

Egon Smeral, Peter Huber, Ulrike Mühlberger, Gerhard Schwarz

Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen

Mehr als die Hälfte der österreichischen Hotellerie- und Gastronomiebetriebe verzeichneten in der letzten Hochkonjunkturphase deutliche Personalknappheiten. Die wichtigsten betrieblichen Determinanten der Rekturierungsprobleme waren das Betriebswachstum, die Betriebsgröße und der Anteil der einzelnen Berufsgruppen an der Gesamtbeschäftigung. Strategien zur Überwindung von Personalknappheiten in Wachstumsphasen sind in erster Linie Produktivitätsverbesserungen und die Schaffung saisonunabhängiger bzw. ganzjähriger Angebotsformen. Weitere Maßnahmen sind die Beschäftigung von Schulabgängern bzw. Schulabgängerinnen, die Mobilisierung von Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteigern, die Bildung von Beschäftigtenpools oder die Einstellung von älteren und ausländischen Arbeitskräften.

Der vorliegende Beitrag basiert auf einer Studie des WIFO im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft: Egon Smeral, Peter Huber, Ulrike Mühlberger, Gerhard Schwarz, *Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen* (Jänner 2009, 79 Seiten, 30 €, kostenloser Download: http://www.wifo.ac.at/www/jsp/index.jsp?fid=23923&id=34800&typeid=8&display_mode=2) • Begutachtung: Ewald Walterskirchen • Wissenschaftliche Assistenz: Sabine Fragner • E-Mail-Adressen: Egon.Smeral@wifo.ac.at, Peter.Huber@wifo.ac.at, Ulrike.Muehlberger@wifo.ac.at, Gerhard.Schwarz@wifo.ac.at

Im Tourismus treten trotz relativ hoher Arbeitslosigkeit – die Arbeitslosenquote betrug in der Branche 2008 13,7% – und besonderer Regelungen für ausländische Saisonarbeitskräfte in Wachstumsphasen immer wieder Probleme bei der Besetzung von offenen Stellen auf, die in Zeiten schwächerer Konjunktur geringer sind. Damit entsteht gerade im Tourismus die scheinbar paradoxe Situation, dass die Unternehmen trotz eines auch in Aufschwungsphasen großen Arbeitskräfteangebotes nicht ausreichend den Anforderungen entsprechende Arbeitskräfte finden können. In der wirtschaftswissenschaftlichen Literatur wird zur Erklärung dieser Situation immer wieder die Mismatch-Hypothese herangezogen, wonach Strukturunterschiede zwischen Arbeitskräfteangebot und Arbeitskräftenachfrage hinsichtlich Qualifikation, Alter, räumlicher und zeitlicher Verfügbarkeit sowie der Einkommenserwartungen (einschließlich der Arbeitsbedingungen und Karrieremöglichkeiten) zum gleichzeitigen Auftreten von hoher Arbeitslosigkeit und Arbeitskräfteknappheit beitragen.

Nach einer Studie von Smeral *et al.* (2004) etwa bezieht sich ein wesentlicher Mismatch im Tourismus auf die unterschiedlichen Einkommensvorstellungen der Arbeitsmarktparteien (unter Einrechnung der Arbeitsbedingungen). Nachgefragt werden vorwiegend billige, junge und möglichst qualifizierte Arbeitskräfte, das gebotene Einkommen liegt aber unter den Vorstellungen der Arbeitssuchenden, die es daher zum Teil vorziehen, in ihrer Wohnsitzregion arbeitslos zu bleiben oder in andere Branchen abzuwandern, statt eine Stelle im Tourismus anzunehmen. Das Auseinanderklaffen der Vorstellungen bezüglich der Einkommens- und Arbeitsbedingungen lässt sich damit zumindest zum Teil auf die spezifischen Bedingungen der touristischen Produktion mit hoher Spitzenbelastung der Arbeitskräfte zurückführen.

Verschiedene Gruppen von Arbeitskräften sind dabei von diesem Mismatch in unterschiedlicher Weise betroffen. Der Anteil junger und qualifizierter Arbeitskräfte (z. B. mit Lehr- oder Fachschulabschluss) ist unter den Saisonarbeitslosen (also den nur temporär Beschäftigungslosen) höher als unter jenen, die auch in der Hauptsaison arbeitslos sind (Sockelarbeitslosigkeit). Die "Sockelarbeitslosen" sind deshalb wegen

ihrer Qualifikationsmängel und ihres höheren Alters nur sehr beschränkt dem gewünschten Arbeitskräfteangebot zuzurechnen (Smeral et al., 2004).

Zugleich sind die Unternehmen in unterschiedlichem Ausmaß von Arbeitskräfteknappheit betroffen. Die Literatur (z. B. Bennett – McGuinness, 2005, Winkelmann, 2001, Green – Owen, 2003, Dainty – Ison – Root, 2005, Bosworth, 1993) diskutiert verschiedene betriebliche Ursachen der Personalknappheit:

- Wenn etwa hohe Nachfrage (und mangelndes Angebot) nach bestimmten Arbeitskräften die Hauptursache ist, sollten Betriebe mit überdurchschnittlichem Beschäftigungswachstum oder mit hohem Arbeitskräfteeinsatz in der entsprechenden Berufsgruppe besondere Knappheit verzeichnen.
- Die Ursache kann aber auch eine mangelnde Attraktivität des Arbeitsplatzes für die Arbeitskräfte sein. Größere Unternehmen, welche ihrer Belegschaft bessere Aufstiegschancen und im Allgemeinen auch höhere Löhne bieten als kleine Unternehmen, haben oft geringere Probleme bei der Personalrekrutierung (Askildsen – Baltagi – Holmas, 2002).
- Einfacher ist die Mitarbeitersuche auch für besser entlohnende Betriebe.
- Überdies könnten Ganzjahresbetriebe und Betriebe mit geringer Saisonalität ihren Beschäftigten stabilere Arbeitsplätze bieten als saisonale Unternehmen. Sie wären somit attraktivere Arbeitgeber und hätten deshalb geringere Probleme bei der Personalsuche.

Die Unternehmen reagieren mit sehr unterschiedlichen Strategien auf Arbeitskräfteknappheit. So können sie etwa entsprechende Arbeitskräfte selbst ausbilden oder durch die Rekrutierung auf neuen Arbeitsmärkten (z. B. im Ausland oder unter älteren Arbeitskräften) das effektive Arbeitskräfteangebot erhöhen oder durch Veränderung der Arbeitsbedingungen und des Lohnes den Arbeitsplatz attraktiver gestalten.

Anhand einer vom WIFO in Zusammenarbeit mit der Wirtschaftskammer Österreich durchgeführten Online-Befragung untersucht die vorliegende Arbeit die betrieblichen Ursachen von Personalknappheiten im Tourismus und die von den Tourismusunternehmen gewählten Strategien zu ihrer Überwindung. Sie geht dabei der Frage nach, in welchen Tourismusunternehmen Arbeitskräfteknappheit besonders häufig auftritt und welche Strategien sie zu deren Bewältigung wählen. Die Erhebung wurde im April und Mai 2008 durchgeführt. Diese Periode war eine typische reife Hochkonjunkturphase der österreichischen Wirtschaft, in der die Arbeitskräfteknappheit besonders ausgeprägt sein sollte, da die Gesamtbeschäftigung zu diesem Zeitpunkt bereits das dritte Jahr in Folge um mehr als 1% stieg.

