

Branchenporträt zur
Fachkräftesituation in Wien
**Beherbergung und
Gastronomie**

2023

Zur Studie

Die vorliegende Studie wurde nach allen Maßstäben der Sorgfalt erstellt.

Die KMU Forschung Austria übernimmt jedoch keine Haftung für Schäden oder Folgeschäden, die auf diese Studie oder auf mögliche fehlerhafte Angaben zurückgehen.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Art von Nachdruck, Vervielfältigung, Verbreitung, Wiedergabe, Übersetzung oder Einspeicherung und Verwendung in Datenverarbeitungssystemen, und sei es auch nur auszugsweise, ist nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Auftraggebers der Studie / des Auftragnehmers der Studie (KMU Forschung Austria und L&R Sozialforschung) gestattet.

Auftraggeber

Stadt Wien - Wirtschaft, Arbeit und Statistik und Wiener Arbeitnehmer*innen Förderungsfonds (waff)

Verfasser*innen

KMU Forschung Austria:

Eva Heckl (Projektleitung)

Karin Petzlberger

L&R Sozialforschung:

Daniela Hosner (Projektleitung L&R)

Lisa Danzer

Rückfragen

Eva Heckl

Tel.: +43 1 505 97 61 - 36

e.heckl@kmuforschung.ac.at

Die KMU Forschung Austria ist Mitglied bei:



Vorwort

Die Stadt Wien und der Wiener Arbeitnehmer*innen Förderungsfonds (waff) haben die KMU Forschung Austria und L&R Sozialforschung mit der Studie „Arbeitskräfteangebot und -nachfrage in Wien sowie Branchenporträts zur Fachkräftesituation“ beauftragt. Ziel der gegenständlichen Studie ist es, die analytischen Grundlagen und darauf aufbauend mögliche Handlungsfelder bzw. -optionen für diese Strategien zu erarbeiten. Des Weiteren soll die Studie zusätzlichen Forschungsbedarf oder Bedarf nach Daten auf dem Gebiet aufzeigen.

Das vorliegende Branchenporträt Beherbergung und Gastronomie entstand im Rahmen dieser Studie und stellt wesentliche Beschäftigungscharakteristika sowie zentrale Trends und Herausforderungen inklusive Digitalisierung und Dekarbonisierung in Hinblick auf die Beschäftigung im Wirtschaftsbereich Beherbergung und Gastronomie (ÖNACE Wirtschaftsabschnitt I) dar. Darauf aufbauend wird eine SWOT-Analyse des Wirtschaftsbereichs sowie Empfehlungen zur Verbesserung der Fachkräftesituation präsentiert. Die Ergebnisse basieren auf einer Literatur- und Sekundärdatenanalyse sowie Interviews mit Expert*innen.

Inhaltsverzeichnis

1 Überblick über den Wirtschaftsbereich	5
1.1 Definition der Branche	5
1.2 Zentrale Merkmale	5
2 Charakteristika der Beschäftigung	10
3 Zentrale Trends und Herausforderungen.....	12
3.1 Allgemeine (regionale und internationale) Trends.....	12
3.2 Herausforderungen	15
4 Digitalisierung und Dekarbonisierung	16
5 Schlussfolgerungen.....	17
5.1 SWOT-Analyse zur Fachkräftesituation in Wien in Beherbergung und Gastronomie	18
5.2 Empfehlungen	19
6 Anhang	21
6.1 Verwendete Datenquellen.....	21
6.2 Literatur	21

1 | Überblick über den Wirtschaftsbereich

1.1 | Definition der Branche

Der Wirtschaftsbereich Beherbergung und Gastronomie in Wien umfasst:

„...die kurzzeitige Beherbergung von Besuchern und anderen Reisenden sowie die Bereitstellung von kompletten Mahlzeiten und von Getränken zum sofortigen Verzehr. Art und Umfang von zusätzlichen Dienstleistungen können innerhalb dieses Abschnitts stark variieren. Nicht eingeschlossen ist die langfristige Unterbringung am gewöhnlichen Wohnsitz, die unter das Grundstücks- und Wohnungswesen fällt (Abschnitt L). Nicht unter diesen Abschnitt fällt ferner die Zubereitung von Speisen oder Getränken, die entweder nicht zum sofortigen Verzehr geeignet sind oder über unabhängige Vertriebskanäle verkauft werden, d.h. durch den Groß- oder Einzelhandel. Die Zubereitung solcher Nahrungsmittel fällt unter Abschnitt C - Herstellung von Waren“ (Statistik Austria, Klassifikationsdatenbank ÖNACE 2008).

Die **Beherbergung und Gastronomie** gliedert sich in folgende Subbereiche:

I 55 Beherbergung: Hotels, Gasthöfe und Pensionen, Ferienunterkünfte und ähnliche Beherbergungsstätten, Campingplätze und sonstige Beherbergungsstätten

I 56 Gastronomie: Restaurants, Gaststätten, Imbissstuben, Cafés, Eissalons u.Ä., Caterer und Erbringung sonstiger Verpflegungsdienste und Ausschank von Getränken

Die Beherbergung und die Gastronomie sind in Hinblick auf die Beschäftigung die zwei zentralen Tourismusindustrien in Österreich (2020: rd. drei Viertel des Tourismuspersonals). Weitere Tourismussektoren (nicht Gegenstand dieses Branchenporträts) sind der Personentransport, die Kultur, die Unterhaltung, sonstige Dienstleistungen sowie Reisebüros und andere Reservierungsunternehmen (Schmee et al., 2022).

1.2 | Zentrale Merkmale

In der Beherbergung und Gastronomie waren im Jahr 2020 rd. 6.600 Unternehmen tätig, des entspricht 7,8 % aller Unternehmen in Wien (Statistik Austria, LSE 2020). In der Branche arbeiten im Jahr 2022 47.660 unselbständig und 12.860 selbständig Beschäftigte in Wien (AMIS Beschäftigtendaten lt. Hauptverband). Folgende Tabelle fasst die wichtigsten Kennzahlen zusammen.

