

**WIFO**

A-1103 WIEN, POSTFACH 91  
TEL. 798 26 01 • FAX 798 93 86

 **ÖSTERREICHISCHES INSTITUT FÜR  
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG**

**Ausbildungserfordernisse und  
Arbeitskräftebedarf im  
österreichischen Beherbergungs-  
und Gaststättenwesen**

Egon Smeral, Peter Huber, Ulrike Mühlberger,  
Gerhard Schwarz

Wissenschaftliche Assistenz: Sabine Fragner

**Jänner 2009**

# Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen

Egon Smeral, Peter Huber, Ulrike Mühlberger, Gerhard Schwarz

Jänner 2009

Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung

Im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft

Begutachtung: Ewald Walterskirchen • Wissenschaftliche Assistenz: Sabine Fragner

## Inhalt

Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf konzentrieren sich im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen weitgehend auf die herkömmlichen Berufs- bzw. Tätigkeitsbereiche. Hotellerie und Gastronomie bieten überdurchschnittlich viele Berufsfelder für Jüngere: 80% der Beschäftigten sind in den im Rahmen der Studie befragten Betrieben unter 45 Jahre alt. Ein Großteil der Schlüsseltätigkeiten wird in der Hotellerie von Personen ausgeübt, die über einen Lehrabschluss oder mittleren Schulabschluss verfügen. Mehr als die Hälfte der in der Hotellerie und Gastronomie Tätigen wird über dem Kollektivvertrag entlohnt. Die Online-Erhebung ergab, dass es in jedem der erfassten Berufsbereiche immer wieder schwierig ist, geeignete Arbeitskräfte zu finden. Eine Mehrheit der Betriebe will in Zukunft gerade jene Alterskohorten (unter 45 Jahren) beschäftigen, die laut prognostizierter demographischer Entwicklung geringer besetzt sein werden. Gemäß Modellrechnungen kann langfristig (ab dem Jahr 2020) eine Arbeitskräfteknappheit entstehen.

Gesucht sind im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen vor allem Arbeitskräfte mit vielfältigen und guten Sprachkenntnissen, innovativer und selbständiger Arbeitsweise. Zur Überwindung von Personalknappheiten versuchen die Betriebe in erster Linie, die Produktivität zu steigern und saisonunabhängige bzw. ganzjährige Angebote zu entwickeln. Weitere Maßnahmen sind die Beschäftigung von Schulabgängern bzw. Schulabgängerinnen, die Mobilisierung von Wiedereinsteigern bzw. Wiedereinsteigerinnen sowie die Bildung von Beschäftigtenpools und die Einstellung von älteren und ausländischen Arbeitskräften.

Rückfragen: [Egon.Smeral@wifo.ac.at](mailto:Egon.Smeral@wifo.ac.at), [Peter.Huber@wifo.ac.at](mailto:Peter.Huber@wifo.ac.at), [Ulrike.Muehlberger@wifo.ac.at](mailto:Ulrike.Muehlberger@wifo.ac.at), [Gerhard.Schwarz@wifo.ac.at](mailto:Gerhard.Schwarz@wifo.ac.at),  
[Sabine.Fragner@wifo.ac.at](mailto:Sabine.Fragner@wifo.ac.at)

2009/006-1/S/WIFO-Projektnummer: 7907

© 2009 Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung

Medieninhaber (Verleger), Herausgeber und Hersteller: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung,  
Wien 3, Arsenal, Objekt 20 • Postanschrift: A-1103 Wien, Postfach 91 • Tel. (+43 1) 798 26 01-0 • Fax (+43 1) 798 93 86 • <http://www.wifo.ac.at/> •  
Verlags- und Herstellungsort: Wien

Verkaufspreis: 30,00 € • Kostenloser Download: [http://www.wifo.ac.at/wwwa/jsp/index.jsp?fid=23923&id=34800&typeid=8&display\\_mode=2](http://www.wifo.ac.at/wwwa/jsp/index.jsp?fid=23923&id=34800&typeid=8&display_mode=2)

# Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen

Egon Smeral, Peter Huber, Ulrike Mühlberger, Gerhard Schwarz

Inhalt	Seite
<b>1. Einleitung und Problemstellung</b>	<b>1</b>
<b>2. Prognose der Nachfrage und des Angebotes an Arbeitskräften im Beherbergungs- und Gaststättenwesen</b>	<b>3</b>
2.1 <i>Allgemeines</i>	3
2.2 <i>Die Nachfrage- und Angebotsentwicklung im Tourismus 2010 und 2020</i>	3
2.2.1 <i>Nachfrageentwicklung</i>	4
2.2.2 <i>Angebotsentwicklung</i>	5
2.3 <i>Schlussfolgerungen: Arbeitskräfteknappheit bis 2020</i>	7
<b>3. Online-Befragung der österreichischen Hotellerie und Gastronomie</b>	<b>11</b>
3.1 <i>Allgemeines zur Befragung</i>	11
3.2 <i>Die Ergebnisse der Befragung</i>	12
3.2.1 <i>Die grundlegende Ausrichtung der Betriebe</i>	12
3.2.2 <i>Die derzeitige Mitarbeiterstruktur der Betriebe</i>	15
3.2.3 <i>Zukünftige Ausrichtung der Betriebe</i>	25
<b>4. Ökonometrische Analyse beschäftigungsrelevanter Strukturen in Hotellerie und Gastronomie</b>	<b>31</b>
4.1 <i>Strategien zur Bewältigung von Arbeitskräfteknappheiten – Eine Typologie</i>	31
4.1.1 <i>Unterschiede in der Personalpolitik zwischen Betriebstypen</i>	32
4.1.2 <i>Struktur der Betriebe</i>	35
4.1.3 <i>Gesuchtes Personal nach Betriebstypen</i>	38
4.2 <i>Determinanten der Schwierigkeiten bei der Personalsuche – Eine Analyse auf Berufs- und Betriebsebene</i>	40
4.2.1 <i>Bestimmungsgründe der gegenwärtigen Arbeitskräfteknappheiten</i>	41
4.2.2 <i>Bestimmungsgründe des zukünftigen Personalbedarfs</i>	44
<b>5. Zusammenfassung der Hauptergebnisse und wirtschaftspolitische Schlussfolgerungen</b>	<b>47</b>
<b>Literaturhinweise</b>	<b>55</b>
<b>Anhang I: Fragebogen – Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf in Österreichs Hotellerie und Gastronomie</b>	<b>57</b>

<b>Übersichten</b>	<b>Seite</b>
Übersicht 1: Szenarien der Arbeitskräftenachfrage im Tourismus	5
Übersicht 2: Angebotsprognose 2010 und 2020 für das Beherbergungs- und Gaststättenwesen, Szenario 1 (konstante Struktur der Erwerbspersonen 2007)	5
Übersicht 3: Angebotsprognose 2020 für das Beherbergungs- und Gaststättenwesen, Szenario 2 – Hauptvariante (Erwerbsquote: 15- bis 19-Jährige +1 Prozentpunkt, 25- bis 59-jährige Frauen +2 Prozentpunkte)	6
Übersicht 4: Hypothetischer Arbeitskräfteüberschuss 2010 im Beherbergungs- und Gaststättenwesen	7
Übersicht 5: Arbeitskräfteknappheit bzw. -überschuss 2020 im Beherbergungs- und Gaststättenwesen, Gegenüberstellung der Szenarien 1 und 2	7
Übersicht 6: Auswertung nach Betriebsgröße und Betriebstyp	12
Übersicht 7: Auswertung nach Betriebsgröße und Betriebsstandort	13
Übersicht 8: Auswertung nach Betriebsgröße bzw. Betriebstyp und saisonaler Ausrichtung	14
Übersicht 9: Auswertung nach Betriebstyp und Tätigkeitsbereich	15
Übersicht 10: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Geschlecht	16
Übersicht 11: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Alter	17
Übersicht 12: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und höchster abgeschlossener Schulbildung	17
Übersicht 13: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Herkunft	19
Übersicht 14: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Art des Beschäftigungsverhältnisses	20
Übersicht 15: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Entlohnung	21
Übersicht 16: Schwierigkeitsgrad der Personalrekrutierung in den einzelnen Tätigkeitsbereichen nach Betriebsgröße und Betriebstyp	23
Übersicht 17: Maßnahmen und Strategien bei Besetzungsschwierigkeiten offener Stellen nach Betriebsgröße und Betriebstyp	24
Übersicht 18: Zukünftige Ausrichtung des Betriebes nach Betriebsgröße und Betriebstyp	25
Übersicht 19: Zukünftige Absicht der Beschäftigung ausgebildeter Fachkräfte in den einzelnen Tätigkeitsbereichen im Vergleich zur derzeitigen Situation nach Betriebsgröße und Betriebstyp	28

	<b>Seite</b>
Übersicht 20: Zukünftige Absicht der (verstärkten) Beschäftigung von Mitarbeitern mit speziellen Erfahrungen und Fertigkeiten nach Betriebsgröße und Betriebstyp	29
Übersicht 21: Bevorzugte Herkunft von zukünftigem Personal nach Betriebsgröße und Betriebstyp	30
Übersicht 22: Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach beschäftigungspolitischen Handlungsmerkmalen und Clustern	32
Übersicht 23: Eigenschaften der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern	36
Übersicht 24: Standort der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern	37
Übersicht 25: Schwierigkeiten bei der Personalsuche nach Berufsgruppen und Clustern	38
Übersicht 26: Zukünftiger Fachkräftebedarf nach Berufsgruppen und Clustern	39
Übersicht 27: Abhängige Variable für die Regressionsanalyse	41
Übersicht 28: Einfluss ausgewählter Unternehmenscharakteristika auf die Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften	42
Übersicht 29: Kreuzkorrelationen des Fachkräftebedarfs in den nächsten Jahren zwischen verschiedenen Berufsgruppen	45

## **Abbildungen**

Abbildung 1: Ausrichtung des gastronomischen Angebotes nach Betriebstyp	13
Abbildung 2: Durchschnittliche Überzahlung des Kollektivvertrages nach Tätigkeitsbereichen	22
Abbildung 3: Korrelation der Schwierigkeiten bei der Personalsuche mit dem erwarteten Beschäftigungswachstum nach Berufsgruppen	44
Abbildung 4: Bestehende Schwierigkeiten bei der Personalsuche und zukünftiger Arbeitskräftebedarf	48



# Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen

## 1. Einleitung und Problemstellung

Trotz hoher Arbeitslosigkeit und Regelungen für ausländische Saisonarbeitskräfte kommt es des Öfteren zu Problemen bei der Besetzung von offenen Stellen, wobei Einstellungszusagen und Vermittlungsbeschränkungen die Anzahl der einsetzbaren Arbeitskräfte reduzieren. Der Mismatch zwischen den Eigenschaften der Arbeitslosen und den Anforderungen der Betriebe ist ein weiteres wichtiges Hemmnis für die Besetzung der offenen Stellen.

Aufgrund der resultierenden Knappheiten erhebt sich die zentrale Frage, ob der Sektor in Zukunft über eine ausreichende Zahl an qualifizierten jungen Arbeitskräften verfügen kann, um im internationalen Qualitätswettbewerb bestehen zu können. Da die Beschäftigten im Beherbergungs- und Gaststättenwesen großteils Spitzenbelastungen ausgesetzt sind, können die erforderlichen Dienstleistungen weitgehend nur von jungen Kräften erbracht werden, so dass im Hinblick auf die zukünftig zu erwartende demografisch bedingte Verknappung bei jungen Arbeitskräften ein zusätzlicher Hemmschuh für die Bedarfsdeckung gegeben ist.

Ein Großteil der Probleme bei der Besetzung offener Stellen kann durch die Mismatch-These erklärt werden (*Smeral et al., 2004*). Die wichtigsten Strukturungleichgewichte zwischen Arbeitskräfteangebot und -nachfrage existieren bei Qualifikation und Alter, räumlicher und zeitlicher Verfügbarkeit sowie den Einkommenserwartungen (inklusive Arbeitsbedingungen- und Karrieremöglichkeiten).

Studien zeigen, dass im Wesentlichen der Anteil junger und qualifizierter Arbeitskräfte (z.B. mit Lehr- oder Fachschulabschluss) unter den Saisonarbeitslosen (also nur temporär beschäftigungslos) höher ist als unter jenen Arbeitslosen, die auch während der Hauptsaison arbeitslos (Sockelarbeitslosigkeit) sind (*Smeral et al., 2004*). Anders betrachtet sind die Strukturunterschiede zwischen den beiden Arbeitslosengruppen auch ein Ausdruck dessen, dass von den Betrieben eher junge und qualifizierte Arbeitskräfte nachgefragt werden, wogegen die "Sockelarbeitslosen" wegen ihrer Qualifikationsmängel und ihres höheren Alters nur sehr beschränkt dem gewünschtem Arbeitsangebot zugerechnet werden können.

In Bezug auf die Mismatch-Hypothese spielt weiters noch die zeitliche und örtliche Verfügbarkeit eine Rolle. So ist für die Nicht-Besetzung der offenen Stellen bei existenter Arbeitslosigkeit bzw. bei Versorgungsschwierigkeiten mit Arbeitskräften die mangelnde Mobilität zwischen den Bundesländern und innerhalb derer ein wichtiger Erklärungsfaktor.

Ein weiterer wesentlicher "Mismatch" bezieht sich auf die unterschiedlichen Einkommensvorstellungen der Arbeitsmarktparteien (unter Einrechnung der Arbeitsbedingungen). Dies zeigt sich darin, dass vorwiegend billige, junge und möglichst qualifizierte Arbeitskräfte nachge-

fragt werden, aber die gebotenen Einkommen unter den Vorstellungen der Arbeitnehmer liegen, die es dann zum Teil vorziehen, in ihrer Wohnsitzregion arbeitslos zu bleiben oder in andere Branchen abzuwandern. Das Auseinanderklaffen der Vorstellungen bezüglich der Einkommens- und Arbeitsbedingungen lässt sich zum Teil auf die spezifischen Bedingungen der touristischen Produktion mit hoher Spitzenbelastung der Arbeitskräfte zurückführen.

Die vorliegende Studie führt weiter als die bisherigen Untersuchungen und versucht einerseits die Berufsstrukturen auf betrieblicher Ebene darzulegen sowie unternehmensspezifische Charakteristika der Arbeitskräfteknappheit und der gewählten Strategien zur Überwindung der Probleme bei der Besetzung offener Stellen aufzuzeigen. Zusätzlich wurden noch die gewünschten Ausbildungserfordernisse bzw. Berufsqualifikationen ermittelt. Datenbasis stellt eine Online-Befragung von Unternehmen des Beherbergungs- und Gaststättenwesens dar. Diese wurde im Frühjahr 2008 durchgeführt, wobei rund 3.200 Betriebe verwertbare Antworten lieferten. Die Ergebnisse sind nicht als repräsentativ für das gesamte österreichische Beherbergungs- und Gaststättenwesen zu verstehen, sondern reflektieren durchschnittliche Ergebnisse der antwortenden Betriebe. Wichtige Ergebnisse der Erhebung – wie z.B. die Beschäftigtenanteile von Männern (40%), Frauen (60%) und von ausländischen Arbeitskräften (29%) – zeigen jedoch, dass die Struktur der Erhebung bei einigen wichtigen Eckwerten nahe an jener der Grundgesamtheit liegt.

Im Rahmen der vorliegenden Studie wurde ferner mit Hilfe von Modellrechnungen versucht, den zukünftigen, rein quantitativen Bedarf an Arbeitskräften abzuschätzen, wobei die im Hinblick auf die Einschätzung der Auswirkungen der Finanzkrise und des internationalen Konjunkturunbruchs verbundenen Unsicherheiten bei der Interpretation dieser quantitativen Ergebnisse zu berücksichtigen sind. Ausführungen über Strategien zur Überwindung der Probleme bei der Besetzung von offenen Stellen schließen die Studie ab.



## **2. Prognose der Nachfrage und des Angebotes an Arbeitskräften im Beherbergungs- und Gaststättenwesen**

### **2.1 Allgemeines**

Das österreichische Beherbergungs- und Gaststättenwesen ist trotz hoher Arbeitslosigkeit – die Arbeitslosenquote in der Branche betrug 2007 16,5% – und spezifischer Regelungen für ausländische Saisonbeschäftigte mit dem Problem der Arbeitskräfteknappheit konfrontiert. Das Ungleichgewicht zwischen den Charakteristika der Arbeitslosen und den Qualifikationsanforderungen der Tourismusbetriebe sind zentrale Hemmnisse für die Besetzung von offenen Stellen.

Eine Knappheit des Arbeitskräfteangebotes entsteht, wenn Tourismusbetriebe ihre offenen Stellen zu den angebotenen Löhnen entweder gar nicht, nicht rasch genug oder nur mit unzureichend qualifiziertem Personal besetzen können. Andererseits entsteht eine Knappheit für die Arbeitskräftenachfrage, wenn Arbeit suchende Personen keine offenen Stellen vorfinden, die mit ihren Vorstellungen in Bezug auf Entlohnung, Ort, Arbeitszeit und -bedingungen übereinstimmen. Klaffen also das Arbeitsangebot und die Arbeitsnachfrage im Tourismussektor quantitativ und/oder qualitativ auseinander, dann beobachten wir eine Knappheit am Tourismusarbeitsmarkt.

Für Tourismusbetriebe gibt es verschiedene Strategien, einer Arbeitskräfteknappheit zu begegnen. Erstens kann niedrig qualifiziertes Personal geschult werden, um bestimmte, höher qualifizierte Tätigkeiten ausüben zu können. Zweitens kann es zielführend sein, die Arbeitsbedingungen und/oder die Entlohnung zu verbessern, und drittens können Betriebe ihren Suchradius über den lokalen Arbeitsmarkt hinaus erweitern. In allen drei Fällen entstehen Kosten: (1) Anlernkosten, (2) erhöhte Lohnkosten oder (3) Suchkosten. Arbeitssuchende, die sich aus ihrer Sicht einer Knappheit an potenziellen Arbeitsplätzen gegenüber sehen, müssen entweder zu geringeren Löhnen oder schlechteren Arbeitsbedingungen arbeiten und/oder höhere Mobilitätskosten berücksichtigen.

Substitutionsbeziehungen zwischen unterschiedlichen Gruppen am Arbeitsmarkt machen eine Quantifizierung der Knappheit schwierig. Einerseits können Ungelernte durch Schulungen Tätigkeiten von qualifiziertem Personal übernehmen, umgekehrt können aber auch qualifizierte Tätigkeiten ungelernter Arbeitskräfte ausführen. Andererseits können Beschäftigte aus nahen Berufsbranchen – z. B. aus dem Verkauf – durch attraktive Arbeitsplatzangebote in die Tourismusbranche wechseln. Die faktische Umsetzbarkeit dieser Substitutionsbeziehungen hängt allerdings von der notwendigen Anlernzeit oder dem Kosten-Nutzen-Vergleich eines Branchen- oder Ortswechsels ab.

### **2.2 Die Nachfrage- und Angebotsentwicklung im Tourismus 2010 und 2020**

Die Beschäftigung im Beherbergungs- und Gaststättenwesen ist in den letzten Dekaden stetig gewachsen. Die Beschäftigung in diesem Sektor nahm in den letzten 20 Jahren um gut 40% zu: Waren im Jahresdurchschnitt 1987 120.541 Personen im Beherbergungs- und Gaststätten-

wesen unselbständig beschäftigt, stieg dieser Wert 2007 auf 168.924 an. Damit fällt das Beschäftigtenwachstum im Beherbergungs- und Gaststättenwesen doppelt so hoch als jenes der Gesamtwirtschaft aus (1987/2007: +20%).

### 2.2.1 Nachfrageentwicklung

In einer Langfriststudie über den Tourismus wurde für Österreich ein jährliches Entwicklungspotenzial der Tourismusnachfrage bzw. der realen Gesamtumsätze von 2½% bis 3½% prognostiziert (Smeral, 2007). Die beiden Szenarien unterscheiden sich dadurch, dass der untere Wert von einer unveränderten Herkunftsstruktur und von konstanten Marktanteilen an den realen Tourismusimporten der Herkunftsländer ausgeht (– hier wird also vorausgesetzt, dass die Marktanteilsverluste der Vergangenheit gestoppt werden können –), der höhere Prognosewert drückt eine mäßige Internationalisierung in Richtung relativ kräftiger wachsender Märkte aus.

Aufgrund der gegenwärtigen Finanzkrise und des internationalen Konjunkturerinbruchs erscheinen die obigen Wachstumstrends erst ab dem Jahre 2010 als realistisch. Bis dahin ist im durchschnittlichen Verlauf 2007/2010 im besten Fall mit einer Stagnation zu rechnen, 2009 sind real deutliche Rückgänge zu erwarten. Anders ausgedrückt wird der oben angeführte Wachstumskorridor für den Durchschnitt der Periode 2007 bis 2010 auf 2% bis 2¼% pro Jahr absinken.

Im dargelegten Prognosekontext kann unter der Annahme einer konstanten Produktionsstruktur im Beherbergungs- und Gaststättenwesen sowie einer konstanten touristischen Nachfragestruktur davon ausgegangen werden, dass für die reale Bruttowertschöpfung des Sektors langfristig ein ähnlicher Entwicklungsspielraum wie für die Tourismusnachfrage existiert.

Wie stark sich die prognostizierte Nachfrageentwicklung auf die Beschäftigungsnachfrage im Beherbergungs- und Gaststättenwesen niederschlägt, hängt von der Produktivitätsentwicklung (hier: Veränderung der realen Bruttowertschöpfung je unselbständig Beschäftigten) ab. Eine Analyse der relevanten Zeitreihen zeigte, dass nach Berücksichtigung des steigenden Anteils der Teilzeitbeschäftigten eine langfristig stagnierende, höchstens jedoch eine leicht ansteigende Produktivität (+½% pro Jahr) möglich erscheint.

Ausgehend von einer realen Bruttowertschöpfung (BWS) in der Höhe von 8,73 Mrd. € (Referenzjahr 2000) belief sich die Produktivität des Sektors im Jahr 2007 auf 51.666 €. Je nach angenommener Wachstumsrate für die Bruttowertschöpfung und die Produktivitätsentwicklung werden im österreichischen Beherbergungs- und Gaststättenwesen im Jahr 2010 zwischen 166.415 und 168.924 Arbeitskräfte benötigt (Übersicht 1). Bis zum Jahr 2020 steigt die Nachfrage je nach Szenario auf 202.661 bis 238.284 Personen an. Gemessen an den Mittelwerten der Prognosevarianten (2010: 167.670; 2020: 220.127) ergibt sich gegenüber 2007 im Jahr 2010 ein um 1.254 Personen leicht geringerer Arbeitskräftebedarf, bis zum Jahr 2020 werden jedoch 51.203 Personen zusätzlich benötigt.

Übersicht 1: Szenarien der Arbeitskräftenachfrage im Tourismus

Produktivitätsszenario	Entwicklung der Arbeitskräftenachfrage im Tourismus unter der Annahme einer realen Bruttowertschöpfungsentwicklung im Zeitraum 2007/2010 von $\pm 0\%$ p. a. und im Zeitraum 2010/2020 von			
	+2½% p. a.		+3½% p. a.	
	2010	2020	2010	2020
(1) Konstante Produktivität	168.924	216.237	168.924	238.284
(2) Steigerung um +½% p. a.	166.415	202.661	166.415	223.324

Q: Statistik Austria, WIFO.

2.2.2 Angebotsentwicklung

Das der Nachfrage gegenüberstehende Angebot wurde auf Basis von zwei Szenarien berechnet. Das erste Szenario geht davon aus, dass die alters- und geschlechtsspezifische Struktur der Erwerbspersonen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen im Jahr 2007 im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung konstant bleibt. Es wurde also angenommen, dass sich die geschlechts- und altersspezifische Neigung, in diesem Sektor zu arbeiten, bis 2020 nicht verändert. Änderungen im Arbeitskräfteangebot beruhen in diesem Szenario ausschließlich auf den demografischen Veränderungen der Bevölkerungsstruktur (Übersicht 2).

Übersicht 2: Angebotsprognose 2010 und 2020 für das Beherbergungs- und Gaststättenwesen, Szenario 1 (konstante Struktur der Erwerbspersonen 2007)

Altersgruppe	2007			Angebotsprognose 2010			Angebotsprognose 2020		
	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt	Männer	Frauen	Insgesamt
Bis 14 Jahre	27	35	62	26	33	60	26	32	58
15 bis 19 Jahre	8.769	12.490	21.259	8.794	12.635	21.411	7.623	10.913	18.526
20 bis 24 Jahre	12.316	18.613	30.929	12.397	18.708	31.110	11.682	17.873	29.515
25 bis 29 Jahre	12.293	15.450	27.743	12.687	16.123	28.790	12.904	16.547	29.415
30 bis 34 Jahre	10.656	14.132	24.789	10.424	13.586	24.039	11.115	14.652	25.777
35 bis 39 Jahre	10.641	16.686	27.327	9.495	15.127	24.579	9.370	14.806	24.155
40 bis 44 Jahre	9.670	17.228	26.897	9.414	16.907	26.291	7.580	13.588	21.148
45 bis 49 Jahre	7.575	14.646	22.221	8.161	15.797	23.954	7.004	13.921	20.831
50 bis 54 Jahre	5.531	11.365	16.896	6.163	12.526	18.723	7.041	14.287	21.374
55 bis 59 Jahre	3.673	5.491	9.164	3.676	5.515	9.189	5.022	7.374	12.416
60 Jahre und älter	1.209	629	1.838	1.289	651	1.927	424	172	563
Insgesamt	82.359	126.765	209.124	82.527	127.610	210.071	79.790	124.166	203.781

Q: AMS, BMWA, WIFO.

In Szenario 1 zeigt sich ein Rückgang des Arbeitskräfteangebotes im Beherbergungs- und Gaststättenwesen bis zum Jahr 2020. Gab es 2007 209.124 Erwerbspersonen (Beschäftigte und Arbeitslose) in diesem Sektor, wird sich deren Zahl bis zum Jahr 2010 leicht auf 210.071 erhöhen, jedoch im weiteren Verlauf bis 2020 auf 203.781 reduzieren. Obwohl laut den Bevölkerungsprognosen bis 2020 die Zahl der Personen im erwerbsfähigen Alter (15 bis 59 Jahre) insgesamt leicht zunehmen wird (+0,3%; +15.396 Personen), zeigt sich in diesem Zeitraum ein Rückgang der Alterskohorte der 15- bis 39-Jährigen (-4,0%; -110.808 Personen), also jener Altersgruppe, die eine besonders starke Neigung hat, im Tourismus zu arbeiten.

Der langfristig steigenden Nachfrage nach Arbeitskräften im Beherbergungs- und Gaststättenwesen (bis 2020 +51.203 Personen (jeweils bezogen auf den Mittelwert der Prognoseszenarien) steht also ein rückläufiges Arbeitskräfteangebot (bis 2020 –5.343 Erwerbspersonen) gegenüber. Bis 2010 wird sich der Angebotsüberschuss nur gering erhöhen sowie die gegenwärtig empfundenen Knappheiten quantitativ im Wesentlichen nicht ansteigen.

