurde vereinzelt beobachtet, dass sie sich oftmals die Durchführung bestimmter Anwendungen oder die Betreuung ausgewählter Kunden und Kundinnen vorbehalten. Im Unterschied zu den Fachkräften ist der Anteil an administrativen Aufgaben für diese Führungskräfteebene deutlich größer. Zu ihren Aufgaben zählen das Führen der Dienstpläne, die Terminorganisation mit den Mitarbeiter/-innen sowie verschiedene Kontrollaufgaben (z. B. Überwachung der Einhaltung von Hygienestandards). Den Bereichsleitungen obliegen darüber hinaus (alleine oder in Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung/ Betriebsleitung) folgende Aufgabenbereiche: Beschwerdemanagement, Weiterentwicklung des

betrieblichen Leistungsangebots, Produkt- und Preiskalkulation, Marketingmaßnahmen, Personalentwicklung (Beratung und Fortbildung der Mitarbeiter/- innen), Personalauswahl sowie externe Kommunikation mit Behörden, Lieferanten, Kooperations- und Netzwerkpartnern. Da in großen Betrieben die Bereichsleitungen die Verzahnung des Wellnessbereichs mit dem Gesamtunternehmen übernehmen, sind hierfür, im Rahmen des Schnittstellenmanagements, regelmäßig (wöchentlich oder monatlich) Beratungen mit der Geschäftsführung und den anderen Bereichsleitungen wahrzunehmen. Inhaber/-innen kleiner und Kleinst-Betriebe nehmen als wesentliche Führungsaufgaben die Aufsicht über das Finanzwesen einschließlich des Controlling bzw. der Buchhaltung (eigenständig oder in Kooperation mit Steuerberatungskanzleien) sowie die Personalauswahl wahr.

Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse, dass die Führungsaufgaben in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben mit denen in anderen, personenbezogene Dienstleistungen erbringenden Betrieben vergleichbar sind. Wellnessdienstleistungen beinhalten zwar einige Spezifika (z.B. hinsichtlich der Einhaltung von Hygienestandards), die jedoch in einigen anderen Dienstleistungsbereichen (z. B. dem Gastgewerbe) in ihrer dort eigenen Spezifik ebenso gegeben sind. Die administrativen, organisatorischen, personalwirtschaftlichen Führungskräfteaufgaben weisen nur in Zusammenhang mit der Produkt- bzw. Leistungs(weiter)entwicklung und -implementation sowie hinsichtlich der Personalentwicklung Wellness-Spezifika auf.

4.2.4 Kompetenzanforderungen und Kompetenzbedarf

Anforderungen an die Fachkompetenz für Wellnessdienstleistungen

Den Untersuchungsergebnissen nach setzt das fachgerechte Erbringen individueller, körperbezogener Anwendungen und Behandlungen Fachkompetenzen, insbesondere in folgenden Bereichen voraus:

- Kosmetik: „Wellnesskosmetik“; grundlegende kosmetische Behandlungsverfahren,
- Massage: „Wohlfühlmassagen“; grundlegende Massagetechniken,
- Bäder: „Wohlfühlbäder“; grundlegende Bäderanwendungen,
- Bewegung, Fitness und Entspannung: Verschiedene Bewegungs-, Fitness- und Entspannungsangebote; grundlegende Trainingsmethoden und Verfahren sowie
- Wellnessbehandlungen in Verbindung mit ärztlicher Indikation sowie die jeweiligen Therapieverfahren.

Die Fachkompetenzen umfassen dabei praktische Fertigkeiten ebenso wie theoretische Kenntnisse und Fähigkeiten und setzen ein Kompetenzniveau voraus, das dem Standard einer breiten beruflichen Erstausbildung für das jeweilige Angebot entspricht. Ein wesentliches Merkmal der Fachkompetenzen besteht in der Art und Weise, in der die Dienst-

leistungen am Kunden zu erbringen sind. Dabei geht es darum, die standardmäßigen Behandlungsmethoden etwa der Physiotherapie, der Kosmetik oder der Balneologie so modifizieren zu können, dass beim Kunden ein „Wellnesserleben“ hervorgerufen wird. Die Untersuchungsergebnisse zeigen weiterhin, dass Fachkompetenzen allein für das Erbringen von Wellnessdienstleistungen nicht ausreichen, sondern durch Spezialisierungen und/oder Zusatzqualifikationen im Sinne zusätzlicher Ansätze, Anwendungen, Behandlungen, Verfahren und Techniken (je nach Leistungsspektrum des Betriebs können dies z. B. fernöstliche Massagetechniken, spezielle „Wohlfühlbäder“ oder weitere kosmetische Behandlungen sein) erweitert werden müssen. Damit zeichnet sich die für das Erbringen von Wellnessdienstleistungen erforderliche Fachkompetenz insbesondere durch die Art und Weise der Leistungserbringung sowie durch die erforderlichen Spezialisierungen und Zusatzqualifikationen aus, sodass an dieser Stelle durchaus von einer Wellnessspezifik gesprochen werden kann.

Anforderungen an überfachliche Kompetenzen für Wellnessdienstleistungen

Darüber hinaus zeigte sich, dass den überfachlichen Kompetenzen, d.h. den sozialen und personalen Kompetenzen ein sehr hoher Stellenwert zukommt. Dies resultiert aus den Charakteristika der Wellnessdienstleistungen:

- Für die Kunden ist der immaterielle Nutzen bei Wellnessdienstleistungen äußerst hoch und muss subjektiv erlebt werden, ohne dass objektive Beurteilungsmaßstäbe zur Verfügung stehen.
- Wellnessdienstleistungen zählen in der Regel zu den Premiumprodukten, die relativ teuer und für den Kunden/die Kundin nicht von existenzieller Bedeutung sind ("nice to have"). Sie können daher leicht auf diese Leistung verzichten oder sie sich anderweitig beschaffen.
- Individuelle, körperbezogene Wellnessdienstleistungen schaffen eine große Nähe zwischen Kunde/Kundin und Fachkraft, die gehandelt werden muss.

Die **sozialen Kompetenzen** sind sehr wichtig, um die Kundenbeziehungen allgemein (d.h. im Wellnessbereich und an den Schnittstellen zu anderen Leistungsbereichen des Betriebs), vor allem jedoch im Rahmen der jeweiligen Wellnessdienstleistung erfolgreich zu gestalten. Hierzu gehören z. B. Fähigkeiten zur Informationsweitergabe an die Kunden, zur Gesprächsführung, zum angemessenen Umgang mit Kritik und Beschwerden sowie eine hohe Gast- und Serviceorientierung.

In der Untersuchung wurde fast durchgängig angegeben, dass **personale Kompetenzen** von außerordentlicher Bedeutung seien. In Abhängigkeit davon, ob es um individuelle, körperbezogene Wellnessdienstleistungen, um die Durchführung von Gruppenangeboten (Kursen) oder um die Anleitung und Einweisung bei der Selbstnutzung von Anlagen und

Geräten geht, sind sie in unterschiedlichem Ausprägungsgrad erforderlich. Hierbei kommt es entscheidend darauf an, dass die Beschäftigten mit der zwangsläufig entstehenden Nähe und den z.T. intimen Situationen bei den Anwendungen und Behandlungen professionell umgehen können. Dies erfordert selbstsicheres und gewandtes Auftreten, eigenständiges Handeln und ein hohes Maß an Empathie bei gleichzeitiger Wahrung einer angemessenen Distanz, wobei Letzteres zu den Persönlichkeitseigenschaften zählt und im Rahmen beruflicher Qualifizierungsprozesse nur ansatzweise zu vermitteln ist.

Bedarf an fachlichen und überfachlichen Qualifikationen bei Wellnessdienstleistungen

Die Online-Befragung, vor allem aber die vertiefenden Analysen im Rahmen der Fallstudien sowie die Expertengespräche machten deutlich, dass der Wellnessbereich Qualifikationsanforderungen stellt, die zur Zeit durch die verfügbaren Bildungsgänge nicht erfüllt werden. Diese wellnesstypischen Qualifikationsanforderungen lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Fachkenntnisse über allgemeine, für Wellnessdienstleistungen relevante, Zusammenhänge, die nicht an einzelne Berufsprofile gebunden sind (z. B. Besonnung, Produkt- und Materialkunde, medizinische Grundkenntnisse, Hygiene, Ernährung),
- Fachkompetenzen zu verschiedene Wellnessanwendungen, -behandlungen und verfahren,
- Fachkompetenzen in den Bereichen Beratung und Verkauf, wobei es hierbei um die Fähigkeit der Beschäftigten geht, Beratung und Verkauf in die fachlichen Anwendungs- und Behandlungsvorgänge zu integrieren. Es besteht demnach kein Bedarf an einer eigenständigen Qualifikation, bzw. einem eigenständigen Beruf einer „Beratungs- oder Verkaufsfachkraft“, vielmehr müssen diese beiden Bereiche von den Wellnessfachkräften vor, während und nach den Anwendungen bzw. Behandlungen gezielt ausgefüllt werden. Insbesondere hier sehen die Betriebe große Lücken im Qualifikationsangebot des Arbeitsmarktes,
- Fachkompetenzen dahingehend, bestehende Behandlungen und Anwendungen wellnesstypisch anzuwenden,
- Fachkompetenzen aus den Bereichen Organisation, Verwaltung und Betriebswirtschaft,
- Sozialkompetenzen, insbesondere Gesprächsführung, Umgang mit Gästen, Serviceorientierung sowie
- Personale Kompetenzen, insbesondere Empathie, Offenheit, Toleranz, sicheres Arbeiten in der Nähe-Distanz-Spannung bei Körperbehandlungen.

4.2.5 Fazit aus den Qualifikationsanforderungen bei Wellnessdienstleistungen

Aus diesen Ergebnissen lassen sich im Hinblick auf die Entwicklung eigenständiger Berufsprofile für Wellnessdienstleistungen folgende, vorläufige Schlussfolgerungen ziehen: Auch wenn die Entwicklungen im Wellnessbereich insgesamt nicht vorherzusehen sind, kann auf Grundlage der Untersuchungsergebnisse davon ausgegangen werden, dass sich bei den Wellnessdienstleistungen ein spezifisches Berufsprofil herauszubilden scheint, das sich von anderen Berufsprofilen, auch benachbarter Berufsfelder, deutlich abhebt. Seine fachlichen Schwerpunkte liegen dabei insbesondere auf Wellnesskosmetik, Wellnessmassagen (i.S. von Ganzkörpermassagen) und Wellnessbäder. Für alle drei Schwerpunkte gilt, dass ihnen geregelte Berufe als Ausgangsqualifikationen zugrunde liegen: Kosmetiker/-in, Physiotherapeut/-in sowie Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin. Im Zusammenhang mit Wellnessdienstleistungen allerdings sind ihre Aufgaben und Tätigkeiten um wesentliche wellnessstypische Aspekte erweitert oder modifiziert, ohne dass dies jedoch zu gänzlich anderen Anforderungen führen würde. Die Erweiterung betreffen zusätzliche Methoden und Verfahren sowie die wellnessspezifische Umsetzung einzelner Behandlungstechniken, um die angestrebte Wohlfühl- und Entspannungswirkung zu erzielen. Die Modifizierungen der üblichen Vorgehensweisen zielen ebenfalls darauf ab, den Wellnesscharakter der Anwendungen zum Ausdruck zu bringen, beispielsweise durch eine Verlängerung der Behandlungsdauer, die Änderung in der Abfolge von Behandlungsschritten oder der Veränderung der Intensität von Behandlungstechniken. Ein zentraler Punkt ist die Abklärung gesundheitlicher Risiken, insbesondere wenn die Wellnessdienstleistungen im Kontext von „Medical-Wellness“ stattfinden. Weitere Merkmale bilden die genannten Anforderungen in den Bereichen Beratung und Verkauf sowie soziale und personale Kompetenzen. In der Praxis dominiert der jeweilige genannte Schwerpunkt, gewisse Gemeinsamkeiten bestehen bei den sozialen und personalen Kompetenzen. Allerdings waren auch Tendenzen zu beobachten, dass die drei Schwerpunkte bei einer Fachkraft zumindest in Teilen zusammenfallen.

In der betrieblichen Praxis überschneiden sich die drei Schwerpunkte zum Teil. So dringen Behandlungsansätze der Massagen zunehmend in den Bereich der (individuellen) Bäder und der Kosmetik ein, auch nehmen in Betrieben mit einer ursprünglichen Ausrichtung auf Kosmetik spezielle (individuelle) Bäder breiten Raum ein. Ebenso ist zu beobachten, dass in Bäderabteilungen (z. B. von Thermen) Kosmetikbereiche etabliert werden, die zumindest in engem räumlichem Zusammenhang stehen. Im Bereich der SPAs gehört die Kombination aus Bäderanwendungen und Kosmetikbehandlungen ohnehin weitgehend zur standardmäßigen Ausrichtung des Angebots. Dies spräche für eine Integration dieser drei Schwerpunkte in einem Berufsprofil.

Da Wellnessfachkräfte über die unmittelbar fachlichen Aufgaben und Tätigkeiten hinaus in weitere Geschäfts- und Arbeitsprozesse einbezogen werden, zählen planende, verwaltende und organisatorische Aspekte, die den konkreten Leistungszusammenhang der Wellness-

anwendungen mit den übergeordneten Geschäftsprozessen verzahnen, ebenfalls zu einem Berufsprofil.

4.3 Vorqualifikationen und Karrierewege der Beschäftigten im Wellnessbereich

Mit der Untersuchung konnte grob ermittelt werden, auf welche anerkannten Berufe Betriebe aktuell zurückgreifen, um Wellnessdienstleistungen zu erbringen. Im Rahmen der Online-Befragung wurden die Betriebe mit einer standardisierten Liste nach der Beschäftigung einzelner Berufsgruppen gefragt. Die Anzahl der Beschäftigten der jeweiligen Berufsgruppe wurde dabei nicht erhoben. Auch wenn damit eine Quantifizierung dahingehend, wie viele Beschäftigte pro Berufsgruppe eingesetzt werden, nicht möglich ist, lässt sich doch der Grad der Anschlussfähigkeit einzelner, etablierter Berufe an den Wellnessbereich ableiten. Exakte quantitative Informationen über die Auftrittshäufigkeit einzelner Berufsgruppen können ebenfalls nicht gegeben werden. Bei der Frage nach der Anschlussfähigkeit der für Wellnessstätigkeiten prinzipiell in Frage kommenden, etablierten Berufe ist zu berücksichtigen, dass das Ausmaß, mit dem die Betriebe auf diese Berufe zurückgreifen, mit der Angebotslage auf dem Arbeitsmarkt zusammenhängt. Dieses Angebot wiederum ergibt sich direkt aus dem Umfang, mit dem das Ausbildungssystem für entsprechende Berufsabschlüsse qualifiziert. Mit anderen Worten: Die Feststellung, dass bestimmte etablierte Berufsgruppen in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben beschäftigt werden, signalisiert nicht nur die prinzipielle Anschlussfähigkeit der Berufe, sondern auch ihre prinzipielle Verfügbarkeit auf dem Arbeitsmarkt.

4.3.1 Geregelte Ausbildungsberufe

Die Untersuchung hat ergeben, dass im Wellnessbereich drei anerkannte Ausbildungsberufe dominieren. Sie decken gewissermaßen die Basisqualifikationen der zentralen Anwendungsbereiche Kosmetik, Massagen und Bäder ab. In den einzelnen Wirtschaftszweigen wird in unterschiedlichem Ausmaß auf diese Berufe zurück gegriffen:

- Der Beruf Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin (schulisch geregelt) tritt in Gesundheitseinrichtungen und in Fitnesszentren selten auf, in Kosmetikbetrieben fast gar nicht.
- Der Beruf Physiotherapeut/-in (schulisch geregelt) tritt in Hotels, Themen/Bädern/SPAs sowie in Fitnesszentren selten auf, in Kosmetikbetrieben fast gar nicht.
- Der Beruf Kosmetiker/-in (schulisch und seit 2002 zusätzlich dual geregelt) tritt in Thermern/Bäder/SPAs sowie in Betrieben des Gesundheitswesens selten auf, in Fitnesszentren fast gar nicht.

Im Hinblick auf die gastgewerblichen Berufe haben die Fallstudien gezeigt, dass diese Fachkräfte nicht unmittelbar für Wellnessdienstleistungen eingesetzt werden, sondern z.B. in den

Hotels oder Bäderbetrieben in erster Linie die berufstypischen Tätigkeiten in den Bereichen Rezeption, Service, Küche, Organisation des Hotelbetriebs usw., ausführen.

Den Ergebnissen nach verfügen Fitnesszentren sehr häufig und Hotels und Bäderbetriebe häufig über Beschäftigte mit dem Berufsbild Fitnesstrainer/-in, einem privatwirtschaftlich geregeltem Bildungsgang. Diese Information ist, insbesondere was die Angaben seitens der Hotel- und Bäderbetriebe betrifft, zu hinterfragen, da nicht ausgeschlossen werden kann, dass die Betriebe lediglich zum Ausdruck bringen wollten, das das Angebot „Fitnesstraining“ durch eine Fachkraft erbracht wird. Die Häufigkeit der Nennungen weist aber darauf hin, dass Fitnessangebote im Rahmen von Wellnessdienstleistungen eine wichtige Rolle spielen.

Mit geringer Häufigkeit und dann auch nur in einzelnen Wirtschaftszweigen waren folgende Berufsgruppen anzutreffen:

- Diätassistent/-in (schulisch geregelt) in Gesundheitseinrichtungen,
- Koch/Köchin (vor allem dual, z.T. schulisch geregelt) sowie Diätkoch/Diätköchin (Fortbildungsregelung der zuständigen Stellen) in Hotelbetrieben,
- Restaurantfachmann/-fachfrau (dual geregelt) in Hotelbetrieben,
- Hotelfachmann/-fachfrau (dual geregelt) in Hotelbetrieben und Bäderbetrieben,
- Gymnastiklehrer/-in (schulisch geregelt) in Bäderbetrieben und
- Sport- und Fitnesskaufmann/-kauffrau (dual geregelt) in Fitnesszentren.

Vereinzelt wurde eine Reihe weiterer anerkannter Ausbildungsberufe identifiziert (z.B. Reiseverkehrskauffrau/-mann, Altenpfleger/in, Arzthelfer/in, Gesundheits- und Krankenpfleger/in), mit denen einzelne Beschäftigte in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben einen Arbeitsplatz gefunden hatten. Allerdings ließen sich keine verlässlichen Anhaltspunkte für ein umfangreiches Qualifikationspotenzial zur Übernahme von Aufgaben und Tätigkeiten im Rahmen von Wellnessdienstleistungen finden. Die qualitativen Erhebungen und die Expertengespräche haben diese Einschätzung bestätigt. Bei einigen Berufen des Gesundheits- oder Sozialwesens, insbesondere Arzt/Ärztin, Psychologe/Psychologin und Sozialpädagoge/Sozialpädagogin, die ebenfalls nur punktuell auftraten, ließen sich vereinzelt Schnittstellen zu Wellnessdienstleistungen erkennen (speziell bei Ärzten/Ärztinnen im Rahmen von "Medical Wellness"-Angeboten). Die übrigen anerkannten Berufe, die in den Wellnessbereichen der Betrieb eingesetzt werden, scheinen eher zufällig dorthin gelangt zu sein, wobei auch kein Zusammenhang erkennbar war, der auf systematische Karrierewege von Quereinsteiger/-innen aus bestimmten Ausgangsberufen hingedeutet hätte.

Die unterschiedliche Auftrittshäufigkeit der Berufe im Wellnessbereich in den einzelnen Wirtschaftszweigen unterstreicht noch einmal, dass das mit Wellness überschriebene Leistungsangebot ganz unterschiedlich zugeschnitten wird und entsprechend auch mit unterschied-

lichen Aufgaben und Tätigkeiten verbunden ist. So fallen etwa in Fitnesszentren keine Leistungen aus dem Bereich Kosmetik in nennenswertem Umfang an, die die Beschäftigung eines/einer Kosmetikers/-in rechtfertigen würde.