Tabelle 1 | Übersicht über zentrale Kennzahlen

	Beherbergung und Gastronomie	Wien gesamt
Unternehmen	6.634 (7,8% von Wien gesamt)	85.225
Bruttowertschöpfung	€ 1,394 Mrd.* (2,2% von Wien gesamt)	€ 64,645 Mrd.
Unselbständig Beschäftigte in Wien	47.660	897.845
Anteil der unselbständigen Beschäftigten in Wien	5,3%	100%
Anteil der unselbständigen Beschäftigten an allen Beschäftigten	65,5%	83,8%
Anteil der selbständig Beschäftigten an allen Beschäftigten	17,7%	8,7%
Anteil der geringfügig Beschäftigten an allen Beschäftigten	16,8%	7,4%
Frauenanteil der unselbständig Beschäftigten	43,5%	48,4%
Anteil ausländischer unselbständiger Beschäftigung	60,6%	30,9%
Entwicklung der unselbständigen Beschäftigung von 2017 bis 2022	+1,6%	+8,3%

*Die Darstellung der Bruttowertschöpfung für das Jahr 2020 ist mit Vorsicht zu interpretieren, da es sich dabei um das Krisenjahr infolge der Covid-19-Pandemie handelt, wovon die Beherbergung und Gastronomie vergleichsweise stark betroffen war

Quellen: Statistik Austria: Leistungs- und Strukturstatistik 2020 (Daten zu Unternehmen und Bruttowertschöpfung)

AMIS Datenbank: Beschäftigtendaten laut Hauptverband 2022

Rundungsdifferenzen nicht ausgeglichen

In Bezug auf die **Unternehmensstruktur** finden sich Beschäftigte in Wien in dieser Branche deutlich seltener in Betriebsgrößen von 250 und mehr Beschäftigten (4,6 % zu 28,8 % insgesamt) (Statistik Austria, LSE, Jahresdaten 2020). Die Gastronomie und die Wiener Kaffeehäuser sind von einer kleinbetrieblichen Struktur mit vielen (Familien-)Betrieben mit weniger als 10 Beschäftigten geprägt. In der Gastronomie sind über 83 % aller Mitarbeiter*innen in Arbeitsstätten mit weniger als 50 Beschäftigten tätig. Typische Hotelunternehmen verfügen häufig über mehr Personal und sind daher entsprechend größer (50 % der Erwerbstätigen in Arbeitsstätten mit mehr als 50 Beschäftigten) (Eichmann et al., 2023).

Die Beherbergung und Gastronomie weist folgende Branchen- und Beschäftigungsstruktur auf (AMIS Beschäftigtendaten lt. Hauptverband & Statistik Austria, LSE 2020)¹:

¹ Auf die Darstellung der Beschäftigtenstruktur der Selbständigen in den Subbranchen wird aufgrund einer fehlerhaften Datenzuordnung innerhalb der Branche in der AMIS-Datenbank verzichtet.

Die **Beherbergung** umfasst in Wien 612 Betriebe sowie 10.456 unselbständig Beschäftigte (mit einem Anteil von 49,3 % an allen Beschäftigten) und 634 geringfügig Beschäftigte (3 % aller Beschäftigten).

Die **Gastronomie** ist die größere der beiden Subbranchen und hat in Wien rd. 6.000 Betriebe sowie 37.204 unselbständig Beschäftigte (72,1 %). In der Gastronomie ist der hohe Anteil an geringfügig Beschäftigten (2022: 11.626) hervorzuheben, dieser liegt bei fast einem Viertel (22,5 %) aller Gastronomiebeschäftigten in Wien.

Der Wirtschaftsbereich Beherbergung und Gastronomie ist von folgenden zentralen Merkmalen geprägt:

- Überschuss an offenen Stellen bei zu wenig Lehrausbildungsplätzen in Wien
- Vielfältiges und höchst unterschiedliches Angebotsportfolio im Städtetourismus in Wien
- Hohe Bedeutung der Digitalisierung im gesamten Wirtschaftsbereich
- Alleinstellungsmerkmal der Wiener Kaffeehauskultur

Der folgende Analyseraster dient als Zusammenfassung der Charakteristika der Beschäftigung und skizziert die wichtigsten Trends und Herausforderungen in der Beherbergung und Gastronomie.

Tabelle 2 | Überblick Beherbergung und Gastronomie

Charakteristika der Beschäftigung	
Wachstumstrend	Mittelfristig (von 2017 bis 2022) unterdurchschnittliches Beschäftigungswachstum; kurzfristig (von 2019 auf 2020) drastischer Beschäftigungseinbruch aufgrund der Covid-19-Pandemie
Anteil ausländischer Beschäftigung	Stark überdurchschnittlicher Anteil an ausländischen Beschäftigten, zentrale „Einstiegs- und Integrationsbranche“
Alter	Überdurchschnittlich hoher Anteil an jüngeren Beschäftigten bis 34 Jahre
Geschlecht	In der Gastronomie leicht unterdurchschnittlicher Frauenanteil
Ausbildungsniveau	Niedriges formales Qualifikationslevel mit einem überdurchschnittlich hohen Anteil an Personal mit Pflichtschulabschluss (insbesondere in der Gastronomie); tertiäre Ausbildungen insgesamt stark unterrepräsentiert
Einkommen	Median der Bruttojahreseinkommen für unselbständig Erwerbstätige liegt 2021 beträchtlich unter dem Schnitt aller unselbständig Erwerbstätigen in Wien; überdurchschnittlich hoher geschlechtsspezifischer Unterschied zwischen den Bruttojahreseinkommen
Arbeitslosigkeit, Stellenandrang	14,9 % des Bestandes an beim AMS gemeldeten offenen Stellen und 9,7 % des Bestandes an Arbeitslosen entfallen 2022 auf diese Branche, was v.a. auf die Gastronomie zurückzuführen ist
Arbeitsbedingungen	Überdurchschnittlich häufig Abend-, Wochenend- und Schichtarbeit, insbesondere in der Gastronomie; Überstunden selten
Arbeitszeit	Überdurchschnittlicher Anteil an Teilzeitbeschäftigten im Bereich Gastronomie
Personalfluktuations	Hohe Arbeitskräftefluktuation: v.a. in der Gastronomie überdurchschnittlicher Anteil an Personen mit einer Betriebszugehörigkeit unter einem Jahr
Pendler*innenverkehr	Geringe Bedeutung des Pendelverkehrs aus den Bundesländern, jedoch viele Einpendler*innen aus den Nachbarstaaten (z.B. Ungarn und Slowakei)
Unternehmensstruktur	Kleinbetriebliche Struktur (v.a. in der Gastronomie und den Wiener Kaffeehäusern), geringe Bedeutung von Großbetrieben mit 250 und mehr Beschäftigten
Abhängigkeit von Konjunkturzyklen	Erhöhte Anfälligkeit für konjunkturelle Schwankungen und Krisen (z.B. Covid-19-Pandemie); als „Konsumbranche“ Abhängigkeit von der Kaufkraft der Wohn- und Arbeitsbevölkerung und dem Reiseverhalten der Touristen
Saisonalität der Arbeitskräftenachfrage	Kaum saisonale Schwankungen in der Beherbergung in Wien im Vergleich zu den restlichen Bundesländern; in gewissen Teilssegmenten der Gastronomie leichte saisonale Schwankungen der Arbeitskräftenachfrage