In Zukunft werden sich die Rekrutierungsprobleme verstärken: Bei einer unveränderten Arbeitslosenrate und weiter bestehenden Strukturungleichgewichten zwischen Arbeitskräfteangebot und -nachfrage werden sich trotz der rechnerisch gegebenen Angebotsüberschüsse in den Jahren 2007 und 2010 (+40.200 bzw. +41.100 bis +43.700 Personen; Übersicht 4) langfristig zunehmende Knappheiten ergeben. Ein wesentlicher Faktor der Arbeitskräfteknappheit ist die altersspezifische Zusammensetzung der Beschäftigung im Beherbergungs- und Gaststättenwesen. Bei einer unveränderten Altersstruktur bis 2020 wird sich die gestiegene Nachfrage nach der Alterskohorte der 30- bis 39-Jährigen (+27,3%; +11.640 Personen) einem markanten Angebotsrückgang dieser Gruppe gegenübersehen (–4,2%; –2.184 Erwerbspersonen). Eine verstärkte Rekrutierung älterer Arbeitskräfte bedeutet jedoch, dass auf geringer qualifiziertes Personal zurückgegriffen werden muss, da Arbeitslose und jene, die sich aus dem Arbeitsmarkt zurückgezogen haben, aktiviert werden müssen.

In einem zweiten Prognoseszenario wird zwei am Arbeitsmarkt beobachtbaren Entwicklungen Rechnung getragen: Zum einen verschärft sich der Bevölkerungsrückgang in jungen Alterskohorten (verursacht durch den Rückgang der Fertilität) zusätzlich durch eine steigende Bildungsbeteiligung dieser Altersgruppen verschärft, zum anderen steigt die Erwerbsbeteiligung von Frauen im Alter zwischen 25 und 59 Jahren. Deshalb wird in diesem zweiten Szenario ein Rückgang der Erwerbsquote der 15- bis 19-Jährigen um 1 Prozentpunkt sowie eine Steigung der Erwerbsbeteiligung von Frauen zwischen 25 und 59 Jahren um 2 Prozentpunkte angenommen. Die Ergebnisse sind in Übersicht 3 dargestellt.

*Übersicht 3: Angebotsprognose 2020 für das Beherbergungs- und Gaststättenwesen, Szenario 2 – Hauptvariante (Erwerbsquote: 15- bis 19-Jährige +1 Prozentpunkt, 25- bis 59-jährige Frauen +2 Prozentpunkte)*

Altersgruppe	Männer	Frauen Erwerbspersonen	Insgesamt
Bis 14 Jahre	26	32	58
15 bis 19 Jahre	7.547	10.804	18.351
20 bis 24 Jahre	11.682	17.873	29.554
25 bis 29 Jahre	12.904	16.878	29.782
30 bis 34 Jahre	11.115	14.945	26.059
35 bis 39 Jahre	9.370	15.102	24.472
40 bis 44 Jahre	7.580	13.859	21.439
45 bis 49 Jahre	7.004	14.200	21.204
50 bis 54 Jahre	7.041	14.573	21.614
55 bis 59 Jahre	5.022	7.522	12.544
60 Jahre und älter	424	172	596
Insgesamt	79.714	125.961	205.675

Q: WIFO.

Die Ergebnisse des Szenarios 2 zeigen, dass das Arbeitskräfteangebot der 15- bis 19-Jährigen von 21.259 im Jahr 2007 bis 2020 um rund 14% zurückgeht (auf 18.351 Personen). Andererseits schlägt sich die erhöhte Erwerbsquote von Frauen zwischen 25 und 59 Jahren mit einem Anstieg des Arbeitskräfteangebotes dieser Altersgruppe in der Größenordnung von nur 2,2% nieder (von 94.998 im Jahr 2007 auf 97.079 im Jahr 2020). In Summe zeigt sich ein geringfügig positiveres Bild als in Szenario 1 aufgrund der demografischen Entwicklung: Während dem Beherbergungs- und Gaststättenwesen im ersten Szenario, dem nur die Bevölkerungsentwicklung zugrunde liegt, im Jahr 2020 203.781 Personen zur Verfügung stehen, sind dies im zweiten Szenario, welches darüber hinaus das geringer werdende Arbeitskräfteangebot von unter 20-Jährigen und die Ausweitung des Arbeitskräfteangebotes von 25- bis 59-Jährigen Frauen berücksichtigt, 205.675 Personen.

### 2.3 Schlussfolgerungen: Arbeitskräfteknappheit bis 2020

Aufgrund der Konjunktur- und Finanzkrise und der (bei leicht steigendem Arbeitskräfteangebot) resultierenden Nachfrageschwäche werden sich die je nach Szenario für das Jahr 2010 im Vergleich zu 2007 rein rechnerisch ermittelten Angebotsüberschüsse leicht erhöhen (Übersicht 4). Für das Jahr 2020 verdeutlichen die Prognosen, dass es zu einer markanten Steigerung der Arbeitskräfteknappheit kommen wird. Eine Gegenüberstellung der unterschiedlichen Szenarien des Arbeitskräfteangebotes mit den unterschiedlichen Szenarien der Arbeitskräftenachfrage zeigt folgendes Bild (Übersicht 5):

Übersicht 4: Hypothetischer Arbeitskräfteüberschuss 2010 im Beherbergungs- und Gaststättenwesen

Produktivitätsentwicklung	Nachfrage nach unselbständig Beschäftigten	Angebot an unselbständig Beschäftigten (angenommene Struktur 2007)		Arbeitskräfte- überschuß
		Nachfragewachstum ±0% p. a.		
(1) Konstante Produktivität	168.924	210.071		+41.147
(2) Steigerung um +½% p. a.	166.415	210.071		+43.656

Q: WIFO.

Übersicht 5: Arbeitskräfteknappheit bzw. -überschuss 2020 im Beherbergungs- und Gaststättenwesen, Gegenüberstellung der Szenarien 1 und 2

Produktivitätsentwicklung	Nachfrage nach unselbständig Beschäftigten	Angebot an unselbständig Beschäftigten		Arbeitskräfteknappheit bzw. -überschuss	
		Szenario 1	Szenario 2 <sup>1)</sup>	Szenario 1	Szenario 2 <sup>1)</sup>
Nachfragewachstum 2007/2010 ±0% p. a., 2010/2020 +2½% p. a.					
(1) Konstante Produktivität	216.237	203.781	205.675	-12.456	-10.562
(2) Steigerung um +½% p. a.	202.661	203.781	205.675	+1.120	+3.014
Nachfragewachstum 2007/2010 ±0% p. a., 2010/2020 +3½% p. a.					
(1) Konstante Produktivität	238.284	203.781	205.675	-34.503	-32.609
(2) Steigerung um +½% p. a.	223.324	203.781	205.675	-19.543	-17.649

Q: WIFO. – <sup>1)</sup> Hauptvariante.

Die Prognosevariante bestehend aus einer Kombination von Nachfragestagnation im Beherbergungs- und Gaststättenwesen bis 2010 und einer Steigerung derselben um "nur" 2½% pro Jahr zwischen 2010 und 2020 sowie einer Erhöhung der Produktivität um ½% p. a. über den gesamten Zeitraum und eines Arbeitskräfteangebotes, das den Rückgang der 15- bis 19-Jährigen und die Ausweitung der Arbeitsmarkteteiligung von Frauen im Alter von 25 bis 59 Jahren berücksichtigt (Szenario 2 – Hauptvariante), zeigt für das Jahr 2020 mit einem Überschuss von 3.014 Arbeitskräften die positivste Entwicklung auf. Hier muss jedoch in Rechnung gestellt werden, dass die weitgehende Nutzung der Arbeitslosenreserve eine Voraussetzung bildet, um die Arbeitskräftenachfrage zu befriedigen. Unter der Berücksichtigung, dass bei einem hohen Anteil (etwa 40% bis 50%) der gegenwärtigen 31.900 Arbeitslosen schwerwiegende strukturelle Einstellungs- bzw. Vermittlungshemmnisse existieren, wird aber deutlich, dass es langfristig zu einer empfindlichen Steigerung der Knappheiten kommen wird. Unter der Annahme einer stagnierenden Produktivität fehlen dem Sektor 2020 10.562 Arbeitskräfte (Szenario 2).

Eine deutliche Lücke zwischen Arbeitskräfteangebot und -nachfrage klafft hingegen bei der Kombination aus Nachfragestagnation bis 2010 und einem anschließendem Wachstum bis 2020 um 3½% pro Jahr bei konstanter Produktivitätsentwicklung und einer Arbeitskräfteangebotsentwicklung auf demografischer Basis, hier fehlen im Jahr 2020 34.503 (Szenario 1) bzw. 32.609 Personen (Szenario 2). Anders ausgedrückt wird die von der Tourismuspolitik angestrebte, wachstumserhöhende Internationalisierungsstrategie durch die Verfügbarkeit von Arbeitskräften langfristig beschränkt werden. Bei einer leicht ansteigenden Produktivität beträgt die Angebotslücke 19.543 (Szenario 1) bzw. 17.649 (Szenario 2) Personen.

Die zwei grundlegendsten Probleme hierbei sind zum einen der hohe Bedarf an qualifizierten Arbeitskräften bei geringer Bereitschaft, im Tourismussektor zu arbeiten, sowie zum anderen die Nachfrage nach vorwiegend jüngeren Arbeitskräften, also genau jener Altersgruppe, deren Arbeitsangebot aus Gründen der Demografie zurückgehen wird. Anders ausgedrückt, bringt die demografische Verschiebung den Tourismussektor bei unveränderter altersspezifischer Nachfrage in Schwierigkeiten. Das bedeutet, dass Tourismusbetriebe beginnen müssen, verstärkt ältere sowie ausländische Arbeitskräfte zu rekrutieren. Um Personen ab 40 Jahren für den Tourismus zu gewinnen, müssen also entweder Erwerbstätige aus anderen Wirtschaftssektoren zu einem Branchenwechsel bewegt oder bislang inaktive Personen für den Arbeitsmarkt aktiviert werden.

Personal aus dem Segment der über 40-Jährigen zu rekrutieren bedeutet allerdings, örtlich (und eventuell auch zeitlich) gering flexible Personen anzusprechen. Bereits existierende familiäre Verpflichtungen und eine vollzogene Festlegung des Wohnortes (z. B. Hausbau, Wohnungskauf) sind mit den Flexibilitätsanforderungen im Tourismus schwer vereinbar. Darüber hinaus muss bedacht werden, dass es sich bei dieser Gruppe um tendenziell geringer qualifiziertes Personal handelt, was höhere Ausgaben für Schulungen und Weiterbildung erfordert.

Abschließend festzuhalten ist, dass die durchgeführten Modellrechnungen unter der Annahme der Strukturkonstanz durchgeführt wurden und daher auch bei langfristig zunehmenden Knappheiten Signale entstehen könnten, die zu einer Steigerung der Bereitschaft, im Touris-

mus zu arbeiten, führen (es also zu einer Strukturänderung kommt), wodurch die Probleme der Betriebe gemäßiger erscheinen würden.





### **3. Online-Befragung der österreichischen Hotellerie und Gastronomie**

#### **3.1 Allgemeines zur Befragung**

Im Zuge der Online-Befragung "Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf in Österreichs Hotellerie und Gastronomie" wurden am 10. April 2008 mehr als 22.000 Unternehmen der Hotellerie und Gastronomie per Email um ihre Teilnahme gebeten. Das Adressmaterial stammte von den Landessparten "Tourismus und Freizeitwirtschaft" der Österreichischen Wirtschaftskammer.

Mit dem Adressmaterial wurden 18.245 Unternehmen erreicht (Bruttostichprobe). Am 18. und am 29. April 2008 erhielten jene Unternehmen, die den Fragebogen zu diesen Zeitpunkten noch gar nicht oder nicht vollständig ausgefüllt hatten, Erinnerungsemails in denen Sie nochmals um ihre Teilnahme gebeten wurden. Im Zeitraum bis zum 9. Mai 2008 wurde der Fragebogen von 3.191 Unternehmen vollständig oder hinreichend beantwortet.

Der Fragebogen besteht im Grunde aus drei Hauptteilen (für Details siehe Anhang I):

Teil A analysiert die grundlegende Ausrichtung der Betriebe. Hier werden die Betriebe um Angaben bezüglich des jeweiligen Betriebstyps (also im Prinzip Unterkunfts- und/oder Gastronomiebetrieb), der Lage, der Angebotsstruktur (z. B. Küchenausrichtung, Hotelkategorisierung), der Betriebsgröße (Anzahl der Zimmer, Betten, Übernachtungen und tätigen Personen), der Saisonabhängigkeit und der Offenhaltungspolitik (Ganzjahresbetrieb – ja/nein) gebeten.

Im Teil B werden die verschiedenen Berufsarten in den einzelnen Betrieben sowie das Alter, das Geschlecht, die Ausbildung und die Herkunft der tätigen Personen erfasst. Weiters wird nach Beschäftigungsarten (z. B. Vollzeit- oder Teilzeitbeschäftigung, Saisonnier-Beschäftigung, geringfügiges Beschäftigungsverhältnis, usw.), eventuellen Überzahlungen des Kollektivvertragslohnes, Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen und betrieblichen Maßnahmen sowie Strategien bei Arbeitskräfteknappheiten gefragt.

Teil C ist der geplanten zukünftigen Ausrichtung der befragten Betriebe gewidmet. Hier wird versucht, Angaben über geplante Umstellungen oder Betriebschließungen, Vergrößerung/Verringerung der Mitarbeiterzahl, Einstellung von Lehrlingen und die zukünftige Zusammensetzung der Mitarbeiter (Qualifikation, spezifische Fähigkeiten/Berufsarten, Alter, Herkunft) zu erhalten.

Die inhaltliche Erstellung des Fragebogens wurde vom Österreichischen Institut für Wirtschaftsforschung in Abstimmung mit der Wirtschaftskammer Österreich bzw. der Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft durchgeführt. Die Umsetzung des Online-Fragebogens, der Versand der Emails sowie die Erfassung der rückgemeldeten Daten oblag der Firma Datagain Onlinemarktforschung GmbH. Die Auswertung der Daten erfolgte durch das Österreichische Institut für Wirtschaftsforschung (Software: SPSS, Version 16.0).

### 3.2 Die Ergebnisse der Befragung

#### 3.2.1 Die grundlegende Ausrichtung der Betriebe

Der Großteil der 3.191 antwortenden Betriebe gehört dem Betriebstyp "Unterkunft und Gastronomie" (51,5%) an, 30% bieten ausschließlich gastronomische Dienstleistungen an, 16,7% zählen zum Betriebstyp "Unterkunft mit Frühstück" (Hotel Garni, Frühstückspensionen) und 1,9% sind reine Unterkunftsbetriebe (ohne Frühstücksgelegenheit). Von den auf die Frage nach der Beschäftigtenzahl antwortenden Betrieben (2.459) gaben über 60% an, weniger als 10 Beschäftigte zu haben, rund drei Viertel der Betriebe weisen einen Beschäftigtenstand bis 14 Personen auf. Das Gewicht des kombinierten Betriebstypus "Unterkunft und Gastronomie" steigt mit wachsender Betriebsgröße an, wogegen die Bedeutung der Betriebe mit monostrukturiertem Angebot bei den geringen Betriebsgrößen eher hoch ausfällt bzw. mit steigender Beschäftigtenzahl abnimmt (Übersicht 6).

Übersicht 6: Auswertung nach Betriebsgröße und Betriebstyp  
(siehe Frage 1 im Anhang I)

Ist Ihr Betrieb ein ...	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	Keine Angabe
		Anteile in %, vertikal						
Reiner Unterkunftsbetrieb (ohne Frühstücksgelegenheit)	1,9	3,4	0,9	0,6	.	.	.	3,6
Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelegenheit (Hotel Garni, Frühstückspension)	16,7	32,6	7,6	7,7	9,9	10,0	3,9	22,1
Unterkunftsbetrieb mit Gastronomie (z.B. Hotel mit Gaststube/Restaurant)	51,5	29,6	54,2	62,8	67,8	65,6	73,3	50,8
Reiner Gastronomiebetrieb	30,0	34,3	37,4	28,9	22,4	24,4	22,7	23,5
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	3.191	757	781	349	152	90	330	732

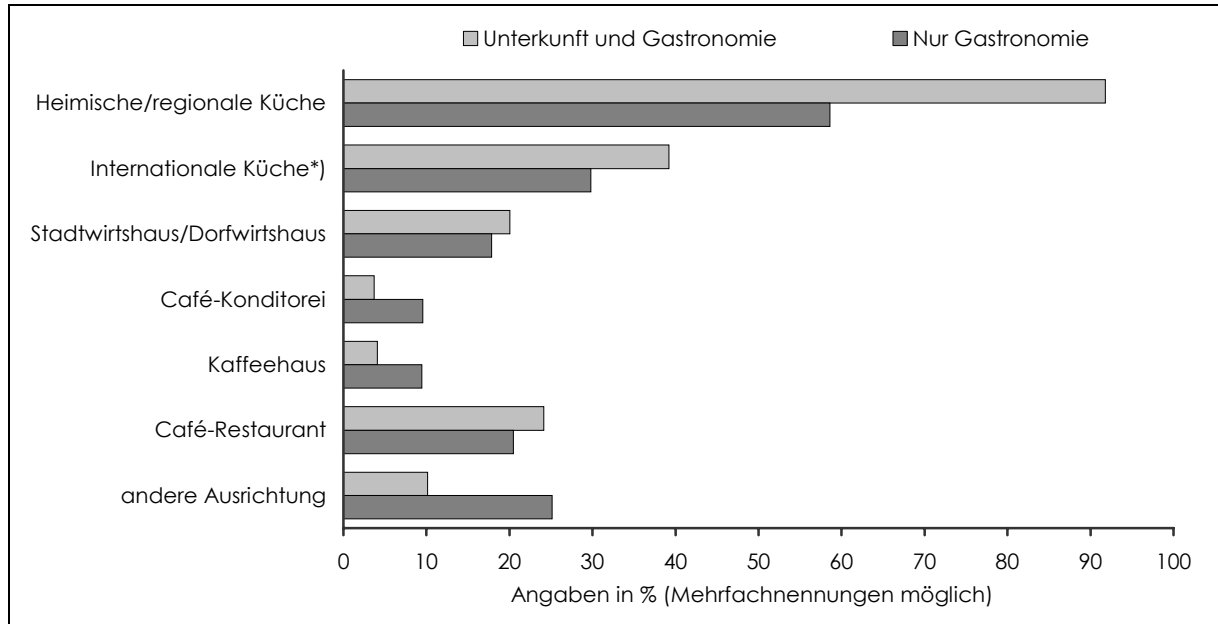
Q: Befragung WIFO – WKO.

Im Hinblick auf das Angebot von gastronomischen Dienstleistungen wurde ein Mittelwert von 127 Sitzplätzen je Betrieb im Innenbereich errechnet, wobei die durchschnittliche Anzahl im kombinierten Betriebstyp "Unterkunft und Gastronomie" mit 134 Sitzplätzen höher war als bei den Anbietern von ausschließlich gastronomischen Dienstleistungen (durchschnittlich 116 Sitzplätze) liegt.

Das gastronomische Angebot ist überwiegend in Richtung heimischer bzw. regionaler Küche ausgerichtet, gefolgt von internationaler Küche (z. B. italienisch, mexikanisch, chinesisch, usw.; siehe Abbildung 1). Die Spezialisierung in diesen beiden Angebotsbereichen ist im kombinierten Betriebstypus viel deutlicher ausgeprägt als im reinen Gastronomiebereich. Hauptursachen hierfür sind, dass gerade im Übernachtungstourismus mit einer geschlossenen regionalen bzw. heimischen Küche und einem internationalen Standardangebot gepunktet wird, wogegen im rein gastronomischen Bereich vor allem das vielfältige Angebot der städtischen

Bereiche (exotische Küche, Bars, Pubs, Kaffeehäuser, Eissalons usw.) sowie andere Differenzierungsformen durchschlagen.

Abbildung 1: Ausrichtung des gastronomischen Angebotes nach Betriebstyp  
(siehe Frage 3 im Anhang I)



Q: Befragung WIFO – WKO. – \*) Z. B. italienisch, mexikanisch, chinesisches usw.

Von den antwortenden Betrieben haben 56,6% ihren Standort in den tourismusintensiven Bundesländern wie Salzburg, Tirol, Vorarlberg und Kärnten. 9,1% bzw. 8,9% entfielen auf Wien und Oberösterreich, in Niederösterreich waren 11,4% der antwortenden Betriebe angesiedelt. Das Burgenland hatte mit 3,3% den geringsten Anteil (Übersicht 7).

Übersicht 7: Auswertung nach Betriebsgröße und Betriebsstandort  
(siehe Frage 4 im Anhang I)

Wo befindet sich Ihr Betrieb?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	Keine Angabe
Anteile in %, vertikal								
Burgenland	3,3	2,9	3,7	3,7	2,0	2,2	2,7	4,1
Kärnten	10,6	13,6	9,0	8,6	7,9	10,0	9,1	12,6
Niederösterreich	11,4	12,3	14,0	9,2	8,6	6,7	12,1	8,2
Oberösterreich	8,9	7,8	13,1	10,6	4,6	8,9	4,5	6,2
Salzburg	12,8	14,0	9,5	13,5	17,1	20,0	14,5	11,3
Steiermark	10,7	11,1	12,4	10,9	7,9	5,6	8,8	10,6
Tirol	24,0	23,4	22,9	22,6	27,0	21,1	20,6	30,7
Vorarlberg	9,2	9,8	7,2	11,5	9,2	11,1	8,5	10,3
Wien	9,1	5,2	8,3	9,5	15,8	14,4	19,1	5,9
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.847	757	781	349	152	90	330	388

Q: Befragung WIFO – WKO.

Die Auswertung der Klassifizierung der Beherbergungsbetriebe erbrachte, dass die größten Anteile auf 3-Stern- (43,1%) und 4-Stern-Betriebe (25,9%) entfallen; 2-Stern Betriebe erreichen einen Anteil von 7,3%. Erwartungsgemäß nimmt mit steigender Beschäftigtenzahl die Bedeutung der höherwertigen Unterkünfte (4- bis 5-Stern) zu, wogegen bei den niedrigeren Qualitätsstufen der Unterkünfte die entgegengesetzte Tendenz vorherrscht.

Laut Angaben der Betriebe betrug die durchschnittliche Zimmeranzahl Ende 2007 34 je Betrieb (68 Betten), im Jahresdurchschnitt 2007 wurden etwa 11.500 Nächtigungen je Betrieb erzielt.

Von den antwortenden Betrieben gaben 57,3% an, das ganze Jahr durchgehend geöffnet zu haben, wobei dieser Anteil bei den reinen Gastronomiebetrieben wegen der im Vergleich zu den Unterkunftsbetrieben relativ geringeren Tourismusabhängigkeit bzw. der deutlich höheren Orientierung in Richtung lokaler Nachfrage (Städte, tourismusextensive Agglomerationen) mit 75,1% deutlich höher war. Weiters zeigte sich auch, dass größere Betriebe eher durchgehend geöffnet haben als kleinere Unternehmenseinheiten.

Übersicht 8: Auswertung nach Betriebsgröße bzw. Betriebstyp und saisonaler Ausrichtung (siehe Frage 10 im Anhang I)

Zeigt Ihre Auslastung starke saisonale Schwankungen?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						Keine Angabe
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	
		Anteile in %, vertikal						
Starker Sommer, schwacher Winter	24,1	25,5	28,2	22,4	15,4	18,0	12,7	29,9
Schwacher Sommer, starker Winter	32,2	34,8	29,9	28,6	32,9	27,0	22,7	46,4
Keine starken saisonalen Schwankungen	29,8	28,2	27,3	34,7	34,9	40,4	48,1	9,7
Andere starke saisonale Schwankungen	14,0	11,5	14,5	14,3	16,8	14,6	16,5	14,0
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.721	738	772	343	149	89	322	308
		Reiner Unterkunftsbetrieb			Betriebstyp Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelassenheit Gastronomie		Reiner Gastronomiebetrieb	
		Anteile in %, vertikal						
Starker Sommer, schwacher Winter	23,8		22,4		25,1		23,2	
Schwacher Sommer, starker Winter	42,9		41,8		31,8		27,2	
Keine starken saisonalen Schwankungen	16,7		25,4		28,3		35,3	
Andere starke saisonale Schwankungen	16,7		10,4		14,8		14,3	
Insgesamt	100,0		100,0		100,0		100,0	
Anzahl der Nennungen	42		433		1.401		845	

Q: Befragung WIFO – WKO.

In Bezug auf die saisonale Abhängigkeit meldeten 24,1% der Betriebe, eine relative starke Sommersaison bei einer schwachen Wintersaison zu haben. 32,2% berichteten über einen schwachen Sommer, jedoch über eine starke Wintersaison. 29,8% gaben keine starken saisonalen Schwankungen an. Kleinere Betriebe sind eher Saisonschwankungen ausgesetzt als größere, relativ saisonunabhängigere Betriebe (Übersicht 8).

### 3.2.2 Die derzeitige Mitarbeiterstruktur der Betriebe

Im Jahresdurchschnitt 2007 waren je Betrieb etwa 14 Personen tätig, bei Antworten in Bezug auf die letzte Hochsaison stieg die Personenanzahl auf knapp 15 an. Von den in den Betrieben tätigen Personen zählte im Durchschnitt etwa eine Person je Betrieb zu den bezahlten mithelfenden Familienangehörigen.

In den Unterkunftsbetrieben liegt der Schwerpunkt der Beschäftigung in den Bereichen Rezeption und Zimmerbetreuung sowie Empfang und Gästebetreuung (Übersicht 9). Desweiteren ist das Personal vor allem in Verkauf/Marketing/Organisation, Rechnungswesen/Buchhaltung und der Haustechnik eingesetzt. Bei Beherbergungsunternehmen mit Frühstücksgelassenheiten spielt neben der Zimmerbetreuung erwartungsgemäß das spezifische Servier- und Küchenpersonal eine wichtige Rolle.

Übersicht 9: Auswertung nach Betriebstyp und Tätigkeitsbereich  
(siehe Frage 12 im Anhang I)

Wieviele der in Ihrem Betrieb tätigen Personen sind ... <sup>1)</sup>	Insgesamt	Betriebstyp			
		Reiner Unterkunfts- betrieb	Unterkunfts- betrieb mit Frühstücksgelassenheit	Gastronomie	Reiner Gastronomiebetrieb
Anteile in %, vertikal					
Köche	16,2	-	.	17,3	18,5
F&B-Management	1,6	-	.	1,6	2,1
Bäcker/Konditoren	1,4	-	.	0,8	3,3
Küchenhilfen	10,7	-	.	9,7	16,5
Kellner (Restaurantfachkräfte)	20,9	-	.	20,0	29,4
Servierhilfspersonal	8,5	-	.	7,1	14,3
Servier- und Küchenpersonal*)	1,5	-	22,3	-	-
Rezeptionisten/Telefonisten	6,5	69,7	18,4	6,8	-
Empfangspersonal/Gästebetreuung	2,0	3,3	7,5	2,2	-
Housekeeping/Zimmerbetreuung	13,5	12,6	31,7	17,0	-
Sport- und Wellnesspersonal	2,1	0,3	0,8	3,1	-
Haustechniker	2,5	2,3	4,1	2,9	1,1
Gärtner	0,4	0,8	1,1	0,4	0,1
Verkauf/Marketing/Organisation	3,0	3,5	4,6	2,6	3,6
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	0,9	0,3	1,7	0,8	1,1
Rechnungswesen/Buchhaltung	2,0	3,3	3,6	1,8	2,1
Sonstige	6,3	4,0	4,2	5,9	7,9
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.556	38	389	1.321	808

Q: Befragung WIFO – WKO. – <sup>1)</sup> Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die tätigen Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen. – \*) Nur für den Frühstücksdienst.