Strukturmerkmale des Gaststätten- und Beherbergungswesens

3.191 Tourismusbetriebe in ganz Österreich füllten den Fragebogen aus. Als Charakteristika der Unternehmen wurden der Betriebstyp (z. B. Unterkunfts- und/oder Gastronomiebetrieb), die Lage, die Angebotsstruktur (z. B. Küchenausrichtung, Hotelkategorie), die Betriebsgröße, die Saisonabhängigkeit, die Ganzjahresorientierung (ganzjährig oder teilweise geöffnet), die Personalstruktur der Betriebe, die Beschäftigungsart (z. B. Vollzeit- oder Teilzeitbeschäftigung, Saisonier-Beschäftigung) und eventuelle Überzahlungen erhoben. Die Betriebe wurden gebeten, Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen zu nennen sowie ihre Maßnahmen und Strategien gegen Arbeitskräfteknappheit anzugeben (Smeral et al., 2009).

Obwohl die Ergebnisse dieser Befragung auf einer Stichprobe basieren und damit nicht in allen Dimensionen repräsentativ für das gesamte österreichische Beherbergungs- und Gaststättenwesen sind, spiegeln sie wichtige Strukturcharakteristika der österreichischen Tourismuswirtschaft wider. Die Branche ist kleinbetrieblich organisiert und unterliegt einer ausgeprägten Saisonalität. So waren in den befragten Betrieben im Jahresdurchschnitt 2007 je Betrieb etwa 14 Personen tätig. Rund 31% der Betriebe wiesen einen Personalstand von weniger als 5 Personen auf, und nur 13% der Betriebe hatten mehr als 25 Beschäftigte (Übersicht 1).

In Hinblick auf die Saisonalität meldeten 24% der Betriebe eine starke Sommer-, aber schwache Wintersaison, knapp ein Drittel umgekehrt eine ausgeprägte Winter-, aber

schwache Sommersaison, und nur 30% gaben an, keinen großen Saisonschwankungen zu unterliegen. Kleine Betriebe verzeichnen allgemein wesentlich stärkere Saisonschwankungen als große. Die hohe Saisonabhängigkeit spiegelt sich auch in der Ganzjahresorientierung: Nur 57% der antwortenden Unternehmen halten das ganze Jahr hindurch geöffnet. Dieser Anteil ist unter den reinen Gastronomiebetrieben wegen der geringeren Tourismusabhängigkeit bzw. der deutlich höheren Orientierung an der lokalen Nachfrage (Städte, tourismusextensive Agglomerationen) mit 75% überdurchschnittlich.

Übersicht 1: Charakteristika der befragten Betriebe

	Insgesamt	Reine Unterkunfts- betriebe	Unterkunftsbetriebe mit Frühstücks- gelegenheit	Gastronomie	Reine Gastronomie- betriebe
<i>Betriebsgröße¹⁾</i>					
Bis 4 Beschäftigte	30,8	74,3	66,8	17,6	33,2
5 bis 9 Beschäftigte	31,8	20,0	15,9	33,3	37,2
10 bis 14 Beschäftigte	14,2	5,7	7,3	17,2	12,9
15 bis 19 Beschäftigte	6,2	.	4,1	8,1	4,3
20 bis 24 Beschäftigte	3,7	.	2,4	4,6	2,8
25 oder mehr Beschäftigte	13,4	.	3,5	19,1	9,6
<i>Saisonausrichtung²⁾</i>					
Starke Sommer-, schwache Wintersaison	24,1	23,8	22,4	25,1	23,2
Starke Winter-, schwache Sommersaison	32,2	42,9	41,8	31,8	27,2
Andere große Saisonschwankungen	14,0	16,7	10,4	14,8	14,3
Keine großen Saisonschwankungen	29,8	16,7	25,4	28,3	35,3
<i>Ganzjahresorientierung³⁾</i>					
Ganzjährig geöffnet	57,3	54,8	53,9	47,6	75,1
Nicht ganzjährig geöffnet	42,7	45,2	46,1	52,4	24,9

Q: Befragung WIFO-WKO. – ¹⁾ 2.459 Nennungen. – ²⁾ 2.721 Nennungen. – ³⁾ 2.763 Nennungen.

Die Personalstruktur laut Erhebungsergebnissen (Männer 40%, Frauen 60%, ausländische Arbeitskräfte 29%) entspricht weitgehend jener laut offizieller Statistik (Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger). Das lässt zumindest in Hinblick auf die gewählten Personalstrategien repräsentative Aussagen zu. Wie im Tourismus insgesamt beschäftigen die befragten Betriebe überdurchschnittlich viele Arbeitskräfte mit einem hohen Anteil an Personen mit Lehrabschluss (Übersicht 2). Knapp 80% der in den befragten Unternehmen Tätigen sind jünger als 45 Jahre, wobei die 19- bis 24-Jährigen mehr als ein Fünftel der Belegschaft (21,7%) ausmachen. Jüngere sind dabei im qualifizierten Küchen- und Kundenservice tätig, während die ab 45-Jährigen in den Bereichen Management und Verwaltung, aber auch in geringqualifizierten Hilfsdiensten (z. B. Zimmer- und Gästebetreuung, Haustechnik, Gartenbetreuung) überwiegen.

Fast die Hälfte (44,9%) der in den antwortenden Betrieben Tätigen verfügt über einen Lehr- oder mittleren Schulabschluss, 31,7% über einen Pflichtschulabschluss. 10,6% der Beschäftigten haben einen Matura- oder Kollegabschluss und nur 2,4% absolvierten eine Fachhochschule oder Universität. Im Lehrverhältnis stehen 10,4% der Beschäftigten. Personen mit Lehrabschluss oder mittlerem Schulabschluss sind vor allem in den Küchenberufen, als Restaurantfachkräfte, im Empfang und der Gästebetreuungs- sowie in Sport- und Wellnesstätigkeiten, der Haustechnik, der Gartenbetreuung, im Food-and-Beveridge-Management sowie in den Bereichen Einkauf, Lagerhaltung, Logistik und Rechnungswesen, Buchhaltung tätig. Arbeitskräfte mit höherer Ausbildung werden neben den Bereichen Rezeption und Gästebetreuung vor allem im Management und in der Verwaltung eingesetzt. Hilfsdienste und andere geringqualifizierte Tätigkeiten werden erwartungsgemäß in erster Linie von Personen mit Pflichtschulabschluss wahrgenommen.

Übersicht 2: Alter, Bildungsniveau und Herkunft der Beschäftigten und Art des Beschäftigungsverhältnisses

	Insgesamt	Köche und Köchinnen	Food-and-Beverage-Management	Bäckerei, Konditorei	Küchenhilfen	Restaurantfachkräfte	Servierhilfspersonal	Servier- und Küchenpersonal	Rezeption, Telefondienst
	Anteile in %								
<i>Alter¹⁾</i>									
15 bis 44 Jahre	78,9	83,0	67,6	83,7	76,4	86,0	87,5	72,5	85,8
45 Jahre und älter	21,1	17,0	32,4	16,3	23,6	14,0	12,5	27,5	14,2
<i>Höchste abgeschlossene Schulbildung²⁾</i>									
Pflichtschule	31,7	15,4	5,9	15,4	74,6	15,5	46,2	39,5	6,1
Im Lehrverhältnis	10,4	17,5	2,6	19,0	4,5	11,3	13,8	9,5	4,9
Lehre, mittlere Schule	44,9	62,9	55,9	62,9	17,0	63,3	28,1	41,3	42,3
Matura, Kolleg	10,6	3,3	28,8	2,4	3,6	8,3	9,5	7,0	41,6
Universität, Fachhochschule	2,4	0,8	6,9	0,3	0,2	1,6	2,5	2,7	5,1
<i>Herkunft³⁾</i>									
Bundesland des Betriebs	60,3	61,1	74,6	76,3	41,7	61,3	63,0	64,0	73,1
Anderes Bundesland	11,2	12,8	14,5	10,2	5,9	14,8	16,2	7,0	13,7
EU 27	17,9	20,4	8,9	11,9	23,8	20,2	15,5	15,3	9,9
Sonstiges Ausland	10,6	5,8	2,0	1,6	28,7	3,7	5,3	13,8	3,2
<i>Art des Beschäftigungsverhältnisses⁴⁾</i>									
Vollzeit	80,5	93,9	95,8	91,2	72,0	84,0	56,6	64,9	88,3
Nicht-Saisoniers	55,5	68,0	83,1	79,1	38,3	57,1	22,4	43,0	76,4
Saisoniers	25,0	26,0	12,7	12,1	33,8	26,9	34,2	21,9	11,9
Teilzeit	14,4	4,4	3,9	8,0	21,5	12,5	26,3	25,6	9,9
Nicht-Saisoniers	12,5	3,8	3,9	8,0	18,9	11,3	22,9	20,6	9,1
Saisoniers	1,9	0,6	0,0	0,0	2,6	1,2	3,4	5,0	0,7
Geringfügig Beschäftigte	4,1	1,2	0,3	0,6	5,5	3,0	14,1	6,9	1,5
Nicht-Saisoniers	3,7	1,1	0,3	0,6	4,9	2,8	12,9	5,8	1,2
Saisoniers	0,4	0,2	0,0	0,0	0,6	0,3	1,3	1,1	0,3
Sonstige ⁵⁾	1,0	0,4	0,0	0,3	0,9	0,5	3,0	2,6	0,3