Trends und Herausforderungen	
Internationale Trends	Entstehung neuer Tätigkeitsfelder und Berufsbilder; Steuerung von Tourismusströmen, um Massentourismus entgegen zu wirken
Demografische Entwicklung	Hoher Anteil an jüngeren Beschäftigten, jedoch aufgrund der demografischen Entwicklung zunehmender Anteil älterer Arbeitskräfte und deutlicher Rückgang der Lehrlingszahlen
Relevanz des Ausbildungssystems	Zu wenig (Lehr-)Ausbildungsplätze in Wien; Entstehung neuer Ausbildungen, v.a. im Zusammenhang mit gastbezogenen Dienstleistungen
Kompetenzanforderungen	Neue Technologien und Tools erfordern digitale Kompetenzen
Potentiale für Diversität in der Beschäftigung	Geringes Potential, da bereits vergleichsweise diverse Beschäftigungsstruktur
Internationale Krisen	Diverse Krisen und steigende Preise sorgen für Unsicherheit bei der Nachfrage nach (Fern-)Reisen
Lebensstile, Wertesysteme	Trend zum Gesundheitstourismus und zu nachhaltigen Urlaubserlebnissen; Boom von Zustelldiensten als Folge der Covid-19-Pandemie
Digitalisierung	Großer und weiter steigender Einfluss digitaler Technologien auf die Branche; Automatisierung von Arbeitsabläufen; Digitalisierung als Chance für Effizienzgewinne und zur Entlastung der Beschäftigten
Dekarbonisierung	Erhöhung des Anteils an erneuerbaren Energieträgern, v.a. in der Gastronomie; Senkung des Energieverbrauchs in der Beherbergung

2 | Charakteristika der Beschäftigung

Die prekäre Personalsituation in der Beherbergung und Gastronomie hat sich nach einem drastischen Rückgang an Beschäftigten (infolge der Covid-19-Pandemie) von 2019 auf 2020 wieder erholt. Im Zeitraum von 2017 auf 2022 ist die Zahl der Beschäftigten leicht gestiegen (+1,6 %), wobei der Anstieg im Vergleich zur **Beschäftigungsentwicklung** aller unselbständig Beschäftigten in Wien (+8,3 % gesamt) unterdurchschnittlich ausfällt (AMIS Beschäftigtendaten lt. Hauptverband). Expert*innen gehen davon aus, dass sich der Städtetourismus im Vergleich zu anderen (ländlicheren) Urlaubsdestinationen in der Natur langsamer von den Nachwirkungen der Covid-19-Pandemie erholen wird. Zusätzlich wird in Wien (trotz abfedernder kurzfristiger Maßnahmen wie Kurzarbeit und Unternehmensförderungen) tendenziell eher von dauerhaften Jobverlusten als von Jobzuwächsen ausgegangen (Eichmann et al., 2023).

Der Anteil an **ausländischen Beschäftigten** liegt im Jahr 2022 in dieser Branche mit 60,6 % im Vergleich aller unselbständig Beschäftigten in Wien (30,9 %) deutlich über dem Durchschnitt. Somit verfügt mehr als jede*r zweite Beschäftigte in diesem Wirtschaftsbereich über Migrationserfahrung (AMIS Beschäftigtendaten lt. Hauptverband), was die Gastronomie und Beherbergung zu einer zentralen Einstiegs- und Integrationsbranche mit geringen Zugangshürden macht. Dabei sind auch die Fremdsprachenkenntnisse dieser Gruppe für die Branche bedeutend, vor allem in Wien, wo rund 63 % aller Nächtigungen auf Gäste aus anderen Ländern als Deutschland und Österreich zurückzuführen sind (Bliem et al., 2022).

Die Beherbergung und Gastronomie verzeichnet hinsichtlich der **Altersverteilung** mit einem Anteil von 45,5 % an den 15- bis 34-Jährigen einen überdurchschnittlich hohen Anteil an jungen Beschäftigten (Wien-Gesamt: 35,4 %), was vor allem auf die Gastronomie zurückzuführen ist und auch im Vergleich zu den anderen Bundesländern außergewöhnlich hoch ist (AMIS Beschäftigtendaten lt. Hauptverband).

Die Beschäftigungsstruktur im Teilssegment der Wiener Kaffeehäuser ist von einer sehr diversen Personalausstattung geprägt. Eine Besonderheit besteht darin, dass vor allem ältere Beschäftigte nicht selten länger als 10 Jahre oder überhaupt bis zur Pension im Betrieb bleiben (Interviews).

Der **Frauenanteil** in diesem Wirtschaftsbereich liegt mit 43,5 % leicht unter dem Durchschnitt aller Beschäftigten in Wien (48,4 %) (AMIS Beschäftigtendaten lt. Hauptverband).

Hinsichtlich des **Ausbildungsniveaus** ergibt sich in dieser Branche ein stark überdurchschnittlicher Anteil an Personen, die maximal über einen Pflichtschulabschluss verfügen (30,0 % zu 11,6 % gesamt), insbesondere im Bereich der Gastronomie (33,0 %). Tertiäre Ausbildungen sind in der Beherbergung und Gastronomie demgegenüber deutlich unterrepräsentiert (13,3 % zu 35,4 %) (Statistik Austria, AKE 2021). Darüber hinaus gibt es in Wien einen (im Bundesländervergleich) niedrigen Anteil an Lehrabsolvent*innen, bei einem gleichzeitig hohen Anteil an Hilfsarbeiter*innen (Schmee et al., 2017).

Das **Bruttojahreseinkommen** für unselbständig Erwerbstätige in der Beherbergung und Gastronomie in Wien beträgt im Jahr 2021 im Median € 12.374 und liegt somit unter 50 % des durchschnittlichen Medianeinkommens aller Erwerbstätigen in Wien (€ 29.515). Der geschlechtsspezifische Unterschied zwischen den Bruttojahreseinkommen ist in diesem Wirtschaftsbereich überdurchschnittlich ausgeprägt und ist auch auf die häufigere Teilzeitbeschäftigung von Frauen (v.a. in der Hotellerie) zurückzuführen. In der Branche tätige Frauen verdienen in Wien € 10.489, während Männer 2021 durchschnittlich € 14.420 verdienen (Statistik Austria, Allgemeiner Einkommensbericht 2022).

Der Kollektivvertrag in der Gastronomie liegt deutlich unter jenem der Hotellerie, weshalb es je nach Markterfordernissen in diesem Bereich teilweise zu massiven Überzahlungen kommt. Die traditionellen Wiener Kaffeehäuser sind dabei (anders als in den Bundesländern) dem gleichen Kollektivvertrag zugeordnet wie die Hotellerie, weshalb deren Beschäftigte wesentlich besser verdienen als das Personal in Gastronomiebetrieben (Interviews).

An dieser Stelle ist auch das Trinkgeld anzuführen, dem insbesondere im Service und im Empfang eine hohe Bedeutung zukommt, wobei es sich hierbei um einen Gehaltsbestandteil handelt, der nicht sozial- und pensionsversicherungsrelevant ist (Interviews).

Unterschiedliche Arbeitsmarktverhältnisse im Tourismus (bspw. hoher Arbeitskräftebedarf in ländlichen Gebieten oder Tourismusregionen mit hohem Bedarf an Saisonarbeitskräften) haben einen Einfluss auf die Lohn- und Einkommensverhältnisse, die sich damit je nach Bereich, Betriebsgröße und Lage sehr unterschiedlich gestalten. Die in den letzten Jahren stark gestiegene Zahl an unbesetzten Stellen hat allerdings zur Folge, dass teilweise bereits weit über kollektivvertragliche Vorgaben bezahlt wird (Bliem et al., 2022).