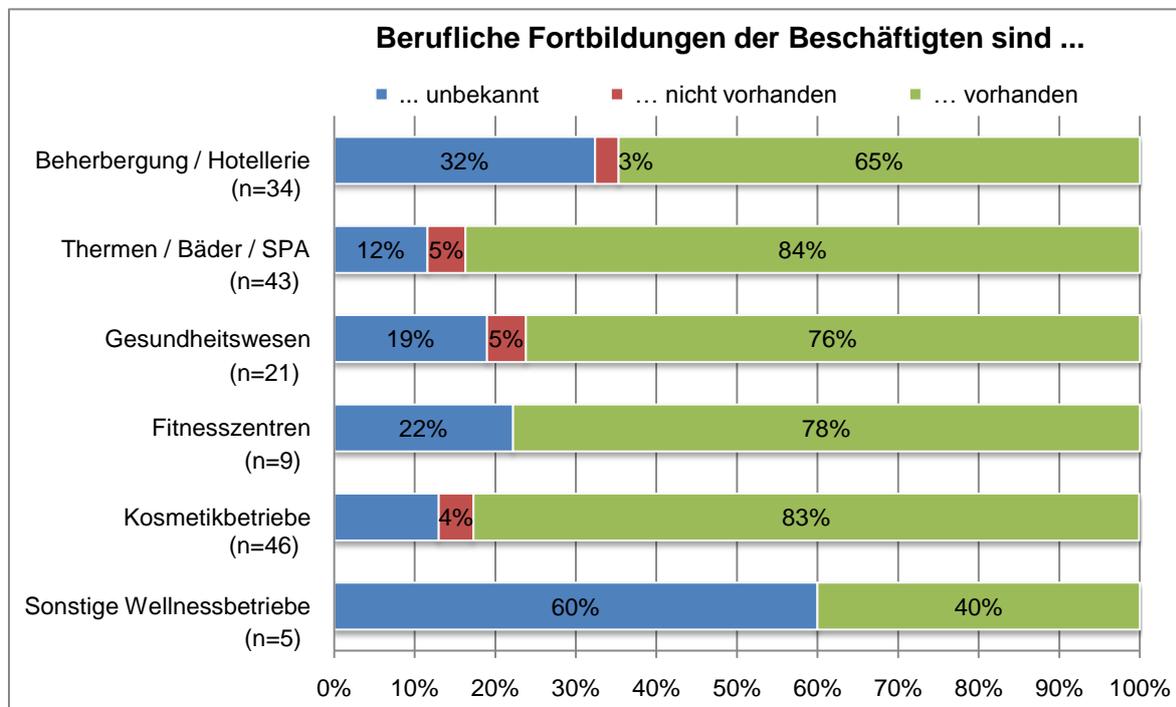
4.3.2 Fort- und Weiterbildungsqualifikationen

Die Untersuchung hat gezeigt, dass Fort- und Weiterbildungsqualifikationen in der überwiegenden Mehrheit der Betriebe verfügbar sind. So gaben rund zwei Drittel der Betriebe an, dass ihre Beschäftigten berufliche Fortbildungen absolviert hatten. In den meisten Wirtschaftszweigen (Thermen/Bäder/SPA; Gesundheitswesen, Fitnesszentren sowie Kosmetikbetriebe) traf dies sogar für mehr als drei Viertel der Betriebe zu; lediglich bei der Beherbergung/Hotellerie gaben 65% der Hotelbetriebe an, dass ihre Beschäftigten im Wellnessbereich für diese Tätigkeiten spezifische berufliche Fortbildungen absolviert hatten (Grafik 4).

Dieser hohe Anteil an Beschäftigten mit Fort- oder Weiterbildungsqualifikation ist ein deutlicher Hinweis dahingehend, dass die über das geregelte Ausbildungssystem zu erwerbenden Erstqualifizierungen für die Erbringung von Wellnessdienstleistungen nicht hinreichend sind. Diese Interpretation konnte in der qualitativen Erhebung bestätigt werden.

Grafik 4

Berufliche Fortbildungen bei den Beschäftigten im Wellnessbereich
(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Bezüglich Breite und Tiefe der Fort- und Weiterbildungen sowie der erreichten Qualifikationsniveaus können keine differenzierten Aussagen getroffen werden, da aus methodischen Gründen die Frage²³ offen gestellt und pauschal für alle Beschäftigten der Betriebe erhoben wurde. Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass es sich bei den Qualifizierungen sowohl um Aufstiegs- als auch um Anpassungsfortbildungen handelt, die sich in folgende drei Gruppen klassifizieren lassen:

- Abschlüsse im Sinne einer Spezialisierung (z. B. Bobath-Therapeut/-in, Sporttherapeut/-in, Lash-Stylist/-in, Aqua-Fitness-Instruktor/-in, Ayurveda-Therapeut/-in, Entspannungstrainer/-in, Saunameister/-in),
- Qualifizierungen hinsichtlich einzelner Anwendungen, Techniken, Verfahren, Produkte (i.S. von Anpassungsfortbildungen), insbesondere zu Massagen, Bädern, Behandlungs- und Vorgehensweisen, Einsatz spezieller Materialien, Umgebungsgestaltung und
- Erwerb spezieller Berechtigungen/ Lizenzen (z. B. B-Lizenz Fitness).

Die in der Untersuchung identifizierten Fortbildungsinhalte beziehen sich auf alle Bereiche von Wellnessdienstleistungen:

- Massagen/Körpertherapie (z. B. Thaimassage, Hot Stone, Lomi Lomi, Hawaiianische Massagen, Klangschalenmassage),
- Physiotherapie (z. B. Dorn-Breuss, Craniosacral, Sportphysiotherapie),
- Bäder (z. B. Rasul, Hamam, Kneippanwendungen, Thalasso, Saunaaufgüsse),
- Kosmetik (z. B. Nageldesign, Enthaarung, Permanent Make-up),
- Bewegung (z. B. Nordic Walking, Aquafitness, Pilates),
- Gesundheitsförderung (z. B. Ernährungsberatung, Gesundheitsberatung, Farblichttherapie),
- Entspannung (Qigong, Yoga, Tai Chi).

Die meisten Nennungen entfielen dabei auf Massagetechniken. Des Weiteren wurden Zusatzqualifikationen identifiziert, die sich auf folgende Qualifikations- und Kompetenzbereiche beziehen:

- Kommunikation und Umgang mit Kunden (z. B. Gästebetreuung, Behandlung von Reklamationen und Kundenfeedback, Führen von Telefongesprächen),
- Kundenberatung,

²³ Frage11: „Über welche beruflichen Fortbildungen verfügen die Mitarbeiter/-innen Ihres Betriebs, die direkt oder indirekt Wellness-Leistungen erbringen?“

- Verkauf,
- Büroorganisation,
- kaufmännische Aufgaben.

Aus dem Bereich der Managementkompetenzen wurden nur wenige Fortbildungsthemen genannt, die sich als Zusatzqualifikationen deuten lassen (hierunter fallen z.B. Mitarbeiterführung, Marketing, SPA-Management, Betrieb eines Sonnenstudios).

4.4 Abdeckung der Qualifikationsanforderungen bei Wellnessdienstleistungen durch geregelte Berufe

Zur Beantwortung der Frage inwiefern bestehende, öffentlich-rechtlich geregelten Aus- und Fortbildungsberufe den Qualifikationsbedarf für den Wellnessbereich abdecken (könnten) wird auf die Ergebnisse der Voruntersuchung²⁴ zurückgegriffen und diese um die Ergebnisse aus dem Hochschulbereich ergänzt. Im Folgenden werden die in Frage kommenden Berufe kategorisiert nach Wirtschaftszweigen dargestellt.

4.4.1 Berufe in der Beherbergung / Hotellerie

Ausbildungsregelungen

Bei den gastgewerblichen dualen Ausbildungsberufen Fachkraft im Gastgewerbe, Restaurantfachmann/-fachfrau, Hotelfachmann/-fachfrau und Hotelkaufmann/-kauffrau sind die Schnittmengen zu den Qualifikationsanforderungen, die sich bei einer Berufsausübung im Wellnessbereich stellen, durchweg gering. Keiner dieser Ausbildungsberufe weist inhaltlich relevante Anknüpfungspunkte zu den Kerntätigkeiten bei Wellnessdienstleistungen auf. Schnittmengen bestehen lediglich bei einigen allgemeinen administrativen und organisatorischen Tätigkeiten, z. B. an der Rezeption, in der Kundenverwaltung, der Materialwirtschaft und in der Bewirtung oder bei der Erstellung von Angeboten (nur bei Hotelfachleuten und -kaufleuten).

In diesen Ausbildungsberufen liegen die Schwerpunkte der Fachkompetenzen und fachübergreifenden Kompetenzen u.a. in den Bereichen Beratung, Verkauf, Gast- und Serviceorientierung, Beschwerdemanagement und Qualitätssicherung. Zwar besteht insbesondere hinsichtlich der Qualifizierung im professionellen, serviceorientierten Umgang mit Gästen bei Bewirtung und Beherbergung Anschlussfähigkeit an eine Berufstätigkeit im Wellnessbereich, dies jedoch lediglich für einzelne Aufgaben, beispielsweise an der Rezeption oder für Verwaltungstätigkeiten. Für das Erbringen individueller, körperbezogener Wellnessdienstleistungen am Kunden fehlt die erforderliche Basisqualifikation. Fachkräfte mit einer gast-

²⁴ ebd.

gewerblichen Berufsausbildung wären grundsätzlich jedoch dafür qualifiziert, Kunden bei der selbständigen Nutzung von Wellnesseinrichtungen, -anlagen und -geräten anzuleiten.

Weiterbildungsregelungen und Hochschulgänge

Die bundeseinheitlich geregelten Fortbildungsberufe Hotelmeister/-in und Restaurantmeister/-in sowie die Fortbildungsprüfungsregelung der zuständigen Stellen für den Beruf Fachwirt/-in im Gastgewerbe stellen keine an den Wellnessbereich anschlussfähige Aufstiegsfortbildungen dar. Diese Fortbildungen bauen auf wellnessternen Erstausbildungen auf und weder die Inhalte noch das Qualifikationsniveau bieten Anknüpfungspunkte für Aufgaben im Wellnessbereich, denn die untere Führungsebene übernimmt üblicherweise nicht nur Leitungsaufgaben, sondern erbringt selbst Wellnessdienstleistungen, was eine entsprechende Basisqualifikation voraussetzt. Wegen der fachlichen Differenzen können diese Fortbildungsberufe auch keine Funktion als "Branchenpromotoren" übernehmen, in der Weise, als dass Quereinsteiger/-innen dem sich möglicherweise formierenden Wirtschaftszweig Professionalisierungsimpulse²⁵ geben könnten.

4.4.2 Berufe im Gesundheitswesen

Ausbildungsregelungen

Anknüpfungspunkte zu den im Wellnessbereich erforderlichen Qualifikationen bestehen zu den Gesundheitsfachberufen Physiotherapeut/-in, Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin und in Teilen zu den Gesundheitsfachberufen Podologe/Podologin und Diätassistent/-in. Viele Wellnessdienstleistungen beinhalten Anwendungen und Behandlungen, deren Basisqualifikationen²⁶ in den oben genannten Erstausbildungen vermittelt werden. Allerdings beinhalten die einzelnen Berufsprofile jeweils nur einen Ausschnitt dieser Basisqualifikationen. So können etwa Physiotherapeuten/Physiotherapeutinnen neben medizinisch indizierten Bewegungstherapien und Massagen – mit entsprechender (kurzer) Weiterqualifizierung²⁷ – Wellnessangebote aus den Bereichen Bewegung und Massage erbringen, nicht jedoch ohne entsprechend umfassende Weiterqualifizierung aus den Bereichen Bäder, Fußkosmetik, Entspannung oder Ernährung. Selbiges trifft analog für die übrigen genannten Gesundheitsfachberufe zu. Allerdings sind diese Berufsgruppen, im Rahmen ihrer beruflichen Zuständigkeitsgrenzen, dafür qualifiziert, selbständig Befunderhebungen vorzunehmen und, unter Berücksichtigung der gesundheitlichen Rahmenbedingungen, geeignete Behandlungspläne zu entwickeln. Die medizinischen Grundlagen der Gesundheitsfachberufe

²⁵ Bundesinstitut für Berufsbildung (Hrsg.) (2003): Wie entstehen Ausbildungsberufe? Leitfaden zur Erarbeitung von Ausbildungsordnungen mit Glossar. Bonn, S. 52.

²⁶ Im Einzelnen zählen hierzu z.B. Massagen, Bewegungstherapien, Bestrahlungen, Bäder, Hydrotherapien, Packungen, Inhalationen, Diätetik, Fußpflege und Kosmetik

²⁷ Aufgrund der Vorqualifikation kann davon ausgegangen werden, dass es sich hierbei nur um kurze Fachfortbildungen handelt, die, u.U. auch in Form der Selbstaneignung erfolgen kann.

qualifizieren sie für eine Berufsausübung, insbesondere im Bereich „Medical Wellness“. Zum einen, da sie Wellnessdienstleistungen an gesundheitlich vorbelasteten Kunden erbringen können und zum anderen hinsichtlich der Kommunikation und Kooperation mit dem medizinischen Personal. Die Erstausbildung in den Gesundheitsfachberufen vermittelt auch administrative Kompetenzen, etwa in den Bereichen Dokumentation und Abrechnung. Hinsichtlich der kaufmännischen Kompetenzen wurde in der Untersuchung Kritik seitens der Betriebe dahingehend geäußert, dass diese für das Erbringen von Wellnessdienstleistungen am freien Markt unzureichend seien. Dies wurde ebenfalls für einen weiteren Bereich der Fachkompetenz sowie die der sozialen und personalen Kompetenz geäußert. Demnach sei eine Kundenorientierung zu entwickeln (d.h. die zu behandelnden Personen sind nicht als Patienten und Patientinnen mit ärztlicher Verordnung, sondern als Kunden bzw. Kundinnen mit individuellen Behandlungswünschen wahrzunehmen und zu behandeln), Beratungs- und Verkaufskompetenz zur Vermarktung der Wellnessprodukte und -dienstleistungen sowie zur Selbstvermarktung zu entwickeln und Empathie in der Interaktion mit den Kunden einzusetzen.

Trotz dieser beklagten Defizite bieten die beiden Gesundheitsfachrufe Physiotherapeut/-in sowie Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin Anknüpfungspunkte für eine wellnessbezogene Weiterqualifizierung, insbesondere für den Bereich „Medical Wellness“. Neben der eben angeführten Fachkompetenzen erfüllen diese Berufsgruppen die Voraussetzung zur Abgabe von Heilmitteln als Dienstleistungen durch die Krankenkassen (§ 124, Abs. 2, Ziffer 1 SGB V²⁸), was insbesondere für Leistungen der physikalischen Therapie sowie für z.T. refinanzierbare Präventionsleistungen von Bedeutung ist. Insofern sind diese Berufsgruppen für Wellnessdienstleistungen erbringende Betriebe des „Medical-Wellness-Bereichs“, die in ihr Leistungsportfolio Zuzahlungen der Krankenkassen einkalkulieren und/oder neben Wellness- auch rein medizinische Leistungen anbieten, unverzichtbar. Jährlich nehmen ca. 2.000 Schüler/-innen an der Prüfung zum Beruf Physiotherapeut/-in teil und etwas weniger als 500 Schüler/-innen an der Prüfung zum Beruf Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin²⁹.

Der Gesundheitsfachberuf Diätassistent/-in ist in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben deutlich seltener anzutreffen, obwohl die Abschlusszahlen aus den Berufsfachschulen (ca. 450 Abschlussprüfungen jährlich) nur geringfügig niedriger sind als die der Masseure und medizinischen Bademeister/Masseurinnen und medizinischen Bademeisterinnen. Die Beratungskompetenzen bezüglich Ernährungsfragen, die Diät-

²⁸ Zu den physiotherapeutischen Behandlungsmaßnahmen, für deren Durchführung eine Kostenübernahme erfolgt, vgl. GKV-Spitzenverband (2006): Leistungsbeschreibung Physiotherapie, Anlage 1a zu den Rahmeneempfehlungen nach § 125 Abs. 1 SGB V vom 1. August 2001 in der Fassung vom 1. Juni 2006, besonders Punkt 9 (Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/ye8f3ty>), sowie GKV-Spitzenverband (2005): Anforderungen an die Abgabe und Abrechnung von besonderen Maßnahmen in der Physiotherapie, Anlage 3 zu den Rahmeneempfehlungen nach § 125 Abs. 1 SGB V vom 1. August 2001 (Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/y8dn3f8>).

²⁹ Diese und die folgenden Angaben zu den Absolventen und Absolventinnen sind der Fachserie 11 Bildung und Kultur, Berufliche Schulen 2008/2009 entnommen.

assistenten/Diätassistentinnen im Rahmen von Wellnessdienstleistungen einbringen können, scheinen zu spezifisch, als dass kleine Betriebe oder kleine Wellnessabteilungen hierfür gesondertes Fachpersonal beschäftigen könnten. Für große Betriebe (wie z. B. Kliniken, Sanatorien oder Hotels) scheint dies zwar eher möglich, da sie auch auf andere Kompetenzbereiche dieser Berufsgruppe zurückgreifen können (z.B. bei einer diätischen Ausrichtung von Großküchen). In der Untersuchung konnten hierfür aber keine Anhaltspunkte gefunden werden. An diesem Beispiel wird exemplarisch deutlich, dass die für Wellnessdienstleistungen wichtige Beratungskompetenz nicht isoliert, sondern nur integriert in konkreten Anwendungen und Behandlungen sinnvoll eingebracht werden kann. Auch wenn die Fachkompetenz dieser Berufsgruppe im Hinblick auf eine, die Gesundheit und das Wohlbefinden fördernde (und damit zu einem „Wellnessgefühl“ beitragende), Ernährung für Wellnessdienstleistungen durchaus relevant ist, ist als berufsbildungspolitische Schlussfolgerung eher die Weiterqualifizierung dem Wellnessbereich nächstehender Berufsgruppen zu ziehen.

Vereinzelt werden in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben auch Podologen/Podologinnen beschäftigt (ca. 150 Abschlussprüfungen jährlich). Diese Qualifikation wird in der Betriebsorganisation mitunter dem Bereich Körperpflege („Beautybereich“) und nicht dem medizinisch-therapeutischen Bereich zugeordnet. Die Kompetenzen dieses Berufsbilds weisen, bezogen auf den Wellnessbereich, zwar einen relativ hohen Grad an Spezialisierung auf und führen insofern vom Wellnessgedanken der "Ganzheitlichkeit" weg, bieten aber für das betriebliche Leistungsangebot insofern Vorteile, als dass neben rein kosmetischen auch medizinische Leistungen erbracht bzw. ein entsprechend gesundheitlich vorbelasteter Kundenkreis behandelt werden können. Insofern bestehen für dieses Berufsbild auch Anknüpfungspunkte zur "Medical Wellness". Ähnlich wie bei den Diätassistenten und -assistentinnen kann aus betriebswirtschaftlichen Gründen davon ausgegangen werden, dass aufgrund dieser Spezialisierung eine Beschäftigung dieser Berufsgruppe eher in großen Betrieben erfolgen kann.

Vereinzelt wurde seitens der Betriebe auch der duale Ausbildungsberuf Medizinische/r Fachangestellte/r als eine, an den Wellnessbereich anschlussfähige, Qualifizierung genannt. Zur Begründung wurden insbesondere Kompetenzen aus den Berufsbildpositionen Betriebsorganisation, Qualitätsmanagement, Marketing, Verwaltung, Abrechnung und Materialbeschaffung genannt. Vor diesem Hintergrund (und unter Umständen unter zusätzlicher Einbeziehung der assistenzärztlichen Kompetenzen) könnte sich der Beruf für einen Einsatz in großen, auf „Medical Wellness“ ausgerichteten, Betrieben zur Übernahme von Aufgaben an der Rezeption, zur allgemeinen Kundenberatung, zur Vor- und Nachbereitung von (Wellness-)Anwendungen und Behandlungen sowie für verwaltende und betriebsorganisatorische Aufgaben eignen. Darüber hinaus fehlen dem Berufsprofil die erforderlichen Fachkompetenzen zur eigenständigen Erbringung individueller, körpernaher Wellnessdienstleistungen.

Weiterbildungsregelungen und Hochschulgänge

Die für Gesundheitsfachberufe ausschließlich landesrechtlich geregelten Weiterbildungsabschlüsse³⁰, bereiten die Absolventen und Absolventinnen auf die Übernahme von Leitungs- und Lehraufgaben vor und scheinen in den Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben keine Rolle zu spielen.

Die Fortbildungsprüfungsregelung z.B. der Handwerkskammer des Saarlandes für den Abschluss Fachwirt/-in für Prävention und Gesundheitsförderung vom 14.03.2006 ist noch zu jung, als dass der Beruf im Wellnessbereich bereits breiteren Anschluss hätte finden können.

4.4.3 Berufe in Kosmetikbetrieben

Die Untersuchung zeigte eindeutig, dass der (dual ausgebildete) Beruf Friseur/-in für Wellnessdienstleistungen keine Rolle spielt. In Einzelfällen hatten ausgebildete Friseurinnen einen weiteren Ausbildungsabschluss als Kosmetikerinnen erworben, um im Wellnessbereich tätig werden zu können. In Betrieben, in denen Friseurgeschäfte integriert werden (z.B. in großen Hotels), stellen sie aber ein vom Wellnessbereich unabhängiges Zusatzangebot dar. Dies erscheint zunächst erstaunlich, weil dieses Berufsprofil in engem inhaltlichen Zusammenhang zum Wirtschaftszweig Kosmetikbetriebe steht und mit jährlich mehr als 10.000 Berufsabschlüssen ein recht großes Potenzial an Arbeitskräften bilden könnte. Auf Nachfrage wurde angegeben, dass bei diesem Berufsprofil für die Bereiche kosmetische Behandlungen und Ganzkörperbehandlungen kaum bzw. gar nicht qualifiziert wird.