Im kombinierten Betriebstypus "Unterkunft und Gastronomie" sind neben den unterkunfts- und unternehmensspezifischen Tätigkeitsbereichen die Dienste von Köchen, Küchenhilfen, Restaurantfachkräften, dem Servierhilfspersonal sowie auch wegen des differenzierten Angebotes jene des Sport- und Wellnesspersonals von Bedeutung. Erwartungsgemäß haben Betriebe, die ausschließlich gastronomische Dienstleistungen anbieten im Service- und Küchenbereich die Beschäftigungsschwerpunkte. F&B-Management spielt in allen Betriebstypen mit gastronomischem Angebot eine nicht unbedeutende Rolle.

Von den in den Betrieben gemeldeten tätigen Person sind rund 60% Frauen und 40% Männer (Übersicht 10). Bei Frauen ist der Beschäftigtenanteil bei Küchen- und Servierhilfsdiensten sowie in den Bereichen Rezeption, Empfangspersonal/Gästebetreuung, Zimmerbetreuung, Sport und Wellness, Verkauf/Marketing/Organisation und Rechnungswesen/Buchhaltung relativ hoch (gemessen am durchschnittlichen Anteil). Verhältnismäßig viele Männer sind als Köche, F&B-Manager, Bäcker/Konditoren, Kellner, Haustechniker, Gärtner sowie im Bereich Einkauf/Lagerhaltung/Logistik tätig.

*Übersicht 10: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Geschlecht  
(siehe Frage 13 im Anhang I)*

Von den in Ihrem Betrieb tätigen Personen sind ...?¹)	Insgesamt			Insgesamt		
	Männer	Frauen	Anteile in %, horizontal	Männer	Frauen	Anteile in %, vertikal
Köche	71,8	28,2	16,5	29,4	7,8	
F&B-Management	60,9	39,1	1,5	2,3	1,0	
Bäcker/Konditoren	46,9	53,1	1,4	1,6	1,2	
Küchenhilfen	39,3	60,7	10,5	10,2	10,7	
Kellner (Restaurantfachkräfte)	41,3	58,7	21,5	22,0	21,2	
Servierhilfspersonal	27,6	72,4	8,4	5,7	10,2	
Servier- und Küchenpersonal	28,4	71,6	1,5	1,1	1,8	
Rezeptionisten/Telefonisten	24,6	75,4	5,8	3,5	7,3	
Empfangspersonal/Gästebetreuung	30,6	69,4	2,0	1,5	2,3	
Housekeeping/Zimmerbetreuung	6,8	93,2	13,2	2,2	20,7	
Sport- und Wellnesspersonal	23,1	76,9	2,2	1,2	2,8	
Haustechniker	95,7	4,3	2,4	5,8	0,2	
Gärtner	73,9	26,1	0,4	0,7	0,2	
Verkauf/Marketing/Organisation	38,0	62,0	3,1	3,0	3,3	
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	61,7	38,3	0,9	1,3	0,6	
Rechnungswesen/Buchhaltung	28,9	71,1	2,1	1,5	2,5	
Sonstige	43,2	56,8	6,5	6,9	6,2	
Insgesamt	40,4	59,6	100,0	100,0	100,0	
Anzahl der Nennungen	2.441	2.441	2.441	2.441	2.441	

Q: Befragung WIFO – WKO. – ¹) Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die tätigen Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen.

Die Erhebung zeigte, dass knapp 80% der in der Gastronomie und Hotellerie tätigen Personen jünger als 45 Jahre sind (Übersicht 11). Die stärkste Altersgruppe stellen die 25- bis 44-Jährigen (50,9%) dar, gefolgt von den 19- bis 24- (21,7%) und den 45- bis 59-Jährigen (18,2%). Mit 6,3% und 2,9% bilden die 15- bis 18- und die über 60-Jährigen die Randgruppen.

**Übersicht 11: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Alter**  
(siehe Frage 14 im Anhang I)

Wieviele der in Ihrem Betrieb tätigen Personen fallen jeweils in die folgenden Altersgruppen ... <sup>1)</sup>	Insgesamt	Altersgruppe		Insgesamt	Altersgruppe	
		15 bis 44 Jahre	45 Jahre und älter		15 bis 44 Jahre	45 Jahre und älter
		Anteile in %, horizontal			Anteile in %, vertikal	
Köche	100,0	83,0	17,0	17,2	18,1	13,9
F&B-Management	100,0	67,6	32,4	1,6	1,3	2,4
Bäcker/Konditoren	100,0	83,7	16,3	1,4	1,5	1,1
Küchenhilfen	100,0	76,4	23,6	10,7	10,3	11,9
Kellner (Restaurantfachkräfte)	100,0	86,0	14,0	21,2	23,1	14,1
Servierhilfspersonal	100,0	87,5	12,5	9,3	10,3	5,5
Servier- und Küchenpersonal	100,0	72,5	27,5	1,7	1,6	2,3
Rezeptionisten/Telefonisten	100,0	85,8	14,2	5,8	6,3	3,9
Empfangspersonal/Gästekbetreuung	100,0	70,5	29,5	2,0	1,7	2,7
Housekeeping/Zimmerbetreuung	100,0	69,1	30,9	13,3	11,6	19,5
Sport- und Wellnesspersonal	100,0	90,0	10,0	1,9	2,2	0,9
Haustechniker	100,0	62,3	37,7	2,3	1,9	4,2
Gärtner	100,0	46,7	53,3	0,4	0,2	1,0
Verkauf/Marketing/Organisation	100,0	69,0	31,0	3,2	2,8	4,8
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	100,0	60,7	39,3	0,9	0,7	1,7
Rechnungswesen/Buchhaltung	100,0	56,3	43,7	2,1	1,5	4,4
Sonstige	100,0	75,4	24,6	5,1	4,9	5,9
Insgesamt	100,0	78,9	21,1	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.313	2.313	2.313	2.313	2.313	2.313

Q: Befragung WIFO – WKO. – <sup>1)</sup> Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die tätigen Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen.

Bei einem Vergleich der zusammengefassten Altersgruppen der 15- bis 44- und der ab 45-Jährigen zeigt sich insgesamt betrachtet, dass die Personen der erstgenannten Gruppe auf Tätigkeiten im qualifizierten Küchen- und Kundenservice spezialisiert sind, wogegen bei den ab 45-Jährigen Tätigkeiten im Bereich des Managements und in der Verwaltung, niedrig qualifizierte Hilfsdienste, die Zimmer- und Gästebetreuung sowie die Haustechnik und die Gartenbetreuung vorherrschen.

In Bezug auf die höchste abgeschlossene Schulbildung verfügt der Großteil der in den antwortenden Betrieben tätigen Personen über eine fertige Lehre bzw. einen mittleren Schulabschluss (44,9%), 31,7% sind Pflichtschulabsolventen (Übersicht 12). 10,6% haben einen Matura-/Kollegabschluss vorzuweisen, 2,4% sind Fachhochschul (FH)- oder Universitätsabsolventen. Im Lehrverhältnis stehen 10,4%.

Die Personengruppe mit fertiger Lehre oder einem mittleren Schulabschluss hat bei den Küchenberufen, Restaurantfachkräften, Empfangs-/Gästebetreuungs- und Sport- und Wellness-tätigkeiten, der Haustechnik, der Gartenbetreuung, im F&B-Management sowie in den Bereichen Einkauf/Lagerhaltung/Logistik und Rechnungswesen/Buchhaltung überdurchschnittliche Beschäftigtenanteile. Bei Absolventen der höheren Ausbildungsschienen liegen die Schwerpunkte neben den Bereichen Rezeption und Gästebetreuung vor allem im Management und in der Verwaltung. Hilfsdienste und andere niedrig qualifizierte Tätigkeiten werden

in erster Linie von Pflichtschulabsolventen wahrgenommen. Die im Lehrverhältnis stehenden Personen sind in erster Linie auf Berufe wie Koch, Bäcker und Restaurantfachkraft konzentriert und als Servierhilfspersonal tätig.

Übersicht 12: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und höchster abgeschlossener Schulbildung (siehe Frage 15 im Anhang I)

Wieviele der in Ihrem Betrieb tätigen Personen verfügen jeweils über folgende abgeschlossene Schulbildung? <sup>1)</sup>	Insgesamt	Pflichtschule	Höchste abgeschlossen Schulbildung			
			Im Lehrverhältnis	fertige Lehre / mittlere Schule	Matura / Kolleg	Hochschule (FH, Uni)
Anteile in %, horizontal						
Köche	100,0	15,4	17,5	62,9	3,3	0,8
F&B-Management	100,0	5,9	2,6	55,9	28,8	6,9
Bäcker/Konditoren	100,0	15,4	19,0	62,9	2,4	0,3
Küchenhilfen	100,0	74,6	4,5	17,0	3,6	0,2
Kellner (Restaurantfachkräfte)	100,0	15,5	11,3	63,3	8,3	1,6
Servierhilfspersonal	100,0	46,2	13,8	28,1	9,5	2,5
Servier- und Küchenpersonal	100,0	39,5	9,5	41,3	7,0	2,7
Rezeptionisten/Telefonisten	100,0	6,1	4,9	42,3	41,6	5,1
Empfangspersonal/Gästebetreuung	100,0	17,8	5,6	45,2	25,4	6,0
Housekeeping/Zimmerbetreuung	100,0	69,5	5,0	22,9	2,2	0,5
Sport- und Wellnesspersonal	100,0	13,3	3,6	67,9	12,9	2,3
Haustechniker	100,0	30,7	4,1	57,6	5,0	2,6
Gärtner	100,0	40,9	3,2	48,4	5,4	2,2
Verkauf/Marketing/Organisation	100,0	8,4	2,9	35,1	38,9	14,8
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	100,0	8,0	2,2	56,0	28,4	5,3
Rechnungswesen/Buchhaltung	100,0	4,3	1,4	48,7	35,7	9,8
Sonstige	100,0	24,1	27,9	30,9	12,5	4,7
Insgesamt	100,0	31,7	10,4	44,9	10,6	2,4
Anzahl der Nennungen	2.144	2.144	2.144	2.144	2.144	2.144
Anteile in %, vertikal						
Köche	17,9	8,7	30,3	25,1	5,6	5,8
F&B-Management	1,6	0,3	0,4	2,0	4,3	4,5
Bäcker/Konditoren	1,5	0,7	2,7	2,1	0,3	0,2
Küchenhilfen	10,6	24,9	4,6	4,0	3,6	1,0
Kellner (Restaurantfachkräfte)	21,7	10,6	23,5	30,6	17,0	14,3
Servierhilfspersonal	9,0	13,0	11,9	5,6	8,0	9,2
Servier- und Küchenpersonal	1,8	2,2	1,6	1,6	1,2	2,0
Rezeptionisten/Telefonisten	5,6	1,1	2,7	5,3	22,0	11,8
Empfangspersonal/Gästebetreuung	2,0	1,1	1,1	2,0	4,8	5,0
Housekeeping/Zimmerbetreuung	13,3	29,1	6,4	6,8	2,7	2,5
Sport- und Wellnesspersonal	1,8	0,7	0,6	2,7	2,2	1,7
Haustechniker	2,3	2,2	0,9	3,0	1,1	2,5
Gärtner	0,4	0,5	0,1	0,4	0,2	0,3
Verkauf/Marketing/Organisation	3,2	0,8	0,9	2,5	11,8	19,7
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	0,9	0,2	0,2	1,1	2,4	2,0
Rechnungswesen/Buchhaltung	2,2	0,3	0,3	2,4	7,5	9,0
Sonstige	4,4	3,3	11,8	3,0	5,2	8,5
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.144	2.144	2.144	2.144	2.144	2.144

Q: Befragung WIFO – WKO. – <sup>1)</sup> Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die tätigen Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen.



Übersicht 13: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Herkunft  
(siehe Frage 16 im Anhang I)

Wieviele der in Ihrem Betrieb tätigen Personen stammen jeweils aus den folgenden Regionen? <sup>3)</sup>	Insgesamt	Region				
		Bundesland d. Betriebes	Anderes Bundesland	"Alte" <sup>1)</sup> EU-Länder	"Neue" <sup>2)</sup> EU-Länder	Sonstiges Ausland
Anteile in %, horizontal						
Köche	100,0	61,1	12,8	11,8	8,6	5,8
F&B-Management	100,0	74,6	14,5	6,6	2,3	2,0
Bäcker/Konditoren	100,0	76,3	10,2	4,6	7,3	1,6
Küchenhilfen	100,0	41,7	5,9	10,0	13,7	28,7
Kellner (Restaurantfachkräfte)	100,0	61,3	14,8	10,6	9,6	3,7
Servierhilfspersonal	100,0	63,0	16,2	8,8	6,7	5,3
Servier- und Küchenpersonal	100,0	64,0	7,0	6,6	8,7	13,8
Rezeptionisten/Telefonisten	100,0	73,1	13,7	7,4	2,5	3,2
Empfangspersonal/Gästepflege	100,0	78,0	10,1	6,9	1,8	3,2
Housekeeping/Zimmerbetreuung	100,0	45,4	4,9	7,7	12,6	29,4
Sport- und Wellnesspersonal	100,0	67,1	14,8	14,4	2,4	1,3
Haustechniker	100,0	58,6	8,8	8,6	9,1	14,9
Gärtner	100,0	79,8	0,0	3,8	9,6	6,7
Verkauf/Marketing/Organisation	100,0	83,0	11,1	4,0	0,6	1,3
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	100,0	81,5	9,5	5,4	1,4	2,3
Rechnungswesen/Buchhaltung	100,0	86,7	8,5	3,1	0,7	0,9
Sonstige	100,0	65,9	9,8	11,7	7,2	5,4
Insgesamt	100,0	60,3	11,2	9,4	8,5	10,6
Anzahl der Nennungen	2.190	2.190	2.190	2.190	2.190	2.190
Anteile in %, vertikal						
Köche	17,4	17,6	19,8	21,9	17,5	9,4
F&B-Management	1,6	1,9	2,0	1,1	0,4	0,3
Bäcker/Konditoren	1,5	1,9	1,3	0,7	1,3	0,2
Küchenhilfen	10,9	7,6	5,8	11,7	17,7	29,6
Kellner (Restaurantfachkräfte)	22,0	22,3	29,0	24,9	24,8	7,6
Servierhilfspersonal	8,9	9,3	12,8	8,4	7,0	4,4
Servier- und Küchenpersonal	1,8	1,9	1,1	1,3	1,9	2,3
Rezeptionisten/Telefonisten	5,6	6,8	6,9	4,4	1,7	1,7
Empfangspersonal/Gästepflege	2,0	2,5	1,8	1,4	0,4	0,6
Housekeeping/Zimmerbetreuung	13,3	10,0	5,8	10,9	19,7	36,9
Sport- und Wellnesspersonal	1,8	2,0	2,4	2,8	0,5	0,2
Haustechniker	2,3	2,2	1,8	2,1	2,5	3,2
Gärtner	0,4	0,5	0,0	0,2	0,5	0,3
Verkauf/Marketing/Organisation	3,1	4,3	3,1	1,4	0,2	0,4
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	0,9	1,2	0,7	0,5	0,1	0,2
Rechnungswesen/Buchhaltung	2,1	3,1	1,6	0,7	0,2	0,2
Sonstige	4,5	4,9	3,9	5,6	3,8	2,3
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.190	2.190	2.190	2.190	2.190	2.190

Q: Befragung WIFO – WKO. – 1) Alte EU-Länder (Beitritt vor 2004): Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien, Portugal, Griechenland, Belgien, Niederlande, Luxemburg, Vereinigtes Königreich, Irland, Schweden, Finnland, Dänemark. – 2) Neue EU-Länder (Beitritt 2004 bzw. 2007): Tschechien, Slowakei, Ungarn, Slowenien, Polen, Lettland, Estland, Litauen, Malta, Zypern, Rumänien, Bulgarien. – 3) Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die tätigen Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen.

In Bezug auf die Herkunft der tätigen Personen kommen insgesamt 60,3% aus dem eigenen Bundesland der jeweiligen Betriebe, knapp 40% mussten daher von einem anderen Bundesland (11,2%) und aus dem Ausland (28,5%) angeworben werden (Übersicht 13), wobei hier wiederum 9,4% der insgesamt in den Betrieben tätigen Personen aus den "alten" EU-Ländern, 8,5% aus den "neuen" EU-Ländern und 10,6% aus dem sonstigen Ausland stammen (zur Abgrenzung bezüglich der "alten" und "neuen" EU-Länder siehe Übersicht 13, Fußnoten 1 und 2).

Bei einer Betrachtung nach Tätigkeitsbereichen zeigt sich folgendes Bild: In den meisten Berufen ist die Besetzung mit Personal aus dem eigenen Bundesland überdurchschnittlich hoch, wobei jedoch bei den Küchenhilfen, der Zimmerbetreuung und der Haustechnik verhältnismäßig oft auf ausländische Arbeitskräfte zurückgegriffen wird. Die von auswärts stammenden Personen sind großteils Köche, Kellner, diverse Hilfskräfte für Küche und Service sowie für die Zimmerbetreuung.

Die in der Hotellerie und Gastronomie tätigen Personen gehen weitgehend (zu 80,5%) einer Vollzeitbeschäftigung nach, auf die Teilzeitbeschäftigung entfällt ein Anteil von 14,4% (jeweils einschließlich Saisoniers; Übersicht 14). Der Anteil von Saisoniers an den Vollzeitbeschäftigten beträgt rund ein Drittel, in Bezug auf die Gesamtbeschäftigung macht dieser gut ein Viertel aus. Von den insgesamt eingesetzten Saisoniers sind 91,5% vollzeitbeschäftigt. Die Saisoniers werden vor allem für Küchen- und Servierdienste sowie die Zimmerbetreuung herangezogen.

Übersicht 14: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Art des Beschäftigungsverhältnisses (siehe Frage 17 im Anhang I)

Von den in Ihrem Betrieb tätigen Personen sind ...?)	Insgesamt	Art des Beschäftigungsverhältnisses							
		Vollzeitbeschäftigte <sup>2)</sup>	Teilzeitbeschäftigte <sup>2)</sup>	Geringfügig Beschäftigte <sup>2)</sup>	Freie Dienstnehmer <sup>3)</sup>	Leihpersonal	Saisoniers		
							Vollzeitbesch.	Teilzeitbesch.	Geringf. Besch.
Anteile in %, horizontal									
Köche	100,0	93,9	4,4	1,2	0,4	0,1	26,0	0,6	0,2
F&B-Management	100,0	95,8	3,9	0,3	0,0	0,0	12,7	0,0	0,0
Bäcker/Konditoren	100,0	91,2	8,0	0,6	0,3	0,0	12,1	0,0	0,0
Küchenhilfen	100,0	72,0	21,5	5,5	0,5	0,5	33,8	2,6	0,6
Kellner (Restaurantfachkräfte)	100,0	84,0	12,5	3,0	0,4	0,1	26,9	1,2	0,3
Servierhilfspersonal	100,0	56,6	26,3	14,1	0,8	2,2	34,2	3,4	1,3
Servier- und Küchenpersonal	100,0	64,9	25,6	6,9	1,3	1,3	21,9	5,0	1,1
Rezeptionisten/Telefonisten	100,0	88,3	9,9	1,5	0,3	0,0	11,9	0,7	0,3
Empfangspersonal/Gästebetreuung	100,0	85,6	10,1	2,9	1,1	0,2	15,3	1,1	0,0
Housekeeping/Zimmerbetreuung	100,0	70,5	24,3	4,3	0,7	0,3	30,0	4,2	0,3
Sport- und Wellnesspersonal	100,0	77,0	19,6	2,2	1,1	0,0	22,5	2,0	0,2
Haustechniker	100,0	89,5	5,6	2,8	1,3	0,8	20,1	0,8	0,0
Gärtner	100,0	74,6	13,4	7,5	3,0	1,5	32,8	1,5	0,0
Verkauf/Marketing/Organisation	100,0	86,0	9,6	3,3	0,8	0,3	6,7	0,4	0,4
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	100,0	92,5	5,0	1,5	1,0	0,0	10,4	0,5	0,0
Rechnungswesen/Buchhaltung	100,0	72,6	19,7	5,4	2,2	0,2	6,6	0,0	0,0
Sonstige	100,0	81,5	11,2	6,1	1,0	0,2	20,7	4,7	1,4
Insgesamt	100,0	80,5	14,4	4,1	0,6	0,4	25,0	1,9	0,4
Anzahl der Nennungen	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111

Fortsetzung Übersicht 14

Von den in Ihrem Betrieb tätigen Personen sind ...? <sup>1)</sup>	Insgesamt	Art des Beschäftigungsverhältnisses							
		Vollzeitbeschäftigte <sup>2)</sup>	Teilzeitbeschäftigte <sup>2)</sup>	Geringfügig Beschäftigte <sup>2)</sup>	Freie Dienstnehmer <sup>3)</sup>	Leihpersonal	Saisonniers		
							Vollzeitbesch.	Teilzeitbesch.	Geringf. Besch.
Anteile in %, vertikal									
Köche	17,7	20,7	5,4	5,3	11,0	2,4	18,4	5,2	6,6
F&B-Management	1,6	1,9	0,4	0,1	0,0	0,0	0,8	0,0	0,0
Bäcker/Konditoren	1,5	1,7	0,8	0,2	0,7	0,0	0,7	0,0	0,0
Küchenhilfen	10,5	9,4	15,6	14,0	8,1	13,3	14,2	14,2	16,5
Kellner (Restaurantfachkräfte)	21,5	22,4	18,6	15,9	13,2	4,8	23,2	13,7	13,2
Servierhilfspersonal	8,3	5,8	15,1	28,4	11,0	48,2	11,3	14,9	25,3
Servier- und Küchenpersonal	1,7	1,4	3,0	2,8	3,7	6,0	1,5	4,5	4,4
Rezeptionisten/Telefonisten	6,2	6,8	4,3	2,3	2,9	0,0	3,0	2,4	4,4
Empfangspersonal/Gästebetreuung	2,0	2,1	1,4	1,4	3,7	1,2	1,2	1,2	0,0
Housekeeping/Zimmerbetreuung	13,2	11,5	22,1	13,7	14,0	12,0	15,8	28,8	9,9
Sport- und Wellnesspersonal	2,0	2,0	2,8	1,1	3,7	0,0	1,8	2,1	1,1
Haustechniker	2,4	2,7	0,9	1,6	5,1	4,8	1,9	0,9	0,0
Gärtner	0,3	0,3	0,3	0,5	1,5	1,2	0,4	0,2	0,0
Verkauf/Marketing/Organisation	3,3	3,5	2,2	2,6	4,4	2,4	0,9	0,7	3,3
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	0,9	1,0	0,3	0,3	1,5	0,0	0,4	0,2	0,0
Rechnungswesen/Buchhaltung	2,3	2,0	3,1	3,0	8,1	1,2	0,6	0,0	0,0
Sonstige	4,5	4,6	3,5	6,7	7,4	2,4	3,8	11,1	15,4
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111	2.111

Q: Befragung WIFO – WKO. – <sup>1)</sup> Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die tätigen Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen. – <sup>2)</sup> Einschließlich Saisoniers. – <sup>3)</sup> Einschließlich Werkvertragnehmer.

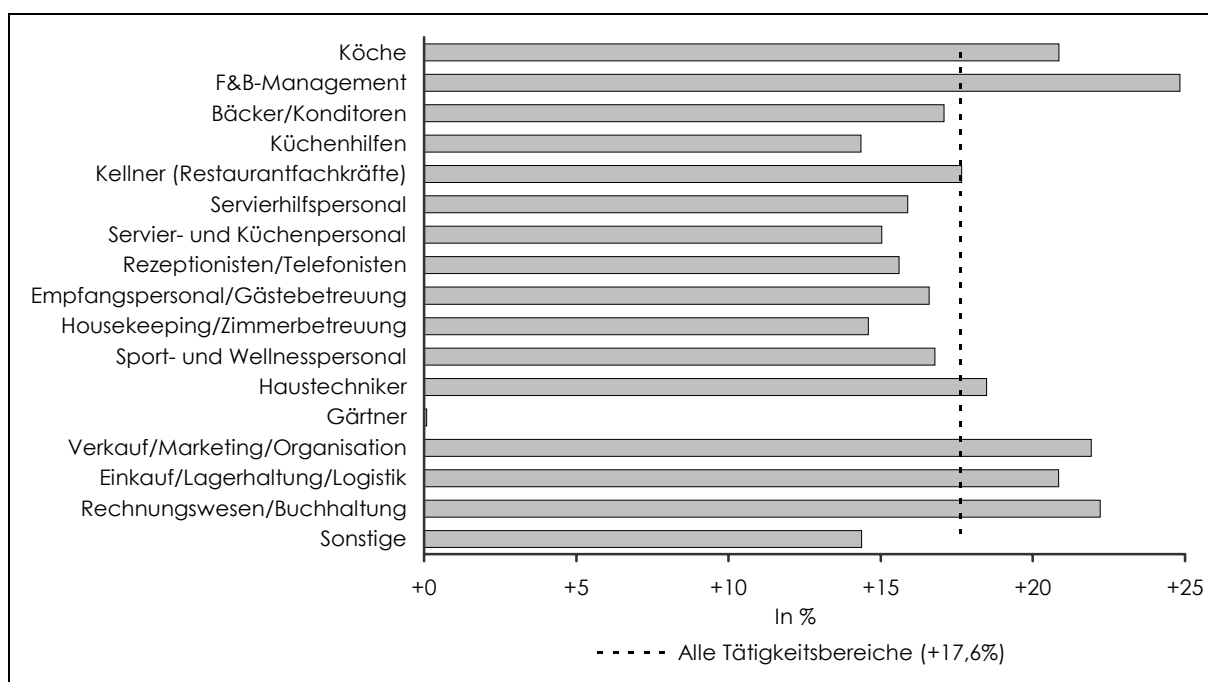
Von den in der Hotellerie und Gastronomie tätigen Personen werden 56,6% mit einem über dem Kollektivvertrag liegenden Lohn bezahlt (Übersicht 15). Überdurchschnittlich hoch ist der Personalanteil mit Überzahlung vor allem im Management, im Marketing und in der Verwaltung sowie bei Köchen und Kellnern, dem Servier- und Küchenpersonal, bei Rezeptionisten, in der Gästebetreuung, beim Sport- und Wellnesspersonal und bei der Haustechnik. Bei Köchen, F&B-Managern sowie Beschäftigten in Marketing und Verwaltung beträgt die Überzahlung mehr als 20%. Die den Kollektivvertrag übersteigende Entlohnung liegt beim Haustechnikpersonal, bei Kellnern, Bäckern/Konditoren und beim Empfangs-/Gästebetreuungspersonal zwischen 17% und 19%, relativ niedriger (etwa 14% bis 16%) sind die Überzahlungen bei Küchenhilfen, Servierhilfs- sowie Servier- und Küchenpersonal, Rezeptionisten und in der Zimmerbetreuung. Im Durchschnitt aller Tätigkeitsbereiche werden Beschäftigte mit besserem Verdienst als nach Kollektivvertrag um 17,6% überzahlt (Abbildung 2).