	Empfangspersonal, Gästebetreuung	House-keeping, Zimmerbetreuung	Sport- und Wellnesspersonal	Haustechnik	Garten- bzw. -pflege	Verkauf, Marketing, Organisation	Einkauf, Lagerhaltung, Logistik	Rechnungswesen, Buchhaltung	Sonstige
	Anteile in %								
<i>Alter¹⁾</i>									
15 bis 44 Jahre	70,5	69,1	90,0	62,3	46,7	69,0	60,7	56,3	75,4
45 Jahre und älter	29,5	30,9	10,0	37,7	53,3	31,0	39,3	43,7	24,6
<i>Höchste abgeschlossene Schulbildung²⁾</i>									
Pflichtschule	17,8	69,5	13,3	30,7	40,9	8,4	8,0	4,3	24,1
Im Lehrverhältnis	5,6	5,0	3,6	4,1	3,2	2,9	2,2	1,4	27,9
Lehre, mittlere Schule	45,2	22,9	67,9	57,6	48,4	35,1	56,0	48,7	30,9
Matura, Kolleg	25,4	2,2	12,9	5,0	5,4	38,9	28,4	35,7	12,5
Universität, Fachhochschule	6,0	0,5	2,3	2,6	2,2	14,8	5,3	9,8	4,7
<i>Herkunft³⁾</i>									
Bundesland des Betriebes	78,0	45,4	67,1	58,6	79,8	83,0	81,5	86,7	65,9
Anderes Bundesland	10,1	4,9	14,8	8,8	0,0	11,1	9,5	8,5	9,8
EU 27	8,7	20,3	16,8	17,7	13,5	4,7	6,8	3,9	18,9
Sonstiges Ausland	3,2	29,4	1,3	14,9	6,7	1,3	2,3	0,9	5,4
<i>Art des Beschäftigungsverhältnisses⁴⁾</i>									
Vollzeit	85,6	70,5	77,0	89,5	74,6	86,0	92,5	72,6	81,5
Nicht-Saisoniers	70,3	40,5	54,5	69,4	41,8	79,3	82,1	66,0	60,8
Saisoniers	15,3	30,0	22,5	20,1	32,8	6,7	10,4	6,6	20,7
Teilzeit	10,1	24,3	19,6	5,6	13,4	9,6	5,0	19,7	11,2
Nicht-Saisoniers	9,0	20,1	17,7	4,9	11,9	9,2	4,5	19,7	6,6
Saisoniers	1,1	4,2	2,0	0,8	1,5	0,4	0,5	0,0	4,7
Geringfügig Beschäftigte	2,9	4,3	2,2	2,8	7,5	3,3	1,5	5,4	6,1
Nicht-Saisoniers	2,9	4,0	2,0	2,8	7,5	2,9	1,5	5,4	4,7
Saisoniers	0,0	0,3	0,2	0,0	0,0	0,4	0,0	0,0	1,4
Sonstige ⁵⁾	1,4	1,0	1,1	2,1	4,5	1,1	1,0	2,4	1,2

Q: Befragung WIFO-WKO. – ¹⁾ 2.313 Nennungen. – ²⁾ 2.144 Nennungen. – ³⁾ 2.190 Nennungen. – ⁴⁾ 2.111 Nennungen. – ⁵⁾ Freie Dienstverträge, Werkverträge, Personalverleih.

60,3% der Arbeitskräfte der befragten Unternehmen kommen aus dem Bundesland des Betriebsstandortes, 11,2% aus einem anderen Bundesland und 28,5% aus dem Ausland. Der Tourismus ist daher eine Branche mit hohen Mobilitätsanforderungen an die Beschäftigten. Insbesondere unter Küchenhilfen sowie dem Zimmerbetreuungs- und Haustechnikpersonal ist der Anteil ausländischer Arbeitskräfte überdurchschnittlich, während das Servierhilfspersonal, das Sport- und Wellnesspersonal,

Köche und Kellner bzw. Köchinnen und Kellnerinnen, Beschäftigte an der Rezeption sowie im F&B-Management zu einem sehr großen Teil aus anderen Bundesländern kommen.

Schwächer ausgeprägt als in der Gesamtwirtschaft ist im Tourismus der Einsatz der atypischen Beschäftigung. Die in Hotellerie und Gastronomie Tätigen gehen weitgehend (zu 80,5%) einer Vollzeitbeschäftigung nach, 14,4% arbeiten auf Teilzeitbasis. In der Gesamtwirtschaft lag der Anteil der Teilzeitbeschäftigten 2007 hingegen bei 22,6%. Aufgrund der starken Saisonalität der Tourismusbetriebe hat die Saisonier-Beschäftigung entsprechend große Bedeutung (27,3% der Beschäftigungsverhältnisse, Vollzeit-Saisoniers 25,0%). 56,6% der in den befragten Unternehmen Beschäftigten erhalten Überzahlungen gegenüber dem Kollektivvertrag. Die Überzahlung sind vor allem im Management, im Marketing und in der Verwaltung sowie für Köche und Kellner bzw. Köchinnen und Kellnerinnen, das Servier- und Küchenpersonal, die Tätigkeiten an der Rezeption und in der Gästebetreuung, für das Sport- und Wellnesspersonal und in der Haustechnik überdurchschnittlich.

Im Rahmen der Befragung wurde erhoben, wie groß zum Befragungszeitpunkt die Schwierigkeiten bei der Suche nach geeignetem Personal in den einzelnen Tätigkeitsbereichen waren (Übersicht 3). Überdurchschnittlich waren demnach die Probleme, Köche und Kellner bzw. Köchinnen und Kellnerinnen, Küchenhilfen, Servierhilfs- und Zimmerbetreuungspersonal zu rekrutieren, während die Personalsuche für Management, Marketing und Verwaltung sowie für Empfang und Gästebetreuung, Gartenbetreuung und das Sport- und Wellnesspersonal weniger schwierig war.