Im Wirtschaftszweig Kosmetikbetriebe sind auf kosmetische Behandlungen bezogene Wellnessdienstleistungen mittlerweile fester Bestandteil des betrieblichen Leistungsangebots. Die schulischen Ausbildungsgänge zum/zur Kosmetiker/-in stellen zur Zeit den größten Teil der zur Verfügung stehenden Fachkräfte (rund 2.000 Abschlüsse jährlich), dagegen erhielten im Jahr 2008 lediglich rund 200 dual ausgebildete Kosmetiker/-innen³¹ einen Berufsabschluss³².

Aus Sicht der befragten Betriebe und einiger Experten und Expertinnen ist neben der grundsätzlichen Eignung dieser Qualifikation für eine Berufsausübung im Wellnessbereich für die schulische Ausbildung folgender Kritikpunkt anzumerken: Ihr fehle es demnach an Praxis-

³⁰ Staatlich anerkannter Physiotherapeut/Staatlich anerkannte Physiotherapeutin für leitende Funktionen, Staatlich anerkannter Masseur und medizinischer Bademeister/Staatlich anerkannte Masseurin und medizinische Bademeisterin für leitende Funktionen, Staatlich anerkannte Diätassistentin/Staatlich anerkannter Diätassistent für leitende Funktionen, Staatlich anerkannte Lehrkraft für Physiotherapie, Staatlich anerkannte Lehrkraft für Masseur und medizinische Bademeister, Staatlich anerkannte Lehrkraft für Diätassistentinnen und Diätassistenten.

³¹ Quelle: BIBB - DATENBLATT "Kosmetiker/-in (IH/HwEx)".

³² Eine Evaluierung der im Jahre 2002 erlassenen „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kosmetiker/zur Kosmetikerin“ könnte zur Klärung dieses Sachverhaltes beitragen.

nähe, insbesondere was die Kundenkommunikation, die Beratungs- und die Verkaufskompetenz betreffen. Darüberhinaus fokussiert insbesondere die schulische Ausbildung die Kosmetikstudios als zukünftigen Arbeitsort, in denen kosmetische Behandlungen im Vordergrund stehen, wohingegen sie im Wellnessbereich lediglich ein Bestandteil des gesamten betrieblichen Leistungsangebotes ausmachen. Bemängelt wurden auch fachliche Defizite für spezielle Anwendungen und Behandlungsverfahren, insbesondere aus den Bereichen dekorative Kosmetik, Massagen und Bäder. Ebenso wie bei anderen Leistungsbereichen der Wellnessbetriebe festzustellen war, wurde von den Befragten kritisiert, dass die (schulische) Erstausbildung von Kosmetikern und Kosmetikerinnen die für Wellnessdienstleistungen überaus bedeutsame Kunden- und Serviceorientierung, einschließlich der hierfür erforderlichen kommunikativen Kompetenzen, nicht ausreichend vermittele.

Weiterbildungsregelungen und Hochschulgänge

Analog zur Erstausbildung Friseur/-in findet sich der bundeseinheitlich geregelte Fortbildungsberuf Friseurmeister/-in (mit beinahe 3.000 Abschlüssen im Jahr 2006) im Wellnessbereich kaum wieder. Im Beschäftigungssystem bestehen demnach kaum Überschneidungen zu den Qualifikationen dieser Fortbildungsregelung. Bei Fortbildungsprüfungsregelungen der Handwerkskammern nach § 54 BBiG aus dem Berufsfeld Körperpflege sprechen dagegen elf Berufsbezeichnungen (insgesamt 92 Regelungen) mit Kosmetik / Beauty einen zentralen Bereich der Wellnessdienstleistungen an.

4.4.4 Berufe in Fitnesszentren

Auf Sport, Fitness und Bewegung ausgerichtete Berufsbilder bieten sich grundsätzlich für eine Beschäftigung im Wellnessbereich an, sofern ein Wellnessdienstleistungen erbringender Betrieb entsprechende Angebote in seinem Leistungsangebot vorsieht³³. Die dualen Ausbildungsberufe Sportfachmann/-fachfrau (Regelung seit 2007) und Sport- und Fitnesskaufmann/-kauffrau (Regelung seit 2001) sind in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben nur in relativ geringem Umfang vertreten, allerdings handelt es sich hierbei auch um relativ neue Berufsbilder. Demnach hätte allenfalls die Ausbildung zum/zur Sport- und Fitnesskaufmann/-kauffrau (ca. 1.000 Prüfungen jährlich) bis zum jetzigen Zeitpunkt eine relevante Anzahl an Fachkräften für den Wellnessbereich bereitstellen können. Dieser Berufsabschluss ist jedoch vornehmlich beim Wirtschaftszweig Fitnesszentren anzutreffen. Für Betriebe anderer Wirtschaftszweige bietet dieses Berufsprofil (den Untersuchungsergebnissen nach, aufgrund seiner kaufmännischen Ausrichtung) zu wenige Überschneidungen mit den Qualifikationsanforderungen für die Erbringung individueller, körper-

³³ Naturgemäß richtet sich dabei der Blick zuerst auf Sport- und Fitnessbetriebe. Allerdings sei an dieser Stelle nochmals darauf hingewiesen, dass nach dem Verständnis der vorliegenden Untersuchung "Fitness" nicht mit "Wellness" gleichzusetzen ist und das Angebot von Fitnessanlagen, -geräten oder -kursen allein nicht ausreicht, um einen Betrieb als Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieb zu definieren; vielmehr müssen hierfür entweder die Fitnessangebote „Wellnesselemente“ beinhalten oder über die Fitnessangebote hinausgehende Wellnessdienstleistungen erbracht werden.

bezogener Wellnessdienstleistungen. Fitnesszentren mit Wellnessangeboten scheinen diese beiden Berufe vorzugsweise zur Durchführung wellnessbezogener Gruppenangebote/Kurse einzusetzen.

Die landesrechtlich geregelten, schulisch ausgebildeten und staatlich geprüften Ausbildungsberufe Gymnastiklehrer/-in, Gymnastiklehrer/-in im freien Beruf, Lehrer/-in für Tanz und tänzerische Gymnastik, Sportassistent/-in und klassischer Tänzer/klassische Tänzerin waren in den untersuchten Betrieben kaum zu finden. Eine Ausnahme bildete lediglich der Beruf Gymnastiklehrer/-in, dessen Qualifikation vor allem in Bäderbetrieben verfügbar ist. Im Hinblick auf die Anschlussfähigkeit dieser Berufsprofile an den Wellnessbereich gilt dasselbe wie, für die dual geregelten Sport- und Fitnessberufe. Laut der Untersuchung ist in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben die Qualifikation Fitnesstrainer/-in unter den Sport- und Fitnessberufen am häufigsten vertreten. Die Abschlüsse (Trainerlizenzen A, B, C) werden von privaten Bildungsdienstleistern angeboten. Die Berufsbezeichnung ist ungeschützt, weshalb die Gestaltung³⁴ der Bildungsgänge und damit die Berufsprofile sehr heterogen ausfallen.

Weiterbildungsregelungen und Hochschulgänge

Bundeseinheitlich geregelte Fortbildungen bestehen für diesen Wirtschaftszweig derzeit noch nicht. Derzeit befindet sich die Prüfungsordnungen „Geprüfte/r Sportfachwirt/-in“ in der Erarbeitung. Handlungsfelder mit speziellem Bezug zu Wellnessdienstleistungen sind aber nicht vorgesehen. Die zuständigen Stellen haben in der Zeit von 1982 bis 2008 nach § 54 BBiG fünf Berufsbezeichnungen geschaffen auf die insgesamt ca. 24 Fortbildungsprüfungsregelungen zurückgehen: Sportplatzwart/-in, Fitnessfachwirt/-in, Fachwirt/-in für Fitness und Gesundheit, Sportfachwirt/-in (IHK), sowie Fachberater/-in für Fitness und Freizeit. Es dominieren dabei die beiden Abschlüsse Fitnessfachwirt/-in mit zehn Regelungen (erlassen zwischen 1997 und 2000) und Sportfachwirt/-in (IHK) mit elf Regelungen (erlassen zwischen 1998 und 2006). Diese beiden Berufsprofile enthalten Qualifizierungsanteile in den Bereichen Marketing, Verkauf, Betriebswirtschaft sowie im kaufmännischen Bereich, was den in der Untersuchung festgestellten Bedarfen der Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebe auf der mittleren Führungsebene (bei mittleren und großen Betriebe) bzw. der oberen Führungsebenen (bei Kleinst- und Kleinbetrieben) entspricht.

Die Bereiche Bewegung und Ernährung sind Gegenstand der Fortbildungsprüfungen für den Abschluss Fitnessfachwirt/-in. Darüber hinaus werden als Zulassungsvoraussetzung eine abgeschlossene Ausbildung als Physiotherapeut/-in, Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin, Sportlehrer/-in oder Gymnastiklehrer/-in verlangt. Insbesondere die beiden erstgenannten Abschlüsse würden dem Bedarf der Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebe entgegenkommen, da Führungskräfte der

³⁴ Beispielsweise variiert die Lehrgangsdauer zwischen wenigen Wochen und mehreren Monaten.

mittleren Hierarchieebene (Bereichs-, Abteilungsleitungen) i.d.R. selbst Wellnessdienstleistungen an Kunden erbringen.

Sportwissenschaftliche Hochschulausbildungen (wie z.B. Diplom-Sportwissenschaftler/-in, Diplom-Sportökonom/-in, Fitness-Ökonom/in³⁵) traten zwar ebenfalls relativ selten, aber dennoch quantifizierbar in in einigen Betrieben auf. Im Rahmen der Untersuchung ließen sich aber weder der Beschäftigtenstatus (fest angestellt, geringfügig beschäftigt, Honorarkraft) noch die Funktion (Fachkraft, Führungskraft) klären.

4.4.5 Berufe in Themen, Bädern und SPA

Der Berufsabschluss „Fachangestellte/r für Bäderbetriebe“ wird jährlich von ca. 400 Absolventen und Absolventinnen erworben. Das Berufsprofil fokussiert zwar die technischen und organisatorischen Aspekte eines Bäderbetriebs, jedoch bestehen mit den Lehrtätigkeiten (Schwimmunterricht) und der Besucherbetreuung grundsätzlich auch Anschlussmöglichkeiten für ihren Einsatz im Wellnessbereich, z.B. für Gruppenangebote (Kurse), wie Wassergymnastik, Aquafitness und zur Anleitung und Einweisung zur Selbstnutzung von Geräten und Anlagen (z.B. Saunabereich). Die von den Betrieben geforderten Beratungs- und Verkaufskompetenzen sind jedoch kein Bestandteil dieses Berufsprofils, ebenso wenig wie das Erbringen individueller, körperbezogener (Wellness-) Dienstleistungen, sodass diese Fachkräfte für die zentralen Aufgabengebiete im Wellnessbereich nicht (vor-)qualifiziert werden. Wie die Ergebnisse zeigen, setzen die Betriebe sie hierfür auch nicht ein. Insofern kann dieses Berufsprofil allenfalls in großen Bädern und Hydroanlagen (z.B. Thermen, SPAs, Kneippanlagen oder Badelandschaften in großen Hotels) sowie für die Durchführung von Gruppenangeboten (Kursen) Anschluss finden.

Weiterbildungsregelungen und Hochschulgänge

Fachkräfte mit dem, 1998 bundeseinheitlich geregelten, Fortbildungsabschluss Geprüfter Meister für Bäderbetriebe/Geprüfte Meisterin für Bäderbetriebe (rund 120 Prüfungen im Jahr 2006) wurden in den Betrieben nicht gefunden. Es ist anzunehmen, dass dieser Fortbildungsberuf zu sehr auf das Bäderwesen fokussiert, um in den verschiedenen Wirtschaftszweigen von Bedeutung zu sein. Der Fortbildungsabschluss Fachberater/-in für Fitness und Freizeit (zuständige Stellen § 54 BBiG, erlassen 2004) wurde in den befragten Betrieben ebenfalls nicht aufgefunden, was möglicherweise auf den noch kurzen Erlasszeitraum zurückzuführen ist. Auch wurden keine spezifische Hochschulqualifikationen gefunden.

³⁵ Dieser Bildungsgang wird aktuell (2009) sowohl als grundständiger Studiengang (Abschlussziel BA) als auch als Weiterbildungsstudium angeboten.

4.5 Bedarf an Wellnessberufen

Zur Abschätzung der Frage, inwieweit ein Bedarf an wellnesstypischen Berufsbildern vorliegt, wurden die Betriebe um eine Einschätzung des verfügbaren Qualifikationsangebots (einmal bezogen auf den Arbeitsmarkt und einmal bezogen auf die bei ihren Beschäftigten vorhandenen Qualifikationen) gebeten. Weiterhin wurden sie um eine Einschätzung der bestehenden Weiterbildungsmöglichkeiten gebeten. Schließlich wurden den Betrieben drei Berufsprofile (Wellnessberater/-in, Wellnesstrainer/-in (Wellnesscoach), Wellnesstherapeut/-in,)³⁶ skizziert und sie nach dem Bedarf solcher Berufsprofile für ihren Betrieb gefragt. Abschließend sollten die Betriebe ihren Bedarf an einem grundständigen Wellness-Ausbildungsberuf angeben.

4.5.1 Arbeitskräfteangebot für den Wellnessbereich

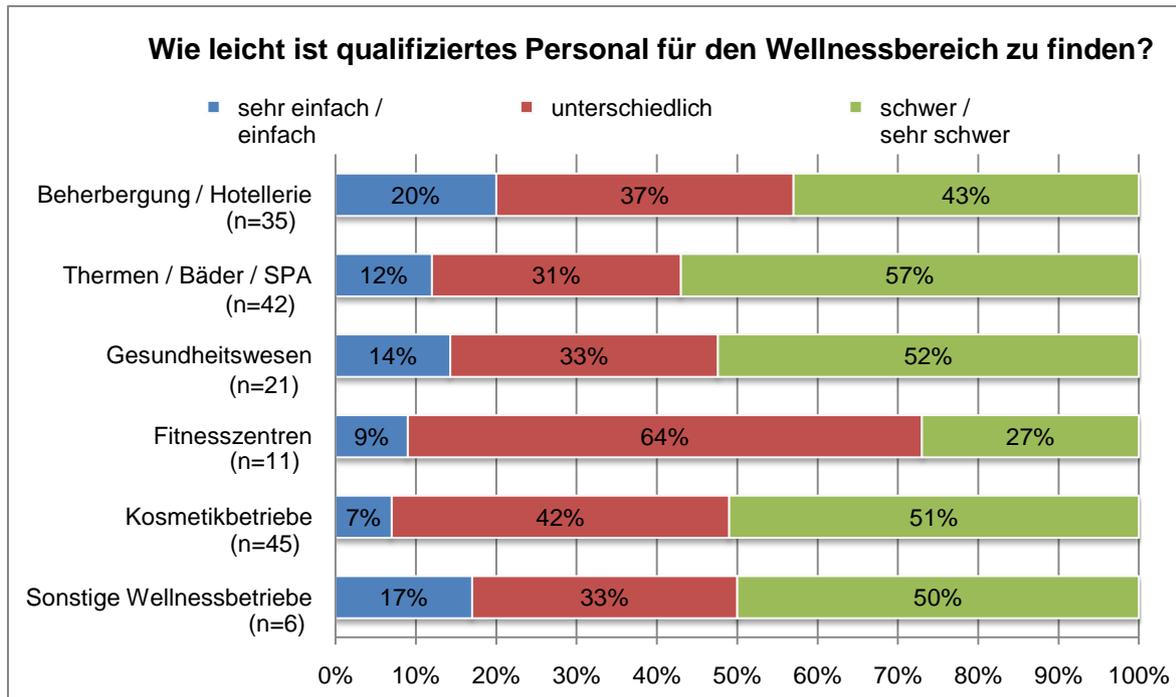
Ein großer Teil der befragten Betriebe hat Schwierigkeiten, qualifiziertes Personal für seinen Wellnessbereich zu finden (Grafik 5). Der Anteil der Betriebe, für die sich die Stellenbesetzung "sehr einfach" oder "einfach" gestaltet, schwankt zwischen 7% und 20%. Bei großen Betrieben (Hotellerie, Bäder, Kliniken) haben zwischen einem Siebtel und einem Fünftel der Betriebe keine Schwierigkeiten; lediglich 7% der Kosmetikbetriebe gibt an, problemlos qualifiziertes Personal auf dem Arbeitsmarkt zu finden. Umgekehrt bewerten mehr als die Hälfte der Betriebe der Wirtschaftszweige Thermen/Bäder/SPA; Gesundheitswesen; Kosmetikbetriebe und sonstige Wellnessbetriebe die Personalrekrutierung als „sehr schwer“ und „schwer“. Vor allem Betriebe des Wirtschaftszweigs Thermen/Bäder/SPA haben mit 57% die größten, der Wirtschaftszweig Fitnesszentren mit 27% die geringsten Probleme. Immerhin gibt etwa ein Drittel der Betriebe an, dass sich die Personalrekrutierung unterschiedlich schwierig gestaltet. Bei den Kosmetikbetrieben sind es sogar 42% und bei den Fitnesszentren 64%.

³⁶ Diese Abschlussbezeichnungen existieren bereits im Weiterbildungsbereich. Zum Teil handelt es sich dabei um Bildungsgänge privater Bildungsanbieter, zum Teil auch um Bildungsangebote der zuständigen Stellen. Für die Untersuchung wurden die zentrale Ausrichtung des jeweiligen Abschlusses präsentiert und die Betriebe um eine Einschätzung gebeten.

Grafik 5

Einschätzung des Arbeitskräfteangebots auf dem Arbeitsmarkt durch die Betriebe

(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Nach Aussagen der Betriebe sind insbesondere folgende Berufe auf dem Arbeitsmarkt schwer zu rekrutieren:

- Ernährungsberufe (insbesondere von Betrieben im Gesundheitswesen genannt),
- Masseure und medizinischer Bademeister/Masseurinnen und medizinische Bademeisterinnen (insbesondere von Bädern und Thermen genannt),
- Kosmetiker/-innen (insbesondere von Bädern und Hotels genannt) sowie
- Physiotherapeuten/Physiotherapeutinnen (insbesondere von Bädern und Gesundheitseinrichtungen genannt).

Darüber hinaus wurden vereinzelt weitere Qualifikationen genannt, wie beispielsweise Personal-Trainer/-in, Wellnessberater/-in, Wellnesstherapeut/-in und Wellnesstrainer/-in. In den Hotelbetrieben scheint es zusätzlich Schwierigkeiten zu geben, geeignetes Führungs- bzw. Leitungspersonal für den Wellnessbereich zu finden. Am häufigsten wurde, insbesondere seitens der Wellnesshotels und Kosmetikbetriebe, angemerkt, dass es ein grundsätzliches Problem sei, gut ausgebildetes Fachpersonal zu rekrutieren.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass trotz der hohen Anzahl an Absolventen und Absolventinnen (vgl. Kapitel 4.4) laut der Untersuchungsergebnisse erhebliche Rekrutierungsprobleme bestehen. Der Arbeitskräftebedarf scheint nicht durch bestehende

Berufsbilder abgedeckt werden zu können, was für eine berufspolitische Gestaltung von Bildungsgängen spricht.