**Übersicht 15: Auswertung nach Tätigkeitsbereich und Entlohnung**  
(siehe Frage 18 im Anhang I)

Wie viele der in Ihrem Betrieb ange- stellten Personen <sup>1)</sup> bezahlen Sie ... <sup>2)</sup>	Insgesamt			Insgesamt		
	Nach <sup>3)</sup> dem Kollektivvertrag	Über dem Kollektivvertrag	Anteile in %, horizontal	Nach <sup>3)</sup> dem Kollektivvertrag	Über dem Kollektivvertrag	Anteile in %, vertikal
Köche	100,0	37,2	62,8	18,2	15,6	20,2
F&B-Management	100,0	20,0	80,0	1,3	0,6	1,9
Bäcker/Konditoren	100,0	50,6	49,4	1,3	1,5	1,2
Küchenhilfen	100,0	51,7	48,3	11,6	13,8	9,9
Kellner (Restaurantfachkräfte)	100,0	39,7	60,3	22,5	20,5	23,9
Servierhilfspersonal	100,0	54,8	45,2	9,0	11,3	7,2
Servier- und Küchenpersonal	100,0	39,8	60,2	1,8	1,6	1,9
Rezeptionisten/Telefonisten	100,0	31,6	68,4	5,7	4,1	6,8
Empfangspersonal/Gästekbetreuung	100,0	39,5	60,5	1,8	1,6	1,9
Housekeeping/Zimmerbetreuung	100,0	49,1	50,9	13,9	15,7	12,5
Sport- und Wellnesspersonal	100,0	38,0	62,0	2,0	1,7	2,2
Haustechniker	100,0	33,2	66,8	2,1	1,6	2,4
Gärtner	100,0	55,6	44,4	0,2	0,3	0,2
Verkauf/Marketing/Organisation	100,0	29,4	70,6	2,7	1,8	3,3
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	100,0	29,2	70,8	0,7	0,4	0,8
Rechnungswesen/Buchhaltung	100,0	37,5	62,5	1,7	1,5	1,9
Sonstige	100,0	71,5	28,5	3,7	6,1	1,9
Insgesamt	100,0	43,4	56,6	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	1.769	1.769	1.769	1.769	1.769	1.769

Q: Befragung WIFO – WKO. – <sup>1)</sup> Vollzeit-, Teilzeit- und geringfügig Beschäftigte. – <sup>2)</sup> Inklusive tätige Eigentümer/innen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer/innen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer/innen, Werkvertragnehmer/innen etc.; mehreren Bereichen zugeordnete Personen (auch die in einem regulären Beschäftigungsverhältnis stehenden Eigentümer/innen) sind nur einmal, und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind, zu zählen. – <sup>3)</sup> Bei Nettolohnvereinbarungen ist der bezahlte Bruttolohn umgerechnet auf eine 40-Stunden-Woche mit dem kollektivvertraglichen Bruttolohn zu vergleichen.

**Abbildung 2: Durchschnittliche Überzahlung des Kollektivvertrages nach Tätigkeitsbereichen**  
(siehe Frage 18 im Anhang I)



Q: Befragung WIFO – WKO.

Übersicht 16: Schwierigkeitsgrad der Personalrekrutierung in den einzelnen Tätigkeitsbereichen nach Betriebsgröße und Betriebstyp  
(siehe Frage 19 im Anhang I)

Wie groß sind Ihre Schwierigkeiten, bei Bedarf in den folgenden Bereichen geeignete Mitarbeiter/innen zu finden?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)					
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr
		Mittelwert (1 = sehr groß, 2 = groß, 3 = mittel, 4 = gering, 5 = keine)					
Köche	1,9	2,2	1,9	1,7	1,8	1,6	1,8
F&B-Management	3,4	3,9	3,4	3,5	3,5	3,5	3,2
Bäcker/Konditoren	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 (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
Rezeptionisten/Telefonisten	3,0	3,8	3,2	2,7	2,7	2,6	2,8
Empfangspersonal/Gästekbetreuung	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
Haustechniker	3,2	3,9	3,4	2,9	3,0	2,9	3,1
Gärtner	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
		Betriebstyp					
		Reiner Unterkunfts-	Unterkunftsbetrieb mit		Reiner		
		betrieb	Frühstücks-	Gastronomie	Gastronomie-		
			gelegenheit		betrieb		
		Mittelwert (1 = sehr groß, 2 = groß, 3 = mittel, 4 = gering, 5 = keine)					
Köche	-	.	.	1,9	.	1,9	
F&B-Management	-	.	.	3,4	.	3,4	
Bäcker/Konditoren	-	.	.	2,9	.	3,1	
Küchenhilfen	-	.	.	2,5	.	2,5	
Kellner (Restaurantfachkräfte)	-	.	.	2,1	.	2,3	
Servierhilfspersonal	-	.	.	2,4	.	2,5	
Servier- und Küchenpersonal*)	-	.	3,0	-	.	-	
Rezeptionisten/Telefonisten	3,6	.	3,4	2,9	.	-	
Empfangspersonal/Gästekbetreuung	3,8	.	3,6	3,1	.	-	
Housekeeping/Zimmerbetreuung	2,9	.	2,7	2,6	.	-	
Sport- und Wellnesspersonal	4,8	.	4,1	3,2	.	-	
Haustechniker	3,3	.	3,5	3,0	.	3,5	
Gärtner	3,8	.	4,1	3,6	.	4,2	
Verkauf/Marketing/Organisation	3,6	.	3,9	3,1	.	3,3	
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	3,9	.	4,0	3,5	.	3,6	
Rechnungswesen/Buchhaltung	4,0	.	4,0	3,5	.	3,8	
Sonstige	3,8	.	3,9	3,0	.	3,1	

Q: Befragung WIFO – WKO. – \*) Nur für den Frühstücksdienst.

Die Erhebung ergab, dass in jedem der erfassten Tätigkeitsbereiche mehr oder weniger große Schwierigkeiten existieren, bei Bedarf geeignete Mitarbeiter zu finden. Laut Angaben der Betriebe treten diese vor allem bei der Suche nach Köchen, Kellnern, Küchenhilfen und Servierhilfs- und Zimmerbetreuungspersonal relativ deutlich auf (Übersicht 16). Relativ niedriger sind die Suchschwierigkeiten im Management, im Marketing und in der Verwaltung sowie bei

Empfangspersonal und Personen für die Gästebetreuung, bei Gärtnern und beim Sport- und Wellnesspersonal.

*Übersicht 17: Maßnahmen und Strategien bei Besetzungsschwierigkeiten offener Stellen nach Betriebsgröße und Betriebstyp (siehe Frage 20 im Anhang I)*

Welche Maßnahmen und Strategien verfolgen Sie, wenn Sie Schwierigkeiten haben, offenen Stellen in Ihrem Betrieb zu besetzen?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						Keine Angabe
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	
		Angaben in % (Mehrfachnennungen möglich)						
Mitarbeiterknappheiten kommen bei uns (praktisch) nicht vor	17,5	28,1	14,4	12,3	15,4	6,1	10,2	17,9
Arbeitsmarktservice (AMS)	74,0	55,0	77,5	84,0	79,7	93,9	88,4	77,1
Rekrutierungsmaßnahmen								
– im Inland <sup>1)</sup>	50,2	28,3	49,1	59,0	67,5	77,3	81,0	47,1
– im Ausland <sup>2)</sup>	16,2	6,6	14,4	20,9	23,6	30,3	28,2	20,7
Beschäftigung von Saisoniers	30,6	18,4	30,1	34,3	39,8	53,0	38,4	42,9
Überzahlungen und Vergünstigungen								
– für bestehende Mitarbeiter/innen	25,6	13,2	25,5	29,1	34,1	45,5	38,9	30,0
– für neue Mitarbeiter/innen	15,0	9,4	13,9	14,9	16,3	30,3	26,4	16,4
Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen								
– für bestehende Mitarbeiter/innen	17,6	5,3	10,9	22,8	28,5	51,5	46,8	14,3
– für neue Mitarbeiter/innen	7,4	1,8	3,8	7,5	10,6	19,7	26,4	7,9
Keine Maßnahmen oder Strategien für Mitarbeiterknappheiten	4,2	7,2	4,1	2,2	5,7	.	1,9	0,7
Andere Maßnahmen	9,8	10,8	11,4	9,3	5,7	7,6	6,0	10,0
Anzahl der Nennungen	1.988	544	631	268	123	66	216	140
		Reiner Unterkunftsbetrieb			Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelegenheit		Reiner Gastronomiebetrieb	
		Angaben in % (Mehrfachnennungen möglich)						
Mitarbeiterknappheiten kommen bei uns (praktisch) nicht vor	50,0			29,2			12,6	18,9
Arbeitsmarktservice (AMS)	39,3			56,7			83,6	67,3
Rekrutierungsmaßnahmen								
– im Inland <sup>1)</sup>	10,7			33,1			57,6	47,1
– im Ausland <sup>2)</sup>	7,1			7,0			23,2	8,9
Beschäftigung von Saisoniers	.			18,7			40,6	20,5
Überzahlungen und Vergünstigungen								
– für bestehende Mitarbeiter/innen	7,1			15,1			31,0	22,1
– für neue Mitarbeiter/innen	10,7			10,6			18,2	11,9
Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen								
– für bestehende Mitarbeiter/innen	14,3			9,9			22,3	13,1
– für neue Mitarbeiter/innen	7,1			5,6			10,0	3,9
Keine Maßnahmen oder Strategien für Mitarbeiterknappheiten	7,1			6,3			2,7	5,5
Andere Maßnahmen	7,1			10,6			9,6	10,0
Anzahl der Nennungen	28			284			1.056	620

Q: Befragung WIFO – WKO. – 1) Z. B. österreichische Internet-Jobbörsen, Annoncen in österreichischen Zeitungen, Berufsinformationsmessen im Inland. – 2) Z. B. Berufsinformationsmessen im Ausland, internationale Internet-Jobbörsen, Annoncen in ausländischen Zeitungen.

Bei der Frage nach Problemen mit der Besetzung offener Stellen gaben mehr als 80% der antwortenden Betriebe an, diesbezügliche Schwierigkeiten zu haben (Übersicht 17). Am stärksten sind hierbei der kombinierte Betriebstypus "Unterkunft und Gastronomie" sowie reine Gastronomiebetriebe betroffen. Im Durchschnitt aller Betriebstypen nehmen die Besetzungsschwierigkeiten offener Stellen mit steigender Beschäftigtenzahl zu.

Um Personalengpässen zu begegnen, wenden sich die Betriebe in erster Linie an das AMS (74%), aber auch eigene Rekrutierungsmaßnahmen im Inland werden häufig ergriffen (50,2%; Mehrfachnennungen waren möglich). Danach waren die am häufigsten verfolgten Strategien die Beschäftigung von Saisoniers (30,6%), Überzahlungen sowie Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für bestehende Mitarbeiter (25,6% bzw. 17,6%). Zu einem kleineren Teil wurde auch versucht, die Probleme durch mündliche Vorgangsweisen ("Mundpropaganda") zu lösen.

### 3.2.3 *Zukünftige Ausrichtung der Betriebe*

Von den antwortenden Betrieben gaben rund 83% an, ihren bisherigen Betriebstyp auch in Zukunft beibehalten zu wollen, nur 3,6% planen eine Umstellung und 2,9% fassen eine Schließung ins Auge. Unentschlossenheit bezüglich der zukünftigen Ausrichtung herrscht bei 8,4% der Betriebe, 2,2% denken an branchenfremde Aktivitäten (Übersicht 18).

Nach Betriebsgröße betrachtet zeigt sich, dass mit wachsender Beschäftigtenzahl die Bereitschaft zur Beibehaltung des Betriebstyps zunimmt, wogegen Umstellungen häufiger von kleineren Betrieben geplant werden. Ähnlich verhält es sich mit Betriebserschließungen und branchenfremden Aktivitäten sowie noch nicht konkretisierten Plänen zur zukünftigen betrieblichen Ausrichtung, von denen ebenfalls eher Betriebe mit geringerem Beschäftigtenstand betroffen sind.

Laut Angaben der Betriebe wollen in den nächsten Jahren 67,2% ihre Beschäftigtenzahl halten, 2,9% planen eine Reduktion des Personalstandes (um durchschnittlich 24,2%) und 16,2% wollen die Beschäftigung ausweiten (um durchschnittlich 31%), 13,8% der Betriebe haben noch keine konkrete Vorstellung von der zukünftigen Entwicklung ihres Personalstandes. Ferner zeigte sich auch, dass mit steigender Beschäftigtenzahl die Neigung zur Ausweitung des Personalstandes zunimmt.

Auf die Frage in welchen Tätigkeitsbereichen bzw. Qualifikationen in den kommenden Jahren mehr, gleich viele oder nicht so viele ausgebildete Fachkräfte im Vergleich zur derzeitigen Situation benötigt werden antworteten die Betriebe mit erhöhtem Bedarf an Köchen, Kellnern, Rezeptionisten/Telefonisten, Sport- und Wellnesspersonal sowie Personen für Verkauf/Marketing/Organisation, in den anderen Sparten werden im Durchschnitt in etwa gleich viele Personen wie derzeit beschäftigt werden (Übersicht 19). Mit zunehmender Betriebsgröße steigt die Neigung, zukünftig mehr Fachkräfte beschäftigen zu wollen, wobei dies im Vergleich zu den durchschnittlichen Ergebnissen über alle Betriebe für einen Gutteil der Tätigkeitsbereiche gilt (z. B. auch Empfang/Gästebetreuung oder Haustechnik).

Übersicht 18: Zukünftige Ausrichtung des Betriebes nach Betriebsgröße und Betriebstyp  
(siehe Frage 21 im Anhang I)

Werden Sie Ihren Betrieb in den kommenden Jahren ...	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						Keine Angabe
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	
Anteile in %, horizontal								
Weiter als <Betriebstyp lt. F1> führen Umstellen auf	100,0	28,0	30,0	12,8	6,4	3,5	11,8	7,5
– einen reinen Unterkunftsbetrieb <sup>1)</sup>	100,0	33,3	8,3	25,0	.	8,3	8,3	16,7
– einen Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelassenheit <sup>2)</sup>	100,0	27,3	40,9	13,6	4,5	.	4,5	9,1
– einen Gastronomie- und Unterkunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich <sup>3)</sup>	100,0	38,5	30,8	23,1	.	7,7	.	.
– einen reinen Gastronomiebetrieb	100,0	.	28,6	57,1	.	.	14,3	.
Schließen	100,0	47,6	28,6	7,9	1,6	.	1,6	12,7
Anderes	100,0	31,9	36,2	14,9	4,3	2,1	4,3	6,4
Weiß nicht	100,0	37,2	28,3	13,9	2,8	1,7	4,4	11,7
Insgesamt	100,0	29,4	30,1	13,1	5,8	3,2	10,5	8,0
Anzahl der Nennungen	2.143	631	644	280	124	69	224	171
Anteile in %, vertikal								
Weiter als <Betriebstyp lt. F1> führen Umstellen auf	82,9	78,9	82,8	81,1	91,9	91,3	93,3	77,8
– einen reinen Unterkunftsbetrieb <sup>1)</sup>	0,6	0,6	0,2	1,1	.	1,4	0,4	1,2
– einen Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelassenheit <sup>2)</sup>	2,1	1,9	2,8	2,1	1,6	.	0,9	2,3
– einen Gastronomie- und Unterkunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich <sup>3)</sup>	0,6	0,8	0,6	1,1	.	1,4	.	.
– einen reinen Gastronomiebetrieb	0,3	.	0,3	1,4	.	.	0,4	.
Schließen	2,9	4,8	2,8	1,8	0,8	.	0,4	4,7
Anderes	2,2	2,4	2,6	2,5	1,6	1,4	0,9	1,8
Weiß nicht	8,4	10,6	7,9	8,9	4,0	4,3	3,6	12,3
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.143	631	644	280	124	69	224	171



Fortsetzung Übersicht 18

Werden Sie Ihren Betrieb in den kommenden Jahren ...	Insgesamt	Betriebstyp			
		Reiner Unterkunfts- betrieb	Unterkunfts- betrieb mit Frühstücks- gelegenheit	Gastronomie	Reiner Gastronomie- betrieb
Anteile in %, horizontal					
Weiter als <Betriebstyp lt. F1> führen Umstellen auf	100,0	1,6	16,0	51,5	30,8
- einen reinen Unterkunftsbetrieb <sup>1)</sup>	100,0	-	50,0	50,0	.
- einen Unterkunftsbetrieb mit Früh- stücksgelegenheit <sup>2)</sup>	100,0	.	-	95,5	4,5
- einen Gastronomie- und Unter- kunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich <sup>3)</sup>	100,0	.	30,8	-	69,2
- einen reinen Gastronomiebetrieb	100,0	.	.	100,0	-
Schließen	100,0	3,2	12,7	36,5	47,6
Anderes	100,0	2,1	10,6	44,7	42,6
Weiß nicht	100,0	1,1	16,1	53,3	29,4
Insgesamt	100,0	1,6	15,7	51,8	30,8
Anzahl der Nennungen	2.143	34	337	1.111	661
Anteile in %, vertikal					
Weiter als <Betriebstyp lt. F1> führen Umstellen auf	82,9	85,3	84,6	82,4	82,8
- einen reinen Unterkunftsbetrieb <sup>1)</sup>	0,6	-	1,8	0,5	.
- einen Unterkunftsbetrieb mit Früh- stücksgelegenheit <sup>2)</sup>	2,1	.	-	3,8	0,3
- einen Gastronomie- und Unter- kunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich <sup>3)</sup>	0,6	.	1,2	-	1,4
- einen reinen Gastronomiebetrieb	0,3	.	.	0,6	-
Schließen	2,9	5,9	2,4	2,1	4,5
Anderes	2,2	2,9	1,5	1,9	3,0
Weiß nicht	8,4	5,9	8,6	8,6	8,0
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Anzahl der Nennungen	2.143	34	337	1.111	661

Q: Befragung WIFO – WKO. – 1) Ohne Frühstücksgellegenheit. – 2) Hotel garni, Frühstückspension. – 3) Z. B. Hotel mit Gaststube/Restaurant, Gasthaus mit Gästezimmern.

**Übersicht 19: Zukünftige Absicht der Beschäftigung ausgebildeter Fachkräfte in den einzelnen Tätigkeitsbereichen im Vergleich zur derzeitigen Situation nach Betriebsgröße und Betriebstyp (siehe Frage 23 im Anhang I)**

In welchen der folgenden Tätigkeitsbereiche/Qualifikationen werden Sie in den kommenden Jahren mehr, gleich viele oder nicht so viele ausgebildete Fachkräfte als jetzt beschäftigen?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)					
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr
		Mittelwert (1 = mehr, 2 = gleich viele, 3 = nicht so viele, 4 = keine)					
Köche	1,8	2,0	1,8	1,7	1,8	1,7	1,7
F&B-Management	2,2	3,0	2,3	2,1	2,1	2,0	1,9
Bäcker/Konditoren	2,2	2,7	2,5	2,3	2,1	2,1	1,8
Küchenhilfen	2,2	2,3	2,2	2,3	2,2	2,2	2,2
Kellner (Restaurantfachkräfte)	1,8	2,0	1,9	1,8	1,8	1,7	1,7
Servierhilfspersonal	2,1	2,3	2,0	2,2	2,1	1,8	2,0
Servier- und Küchenpersonal	2,1	2,2	2,2	2,1	2,2	1,9	2,0
Rezeptionisten/Telefonisten	1,8	2,2	1,9	1,7	1,7	1,6	1,7
Empfangspersonal/Gästebetreuung	2,0	2,5	2,2	1,7	1,9	1,7	1,8
Housekeeping/Zimmerbetreuung	2,1	2,3	2,0	2,0	2,1	1,9	2,0
Sport- und Wellnesspersonal	1,9	3,1	2,5	1,9	1,9	1,7	1,6
Haustechniker	2,1	2,6	2,1	1,9	2,2	1,9	1,9
Gärtner	2,3	2,8	2,6	2,3	2,4	2,1	2,0
Verkauf/Marketing/Organisation	1,9	2,4	2,0	1,9	2,0	1,8	1,8
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	2,1	2,7	2,3	2,1	2,2	2,0	1,9
Rechnungswesen/Buchhaltung	2,1	2,4	2,1	2,0	2,0	2,1	1,9
Sonstige	2,2	2,6	2,1	2,1	2,1	2,2	2,0

Q: Befragung WIFO – WKO.

Die Verknüpfung der Frage nach der zukünftigen Absicht der Beschäftigung ausgebildeter Fachkräfte mit den Fragestellungen nach der Saisonalität und der Offenhaltungspolitik zeigt, dass sowohl Betriebe mit einer starken Sommer- und einer schwachen Wintersaison als auch Betriebe mit einer nicht ganzjährigen Öffnung eine stärkere Absicht zeigen, in den nächsten Jahren mehr Fachkräfte zu beschäftigen als Betriebe mit schwacher Sommer- und starker Wintersaison sowie ganzjährig geöffnete Betriebe. Ferner lässt sich ermitteln, dass Betriebe, welche die kollektivvertraglichen Löhne bzw. Gehälter überzahlen, häufiger mehr Fachkräfte beschäftigen wollen als Betriebe mit kollektivvertraglicher Entlohnung des Personals.

Ein Großteil der Betriebe erwartet für die nächsten Jahre keine Entstehung neuer Berufe und Tätigkeitsfelder (53,6%), 9,1% erwarten eine Veränderung der Berufsstrukturen, mehr als ein Drittel hatte keine konkrete Vorstellung dazu.

Bei der zukünftigen Personalaufnahme haben 57,2% keine Präferenz für eine bestimmte Altersgruppe, 36,7% wollen bevorzugt 25- bis 44-Jährige einstellen, gefolgt von den Altersgruppen der 19- bis 24- (18%), 45- bis 59- (7,1%), 15- bis 18- (2,9%) und über 60-Jährigen (0,6%; Mehrfachnennungen waren möglich).

Gut ein Drittel der Betriebe (35,8%) möchte in den nächsten ein bis zwei Jahren Lehrlinge anstellen (720 Nennungen), wobei insbesondere die Bereiche Koch-/Küchenlehrling, Kellner/

Service/Restaurantfachkraft, Koch und Kellner (Doppellehre) und Lehrlinge mit Hotel- und Gastgewerbeassistent (HGA)-Niveau gefragt sind.

Die Frage nach der zukünftigen Absicht, in den kommenden Jahren verstärkt Mitarbeiter mit speziellen Erfahrungen und Fertigkeiten aufzunehmen zu wollen wurde von jeweils rund 26% der antwortenden Betriebe für die Bereiche Küche und Service bejaht (Mehrfachnennungen waren möglich; Übersicht 20). Die (verstärkte) Nachfrage nach Personal mit besonderer Qualifizierung für Managementaufgaben (6,4%) und andere Bereiche (7,2%) fällt vergleichsweise gering aus.

*Übersicht 20: Zukünftige Absicht der (verstärkten) Beschäftigung von Mitarbeitern mit speziellen Erfahrungen und Fertigkeiten nach Betriebsgröße und Betriebstyp (siehe Frage 28 im Anhang I)*

Werden Sie in den kommenden Jahren (verstärkt) Mitarbeiter/innen aufnehmen, die über spezielle Erfahrungen und Fertigkeiten verfügen?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						Keine Angabe
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	
Angaben in % (Mehrfachnennungen möglich)								
Ja,								
– im Bereich Küche	25,8	9,0	26,8	34,1	40,4	36,2	45,2	27,0
– im Bereich Service	26,0	10,0	23,5	35,8	49,0	36,2	46,2	28,6
– im Management	6,4	2,4	3,2	6,9	13,5	13,8	19,3	7,1
– in anderen Bereichen	7,2	3,1	4,8	6,9	9,6	19,0	17,3	11,9
Nein, keine speziellen Erfahrungen/Fähigkeiten erforderlich	33,5	46,7	35,4	22,4	18,3	22,4	16,8	35,7
Weiß nicht	29,0	35,1	28,7	28,4	26,0	24,1	20,8	23,8
Anzahl der Nennungen	1.794	510	567	232	104	58	197	126

	Reiner Unterkunfts-betrieb	Betriebstyp		Reiner Gastronomie-betrieb
		Unterkunfts-betrieb mit Frühstücks-gelegenheit	Gastronomie	
Angaben in % (Mehrfachnennungen möglich)				
Ja,				
– im Bereich Küche	.	1,4	32,8	27,7
– im Bereich Service	.	9,6	32,0	25,4
– im Management	17,9	4,6	8,3	3,6
– in anderen Bereichen	14,3	9,6	8,3	3,8
Nein, keine speziellen Erfahrungen/Fähigkeiten erforderlich	53,6	49,6	27,4	34,5
Weiß nicht	21,4	30,7	29,1	28,2
Anzahl der Nennungen	28	280	930	556

Q: Befragung WIFO – WKO.

In Bezug auf spezielle Fähigkeiten und Fertigkeiten im Küchenbereich wurden vor allem Kenntnisse der Diät-, Bio- und Allergiker-Küche sowie der asiatischen, vegetarischen, österreichischen und gehobenen Küche genannt. Daneben werden Selbständigkeit und Innovation erwartet.

Im Servicebereich sind Fachkenntnisse bei Wein und Käse sowie möglichst vielfältige und gute Sprachkenntnisse gefragt.

Bei den Managementfunktionen wird Wert auf Sprachkenntnisse und Marketingwissen gelegt. Im gemischten Bereich liegen die Schwerpunkte für besondere Erfahrungen und Fertigkeiten bei Sprachkenntnissen, Wellness, Kosmetik sowie Kinder- und Gästebetreuung.

Der überwiegende Teil (81,7%) der antwortenden Betriebe möchte zukünftigen Personalbedarf im eigenen Bundesland decken (Mehrfachnennungen waren möglich; Übersicht 21). 29,7% wollen neue Mitarbeiter aus anderen Bundesländern, 24,7% aus den "neuen" EU-Ländern und 21,4% aus den "alten" EU-Ländern einstellen. Aus dem sonstigen Ausland möchten 9% der antwortenden Betriebe zukünftiges Personal rekrutieren, 11,8% legen sich noch nicht fest.

*Übersicht 21: Bevorzugte Herkunft von zukünftigem Personal nach Betriebsgröße und Betriebstyp  
(siehe Frage 29 im Anhang I)*

Wenn Sie in den nächsten Jahren neue Mitarbeiter/innen aufnehmen, wo werden Sie diesen in erster Linie rekrutieren?	Insgesamt	Betriebsgröße (Zahl der Beschäftigten)						Keine Angabe
		Bis 4	5 bis 9	10 bis 14	15 bis 19	20 bis 24	25 und mehr	
		Angaben in % (Mehrfachnennungen möglich)						
Im Bundesland des Betriebes	81,7	76,3	82,4	85,2	87,7	79,7	90,1	76,8
In anderen Bundesländern	29,7	10,9	27,1	38,5	43,0	45,3	55,4	38,7
In den "alten" <sup>1)</sup> EU-Ländern	21,4	9,8	18,8	27,2	36,0	32,8	36,6	25,4
In den "neuen" <sup>2)</sup> EU-Ländern	24,7	12,8	25,3	35,0	29,8	32,8	30,0	32,4
Im sonstigen Ausland	9,0	4,1	8,5	13,2	9,6	12,5	13,1	13,4
Weiß nicht	11,8	17,9	9,8	9,3	7,9	12,5	4,7	14,8
Anzahl der Nennungen	1.922	531	601	257	114	64	213	142

	Betriebstyp			
	Reiner Unterkunfts- betrieb	Unterkunfts- betrieb mit Frühstücks- gelegenheit	Reiner Gastronomie	Reiner Gastronomie- betrieb
	Angaben in % (Mehrfachnennungen möglich)			
Im Bundesland des Betriebes	71,4	77,9	81,3	84,9
In anderen Bundesländern	10,7	17,7	37,2	23,7
In den "alten" <sup>1)</sup> EU-Ländern	3,6	14,3	28,1	14,2
In den "neuen" <sup>2)</sup> EU-Ländern	7,1	16,3	32,4	16,6
Im sonstigen Ausland	3,6	7,5	11,8	5,3
Weiß nicht	25,0	16,3	10,9	10,3
Anzahl der Nennungen	28	294	1.010	590

Q: Befragung WIFO – WKO. – <sup>1)</sup> Alte EU-Länder (Beitritt vor 2004): Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien, Portugal, Griechenland, Belgien, Niederlande, Luxemburg, Vereinigtes Königreich, Irland, Schweden, Finnland, Dänemark. – <sup>2)</sup> Neue EU-Länder (Beitritt 2004 bzw. 2007): Tschechien, Slowakei, Ungarn, Slowenien, Polen, Lettland, Estland, Litauen, Malta, Zypern, Rumänien, Bulgarien.