Determinanten der Personalknappheit

Übersicht 3: Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung

	Insgesamt	Bis 4 Beschäftigte	5 bis 9 Beschäftigte	10 bis 14 Beschäftigte	15 bis 19 Beschäftigte	20 bis 24 Beschäftigte	25 oder mehr Beschäftigte
		Mittelwerte (1 ... sehr groß, 2 ... groß, 3 ... mittel, 4 ... gering, 5 ... keine)					
Köche und Köchinnen	1,9	2,2	1,9	1,7	1,8	1,6	1,8
Food-and-Beverage-Management	3,4	3,9	3,4	3,5	3,5	3,5	3,2
Bäckerei, Konditorei	2,9	3,3	3,2	3,4	2,8	2,7	2,5
Küchenhilfen	2,5	2,5	2,3	2,4	2,7	2,7	2,8
Kellner und Kellnerinnen (Restaurantfachkräfte)	2,1	2,4	2,1	2,0	2,2	2,1	2,2
Servierhilfspersonal	2,5	2,5	2,3	2,4	2,6	2,4	2,8
Servier- und Küchenpersonal	3,0	3,6	2,3	2,3	2,8	2,5	2,4
Rezeption, Telefondienst	3,0	3,8	3,2	2,7	2,7	2,6	2,8
Empfangspersonal, Gästebetreuung	3,2	4,1	3,4	3,0	2,9	2,9	2,9
Housekeeping, Zimmerbetreuung	2,6	2,7	2,6	2,5	2,8	2,7	2,7
Sport- und Wellnesspersonal	3,4	4,2	3,5	3,2	3,3	3,2	3,1
Haustechnik	3,2	3,9	3,4	2,9	3,0	2,9	3,1
Gartenbetreuung bzw. -pflege	3,9	4,2	3,6	3,7	3,9	3,4	3,8
Verkauf, Marketing, Organisation	3,3	4,0	3,4	3,3	3,2	3,3	2,9
Einkauf, Lagerhaltung, Logistik	3,6	4,1	3,6	3,5	3,6	3,5	3,4
Rechnungswesen, Buchhaltung	3,7	4,1	3,6	3,8	3,5	3,6	3,3
Sonstige	3,2	3,5	2,8	2,9	3,8	3,7	3,2

Q: Befragung WIFO-WKO.

Verschiedene Betriebsmerkmale wurden auf die von den befragten Unternehmen gemeldeten Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften in einzelnen Berufsgruppen regressiert. Als abhängige Variable dient dabei die Antwort auf die Frage "Wie groß sind Ihre Schwierigkeiten, bei Bedarf in den folgenden Bereichen geeignetes Personal zu finden?". Da die Angaben der Betriebe auf einer fünfstufigen ordinalen Skala gemessen wurden (invertiert: 1 ... keine Schwierigkeiten, ..., 5 ... sehr große Schwierigkeiten), kamen Regressionsmodelle (Ordered-Logit-Modelle) zum Einsatz, welche die ordinale Struktur der Antworten mitberücksichtigen. Unabhängige Variable sind in einer Serie von univariaten Regressionen der durchschnittliche Personalstand des Unternehmens (als Indikator für die Unternehmensgröße), die durchschnittliche Überzahlung in Prozent sowie der Anteil der Beschäftigten einer Berufsgruppe an der Gesamtbeschäftigung des Betriebs (Definitionen: Übersicht 4). Eine Reihe von Indikatorvariablen gibt weitere Charakteristika der Betriebe wieder. Sie

Bestimmungsgründe von Arbeitskräfteknappheit

nehmen den Wert 1 an, wenn der entsprechende Betrieb ganzjährig geöffnet war ("Ganzjahresorientierung"), große Saisonschwankungen aufwies ("Saisonausrichtung") oder angab, in den nächsten Jahren eine Zunahme des Personalbedarfs zu erwarten ("Wachstum") und sonst den Wert 0.

Übersicht 4: Unabhängige Variable zur Erklärung der Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung

Variable	Definition
Unternehmensgröße	Durchschnittliche Beschäftigtenzahl 2007
Anteil des Berufes	Anteil der Beschäftigten einer Berufsgruppe an den Beschäftigten insgesamt
Überzahlung	Durchschnittliche Überzahlung in dem Beruf (in % des Kollektivvertragslohnes)
Ganzjahresbetrieb	1 . . . Ganzjahresbetrieb, 0 . . . Sonstiges
Wachstum	1 . . . in den nächsten Jahren Personalaufstockung geplant, 0 . . . Sonstiges
Saison	1 . . . bedeutende Sommer- oder Wintersaison oder andere Saisonschwankungen, 0 . . . Sonstiges

Q: WIFO.

Wie die Regressionsergebnisse zeigen (Übersicht 5), werden die Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung im Allgemeinen stark von der Expansion der Betriebe beeinflusst: Expansive Betriebe haben in allen Tätigkeitsbereichen größere Probleme, geeignete Arbeitskräfte zu finden.

Ein weiterer wichtiger Bestimmungsfaktor ist die Betriebsgröße, allerdings unterscheidet er sich zwischen den Berufsgruppen. Größere Betriebe haben signifikant geringere Schwierigkeiten, Küchenhilfen, Kellner und Kellnerinnen, Servierhilfs- und Zimmerbetreuungspersonal zu finden. Diese traditionellen Berufe der Hotellerie und Gastronomie werden dabei nur von der Hotellerie und Gastronomie selbst, hier aber auch von kleineren Betrieben benötigt. In diesen Berufsgruppen sind somit die größeren Betriebe der Hotellerie und Gastronomie attraktive Arbeitgeber. Die Probleme, Servier- und Küchenpersonal sowie Sport- und Wellnesspersonal und Arbeitskräfte für die Bereiche "Verkauf, Marketing, Organisation", "Einkauf, Lagerhaltung, Logistik" sowie "Rechnungswesen, Buchhaltung" zu finden, sind für größere Betriebe hingegen signifikant größer als für kleinere Betriebe. Insbesondere bezüglich der kaufmännischen und Managementberufe stehen größere Betriebe der Hotellerie und Gastronomie dabei auch im Wettbewerb mit anderen Branchen, während in kleineren Betrieben des Beherbergungs- und Gaststättenwesens diese Berufe oftmals gar nicht vertreten sind. Hier dürften somit die (relativ kleinen) Hotellerie- und Gastronomiebetriebe einen Wettbewerbsnachteil haben.

Die Saisonalität und die ganzjährige Öffnung haben auf die Schwierigkeiten bei der Suche nach entsprechenden Arbeitskräften keinen eindeutigen Einfluss. Möglicherweise ermöglicht die Beschäftigung in Ganzjahresbetrieben eine stabile Karriere- und Familienplanung und bietet aufgrund der überdurchschnittlichen Produktivität auch eine überdurchschnittliche Entlohnung, sodass diese Betriebe attraktivere Arbeitgeber sind (Smeral, 2007). Im Gegensatz dazu sind Betriebe mit großen Saisonschwankungen wegen Spitzenbelastungen, hoher Stressfaktoren, unregelmäßiger Arbeitszeiten und wiederkehrender Arbeitslosigkeit weniger attraktive Arbeitgeber und müssen deshalb mit Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften rechnen.

Der Einfluss einer ganzjährigen Öffnung auf die Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung konnte in vielen Fällen nicht signifikant isoliert werden. Für die Suche nach Restaurantfachkräften, Servierhilfs-, Zimmerbetreuungs- sowie Sport- und Wellnesspersonal bedeutet der Ganzjahresbetrieb einen Nachteil, möglicherweise weil in diesen Tätigkeitsbereichen häufig ausländische Arbeitskräfte oder Saisoniers beschäftigt sind, die schon bei Arbeitsantritt davon ausgingen, keine Ganzjahresbeschäftigung zu erhalten, oder sie auch nicht anstrebten. In Berufsfeldern mit geringerem Anteil an Saisoniers und ausländischen Arbeitskräften (Sport- und Wellnesspersonal, Rezeptions- und Telefondienst) erschweren hingegen starke Saisonschwankungen die Suche. Für alle anderen Tätigkeitsbereiche wurde kein signifikanter Ein-

fluss starker Saisonschwankungen auf Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung gefunden.