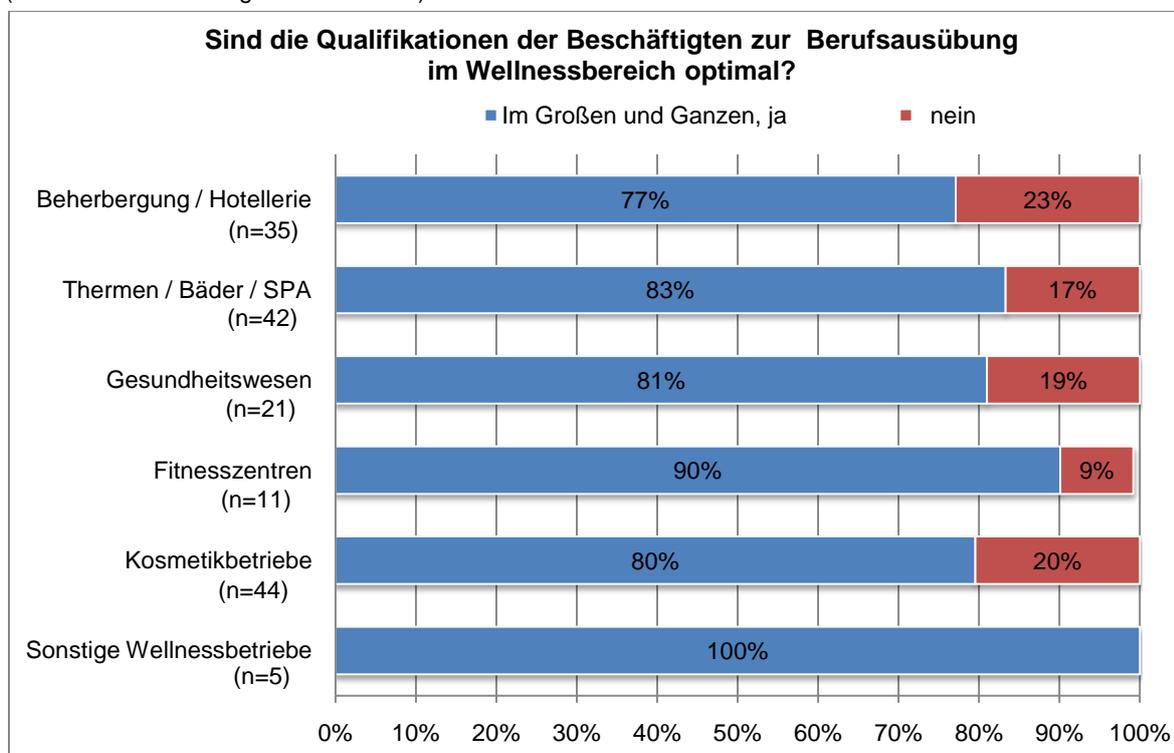
4.5.2 Eignung der Qualifikationsstruktur der Beschäftigten im Wellnessbereich

Entgegen der eher negativen Einschätzung des Arbeitskräfteangebots auf dem Arbeitsmarkt beurteilt die Mehrheit der Betriebe (zwischen 77% und 91% (ohne sonstige Betriebe)), über alle Wirtschaftszweige hinweg, die Qualifikation ihrer Beschäftigten als im Großen und Ganzen für die Aufgabenwahrnehmung im Wellnessbereich ausreichend (Grafik 6). Tendenziell unzufrieden sind Hotels (23%); am zufriedensten sind Fitnesszentren (90%).

Grafik 6

Einschätzung der Qualifikationen der Beschäftigten des Wellnessbereichs durch die Betriebe

(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Zur Erklärung der Diskrepanz zwischen der Beurteilung des Arbeitskräfteangebots auf dem Arbeitsmarkt und der Qualifikationen der eigenen Beschäftigten sind mehrere Gründe denkbar: Zum Einen können psychologische Aspekte dahingehend eine Rolle spielen, als dass eine grundsätzliche Scheu besteht, über die eigenen Beschäftigten und damit über den eigenen Betrieb (zu) kritisch zu urteilen. Zum Anderen kann davon ausgegangen werden, dass die eigenen (bekannten) Beschäftigten gegenüber einem (unbekannten) Arbeitskräftepotenzial, bei dem die Auswahl noch Entscheidungsrisiken birgt, tendenziell eher positiv bewertet werden. Insbesondere sind die, für den Wellnessbereich zentralen, personalen und sozialen Kompetenzen bei einem unbekanntem Arbeitskräftepotenzial kaum einzuschätzen,

bzw. werden nur in der betrieblichen Praxis deutlich. Eine weitere Erklärung könnte darin liegen, dass die Betriebe ihr Wellnesspersonal mittlerweile soweit weiterqualifiziert haben, dass deren Qualifikationsprofil mit den betrieblichen Erfordernissen übereinstimmt.

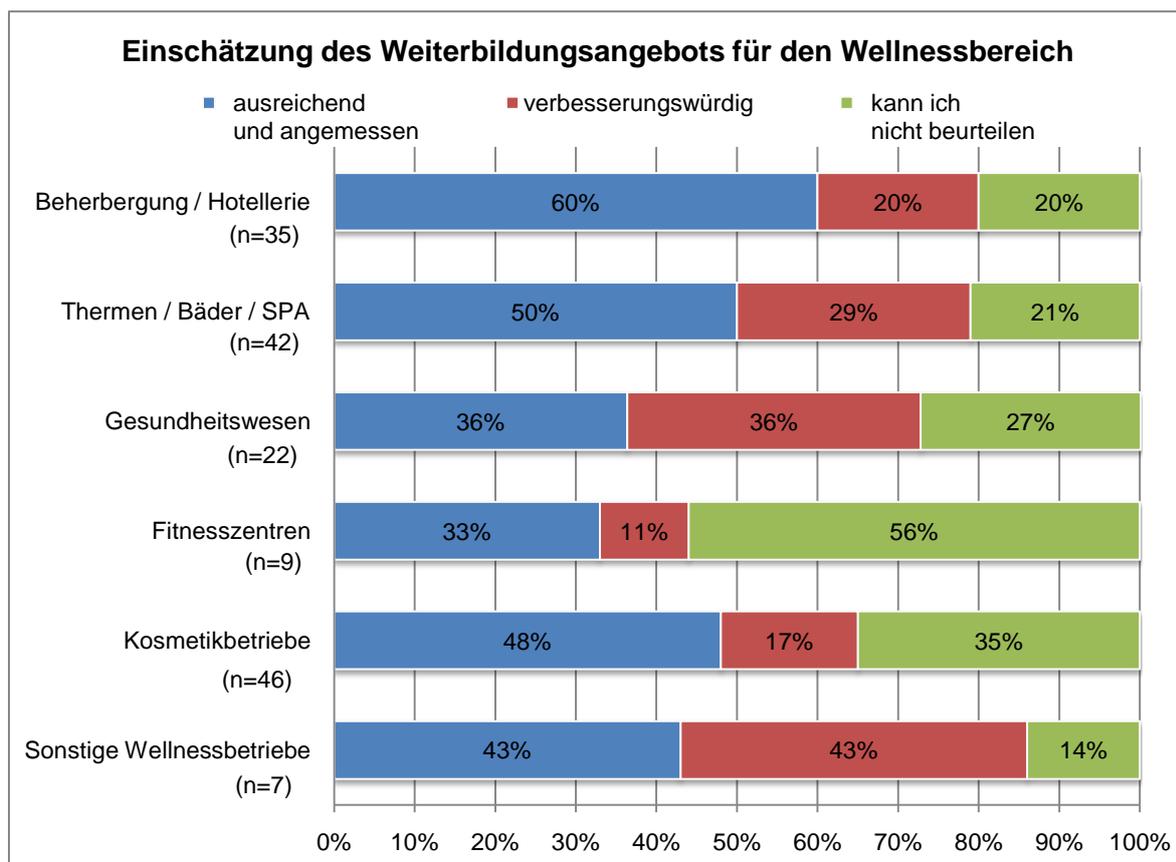
4.5.3 Eignung des Weiterbildungsangebots für den Wellnessbereich

Die für den Wellnessbereich bestehenden Weiterbildungsangebote beurteilen die Betriebe der Wirtschaftszweige Beherbergung/Hotellerie (60%), Thermen/Bäder/SPA (50%) sowie Kosmetikbetriebe (48%) als durchaus ausreichend und angemessen (Grafik 7). Verbesserungsbedarf am Weiterbildungsangebot sehen 36% der Betriebe des Wirtschaftszweigs Gesundheitswesen. Etwas geringer fiel dieser Anteil bei Betrieben der Wirtschaftszweige Thermen/Bäder/SPA (29%) und in der Beherbergung/Hotellerie (20%) aus. Von den Kosmetikbetrieben sehen lediglich 17% Verbesserungsbedarf und den geringsten Verbesserungsbedarf sehen Fitnesszentren (11%) wobei hier 56% der Betriebe angeben, diese Frage nicht beantworten zu können.

Grafik 7

Einschätzung des Weiterbildungsangebots für den Wellnessbereich durch die Betriebe

(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Als Ursache für diese Einschätzung kann vermutet werden, dass Betriebe, die sich entweder neu im Wellnessbereich positionieren oder neue Entwicklungen dieses Bereichs mittragen (z.B. Betriebe im Gesundheitswesen die „Medical Wellness“), vor größeren Problemen bei

der Personalrekrutierung stehen als etablierte Betriebe. Letztere könnten ihr Personal mittlerweile (selbst) den betrieblichen Erfordernissen entsprechend weiterqualifiziert haben. Darüber hinaus gibt es Hinweise aus den Interviews und Expertengesprächen dahingehend, dass insbesondere Betriebe mit Wellnessangeboten im Premiumbereich Schwierigkeiten haben, adäquate Weiterbildungsmöglichkeiten zu finden.

4.5.4 Bedarf an den Berufsprofilen Wellnessberater/-in, Wellnesstrainer/-in (Wellnesscoach), Wellnesstherapeut/-in

In der Online-Befragung wurden folgende drei Berufsprofile skizziert und die Betriebe um eine Einschätzung ihrer prinzipiellen, betrieblichen Verwendbarkeit gebeten:

- **Wellnessberater/-in**

Aufgaben und Tätigkeiten bei Beratungs- und Verkaufsdienstleistungen zu Wellnessprodukten und Wellnessdienstleistungen

- **Wellnesstrainer/-in (Wellnesscoach)**

Aufgaben und Tätigkeiten bei Wellnessdienstleistungen direkt am Kunden

- **Wellnesstherapeut/-in**

Aufgaben und Tätigkeiten bei Wellnessdienstleistungen an gesundheitlich vorbelasteten Kunden, medizinische Leistungen sowie Wellnessdienstleistungen am Kunden

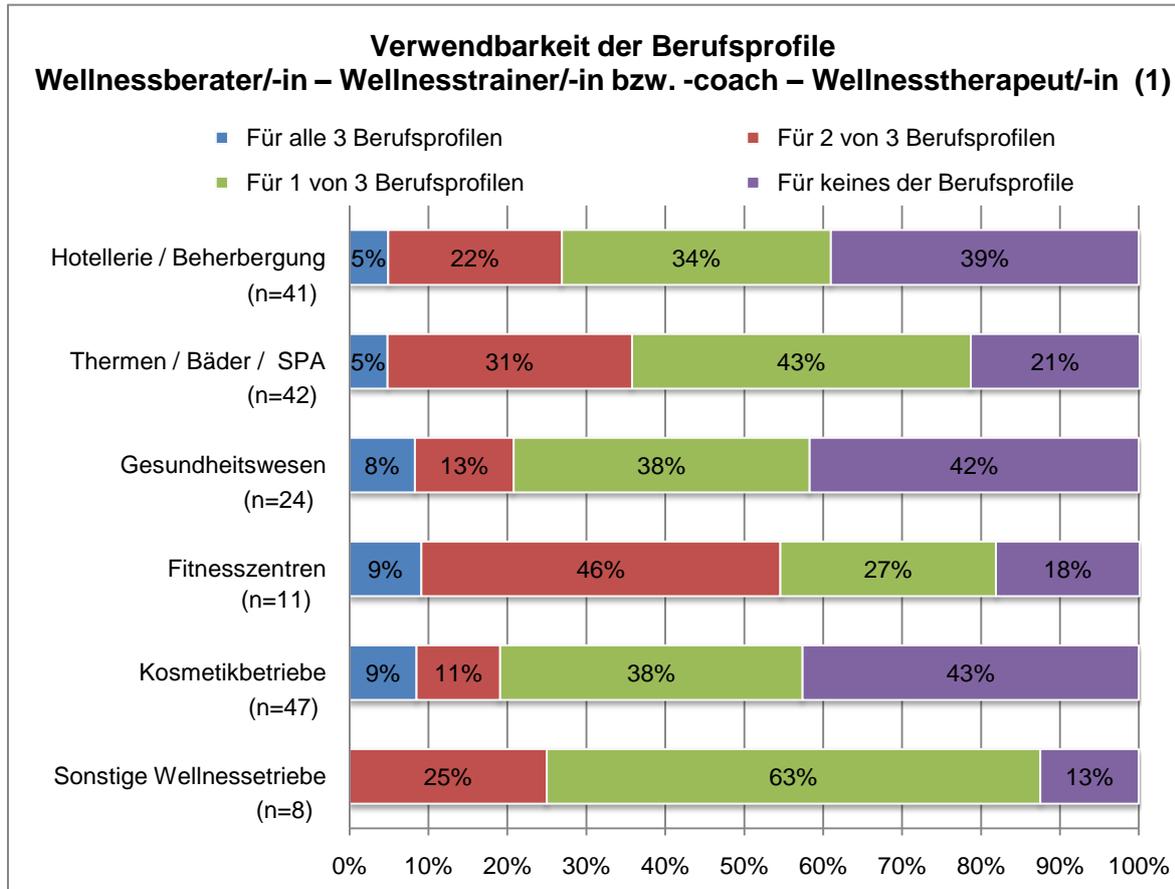
Die Ergebnisse zeigen, dass in allen Wirtschaftszweigen eine hohe prinzipielle, betriebliche Verwendungsmöglichkeit von bis zu zwei der skizzierten Berufsprofile gesehen wird (49% bis 74%; Sonstige Wellnessbetriebe sogar 88%) (Grafik 8). Der Anteil an Betrieben, die für keine der drei Berufsprofile Verwendung fänden ist in den Wirtschaftszweigen Kosmetikbetriebe (mit 43%), Gesundheitswesen (mit 42%) und Beherbergung/Hotellerie (mit 39%) zwar hoch, die Werte liegen aber deutlich unterhalb denen der positiven Beurteilung. Nur sehr wenige Betriebe (5% bis 9%) sehen in ihrem Betrieb Verwendungsmöglichkeiten für alle drei Berufsprofile.

Bei dieser Frage hatten die Betriebe die Möglichkeit, eigene Berufe/Berufsprofile zu benennen, für die sie Verwendung fänden. Die Betriebe der drei Wirtschaftszweige, für die keines der skizzierten Berufsprofile in Frage kam, gaben an, Fachkräfte bereits bestehender Berufe zu bevorzugen, insbesondere die Berufe Kosmetiker/-in, Physiotherapeut/-in sowie Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin. In Einzelfällen wurden auch die Berufe Schönheitsberater/-in bzw. Beauty-Assistent/-in, medizinische/r Fachangestellte/r und Servicekraft für Beratung und Verkauf angegeben.

Grafik 8

Verwendbarkeit der drei Berufsprofile im eigenen Wellnessbereich aus Sicht der Betriebe

(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Betrachtet man die Einschätzungen zur Verwendbarkeit auf der Ebene der einzelnen Berufsprofile nach Wirtschaftszweigen, zeigen sich deutliche Unterschiede sowohl zwischen den Berufsprofilen als zum Teil auch zwischen den Wirtschaftszweigen (Grafik 9). Bei der Interpretation der Ergebnisse ist jedoch zu berücksichtigen, dass die Einschätzungen nicht unbedingt einen objektiven, betrieblichen Bedarf widerspiegeln, sondern – gemäß der Itemformulierung³⁷ – lediglich signalisieren, welche Qualifikationen der Betrieb schwerpunktmäßig gut verwenden könnte. Im Umkehrschluss geben die Ergebnisse daher eher Hinweise dahingehend, für welche Aufgaben die verfügbaren Qualifikationen als suboptimal angesehen werden. Zusätzlich schwächen die geringen auswertbaren Fallzahlen der Wirtschaftszweige Fitnesszentren (n=11) und sonstige Betriebe (n=8) die Interpretierbarkeit der Ergebnisse.

Für das skizzierte Berufsprofil **Wellnessberater/-in** mit seinen Schwerpunkten Beratung und Verkauf sehen die Betriebe aller Wirtschaftszweige mit 17% bis 20% die geringsten Ver-

³⁷ Frage 17: „Wenn Sie einen Mitarbeiter für den Wellness-Bereich einstellen wollten, für welches Berufsprofil hätte Ihr Betrieb am ehesten eine nützliche Verwendung?“

wendungsmöglichkeiten. Lediglich Betriebe der Wirtschaftszweige Gesundheitswesen und Kosmetikbetriebe schätzen mit 25% bzw. 38% diese Möglichkeit mittelmäßig ein. Diese Einschätzung stimmt mit verschiedenen Teilergebnissen dieser Untersuchung überein. Die Betriebe haben wiederholt und in verschiedenen Zusammenhängen geäußert, dass Beratung und Verkauf integrale Bestandteile von Wellnessdienstleistungen sind bzw. sein müssen. Zum einen hängt dies mit der hohen Erklärungsnotwendigkeit einzelner Wellnessanwendungen und -behandlungen zusammen, deren Inhalt und Wirkungsweisen den Kunden/Kundinnen nur begrenzt und suboptimal von Beschäftigten vermittelt werden können, die diese Dienstleistungen nicht selbst erbringen. Große Betriebe mit einer differenzierten Arbeitsteilung, wie Wellnesshotels, legen deshalb auch Wert darauf, dass beispielsweise das Personal an der Rezeption möglichst die gesamte Breite der Wellnessdienstleistungen selbst kennengelernt hat, um diese in Beratungssituationen möglichst authentisch beschreiben und erklären zu können. Zum anderen entsteht während der Durchführung körperbezogener Behandlungen und Anwendungen eine Art Vertrauensverhältnis zwischen der Fachkraft und den Kunden/Kundinnen, an dem zu Verkaufszwecken angeknüpft werden kann.

Die Verwendbarkeit für das Berufsprofil **Wellnesstrainer/-in (Wellnesscoach)** schätzen die Betriebe der Wirtschaftszweige Thermen/Bäder/SPA und Fitnesszentren mit jeweils 64% hoch und Betriebe der Wirtschaftszweige Beherbergung/Hotellerie sowie sonstige Betriebe mit 37% und 38% mittelmäßig, insgesamt also recht unterschiedlich ein. Diesem Ergebnis nach scheinen keine übergreifenden Anschlussmöglichkeiten dieses Berufsprofils an die Praxis Wellnessdienstleistungen erbringender Betriebe zu bestehen. Die relativ hoch eingeschätzte Verwendbarkeit von Betrieben der Wirtschaftszweige Thermen/Bäder/SPA und Fitnesszentren lässt sich mit der dortigen Bedeutung von Einzeltrainings (Fitnessbetriebe) sowie Gruppenanwendungen und Kursen (Thermen/Bäder/SPA und Fitnessbetriebe) erklären. Den Ergebnissen anderer Untersuchungsteile nach kann aber davon ausgegangen werden, dass es sich hierbei zu einem Großteil um Sport-, Bewegungs-, Gymnastik- und Gerätetrainingsangebote handelt, bei denen der spezifische Wellnesscharakter durchaus im Hintergrund stehen oder auch ganz fehlen kann. Der recht hohe Anteil bei Betrieben des Wirtschaftszweigs Beherbergung/Hotellerie, die für dieses Berufsprofil ebenfalls Verwendungsmöglichkeiten sehen, kann darauf zurückgeführt werden, dass in vielen „natur-nahen“ Hotels Bewegungsangebote³⁸ Bestandteil des Leistungsangebots im Wellnessbereich sind. Entsprechend sind dort Fachkräfte mit Trainerkompetenzen gut einsetzbar.