Im Jahr 2022 entfallen in Wien 14,9 % des Bestandes an beim AMS gemeldeten **offenen Stellen** auf diese Branche, insbesondere auf die Gastronomie (11,1 %). Betrachtet man zusätzlich den **Bestand an Arbeit-suchenden**, ergibt sich für diesen Wirtschaftsbereich ein Anteil von rund 9,7 %, welcher ebenfalls insbesondere auf die Subbranche Gastronomie rückführbar ist (8,3 %). Dabei sind verstärkt ausländische Beschäftigte sowie in der Beherbergung Frauen betroffen (AMIS Datenbank lt. AMS).

Wenngleich sich die angespannte Situation (mit in der Hochphase der Covid-19-Pandemie angeordneten Regelungen wie z.B. verschärfte Hygienemaßnahmen und Abstandregelungen) wieder normalisiert hat, werden die **Arbeitsbedingungen** in der Beherbergung und Gastronomie generell als sehr ungünstig beschrieben. Dies ist vor allen Dingen auf die fehlende Planungssicherheit bei Dienstplänen, den rauen Umgangston wie auch die schlechte Work-Life-Balance in der Branche zurückzuführen. Der häufige Arbeits-einsatz zu Zeiten, wo ein Großteil der Beschäftigten Freizeit hat wird darüber hinaus laut Experten*innenmeinung nicht dementsprechend (finanziell) honoriert (Interviews). „*Der Tourismus ist auf Grund der belastenden Arbeitsbedingungen und der eher schlechten Bezahlung aber auch als Fluchtbranche bekannt.*“ (Schmee et al., 2017: 12).

Von den **Arbeitszeiten** her sind Beschäftigte in der Beherbergung und Gastronomie deutlich häufiger von Abend-, Wochenend- und Schichtarbeit betroffen als Beschäftigte quer über alle Branchen betrachtet, v.a. in der Gastronomie. Überstunden sind demgegenüber eher seltener zu verorten (6,5 % zu 17,1 % gesamt) (Statistik Austria, AKE 2021). Diese erschwerten Arbeitsbedingungen mit Arbeitszeiten an Wochenenden, Feiertagen oder an den Abenden bzw. spätabends sowie die teils sehr kurzfristige Bekanntmachung und/oder Änderung von Dienstzeiten werden oft als wichtige Einflussfaktoren gesehen, welche die Attraktivität der Branche für (künftige) Arbeitskräfte hemmen (Bliem et al., 2022). So weisen Beschäftigte, die mit administrativen Tätigkeiten betraut sind, vor allem aufgrund der besseren Arbeitszeitregelungen eine deutlich höhere individuelle Arbeitszufriedenheit auf als etwa das Koch- und Servicepersonal. Die höchsten Belastungen entstehen dabei durch den Zeitdruck, aber auch durch schlechte Gesundheitsbedingungen und die Unfall- und Verletzungsgefahr am Arbeitsplatz (Schmee et al., 2017). Jedoch ist zu bemerken, dass einige Tätigkeitsbereiche in der Beherbergung im Vergleich zur Gastronomie besser planbar sind (Eichmann et al., 2023).

Die **Dauer der Betriebszugehörigkeit** in diesem Wirtschaftsbereich lässt auf eine vergleichsweise **hohe Personalfluktuaton** schließen, insbesondere in der Gastronomiebranche, die mit 34,1 % eine Zugehörigkeitsdauer von unter einem Jahr aufweist, während dies über alle Beschäftigte betrachtet nur auf 17,5 % zutrifft (Statistik Austria, AKE 2021). Insbesondere jüngere Beschäftigte wechseln häufig ihre Arbeitsstelle, bspw. um neue Techniken zu erlernen und neue Erfahrungen zu sammeln. Dies wird von den Unternehmen grundsätzlich begrüßt, allerdings führen rückläufige Lehrlingszahlen immer häufiger dazu, dass Betriebe ihre Arbeitskräfte aufgrund des allgemeinen Personalmangels längerfristig halten wollen (Bliem et al., 2022). Die Personalfluktuaton wird besonders im Bereich der Hilfskräfte als sehr hoch beschrieben, da diese schnell austauschbar sind. Ein hoher Personaldurchlauf ist besonders in der Küche und im Service zu verzeichnen (Interviews).

Der Anteil an **Teilzeitbeschäftigten** ist mit 33,8 % in dieser Branche im Vergleich zum Anteil unter allen Beschäftigten in Wien (28,5 %) überdurchschnittlich hoch, insbesondere in der Gastronomie (37,1 %) (Statistik Austria, AKE 2021), welche auch einen überdurchschnittlich hohen Anteil an geringfügig Beschäftigten verzeichnet (Bliem et al., 2022). Überdies ist vor allem die Ferienhotellerie im Teilzeitbereich (z.B. Frühstückszubereitung, Zimmerservice) von einem hohen Frauenanteil geprägt. Teilzeitstellen sind jedoch im Falle von geteilten Diensten (mit Früh- und Abenddiensten) eher unbeliebt unter den Beschäftigten. Derzeit scheint es aufgrund der außerordentlich prekären Personalsituation jedoch ohnehin so zu sein, dass die Betriebe sich im Moment häufig an den Arbeitszeitwünschen der Beschäftigten orientieren (Interviews).

Das Thema **Homeoffice** nimmt in der Beherbergung und Gastronomie eine vergleichsweise geringe Rolle ein: So gaben 88,3 % der Erwerbstätigen in Wien in dieser Branche an, nie von zu Hause aus zu arbeiten, während dies über alle Branchen betrachtet auf 57,1 % zutrifft (Statistik Austria, AKE 2021).

Einpendler*innen aus den Bundesländern haben in der Beherbergung und Gastronomie eine vergleichsweise geringe Bedeutung: Während im Gesamtdurchschnitt aller Erwerbstätigen in Wien 23,2 % aus anderen Bundesländern einpendeln trifft dies in dieser Branche auf lediglich 8,6 % zu (Statistik Austria, AKE 2021). Jedoch pendelt eine beträchtliche Zahl an Beschäftigten aus Osteuropa nach Wien, vor allem aus den Nachbarstaaten (z.B. Ungarn, Slowakei).

Während die Nachfrage nach touristischen Dienstleistungen regional und saisonal oft sehr unterschiedlich ausfällt, gibt es in Wien durch den saisonübergreifenden Städtetourismus vergleichsweise wenig **saisonale Schwankungen** in der Beschäftigung (Bliem et al., 2022 und BMLRT, 2022). Gewisse Teilbereiche (v.a. die Gastronomie) können jedoch durchaus von saisonalen Schwankungen betroffen sein.