Betriebe finden insgesamt schwieriger geeignetes Personal, wenn die zu besetzende Stelle für das Unternehmen besonders wichtig ist. Ein hoher Anteil eines Tätigkeitsbereichs an der Gesamtbeschäftigung eines Betriebes erhöht in annähernd allen Berufsfeldern die Probleme bei der Personalsuche. Eine Ausnahme sind hier Arbeitskräfte im Bereich Empfang oder Gästebetreuung. Vermutlich wird hier überdurchschnittlich oft auf ältere (über 45-jährige), rasch verfügbare mithelfende Familienangehörige zurückgegriffen.

Übersicht 5: Ergebnisse der Regressionsanalyse

Einfluss ausgewählter Unternehmenscharakteristika auf die Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung

	Unternehmensgröße	Anteil des Berufes	Unabhängige Variable			Wachstum	Saisonausrichtung
			Überzahlung	Ganzjahresorientierung			
Köche und Köchinnen	- 0,001	- 0,323	0,026***	0,077	0,739***	- 0,124	
Food-and-Beverage-Management	0,003	1,913	0,004	0,098	0,862**	0,081	
Bäckerei, Konditorei	0,003	1,562**	0,042**	- 0,139	1,378***	0,130	
Küchenhilfen	- 0,013***	1,295***	0,016*	- 0,076	0,836***	- 0,330***	
Kellner und Kellnerinnen (Restaurantfachkräfte)	- 0,006***	- 0,281	0,014**	- 0,174*	0,720***	- 0,008	
Servierhilfspersonal	- 0,009***	- 0,099	0,022**	- 0,315***	0,884***	- 0,171	
Servier- und Küchenpersonal	0,056***	1,004*	0,024	0,003	1,162***	0,126	
Rezeption, Telefondienst	0,002	0,265	0,038***	- 0,116	1,119***	0,362**	
Empfangspersonal, Gästebetreuung	0,003	- 1,858**	0,008	0,009	1,531***	0,096	
Housekeeping, Zimmerbetreuung	- 0,005***	0,180	0,008	- 0,485***	0,823***	- 0,031	
Sport- und Wellnesspersonal	0,008***	8,339***	0,055***	- 0,390*	1,213***	0,765**	
Haustechnik	0,004	2,474*	0,027***	- 0,292	1,548***	0,064	
Gartenbetreuung bzw. -pflege	0,003	1,650	0,056*	- 0,149	1,181*	- 0,178	
Verkauf, Marketing, Organisation	0,007***	2,741***	0,008	0,097	1,222***	0,032	
Einkauf, Lagerhaltung, Logistik	0,006**	1,348	0,029***	0,044	1,204**	0,336	
Rechnungswesen, Buchhaltung	0,006***	1,200	0,026**	0,272	0,475	0,180	
Sonstige	- 0,001	0,360	0,035	- 0,172	1,357	- 0,187	

Q: Befragung WIFO-WKO, WIFO-Berechnungen. Abhängige Variable: Schwierigkeiten bei der Personalrekrutierung (invertierte Skala: 1 ... keine Schwierigkeiten, ..., 5 ... große Schwierigkeiten). Zur Definition der unabhängigen Variablen siehe Übersicht 4. *** ... signifikant auf einem Niveau von 1%, ** ... signifikant auf einem Niveau von 5%, * ... signifikant auf einem Niveau von 10%.

Schwierig zu interpretieren sind hingegen die Ergebnisse hinsichtlich der Überzahlung. Betriebe, die das Personal über dem Kollektivvertrag entlohnen, haben tendenziell sogar größere Probleme bei der Personalsuche. Dieser Effekt ist überdies für die meisten Berufsgruppen statistisch signifikant. Wahrscheinlich bieten aber umgekehrt Betriebe vor allem dann Überzahlungen, wenn sie bereits Schwierigkeiten bei der Personalsuche haben.

Die Betriebe wurden in der Online-Befragung auch gebeten, ihre Strategien gegen Personalknappheit zu nennen. Darüber hinaus wurden die Entwicklung des Personalstandes, das bevorzugte Alter und die erwarteten speziellen Fertigkeiten der neuen Arbeitskräfte sowie die räumliche Ausdehnung der Suchaktivitäten erhoben. Anhand der Antworten wurde eine Typologie der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe entwickelt, die über die unterschiedliche Orientierung der Personalpolitik in diesem Bereich Auskunft gibt. In einer Clusteranalyse wurden fünf Gruppen¹⁾ von Unternehmen definiert.

Die Cluster sind anhand der in Übersicht 6 wiedergegebenen Mittelwerte der berücksichtigten Variablen charakterisiert.

Cluster 1 umfasst 592 Betriebe, die zu einem großen Teil nur selten Personalknappheit verzeichnen (gut 40% der Betriebe im Cluster). Die Gruppe unterscheidet sich von

Strategien bei Personalknappheit

Unterschiede der Personalpolitik zwischen Betriebstypen

¹⁾ Die Einteilung in fünf Gruppen war dabei ein Kompromiss zwischen dem Ziel möglichst homogener Gruppen und dem Ziel der Bildung einer überschaubaren Zahl von Gruppen. Erfasst wurden dabei nur jene 1.921 Unternehmen, die alle in dieser Analyse verwendeten Fragen beantwortet hatten.

den anderen vor allem dadurch, dass 64% der Unternehmen dieses Clusters keine Präferenzen bezüglich des Alters von neuen Arbeitskräften haben und dass die Betriebe von künftigen Beschäftigten kaum spezielle Erfahrungen und Fertigkeiten (Küche, Service, Management oder andere Bereiche) erwarten. Rund 56% der Cluster-1-Betriebe können nicht beurteilen, ob ihr Personal überhaupt solche besondere Fertigkeiten benötigt. Außerdem ist dieser Cluster durch einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Unternehmen (93%) geprägt, die Arbeitskräfte im Bundesland des Betriebsstandortes rekrutieren.

Übersicht 6: Relevanz beschäftigungspolitischer Handlungsmerkmale für die Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern

	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Insgesamt
	Anteile in %					
Mitarbeiterknappheit tritt nahezu nie auf	40,2	0,0	0,9	1,2	21,2	16,2
<i>Strategien bei Knappheit</i>						
Rekrutierung über das Arbeitsmarktservice	62,5	86,0	58,6	79,8	61,7	70,2
Rekrutierung im Inland	39,0	65,8	50,2	53,4	33,5	47,7
Rekrutierung im Ausland	10,6	20,8	30,8	11,2	10,8	15,1
Beschäftigung von Saisoniers	18,8	44,1	42,3	27,1	22,8	28,8
Überzahlungen und Vergünstigungen für bestehendes Personal	20,9	47,7	26,4	14,3	12,7	23,8
Überzahlungen und Vergünstigungen für neues Personal	11,5	30,7	18,5	6,2	6,6	14,0
Aus- und Weiterbildung für bestehendes Personal	17,6	20,3	20,7	16,2	10,4	17,0
Aus- und Weiterbildung für neues Personal	8,6	2,7	11,5	9,7	3,5	7,2
Andere Maßnahmen	1,0	1,9	4,0	31,4	5,7	9,0
Keine Maßnahmen oder Strategien	0,0	0,0	34,4	0,0	0,3	4,1
<i>Bevorzugte Altersgruppe</i>						
Keine Altersgruppe	64,0	51,5	75,3	43,7	52,5	56,6
15 bis 18 Jahre	2,9	2,2	1,8	5,0	0,6	2,7
19 bis 24 Jahre	13,7	21,6	7,5	30,2	11,1	17,6
25 bis 44 Jahre	29,2	44,9	21,1	48,2	31,3	35,8
45 bis 59 Jahre	1,7	7,1	2,6	4,0	23,1	6,9
60 Jahre oder älter	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,5
<i>Betriebswachstum und Ausbildung</i>						
Betrieb möchte in den nächsten Jahren Lehrlinge einstellen	78,4	68,2	81,1	72,2	92,0	79,3
Betrieb wird in den nächsten Jahren Personal einstellen	13,0	21,9	18,1	16,6	10,8	15,7
<i>Suche nach besonderen Erfahrungen und Fertigkeiten</i>						
Küche	9,6	71,8	18,5	12,8	9,2	23,1
Service	11,0	70,1	20,7	13,8	7,9	23,5
Management	3,4	10,4	6,6	5,9	3,8	5,7
Andere Bereiche	2,0	4,9	14,1	11,9	3,8	6,5
Keine	18,1	11,0	53,7	53,7	26,9	30,2
Unbekannt	56,3	0,0	9,3	6,2	40,5	26,4
<i>Räumliche Suche nach Personal</i>						
Im eigenen Bundesland	93,1	89,6	80,6	91,4	17,4	78,1
In anderen Bundesländern	22,8	43,3	55,5	26,4	5,1	28,4
In der EU 15	15,7	29,3	55,9	15,0	2,2	20,7
In den neuen EU-Ländern	15,4	35,3	58,1	18,5	8,2	23,7
Sonstiges Ausland	5,9	7,9	31,7	5,7	2,8	8,8
Unbekannt	0,0	0,8	6,2	0,2	63,9	11,5
Zahl der Betriebe	592	365	227	421	316	1.921