Die Verwendbarkeit des Berufsprofils **Wellnesstherapeut/-in** wird von den Betrieben aller Wirtschaftszweige mittel (37% bei Beherbergung/Hotellerie) bis hoch (64% bei Fitnesszentren) eingeschätzt. Lediglich im Wirtschaftszweig Kosmetikbetriebe wurden mit 26% nur geringere Verwendungsmöglichkeiten gesehen. Im Vergleich zu den beiden anderen Profilen

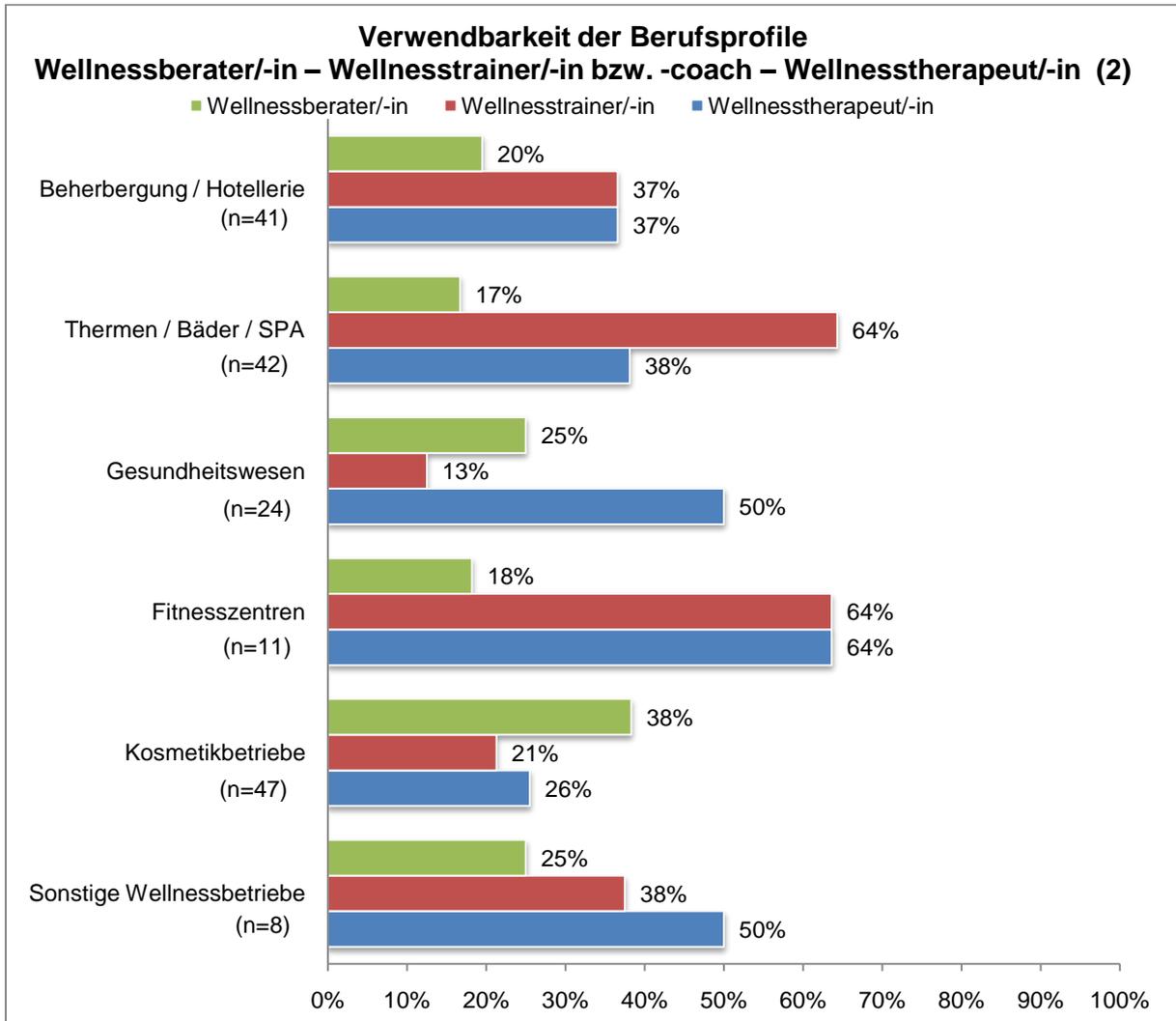
³⁸ Hierzu zählen vor allem Outdoor-Aktivitäten, wie Nordic Walking, Wandern, Inline-Skating, aber mitunter auch Personal-Training im Fitnessbereich.

scheint der/die Wellnesstherapeut/-in der betrieblichen Praxis noch am ehesten anschlussfähig zu sein. Aufgrund der Beschreibung dieses Berufsprofils kann davon ausgegangen werden, dass die Betriebe hiermit auch Personal mit anerkannten medizinisch-therapeutischen Qualifikationen, sprich Angehörigen der Gesundheitsfachberufe, assoziiert haben, die neben Präventionsmaßnahmen auch therapeutische Behandlungen durchführen können. Hier scheint sich die Erschließung des „Zweiten Gesundheitsmarktes“ in Form der "Medical Wellness" widerzuspiegeln. Im Zuge dieser Entwicklung, die nicht nur im Gesundheitswesen, sondern auch in den Wirtschaftszweigen Thermen/Bäder/SPA und Beherbergung/Hotellerie erfolgt, werden so neue, gesundheitlich vorbelastete bzw. sich in ärztlicher Behandlung befindende Kundengruppen für den Wellnessbereich erschlossen. Für die erforderliche Abstimmung von Wellnessdienstleistungen mit ärztlich indizierten Therapien sind Wellnessfachkräfte mit medizinisch-therapeutischer Vorqualifizierung per se als optimal geeignet zu betrachten. Unabhängig davon sind bei körperbezogenen Wellnessdienstleistungen medizinische Aspekte grundsätzlich relevant. Vor diesem Hintergrund sind auch die wiederholt vorgebrachten Forderungen der Betriebe sowie Experten und Expertinnen zu sehen, dass jedwede Ausbildung von Wellnessfachkräften unbedingt medizinische Grundlagen beinhalten sollte.

Zusammenfassend kann davon ausgegangen werden, dass keines der drei skizzierten Berufsprofile allein den derzeitigen Qualifikationsbedarf abdecken würde, sondern Bestandteile aller drei Profile mit unterschiedlicher Gewichtung je nach Wirtschaftszweig erforderlich wären.

Grafik 9

Verwendbarkeit der einzelnen Berufsprofile im eigenen Wellnessbereich aus Sicht der Betriebe
(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



4.5.5 Bedarf an den Berufsprofilen Wellnessfachwirt/-in und Wellnessmanager/-in

Analog zu den in Kapitel 4.5.4 skizzierten Berufsprofilen wurde nach der betrieblichen Verwendbarkeit für Berufsprofile der mittleren Führungsebene (Wellness-Fachwirt/-in als Bereichs-/Abteilungsleitung, die ggf. zusätzlich Wellnessdienstleistungen erbringt) und der oberen Führungsebene (Wellnessmanager/-in als Geschäftsführung/Betriebsleitung eines Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebs) gefragt.

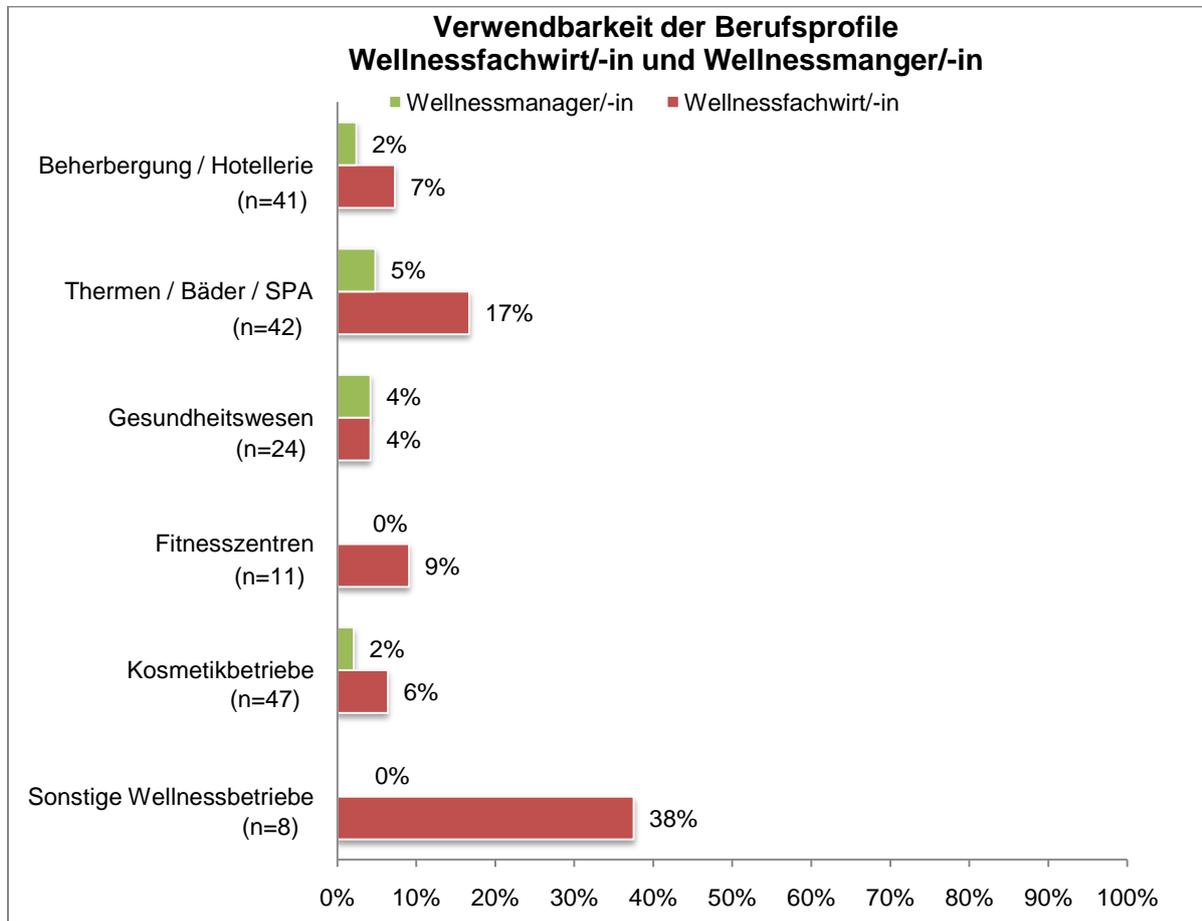
Für ein Berufsprofil **Wellnessfachwirt/-in** sehen die Betriebe aller Wirtschaftszweige mit nur 7% bis 9% kaum Verwendungsmöglichkeiten (Grafik 10). Lediglich im Bereich Thermen/Bäder/SPA wurden mit 17% geringfügig mehr Verwendungsmöglichkeiten gesehen. Dieses Ergebnis deckt sich weitgehend mit den Informationen und Beobachtungen der Fallstudien. Die Gründe für diese Einschätzung liegen zum einen in der Betriebsstruktur

(vgl. Kap. 4.1.4). Viele Wellnessdienstleistungen erbringende Betriebe zählen zu den Kleinst- und Kleinbetrieben und decken ihren Personalbedarf zu einem großen Teil durch Randbelegschaften ab. Führungsaufgaben werden hier in der Regel direkt von der Geschäftsführung/den Inhabern und Inhaberinnen wahrgenommen. Ähnliches trifft auch für viele mittelgroße Betriebe zu, wo Wellnessdienstleistungen Bestandteil eines inhaltlich vielfältigen Leistungsangebots sind. Die Leitungsaufgaben für den Wellnessbereich werden dann häufig direkt von der oberen Leitungsebene mit übernommen. An einzelne Beschäftigte delegierte Leitungsaufgaben beschränken sich weitgehend auf die Koordinierung des Betriebsablaufs im Wellnessbereich. Große Betriebe, insbesondere in den Wirtschaftszweigen Beherbergung/Hotellerie, Thermen/Bäder/SPA und Gesundheitswesen, verfügen häufiger über Beschäftigungspositionen im mittleren Management, die speziell zur Leitung des Wellnessbereichs vorgesehen sind. Hier hat sich gezeigt, dass das Personal für diese Positionen häufig aus dem Kreis der Beschäftigten des Wellnessbereichs rekrutiert wird, es i.d.R. über eine einschlägige Berufsausbildung (meist aus den Bereichen Kosmetik, Massage, Physiotherapie) verfügt und Führungsqualitäten eher durch Training-on-the-job und gezielte Anpassungsfortbildungen, denn durch umfangreiche Aufstiegsqualifizierungen erworben hat. Es spricht demnach vieles dafür, dass aus Sicht der befragten Betriebe ihre Bereichsleitungen nicht unbedingt eine formale Qualifikation (wie etwa "Wellnessfachwirt/-in") zur Übernahme von Leitungsfunktionen benötigen.

Für ein Berufsprofil **Wellnessmanager/-in** sahen die Betriebe in keinem der Wirtschaftszweige Verwendungsmöglichkeiten in nennenswerter Größenordnung (im Wirtschaftszweig Thermen/Bäder/SPA beispielsweise lediglich 5% der Betriebe). Auch dieses Ergebnis deckt sich mit den Beobachtungen und Informationen der Fallstudien und Expertengespräche. Führungsaufgaben dieser Hierarchieebene beschränken sich demnach auf wirtschaftliche, personelle und infrastrukturelle Aspekte von Wellnessdienstleistungen bzw. des Wellnessbereichs, die operative Umsetzung dieser Leistungen spielt dagegen keine Rolle. Besonders deutlich wird dies in Betrieben, die nicht ausschließlich Wellnessdienstleistungen erbringen, wie z.B. (Wellness-)Hotels, Thermen oder auch Reha-Kliniken mit „Medical-Wellness“-Angeboten. Die fehlende Notwendigkeit einer fachinhaltlichen Ausrichtung erlaubt es dann auch, die obere Führungsebene mit Personal aus „wellnessfernen“, Wirtschaftszweigen zu besetzen.

Grafik 10

Verwendbarkeit der Berufsprofile „Wellness-Fachwirt/-in“ für das mittlere Management und „Wellnessmanager/-in“ für das obere Management im Wellnessbereich aus Sicht der Betriebe
(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



4.5.6 Bedarf an einem Ausbildungsberuf „Wellness“

Die Frage nach der Notwendigkeit einen eigenen Ausbildungsberuf für den Wellnessbereich zu schaffen³⁹ findet in keinem Wirtschaftszweig eine Mehrheit (Grafik 11). Lediglich zwischen 27% (Fitnesszentren) und 44% (Beherbergung/Hotellerie) der Betriebe halten es für sinnvoll, einen eigenen Ausbildungsberuf für den Wellnessbereich zu schaffen. Relativ hohe Anteile an Zustimmung fanden sich neben den Wirtschaftszweigen Beherbergung/Hotellerie (44%) bei den Kosmetikbetrieben (43%)⁴⁰. Bei Betrieben des Gesundheitswesens sowie Thermen/Bädern/SPA war der Anteil der Befürworter mit 36% bzw. 34% etwas kleiner. In den Wirtschaftszweigen Beherbergung/Hotellerie sowie Gesundheitswesen halten sich die

³⁹ Frage 18: „Sollte aus Ihrer Sicht ein Ausbildungsberuf für den Wellness-Bereich geschaffen werden?“

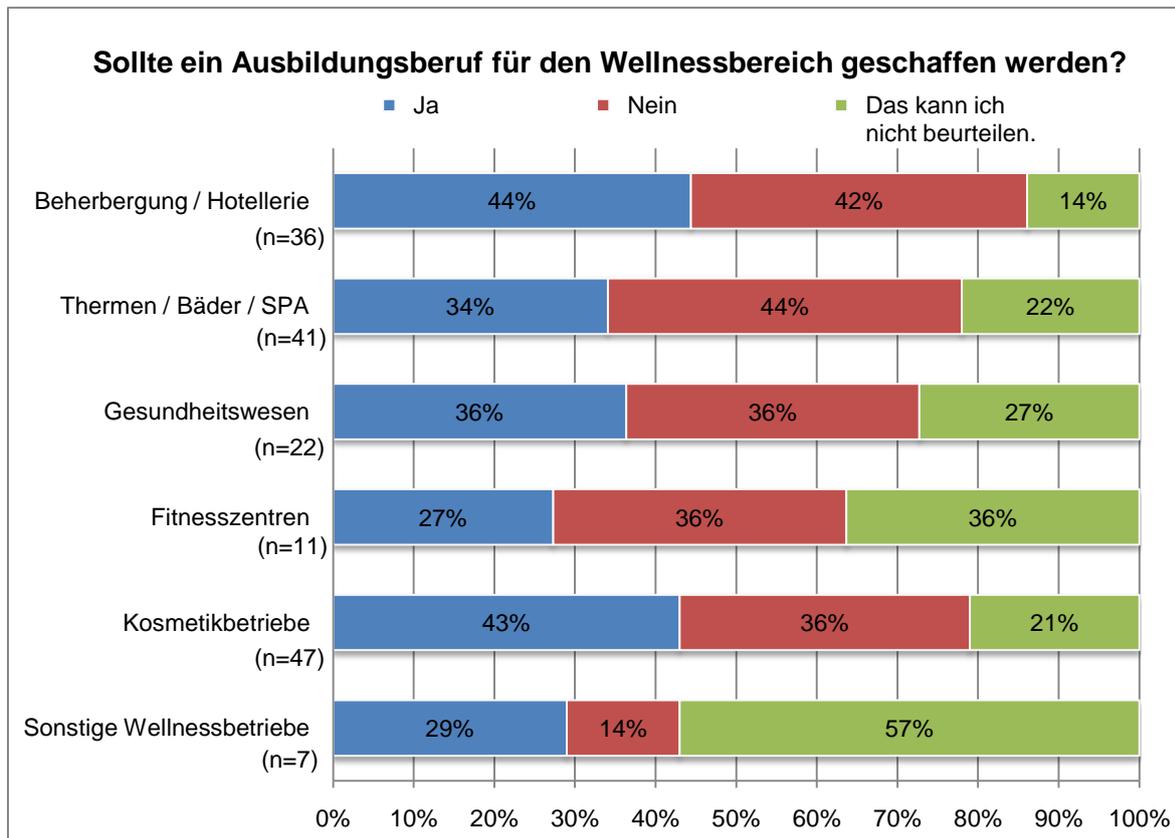
⁴⁰ Allerdings muss bei der Interpretation dieses Ergebnisses berücksichtigt werden, dass die Betriebe hier möglicherweise lediglich ihre individuellen Schwierigkeiten zum Ausdruck bringen, auf dem Arbeitsmarkt geeignetes Fachpersonal beschaffen zu können.

Anteile der Befürworter und Gegner die Waage. Unterschiede in der Beurteilung zeigten sich bei den Wirtschaftszweigen Kosmetikbetriebe (Differenz 7%), Fitnesszentren (Differenz 9%) und Thermen/Bäder/SPA (Differenz 10%). Ein Teil recht hoher Anteil der befragten Betriebe gab an, diese Frage nicht beantworten zu können.

Grafik 11

Bedarf an einem Ausbildungsberuf für den Wellnessbereich aus Sicht der Betriebe

(nach Wirtschaftszweigen der Betriebe)



Unter den Befürwortern ließen sich zwei Gruppen ausmachen: Die eine Gruppe befürwortet eine Generalistenausbildung bei der Qualifikationen aus mehreren Bereichen (z.B. Massage, Kosmetik, Bewegung und Bäder) erworben werden. Die zweite Gruppe wies explizit darauf hin, dass zunächst eine Ausbildung in einem der existierenden Ausbildungsberufe erfolgen müsse und erst auf dieser fachlichen Grundlage eine spezielle Weiterbildung für den Wellnessbereich erfolgen kann. Bei einer zu breit angelegten Ausbildung, wie sie die erste Gruppe befürwortet, würden die Qualifikationen der einzelnen Bereiche zu oberflächlich vermittelt. Als geeignete Ausgangsqualifikationen wurden die Berufe Kosmetiker/-in, Physiotherapeut/-in, Diätassistent/-in, Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin sowie Arzt/Ärztin genannt. Sowohl in der Befragung als auch in den Interviews und bei den Expertengesprächen wurde immer wieder ein hoher Praxisbezug für eine Berufsausbildung im Wellnessbereich gefordert.

Betriebe, die die Schaffung eines „Ausbildungsberufs-Wellness“ befürworteten, wurden gebeten, die aus ihrer Sicht zentralen Kompetenzen, Fertigkeiten/ Fähigkeiten/ Kenntnisse und Inhalte zu nennen. Das Ergebnis ist in Übersicht 8 dargestellt.

Übersicht 8:

Fertigkeiten, Fähigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen über die Wellnessfachkräfte aus Sicht der Betriebe verfügen sollten

Fertigkeiten und Kompetenzen
<ul style="list-style-type: none"> - Sie sind in der Lage, Indikationen und Kontraindikationen für einzelne Wellnessanwendungen und -behandlungen zu beurteilen. - Sie verfügen über eine Grundausbildung in den Bereichen Massage, Kosmetik, Bäder, Bewegung und Fitness sowie Ernährung. - Sie führen individuelle Wellnessbehandlungen und -anwendungen durch und wenden dabei unterschiedliche Verfahren an, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> - <u>Im Bereich Massage</u>: Ayurveda, Fußreflexmassage, Hot/Cold-Stone-Massage, Kräuterstempelmassage, Lomi-Lomi, Tuina, Wirbelsäulenbehandlung nach Breuss, - <u>Im Bereich Kosmetik</u>: Hand- und Fußpflege, Nageldesign, Lashstyling, Körpermassagen, - <u>Im Bereich Bäder</u>: Thalasso, Spa-Therapie, Sauna, Kneipp, Aromatherapie, - <u>Im Bereich Sport/Bewegung</u>: Nordic Walking, Wandern, Joggen, Inline Skating, Langlauf, - <u>Im Bereich Entspannung</u>: Yoga, Klangschalen sowie - <u>Im Bereich Gesundheit</u>: Präventionskurse zu verschiedenen Themen. - Sie erbringen Wellnessdienstleistungen an gesunden, an gesundheitlich vorbelasteten Kundengruppen sowie an Kunden und Kundinnen verschiedener Altersgruppen. - Sie erstellen individuelle Behandlungspläne und setzen diese um. - Sie informieren und beraten Kunden/Kundinnen bezüglich der Wirkungsweisen einzelner Anwendungen sowie zum betrieblichen Leistungsangebot, insbesondere des Wellnessbereichs. - Sie beherrschen den fachgerechten Einsatz von Besonnungsanlagen (Gerätetechnik, Physik, Hygiene, Haut) entsprechend der BfS-Zertifizierungsregeln "Geprüftes Sonnenstudio". - Sie erstellen saisonale Wellnessangebote und -pakete. - Sie sind im Kundenempfang tätig und führen gastronomische Servicetätigkeiten aus.
Kenntnisse
<ul style="list-style-type: none"> - medizinische Grundkenntnisse (Anatomie, Physiologie, Dermatologie, Hygiene, Wirkungsweisen von Behandlungen); - kaufmännische Grundlagen, Betriebswirtschaft, Rechnungswesen; - Konzeption von Wellnessdienstleistungen, Marketing; - geeignete Produkte und Materialien für Wellnessanwendungen; - Grundlagen zu Fitness, Sport, Bewegung; - "Medical Wellness" und alternative Behandlungsmethoden; - Qualität und Qualitätssicherung; - theoretisches Verständnis zu Wirkungszusammenhängen bei Wellnessanwendungen;
Fähigkeiten:
<ul style="list-style-type: none"> - Kundenberatung; - Verkauf; - Kunden- bzw. Gast- und Serviceorientierung; - Umgang mit PC-Anwendungen.