3 | Zentrale Trends und Herausforderungen

3.1 | Allgemeine (regionale und internationale) Trends

Die Beherbergung und Gastronomie in Wien zeichnet sich durch eine bunte Vielfalt und höchst unterschiedliche touristische und gastronomische Segmente aus und versucht mittels zielgruppenspezifischer Marketingkampagnen die Bedürfnisse und Wünsche möglichst vieler Reisender anzusprechen. Dementsprechend gibt es in Wien zahlreiche Angebote für Bus-, Kongress- und für Individualreisende bis hin zum Eventtourismus, welcher Kultur-, Sport-, Musik und Wissenschaftsveranstaltungen im Fokus hat (Interviews). Im Bereich des Kongresstourismus erreicht Wien in einem weltweiten Ranking sogar den ersten Platz (Stadt Wien, 2022b). Ein großes Segment in Wien sind höherpreisige Unterkünfte (Hotels und hotelähnliche Betriebe) (Schmee et al., 2017). Neben diesem personalintensiven Hochpreissegment mit hohen Qualitätsstandards gibt es jedoch auch gastronomische Angebote und Unterkünfte im amerikanischen Stil (bis hin zu komplettem Selfservice). Wien lebt zudem nach wie vor stark von der Vergangenheit und vom Image einer „Welt- und Kaiserstadt“ (z.B. Sisi-Franz Image, musikalisches Erbe), abseits davon entstehen jedoch immer wieder auch neue kreative Ideen und Tourismuskonzepte. Durch diese Angebotsfülle profitiert Wien zudem weitgehend über Wetterunabhängigkeit, was zu einer gewissen **Stabilität der Beschäftigung** in den Tourismusbranchen beiträgt (Interviews).

Auf bereits langjährig bestehende Erholungsmöglichkeiten (z.B. Donauinsel, (Würstel-)Prater, Schanigärten) sind zahlreiche **weitere Freizeit- und Kulturangebote** (z.B. Kultursommer Wien, Popfest, Buskers Wien, Sommerkino u.v.m.) gefolgt, die häufig nur im Sommer veranstaltet werden und eine gastronomische Infrastruktur erfordern. Mit der Erschließung neuer Freizeiträume (z.B. Donaukanal, Karlsplatz) ist ein weiteres Segment entstanden, welches vorwiegend in der warmen Jahreszeit bespielt wird, weswegen sich eine Bereitstellung von Ganzjahresarbeitsplätzen schwierig gestaltet (Interviews). Dementsprechend ermöglichen diese gastronomischen und touristischen Events, gemeinsam mit der dynamischen Lokalszene in Wien, Branchenfremden (z.B. Studierenden, Personen mit Migrationshintergrund) eine (temporäre) Beschäftigungsmöglichkeit (Schmee et al., 2017). Dies gilt natürlich analog auch für touristische Angebote im Winter (z.B. Christkindlmärkte, Wiener Eistraum).

Hinsichtlich der **Nächtigungen** beträgt der Anteil Wiens an den Gesamtnächtigungen in ganz Österreich im Jahr 2021 6,3 % (BMLRT, 2022). Die Nächtigungszahlen in Wien nähern sich zwar langsam wieder den Zahlen aus dem Vorkrisenjahr 2019 an, jedoch fallen nach wie vor zahlreiche Reisende aus dem asiatischen und amerikanischen Raum wie auch aus Russland weg, was als direkte Auswirkung des Kriegsgeschehen zwischen der Ukraine und Russland gedeutet werden kann (Interviews). Als indirekte Folge beeinflusst die **Inflation** und damit einhergehend **höhere Preise** (für Mobilität bzw. steigende Lebenshaltungskosten) das internationale und regionale Reisegeschehen ebenfalls (negativ) (BMLRT, 2022).

Darüber hinaus sind im Städtetourismus auch Einbußen im **Veranstaltungsbereich** zu befürchten, da einige Konferenzen und Messen infolge der Covid-19-Pandemie nicht wieder zur Gänze aufgenommen wurden bzw. auch künftig vermehrt im hybriden oder Online-Format angeboten werden. Jedoch kann infolge der gestiegenen Mobilitätskosten davon ausgegangen werden, dass Nahziele wieder attraktiver werden, wovon der Binnentourismus in Österreich, aber auch der Tourismus aus Nachbarstaaten wie Deutschland profitieren könnte (BMLRT, 2022).

Trotz des vermehrten und **zunehmenden Einsatzes von digitalen Technologien** stehen Beschäftigte im Service und an der Rezeption weiterhin zur Verfügung und nutzen ihre Arbeitszeit stärker für die Kommunikation mit den Hotelgästen und sorgen dadurch für die zunehmend geforderte Resonanz im Tourismus. Damit verschieben sich Aufgabenprofile in Tourismusberufen, was auch zu einem Umdenken in Bezug auf Urlaubsangebote führen und sich auch darin ausdrücken kann, dass Hotels künftig eigene Resonanzmanager*innen beschäftigen, die sich mit den Bedürfnissen der Reisenden befassen. So ist als weiterer Trend, der sich als Folge der Covid-19-Pandemie herauskristallisiert hat, das Bedürfnis bzw. die Suche vieler Reisender und Gäste nach einem nachhaltigen Urlaubserlebnis entstanden. Darüber hinaus rückt das regionale Freizeiterlebnis bzw. Urlaub innerhalb der eigenen Landesgrenzen als Gegenreaktion zur Globalisierung und verstärkt durch die Erfahrungen der Corona-Pandemie in den Fokus (Bliem et al., 2022). Durch diesen Trend entstehen im Bereich des Tourismus auch neue Tätigkeitsprofile und Berufsbilder im Bereich des „Hospitality Management“, also dem Angebot an gastbezogenen Dienstleistungen, während Berufe wie Kofferträger*in und Concierges zunehmend aus dem Stadtbild verschwinden. Diese neuen Tätigkeitsprofile können auch zunehmend von zuhause aus ausgeübt werden, wo Beschäftigte im Homeoffice Routen-, Lokal- und Programmvorschläge für Gäste zusammenstellen (Interviews).

In diesem Bereich finden sich an Wiener Fachhochschulen und Privatuniversitäten bereits einige **tertiäre Ausbildungsmöglichkeiten** (z.B. Urban Tourism & Visitor Economy Management oder Tourism and Hospitality Management).