Q: Befragung WIFO–WKO, WIFO-Berechnungen. Hierarchische Clusteranalyse mit Korrelationen als Distanzmaß. Abweichungen der Summe von der Basisauswertung durch geringere Zahl an Beobachtungen aufgrund fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

Cluster 2 umfasst hingegen 365 Unternehmen, die durchwegs häufig Personalengpässe verzeichnen. Diese Gruppe von Unternehmen begegnet dem Personalmangel in Aufschwungphasen mit einer Vielzahl verschiedener Maßnahmen: 86% der Betriebe rekrutieren über das AMS, 66% setzen Maßnahmen im Inland, 47,7% bieten ihrer Belegschaft eine Entlohnung über dem Kollektivvertrag, 30,7% bieten Vergünstigungen. Überdies stellen Cluster-2-Betriebe überdurchschnittlich häufig Saisoniers ein (44,1%). Die Betriebe dieser Gruppe sind zudem durch positive Zukunftserwartungen geprägt (21,9% gehen von einer Steigerung ihres Personalstandes in den nächsten Jahren aus) und kennen ihre Anforderungen an die Arbeitskräfte genau: Sie bevorzugen Personen zwischen 25 und 44 Jahren mit besonderen Fertigkeiten in den

Bereichen Küche und Service. Ihren Personalbedarf decken die Cluster-2-Betriebe zumeist im Inland.

Auch zu Cluster 3 gehören 227 Betriebe, die häufig (zu 99%) Probleme bei der Personalrekrutierung verzeichnen. Im Gegensatz zu Cluster 2 stellen diese Betriebe aber nur selten spezifische Anforderungen an die Arbeitskräfte, für mehr als die Hälfte sind keine besonderen Fertigkeiten erforderlich. Bei der Rekrutierung haben gut drei Viertel der Betriebe keine Alterspräferenz. Besonders viele Betriebe (34,4%) verfügen hier über keine Maßnahmen oder Strategien gegen Personalknappheit. Jene Unternehmen, die aktiv gegen Personalknappheit vorgehen, stellen überproportional häufig Saisonniers ein. Ein wesentliches Charakteristikum dieser Gruppe ist die häufige Suche nach Arbeitskräften in anderen Bundesländern (55,5%) und – noch stärker – im Ausland (EU 15 55,9%, neue EU-Länder 58,1%, sonstiges Ausland 31,7%).

In Cluster 4 finden sich ebenfalls Betriebe mit großen Personalknappheiten (99% der 421 Betriebe). Sie nutzen stärker als die Unternehmen in Cluster 2 und 3 andere als die im Fragebogen genannten Strategien gegen Personalknappheit, nennen allerdings nur vereinzelt konkrete Maßnahmen. Außerdem bevorzugen viele der Cluster-4-Betriebe Arbeitskräfte im Alter von 19 bis 44 Jahren, von denen sie kaum spezielle Erfahrungen oder Fertigkeiten erwarten. Personal suchen diese Betriebe überwiegend im eigenen Bundesland.

Unter den 316 Betrieben in Cluster 5 entspricht die Häufigkeit der Personalknappheit etwa dem Durchschnitt aller befragten Hotellerie- und Gastronomiebetriebe. Gut ein Viertel der Cluster-5-Betriebe verzeichnet nur selten Personalengpässe. Die Betriebe dieses Clusters beantworten zudem besonders viele Fragen nicht konkret (z. B. räumliche Suche nach Arbeitskräften: 63,9% der Betriebe, spezifische Fähigkeiten der gesuchten Arbeitskräfte: 40,5%), sie haben einen relativ geringen Informationsstand hinsichtlich der Notwendigkeiten und Möglichkeiten der eigenen Personalpolitik. Allerdings ist ein relativ großer Teil der Cluster-5-Betriebe bereit, Personen im Alter von 45 bis 59 Jahren sowie Lehrlinge einzustellen.

Die Cluster unterscheiden sich auch hinsichtlich Produktpalette, Betriebsgröße und Standort der Unternehmen (Übersichten 7 und 8).

Die Betriebe mit geringen Problemen bezüglich der Arbeitskräfteknappheit (Cluster 1) sind zumeist entweder reine Gastronomiebetriebe oder Unterkunftsbetriebe mit Gastronomie. Sie gehören aber überdurchschnittlich häufig dem mittleren oder unteren Qualitätssegment an (nicht klassifizierte bis 2-Stern-Betriebe). Überdies weisen die Cluster-1-Betriebe eine mittlere Größe und geringe Saisonschwankungen auf und sind überdurchschnittlich häufig in Kärnten, Niederösterreich und der Steiermark angesiedelt.

Zu Cluster 2 gehören vor allem große Betriebe, mehrheitlich Unterkunftsbetriebe mit gastronomischem Angebot (regionale und internationale Küche) im oberen Qualitätssegment (4 oder mehr Sterne), die zwar durch große Personalknappheit, aber auch durch eine offensive Strategie dagegen geprägt sind. Die Betriebe unterscheiden sich von anderen Gruppen insbesondere durch den höchsten durchschnittlichen Beschäftigtenstand und die größte durchschnittliche Bettenzahl. Ein besonders großer Teil der Unternehmen ist in Kärnten, Nieder- und Oberösterreich oder der Steiermark angesiedelt.

In Cluster 3 (Betriebe mit großen Personalknappheiten, die diesen Engpässen vor allem durch Einstellung von ausländischen Arbeitskräften und Saisonniers begegnen) ist der Anteil der Unterkunftsbetriebe mit gastronomischem Angebot (61,7%) ebenso wie der Anteil der Betriebe mit ausgeprägter Wintersaison (39,4%) am höchsten. Über 60% der Betriebe dieses Clusters sind in den wintertourismusintensiven Bundesländern Tirol, Vorarlberg und Salzburg angesiedelt.

In Cluster 4, der ebenfalls große Personalknappheiten, aber eine geringe strategische Orientierung der Personalpolitik aufweist, ist der Anteil der reinen Gastronomiebetriebe am höchsten unter allen Gruppen (33,7%). Im Cluster selbst überwiegen allerdings die Unterkunftsbetriebe mit gastronomischem Angebot (47,3%). Das große Gewicht der gastronomischen Betriebe spiegelt sich in der höchsten durchschnittlichen Zahl an Sitzplätzen im Innenbereich und einer unterdurchschnittlichen Zahl an

Struktur der Betriebe

Gästezimmern. Überdurchschnittlich viele Betriebe sind in Wien, aber auch in Oberösterreich und Vorarlberg angesiedelt.