5. Berufsbildungspolitische Konsequenzen

Im Rahmen der in den Kapiteln 2.1 und 3 erfolgten Festlegung des Untersuchungsgegenstands und -bereichs konnten aussagekräftige Ergebnisse und weiterführende Erkenntnisse über die Erbringung von Wellnessdienstleistungen in den verschiedenen Wirtschaftszweigen gewonnen werden. Die Hauptfragestellung nach einem bundeseinheitlichen, dualen Regelungsbedarf der beruflichen Qualifikation für Wellnessdienstleistungen konnte, aufgrund der Heterogenität und z.T. auch Widersprüchlichkeit der Ergebnisse in den Teiluntersuchungen, dennoch nicht eindeutig beantwortet werden. Die Ursachen hierfür liegen nicht zuletzt in der Heterogenität bei der Gestaltung des Wellnessbereichs, sowohl zwischen den Wirtschaftszweigen als auch zwischen den Betriebstypen innerhalb eines Wirtschaftszweigs, bzw. in den (individuellen) Definitionen von Wellness bei den Akteuren und damit verbunden den vielfältigen Formen der praktischen Umsetzung. Hinzu kommen unterschiedliche strukturelle Rahmenbedingungen, die allgemeine Dynamik der Entwicklungen im Wellnessbereich sowie spezifische Weiterentwicklungen, wie beispielsweise die der „Medical Wellness“. Es existieren keine eindeutigen wirtschaftszweig- und betriebstypenübergreifende Leistungsangebote und Standards, die Rückschlüsse auf übergreifende Qualifikationsanforderungen zulassen. Stattdessen lassen sich nur für Ausschnitte des Wellnessbereichs verallgemeinerbare Leistungsangebote und Standards finden. Entsprechend vielfältig und z.T. spezifisch sind in der Konsequenz die Qualifikationsanforderungen an die Beschäftigten.

Dennoch enthalten die Ergebnisse Hinweise auf einen Qualifikationsbedarf in Form einer Anpassungsfortbildung und erlauben darüber hinaus Überlegungen dahingehend, in welche Richtung sich in diesem Segment duales, berufsbildungspolitisches Handeln vollziehen könnte. Im Folgenden werden daher anstelle konkreter Empfehlungen, unter Zugrundelegung der „Empfehlung betr. Kriterien und Verfahren für die Anerkennung und Aufhebung von Ausbildungsberufen“⁴¹ und der „Empfehlung über Kriterien und Verfahren für den Erlass von Fortbildungsordnungen und deren Gliederung“⁴² des Bundesausschusses für Berufsbildung sowie der „Empfehlung für Fortbildungsregelungen der zuständigen Stellen“⁴³ des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung, die zentralen Aspekte, die für bzw. gegen berufsbildungspolitisches Handeln auf Bundesebene sprechen, aufgeführt. Damit gibt diese Untersuchung den zur Wellnessthematik unter bildungspolitischen Akteuren und der Fachöffentlichkeit laufenden Diskussionen weitere Impulse und leistet einen Beitrag zur Strukturierung und Weiterentwicklung dieses beruflichen Handlungsfelds. Unabhängig davon, zu welchen Konsequenzen die Diskussion über die Schaffung von Berufsregelungen für Wellnessdienstleistungen führen wird, erscheint es auf jeden Fall angezeigt, die Entwicklung dieses Berufsfelds weiter zu beobachten. Die mit dieser Untersuchung erzielten Er-

⁴¹ BUNDESAUSSCHUSS FÜR BERUFSBILDUNG: Empfehlung betr. Kriterien und Verfahren für die Anerkennung und Aufhebung von Ausbildungsberufen vom 25.10.1974. In: BWP 5/1974.

⁴² BUNDESAUSSCHUSS FÜR BERUFSBILDUNG: Empfehlung über Kriterien und Verfahren für den Erlass von Fortbildungsordnungen und deren Gliederung vom 16.3.1976. BWP 2/1976.

⁴³ HAUPTAUSSCHUSS DES BUNDESINSTITUTS FÜR BERUFSBILDUNG: Empfehlung für Fortbildungsregelungen der zuständigen Stellen vom 17.5.1979. In: BWP 5/1979

kenntnisse über die Strukturen und Qualifikationsanforderungen im Wellnessbereich und seine weitere Entwicklung sollten durch nachfolgende Untersuchungen aktualisiert und vertieft werden.

5.1 Berufsbildungspolitisches Handeln auf Ausbildungsebene

Der empirischen Datenlage nach (vgl. die vorliegende Untersuchung, die Voruntersuchung sowie Studien beispielsweise von DÖRPINGHAUS (2009)⁴⁴), existiert kein Ausbildungsberuf, der die Qualifikationen für das Erbringen von Wellnessdienstleistungen in der erforderlichen Breite und Tiefe vermittelt. Zwar bestehen Überschneidungen zu den geregelten Berufen Kosmetiker/-in, Physiotherapeut/-in sowie Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin, eine ausreichende Trennschärfe zu einem Wellness-Ausbildungsberuf wäre, insbesondere aufgrund der vorbehaltenen Tätigkeiten der beiden Gesundheitsfachberufe, dennoch gegeben. Insgesamt kann von einem hinreichend großen und angemessen zeitstabilen, bundesweiten Bedarf an einer Erstqualifizierung für den Wellnessbereich ausgegangen werden, denn viele Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebe beklagen, insbesondere für das Erbringen individueller, körperbezogener Wellnessdienstleistungen, einen Mangel an ausgebildeten Fachkräften. Demnach scheint der bestehende Aus- und Weiterbildungsmarkt nicht in der Lage zu sein, die erforderlichen Qualifikationen bereit zu stellen. Demgegenüber bietet eine relevante Anzahl an Betrieben Wellnessdienstleistungen an und schafft damit eine ebenso relevante Anzahl an Erwerbsmöglichkeiten. Trendanalysen sagen weiterhin voraus, dass dieses Segment personenbezogener Dienstleistungen weiter wachsen wird. Auch kann bei der Heterogenität der beruflichen Handlungsfelder davon ausgegangen werden, dass Wellnessstätigkeiten unabhängig vom Lebensalter ausgeübt werden können und dass auch bei veränderten Arbeitsmarktanforderungen ausreichend Beschäftigungsmöglichkeiten gegeben sein würden. Unter berufsbildungspolitischen Gesichtspunkten ließen sich mit einem dualen Wellness-(Aus- oder Fortbildungs-)Beruf duale Strukturen in einem weitgehend ungeregelten (Wellnessbereich) oder in einem von schulischen Bildungsstrukturen geprägten Berufsfeld („Medical-Wellness-Bereich“) etablieren, zumal der Datenlage nach, den Berufen Physiotherapeut/-in, Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeisterin für das Erbringen von Wellnessdienstleistungen entscheidende Kompetenzen aus den Bereichen Betreuung/Beratung von Kunden und Kundinnen sowie Entwicklung und Vermarktung von Wellnessdienstleistungen fehlen. Mit den Standards des dualen Berufsbildungssystems ließe sich zur Qualitätssicherung und zur Schaffung von Transparenz bei den wellnessbezogenen Bildungsgängen dieses beruflichen Handlungsfelds beitragen. Auch ist anzunehmen, dass ein geregelter „Wellnessberuf“ dazu beitragen würde, dieses wachstumsintensive Segment des Beschäftigungssystems weiter zu etablieren und die

⁴⁴ DÖRPINGHAUS, S. (2009): Medical Wellness – Zukunftsmarkt mit Hindernissen. Internet-Dokument. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik. Forschung Aktuell, Nr. 06/2009

Verberuflichung und Professionalisierung in diesem Dienstleistungssegment voran zu treiben.

Demgegenüber gestaltet sich aber der Qualifikationsbedarf sehr heterogen, da Wellnessdienstleistungen in verschiedenen Wirtschaftszweigen von unterschiedlichen Betriebstypen mit unterschiedlicher und nur schwer bestimmbarer Priorität erbracht werden. Auch wenn davon ausgegangen werden kann, dass der Qualifikationsbedarf hinreichend groß ist, muss auch angenommen werden, dass er gleichzeitig sehr heterogen und z.T. auch einzelbetriebsabhängig ist. Vor einer Gestaltung von Bildungsgängen, die sich ggf. auch nur auf einzelne Wirtschaftszweige bezieht, sollte daher geprüft werden, inwiefern durch Wahlqualifikationen dieser Heterogenität angemessen Rechnung getragen werden kann. Auch unter Berücksichtigung der verschiedenen dualen Ausbildungsstrukturmodelle wäre im Rahmen einer dreijährigen Ausbildungsdauer eine Qualifizierung lediglich für einen Ausschnitt des gesamten Spektrums an Wellnessdienstleistungen möglich. Dabei stellte sich, in Abhängigkeit von der Anzahl der Bereiche, die Frage, inwiefern das erforderliche Qualifikationsniveau gewährleistet werden kann. Gleichzeitig wäre zu berücksichtigen, dass bei einer zu breit angelegten Ausbildung in der betrieblichen Praxis nur ein Teil der Qualifikationen eingesetzt werden könnte. Dem schlossen sich Fragen nach der Einsatzfähigkeit der Absolventen und Absolventinnen sowie nach ihrer Akzeptanz am Arbeitsmarkt an. Zudem ist die Vielfalt an Wellnessdienstleistungen hinsichtlich der Ansätze, Vorgehensweisen und Behandlungsmethoden sehr groß und nimmt ständig zu, ohne dass ein einheitliches Begriffsverständnis ausgebildet oder eine Einigung auf Minimalstandards erfolgt wäre.

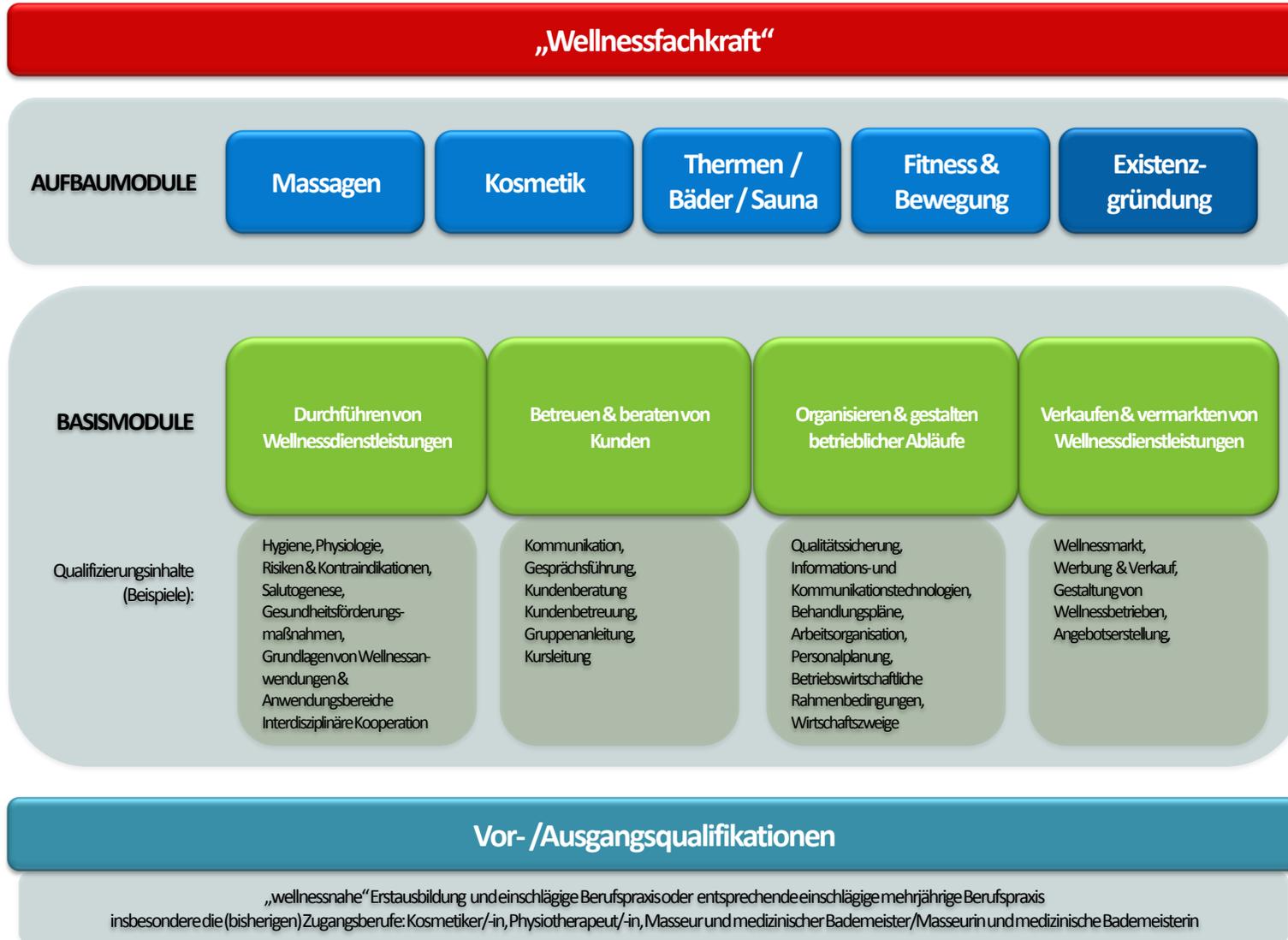
5.2 Berufsbildungspolitisches Handeln auf Fortbildungsebene

Die Untersuchungsergebnisse legen die Schaffung einer **bundeseinheitlichen Anpassungsfortbildung** nahe, denn es konnte gezeigt werden, dass die Qualifikationsvoraussetzungen der im Wellnessbereich Beschäftigten hinsichtlich ihrer Ausgangsqualifikationen, hinsichtlich der durch berufliche Weiterbildung erworbenen Zusatzqualifikationen sowie hinsichtlich der durch Berufspraxis erworbenen beruflichen Handlungskompetenzen, sehr heterogen sind. Anhand der Ergebnisse beider Untersuchungen konnten berufliche Handlungsfelder und Qualifikationsinhalte identifiziert werden, die von den Betrieben als zentral eingeschätzt werden und in denen, nach Aussage der Betriebe, auf dem Arbeitsmarkt erhebliche Defizite bestehen. Auch kann davon ausgegangen werden, dass diese Defizite für eine hinreichend große Anzahl unterschiedlicher Betriebstypen zutreffen und überregional bestehen. Die identifizierten beruflichen Handlungsfelder und Qualifikationsinhalte sind die Grundlage des folgenden Strukturierungsvorschlags (Grafik 12). Eine Anpassungsfortbildung für den Wellnessbereich könnte sich demnach an Beschäftigte mit einer „wellnessnahen“ Vorqualifizierung, sei es durch eine abgeschlossene Berufsausbildung oder durch einschlägige Berufspraxis, richten. Angesprochen wären hier in erster Linie die Berufe Kosmetiker/-in, Physiotherapeut/-in sowie Masseur und medizinischer Bademeister/Masseurin und medizinische Bademeister. Die modulare Fortbildung könnte zwei-

stufig aufgebaut sein. Die obligatorischen Basismodule qualifizieren zu den Handlungsfeldern Durchführen von Wellnessdienstleistungen, Betreuen & beraten von Kunden, Organisieren & gestalten betrieblicher Abläufe sowie Verkaufen & Vermarkten von Wellnessdienstleistungen. Die Aufbaumodule umfassen die Handlungsfelder Massagen, Kosmetik, Thermen/Bäder/Sauna, Fitness & Bewegung sowie (ggf. fakultativ) Existenzgründung. Die Bearbeitung der Detailfragen, beispielsweise inwiefern die Aufbaumodule für den Erwerb des Abschlusses vollständig absolviert werden müssen oder ob hier Wahlqualifikationen geschaffen werden, wäre im Ordnungsverfahren von den Sozialparteien zu klären. Zu berücksichtigen wäre dabei, dass in Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben in der Regel nur ein Ausschnitt aus dem Gesamt-Wellnessangebot erbracht wird, was eher für die Gestaltung von Wahlqualifikationen spricht. Eine, diese Module umfassende, Anpassungsfortbildung würde zu einer allmählichen Verbreiterung der wellnessrelevanten beruflichen Handlungskompetenzen in den verschiedenen Handlungsfeldern führen und könnte zur Erhöhung der Mobilität der Beschäftigten beitragen.

Grafik 12:

Strukturierungsvorschlag zur Gestaltung einer bundeseinheitlich geregelten Anpassungsfortbildung für den Wellnessbereich



Ein wesentliches berufsbildungspolitisches Ziel von Fortbildungsordnungen nach § 53 BBiG bzw. § 42 HwO richtet sich darauf, den beruflichen Aufstieg von Fachkräften zu ermöglichen und somit die Durchlässigkeit innerhalb des Beschäftigungssystems zu verbessern. Dabei zielen **Aufstiegsfortbildungen** auf die Wahrnehmung von insbesondere Führungsaufgaben ab, im Einzelnen die Übernahme von Personalverantwortung sowie von allgemeinen und betriebswirtschaftlichen Managementaufgaben. Fortbildungsprüfungsregelungen der Kammern (§ 54 BBiG) verfolgen dasselbe Ziel und unterscheiden sich lediglich hinsichtlich der Zugangsvoraussetzungen⁴⁵. Die Untersuchungsergebnisse haben klar gezeigt, dass der Bedarf an einer bundeseinheitlich geregelten Aufstiegsfortbildung für die mittlere Führungsebene gering ist und auch nur in großen Wellnessdienstleistungen erbringenden Betrieben Verwendung finden könnte. Diese Betriebe tendieren aber dazu, ihr Führungspersonal selbst durch ein Training-on-the-job zu qualifizieren. Die Mehrheit der Wellnessdienstleistungen erbringenden Betriebe zählt zu den Kleinst- und Kleinbetrieben und hat keinen Bedarf an einer derartigen Qualifizierung.

6. Zielerreichung

In diesem Projekt untersuchte das Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) ob dieses wachstumsintensive Segment des Beschäftigungssystems, das bisher über keine Ausbildungstradition verfügt, langfristig für das duale Bildungssystem erschlossen werden kann. Hierfür war zu klären ob und ggf. in welcher Hinsicht für den Wellnessbereich ein Qualifikationsbedarf besteht. Das Projekt wurde im vorgesehenen Zeitraum durchgeführt und termingerecht beendet.

7. Ausblick und Transfer

Die vorliegende Untersuchung liefert weiterführende Erkenntnisse, die in die Fachdiskussionen zum Wellnessbereich gewinnbringend eingebracht werden können. Dies umso mehr als eine Reihe an Untersuchungen zum Wellnessbereich zwar den Begriff „Wellness“ führen, sich inhaltlich aber z.B. auf Fitness beschränken (vgl. Deloitte & Touche GmbH (2008)). Im Unterschied zu den aufgefundenen Untersuchungen (größtenteils Marktstudien), die sich i.d.R. auf einen Wirtschaftszweig konzentrieren, wurden in dieser Untersuchung alle Wirtschaftszweige in denen Wellnessdienstleistungen erbracht werden, einbezogen. Weiterhin konnten die Erkenntnisse aus der Untersuchung des FreQueNz-Netzwerks zu dieser Thematik insofern aktualisiert werden, als dass gezeigt werden konnte, dass dieses Handlungsfeld noch komplexer (geworden) ist. Während sich die Untersuchung des FreQueNz-Netzwerks auf Bildungsangebote zu Wellnessanwendungen konzentriert hatte (Anpassungsfortbildungen), konnten in dieser Untersuchung Handlungsfelder identifiziert

⁴⁵ Während bei der Regelung nach § 53 BBiG bzw. § 42 HwO eine abgeschlossene Berufsausbildung und einschlägige Berufserfahrung oder eine entsprechende einschlägige Berufspraxis voraus gesetzt werden, beschränkt sich die Regelung nach § 54 BBiG auf „allgemeine oder spezielle Erfahrungen“.

werden, die einem „Wellnessberuf“ zugrunde gelegt werden sollten. Ebenso konnte die Untersuchung zeigen, dass eine Wellnessfachkraft Wellnessdienstleistungen gleichermaßen erbringen als auch vermarkten können muss. Dem Berufsprofil einer Beratungsfachkraft hingegen, fehlen relevante Qualifikationen, um dem Qualifikationsbedarf im Wellnessbereich gerecht werden zu können. Nachfolgende, auf einzelne Wirtschaftszweige bezogene, Untersuchungen könnten zu weiteren, differenzierteren Analyseergebnissen zum Wellnessbereich führen und die Erkenntnisse hinsichtlich bestehender Qualifikationserfordernisse weiter spezifizieren. Die Untersuchungsergebnisse werden über die Datenbank der Projekte (DaPro) des Bundesinstituts für Berufsbildung der (Fach-)Öffentlichkeit zugänglich gemacht.

