

## ***Kurzfassung***

<b>Verfasserin</b> Sophia Gschoßmann, BA	<b>Betreuerin</b> Prof. MMag. Raphaela Stadler, PhD
<b>Titel</b> DEI (Diversity, Equity, Inclusion) am Arbeitsplatz im Spannungsfeld von Wahrnehmung und Realität aus Arbeitnehmer/-innenperspektive unter Bezugnahme des Dienstleistungssektors	
<b>Keywords</b> diversity, equity, inclusion, DEI initiatives, tourism sector, employer attractiveness, employee perspective, sustainability (→ die Literatursuche erfolgte im Sinne einer höheren Trefferquote mit englischen Suchbegriffen)	

### **Kurzfassung**

Die Relevanz von Diversity, Equity und Inclusion (DEI) nimmt in Unternehmen kontinuierlich zu, u. a. aufgrund von steigenden, sich wandelnden Erwartungen der Erwerbstätigen an Arbeitgeber, des „war of talents“ und des wachsenden Nachhaltigkeitsbestrebens. Die Forschungsfrage „Inwiefern beeinflusst die Förderung von DEI die wahrgenommene Attraktivität eines Unternehmens aus Arbeitnehmer/-innenperspektive?“ eruiert, inwieweit Arbeitnehmer/-innen DEI-Maßnahmen im Vergleich zu ihrer intendierten Wirkung positiv oder negativ erleben. Diese Erkenntnis ist essenziell, denn die Unterstützung der Belegschaft ist bestimmend für die Umsetzbarkeit der Strategien. Der Tourismus ist auf multikulturelle Mitarbeiter/-innen, die eine hochdiverse Gästeschicht servieren, angewiesen und daher insbesondere auf ein effektives Workforce Diversity Management und einen Konsens über umzusetzende DEI-Maßnahmen angewiesen, um die Attraktivität der Branche und der Betriebe zu steigern und langfristig attraktiv und wettbewerbsfähig zu bleiben. Zur Beantwortung der Forschungsfrage werden diverse Thematiken rund um Diversität, Gleichstellung und Inklusion zuerst allgemein dargelegt, worauf eine Schwerpunktsetzung auf die Dienstleistungs- und Tourismusbranche sowie die Erläuterung der Arbeitgeberattraktivität folgt. Es wird anschließend quantitativ mithilfe eines standardisierten Online-Fragebogens geforscht. Die Analyse und Interpretation lassen den Schluss zu, dass sowohl jede der drei Komponenten – Diversitäts-, Gleichstellungs- und Inklusionsförderung – einzeln als auch in Kombination die wahrgenommene Arbeitgeberattraktivität positiv beeinflussen. Zudem wurde festgestellt, dass die Erwerbstätigkeit im Dienstleistungssektor das Verständnis und die Unterstützung von DEI-Maßnahmen am Arbeitsplatz zusätzlich fördert. Alle Hypothesen können bestätigt werden. Aus dem erkenntlichen Grund der positiven Auswirkungen auf die Arbeitgeberattraktivität sollen DEI-Bemühungen in Unternehmen stark ausgebaut und gefördert werden, da sie Großteils bisher noch unzureichend in Unternehmen v. a. im DACH-Raum implementiert wurden. Dafür wurde ein entsprechender Maßnahmenkatalog mit ersten Umsetzungsvorschlägen konzipiert.

**Eingereicht am:** 09.05.2025

## ***Abstract***

<b>Author</b> Sophia Gschoßmann, BA	<b>Supervisor</b> Prof. MMag. Raphaela Stadler, PhD
<b>Title</b> DEI (Diversity, Equity, Inclusion) at the workplace in the field of tension between perception and reality from the employee perspective with reference to the service sector	

### **Abstract**

The "war for talents," growing sustainability demands, and strongly shifting employee expectations are multiple reasons that are contributing to the steadily rising importance of the topic diversity, equity, and inclusion (DEI) in the workplace. This thesis aims to answer the following research question: "How much does a company's perceived attractiveness from an employee standpoint change when DEI is promoted?" Since employee support as well as their understanding is crucial to the success of DEI initiatives, it is imperative to comprehend how they perceive the company as well as how they think about DEI-projects. Effective DEI practices are particularly important in the tourism sector since it is a service sector that primarily depends on multicultural teams serving a diverse clientele. In order to investigate this, the thesis first defines employer attractiveness, focuses on the service and tourism industries, and outlines the fundamental ideas of diversity, equity, and inclusion. A quantitative study was carried out using an online survey aimed at service industry workers. According to the analysis, perceived employer attractiveness is positively impacted by each of the three DEI components—diversity, equity, and inclusion—both separately and in combination. Additionally, working in the service industry increases awareness of and support for DEI programs. Every hypothesis was verified. DEI measures are frequently not sufficiently implemented, despite the benefits outlined. The outcome of this thesis is a strong suggestion to bolster DEI initiatives greatly considering the findings in order to improve employer appeal and long-term competitiveness. To assist with the first stages of implementation, a list of recommended actions was created, whereby the choice of measures should always be based on the company's values, the individual needs, the company size etc.

submitted: 09.05.2025