Übersicht 7: Charakteristika der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern

	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Insgesamt
	Anteile in %					
<i>Art des Betriebs</i>						
Reine Unterkunftsbetriebe	1,7	0,0	0,4	1,7	2,8	1,8
Unterkunftsbetriebe mit Frühstücksgelassenheit	17,4	6,6	15,9	17,3	23,4	19,0
Unterkunftsbetriebe mit Gastronomie	50,3	60,5	61,7	47,3	45,6	50,1
Reine Gastronomiebetriebe	30,6	32,9	22,0	33,7	28,2	29,1
<i>Unterkunftsbetriebe: Qualitätsstufe</i>						
Nicht klassifiziert	21,0	14,8	18,1	21,2	21,6	19,6
1 Stern	0,5	0,4	0,6	0,4	0,9	0,5
2 Sterne	8,6	5,8	5,6	8,6	8,8	7,7
3 Sterne	43,5	45,7	45,8	45,3	49,3	45,6
4 Sterne	24,2	30,0	28,2	21,2	18,9	24,3
4 Sterne Superior	1,5	2,5	1,1	2,2	0,4	1,6
5 Sterne	0,7	0,8	0,6	1,1	0,0	0,7
<i>Gastronomiebetriebe: Gastronomisches Angebot</i>						
Heimische oder regionale Küche	64,9	79,2	70,0	63,4	57,6	66,7
Internationale Küche	25,7	35,9	34,4	26,6	26,9	29,0
Stadt- oder Dorfwirtschaft	19,6	17,8	16,7	17,1	16,8	17,9
Café-Konditorei	4,1	3,8	2,6	6,7	4,7	4,5
Kaffeehaus	3,2	4,9	2,6	5,7	4,1	4,2
Café-Restaurant	15,9	24,4	21,6	18,1	16,5	18,7
Andere Ausrichtung	12,3	14,0	12,8	13,1	12,0	12,8
<i>Saisonalität</i>						
Ganzjährig geöffnet	40,3	45,5	51,5	42,7	41,3	42,7
Starke Sommer-, schwache Wintersaison	23,9	26,4	23,0	23,7	22,4	24,0
Schwache Sommer-, starke Wintersaison	29,1	33,6	39,4	29,5	35,4	32,3
Andere große Saisonschwankungen	14,0	10,8	13,3	15,1	14,9	13,7
Keine großen Saisonschwankungen	33,0	29,2	24,3	31,7	27,3	30,0
Durchschnitt je Betrieb						
<i>Betriebsgröße</i>						
Beschäftigte im Jahresdurchschnitt (2007)	12,4	15,2	12,7	12,6	10,3	12,7
Sitzplätze im Innenbereich	119,7	130,1	135,0	137,8	103,9	125,4
Sitzplätze im Außenbereich, wetterabhängig	65,9	73,4	105,1	95,7	57,6	77,1
Sitzplätze im Außenbereich, wetterunabhängig	26,4	24,8	31,0	20,4	27,4	25,5
Zimmer (Ende 2007)	31,3	38,0	34,2	29,3	24,8	31,5
Betten (Ende 2007)	62,0	74,8	68,1	63,8	45,1	62,8
Übernachtungen (2007)	11.144,3	11.442,2	11.011,9	10.378,7	7.720,0	10.555,8

Q: Befragung WIFO-WKO, WIFO-Berechnungen. Hierarchische Clusteranalyse mit Korrelationen als Distanzmaß. Abweichungen der Summe von der Basisauswertung durch geringere Zahl an Beobachtungen aufgrund fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

Übersicht 8: Standort der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern

	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4	Cluster 5	Insgesamt
	Anteile in %					
Wien	7,4	8,2	8,4	10,9	9,5	8,8
Niederösterreich	13,5	12,3	8,8	10,5	12,3	11,9
Burgenland	3,4	2,5	3,5	3,8	4,4	3,5
Steiermark	12,0	11,8	3,5	10,9	11,1	10,6
Kärnten	11,8	12,3	7,0	9,7	8,5	10,4
Oberösterreich	9,1	10,1	7,0	10,2	6,6	8,9
Salzburg	12,7	10,4	19,4	10,9	15,5	13,1
Tirol	22,1	22,7	30,4	20,7	24,4	23,3
Vorarlberg	7,9	9,6	11,9	12,4	7,6	9,6

Q: Befragung WIFO-WKO, WIFO-Berechnungen. Hierarchische Clusteranalyse mit Korrelationen als Distanzmaß. Abweichungen der Summe von der Basisauswertung durch geringere Zahl an Beobachtungen aufgrund fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

Der Cluster 5 umfasst mit jenen Betrieben, die nur durchschnittliche Personalknappheiten verzeichnen, aber keine konkrete Gegenstrategie haben, die kleinsten Unternehmen (durchschnittlich 10,3 Beschäftigte pro Betrieb). Ebenso ist die Zahl der Sitzplätze, Betten, Zimmer und Übernachtungen besonders gering. Mehr als ein Vier-

tel der Betriebe bieten nur die Unterkunft oder zusätzlich eine Frühstücksgellegenheit. Auch sind hier Betriebe der unteren Qualitätsstufen (nicht klassifizierte bis 3-Stern-Betriebe) überdurchschnittlich vertreten. Regional sind die Cluster-5-Betriebe breit gestreut, nur in Kärnten, Oberösterreich und Vorarlberg ansässige Betriebe sind hier unterdurchschnittlich vertreten.

Nach den Ergebnissen einer Online-Befragung des WIFO in Zusammenarbeit mit der WKO verzeichneten mehr als die Hälfte der Betriebe des österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesens in der letzten Hochkonjunkturphase deutliche Personalknappheiten. Die wichtigsten betrieblichen Determinanten für Probleme bei der Personalrekrutierung waren das Betriebswachstum, die Betriebsgröße und der Anteil der einzelnen Tätigkeitsbereiche an der Gesamtbeschäftigung: Expansive Betriebe und Unternehmen, für die das Berufsfeld einer zu besetzenden Stelle besonders wichtig war (hoher Anteil an der Gesamtbeschäftigung), hatten größere Probleme, geeignete Arbeitskräfte zu finden. Nach Betriebsgröße unterschieden sich die Tätigkeitsbereiche hier.

In Aufschwungphasen wie jener des II. Quartals 2008, als die Befragung stattfand, ergreifen die Tourismusbetriebe unterschiedliche Strategien gegen Personalknappheiten. Aufgrund einer Clusteranalyse wurden fünf Gruppen von Betrieben identifiziert, von denen drei durch große Probleme bei der Personalrekrutierung geprägt sind.

Cluster 1 umfasst rund 19% der Betriebe; aufgrund des starken Wachstums und spezifischer Anforderungen an die Belegschaft verzeichnen diese Unternehmen erhebliche Personalknappheiten. Sie setzen in diesem Fall eine konkrete Rekrutierungs- und Personalstrategie ein. Zu dieser Gruppe gehören überwiegend große Qualitätsbetriebe mit besonders guten Wachstumserwartungen.