8. Literaturverzeichnis

- ABICHT, L.; BÄRWALD, H.; PREUSS, B. (2001)
Wellness – ein Freizeittrend als Auslöser neuer Qualifikationsentwicklungen; in Bullinger, Hans-Jörg (Hrsg.) (2001): Gesundheit, Wellness, Wohlbefinden, Bielefeld, S. 77-138
- ANTONOVSKY, A. (1979)
Health, stress, and coping. New perspectives on mental and physical well-being, San Francisco
- ANTONOVSKY, A. (1997)
Salutogenese – Zur Entmystifizierung der Gesundheit (herausgegeben von Alexa Franke), Tübingen
- AOLG - Arbeitsgemeinschaft der Obersten Landesgesundheitsbehörden(Hrsg.) (2003³)
Indikatorensetz für die Gesundheitsberichterstattung der Länder, Bielefeld, S. 468,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/ydwcjh4>
- ARBEITSGEMEINSCHAFT der Spitzenverbände der Krankenkassen (2008)
Leitfaden Prävention – Gemeinsame und einheitliche Handlungsfelder und Kriterien der Spitzenverbände der Krankenkassen zur Umsetzung von § 20 Abs. 1 und 2 SGB V vom 21. Juni 2000 in der Fassung vom 2. Juni 2008, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/y93hc4e>
- ARDELL, D. (1976)
High Level Wellness: An Alternative to Doctors, Drugs, and Diseases, Emmaus, PA
- BAETHGE, M. (2001)
Beruf – Ende oder Transformation eines erfolgreichen Ausbildungskonzepts?, in: Kurtz, Thomas (Hrsg.) (2001): Aspekte des Berufs in der Moderne, Opladen, S. 39-68
- BALSCHUN, B.; SALMAN, Y.; VOCK, R. (2009)
Qualifizierungsmöglichkeiten in Hochschulen für Tätigkeiten im Wellnessbereich –
Recherchebericht, unveröffentlichte Berichtsunterlage für das BIBB-Vorhaben 4.0.886, Erfurt
- BARTSCH, H. (2003)
Skript Arbeitswissenschaft / Arbeitsgestaltung, Brandenburgische Technische Universität Cottbus,
S. 51, Internet-Ressource: <http://www.heinz-bartsch.de/Skript-1.pdf>
- BBE UUNTERNEHMENSBERATUNG GMBH (2005)
Wellness 2015 – Zaubermarkt ohne Zauberkraft? (Marktforschungsstudie, Ms.), Köln,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/39g9b5r>
- BECKER, M.; SPÖTTEL, G. (2008)
Berufswissenschaftliche Forschung – Ein Arbeitsbuch für Studium und Praxis, Frankfurt/M.
- BECKER, W. (2000)
Taugt Weiterbildung zur beruflichen Entwicklungsplanung? Berufswege im Berufsfeld Gesundheit und Soziales, in: BWP 5/2000, S. 10-14
- BENGEL, J.; STRITTMATTER, R.; WILLMANN, H. (2001)
Was erhält Menschen gesund? Antonovskys Modell der Salutogenese – Diskussionsstand und Stellenwert. Eine Expertise im Auftrag der Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung (BZgA), erweiterte Neuauflage von 1998, Köln, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/ydygts4>
- BENNER, H. (2006)
Stichwort "Berufsbild", in: Kaiser, Franz Josef; Pätzold, Günter (2006)
Wörterbuch Berufs- und Wirtschaftspädagogik (2. Auflage), Bad Heilbrunn
- BERG, W. (2008)
Gesundheitstourismus und Wellnesstourismus, München
- BERGER, K.; BRANDES, H.; HÖCKE, G. (2000)
Zusatzqualifikationen – Spektrum und Organisationsformen, in: BWP 1/2000, S. 38-42
- BOTT, P.; SCHADE, H.-J. (2006)
Qualifikationsanforderungen der Betriebe im Bereich Sport, in: FreQueNz-Newsletter 2006, S. 9-10

- BRAUN, B. (2009)
Kein nachgewiesener Nutzen, unzulänglich qualifizierte Anbieter aber bald 100 Milliarden Euro schwer: Beispiel "Medical Wellness"!, in: Forum Gesundheitspolitik, Beitrag vom 07.06.2009, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/33a7q3s>
- BREUER, C.; WICKER, P. (2008)
Sportentwicklungsbericht 2007/2008 – Analyse zur Situation der Sportvereine in Deutschland (Bundesinstitut für Sportwissenschaft), Bonn, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/ygg5acx>
- BRUHN, M.; STRAUSS, B. (Hrsg.) (2008)
Dienstleistungsmarken, Wiesbaden
- BULLINGER, H.-J. (Hrsg.) (2001)
Gesundheit, Wellness, Wohlbefinden, Bielefeld
- BUNDESAMT FÜR STRAHLENSCHUTZ (2009)
Bericht vom 25. November 2008 – 3. Solarienüberprüfung durch das BfS im Oktober und November 2008, S. 1, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/3xejqtI>
- BUNDESAMT FÜR STRAHLENSCHUTZ (2009)
Pressemitteilung 027 vom 30.07.2009, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/3aac4tc>
- BUNDESAUSSCHUSS FÜR BERUFSBILDUNG (1974)
Empfehlung betr. Kriterien und Verfahren für die Anerkennung und Aufhebung von Ausbildungsberufen vom 25.10.1974. In: BWP 5/1974.
- BUNDESAUSSCHUSS FÜR BERUFSBILDUNG (1976)
Empfehlung über Kriterien und Verfahren für den Erlaß von Fortbildungsordnungen und deren Gliederung vom 16.3.1976. BWP 2/1976.
- BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.) (2003)
Wie entstehen Ausbildungsberufe? Leitfaden zur Erarbeitung von Ausbildungsordnungen mit Glossar, Bonn, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/3yh4ouy>
- BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.) (2007)
Die anerkannten Ausbildungsberufe 2007, Bielefeld – Bonn
- BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (Hrsg.) (2009)
Datenreport zum Berufsbildungsbericht 2009 – Informationen und Analysen zur Entwicklung der beruflichen Bildung, Bonn
- BUNDESINSTITUT FÜR BERUFSBILDUNG (o. J.)
Zusatzqualifikationen in der beruflichen Bildung, Bonn, Internet-Ressource: <http://www.bibb.de/de/4928.htm>
- BUNDESMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND FORSCHUNG (Hrsg.) (2006)
Innovationen mit Dienstleistungen. BMBF-Förderprogramm. Bonn – Berlin
- BUNDESMINISTERIUM FÜR UMWELT, NATURSCHUTZ UND REAKTORSICHERHEIT (2009)
Entwurf einer Verordnung zum Schutz vor schädlichen Wirkungen von künstlicher ultravioletter Strahlung (UV-Schutz-Verordnung - UW) vom 09.04.2009, Bonn, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/y85jhec>
- BUNDESMINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT UND TECHNOLOGIE (2009)
Gesundheitswirtschaft bietet neue Beschäftigungschancen!, Pressemitteilung vom 13.11.2009, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/38a3vcd>
- DAUENHAUER, E. (1996⁶)
Berufspolitik, Münchweiler
- DELAITTE & TOUCHE (2005)
Der deutsche Fitness- & Wellness-Markt im Jahr 2005, Ms., Düsseldorf
- DELAITTE & TOUCHE (2007)
Der deutsche Fitness & Wellness Markt 2007, Ms., Düsseldorf

- DELAITTE & TOUCHE (2008)
Der deutsche Fitness- und Wellnessmarkt – Studie 2008 (Kurzfassung), in: Deloitte Newsletter 02/08, Düsseldorf, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yd9hmq4>
- DER TAGESSPIEGEL (2008)
Zahl der Sonnenstudios geht drastisch zurück, Ausgabe vom 10.02.2008,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yhr45pt>
- DEUTSCHER HEILBÄDERVERBAND E.V.; Deutscher Tourismusverband e.V. (Hrsg.) (2005)
Begriffsbestimmungen – Qualitätsstandards für die Prädikatisierung von Kurorten, Erholungsorten und Heilbrunnen, Bonn, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yafzz3y>
- DEUTSCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND E.V. (2009)
DEHOGA-Zahlenspiegel 1/2009
- DEUTSCHER HOTEL- UND GASTSTÄTTENVERBAND E.V. (2009)
Hotelsterne Deutschland / Österreich – Kriterienkatalog 2010-2014, Berlin – Wien,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/y9wpmqu>
- DEUTSCHER MEDICAL WELLNESS VERBAND (Hrsg.) (o.J.)
"Medical Wellness" (Autor: Tobias Esch), Internet-Ressource: <http://dmwv.de/106.0.html>
- DEUTSCHER SPARKASSEN – UND GIROVERBAND E.V. (2008)
BranchenReport 2008, WZ-Code 93.02 – Frisör- und Kosmetiksalons, Bonn,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yb2e7k5>
- DEUTSCHER SPARKASSEN – UND GIROVERBAND E.V. (2009)
BranchenReport 2009, WZ-Code 93.04.2 – Fitnesscenter, Solarien, Bonn,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/y873esf>
- Deutscher Tourismusverband e.V. (Hrsg.) (2002)
Praxisleitfaden Wellness (Neue Fachreihe Heft 27), Bonn
- DEUTSCHER WELLNESS VERBAND (Hrsg.) (2009)
Was ist das Besondere an Wellness-Kosmetik? (Autorin: Angelika Baur-Schermbach),
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yggcbw4>
- DEUTSCHER WELLNESS VERBAND (Hrsg.) (o.J.)
Wellness-Lexikon, Stichwort "Spa / Day Spa",
Internet-Ressource: <http://wellnesverband.de/infodienste/lexikon/s/spa.php>
- DEUTSCHER WELLNESS VERBAND; GfK SE - Panel Services Deutschland (Hrsg.) (2009)
"Wellness-Sensor", Kurzfassung zur Pressekonferenz (ITB 2009: 13. März 2009),
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/36sxxlm>
- DÖPINGHAUS, S. (2009)
Medical Wellness – Zukunftsmarkt mit Hindernissen, (Forschung aktuell 2/2009, Hrsg.: Institut Arbeit und Technik – IAT), Gelsenkirchen, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/2voqoen>
- FOSTER, H.; NOACK, M. (2003)
Grundlagen für die berufliche Qualifizierung in der Freizeitwirtschaft, Abschlussbericht aus Forschungsprojekt Nr. 3.2003, Bundesinstitut für Berufsbildung, S: 9, Bonn,
Internet-Ressource: http://www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/eb_32003.pdf
- GABLERS WIRTSCHAFTSLEXIKON (2005¹⁶)
Band A-B, Wiesbaden
- GEIGER, A.; GINDHART, T.; NEUHAUS, G.; RAUCH, J.; RITTER, S.; SCHLEINKOFER, G. M. (Hrsg.) (2005)
Unternehmen Wellness – Handbuch für Betriebe der Wellness und Medizinischen Wellness, Lengerich – Berlin usw.
- GHH CONSULT GMBH – DR. HANK-HAASE & CO. (2006)
Hotellerie und Medical Spa – Symbiose von Gesundheit und Wohlbefinden, Wiesbaden
- GHH CONSULT GMBH – DR. HANK-HAASE & CO. (2009)
Erfolgsmodele Day-Spa – Das Konzept der Zukunft rentabel gestalten, Wiesbaden

- GUNKEL, S.; KRUSE, G. (Hrsg.) (2004)
Salutogenese, Resilienz und Psychotherapie – was hält gesund? was bewirkt Heilung?, (Akademie für Ärztliche Fortbildung der Ärztekammer Niedersachsen), Hannover
- HARNEY, K.; TENORTH, H.-E. (Hrsg.) (1999)
Beruf und Berufsbildung – Situation, Reformperspektiven, Gestaltungsmöglichkeiten, Zeitschrift für Pädagogik (40. Beiheft), Weinheim – Basel
- HAUPTAUSSCHUSS DES BUNDESINSTITUTS FÜR BERUFSBILDUNG (1979)
Empfehlung für Fortbildungsregelungen der zuständigen Stellen vom 17.5.1979. In: BWP 5/1979
- HERTEL, L. (2009)
Wellness-Beiträge: Wer meint, Wellness sei Verwöhnmassage...,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/2ums9ky>
- HERTEL, L. (o.J.)
Der Wellness-Markt: Entwicklung, Branchen, Daten und Prognosen,
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yzq3va3>
- HIDDING, J. (2004)
Deutschland – Schweiz: Vergleich zweier Fitnessmärkte anhand aktueller Studien, in: Fitness Tribune Nr. 92, S. 44-47, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yd9pvxd>
- HORX, M.; WENZEL, E. (2004)
Von Wellness zu Selfness – Nach dem Wellness-Hype beginnt die "Neue Selbstveränderungs-Kultur", Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/363f37b>
- IINSTITUT FÜR FREIZEITWIRTSCHAFT (2008)
Der Gesundheitstourismus der Deutschen bis 2020 – Marktchancen für Health-Care-, Anti-Aging-, (Medical-) Wellness- und Beauty-Urlaub. München
- JANSSEN, BETTINA (2008)
Untersuchung von Qualifizierungskonzepten in der Fitness/Wellness-Branche zur Klärung eines bundeseinheitlichen Regelungsbedarfs – Abschlussbericht (Bundesinstitut für Berufsbildung), Bonn, Internet-Ressource: http://www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/eb_40835.pdf
- KAGELMANN, H. J.; HANSELMANN, S. (2007)
Spaßbäder und Thermen – der Trend geht zu Wellness; in: WellHotel 15/2007; S. 185-187
- KRCZAL, A.; WEIERMAIR, K. (Hrsg.) (2006)
Wellness und Produktentwicklung – Erfolgreiche Gesundheitsangebote im Tourismus, Berlin
- KREMPEL, O. (2006)
Produktideen für Kur- und Wellnessbetriebe, in: Krczal, Albin; Weiermair, Klaus (Hrsg.) (2006) Wellness und Produktentwicklung – Erfolgreiche Gesundheitsangebote im Tourismus, Berlin, S. 25-48
- MASSOW, M. (2001)
Atlas Gesundheits- und Wellnessberufe, München
- MEDIAEDGE CIA GMBH (2006)
Sensor Wellness Nr. 03/2006, Düsseldorf, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/36yurgt>
- NEBLING, T. (2007)
Medical Wellness – Zu den Kooperationsmöglichkeiten zwischen Hotellerie und Krankenkassen, Vortrag am 30. August 2007, Netzwerkmeeting "Medical Wellness auf Usedom",
Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/3xarfcd>
- NEUHAUS, G. (2005)
Der Mensch im Mittelpunkt, in: Geiger, Annette et al. (Hrsg.) (2005): Unternehmen Wellness – Handbuch für Betriebe der Wellness und Medizinischen Wellness, Lengerich – Berlin usw., S. 19-43
- NEUHAUS, G.; RITTER, S. (2005)
Der Wellness-Markt, in: Geiger, Annette et al. (2005): Unternehmen Wellness – Handbuch für Betriebe der Wellness und Medizinischen Wellness, Lengerich – Berlin usw., S. 45-54

- OPASCHOWSKI, H. W. (2006²)
 Deutschland 2020: Wie wir morgen leben – Prognosen der Wissenschaft, Wiesbaden
- RREGIONALVERBAND RUHR (Hrsg.) (2009)
 Innovative Prävention zwischen Medizin und Lifestyle – Impulse zur Gestaltung der Gesundheitsregion Ruhr, Essen, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yba89wr>
- RITTER, S. (2005)
 Der Weg in die Gesundheits-/ Wellness-Gesellschaft, in: Geiger, Annette et al. (Hrsg.) (2005): Unternehmen Wellness – Handbuch für Betriebe der Wellness und Medizinischen Wellness, Lengerich – Berlin usw., S. 11-18
- ROBERT-KOCH-INSTITUT (Hrsg.) (2009)
 Ausgaben und Finanzierung des Gesundheitswesens, Gesundheitsberichterstattung des Bundes Heft 45, Berlin
- ROLAND BERGER STRATEGY CONSULTANTS (2007)
 Pressemeldung vom 5. Juli 2007 zur Studie "The 'Secondary Health Care Market'", Berlin – München, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/cppzph>
- RULLE, M. (2004)
 Der Gesundheitstourismus in Europa – Entwicklungstendenzen und Diversifikationsstrategien, München – Wien
- SCHARNHORST, J. (2008)
 Resilienz – Neue Arbeitsbedingungen erfordern neue Fähigkeiten, in: Berufsverband Deutscher Psychologinnen und Psychologen (2008) (Hrsg.): Psychologie Gesellschaft Politik – 2008: Psychische Gesundheit am Arbeitsplatz in Deutschland, Berlin, S. 51-54, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/yb9qdgg>
- SCHLEINKOFER, G. M. (2005)
 Genuss und Sinnestraining, in: Geiger, Annette et al. (Hrsg.) (2005): Unternehmen Wellness – Handbuch für Betriebe der Wellness und Medizinischen Wellness, Lengerich – Berlin usw., S. 115-123
- SCHLEINKOFER, G. M. (2005)
 Wasser-, Hydro- und Balneosanwendungen, in: Geiger, Annette et al. (Hrsg.) (2005): Unternehmen Wellness – Handbuch für Betriebe der Wellness und Medizinischen Wellness, Lengerich – Berlin usw., S. 58-62
- SCHMIDJELL, R. (Hrsg.) (2008)
 Wohlfühlwirtschaft – Dienstleister im Wachstumsmarkt Gesundheit: Chancen - Strukturen - Standorte, (Wissenschaftliche Schriftenreihe der Wirtschaftskammer Salzburg, Band 1), Wien – Berlin – Münster
- SONNENSCHNEIN, M. (2009)
 Medical Wellness & Co., Der Gesundheitsvorsorgetourismus in Deutschland – Angebot und Nachfrage im Wandel, Berlin
- SPILLER, K. (2008)
 Medical Wellness – mehr als ein aussichtsreicher Trend!, in: Medical + Wellness, Heft 3/2008
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.) (2008)
 Klassifikation der Wirtschaftszweige – Mit Erläuterungen, Wiesbaden, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/3859k4v>
- STATISTISCHES BUNDESAMT (Hrsg.) (2008)
 Grunddaten der Vorsorge- oder Rehabilitationseinrichtungen 2008, (Fachserie 12, Reihe 6.1.2), Wiesbaden
- STIFTUNG WARENTEST (2009)
 test – Spezial 50 plus, Sonderheft 9/2009, S. 26-31
- THIELE, M.; MATSCHULLA, C.; RICHTER, A. (2006)
 Ausbildungsoptionen in neuen Dienstleistungsberufen – Branchenspezifische Zusatzqualifikationen in der Beratungswirtschaft, in: BWP 4/2006, S. 35-37

TRAPPMANN-WEBERS, B.; SELL, B. (2006)

Evaluation des Sport- und Fitnesskaufmanns/der Sport- und Fitnesskauffrau – BIBB-Vorhaben 4.0805, Internet-Ressource: http://www2.bibb.de/tools/fodb/pdf/eb_40805.pdf

UNTERNHEMENSBERATUNG BBW (Hrsg.) (2006)

Neue Senioren-Märkte 2006/2007, Spezial 1: Gesundheit – Wellness – Fitness: Das künftige Verhalten der Senioren, Neuss, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/36bsksg>

ZOK, K.; SCHULDZINSKI, W. (2005)

Private Zusatzleistungen in der Arztpraxis – Ergebnisse aus Patientenbefragungen. Wissenschaftliches Institut der AOK, Bonn, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/39r8m65>

ZUKUNFTSINSTITUT (o.J. [2005])

Von Wellness zu SELFness – Der Megatrend Gesundheit und seine Zukunft, Internet-Ressource: <http://tinyurl.com/39bv29f>

Weitere Informationsquellen:

<http://www.berufenet.arbeitsagentur.de>

<http://www.deutsches-wellness-portal.de>

<http://www.dssv.de>

<http://www.forum-gesundheitspolitik.de>

<http://www.hochschulkompass.de>

<http://www.joergo.de/tank/floatliste.html>

<http://www.praevention-im-kurort.de>

<http://www.saunaindeutschland.com>

<http://www.schober.com>

<http://www.studi-online.de>

<http://www.wellness-im-kurort.de>

<http://www.wellness-stars.de>

<http://www.wis.ihk.de>

<http://www.wisswb-portal.de/wisswb/index.html>

<http://www.zukunftsinstitut.de>

Anhang

An den Expertengesprächen beteiligte Institutionen, Verbände und Betriebe

**Allianz selbständiger Reiseunternehmen
Bundesverband e.V.**
Hackescher Markt 4
10178 Berlin

**Bundesberufsverband der
Fachkosmetiker/-innen in Deutschland e.V.**
Marktstrasse 6
58256 Ennepetal

**Bundesverband Deutscher
Kosmetiker/innen e.V.**
Saarpfalz Park 1
66450 Bexbach

**Bundesverband der Deutschen
Tourismuswirtschaft e.V.**
(vertreten durch DEHOGA)
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin

**Deutscher Beauty- und
Wellnessfarmverband e.V.**
Im Roth 1a
97688 Bad Kissingen

Deutscher Heilbäderverband e.V.
Reinhardtstraße 46
10117 Berlin

**Deutscher Hotel- und Gaststättenverband
(DEHOGA Bundesverband)**
Am Weidendamm 1A
10117 Berlin

Deutscher Medical Wellness-Verband
Eichenstraße 3b
12435 Berlin

**Deutscher Verband für Physiotherapie
Zentralverband der Physiotherapeuten/
Krankengymnasten e.V.**
Deutzer Freiheit 72-74
50679 Köln

Deutscher Wellnessverband e.V.
Neusserstraße
40219 Düsseldorf

**DSSV e.V. Arbeitgeberverband
Deutscher Fitness- und Gesundheitsanlagen**
Bremer Str. 201 B
21073 Hamburg

Kneipp-Bund e.V.
Adolf-Scholz-Allee 6-8
86825 Bad Wörishofen

**die wohlfühler
Wellness & Therapie**
Kollwitzstraße 75
10435 Berlin

Energy Fitness
Schlossstraße 12
09111 Chemnitz

**Föhr Tourismus GmbH
AQUAFÖHR**
Stockmannsweg 1
25938 Wyk auf Föhr

**KMG Bildungsakademie gGmbH
Hotel ambiente**
Badstraße 5-7
19336 Bad Wilsnack

NaturThermeTemplin GmbH
Dargersdorfer Straße 121
17268 Templin – Thermalsoleheilbad

Reha-Klinik Schwäbische Alb GmbH & Co. KG
Bei den Thermen 10-12
72574 Bad Urach

SCHÜLE'S Gesundheitsresort & Spa GmbH
Ludwigstraße 37-41A
87561 Oberstdorf

Seehotel Überfahrt
Überfahrtstraße 10
83700 Rottach-Egern

Spa Company
Spa Management - Spa Consulting
Eichendorffstraße 6
78234 Engen

Tourismus-Zentrale St. Peter-Ording
Gesundheits- und Wellnesszentrum
Maleens Knoll 2
25826 St. Peter-Ording

**Verband Deutscher Fitness- und
Gesundheitsunternehmen e.V.**
Hohe Bleichen 28
20354 Hamburg

**Verband Physikalische Therapie
Vereinigung für die
physiotherapeutischen Berufe (VPT).**
Hofweg 15
22085 Hamburg

QUALIFIKATIONSBEDARF IN DER WELLNESSBRANCHE

Fragebogen für Betriebe, die Wellness-Leistungen direkt an Kunden erbringen

Bitte beantworten Sie den Fragebogen
 und senden Sie ihn **innerhalb von 14 Tagen** zurück
 an das beauftragte Auswertungsinstitut:

ConLogos Dr. Vock & Partner
 Fischersand 9
 99084 Erfurt
 (Adresse für Fensterumschlag auf Seite 6)

Zunächst möchten wir Sie um einige Angaben zu Ihrem Betrieb bitten.

1. In welchem Bundesland liegt Ihr Betrieb?

- | | | | |
|---|--|---|--|
| <input type="radio"/> Baden-Württemberg | <input type="radio"/> Bremen | <input type="radio"/> Niedersachsen | <input type="radio"/> Sachsen |
| <input type="radio"/> Bayern | <input type="radio"/> Hamburg | <input type="radio"/> Nordrhein-Westfalen | <input type="radio"/> Sachsen-Anhalt |
| <input type="radio"/> Berlin | <input type="radio"/> Hessen | <input type="radio"/> Rheinland-Pfalz | <input type="radio"/> Schleswig-Holstein |
| <input type="radio"/> Brandenburg | <input type="radio"/> Mecklenburg-Vorpommern | <input type="radio"/> Saarland | <input type="radio"/> Thüringen |

2. Zu welchem Wirtschaftsbereich gehört Ihr Betrieb? Bitte geben Sie den Bereich an, der für Ihren Betrieb am MEISTEN zutrifft. (Mehrfachangaben sind möglich)

Hotellerie

- Wellnesshotel / Wellness-Resort
- Medical Wellness Hotel
- Kneipp-Hotel
- Luxus- oder Sterne-Hotel mit Wellnessbereich
- Kurhotel
- Sporthotel
- Sonstiges
↳ Bitte angeben:

Bäder, Sauna, Thermen

- Kur- und Heilbad (Verwaltung)
- Öffentliches Freizeitbad
- Spaßbad / Attraktionsbad
- Therme
- SPA / Day SPA
- Saunabetrieb
- Sonstiges
↳ Bitte angeben:

Medizinischer- und therapeutischer Betrieb

- Arztpraxis
- Klinik der Allgemeinversorgung (ohne Reha)
- Reha-Klinik
- Sanatorium, Kurklinik
- Physio- oder ergotherapeutische Praxis
- Massagepraxis
- Gesundheitseinrichtung, -zentrum
- Health Club
- Sonstiges
↳ Bitte angeben:

Sport- und Fitness-Betriebe

- Fitnesscenter
- Fitnessstudio, Fitnessclub
- Sportstudio
- Sonstiges
↳ Bitte angeben:

Wellness-Betriebe

- Wellnesscenter
- Wellnessstudio
- Wellnessclub
- Medical Wellness-Praxis
- Sonstiges
↳ Bitte angeben:

Kosmetik- und Schönheitsbetriebe

- Beautyfarm, Schönheitsfarm
- Kosmetikstudio, -salon
- Sonnenstudio, Solarium
- Institut / Praxis für Typ- und Stilberatung
- Friseursalon
- Sonstiges
↳ Bitte angeben:

Sonstiger Betrieb

- ↳ Bitte angeben:
-
-
-

3. Bitte schätzen Sie, welchen Anteil "Wellness" am gesamten betrieblichen Leistungsangebot hat – gemessen am Umsatz.

(Bitte nur eine Antwortmöglichkeit angeben.)

- 0 %
- 1 % - 10 %
- 11 % - 33 %
- 34 % - 66 %
- 67 % - 100 %

4. Erbringt Ihr Betrieb die Wellness-Leistungen selbst oder durch Subunternehmen (z.B. Verpachtung, Shop-in-Shop)?

(Bitte nur eine Antwortmöglichkeit angeben.)

- Wir erbringen die Wellness-Leistungen vollständig selbst.
- Die Wellness-Leistungen werden zum Teil von Subunternehmen erbracht.
- Die Wellness-Leistungen werden vollständig von Subunternehmen erbracht.

5. Wie schätzen Sie für Ihren Betrieb die Entwicklung der Nachfrage nach Wellness-Leistungen für die nächsten 3 Jahre ein?

- stark zunehmend
- leicht zunehmend
- gleich bleibend
- leicht abnehmend
- stark abnehmend

6. Welche Wellness-Leistungen direkt am Kunden erbringt Ihr Betrieb? (Mehrfachangaben möglich.)

- Gesundheitsberatung
- mit den Krankenkassen abrechenbare Präventionsmaßnahmen
- Wellness-Leistungen im Rahmen der medizinischen Rehabilitation
- Bäder (z.B. Kneipp, Thalasso)
- Sport/Fitness (z.B. Kraft-, Konditions-, Schnelligkeits-, Koordinationstraining)
- Bewegung (z.B. Gymnastik, Stretching, Walking, Laufen, Schwimmen)
- Kosmetik, Hand-, Fußpflege
- Friseur
- Massagen
- Sauna
- Solarium
- Entspannung/Stressmanagement (z.B. Progressive Muskelrelaxation, Yoga, Autogenes Training)
- Ernährung (z.B. Slow-Food, Nahrungsergänzung, Ernährungspläne erstellen)
- Sonstige Angebote

↳ Bitte angeben:

.....

7. Bitte stellen Sie das Leitbild von „Wellness“, das in Ihrem Betrieb gepflegt wird, in einem kurzen Satz dar.

Wellness ist für unseren Betrieb:

.....

Im Folgenden geht es um die Beschäftigten und ihre Qualifikationen.

Die Bezeichnungen meinen immer weibliche und männliche Personen gleichermaßen.

8. Wie viele Mitarbeiter (einschließlich Inhaber) beschäftigt Ihr Betrieb insgesamt?

_____ Mitarbeiter
 Anzahl

9. Wie viele Mitarbeiter (einschließlich Inhaber) erbringen direkt oder indirekt Leistungen für den WELLNESSBEREICH?

(z.B. auch Rezeption, Küchenpersonal)

9a Insgesamt erbringen _____
Mitarbeiter Anzahl
 Leistungen für den **Wellnessbereich**
 (direkt oder indirekt)

9b Davon sind _____ **FRAUEN**
 Anzahl

9c Im Wellnessbereich sind:

_____ Inhaber beschäftigt.
 Anzahl

_____ in VOLLZEIT
 sozialversicherungspflichtig
 mit mind. 35 Std./Woche
 beschäftigt.
 Anzahl

_____ in TEILZEIT sozialversicherungspflichtig
 mit weniger als 35 Std./Woche
 beschäftigt
 (keine geringfügig Beschäftigten).
 Anzahl

_____ auf 400-€ -Basis bewschäftigt.
 Anzahl

_____ Honorar-, Aushilfskräfte
 beschäftigt.
 Anzahl

10. Welche Erstausbildung haben die Mitarbeiter/innen im Wellness-Bereich Ihres Betriebs?

(Mehrfachangaben möglich)

Berufe aus dem Bereich Gesundheit:

- Arzt
- Psychologe
- Physiotherapeut
- Masseur und medizinischer Bademeister
- Podologe
- Diätassistent
- Sonstige, bitte konkret angeben:
(1)
- (2)
- (3)

Berufe aus dem Gast- und Reisegewerbe:

- Koch, Diätkoch
- Restaurantfachmann
- Hotelfachmann
- Hotelkaufmann
- Reiseverkehrskaufmann
- Assistent für Gesundheitstourismus
- Sonstige, bitte konkret angeben:
(1)
- (2)
- (3)

Berufe aus den Bereichen Sport/Fitness und Freizeit:

- Sportlehrer
- Sporttherapeut
- Gymnastiklehrer
- Fachangestellter für Bäderbetriebe
- Kaufmann für Tourismus und Freizeit
- Sport- und Fitnesskaufmann
- Sportassistent
- Fitnesstrainer
- Sonstige, bitte konkret angeben:
(1)
- (2)
- (3)

Berufe aus dem Bereich Körperpflege:

- Friseur
- Kosmetiker, Hand- und Fußpfleger
- Sonstige, bitte konkret angeben:
(1)
- (2)
- (3)

Andere Berufe

- Bitte konkret angeben:
(1)
- (2)
- (3)

11. Über welche beruflichen Fortbildungen (Abschlüsse, Zertifikate, Zusatzqualifikationen usw.) verfügen die Mitarbeiter Ihres Betriebs, die direkt oder indirekt Wellness-Leistungen erbringen?

(z.B. auch Rezeption, Küchenpersonal)

- Das ist mir nicht bekannt. → Bitte weiter mit Frage 12
- Sie verfügen meines Wissens über keine beruflichen Fortbildungen. → Bitte weiter mit Frage 12
- Sie verfügen über folgende berufliche Fortbildungen (bitte angeben):
(1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

Hier geht es um die Tätigkeiten, die im Wellness-Bereich Ihres Betriebs anfallen.

12. Welche Tätigkeiten werden von den Beschäftigten im Wellness-Bereich Ihres Betriebs ausgeführt?

(Bitte ankreuzen, Mehrfachangaben möglich)

Allgemeine Wellness-Leistungen

- Kunden über inländische oder regionale Wellnessangebote informieren
- An der Weiterentwicklung des regionalen Wellnessangebots mitwirken
- Kunden zum Wellnessangebot des Betriebs informieren
- Betriebliche Wellnessleistungen und -produkte individuell für den Kunden zusammenstellen
- Mit Kunden in einer Fremdsprache zum Wellnessangebot kommunizieren
- Kunden über körperliche und psychische Auswirkungen verschiedener Wellness-Leistungen aufklären
- Anwendungen zu Wellness Themen durchführen (z.B. Massagen, Bäder, Kosmetik)
- Kurse zu Wellness Themen durchführen (z.B. Sport/Fitness, Bewegung, Ernährung, Entspannung/Stressmanagement)
- Im Rahmen von Wellnessleistungen Einzelbetreuungen (z.B. Personal Trainings) durchführen
- Individuelle Maßnahmen im Vorfeld von Wellness-Leistungen durchführen (z.B. Fitness-Check-ups, Trainingspläne erstellen, Ernährungsgewohnheiten erfassen)
- Vorträge oder Seminare zu Wellness Themen abhalten
- Im Rahmen der Weiterentwicklung des betrieblichen Leistungsangebots zielgruppenspezifische Wellnessprogramme und -angebote entwickeln

Wellness-Leistungen in Gesundheitsberatung, Ernährungsberatung und Kosmetik

- Kunden allgemeine Informationen zu Gesundheitsverhalten geben
- Kunden individuelle Empfehlungen zur Entwicklung / Veränderung ihres Gesundheitsverhaltens geben
- Eigenständig oder in Kooperation mit anderen Berufsgruppen die gesundheitliche Eignung von Kunden für die Nutzung des betrieblichen Wellnessangebots feststellen
- Kunden allgemeine Ernährungsempfehlungen (z.B. Deutsche Gesellschaft für Ernährung (DGE)) geben
- Für Kunden individuelle Ernährungspläne unter Berücksichtigung gesundheitlicher Voraussetzungen und Lebensgewohnheiten (z.B. Grad an sportlichen Aktivitäten) erstellen
- Kunden individuelle Empfehlungen zum Einsatz von Nahrungsergänzungsmitteln geben
- Kunden über Ernährungskonzepte informieren (z.B. Vollwerternährung, Weight Watchers)
- Bei Kunden Hauttyp und Hautzustand beurteilen
- Bei Kunden Maßnahmen der pflegenden Kosmetik und der dekorativen Kosmetik (z.B. Farb-, Typ- und Stilberatung) durchführen

Verkauf und Marketing von Wellness-Leistungen und -Produkten

- Wellnessprodukte und -dienstleistungen präsentieren
- Verkaufsgespräche zu Wellnessprodukten und -Leistungen führen
- Kundenbindungsinstrumente einsetzen
- Werbemittel und -träger auswählen und einsetzen
- Betriebsbezogenes Nachfragepotenzial für Wellness-Leistungen ermitteln
- Vorschläge für die Gestaltung des Wellness-Angebots erarbeiten
- Planung und Entwicklung von Marketingkonzepten
- Konzeption, Planung, Organisation von Veranstaltungen

Aufgaben im Rahmen der Betriebsorganisation und des Rechnungswesens

- Betriebs- oder Bereichsziele entwickeln
- Leistungsprozesse überwachen und ggf. korrigierend eingreifen
- Planen und Gestalten von Arbeits- und Organisationsstrukturen
- Betriebsmittel bewirtschaften (Einkauf, Lagerhaltung usw.)
- Entwickeln und Überwachen einer betriebsgerechten Bedarfs-, Vorrats- und Bestellplanung
- Kosten ermitteln, Ausgaben überwachen
- Analysieren von Kostenrechnungen und Erstellen von Kennzahlen zum Kostenmanagement
- Informationen aus Geschäftszahlen (Umsatz, Kundenzahl, Nachfrageverhalten) auswerten
- Jahresabschluss vorbereiten
- Inventur durchführen
- Finanzpläne erstellen
- Budgets, Liquidität und Ertragslage überwachen

Aufgaben im Rahmen des Personal- und Qualitätsmanagements

- Einsatzpläne für Personal erstellen
- Planen und Durchführen interner und externer Personalbeschaffung
- Führen von Personalgesprächen
- Initiieren und Planen von Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung
- Anwenden von qualitätssichernden Maßnahmen im eigenen Aufgabenbereich

Entsprechen die Qualifikationen der Beschäftigten dem betrieblichen Bedarf?

13. Sind die Qualifikationen der Beschäftigten Ihres Betriebs ausreichend, um die Aufgaben und Tätigkeiten im Wellness-Bereich optimal auszuüben?

- Ja, im Großen und Ganzen schon. → Bitte weiter mit Frage 14
- Nein, es besteht Qualifizierungsbedarf

13a. Bitte benennen Sie die fehlenden Qualifikationen:

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

14. Bietet Ihr Betrieb Möglichkeiten zur beruflichen Fortbildung an (z.B. eigenes Qualifizierungskonzept) oder fördert die Teilnahme an Maßnahmen der beruflichen Fortbildung für den Wellness-Bereich?

- Nein, bisher nicht. → Bitte weiter mit Frage 15
- Ja, das tun wir für folgende Arten von Fortbildungen

14a. Bitte benennen Sie die Fortbildungen:

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

15. Wie schätzen Sie allgemein die beruflichen Weiterbildungsmöglichkeiten für eine Beschäftigung im Wellness-Bereich ein?

- Das kann ich nicht beurteilen. → Bitte weiter mit Frage 16
- Das bestehende Angebot ist durchaus ausreichend und angemessen. → Bitte weiter mit Frage 16
- Das bestehende Angebot sollte verbessert werden insbesondere in den folgenden Aspekten:

15a. Bitte benennen Sie die Aspekte:

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

16. Wenn Sie eine Position im Wellness-Bereich Ihres Betriebs besetzen wollten, wie stellt sich aus Ihrer Sicht das Arbeitsmarktangebot dar?

Qualifiziertes Personal für den Wellness-Bereich zu finden, ist:

- sehr einfach → Bitte weiter mit Frage 17
- eher einfach → Bitte weiter mit Frage 17
- unterschiedlich („mal so, mal so“)
- schwer
- sehr schwer

16a. Wenn es mitunter schwierig ist, Fachkräfte zu finden: Welche Qualifikationen betrifft dies?

Bitte benennen Sie die fehlenden Qualifikationen:

- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)

Rückantwort

ConLogos Dr. Vock & Partner
Dr. Rainer Vock
Fischersand 9
99084 Erfurt

← ausgefüllten Fragebogen bitte
an diese Adresse zurücksenden

17.

Wenn Sie eine/n Mitarbeiter/in für den Wellness-Bereich einstellen wollten, für welches Berufsprofil hätte Ihr Betrieb am ehesten eine nützliche Verwendung? (Mehrfachangaben möglich)

- WELLNESSBERATER: Beratungs- und Verkaufsdienstleistungen zu Wellness-Produkten und Wellness-Leistungen
- WELLNESSTRAINER / -COACH: Wellness-Leistungen direkt am Kunden
- WELLNESSTHERAPEUT: Wellness-Leistungen an gesundheitlich vorbelasteten Kunden, medizinische Leistungen sowie Wellness-Leistungen am Kunden
- WELLNESSFACHWIRT: Aufgaben im mittleren Management (Bereichs-, Abteilungsleitung) ggf. zusätzlich Erbringen von Wellness-Leistungen
- WELLNESSMANAGER: Höheres Management (Geschäftsführung) eines Wellness-Betriebs (ausschließlich)
- SONSTIGES: nicht genanntes Profil (bitte benennen!):
.....
- KEINES der genannten Profile, weil:
.....

18. Sollte aus Ihrer Sicht ein Ausbildungsberuf für den Wellness-Bereich geschaffen werden?

- Das kann ich nicht beurteilen. → Bitte weiter mit Frage 19
- Nein, für unseren Betrieb brauchen wir das nicht. → Bitte weiter mit Frage 19
- Ja, für unseren Betrieb würde sich so etwas anbieten.

Wenn Ja: Bitte erläutern Sie kurz, wie die Eckpunkte eines solchen Berufs aussehen sollten:

.....
.....

19. Was möchten Sie uns noch zum Thema "Wellness" und "Berufliche Bildung" sagen?

.....
.....

20. Würden Sie für ein Telefoninterview (ca. 20 Minuten) zum Thema "Wellness & Beruf" zur Verfügung stehen?

- Nein
- Ja, dazu bin ich bereit → **Hierfür benötigen wir noch ihre Kontaktdaten.** Bitte nennen Sie uns:

Ihren Namen:

Name des Betriebs:

Telefon.Nr.:

ggf. E-Mail:

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an der Umfrage!