Ein Spezifikum bzw. Alleinstellungsmerkmal ist die **Wiener Kaffeehauskultur**, die bereits seit ca. 330 Jahren im Stadtbild zu finden ist und auch zum immateriellen Kulturerbe der UNESCO gehört. Laut einer Schätzung gibt es derzeit rd. 2.100 aktive Kaffeehäuser mit rd. 13.000 Beschäftigten in Wien, unter denen eine Reihe von Traditionsbetrieben zu finden sind, die teilweise schon seit mehr als 100 Jahre existieren. Viele Reisende schätzen diese Tradition, weswegen in diesem Segment auch mehr Erfahrung und Fingerspitzengefühl im Umgang mit Gästen aus verschiedenen Herkunftsländern, aber auch mit Stammkunden erforderlich scheint. Geforderte Kompetenzen sind neben der Erfahrung noch Freundlichkeit und eine

stärkere Interaktion mit den Gästen als sonst üblich. Diese erhöhte Serviceorientierung resultiert in höheren Preisen, da man im Wiener Kaffeehaus nicht nur für den Kaffee bezahlt, den man konsumiert, sondern auch für das Service und das „Erlebnis Kaffeehaus“. Zudem ist eine permanente Anpassung der gesamten Branche an neue Gegebenheiten (z.B. neue Röstereien oder Arten der Kaffeezubereitung und -konsumation) und neue Gäste-Zielgruppen erforderlich. So kamen vor Pandemiebeginn vermehrt Gäste aus den asiatischen Ländern in die Kaffeehäuser, während aktuell mehr Gäste aus den osteuropäischen Ländern nach Wien reisen, die über eine andere Erwartungshaltung und ein geändertes Konsumverhalten verfügen (Interviews).

Hinsichtlich des Einflusses von **Lebensstilen und Wertesystemen** hat infolge des gesellschaftlichen Megatrends zur Gesundheit der Gesundheitstourismus einen enormen Wachstumsschub erfahren. So verreisen immer mehr Menschen, um von medizinischen Behandlungen zu profitieren bzw. Gesundheitseffekte zu erzielen, was auch verknüpft mit der fortschreitenden Individualisierung als Trend zur gesundheitlichen Selbstoptimierung gesehen werden kann (Zukunftsinstitut 2023 und Bliem et al., 2022).

Ein weiterer Trend besteht darin, dass Reisende immer kurzfristiger buchen und kürzer am jeweiligen Reiseziel verweilen, was sich in weniger Nächtigungen und einer steigenden Unsicherheit hinsichtlich der Dienstpläne für die Beschäftigten äußert. An diesem Punkt setzen zahlreiche Bestrebungen und Marketingkampagnen an, die zum Ziel haben, die Verweildauer von Gästen in der Stadt auf länger als zwei Nächte zu erhöhen und Urlaubsaufenthalte nachhaltiger zu gestalten, um nicht zuletzt den hohen ökologischen Fußabdruck bei Kurzaufenthalten zu verringern (Interviews).

Demgegenüber steht der Trend zu nachhaltig(er)en Reisen „von der Anreise mit dem öffentlichen Verkehr anstatt mit Auto oder Flugzeug bis hin zum material- und energieeffizienten Bau und Betreiben eines Hotels, plus Verköstigung mit Bio- bzw. weniger Fleischprodukten, Vermeidung von Abfall, Verwendung ökologischer Reinigungsmittel u.a.m.“ (Eichmann et al., 2023: 191). Dieser Trend scheint jedoch noch nicht bei allen Tourismusbetrieben angekommen zu sein, was auch daran liegen kann, dass das Thema Nachhaltigkeit in den Lehrplänen vieler Tourismusschulen zu wenig vorkommt.

Die vermehrte Arbeit im Homeoffice von Beschäftigten, aber auch Studierenden, könnte zur Folge haben, dass in Ballungszentren wie Wien die berufsbedingte Tagesgastronomie (z.B. Mittagessen, geschäftliche Treffen) mit Einbußen zu rechnen hat (Eichmann et al., 2023). Eng damit verbunden könnte zudem ein **abnehmender Pendelverkehr** aus den angrenzenden Bundesländern nach Wien (derzeit rd. 270.000 Einpendler*innen nach Wien) aufgrund vermehrter Nutzung des Homeoffice, einen Einfluss auf die Gastronomiebetriebe in der Stadt in Form einer geringeren Gästezahl haben (Interviews).

Aufgrund der geänderten Arbeitsbedingungen im Zuge der **Covid-19-Pandemie**, verbunden mit einer verstärkten Nutzung von Homeoffice und Distance-Learning wurden sowohl weniger Fertigprodukte konsumiert als auch Kantinen seltener besucht. In der Gastronomie hat es nach Pandemiestart eine gewisse Zeit gedauert, um alternative Leistungsangebote wie Take-away oder Zustelldienste² zu entwickeln und anzubieten. Profitiert haben von diesen Entwicklungen vor allem größere Lieferdienste (z.B. Lieferando oder Mjam), aber auch kleinere, lokale Lieferservices (Bliem et al., 2022), was jedoch auch eine zunehmende Anzahl an prekär beschäftigten Personen nach sich zieht (Eichmann et al., 2023).

² Beschäftigungsrelevant für den Wirtschaftsbereich Beherbergung und Gastronomie sind jedoch nur Liefer- und Zustelldienste, bei denen das Essen direkt von Beschäftigten des jeweiligen Gastronomiebetriebs ausgeliefert wird.

3.2 | Herausforderungen

Als größte Herausforderung in der Beherbergung und Gastronomie ist die **prekäre Personalsituation** in der gesamten Branche zu nennen, welche sich im Zuge der Covid-19-Pandemie verschärft hat und die v.a. in der Gastronomie zur Folge hatte, dass sich einige der freigesetzten Beschäftigten beruflich umorientiert haben. Aber auch Arbeitskräfte aus den benachbarten europäischen Ländern haben im Verlauf der Pandemie ihren Arbeitsplatz und/oder die Branche gewechselt und sind nicht selten in ihre Herkunftsländer zurückgekehrt. Viele dieser Personen sind nach Ende der Lockdown-Phasen bzw. nach erfolgter Umschulung nicht mehr in die Wiener Gastronomiebetriebe zurückgekommen (Eichmann et al., 2023 & Dornmayr et al., 2021 & Interviews).

Derzeit ist in der Beherbergung und Gastronomie, wie bereits erwähnt, (noch) ein überdurchschnittlich hoher Anteil an jungen Beschäftigten bis 34 Jahre zu finden. Es zeichnet sich jedoch seit 2015 eine Tendenz zu einem stetigen Rückgang jüngerer Arbeitskräfte (bis 19 Jahre) und einem Anstieg älterer Arbeitskräfte in der Branche ab (Bliem et al., 2022). Auch der Bundesrechnungshof weist in seinem Bericht auf den hohen Fachkräftebedarf im Tourismus und diese ungünstige Entwicklung hin.