## 4. Ökonometrische Analyse beschäftigungsrelevanter Strukturen in Hotellerie und Gastronomie

### 4.1 Strategien zur Bewältigung von Arbeitskräfteknappheiten – Eine Typologie

Eine erste Fragestellung, die anhand der im vorangegangenen Kapitel beschriebenen Befragung untersucht werden kann, ist jene nach der Unterscheidung der österreichischen Hotellerie- und Gastronomiebetriebe hinsichtlich der von ihnen gewählten Strategien bei bestehender Personalknappheit. So wurde nicht nur nach der Personalknappheit (Frage 19), sondern auch nach den von den Betrieben gewählten Gegenstrategien gefragt (Frage 20). Darüber hinaus wurde den Betrieben eine Reihe von Fragen hinsichtlich der Entwicklung des Personalstandes (Frage 22), des bevorzugten Alters (Frage 25) und der erwarteten speziellen Fertigkeiten (Frage 28) neuer Mitarbeiter sowie der räumlichen Ausdehnung ihrer Suchaktivitäten (Frage 29) gestellt.

Anhand der auf diese Fragen gegebenen Antworten wurde eine Typologie der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe entwickelt, die über die unterschiedlichen Orientierungen der zukünftigen Personalpolitik in diesem Bereich Auskunft geben soll. Dazu wurde in einem ersten Schritt eine Clusteranalyse<sup>1)</sup> durchgeführt, um auf diese Weise fünf Gruppen<sup>2)</sup> von Unternehmen zu bilden. Diese Gruppen beziehen sich dabei nur auf jene 1.921 Unternehmen, die alle in dieser Analyse verwendeten Fragen (siehe Übersicht 22) beantworteten.<sup>3)</sup>

#### 4.1.1 Unterschiede in der Personalpolitik zwischen Betriebstypen

Die mittels Clusteranalyse identifizierten Gruppen können anhand der in Übersicht 22 dargestellten Mittelwerte der berücksichtigten Variablen beschrieben werden. Insgesamt erweisen sich die Gruppen als deutlich unterschiedliche Unternehmenstypen:

---

<sup>1)</sup> Clusteranalysen sind ein statistisches Verfahren zur Gruppenbildung in einem Datensatz mit einer Vielzahl an Beobachtungen und Variablen. Ziel der Analyse ist es, die gebildeten Gruppen möglichst homogen zu gestalten. In unserem Fall wurde dabei ein hierarchisches Verfahren gewählt, welches die Ähnlichkeit innerhalb einer Gruppe (die ihrerseits anhand der Korrelation zwischen verschiedenen Beobachtungen gemessen wird) maximiert, um auf diese Weise möglichst homogene Gruppen zu erhalten. Im Detail wurde dabei folgendermaßen vorgegangen: Zunächst wurden anhand eines statistischen Verfahrens zur Dimensionsreduktion in mehrdimensionalen Datensätzen (einer so genannten Hauptkomponentenanalyse) die Variablen durch möglichst aussagekräftige Linearkombinationen (Hauptkomponenten) angenähert, um Probleme mit der Multikollinearität verschiedener Indikatoren zu verringern. Dabei wurden die in Übersicht 22 dargestellten Variablen in die Analyse miteinbezogen. Anschließend wurden diese Hauptkomponenten einer hierarchischen Clusteranalyse unterzogen.

<sup>2)</sup> Die Entscheidung für fünf Gruppen stellt dabei einen Kompromiss zwischen dem Ziel möglichst homogener Gruppen und dem Ziel der Bildung einer überschaubaren Anzahl an Gruppen dar.

<sup>3)</sup> Diese geringere Zahl der Beobachtungen führt auch dazu, dass die in diesem Kapitel dargestellten Durchschnittswerte für alle Betriebe geringfügig von jenen des letzten Kapitels abweichen können.

Übersicht 22: Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach beschäftigungspolitischen Handlungsmerkmalen und Clustern

	Cluster					Insgesamt <sup>1)</sup>
	1	2	3	4	5	
	Anteil der Betriebe mit positiven Antworten in %, arithmetisches Gruppenmittel					
Mitarbeiterknappheiten kommen bei uns (praktisch) nicht vor	40,2	0,0	0,9	1,2	21,2	16,2
<i>Strategien bei Knappheiten (Frage 20)</i>						
Rekrutierung über das Arbeitsmarktservice	62,5	86,0	58,6	79,8	61,7	70,2
Rekrutierungsmaßnahmen im Inland	39,0	65,8	50,2	53,4	33,5	47,7
Rekrutierungsmaßnahmen 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/Vergünstigungen bestehender Mitarbeiter	20,9	47,7	26,4	14,3	12,7	23,8
Überzahlungen/Vergünstigungen für neue Mitarbeiter	11,5	30,7	18,5	6,2	6,6	14,0
Aus- und Weiterbildung für bestehende Mitarbeiter	17,6	20,3	20,7	16,2	10,4	17,0
Aus- und Weiterbildung für neue Mitarbeiter	8,6	2,7	11,5	9,7	3,5	7,2
Keine Maßnahmen oder Strategien	0,0	0,0	34,4	0,0	0,3	4,1
Andere Maßnahmen	1,0	1,9	4,0	31,4	5,7	9,0
<i>Bevorzugte Altersgruppe (Frage 25)</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 und älter	0,0	0,0	0,0	0,0	3,2	0,5
<i>Betriebswachstum und Ausbildung (Fragen 26 und 22)</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 mehr Mitarbeiter suchen	13,0	21,9	18,1	16,6	10,8	15,7
<i>Spezielle Erfahrungen/Fertigkeiten gesucht (Frage 28)</i>						
Ja, im Bereich Küche	9,6	71,8	18,5	12,8	9,2	23,1
Ja, im Bereich Service	11,0	70,1	20,7	13,8	7,9	23,5
Ja, im Management	3,4	10,4	6,6	5,9	3,8	5,7
Ja, in anderen Bereichen	2,0	4,9	14,1	11,9	3,8	6,5
Nein, keine speziellen Erfahrungen/Fertigkeiten erforderlich	18,1	11,0	53,7	53,7	26,9	30,2
Weiß nicht	56,3	0,0	9,3	6,2	40,5	26,4
<i>Räumliche Suche nach Personal (Frage 29)</i>						
In eigenem 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 den "alten" EU-Ländern	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
Weiß nicht	0,0	0,8	6,2	0,2	63,9	11,5
Anzahl der Betriebe	592	365	227	421	316	1.921

Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen. Anmerkung: Cluster basieren auf einer hierarchischen Clusteranalyse, in der Korrelationen als Distanzmaß genutzt wurde (siehe Fußnote 1 für Details). – <sup>1)</sup> Unterschiede zu Kapitel 3 entstehen aufgrund einer geringeren Zahl an Beobachtungen, wegen fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

- Bei Cluster 1 handelt es sich zu einem großen Teil um Unternehmen, die nur selten Mitarbeiterknappheiten haben. Gut 40% der diesem Cluster zugeordneten 592 Betriebe verspüren nur selten Personalengpässe. Ansonsten unterscheidet sich diese Gruppe von den anderen vor allem durch einen geringen Anteil an Betrieben mit klaren Präferenzen hinsichtlich des Alters ihrer Mitarbeiter (64% der Unternehmen dieses Clusters haben hier keine Präferenzen) und durch einen ebenfalls geringen Anteil an Unternehmen, die von ihren zukünftigen Mitarbeiter spezielle Erfahrungen und Fertigkeiten – sei es in Küche, Service, Management oder anderen Bereichen – verlangen. Rund 56% der Betriebe dieses Clusters können nicht beurteilen, ob ihre Mitarbeiter überhaupt derlei besondere Fertigkeiten benötigen. Außerdem ist dieser Cluster durch einen hohen Anteil an Betrieben (93%) geprägt, die Arbeitskräfte im eigenen Bundesland rekrutieren.

Insgesamt ist diese Gruppe von Betrieben dadurch charakterisiert, dass sowohl hinsichtlich des Alters als auch der gesuchten Fähigkeiten nur geringe Anforderungen an die Mitarbeiter gestellt werden; dies wohl auch deswegen, weil dieser Cluster zumeist nur am Arbeitsmarkt des eigenen Bundeslandes nach Arbeitskräften sucht sowie nur geringe Personalknappheiten verspürt.

- Bei Cluster 2 handelt es sich hingegen durchwegs um Unternehmen mit starken Personalengpässen. Kein einziges der dieser Gruppe zugeordneten 365 Unternehmen gab an, nur selten Mitarbeiterknappheiten zu verspüren. Diese Gruppe von Unternehmen begegnet dem Personalmangel dabei durch eine Vielzahl verschiedener Maßnahmen: 86% der Betriebe rekrutieren über das AMS, 66% setzen Maßnahmen im Inland und 47,7% bzw. 30,7% bieten bestehendem wie auch neuen Mitarbeitern eine bessere Entlohnung als nach Kollektivvertrag sowie Vergünstigungen. Überdies stellen Cluster 2-Betriebe verstärkt Saisoniers ein (44,1%).

Die Betriebe dieser Gruppe sind auch durch positive Zukunftserwartungen geprägt (21,9% gehen in den nächsten Jahren von einer Steigerung ihres Mitarbeiterstandes aus) und haben auch sehr klare Vorstellungen über ihre Wünsche an die Mitarbeiter. Sie sollen vorzugsweise zwischen 25 und 44 Jahren alt sein und vor allem über spezielle Fertigkeiten in den Bereichen Küche und Service verfügen. Ihren Personalbedarf decken die Cluster 2-Betriebe zumeist national.

Insgesamt ist diese Gruppe von Betrieben vor allem durch ein starkes Wachstum und spezifische Anforderungen an das Personal charakterisiert, woraus auch die in diesem Cluster deutlich gegebenen Mitarbeiterknappheiten erwachsen, welchen jedoch offensiv begegnet und mit einer klaren Rekrutierungs- und Personalstrategie verfolgt wird.

- Auch bei Cluster 3 handelt es sich um eine Gruppe von Betrieben, die erhebliche Mitarbeiterknappheiten verspürt: Nur knapp 1% der 227 Cluster 3-Betriebe meldet so gut wie keinen Personalmangel. Im Gegensatz zu den Betrieben des zweiten Clusters haben diese Betriebe allerdings nur selten spezifische Anforderungen an ihre Mitarbeiter, für mehr als die Hälfte sind sogar keine besonderen Fertigkeiten erforderlich. Bei der Rekrutierung neuer Arbeitskräfte haben gut drei Viertel keine bestimmte Alterspräferenz. Außerdem

geben in diesem Cluster besonders viele Betriebe (34,4%) an, keine Maßnahmen oder Strategien zu haben, um Mitarbeiterknappheiten zu begegnen, und von jenen Betriebe, die eine solche Strategie besitzen, wird überproportional häufig die Einstellung von Saisoniers genannt.

Ein wesentliches Charakteristikum dieser Gruppe ist die häufige Suche nach Arbeitskräften in anderen Bundesländern (55,5%) und – noch stärker – im Ausland ("alte EU-Länder: 55,9%; "neue" EU-Länder: 58,1%; sonstiges Ausland: 31,7%).

Die Cluster 3-Betriebe können somit als eine Gruppe bezeichnet werden, die zwar keine spezifischen Anforderungen an ihre Mitarbeiter stellt, aber trotzdem erhebliche Personalknappheiten verspürt, wobei sie zur Abdeckung dieser Knappheiten vor allem auf ausländische Arbeitskräfte und Saisoniers zurückgreift, ansonsten jedoch kaum über offensive Strategien zur Bewältigung dieser Knappheiten verfügt.

- In Cluster 4 finden sich ebenfalls vor allem Betriebe mit großen Personalknappheiten. Auch hier hat nur gut 1% der dieser Gruppe zugeordneten 421 Betriebe praktisch keinen Mitarbeitermangel. Von den anderen beiden Clustern mit erheblichen Personalknappheiten (Cluster 2 und 3) unterscheiden sich diese Betriebe vor allem dadurch, dass sie im Falle von Schwierigkeiten bei der Stellenbesetzung häufig andere als die im Fragebogen zur Auswahl stehenden Strategien angeben, wobei allerdings hier nur wenige Betriebe eine konkrete Strategie namhaft machen können. Außerdem bevorzugen viele der Cluster 4-Betriebe Arbeitnehmer im Alter von 19 bis 24 und 25 bis 44 Jahren, von denen sie allerdings kaum spezieller Erfahrungen oder Fertigkeiten verlangen. Die Personalsuche dieser Betriebe findet überwiegend im eigenen Bundesland statt.

Die Betriebe des Clusters 4 sind zwar auch wie jene des Clusters 3 durch große Personalknappheiten geprägt, jedoch stellen diese ein nur wenig differenziertes Anforderungsprofil an ihre Mitarbeiter und haben auch nur selten detaillierte Strategien zur Bekämpfung eines Personalmangels. Im Gegensatz zu den Betrieben des Clusters 3 rekrutieren diese Betriebe aber zumeist am regionalen Arbeitsmarkt und suchen vor allem Mitarbeiter mittleren Alters.

- Unter den Betrieben des Cluster 5 entsprechen die Personalknappheiten in etwa dem Durchschnitt aller befragten Hotellerie- und Gastronomiebetriebe. Gut ein Viertel der diesem Cluster zugeordneten 316 Betriebe gibt einen nur seltenen Personalengpass an. Abgesehen von diesem durchschnittlichen Wert sind die Betriebe dieses Clusters auch durch einen hohen Anteil an "weiß nicht"-Antworten bei vielen Fragen geprägt: 63,9% der Cluster 5-Betriebe sind sich im Hinblick auf die räumliche Suche nach Arbeitskräften und 40,5% hinsichtlich spezifischer Fähigkeiten ihrer Mitarbeiter unschlüssig. Allerdings ist ein relativ großer Teil dieser Betriebe auch bereit, Personen im Alter von 45 bis 59 Jahren und Lehrlinge einzustellen.

Insgesamt dürfte dieser Cluster somit vor allem aus Betrieben bestehen, die einen relativ geringen Informationsstand hinsichtlich der Notwendigkeiten und Möglichkeiten der



eigenen Personalpolitik und daher auch keine besonders großen Mitarbeiterknappheiten haben.

#### 4.1.2 Struktur der Betriebe

Während die vorgestellte Typologie somit hinsichtlich der strategischen Orientierung der Unternehmen deutlich differenziert, sind die Unterschiede zwischen den Clustern bei Betrachtung von Produktpalette, Betriebsgröße und Standort der Unternehmen etwas weniger stark ausgeprägt (Übersichten 23 und 24). Allerdings zeigen sich auch hier einige relevante Unterschiede: So sind zum Beispiel der Gruppe von Betrieben mit nur geringen Problemen bezüglich der Arbeitskräfteknappheit (Cluster 1) wie in der Gesamtheit der Betriebe zumeist entweder reine Gastronomiebetriebe oder Unterkunftsbetriebe mit Gastronomie zuzurechnen. Diese Betriebe sind aber im Vergleich zur Gesamtheit der Betriebe ebenso wie Betriebe des mittleren oder unteren Qualitätssegmentes (nicht klassifizierte bis 2-Stern-Betriebe) etwas überrepräsentiert. Überdies handelt es sich bei diesen Betrieben häufiger als in anderen Clustern oftmals um Betriebe mit mittlerer Größe, wenig ausgeprägten saisonalen Schwankungen und einer Ansiedlung in Kärnten, Niederösterreich oder der Steiermark.

Etwas deutlicher differenzieren sich die Betriebe des zweiten Clusters, die zwar durch große Personalknappheiten aber auch durch eine offensive Strategie mit deren Umgang geprägt sind. Hier sind vor allem große Betriebe angesiedelt, die in ihrer Mehrheit Unterkunftsbetriebe mit gastronomischem Angebot (regionale und internationale Küche) im oberen Qualitätssegment (4 Sterne oder mehr) sind. Betriebe dieses Clusters unterscheiden sich insbesondere durch den höchsten durchschnittlichen Beschäftigtenstand und die größte durchschnittliche Zahl an Betten von den anderen Gruppen. Im Hinblick auf die Saisonalität und den Standort unterscheidet sich diese Gruppe hingegen nur wenig vom Durchschnitt der Betriebe – hier sind Unternehmen mit schwachen saisonalen Schwankungen nur leicht unterrepräsentiert. Nach regionalen Gesichtspunkten betrachtet befindet sich der Standort von Cluster 2-Betrieben im Vergleich zum Durchschnitt häufiger in Kärnten, Nieder- und Oberösterreich sowie in der Steiermark.

Im Cluster 3 (Betriebe mit großen Personalknappheiten, die diesen Engpässen vor allem durch die Einstellung ausländischer Arbeitskräfte und Saisoniers begegnen) ist hingegen der Anteil der Unterkunftsbetriebe mit gastronomischem Angebot ebenso wie der Anteil der Betriebe mit einer starken Wintersaison unter allen Gruppen am höchsten. Überdies sind über 60% der Betriebe dieses Clusters in den wintertourismusintensiven Bundesländern Tirol, Vorarlberg und Salzburg angesiedelt. Dieser Cluster dürfte daher vor allem die (größeren) Betriebe in den Wintertourismusgebieten umfassen. Etwas überrepräsentiert sind in diesem Gruppe auch die Betriebe des mittleren Qualitätssegmentes (3-Stern). Im gastronomischen Angebot dominiert die regionale und internationale Küche, wobei allerdings in diesem Cluster auch der Anteil der Café-Restaurants etwas höher als in anderen Gruppen liegt.

Übersicht 23: Eigenschaften der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern

	Cluster					Insgesamt <sup>1)</sup>
	1	2	3	4	5	
Anteil der Betriebe mit positiven Antworten in %						
<i>Art des Betriebes (Frage 1)</i>						
Reiner Unterkunftsbetrieb	1,7	0,0	0,4	1,7	2,8	1,8
Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelegenheit	17,4	6,6	15,9	17,3	23,4	19,0
Unterkunftsbetrieb mit Gastronomie	50,3	60,5	61,7	47,3	45,6	50,1
Reiner Gastronomiebetrieb	30,6	32,9	22,0	33,7	28,2	29,1
<i>Qualitätsstufe (Frage 5 – nur Unterkunftsbetriebe)</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>Gastronomisches Angebot (Frage 3 – nur Gastronomiebetriebe)</i>						
Heimische/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-/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 (Fragen 9 und 10)</i>						
Ganzjährig geöffnet	40,3	45,5	51,5	42,7	41,3	42,7
Starker Sommer, schwacher Winter	23,9	26,4	23,0	23,7	22,4	24,0
Schwacher Sommer, starker Winter	29,1	33,6	39,4	29,5	35,4	32,3
Keine starken saisonalen Schwankungen	33,0	29,2	24,3	31,7	27,3	30,0
Andere starke saisonale Schwankungen	14,0	10,8	13,3	15,1	14,9	13,7
<i>Betriebsgröße<sup>2)</sup> (Fragen 11, 2 und 6 bis 8)</i>						
	Durchschnittliche Anzahl je Betrieb					
Beschäftigte im Jahresdurchschnitt	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. Anmerkung: Cluster basieren auf einer hierarchischen Clusteranalyse, in der Korrelationen als Distanzmaß genutzt wurde (siehe Fußnote 1 für Details). – <sup>1)</sup> Unterschiede zu Kapitel 3 entstehen aufgrund einer geringeren Zahl an Beobachtungen, wegen fehlender Angaben zu einzelnen Fragen. – <sup>2)</sup> Mittelwert der Betriebe des Clusters.

Übersicht 24: Standort der Hotellerie- und Gastronomiebetriebe nach Clustern

	Cluster					Insgesamt <sup>1)</sup>
	1	2	3	4	5	
	Anteil der Betriebe in %					
Burgenland	3,4	2,5	3,5	3,8	4,4	3,5
Kärnten	11,8	12,3	7,0	9,7	8,5	10,4
Niederösterreich	13,5	12,3	8,8	10,5	12,3	11,9
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
Steiermark	12,0	11,8	3,5	10,9	11,1	10,6
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
Wien	7,4	8,2	8,4	10,9	9,5	8,8
Insgesamt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen. Anmerkung: Cluster basieren auf einer hierarchischen Clusteranalyse, in der Korrelationen als Distanzmaß genutzt wurde (siehe Fußnote 1 für Details). – <sup>1)</sup> Unterschiede zu Kapitel 3 entstehen aufgrund einer geringeren Zahl an Beobachtungen, wegen fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

Im Cluster 4, der ebenfalls durch große Personalknappheiten, aber eine geringe strategische Orientierung in der Personalpolitik geprägt ist, fällt im Durchschnittsvergleich über alle Gruppen der Anteil der reinen Gastronomiebetriebe am höchsten aus, im Cluster selbst dominieren allerdings auch hier die Unterkunftsbetriebe mit gastronomischen Angebot (47,3%). Die Orientierung auf gastronomische Betriebe spiegelt sich dabei auch darin, dass dieser Cluster durch die höchste durchschnittliche Zahl an Sitzplätzen im Innenbereich und eine unterdurchschnittliche Zahl an Gästezimmern geprägt ist. Überdies sind in diesem Cluster auch Kaffeehäuser und Café-Konditoreien stärker vertreten als im Durchschnitt aller Betriebe, obwohl auch hier die regionale und internationale Küche das Angebot dominieren. Die Standorte der Cluster 4-Betriebe liegen im Gesamtvergleich – angesichts des hohen Anteils reiner Gastronomiebetriebe wenig überraschend – überdurchschnittlich oft in Wien, aber auch in Oberösterreich und Vorarlberg.

Bei den Betrieben des Clusters 5, die zwar nur mit durchschnittlich starken Personalknappheiten zu kämpfen, aber auch einen nur sehr geringen Informationsstand über Gegenstrategien haben, handelt es sich hingegen überwiegend um kleinere Betriebe: Mit durchschnittlich 10,3 Mitarbeitern pro Betrieb weist diese Gruppe den geringsten Wert unter allen Clustern auf. Ähnliches gilt für die Zahl der Sitzplätze, Betten, Zimmer und Übernachtungen. Überdies besteht diese Gruppe zu über einem Viertel aus Betrieben mit reinem Unterkunfts-zweck oder zusätzlicher Frühstücksgelegenheit. Auch sind hier Betriebe der niedrigeren Qualitätsstufen (nicht klassifizierte bis 2-Stern-Betriebe) überrepräsentiert, der Anteil an 3-Stern-Betrieben weist ebenfalls den höchsten Wert unter allen Clustern auf. Regional sind die Cluster 5-Betriebe hingegen relativ breit gestreut, nur in Kärnten, Oberösterreich und Vorarlberg ansässige Betriebe sind hier unterdurchschnittlich oft vertreten.

### 4.1.3 Gesuchtes Personal nach Betriebstypen

Bei Betrachtung der von den befragten Betrieben angegebenen Schwierigkeiten bei der Personalsuche und des erwarteten Personalbedarfs nach Berufsgruppen (Übersichten 25 und 26) zeigt sich, dass im Allgemeinen die Betriebe des Clusters 2, die insgesamt die größten Personalknappheiten angeben, auch in den meisten Berufsgruppen die stärksten Personalengpässe verspüren. Danach folgen die Betriebe der Cluster 3, 4, 5 und 1, wobei jene der letztgenannten Gruppe auch insgesamt kaum Schwierigkeiten bei der Deckung ihres Arbeitskräftebedarfs haben. Nach den einzelnen Berufsgruppen ergibt sich allerdings ein differenzierteres Bild: Vor allem die Suche nach Köchen, Kellnern, Servier(hilfs)- und Küchen- sowie Zimmerbetreuungspersonal bereitet allen Clustern von Betrieben relativ große Schwierigkeiten. Rezeptionisten/Telefonisten sind vor allem für Betriebe der Cluster 2 und 3 schwer zu finden, Cluster 2 leidet zusätzlich an einem stärkeren Mangel an Bäckern/Konditoren, Haustechnikern und F&B-Managern als alle anderen Gruppen von Unternehmen.

Übersicht 25: Schwierigkeiten bei der Personalsuche nach Berufsgruppen und Clustern

	Cluster					Insgesamt <sup>1)</sup>
	1	2	3	4	5	
	Mittelwerte der Betriebe dieser Gruppe (1 = große Schwierigkeiten, 5 = keine Schwierigkeiten)					
Köche	2,1	1,7	1,8	1,9	2,1	1,9
F&B-Management	3,5	3,1	3,4	3,6	3,4	3,4
Bäcker/Konditoren	3,0	2,6	3,1	3,2	3,0	3,0
Küchenhilfen	2,7	2,3	2,3	2,5	2,5	2,5
Kellner (Restaurantfachkräfte)	2,4	1,9	2,0	2,1	2,3	2,1
Servierhilfspersonal	2,7	2,2	2,3	2,4	2,6	2,5
Servier- und Küchenpersonal	3,0	2,3	3,0	3,0	3,2	2,9
Rezeptionisten/Telefonisten	3,2	2,8	2,8	3,0	3,0	3,0
Empfangspersonal/Gästebetreuung	3,4	3,2	2,9	3,2	3,3	3,2
Housekeeping/Zimmerbetreuung	2,9	2,5	2,3	2,6	2,7	2,6
Sport- und Wellnesspersonal	3,6	3,2	3,2	3,5	3,6	3,4
Haustechniker	3,5	2,8	3,1	3,3	3,2	3,2
Gärtner	4,0	3,6	3,9	3,8	3,9	3,9
Verkauf/Marketing/Organisation	3,5	3,2	3,3	3,3	3,4	3,3
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	3,7	3,3	3,5	3,8	3,8	3,6
Rechnungswesen/Buchhaltung	3,8	3,3	3,5	3,7	3,8	3,6
Sonstige	3,5	2,7	2,9	3,3	3,4	3,2

Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen. Anmerkung: Cluster basieren auf einer hierarchischen Clusteranalyse, in der Korrelationen als Distanzmaß genutzt wurde (siehe Fußnote 1 für Details). – <sup>1)</sup> Unterschiede zu Kapitel 3 entstehen aufgrund einer geringeren Zahl an Beobachtungen, wegen fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

In einigen Berufsgruppen weicht die Reihenfolge von größten zu geringsten Knappheiten zwischen den Clustern auch etwas von der durchschnittlichen Reihenfolge (Cluster 2 – 3 – 4 – 5 – 1) ab: So haben die Betriebe mit großen Personalknappheiten und einer offensiven Personalstrategie (Cluster 2) etwas geringere Schwierigkeiten bei der Suche nach Empfangs- und Zimmerbetreuungspersonal als Clusters 3-Betriebe. Gerade die in diesem Cluster überproportional vertretenen großen Betriebe mit entsprechend hohem Qualitätsniveau dürften hier etwas geringere Probleme vorfinden als die in Cluster 3 vertretenen Betriebe des mittleren Qualitätsniveaus.