- 31% der Betriebe, die der ersten Gruppe angehören, verzeichnen selbst in Aufschwungphasen kaum Personalengpässe. In dieser sehr heterogenen Gruppe sind Gastronomie- und Hotelleriebetriebe des mittleren Qualitätsniveaus mit geringer Saisonalität etwas überdurchschnittlich vertreten.
- Die Unternehmen in der zweiten Gruppe (12% der Betriebe) stellen zwar kaum spezifische Anforderungen an die Beschäftigten, verzeichnen aber dennoch in Wachstumsphasen erhebliche Knappheiten. In dieser Situation greifen sie vor allem auf ausländische Arbeitskräfte und Saisoniers zurück, entwickeln aber sonst kaum offensive Strategien zur Bewältigung von Personalengpässen. In dieser Gruppe finden sich überproportional häufig Wintersaisonbetriebe des mittleren Qualitätssegments.
- Auch die dritte Gruppe (22% der Betriebe) fasst Unternehmen mit ausgeprägten Rekrutierungsproblemen zusammen, die über ein wenig differenziertes Anforderungsprofil an die Belegschaft und über wenig detaillierte Strategien gegen den Personalmangel verfügen. Sie rekrutieren zumeist auf dem regionalen Arbeitsmarkt, und zwar bevorzugt Personen der mittleren Altersgruppen. Besonders häufig finden sich in dieser Gruppe reine Gastronomiebetriebe.
- Die Betriebe in der 4. Gruppe (16% der Betriebe) sind in Aufschwungphasen einer durchschnittlichen Knappheitssituation ausgesetzt und über personalpolitische Notwendigkeiten und Strategien insgesamt wenig informiert. Gruppe umfasst vor allem kleinere Betriebe, die viele Fragen der Erhebung nicht konkret beantworteten.

Strategien zur Überwindung von Personalknappheiten in Wachstumsphasen sind in erster Linie die Produktivitätsverbesserung und die Schaffung saisonunabhängiger bzw. ganzjähriger Angebotsformen. Weitere Maßnahmen sind die Beschäftigung von Schulabgängern bzw. Schulabgängerinnen, die Mobilisierung von Wiedereinsteigerinnen und Wiedereinsteigern, die Bildung von Beschäftigtenpools sowie die Einstellung von älteren und ausländischen Arbeitskräften.

Die Steigerung der Produktivität bildet insofern die Basis zur Überwindung von Arbeitskräfteknappheiten, als sie ermöglicht, wettbewerbsfähige Löhne und Gehälter

Hauptergebnisse und wirtschaftspolitische Schlussfolgerungen

zu zahlen, sodass die Abwanderung insbesondere von jüngeren Arbeitskräften in andere Sektoren gedämpft bzw. die Gewinnung von Arbeitskräften aus anderen Branchen erleichtert wird. Voraussetzung für Produktivitätssteigerungen und auch Kosteneinsparungen sind Investitionen in eine wettbewerbsfähige Betriebsgröße, Qualitätsverbesserungen und notwendige Modernisierungen. Dadurch entsteht wiederum ein zusätzliches Investitionspotential, das neuerlich die Wettbewerbsposition verbessert bzw. die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber in Bezug auf Entlohnung und Qualität des Arbeitsplatzes steigert.

Große Bedeutung haben auch Investitionen in das Humankapital (Ausbildung, Weiterbildung, Training, Beschäftigung von Hochqualifizierten), da hochqualifiziertes Humankapital den Einsatz neuer Strategien, die Umsetzung von Innovationen und die Einführung neuer Technologien ermöglicht. Es verbessert die Service- und Produktqualität und erhöht die Kundenzufriedenheit. Insgesamt verfügen Betriebe mit hochqualifiziertem Humankapital über die Grundlagen zur Realisierung steigender Skalenerträge und einer Produktivitätsverbesserung.

Durch verstärkte Rekrutierung älterer Arbeitskräfte könnten die Unternehmen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen einem möglichen Personalmangel gegensteuern. Da hier teilweise Personen aktiviert werden müssen, die schon länger arbeitslos sind oder außerhalb des Erwerbslebens stehen, können so eher geringqualifizierte Arbeitskräfte angesprochen werden. Diese Personengruppe wird häufig den hohen Mobilitätsanforderungen der Tourismusberufe kaum mehr gerecht (z. B. Hausbau, Kauf einer Eigentumswohnung), sodass überwiegend örtlich ansässige Arbeitskräfte beschäftigt würden.

Ein interessantes Arbeitskräftepotential bilden auch Frauen mit Kinderbetreuungs-pflichten aus der Region. Hier könnte die Organisation von Kinderbetreuung außerhalb der im Hotel- und Gaststättenwesen üblichen Arbeitszeiten das lokale und regionale Potential erhöhen.

Ferner könnten gerade saisonabhängige Betriebe mit anderen, nicht in derselben Saison tätigen Betrieben einen Verbund herstellen (Winterbetriebe kooperieren mit Sommerbetrieben), um ihrem Personal eine Ganzjahresbeschäftigung zu bieten. Dadurch wird die Fluktuation gesenkt, die Schulung des Personals erhält Investitionscharakter – ein wichtiger Qualitätsfaktor für die Entwicklung des Tourismus.

Literaturhinweise

Asklidsen, J. E., Baltagi, B. H., Holmas, H., Will Increased Wages Reduce Shortage of Nurses? A Panel Data Analysis of Nurses Labour Supply, University of Texas, Department of Economics, 2002 (mimeo).

Bennett, J., McGuinness, S., "Assessing the Impact of Skill Shortages on the Productivity Growth of High-Tech Firms in Northern Ireland", Economic Research Institute of Northern Ireland, Working Paper Series, 2005, (5).

Training and Labour Force Requirements of Austrian Hotels and Restaurants – Summary

During the last economic boom period, more than half of Austria's hotels and restaurants laboured under staff shortages, and only 31 percent felt unaffected by any personnel deficit. The key factors determining recruiting problems were the growth rate and size of an operation and the share of occupational categories as a proportion of overall employment. The strategies pursued by operations to overcome their shortfalls spanned a wide range. Some 19 percent deployed specific recruiting and staff enhancement strategies. This group comprised mostly the large-scale quality operations that expected to achieve above-average growth. Twelve percent had very few specific expectations of their prospective employees and intended to fall back chiefly on foreign and seasonal workers and otherwise mostly failed to develop any proactive strategies to cope with staff bottlenecks. A disproportionate share of this group is made up of winter season operations of the medium quality segment. 22 percent of the operations had not developed any specific requirement profile for their potential staff nor drawn up any detailed strategy to overcome their staff shortage. They recruited mostly from the regional labour market, preferably from the pool of middle-aged workers. The majority of businesses in this group operated solely in the restaurant sector.

- Bosworth, D., "Skill Shortages in Britain", *Scottish Journal of Political Economy*, 1993, 40(3), S. 241-271.
- Dainty, A. R. J., Ison, S. G., Root, D. S., "Averting the Construction Skills Crisis: A Regional Approach", *Local Economy*, 2005, 20(1), S. 79-89.
- Green, A., Owen, D., "Skill Shortages: Local Perspectives from England", *Regional Studies*, 2003, 37(2), S. 123-134.
- Smeral, E., *Tourismusstrategische Ausrichtung 2015: Weichenstellung im österreichischen Tourismus für mehr Wachstum und Beschäftigung*, WIFO, Wien, 2007, http://www.wifo.ac.at/www/jsp/index.jsp?fid=23923&id=28918&typeid=8&display_mode=2.
- Smeral, E., Huber, P., Mühlberger, U., Schwarz, G., *Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen*, WIFO, Wien, 2009, http://www.wifo.ac.at/www/jsp/index.jsp?fid=23923&id=34800&typeid=8&display_mode=2.
- Smeral, E., Huemer, U., Mahringer, H., Novotny, B., Smeral, K., *Strukturanalyse des Arbeitsmarktes im Beherbergungs- und Gaststättenwesen*, WIFO, Wien, 2004, http://www.wifo.ac.at/www/jsp/index.jsp?fid=23923&id=24822&typeid=8&display_mode=2.
- Winkelmann, R., "Why do Firms Recruit Internationally?", *IZA Discussion Paper*, 2001, (331).