„Diese demografische Entwicklung und die geringe Anziehungskraft des Tourismus für Lehrlinge (...) bedeuteten ein zunehmendes Spannungsverhältnis zu dem u. a. vom WIFO bis 2023 prognostizierten stark steigenden Bedarf an Arbeitskräften in dieser Branche“ (Rechnungshof, 2020: 30). Geänderte Arbeitspräferenzen des Personals (z.B. Teilzeit, Wunsch nach einer guten Work-Life-Balance ohne Wochenend- und Abenddienste) ziehen einen zusätzlichen Personalbedarf nach sich. Überdies sehen viele Beschäftigte eine Tätigkeit in der Gastronomie nur als Übergangslösung und streben nicht selten einen Jobwechsel an (AKI, 2018), wie folgendes Zitat belegt: *„Vor allem die besonders ungünstigen Arbeitszeiten in der Gastronomie sowie die generellen Anforderungen in Interaktionsberufen (Dienst leisten, Umgang mit schwierigen Kunden) sind Anlässe für Job- und Berufswechsel. Es könnte folglich eintreten, dass eine chronisch ungünstige Entwicklung im Tourismus nicht so sehr auf die mangelnde Nachfrage zurückzuführen ist, sondern auf ein dünner werdendes Arbeitskräfteangebot“* (Eichmann et al., 2023: 194).

Überdies scheint die Tourismusbranche nicht mehr über eine so hohe Krisenresistenz zu verfügen wie vor Ausbruch der Covid-19-Pandemie, was eine **erhöhte Anfälligkeit für konjunkturelle Schwankungen und Krisen** indiziert (Eichmann et al., 2023 und Interviews). Darüber hinaus ist angesichts aktueller internationaler Krisen (Krieg in Osteuropa) und deren Folgen (hohe Inflation, steigende Lebensmittel-, Energie- und Mobilitätskosten) unsicher, wie sich die Urlaubsnachfrage in Europa generell entwickeln wird (BMLRT, 2022).

Zahlreiche Urlaubsdestinationen sowie die Bewohner*innen der Tourismusregionen haben zudem in der Vergangenheit zunehmend unter den Folgen des Massentourismus (**Overtourism**) gelitten. Die damit verbundenen Belastungen haben Folgewirkungen auf die Menschen und Kulturräume ebenso wie die Natur und den Lebensraum von Tieren (Bliem et al., 2022).

Eine weitere große Herausforderung stellt (branchenübergreifend) der **Klimawandel** dar, der wesentliche Impulse für ein nachhaltigeres Reiseverhalten liefert. Die Frage der **Nachhaltigkeit** bei Reisen stellt sich nicht zuletzt in Verbindung mit der Mobilität (z.B. in Form von Flug- und Autoreisen) und stellt manche lokalen Tourismusregionen vor die Aufgabe, nachhaltige Mobilitätslösungen zu entwickeln (Bliem et al., 2022). Hier kann Wien, im Vergleich zu ländlich geprägten Tourismusregionen, auf eine attraktive und gut ausgebaute Verkehrsinfrastruktur zurückgreifen.

Darüber hinaus stellen sich jedoch für die Beherbergung und Gastronomie eine Reihe praktischer Herausforderungen: Mit längeren Hitzeperioden und heißeren Temperaturen in den Sommermonaten stehen viele Beherbergungsbetriebe vor der Frage der (energieschonenden) Klimatisierung ihrer oft in die Jahre gekommene Gebäudesubstanz. Trockenperioden können in manchen Regionen zu Einschränkungen bei der Wasserversorgung führen oder ohne Gegenmaßnahmen bzw. -steuerung Freizeitangebote von Destinationen gefährden (Bliem et al., 2022).

4 | Digitalisierung und Dekarbonisierung

Digitalisierung

Die Digitalisierung verändert die Arbeitswelt in der Beherbergung und Gastronomie in vielen Bereichen. Viele Tourismusbetriebe nutzen neue Technologien, um Arbeitsabläufe zu automatisieren. Mit der sogenannten „**Digital Guest Journey**“ sind Buchungen, Check-In und Check-Out mit einem digitalen Zimmerschlüssel ohne Interaktion mit dem Hotelpersonal möglich. Diese Digitalisierungsprozesse ziehen eine Veränderung, aber auch Weiterentwicklung einiger Tätigkeitsbereiche wie auch der Anforderungen an die Beschäftigten nach sich. In der Hotellerie können sich, durch immer häufiger stattfindende Vor- und Eigenrecherche der Gäste, steigende Erwartungen in die Beratungskompetenz der Beschäftigten ergeben, welche eine umfangreichere Information und einen gesteigerten Kommunikationsaufwand nach sich ziehen (z.B. Empfehlungen von Essens- und Ausflugsmöglichkeiten, Information über Kulturangebote). Digitale Kompetenzen sind mittlerweile für das gesamte Tourismuspersonal zu einem unverzichtbaren Know-how geworden. Dabei zählt der **sichere Umgang mit digitalen Technologien** (z.B. digitale Kommunikation mit Gästen, Betreuung von Buchungsplattformen und Social-Media-Kanälen, Abarbeitung von Reservierungen, Reaktion auf Bewertungen, Nutzung digitaler Bestell- und Abrechnungssysteme wie z.B. Orderman) mittlerweile zu einer Selbstverständlichkeit. Dadurch verändert sich auch die Rolle von (Haus-)Techniker*innen, die durch den vermehrten Einsatz von digitalen Tools und Geräten mit erhöhten Anforderungen konfrontiert sind. So müssen digitale Anwendungen nicht nur den Kolleg*innen erklärt werden, sondern auch Gäste können zur Zielgruppe werden, die dazu befähigt werden müssen, potentiell auftretende Probleme (z.B. bei Smarthome-Anwendungen) eigenständig zu lösen (Bliem et al., 2022).

Weitere wichtige Einsatzbereiche digitaler Tools und Anwendungen in der Beherbergung und Gastronomie, die entsprechende Kompetenzen in der Anwendung erfordern, „*sind beispielsweise digitales Bestell- und Warenmanagement für Getränke und Speisen, das sich, ursprünglich aus der Systemgastronomie kommend, zunehmend in weiteren gastronomischen Betrieben durchsetzt. Einige Betriebe in der Beherbergung setzten bereits auf Self-Check-in oder digital unterstütztes Management des Zimmerservices*“ (Bliem et al., 2022: 31). Die zunehmende Digitalisierung wird zudem stark vom **Online-Vertrieb** beeinflusst, was v.a. in der Beherbergung strukturelle Änderungen zu Folge hat. Der Anteil der Online-Buchungen ist stark steigend und auch Dienstleistungsplattformen wie z.B. Airbnb konnten innerhalb kurzer Zeit eine wichtige Marktposition im internationalen Reisegeschehen einnehmen. Dementsprechend haben auch Kooperationen von Tourismusbetrieben mit großen Buchungsplattformen wie Booking.com in den letzten Jahren deutlich zugenommen. Angesichts des verbreiteten Fachkräftebedarfs wird in der Digitalisierung eher eine Chance auf Effizienzgewinne und damit einer Entlastung der Mitarbeiter*innen gesehen; somit scheinen die interaktionszentrierten Berufsfelder in der Beherbergung und Gastronomie gut gegen technologische Rationalisierungs- und Automatisierungsmaßnahmen geschützt zu sein (Bliem et al., 2022).