Ähnlich zeigt sich auch, dass die Cluster 4-Betriebe (häufig reine Gastronomiebetriebe) stark an Personalengpässen leiden, aber auch über keine klare Personalstrategien verfügen. Hier existieren relativ geringere Probleme bei der Suche nach Bäckern/Konditoren, F&B-Managern sowie Personal für Einkauf/Lagerhaltung/Logistik als in den Gruppen 5 und 1.

Cluster 5 hat bei der Suche nach Servier- und Küchenpersonal – entgegen der durchschnittlichen Gruppenreihenfolge bei Personalknappheiten – etwas geringere Schwierigkeiten als Cluster 1. In den Berufsgruppen Koch sowie Bäcker/Konditor gestaltet sich für beide Cluster die Suche nach geeigneten Arbeitskräften dagegen gleich schwierig.

*Übersicht 26: Zukünftiger Fachkräftebedarf nach Berufsgruppen und Clustern*

	Cluster					Insgesamt <sup>1)</sup>
	1	2	3	4	5	
	Mittelwerte der Unternehmen dieser Gruppe (1 = mehr ausgebildete Fachkräfte, 4 = keine Fachkräfte)					
Köche	1,9	1,6	1,9	1,9	1,8	1,8
F&B-Management	2,1	2,1	2,1	2,3	2,1	2,1
Bäcker/Konditoren	2,2	2,2	2,3	2,4	2,2	2,2
Küchenhilfen	2,3	2,2	2,3	2,3	2,1	2,2
Kellner (Restaurantfachkräfte)	1,8	1,7	1,9	1,9	1,8	1,8
Servierhilfspersonal	2,1	1,9	2,2	2,2	2,2	2,1
Servier- und Küchenpersonal	2,1	2,0	2,2	2,2	2,1	2,1
Rezeptionisten/Telefonisten	1,8	1,7	1,8	1,7	1,8	1,8
Empfangspersonal/Gästebetreuung	1,9	2,0	1,9	2,1	1,9	2,0
Housekeeping/Zimmerbetreuung	2,0	2,0	2,0	2,0	2,3	2,1
Sport- und Wellnesspersonal	1,9	1,9	1,9	2,1	1,8	1,9
Haustechniker	2,0	2,2	2,0	2,1	2,0	2,1
Gärtner	2,0	2,4	2,5	2,6	2,5	2,3
Verkauf/Marketing/Organisation	1,9	1,9	2,1	2,0	1,8	2,0
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	2,0	2,2	2,1	2,3	2,0	2,1
Rechnungswesen/Buchhaltung	2,0	2,0	2,1	2,1	2,0	2,0
Sonstige	2,1	2,0	2,1	2,4	2,0	2,1

Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen. Anmerkung: Cluster basieren auf einer hierarchischen Clusteranalyse, in der Korrelationen als Distanzmaß genutzt wurde (siehe Fußnote 1 für Details). – <sup>1)</sup> Unterschiede zu Kapitel 3 entstehen aufgrund einer geringeren Zahl an Beobachtungen, wegen fehlender Angaben zu einzelnen Fragen.

Im Hinblick auf die zukünftige Entwicklung des Fachkräftebedarfs nach Berufsgruppen zeigt sich eine relativ stabile Reihenfolge der einzelnen Cluster. Insbesondere melden Betriebe des Clusters 2 mit Offensivstrategien in 10 der 17 abgefragten Berufsgruppen auch am häufigsten einen Anstieg in der Nachfrage nach Facharbeitskräften. Nur in den Bereichen Einkauf/Lagerhaltung/Logistik, Haustechnik und Empfang/Gästebetreuung gehen die Cluster 2-Betriebe im Vergleich zu den anderen Gruppen seltener von einem steigenden Bedarf an Fachkräften aus.

Dabei sind aber – aufgrund der bereits im vorigen Kapitel festgestellten geringen Konkretisierung des Personalbedarfs unter den Betrieben – die Unterschiede zwischen den einzelnen Berufsgruppen zumeist zu gering, um gesicherte Aussagen zuzulassen.

## **4.2 Determinanten der Schwierigkeiten bei der Personalsuche – Eine Analyse auf Berufs- und Betriebsebene**

Abgesehen von den verschiedenen Strategien zur Bewältigung der Mitarbeiterknappheiten interessiert in der vorliegenden Studie aber vor allem die Frage nach den unterschiedlichen Determinanten der Schwierigkeiten bei der Personalsuche. In der öffentlichen Diskussion wie auch in der Literatur (z. B. *Bennett – McGuinness, 2005; Winkelman, 2001; Green – Owen, 2003; Dainty et al., 2005; Bosworth, 1993*) werden hierbei immer wieder verschiedene, mögliche Ursachen für Personalknappheiten erwähnt. So können diese erstens in der hohen Nachfrage (und dem mangelnden Angebot) nach bestimmten Arbeitskräften liegen. Wenn dies die Hauptursache der Personalknappheiten darstellte, wäre zu erwarten, dass Betriebe mit einem höheren Beschäftigungswachstum und Betriebe mit einem hohen Arbeitskräfteeinsatz in der entsprechenden Berufsgruppe besondere Knappheiten verspürten.

Eine zweite Ursache für Personalknappheiten kann aber auch in der mangelnden Attraktivität des Arbeitsplatzes für die Arbeitskräfte liegen. Hier zeigt sich in der Literatur (siehe: *Green – Owen, 2003; Dainty et al., 2005; Bosworth, 1993; Askildsen – Baltagi – Holmas, 2002*) zum Beispiel immer wieder, dass größere Unternehmen, welche ihren Mitarbeitern bessere Aufstiegschancen und im Allgemeinen auch höhere Löhne bieten als kleine Unternehmen, oft geringere Probleme haben, geeignetes Personal zu finden. Außerdem gestaltet sich die Mitarbeitersuche auch bei besser entlohnenden Betrieben einfacher als bei Unternehmen mit schlechter Bezahlung. Überdies könnte gerade für Tourismusbetriebe vermutet werden, dass Ganzjahresbetriebe und Betriebe mit geringer Saisonalität ihren Mitarbeitern stabilere Arbeitsplätze bieten als einsaisonale Unternehmen und somit attraktivere Arbeitgeber darstellen, die ihrerseits wiederum geringere Probleme bei der Personalsuche haben.

Anhand der für diese Studie durchgeführten Online-Befragung lassen sich dabei zwei leicht unterschiedliche Indikatoren für gegenwärtige und zukünftige Personalknappheiten bilden. Ein erster Indikator, der vor allem auf die gegenwärtigen Knappheiten abstellt, ist dabei die Erhebung der Schwierigkeit, bei Bedarf geeignete Mitarbeiter in einem bestimmten Bereich zu finden (Frage 19). Wie im vorangegangenen Kapitel dargestellt, zeigen sich hier in fast allen Tätigkeitsbereichen Schwierigkeiten bei der Bedarfsdeckung, wobei diese bei Köchen, Kellnern, Küchenhilfen sowie dem Servier- und Zimmerbetreuungspersonal besonders hoch und in Management, Marketing und Verwaltung sowie beim Sport- und Wellnesspersonal geringer sind. Ein Ziel dieses Abschnittes ist daher festzustellen, ob das Antwortverhalten auf diese Frage von bestimmten betrieblichen Charakteristika abhängt, um auf diese Weise jene Betriebe zu identifizieren, die besonders große Probleme bei der Personalsuche in einer Berufsgruppe haben.

Einschränkend ist hier allerdings festzuhalten, dass sich diese Frage in ihrer Formulierung explizit auf die gegenwärtigen Knappheiten bezieht. Zur Beurteilung zukünftiger Personalengpässe ist wohl die Frage nach mehr, gleich vielen oder nicht so vielen ausgebildeten Fachkräften pro Tätigkeitsbereich/Qualifikation in den kommenden Jahren im Vergleich zur derzeitigen Situation (Frage 23) besser geeignet, da sie explizit auf zukünftige Entwicklungen abstellt. Die Auswertung der Antworten auf diese Frage zeigt, dass die Betriebe kaum nach Berufen diffe-

renziert antworteten. In diesem Kapitel soll nun untersucht werden, wie sich das Antwortverhalten bei diesen Fragen zwischen Betrieben unterscheidet.

#### 4.2.1 Bestimmungsgründe der gegenwärtigen Arbeitskräfteknappheiten

Im Zuge der Analyse wurden verschiedene Betriebsmerkmale einzeln (univariate Analyse) auf die von den Betrieben gemeldeten, gegenwärtigen Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften einzelner Berufsgruppen regressiert. Als abhängige Variable diente die Antwort auf die Frage "Wie groß sind ihre Schwierigkeiten, bei Bedarf in den folgenden Bereichen geeignete Mitarbeiter zu finden?". Da die Angaben der Betriebe auf einer fünfstufigen, ordinalen Skala gemessen wurden (1 = keine Schwierigkeiten, 5 = sehr große Schwierigkeiten), kamen hierbei problemrelevant Regressionsmodelle (so genannte Ordered Logit-Modelle)<sup>4</sup> zum Einsatz, die die ordinale Struktur der Antworten mit berücksichtigen. Als unabhängige Variablen wurden dabei in einer Serie von univariaten Regressionen der durchschnittliche Personalstand des Unternehmens (als Indikator für die Unternehmensgröße), die durchschnittliche prozentuelle Überzahlung des Kollektivvertragslohns sowie der Anteil der Beschäftigten einer Berufsgruppe an der Gesamtbeschäftigung des Betriebes berücksichtigt (siehe Übersicht 27 für eine Definition dieser Variablen). Des Weiteren wurde eine Serie von Indikatorvariablen aufgenommen, die den Wert 1 annahmen, wenn der entsprechende Betrieb ganzjährig geöffnet hatte ("Ganzjahresbetrieb"), starke saisonale Schwankungen aufwies ("Saison") oder angab, in den nächsten Jahren steigenden Personalbedarf zu erwarten ("Wachstum"); bei gegenteiligen Gegebenheiten wurde der Wert 0 vergeben.

#### Übersicht 27: Abhängige Variable für die Regressionsanalyse

Variablenbezeichnung	Frage (Nr.)	Definition
Unternehmensgröße	11	Durchschnittliche Beschäftigtenzahl 2007
Anteil des Berufes	12	Anteil der Beschäftigten einer Berufsgruppe an den Beschäftigten insgesamt
Überzahlung	18	Durchschnittliche Überzahlung in dem Beruf (in % des Kollektivvertragslohnes)
Ganzjahresbetrieb	9	1 = Betrieb ist Ganzjahresbetrieb; 0 = sonstiges
Wachstum	22	1 = Betrieb erwartet in den nächsten Jahren mehr Personal; 0 = sonstiges
Saison	10	1 = Betrieb meldet starke Sommer- oder Wintersaison oder andere saisonale Schwankungen; 0 = sonstiges

Q: WIFO.

---

<sup>4</sup>) In der empirischen Wirtschaftsforschung bezeichnet man ökonometrische Schätzmodelle, die als abhängige Größe eine diskrete Variable mit nur wenigen Ausprägungen verwenden als Qualitative Response Models (Green, 2002), wobei im Fall von drei oder mehr möglichen qualitativen Ausprägungen in der Regel zwei Schätzverfahren denkbar sind. Unterliegt die abhängige Variable einer nominalen Ordnung, (d. h., dass die Ausprägungen in keine sinnvolle Reihenfolge gebracht werden können) werden multinominale Logit- oder Probit-Modelle verwendet. Hingegen sind Ordered Logit- oder Probit-Modelle anzuwenden, wenn die abhängige Variable ordinal angeordnet ist, also die Ausprägungen in eine sinnvolle Reihenfolge (wie z. B. stark, mittel, schwach) gebracht werden können. In Abhängigkeit von der zugrunde liegenden Verteilung der abhängigen Variablen wird dann zwischen dem Probit- (Normalverteilung) und Logitmodell (logistische Verteilung) ausgewählt, wobei die Dichtefunktionen sehr ähnlich verlaufen und sich nur in den Wahrscheinlichkeiten der Randlösungen unterscheiden. In unserem Fall können wir von einer ordinalen Ordnung der Ausprägungen der abhängigen Variable ausgehen, zur Anwendung kommt daher ein Ordered Logit-Modell.



Diese Analyse wurde dabei zunächst für jeden der abgefragten Berufe einzeln durchgeführt. Anschließend wurden aber auch zwei Gesamtindikatoren der Schwierigkeiten bei der Personalsuche gebildet. Der erste dieser beiden Indikatoren, welcher im Folgenden als Gesamtindikator der Schwierigkeiten der Stellenbesetzung (oder kurz Gesamtindikator) bezeichnet wird, gibt dabei die betriebspezifische durchschnittliche Schwierigkeit bei der Personalsuche an. Für den zweiten Indikator wurde hingegen die betriebspezifische Schwierigkeit, eine geeignete Arbeitskraft in einer bestimmten Berufsgruppe zu finden, mit dem Personalanteil dieser Berufsgruppe gewichtet. Dieser Indikator wird im Folgenden als gewichteter Gesamtindikator bezeichnet.

Die Ergebnisse der Regressionsanalyse sind in Übersicht 28 dargestellt. Sie zeigt, dass die Schwierigkeit, geeignete Arbeitskräfte zu finden, in allen Berufsgruppen stark vom betrieblichen Wachstum beeinflusst wird. Betriebe, die bei der Befragung angaben, in den nächsten Jahren mehr Personal zu benötigen, haben in allen Berufsgruppen (mit Ausnahme des Rechnungswesens und der Buchhaltung) auch deutlich größere Probleme, geeignetes Personal zu finden. Auch für die Gesamtindikatoren ist dieser Zusammenhang statistisch hoch signifikant. Wie zu erwarten, haben daher vor allem wachsende Betriebe durchgängig über alle Berufsgruppen besonders große Probleme, entsprechende Arbeitskräfte zu finden.

*Übersicht 28: Einfluss ausgewählter Unternehmenscharakteristika auf die Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften  
Ergebnisse einer Regressionsanalyse der von den Unternehmen gemeldeten Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften (Frage 19)*

	Unabhängige Variablen <sup>1)</sup>					
	Unternehmensgröße	Anteil des Berufes	Überzahlung	Ganzjahresbetrieb	Wachstum	Saison
Köche	-0,001	-0,323	0,026***	0,077	0,739***	-0,124
F&B-Management	0,003	1,913	0,004	0,098	0,862**	0,081
Bäcker/Konditoren	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 (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
Rezeptionisten/Telefonisten	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**
Haustechniker	0,004	2,474*	0,027***	-0,292	1,548***	0,064
Gärtner	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
Gesamtindikator	-0,001	-	0,036***	-0,036	0,257***	-0,056
Gewichteter Gesamtindikator	-0,001	-	0,026***	-0,001	0,081***	-0,012

Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen. Anmerkung: Abhängige Variable = Schwierigkeiten bei der Personalsuche (invertierte Skala: 1 = keine Schwierigkeiten, 5 = große Schwierigkeiten). \*\*\* (\*\*) (\*) indiziert eine Signifikanz der Korrelation auf dem 1%-, (5%-, (10%-)Niveau. – 1) Zur Definition der unabhängigen Variablen siehe Übersicht 27.



Ein weiterer wichtiger Bestimmungsfaktor dieser Schwierigkeiten ist auch die Betriebsgröße. Allerdings zeigen sich hier einige Unterschiede zwischen den Berufsgruppen. Größere Betriebe haben signifikant geringere Schwierigkeiten, Küchenhilfen, Kellner, Servierhilfs- und Zimmerbetreuungspersonal zu finden, während deren Probleme bei Servier- und Küchen- sowie beim Sport- und Wellnesspersonal und in den Bereichen Verkauf/Marketing/Organisation, Einkauf/Lagerhaltung/Logistik sowie Rechnungswesen/Buchhaltung signifikant größer sind als bei den kleineren Betrieben.

Letztere Unterschiede sind vor allem durch die Personalstruktur der verschiedenen Betriebsgrößen und der Stärke der Wettbewerbsbeziehungen im Kampf um geeignetes Personal mit anderen Sektoren zu erklären. Größere Betriebe haben bei den traditionellen Berufen der Hotellerie und Gastronomie tendenziell geringere Probleme bei der Personalsuche. Diese Berufe werden dabei zum einen nur in der Hotellerie und im Gastgewerbe und zum anderen auch von kleineren Betrieben nachgefragt. In diesen Berufsgruppen sind somit die größeren Betriebe der Hotellerie und Gastronomie attraktive Arbeitgeber. Bei den kaufmännischen Berufen stehen größere Betriebe der Hotellerie und Gastronomie vor allem im Wettbewerb mit anderen Branchen, während in kleineren Betrieben der Hotellerie und Gastronomie diese Berufe oftmals gar nicht vertreten sind. Hier dürften somit die (im Vergleich zu anderen Branchen immer noch kleinen) Hotellerie- und Gastronomiebetriebe einen Wettbewerbsnachteil haben.

In Bezug auf die Erfassung des Einflusses der Saisonalität und der ganzjährigen Öffnung auf den Schwierigkeitsgrad bei der Suche nach entsprechenden Arbeitskräften lassen sich keine eindeutigen Ergebnisse ableiten. Hier besteht die Vermutung, dass Ganzjahresbetriebe eine stabile Karriere- und Familienplanung erlauben und aufgrund ihrer überdurchschnittlichen Produktivität auch eine ebensolche Entlohnung anbieten können und damit auch ein attraktiver Arbeitgeber sind (Smeral, 2007). Im Gegensatz dazu sind Betriebe mit starken Saisonschwankungen wegen Spitzenbelastungen, hohen Stressfaktoren, unregelmäßigen Arbeitszeiten und wiederkehrender Arbeitslosigkeit weniger attraktive Arbeitgeber bzw. müssen mit Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften rechnen.

Der Einfluss einer ganzjährigen Öffnung auf die Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften konnte in vielen Fällen nicht signifikant isoliert werden. Für die Suche nach Restaurantfachkräften, Servierhilfs-, Zimmerbetreuungs- sowie Sport- und Wellnesspersonal stellt diese jedoch einen Vorteil dar. Andererseits erschweren starke Saisonschwankungen die Suche nach Sport- und Wellnesspersonal sowie Rezeptionisten/Telefonisten, wogegen bei Küchenhilfen (hier handelt es sich wahrscheinlich überwiegend um ausländische Arbeitskräfte oder Saisoniers) starke Saisonschwankungen die Suche nach Arbeitskräften nicht stark behindern dürften. Bei allen anderen Berufsgruppen kann ein signifikanter Einfluss starker Saisonschwankungen auf Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften nicht isoliert werden.

Es zeigt sich weiters, dass ein hoher Anteil einer Berufsgruppe an der Gesamtbeschäftigung eines Betriebes in annähernd allen Berufsgruppen die Schwierigkeiten bei der Personalsuche eher erhöht, wobei dieser Effekt bei sieben der 17 Berufsgruppen zumindest auf dem 10%-Niveau signifikant ist. Betriebe haben es also insgesamt schwerer, geeignete Mitarbeiter zu

finden, wenn der gesuchte Beruf für das Unternehmen von besonderer Wichtigkeit ist. Eine Ausnahme hierzu sind Arbeitskräfte im Bereich Empfangspersonal/Gästebetreuung, wo dieser Zusammenhang signifikant negativ ist. Vermutlich dürfte in diesem Bereich überdurchschnittlich auf ältere, über 45-Jährige, leichter verfügbare mithelfende Familienangehörige zurückgegriffen werden.

Schwierig zu interpretieren sind hingegen die Ergebnisse hinsichtlich der Überzahlung. Betriebe mit einer über dem Kollektivvertrag liegenden Entlohnung ihrer Mitarbeiter haben tendenziell sogar größere Probleme bei der Personalsuche. Dieser Effekt ist überdies bei den meisten Berufsgruppen auch statistisch signifikant. Dies dürfte allerdings auf eine umgekehrte Kausalität zurückzuführen sein, indem Betriebe vor allem dann auf Überzahlungen zurückgreifen, wenn sie bereits Schwierigkeiten bei der Personalsuche haben.

#### 4.2.2 *Bestimmungsgründe des zukünftigen Personalbedarfs*

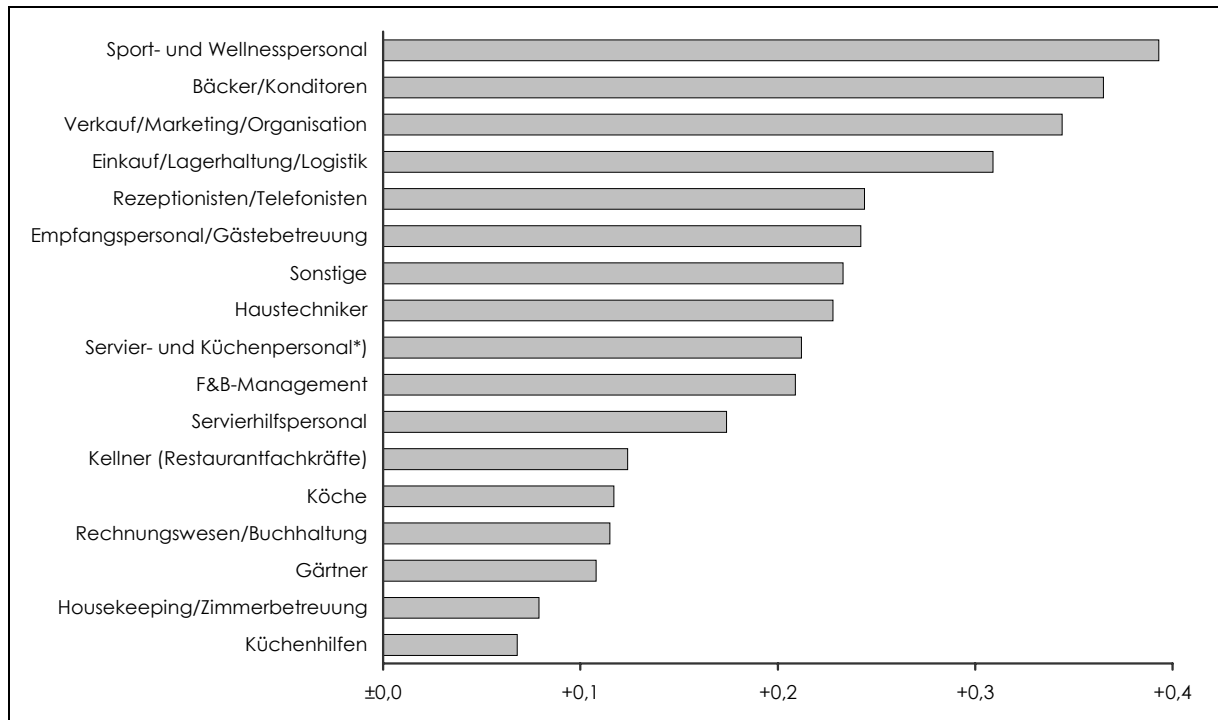
Abgesehen von den derzeit bestehenden Schwierigkeiten bei der Personalsuche sind aus Sicht dieser Studie aber auch die mittelfristig zu erwartenden Knappheiten in einzelnen Berufsgruppen von Relevanz. Daher wurden im vorliegenden Fragebogen auch Fragen zur erwarteten zukünftigen Entwicklung des Personalstandes gestellt. Für jede der 17 hier analysierten Berufsgruppen wurde dabei gefragt, ob in den kommenden Jahren mehr, gleich viele, weniger oder gar keine ausgebildeten Fachkräfte benötigt werden. Da, wie im letzten Abschnitt gezeigt, die Schwierigkeiten bei der Personalsuche auch stark vom Betriebswachstum geprägt sind, wurde unterstellt, dass in Zukunft vor allem in jenen Berufen Schwierigkeiten bei der Personalsuche entstehen werden, die ein besonders hohes Beschäftigungswachstum aufweisen.

Diese Vermutung wird durch eine Korrelationsanalyse bestätigt. In Abbildung 3 wurden für jede einzelne Berufsgruppe die von einem Betrieb gemeldeten Schwierigkeiten bei der Personalsuche (Frage 19) mit der erwarteten Personalentwicklung (Frage 23) korreliert. Die durchgängig positiven Werte der gemeldeten Korrelationskoeffizienten<sup>5)</sup> zeigen daher, dass Betriebe, die in den kommenden Jahren einen Anstieg der Beschäftigung in einem bestimmten Beruf erwarten, auch gegenwärtig große Schwierigkeiten bei der Personalsuche haben. Anders ausgedrückt, Betriebe erwarten einen in Zukunft steigenden Bedarf an Fachkräften vor allem in Berufsgruppen, in denen sie bereits gegenwärtig große Schwierigkeiten bei der Arbeitskräftesuche haben. Besonders stark ist diese Korrelation bei Sport- und Wellnesspersonal sowie bei Bäckern/Konditoren, besonders schwach hingegen bei Küchenhilfs- und Zimmerbetreuungspersonal.

---

<sup>5)</sup> Der Korrelationskoeffizient misst die Stärke des (linearen) Zusammenhangs zwischen zwei Variablen, er kann Werte zwischen +1 und -1 annehmen. Ein Wert von +1 bedeutet dabei einen perfekten positiven linearen Zusammenhang, ein Wert von -1 einen perfekten negativen Zusammenhang. Ein Wert von 0 würde keinen (linearen) Zusammenhang ausdrücken.

Abbildung 3: Korrelation der Schwierigkeiten bei der Personalsuche mit dem erwarteten Beschäftigungswachstum nach Berufsgruppen



Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen. – \*) Nur für den Frühstücksdienst.

Allerdings zeigt diese Korrelationsanalyse auch, dass die befragten Betriebe bei dieser Frage Schwierigkeiten haben, ein nach Berufen differenziertes Bild der in den nächsten Jahren entstehenden Nachfrage nach Arbeitskräften zu entwickeln. Übersicht 29 bildet die Kreuzkorrelationen zwischen der erwarteten Personalentwicklung für einzelne Berufsgruppen ab (Frage 23). So zeigt zum Beispiel die Zahl in der obersten linken Tabellenzelle (Spalte "F&B-Management", Zeile "Köche"), dass Betriebe mit einem hohen Bedarf an Köchen tendenziell auch einen hohen Bedarf an F&B-Managern haben, da der Korrelationskoeffizient (mit 0,396) positiv und statistisch signifikant ist. Auch alle anderen der in dieser Übersicht gemeldeten Kreuzkorrelationen sind positiv und statistisch signifikant. Der von den Betrieben geortete Bedarf in einzelnen Berufsgruppen ist daher nur wenig spezifisch bzw. ein Betrieb, der einen steigenden Bedarf an Facharbeitskräften in einer Berufsgruppe ortet, gibt diesen steigenden Bedarf tendenziell auch in allen anderen Gruppen an. Insgesamt kann somit darauf geschlossen werden, dass nur die wenigsten der befragten Hotellerie- und Gastronomiebetriebe über eine ausreichend differenzierte Personalplanung verfügen, um diese Frage befriedigend beantworten zu können.

Übersicht 29: Kreuzkorrelationen des Fachkräftebedarfs in den nächsten Jahren zwischen verschiedenen Berufsgruppen

	F&B-Management	Bäcker/Konditoren	Küchenhilfen	Kellner	Servierhilfspersonal	Servier- und Küchenpersonal	Rezeptionisten/ Telefonisten	Empfangspersonal/ Gästebetreuung	Housekeeping/ Zimmerbetreuung	Sport- und Wellnesspersonal	Haustechniker	Gärtner	Verkauf/Marketing/Organisation	Einkauf/Lagerhaltung/Logistik	Rechnungswesen/ Buchhaltung	Sonstige
Köche	0,396	0,428	0,408	0,525	0,378	0,431	0,356	0,359	0,388	0,181	0,385	0,306	0,314	0,279	0,288	0,403
F&B-Management	-	0,509	0,254	0,288	0,224	0,634	0,515	0,574	0,161	0,544	0,583	0,571	0,678	0,735	0,654	0,433
Bäcker/Konditoren		-	0,344	0,364	0,344	0,438	0,453	0,517	0,418	0,463	0,563	0,588	0,555	0,595	0,529	0,525
Küchenhilfen			-	0,422	0,580	0,367	0,285	0,213	0,494	0,210	0,339	0,328	0,184	0,224	0,252	0,458
Kellner (Restaurantfachkräfte)				-	0,696	0,253	0,365	0,314	0,412	0,219	0,349	0,276	0,259	0,239	0,250	0,408
Servierhilfspersonal					-	0,333	0,283	0,269	0,439	0,219	0,359	0,329	0,186	0,233	0,278	0,467
Servier- und Küchenpersonal						-	0,658	0,654	0,627	0,643	0,720	0,689	0,614	0,691	0,625	0,726
Rezeptionisten/ Telefonisten							-	0,867	0,387	0,658	0,591	0,543	0,630	0,590	0,568	0,620
Empfangspers./ Gästebetreuung								-	0,405	0,688	0,579	0,588	0,689	0,661	0,623	0,601
Housekeeping/ Zimmerbetreuung									-	0,347	0,442	0,394	0,283	0,349	0,307	0,512
Sport- und Wellnesspersonal										-	0,617	0,711	0,684	0,771	0,656	0,733
Haustechniker											-	0,765	0,630	0,643	0,673	0,623
Gärtner												-	0,663	0,726	0,654	0,630
Verkauf/Marketing/Organisation													-	0,830	0,768	0,628
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik														-	0,821	0,635
Rechnungswesen/ Buchhaltung															-	0,633

Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen.

## **5. Zusammenfassung der Hauptergebnisse und wirtschaftspolitische Schlussfolgerungen**

Das österreichische Beherbergungs- und Gaststättenwesen ist trotz hoher Arbeitslosigkeit – die Arbeitslosenquote in der Branche betrug 2007 16,5% – und spezifischer Regelungen für ausländische Saisonbeschäftigte mit dem Problem der Arbeitskräfteknappheit konfrontiert. Eine Knappheit des Arbeitskräfteangebotes entsteht, wenn Tourismusbetriebe ihre offenen Stellen zu den angebotenen Löhnen entweder gar nicht, nicht rasch genug oder nur mit unzureichend qualifiziertem Personal besetzen können. Andererseits entstehen auf Seiten der Arbeitskräftenachfrage Knappheiten, wenn Arbeit suchende Personen keine offenen Stellen vorfinden, die mit ihren Vorstellungen in Bezug auf Entlohnung, Ort, Arbeitszeit und -bedingungen übereinstimmen. Klaffen also Arbeitsangebot und -nachfrage im Tourismussektor quantitativ und/oder qualitativ auseinander, dann beobachten wir eine Knappheit am Tourismusarbeitsmarkt.

Aufgrund der gegebenen Ungleichgewichte am touristischen Arbeitsmarkt war es ein Ziel der vorliegenden Studie, die Ausbildungserfordernisse und den Arbeitskräftebedarf in Österreichs Hotellerie und Gastronomie zu untersuchen. Basis der Analyse stellen eine Langfristprognose der Arbeitskräftenachfrage und des Arbeitskräfteangebotes in der Hotellerie und Gastronomie sowie eine Online-Befragung von mehr als 18.000 branchenspezifischen Betrieben, von denen etwa 3.200 verwertbare Antworten lieferten, dar.

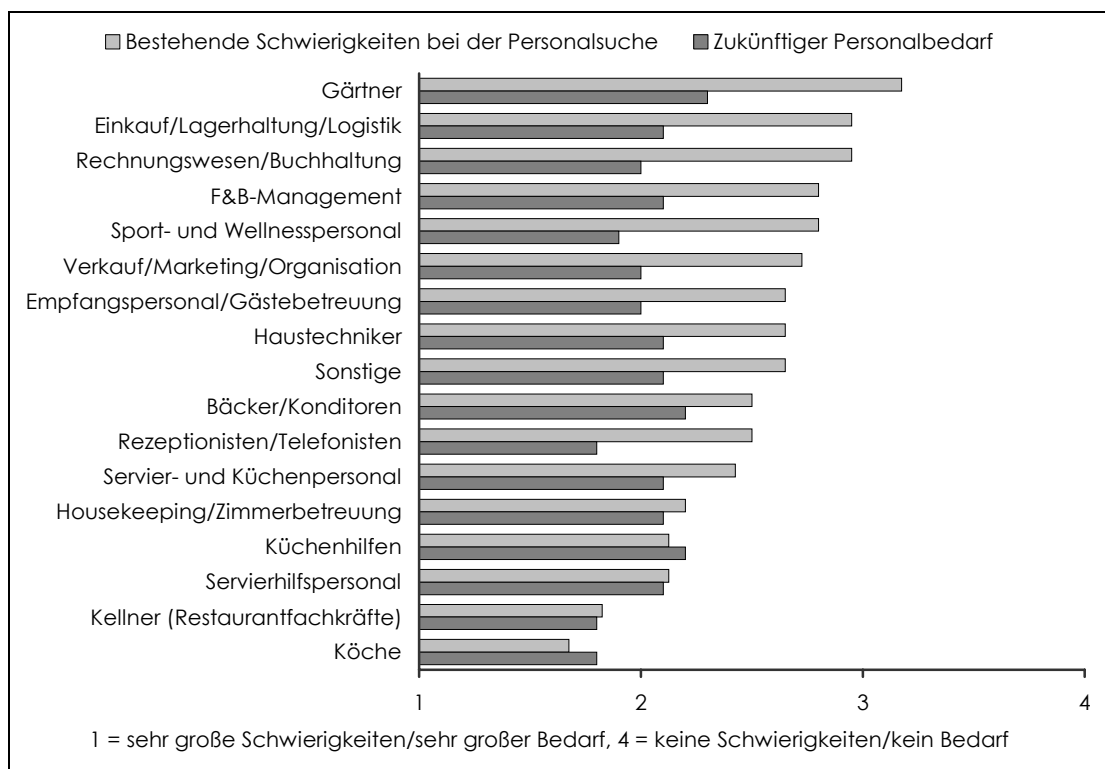
Die zentralen Ergebnisse der Untersuchung lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

- Erwartungsgemäß ergab die Online-Befragung, dass sich die Schwerpunkte in der Hotellerie und Gastronomie weitgehend auf die klassischen Berufs- bzw. Tätigkeitsbereiche von Köchen, Rezeptionisten, Empfangs- und Gästebetreuungspersonal, Kellnern (Restaurantfachkräften), Hilfs- (Küche, Gastronomie, Zimmerbetreuung), Sport- und Wellnesspersonal und Haustechnikern sowie in Marketing, Verwaltung und Management konzentrieren.
- Die Untersuchung zeigte deutlich, dass Hotellerie und Gastronomie weitgehend Berufsfelder für jüngere Menschen bieten: 80% der Beschäftigten der befragten Betriebe sind unter 45 Jahre alt.
- Ein Großteil der Schlüsseltätigkeiten in der Hotellerie wird von Personen ausgeübt, die über eine fertige Lehre oder einen mittleren Schulabschluss verfügen (45%), Hilfsdienste werden in der Regel von Pflichtschulabsolventen (knapp ein Drittel) absolviert. 10,6% haben einen Matura- bzw. Kollegabschluss vorzuweisen, 2,4% sind Fachhochschul- oder Universitätsabsolventen. Im Lehrverhältnis stehen 10,4%. Die Schwerpunkte der beruflichen Tätigkeiten von Personen der höheren Ausbildungsschienen liegen in den Bereichen Marketing und Management.
- Mehr als die Hälfte der in der Hotellerie und Gastronomie tätigen Personen wird besser als nach dem Kollektivvertrag entlohnt. Überdurchschnittlich hoch ist der Anteil der Beschäf-

tigten mit Überzahlung vor allem im Management, im Marketing und in der Verwaltung sowie bei Köchen, Kellnern, beim Servier- und Küchenpersonal, bei Rezeptionisten, beim Gästebetreuungs-, Sport- und Wellness- sowie Haustechnikpersonal.

- Die Erhebung ergab, dass in jedem der erfassten Berufsbereiche mehr oder weniger große Schwierigkeiten existieren, bei Bedarf geeignete Mitarbeiter zu finden.
  - Die Schwierigkeiten bei der Suche nach geeigneten Arbeitskräfte werden in allen Berufsgruppen stark vom betrieblichen Wachstum beeinflusst (siehe Abbildung 4). Betriebe, die im Zuge der Online-Befragung angaben, in den nächsten Jahren mehr Personal zu benötigen, haben auch in der bestehenden Situation deutlich größere Probleme in den meisten Berufsgruppen, geeignetes Personal zu finden. Weiters zeigt sich auch, dass in Zukunft vor allem in Berufsgruppen, in denen bereits gegenwärtig große Schwierigkeiten bei der Arbeitskräftesuche bestehen, steigender Bedarf an Fachkräften erwartet wird. Hinsichtlich des zukünftigen Bedarfs an Arbeitskräften gaben die Betriebe an, mehr Köche, Kellner und Telefonisten zu benötigen sowie den Beschäftigtenstand in den Bereichen Sport und Wellness sowie Verkauf/Marketing/Organisation aufstocken zu wollen, in allen anderen Tätigkeitsbereichen wird im Durchschnitt in etwa der gleiche Personalstand benötigt.

Abbildung 4: Bestehende Schwierigkeiten bei der Personalsuche und zukünftiger Arbeitskräftebedarf



Q: Befragung WIFO – WKO, WIFO-Berechnungen.

- Ein weiterer wichtiger Bestimmungsfaktor dieser Schwierigkeiten ist auch die Betriebsgröße. Allerdings zeigten sich hier einige Unterschiede zwischen den Berufsgruppen. Größere Betriebe haben signifikant geringere Schwierigkeiten, Küchenhilfen, Kellner, Servierhilfs- und Zimmerbetreuungspersonal zu finden, während deren Probleme bei Servier- und Küchen- sowie beim Sport- und Wellnesspersonal und in den Bereichen Verkauf/Marketing/Organisation, Einkauf/Lagerhaltung/Logistik sowie Rechnungswesen/Buchhaltung signifikant größer sind als bei den kleineren Betrieben.
- Der Einfluss einer ganzjährigen Öffnung auf die Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften konnte in vielen Fällen nicht signifikant isoliert werden. Für die Suche nach Restaurantfachkräften, Servierhilfs-, Zimmerbetreuungs- sowie Sport- und Wellnesspersonal stellte sich eine ganzjährige Öffnung jedoch als vorteilhaft heraus. Andererseits erschweren starke Saisonschwankungen die Suche nach Sport- und Wellnesspersonal sowie Rezeptionisten/Telefonisten, wogegen bei Küchenhilfen (hier handelt es sich wahrscheinlich überwiegend um ausländische Arbeitskräfte oder Saisoniers) starke Saisonschwankungen die Suche nach Arbeitskräften nicht stark behindern dürften. Bei allen anderen Berufsgruppen konnte kein signifikanter Einfluss starker Saisonschwankungen auf Schwierigkeiten bei der Suche nach Arbeitskräften festgestellt werden.
- Es zeigt sich weiters, dass ein hoher Anteil einer Berufsgruppe an der Gesamtbeschäftigung eines Betriebes in annähernd allen Berufsgruppen die Schwierigkeiten bei der Personalsuche eher erhöht. Betriebe haben es bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern also insgesamt schwerer, wenn der gesuchte Beruf für das Unternehmen von besonderer Wichtigkeit ist.
- Schwierig zu interpretieren sind hingegen die Ergebnisse hinsichtlich der Überzahlung. Betriebe mit einer über dem Kollektivvertrag liegenden Entlohnung ihrer Mitarbeiter haben tendenziell sogar größere Probleme bei der Personalsuche. Dieser Effekt ist überdies bei den meisten Berufsgruppen auch statistisch signifikant. Dies dürfte allerdings auf eine umgekehrte Kausalität zurückzuführen sein, indem Betriebe vor allem dann auf Überzahlungen zurückgreifen, wenn sie bereits Schwierigkeiten bei der Personalsuche haben.
- Die Betriebe der Hotellerie und Gastronomie können in fünf Gruppen (bzw. Cluster) eingeteilt werden, die sich insbesondere hinsichtlich ihrer Mitarbeiterknappheiten und gewählten Strategien zur Überwindung von Schwierigkeiten bei der Besetzung offener Stellen unterscheiden. Drei dieser Gruppen, die zusammen rund 53% der antwortenden Betriebe umfassen, sind durch große Knappheiten geprägt, denen sie jedoch mit unterschiedlichen Strategien begegnen. Für die beiden anderen Gruppen stellen Personalengpässe ein weniger starkes Problem dar.
  - Von den Gruppen mit großer Knappheit lässt sich ein Cluster isolieren (rund 19% der antwortenden Betriebe), der vor allem aufgrund eines starken Wachstums und spezifischer Anforderungen an die Mitarbeiter erhebliche Personalknappheiten verspürt. Die Betriebe dieser Gruppe gehen offensiv an das Problem heran und verfolgen eine

- klare Rekrutierungs- und Personalstrategie. Diese Gruppe umfasst dabei oftmals große Qualitätsbetriebe mit besonders guten Wachstumserwartungen.
- Eine weitere Gruppe, die 12% der antwortenden Betriebe umfasst, stellt zwar keine spezifischen Anforderungen an ihre Mitarbeiter, verspürt aber trotzdem erhebliche Knappheiten. Zur deren Abdeckung wollen die zugehörigen Betriebe vor allem auf ausländische Arbeitskräfte und Saisoniers zurückgreifen. Ansonsten entwickeln sie kaum offensive Strategien zur Bewältigung ihrer Personalengpässe. In dieser Gruppe finden sich überproportional häufig Wintersaisonbetriebe des mittleren Qualitätssegmentes.
  - Die dritte Gruppe mit ausgeprägten Knappheiten (rund 22% der antwortenden Betriebe) hat ebenfalls ein nur wenig differenziertes Anforderungsprofil an die Mitarbeiter und auch nur selten detaillierte Strategien zur Bekämpfung des Personalmangels. Im Gegensatz zu den Betrieben der vorigen Gruppe rekrutieren die Betriebe dieses Clusters aber zumeist am regionalen Arbeitsmarkt und vor allem Personen der mittleren Altersgruppen. Besonders häufig finden sich in dieser Gruppe reine Gastronomiebetriebe.
  - Neben diesen drei Gruppen gibt es auch eine Gruppe von Betrieben (rund 31%) mit geringeren Knappheiten. Diese ist durch eine große Heterogenität geprägt, wobei hier allerdings Gastronomie- und Hotelleriebetriebe des mittleren Qualitätsniveaus mit geringer Saisonalität etwas überrepräsentiert sind.
  - Die fünfte Gruppe von Betrieben (rund 16%) ist einer durchschnittlichen Knappheitssituation ausgesetzt und durch einen insgesamt geringen Informationsstand geprägt. In dieser Gruppe sind vor allem kleinere Betriebe angesiedelt, die bei vielen Fragen mit "weiß nicht" antworteten.
- Mit wachsender Betriebsgröße nimmt die Bereitschaft zur Beibehaltung des ursprünglichen Betriebstyps zu, wogegen Umstellungen häufiger von kleineren Betrieben geplant sind. Offensichtlich dürften hier die relativ hohen "sunk costs" bei größeren Betrieben ein Hindernis für den Marktaustritt darstellen.
  - Mit zunehmender Betriebsgröße steigt die Neigung, zukünftig mehr Fachkräfte beschäftigen zu wollen. Im Vergleich zum Ingesamt-Durchschnitt betrifft dies auch auf einen größeren Teil der Berufssparten zu.
  - Eine Mehrheit der Betriebe will in Zukunft gerade jene Alterskohorten (unter 45 Jahren) beschäftigen, die laut prognostizierter demografischer Entwicklung geringer besetzt sein werden. Modellrechnungen legen dar, dass aufgrund einer im besten Falle stagnierenden Nachfrage nach Dienstleistungen des Beherbergungs- und Gaststättenwesens bis 2010 sowie bei unveränderter Neigung, im Tourismus zu arbeiten, und unveränderter Altersstruktur der Arbeitskräftenachfrage mittelfristig rein rechnerisch noch ein Angebotsüberschuss von +41.100 bis +43.700 Personen (je nach Annahmen über die Produktivitätsentwicklung) existiert. Für das Jahr 2020 verdeutlichen die Prognosen, dass es bei einem leichten Anstieg der Produktivität und einem Nachfragewachstum zwischen 2010 und 2020 von real +2½% pro Jahr laut Hauptszenario 2 zu einem geringen Angebotsüber-



schuss am touristischen Arbeitsmarkt kommt (+3.000 Personen). In diesem Fall ist jedoch vorauszusetzen, dass ein Großteil der Arbeitslosenreserven genutzt wird, um die Arbeitskräftenachfrage zu befriedigen. Unter der Berücksichtigung schwerwiegender, struktureller Einstellungs- bzw. Vermittlungshemmnisse bei einem hohen Anteil der Arbeitslosen wird aber deutlich, dass sich langfristig die Arbeitskräfteknappheiten verstärken werden. Bei stagnierender Produktivität ist mit einer deutlichen Angebotslücke ("Nachfrageüberschuss") zu rechnen (-10.600 Personen laut Hauptszenario 2). Bei einem etwas stärkeren Nachfragewachstum ab 2010 (real: +3½% pro Jahr) wird sich die Angebotslücke deutlich vergrößern (je nach Annahmen über die Produktivitätsentwicklung fehlen 2020 lt. Hauptszenario 2 zwischen 17.600 und 32.600 Personen). Relativierend zu betonen ist, dass die durchgeführten Modellrechnungen unter der Annahme der Strukturkonstanz durchgeführt wurden und daher auch bei langfristig zunehmenden Knappheiten Signale entstehen könnten, die zu einer Steigerung der Bereitschaft, im Tourismussektor zu arbeiten, führen (es also zu einer Strukturänderung kommt), wodurch die Probleme der Betriebe gemäßigter erscheinen würden.

- In Bezug auf spezielle Erfahrungen und Fertigkeiten zukünftiger Mitarbeiter wird generell auf vielfältige und gute Sprachkenntnisse, Innovation und Selbständigkeit Wert gelegt. Im Küchenbereich sind vor allem Nischenkenntnisse gefragt (z. B. Erfahrungen in der Diät-, Bio- und Allergiker-Küche oder der asiatischen, vegetarischen, österreichischen und gehobenen Küche). Das Servicepersonal sollte Fachkenntnisse über Wein und Käse haben, im Management wird Wert auf Marketingwissen gelegt. In den anderen Bereichen die Schwerpunkte für spezielle Fertigkeiten in den Bereichen Wellness, Kosmetik sowie Kinder- und Gästebetreuung.

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

Produktivitätsverbesserungen bilden insofern die Basis zur Überwindung von Arbeitskräfteknappheiten, als diese auch die Realisierung wettbewerbsfähiger Löhne und Gehälter erlauben, wodurch die Abwanderung insbesondere von jüngeren Mitarbeitern in andere Sektoren gedämpft bzw. die Gewinnung von Arbeitskräften aus anderen Branchen erleichtert wird.

Voraussetzungen für Produktivitätssteigerungen und auch Kosteneinsparungen liefern Investitionen in wettbewerbsfähige Betriebsgrößen, Qualitätsverbesserungen und notwendige Modernisierungen. Dadurch entsteht wiederum ein Spielraum für zusätzliches Investitionspotenzial, wodurch neuerlich die Wettbewerbsposition verbessert wird bzw. die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber in Bezug auf Entlohnung und Qualität des Arbeitsplatzes steigt.

Ferner sind Investitionen in das Humankapital (Ausbildung, Weiterbildung, Training, Beschäftigung von hochqualifizierten Mitarbeitern) von Bedeutung, da dieses den Einsatz neuer Strategien, die Umsetzung von Innovationen (häufig im Vertrieb und in der Organisation) und die

Einführung neuer Technologien ermöglicht. Qualifiziertes Humankapital verbessert die Service- und Produktqualität und erhöht die Kundenzufriedenheit. Insgesamt betrachtet verfügen Betriebe mit qualifiziertem Humankapital über die Grundlagen zur Realisierung steigender Skalenerträge und höherer Produktivität.

Saisonunabhängige bzw. ganzjährige Angebotsformen reduzieren die Spitzenbelastungen, erlauben Karriere- und Familienplanung und erhöhen damit Qualität und Attraktivität des Arbeitsplatzes. Die angesprochenen Saisonentkoppelungsmaßnahmen können auf betrieblicher Ebene kurzurlaubsorientierte Angebote aus den Bereichen Wellness, Kultur, Unterhaltung, Weiterbildung und Veranstaltung umfassen. Auch die Bildung größerer Tourismusdestinationen kann eine Voraussetzung für saisonentzernte Angebotsformen darstellen. Im Regelfall verfügen größere Tourismusdestinationen mit hoher Tourismusintensität auch über eine höhere Anzahl attraktiver und differenzierter Produkte sowie eine längere Wertschöpfungskette als kleinere Tourismusdestinationen mit geringer Tourismusintensität, so dass relativ leichter (betriebliche) interne und externe Skalenerträge als Basis für Produktivitätssteigerungen erzielt werden können. Größere Destinationen können leichter saisonale Schwankungen ausgleichen bzw. ein mehr oder weniger ganzjahresorientiertes Angebot bereitstellen, zumal das Festhalten an einsaisonalen Strukturen (dies gilt insbesondere für die Seengebiete) mit Wettbewerbsnachteilen verbunden ist.

Weiters könnte mittels einer verstärkten Rekrutierung älterer Arbeitskräfte einer möglichen Arbeitskräfteknappheit im Beherbergungs- und Gaststättenwesen entgegengesteuert werden.

Bei der Rekrutierung älterer Arbeitskräfte muss aber gleichzeitig auf weniger gut ausgebildetes Personal zurückgegriffen werden, da Personen aktiviert werden müssen, die schon länger arbeitslos sind oder außerhalb des Erwerbslebens stehen und dieser arbeitsmarktrelevante Status eher auf gering qualifizierte Arbeitskräfte zutrifft. Zudem kann diese Personengruppe den örtlichen Mobilitätsanforderungen aufgrund der Festlegung des Wohnsitzes (z. B. Hausbau, Kauf einer Eigentumswohnung) kaum mehr gerecht werden, weshalb es nur möglich wäre, örtlich ansässige Arbeitskräfte zu beschäftigen.

Neben der Rekrutierung von Einsteigern und Schulabgängern besteht die Möglichkeit, mittelfristig verstärkt ausländische Arbeitskräfte zu beschäftigen. Der Zuzug ausländischer Arbeitskräfte könnte mittelfristig den Angebotsrückgang an jungen Arbeitskräften zwar ausgleichen, jedoch stößt dies angesichts der bereits relativ hohen Ausländerbeschäftigung (2007: rund 34% der unselbständig Beschäftigten) an politische Grenzen.

Entscheidende Beiträge zur Erhöhung der Inländerbeschäftigung bzw. zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen könnte die Wirtschaftspolitik durch die verstärkte Förderung der Mobilität und des Wohnbaus in tourismusintensiven Regionen leisten; letzteres würde insbesondere die Wohnbedingungen für die Arbeitskräfte verbessern. Ein interessantes Arbeitskräftepotenzial bilden auch Frauen mit Kinderbetreuungspflichten aus der Region. Hier könnte die Organisation von Kinderbetreuung außerhalb der im Hotel- und Gaststättenwesen üblichen Arbeitszeiten das lokale/regionale Potenzial erhöhen.

Ferner könnten gerade saisonabhängige Betriebe danach trachten, mit anderen, nicht in derselben Saison tätigen Betrieben einen Verbund herzustellen – d. h., Winterbetriebe kooperieren mit Sommerbetrieben, um ihrem Personal eine Ganzjahresbeschäftigung anbieten zu können. Dadurch wird die Fluktuation gesenkt, die Schulung des Personals erhält damit Investitionscharakter, was auf der anderen Seite einen wichtigen Qualitätsfaktor für die touristische Entwicklung darstellt.

Im Rahmen einer Imagekampagne müsste sich der Sektor als interessante Einstiegsmöglichkeit für Jugendliche in das Berufsleben darstellen. Das Image des Lehrberufs muss korrigiert werden, wobei es vor allem zu vermitteln gilt, dass hier ein Schlüssel zum leichteren Erlernen von Sprachen und zum "Kennenlernen der Welt" erworben werden kann. Ein anderer Schwerpunkt der Imagekampagne müsste versuchen, die überwiegend vorherrschende Job-Orientierung der Stellensuchenden in eine Berufsorientierung umzumünzen.



## Literaturhinweise

- Askildsen, J. E., Baltagi, B. H., Holmas, H., Will Increased Wages Reduce Shortage of Nurses? A Panel Data Analysis of Nurses Labor Supply, Manuskript, Department of Economics, Texas, 2002.
- Bennet, J., McGuinness, S., Assessing the Impact of Skill Shortages on the Productivity Performance of High-Tech Firms in Northern Ireland, Economic Research Institute of Northern Ireland, Working Paper Series No. 5, 2005.
- Bieger, T., et al., "Cross-Industry Mobility of Tourism Professionals – The Case of Switzerland", Institut für Dienstleistungswirtschaft und Tourismus, Universität St. Gallen, Working Paper, 2003.
- Bieger, T., Boksberger, P., Laesser, Ch., "Motivation vs. Experience Gains – Cross Industry Mobility of Tourism Professionals", in: Measuring the Tourism Experience: When Experience Rules, What is the Metric of Success?, TTRA – Travel and Tourism Research Association 35<sup>th</sup> Annual Conference, Montréal, 2004.
- Bieger, T., Lehar, G., "Touristische Weiterbildung im Spannungsfeld von unterschiedlichen politischen und wirtschaftlichen Interessenlagen und Weiterbildungsangeboten am Beispiel von Österreich und der Schweiz", in: Weiermair, K., Fuchs, F. (Hrsg.), *Reittourismus II – Strategiekonferenz: Zukunftsstrategien für eine optimale Humankapitalentwicklung/-verwertung in der Tourismuswirtschaft*, ITD, Innsbruck, 1998, S. 113-148.
- BMWA (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit), *Der Arbeitsmarkt im 1. Halbjahr 2003 – Analysen, Prognosen und Forschungsergebnisse*, APF-Team, Sektion II, August 2003.
- Bosworth, D., "Skill Shortages in Britain", *Scottish Journal of Political Economy*, 1993, 40(3), S. 241-71.
- 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.
- DIHK (Deutscher Industrie- und Handelskammertag), *DIHK-Saisonumfrage, Herbst 2007*, Berlin, November 2007.
- Fritz, O., Huber, P., Huemer, U., Kratena, K., Mahringer, H., Kurzmann, R., Streicher, G., Zakarias, G., *Mittelfristige Beschäftigungsprognose für Oberösterreich – Berufliche und sektorale Veränderungen bis 2008*, Studie des WIFO in Kooperation mit Joanneum Research, Wien, 2002.
- Green, W. H., *Econometric Analysis*, 4. Ausgabe, Prentice Hall, New York, 2002.
- Green, A., Owen, D., "Skill Shortages: Local Perspectives from England", *Regional Studies*, 2003, 37(2), S. 123-134
- Huber, P., Huemer, U., Mahringer, H., Novotny, B., Peneder, M., Pfaffermayr, M., Schöberl, M., Smeral, K., Stiglbauer, A., *Analyse der Wiener Wirtschaftsaktivitäten. Teil I: Analyse*, Studie des WIFO, Wien, 2002.
- Huber, P., Huemer, U., Mahringer, H., Novotny, B., Schöberl, M., Smeral, K., *Analyse der Wirtschaftsaktivitäten in Niederösterreich, Teil I: Analyse*, Studie des WIFO, Wien, 2003.
- Ismert, M., Petrick, J. F., "Indicators and Standards of Quality Related to Seasonal Employment in the Ski Industry", *Journal of Travel Research*, 2004, 43(1), S. 46-56.
- Müller, H. R., et al., *Grundlagen für ein neues touristisches Berufsbildungskonzept*, Studie des Forschungsinstituts für Freizeit und Tourismus (FIF) der Universität Bern, Bern, 2001, mimeo.
- Smeral, E., Huemer, U., Mahringer, H., Novotny, B., Smeral, K., *Strukturanalyse des Arbeitsmarktes im Beherbergungs- und Gaststättenwesen*, Studie des WIFO im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Tourismus, 2004.
- Smeral, E., *Tourismusstrategische Ausrichtung 2015: Weichenstellung im österreichischen Tourismus für mehr Wachstum und Beschäftigung*, Studie des WIFO im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit, Wien, 2007.
- Smeral, E., *Das österreichische Beherbergungs- und Gaststättenwesen im regionalen Vergleich*, Studie des WIFO im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit, Wien, 2008.
- Szivas, E., Riley, M., Airey, D., "Labor Mobility into Tourism: Attraction and Satisfaction", *Annals of Tourism Research*, 30(1), 2003, S. 64-76.
- Weiermair, K., "Die Humankapitalversorgung im Tourismus", in: Weiermair, K., Fuchs, F. (Hrsg.): *Reittourismus II – Strategiekonferenz: Zukunftsstrategien für eine optimale Humankapitalentwicklung/-verwertung in der Tourismuswirtschaft*, ITD, Innsbruck, 1998, S. 6-8.

Weiermair, K., Fuchs, F., Rettourism II – Strategiekonferenz: Zukunftsstrategien für eine optimale Humankapitalentwicklung/-verwertung in der Tourismuswirtschaft, ITD, Innsbruck, 1998.

Winkelmann, R., "Why do Firms Recruit Internationally?", IZA Discussion Paper No. 331, 2001.

**Anhang I:**

**Fragebogen –**

**Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf**

**in Österreichs Hotellerie und Gastronomie**







# **Ausbildungserfordernisse und Arbeitskräftebedarf in Österreichs Hotellerie und Gastronomie**

**Eine Befragung der Bundessparte Tourismus und des  
Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung**

Bitte beantworten Sie diesen Fragebogen online bis ..... 2008.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung (WIFO)  
Sabine Fagner  
Postfach 91, A-1103 Wien  
Tel: (01) 798 26 01 – 254  
Sabine.Fagner@wifo.ac.at

Ihre Angaben werden streng vertraulich behandelt und keinesfalls an Dritte weitergegeben. Es werden ausschließlich Ergebnisse veröffentlicht, die keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Teilnehmerinnen und Teilnehmer zulassen.

# Abschnitt A – Die grundlegende Ausrichtung Ihres Betriebes

Alle Befragten:

## 1 Ist Ihr Betrieb ein ...

- reiner Unterkunftsbetrieb (ohne Frühstücksgellegenheit)
- Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgellegenheit (Hotel Garni, Frühstückspension)
- Unterkunftsbetrieb mit Gastronomie (z. B. Hotel mit Gaststube/Restaurant)
- reiner Gastronomiebetrieb

Wenn Unterkunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich oder reiner Gastronomiebetrieb (F1=3 | F1=4):

## 2 Wie viele Sitzplätze hat [wenn F1=3] der gastronomische Bereich Ihres Betriebes / [wenn F1=4] Ihr Gastronomiebetrieb?

	Anzahl
Sitzplätze im Innenbereich .....	_____
Sitzplätze im Außenbereich – wetterabhängig .....	_____
Sitzplätze im Außenbereich – wetterunabhängig ...	_____

Wenn Unterkunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich oder reiner Gastronomiebetrieb (F1=3 | F1=4):

## 3 Wie ist Ihr gastronomisches Angebot ausgerichtet?

(Mehrfachnennung möglich)

- heimische/regionale Küche
- internationale Küche (z.B. italienisch, mexikanisch, chinesisches, ...)
- Stadtwirtshaus/Dorfwirtshaus
- Café-Konditorei
- Kaffeehaus
- Café-Restaurant
- andere Ausrichtung, bitte sagen Sie uns welche: \_\_\_\_\_

Alle Befragten:

## 4 Wo befindet sich Ihr Betrieb (Bundesland, Betriebsort und Postleitzahl)?

- Burgenland
- Kärnten
- Niederösterreich
- Oberösterreich
- Salzburg
- Steiermark
- Tirol
- Vorarlberg
- Wien

Betriebsort: \_\_\_\_\_

Postleitzahl: \_\_\_\_\_

**Wenn Unterkunftsbetrieb  
(F1=1 | F1=2 | F1=3):**

**5** Wie ist Ihr Beherbergungsbetrieb klassifiziert?

- nicht klassifiziert
- 1-Stern
- 2-Sterne
- 3-Sterne
- 4-Sterne
- 4-Sterne Superior
- 5-Sterne

**Wenn Unterkunftsbetrieb  
(F1=1 | F1=2 | F1=3):**

Bitte geben Sie folgende Daten zur Kapazität und Auslastung Ihres Betriebes an:

**6** Anzahl der Zimmer (Ende 2007): \_\_\_\_\_

**7** Anzahl der Betten (Ende 2007): \_\_\_\_\_

**8** Anzahl der Übernachtungen (2007): \_\_\_\_\_

**Alle Befragten:**

**9** Ist Ihr Betrieb das ganze Jahr durchgehend geöffnet?

- Ja
- Nein

**Alle Befragten:**

**10** Zeigt Ihre Auslastung starke saisonale Schwankungen?

- starker Sommer, schwacher Winter
- schwacher Sommer, starker Winter
- keine starken saisonalen Schwankungen
- andere starke saisonale Schwankungen

# Abschnitt B – Die derzeitige Mitarbeiterstruktur Ihres Betriebes

## Alle Befragten:

### 11 Wie viele Personen sind in Ihrem Betrieb tätig?

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

	Im Betrieb tätige Personen gesamt	davon mithelfende Familienmitglieder (bezahlt)	davon mithelfende Familienmitglieder (unbezahlt)
im Jahresdurchschnitt 2007	_____	_____	_____
Wenn F10≠3: in der letzten Hochsaison	_____	_____	_____
Wenn F10≠3: in der letzten Nebensaison	_____	_____	_____

## Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F1):

### 12 Wie viele der in Ihrem Betrieb [Wenn F10≠3: in der letzten Hochsaison] tätigen Personen [Wenn F10≠3: waren] [Wenn F10=3: sind] ...?

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte Personen (auch die tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

	Anzahl
Wenn F1=3   F1=4: Köche .....	_____
F&B-Management .....	_____
Bäcker/Konditoren .....	_____
Küchenhilfen .....	_____
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	_____
Servierhilfspersonal .....	_____
Wenn F1=2: Servier- und Küchenpersonal .....	_____
Wenn F1=3   F1=4: Rezeptionisten/Telefonisten.....	_____
Empfangspersonal/Gästekbetreuung .....	_____
Housekeeping/Zimmerbetreuung .....	_____
Sport- und Wellnesspersonal .....	_____
Alle Befragten: Haustechniker .....	_____
Gärtner .....	_____
Verkauf/Marketing/Organisation .....	_____
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik.....	_____
Rechnungswesen/Buchhaltung.....	_____
sonstige (bitte anführen:) .....	_____

**Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F12):**

**13** Von den in Ihrem Betrieb [Wenn F10#3: in der letzten Hochsaison] **tätigen Personen** [Wenn F10#3: waren] [Wenn F10#3: sind] ...?

Inklusive **tätige Eigentümer und Eigentümerinnen**, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine **tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen** sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte **Personen** (auch die **tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen**), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

(Gesamtzahl der im Betrieb **tätigen Personen** je ausgefüllter Kategorie aus F12 wird eingeblendet)

	<b>Männer</b>	<b>Frauen</b>
<b>Köche</b> .....	_____	_____
<b>F&amp;B-Management</b> .....	_____	_____
<b>Bäcker/Konditoren</b> .....	_____	_____
<b>Küchenhilfen</b> .....	_____	_____
<b>Kellner (Restaurantfachkräfte)</b> .....	_____	_____
<b>Servierhilfspersonal</b> .....	_____	_____
<b>Servier- und Küchenpersonal</b> .....	_____	_____
<b>Rezeptionisten/Telefonisten</b> .....	_____	_____
<b>Empfangspersonal/Gästebetreuung</b> .....	_____	_____
<b>Housekeeping/Zimmerbetreuung</b> .....	_____	_____
<b>Sport- und Wellnesspersonal</b> .....	_____	_____
<b>Haustechniker</b> .....	_____	_____
<b>Gärtner</b> .....	_____	_____
<b>Verkauf/Marketing/Organisation</b> .....	_____	_____
<b>Einkauf/Lagerhaltung/Logistik</b> .....	_____	_____
<b>Rechnungswesen/Buchhaltung</b> .....	_____	_____
<b>sonstige</b> .....	_____	_____

**Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F12):**

**14** Wie viele der in Ihrem Betrieb [Wenn F10≠3: in der letzten Hochsaison] **tätigen Personen** [Wenn F10≠3: fielen] [Wenn F10=3: fallen] jeweils in die folgenden Altersgruppen ...

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte Personen (auch die tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

(Gesamtzahl der im Betrieb tätigen Personen je ausgefüllter Kategorie aus F12 wird eingeblendet)

	15 bis 18	19 bis 24	25 bis 44	45 bis 59	60+
Köche .....	_____	_____	_____	_____	_____
F&B-Management .....	_____	_____	_____	_____	_____
Bäcker/Konditoren .....	_____	_____	_____	_____	_____
Küchenhilfen .....	_____	_____	_____	_____	_____
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	_____	_____	_____	_____	_____
Servierhilfspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Servier- und Küchenpersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Rezeptionisten/Telefonisten.....	_____	_____	_____	_____	_____
Empfangspersonal/Gästebetreuung	_____	_____	_____	_____	_____
Housekeeping/Zimmerbetreuung ...	_____	_____	_____	_____	_____
Sport- und Wellnesspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Haustechniker .....	_____	_____	_____	_____	_____
Gärtner .....	_____	_____	_____	_____	_____
Verkauf/Marketing/Organisation .....	_____	_____	_____	_____	_____
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik.....	_____	_____	_____	_____	_____
Rechnungswesen/Buchhaltung.....	_____	_____	_____	_____	_____
sonstige .....	_____	_____	_____	_____	_____

**Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F12):**

**15** Wie viele der in Ihrem Betrieb tätigen Personen [Wenn F10≠3: in der letzten Hochsaison verfügt] [Wenn F10=3: verfügt] jeweils über folgende höchste abgeschlossene Schulbildung?

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte Personen (auch die tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

(Gesamtzahl der im Betrieb tätigen Personen je ausgefüllter Kategorie aus F12 wird eingeblendet)

	Pflicht- schule	Im Lehr- verhältnis	fertige Lehre/ mittlere Schule	Matura/ Kolleg	Hochschule (FH, Uni)
Köche .....	_____	_____	_____	_____	_____
F&B-Management .....	_____	_____	_____	_____	_____
Bäcker/Konditoren .....	_____	_____	_____	_____	_____
Küchenhilfen .....	_____	_____	_____	_____	_____
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	_____	_____	_____	_____	_____
Servierhilfspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Servier- und Küchenpersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Rezeptionisten/Telefonisten.....	_____	_____	_____	_____	_____
Empfangspersonal/Gästekbetreuung .....	_____	_____	_____	_____	_____
Housekeeping/Zimmerbetreuung ...	_____	_____	_____	_____	_____
Sport- und Wellnesspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Haustechniker .....	_____	_____	_____	_____	_____
Gärtner .....	_____	_____	_____	_____	_____
Verkauf/Marketing/Organisation .....	_____	_____	_____	_____	_____
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik.....	_____	_____	_____	_____	_____
Rechnungswesen/Buchhaltung.....	_____	_____	_____	_____	_____
sonstige .....	_____	_____	_____	_____	_____

**Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F12):**

**16** Wie viele der in Ihrem Betrieb [Wenn F10≠3: in der letzten Hauptsaison] **tätigen Personen** [Wenn F10≠3: stammen] [Wenn F10=3: stammen] jeweils aus den folgenden Regionen?

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte Personen (auch die tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

(Gesamtzahl der im Betrieb tätigen Personen je ausgefüllter Kategorie aus F12 wird eingeblendet)

	aus dem Bundesland Ihres Betriebes Betriebes	aus einem anderen Bundesland	aus den "alten" EU-Ländern (1)	aus den "neuen" EU-Ländern (2)	aus dem sonstigen Ausland
Köche .....	_____	_____	_____	_____	_____
F&B-Management .....	_____	_____	_____	_____	_____
Bäcker/Konditoren .....	_____	_____	_____	_____	_____
Küchenhilfen .....	_____	_____	_____	_____	_____
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	_____	_____	_____	_____	_____
Servierhilfspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Servier- und Küchenpersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Rezeptionisten/Telefonisten.....	_____	_____	_____	_____	_____
Empfangspersonal/Gästebetreuung .....	_____	_____	_____	_____	_____
Housekeeping/Zimmerbetreuung ...	_____	_____	_____	_____	_____
Sport- und Wellnesspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____
Haustechniker .....	_____	_____	_____	_____	_____
Gärtner .....	_____	_____	_____	_____	_____
Verkauf/Marketing/Organisation .....	_____	_____	_____	_____	_____
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik .....	_____	_____	_____	_____	_____
Rechnungswesen/Buchhaltung .....	_____	_____	_____	_____	_____
sonstige .....	_____	_____	_____	_____	_____

1) Alte EU-Länder (Beitritt vor 2004): Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien, Portugal, Griechenland, Belgien, Niederlande, Luxemburg, Vereinigtes Königreich, Irland, Schweden, Finnland, Dänemark

2) Neue EU-Länder (Beitritt 2004 bzw. 2007): Tschechien, Slowakei, Ungarn, Slowenien, Polen, Lettland, Estland, Litauen, Malta, Zypern, Rumänien, Bulgarien



**Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F12):**

**17** Von den in Ihrem Betrieb tätigen Personen [Wenn F10≠3: in der letzten Hochsaison waren] [Wenn F10=3: sind] ...?

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte Personen (auch die tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

(Gesamtzahl der im Betrieb tätigen Personen je ausgefüllter Kategorie aus F12 wird eingeblendet)

	Vollzeit- beschäftigte	davon Saisoniers	Teilzeit- beschäftigte	davon Saisoniers	geringfügig Beschäftigte	davon Saisoniers	freie Dienst- Werkvertrag- nehmer	Leih- personal
Köche .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
F&B-Management .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Bäcker/Konditoren .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Küchenhilfen .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Servierhilfspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Servier- und Küchenpersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Rezeptionisten/Telefonisten .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Empfangspersonal/Gästebetreuung .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Housekeeping/Zimmerbetreuung .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Sport- und Wellnesspersonal .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Haustechniker .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Gärtner .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Verkauf/Marketing/Organisation .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Rechnungswesen/Buchhaltung .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
sonstige .....	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

**Wenn Beschäftigte (Vollzeit, Teilzeit, geringfügig laut F17, Antwortkategorien entsprechend F17):**

**18** Wie vielen der in Ihrem Betrieb [Wenn F10≠3: in der letzten Hochsaison] angestellten Personen (Vollzeit, Teilzeit und geringfügig Beschäftigte) [Wenn F10≠3: bezahlten] [Wenn F10=3: bezahlen] Sie ...?

Inklusive tätige Eigentümer und Eigentümerinnen, mithelfende Familienmitglieder (falls diese keine tätigen Eigentümer und Eigentümerinnen sind), Saisoniers, Lehrlinge, Leihpersonal, freie Dienstnehmer, Werkvertragnehmer etc.!

Bitte jeweils die Anzahl eintragen. Zählen Sie bitte Personen (gilt auch für in einem regulären Beschäftigungsverhältnis stehende Eigentümer und Eigentümerinnen), die mehreren Bereichen zugeordnet sind nur einmal und zwar in jenem Tätigkeitsbereich, dem sie hauptsächlich zugeordnet sind!

(Gesamtzahl der im Betrieb tätigen Personen je ausgefüllter Kategorie aus F17 wird eingeblendet)

	Anzahl der Personen mit Kollektivvertraglohn (1)	Anzahl der Personen mit einem höheren Lohn als nach Kollektivvertrag	um wie viel % überzahlen Sie den Kollektivvertrag im Durchschnitt
Köche .....	_____	_____	_____
F&B-Management .....	_____	_____	_____
Bäcker/Konditoren .....	_____	_____	_____
Küchenhilfen .....	_____	_____	_____
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	_____	_____	_____
Servierhilfspersonal .....	_____	_____	_____
Servier- und Küchenpersonal .....	_____	_____	_____
Rezeptionisten/Telefonisten.....	_____	_____	_____
Empfangspersonal/Gästebetreuung .....	_____	_____	_____
Housekeeping/Zimmerbetreuung .....	_____	_____	_____
Sport- und Wellnesspersonal .....	_____	_____	_____
Haustechniker .....	_____	_____	_____
Gärtner .....	_____	_____	_____
Verkauf/Marketing/Organisation .....	_____	_____	_____
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik .....	_____	_____	_____
Rechnungswesen/Buchhaltung .....	_____	_____	_____
sonstige .....	_____	_____	_____

1) Hinweis: Bitte vergleichen Sie bei Nettolohnvereinbarungen den von Ihnen bezahlten Bruttolohn umgerechnet auf eine 40-Stunden-Woche mit dem kollektivvertraglichen Bruttolohn.

**Alle Befragten (Antwortkategorien entsprechend F12):**

**19** Wie groß sind Ihre Schwierigkeiten, bei Bedarf in den folgenden Bereichen geeignete Mitarbeiter(innen) zu finden?

	sehr groß	groß	mittel	gering	keine
Köche .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F&B-Management .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bäcker/Konditoren .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küchenhilfen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servierhilfspersonal .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servier- und Küchenpersonal .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rezeptionisten/Telefonisten .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfangspersonal/Gästebetreuung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Housekeeping/Zimmerbetreuung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sport- und Wellnesspersonal .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haustechniker .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gärtner .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkauf/Marketing/Organisation .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechnungswesen/Buchhaltung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sonstige .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Alle Befragten:**

**20** Welche Maßnahmen und Strategien verfolgen Sie, wenn Sie Schwierigkeiten haben, offene Stellen in Ihrem Betrieb zu besetzen?

(Mehrfachnennung möglich)

- Mitarbeiterknappheiten kommen bei uns (praktisch) nicht vor
- Arbeitsmarktservice (AMS)
- Rekrutierungsmaßnahmen im Inland (z.B. österreichische Internet-Jobbörsen, Annoncen in österreichischen Zeitungen, Berufsinformationsmessen im Inland)
- Rekrutierungsmaßnahmen im Ausland (z.B. Berufsinformationsmessen im Ausland, internationale Internet-Jobbörsen, Annoncen in ausländischen Zeitungen)
- Beschäftigung von Saisoniers
- Überzahlungen und Vergünstigungen für bestehende Mitarbeiter(innen)
- Überzahlungen und Vergünstigungen für neue Mitarbeiter(innen)
- Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für bestehende Mitarbeiter(innen)
- Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für neue Mitarbeiter(innen)
- keine Maßnahmen oder Strategien für Mitarbeiterknappheiten
- andere Maßnahmen, und zwar: \_\_\_\_\_

## Abschnitt C – Zukünftige Ausrichtung Ihres Betriebes

### Alle Befragten:

#### 21 Werden Sie Ihren Betrieb in den kommenden Jahren ...

- weiter als [Antwort aus F1] führen
- [wenn F1=2 | F1=3 | F1=4] umstellen auf einen reinen Unterkunftsbetrieb (ohne Frühstücksgelassenheit)
- [wenn F1=1 | F1=3 | F1=4] umstellen auf einen Unterkunftsbetrieb mit Frühstücksgelassenheit (Hotel garni, Frühstückspension)
- [wenn F1=1 | F1=2 | F1=4] umstellen auf einen Gastronomie- und Unterkunftsbetrieb mit gastronomischem Bereich (z.B. Hotel mit Gaststube/Restaurant, Gasthaus mit Gästezimmern)
- [wenn F1=1 | F1=2 | F1=3] umstellen auf einen reinen Gastronomiebetrieb
- den Betrieb schließen
- anderes
- weiß nicht

#### Wenn Betrieb nicht geschlossen werden soll, (F21<->6):

#### 22 Denken Sie bitte an die nächsten Jahre (etwa bis 2010), an Ihre Pläne sowie an die Ihnen bekannten Entwicklungstendenzen in Beherbergungswesen und Gastronomie: wie wird sich die Mitarbeiterzahl in Ihrem Betrieb [Wenn F10#3: in der Hochsaison] entwickeln?

- mehr Mitarbeiter(innen) [Wenn F10#3: in der Hochsaison]. Um wie viel % ungefähr? \_\_\_\_\_
- etwa gleich viel Mitarbeiter(innen) [Wenn F10#3: in der Hochsaison].
- weniger Mitarbeiter(innen) [Wenn F10#3: in der Hochsaison]. Um wie viel % ungefähr? \_\_\_\_\_
- weiß nicht

**Wenn Betrieb nicht geschlossen werden soll (Antwortkategorien abhängig von F21), (F21<>6):**

**23** In welchen der folgenden Tätigkeitsbereiche/Qualifikationen werden Sie in den kommenden Jahren mehr, gleich viele oder nicht so viele ausgebildete Fachkräfte als jetzt beschäftigen?

Bitte zutreffende Zeilen beantworten.

	mehr ausgebildete Fachkräfte als jetzt	gleich viele ausgebildete Fachkräfte als jetzt	nicht so viele ausgebildete Fachkräfte als jetzt	keine ausgebildeten Fachkräfte	weiß nicht
Köche .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F&B-Management .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bäcker/Konditoren .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küchenhilfen .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kellner (Restaurantfachkräfte) .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servierhilfspersonal .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servier- und Küchenpersonal .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rezeptionisten/Telefonisten .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Empfangspersonal/Gästebetreuung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Housekeeping/Zimmerbetreuung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sport- und Wellnesspersonal .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Haustechniker .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gärtner .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verkauf/Marketing/Organisation .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Einkauf/Lagerhaltung/Logistik .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rechnungswesen/Buchhaltung .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sonstige .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Alle Befragten:**

**24** Erwarten Sie in den nächsten Jahren im Bereich Beherbergungswesen und Gastronomie das Entstehen neuer Berufe und Tätigkeitsfelder?

- ja, und zwar: \_\_\_\_\_
- nein
- weiß nicht

**Wenn Betrieb nicht geschlossen werden soll, (F21<>6):**

**25** Wenn Sie in Zukunft Mitarbeiter(innen) aufnehmen, werden Sie dann bevorzugt Personen einstellen, die ein bestimmtes Alter haben?

(Mehrfachnennung möglich)

- nein, keine bevorzugte Altersgruppe
- 15 bis 18 Jahre
- 19 bis 24 Jahre
- 25 bis 44 Jahre
- 45 bis 59 Jahre
- 60 Jahre und älter

Wenn Betrieb nicht geschlossen werden soll,  
(F21<>6):

**26** Möchten Sie in den nächsten 1–2 Jahren Lehrlinge einstellen?

- ja
- nein
- weiß nicht

Wenn in den nächsten 1–2 Jahren Lehrlinge eingestellt werden sollen,  
(F26=1):

**27** In welchen Bereichen möchten Sie Lehrlinge einstellen und wie viele Lehrlinge möchten Sie einstellen?

	Bereich	Anzahl
1.	_____	_____
2.	_____	_____
3.	_____	_____

Wenn Betrieb nicht geschlossen werden soll,  
(F21<>6):

**28** Werden Sie in den kommenden Jahren (verstärkt) Mitarbeiter(innen) aufnehmen, die über spezielle Erfahrungen und Fertigkeiten verfügen? Wenn ja, um welche Erfahrungen und Fertigkeiten handelt es sich dabei?

(Mehrfachnennung möglich)

- [Wenn ((F1=1 | F1=2) & (F21=4 | F21=5 | F21=7 | F21=8)) | ((F1=3 | F1=4) & (F21=1 | F21=4 | F21=5 | F21=7 | F21=8))]
- ja, im Bereich Küche. Welche speziellen Erfahrungen/Fertigkeiten werden Sie verlangen? \_\_\_\_\_
  - ja, im Bereich Service. Welche speziellen Erfahrungen/Fertigkeiten werden Sie verlangen? \_\_\_\_\_
  - ja, im Management. Welche speziellen Erfahrungen/Fertigkeiten werden Sie verlangen? \_\_\_\_\_
  - ja, in anderen Bereichen. Welche speziellen Erfahrungen/Fertigkeiten werden Sie verlangen? \_\_\_\_\_
  - nein, keine speziellen Erfahrungen/Fähigkeiten erforderlich
  - weiß nicht

Wenn Betrieb nicht geschlossen werden soll,  
(F21<>6):

**29** Wenn Sie in den nächsten Jahren neue Mitarbeiter(innen) aufnehmen, wo werden Sie diese in erster Linie rekrutieren?

(Mehrfachnennung möglich)

- in Ihrem Bundesland
- in anderen Bundesländern
- in den "alten" EU-Ländern (1)
- in den "neuen" EU-Ländern (2)
- sonstiges Ausland
- weiß nicht

- 1) Alte EU-Länder (Beitritt vor 2004): Deutschland, Frankreich, Italien, Spanien, Portugal, Griechenland, Belgien, Niederlande, Luxemburg, Vereinigtes Königreich, Irland, Schweden, Finnland, Dänemark
- 2) Neue EU-Länder (Beitritt 2004 bzw. 2007): Tschechien, Slowakei, Ungarn, Slowenien, Polen, Lettland, Estland, Litauen, Malta, Zypern, Rumänien, Bulgarien

**Wenn Sie die Ergebnisse dieser Studie erhalten möchten, geben Sie uns bitte Ihre eMail-Adresse bekannt**

eMail: \_\_\_\_\_

**Sie haben nun das Ende des Fragebogens erreicht**

**Um die Befragung abzuschließen, klicken Sie "ABSENDEN"**