Aber auch die Bürotätigkeiten haben sich verändert, da der bürokratische Aufwand (z.B. Arbeitszeitaufzeichnungen, Dienstpläne, Buchhaltung, Personalabrechnung etc.) in den letzten Jahrzehnten immer höher geworden ist, was auch einen großen Sprung in der Digitalisierung dieser Prozesse notwendig gemacht hat (Interviews).

Dekarbonisierung

Die Beherbergung und Gastronomie galt lange als „**Vorreiterbranche**“ im Bereich der Dekarbonisierung, welche in der Vergangenheit zahlreiche Maßnahmen zu Senkung des Energiebedarfs und hinsichtlich der Verwendung nachhaltigerer Verpackungsmaterialien in den Betrieben umgesetzt hat (Interviews). So wurde beispielsweise in den letzten 15 Jahren der Anteil an erneuerbaren Energieträgern, vor allem in der Gastronomie, stark erhöht. Überdies ist es gelungen den **Energieverbrauch pro Nächtigung** in der Beherbergung stark zu senken (BMLRT, 2022).

Auch im Bereich der Wiener Kaffeehäuser wurden diesbezüglich **zahlreiche Maßnahmen** gesetzt. Diese reichen von der Umstellung auf LED-Beleuchtung, dem Einkauf in Großgebinden über Einsparungen im Bereich des Verpackungsmaterials bis hin zu Ansätzen, die dazu führen sollen so wenig Essensreste wie möglich (z.B. Wiederverwertung von Lebensmittel) wegwerfen zu müssen. Im Sinne einer Kostenoptimierung muss aus betrieblicher Sicht ohnehin darauf geachtet werden die Energiekosten (Strom, Wasser, Heizung etc.) so niedrig wie möglich zu halten und alle technischen Anlagen regelmäßig nachzurüsten (Interviews).

5 | Schlussfolgerungen

Auf Basis der Analyse zentraler Merkmale und der Beschäftigungssituation des Wirtschaftsbereichs sowie der wichtigsten Trends und Herausforderungen konnten wesentliche Stärken und Schwächen in der Beherbergung und Gastronomie in Hinblick auf die Fachkräftesituation identifiziert werden, aus denen sich entsprechende Chancen und Risiken ableiten lassen. Diese werden in der folgenden SWOT-Analyse dargestellt. Daraus resultieren Empfehlungen, wie dem Fachkräftebedarf in der Beherbergung und Gastronomie begegnet und deren Attraktivität für Arbeits- und Fachkräfte gesteigert werden kann.

5.1 | SWOT-Analyse zur Fachkräftesituation in Wien in Beherbergung und Gastronomie

Tabelle 3 | SWOT-Analyse Beherbergung und Gastronomie

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vielfältiges Angebot (z.B. gastronomische Nischen und unterschiedliche Beherbergungsbetriebe in allen Preisklassen, diverse Kultur- und Freizeitangebote) ■ Vergleichsweise geringe saisonale Schwankungen in der Beschäftigung in Wien ■ „Einstiegs- und Integrationsbranche“ mit niederschweligen Einstiegschürden ■ Wetterunabhängigkeit (zahlreiche und vielfältige Angebote im In- und Outdoorbereich) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prekäre Personalsituation in der gesamten Branche ■ Teilweise stark belastende Arbeitsbedingungen ■ Markant niedriges Einkommensniveau (im Vergleich zum Wien-Durchschnitt aller Erwerbstätigen) ■ Unausgewogene Work-Life-Balance ■ Hohe Personalfuktuation ■ Unattraktives Branchenimage ■ Fehlende (Lehr-)Ausbildungsplätze in Wien ■ Erhöhte Anfälligkeit für konjunkturelle Schwankungen und Krisen ■ Abhängigkeit von der Kaufkraft der Wohn- und Arbeitsbevölkerung sowie vom Reiseverhalten der Touristen
Chancen	Risiken
<ul style="list-style-type: none"> ■ Erhöhung der Beschäftigung durch neu entstehende Berufsbilder und Tätigkeitsbereiche ■ Schaffung neuer (Lehr-)Ausbildungsplätze ■ Nutzung des Potentials neuer Trends (z.B. Nachhaltigkeit, Gesundheit) ■ Entwicklung neuer Angebotskonzepte und Spezialisierungen (z.B. innovative Lieferkonzepte, vegetarische und ethnische Küchen) ■ Nachhaltige Steuerung der Touristenströme ■ Wien als klimaneutraler Tourismus-Hotspot ■ Nutzung etwaiger Wachstumspotentiale in der Gastronomie durch die steigende Wiener Wohnbevölkerung 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Belastende Arbeitsbedingungen erschweren Rekrutierung und Personalbindung ■ Weiter steigender Anteil an geringfügig Beschäftigten in der Gastronomie ■ Gefahr einer dauerhaft dequalifizierten Beschäftigung für Personen mit Migrationshintergrund oder Studierende ■ Weiterer Rückgang des Konferenztourismus aufgrund der Verlagerung in hybride und digitale Formate ■ Internationale Krisen und deren Folgen bedingen Unsicherheiten in der Nachfrage nach touristischen Dienstleistungen und Reisen und können zu instabilen Beschäftigungsverhältnissen beitragen ■ Rückgang von Gästezahlen in der Gastronomie aufgrund eines verminderten Pendelverkehrs infolge der zunehmenden Arbeit im Homeoffice

5.2 | Empfehlungen

International betrachtet zählt Österreich zu den Top-Reisedestinationen in Europa, allerdings schrumpft der Marktanteil im Tourismus seit Jahren stetig, nicht zuletzt aufgrund der steigenden Zahl an internationalen Mitbewerbern, einer mangelnden preislichen Wettbewerbsfähigkeit und der Abwertung des Euro gegenüber dem US-Dollar (Bliem et al., 2022). Wien als historische Residenzstadt und „Hotspot im internationalen Städtetourismus“ gilt jedoch nach wie vor als erstrangiges Konsum- und Kulturzentrum und ist bei (internationalen) Reisenden ungebrochen attraktiv, was auch künftig für **stabile Nächtigungszahlen und Umsätzen** führen wird (Eichmann et al., 2023).

Um die hohe Beliebtheit und die hohe Qualität der Dienstleistungen zu erhalten, sind die Unternehmen in der Beherbergung und Gastronomie somit massiv gefordert, um rasch zu einer **Steigerung der Attraktivität** der Branche Beherbergung und Gastronomie beizutragen, um die im folgenden Zitat beschriebene „Dequalifizierung der Branche“ zu vermeiden. *„Als Negativszenario ist in Folge – bei fehlender Gegensteuerung – die Tendenz zu einer fortschreitenden Dequalifizierung der Branche zu befürchten, was dem Anspruch der Steigerung des Qualitätstourismus durchaus zuwiderliefe“* (Schmee et al., 2017: 36).

In diesem Kontext kann sich die Beherbergung und Gastronomie als **zentrale Einstiegs- und Integrationsbranche** durchaus auch als Stolperstein, v.a. für Personen mit Migrationshintergrund und Studierende erweisen: Bleiben diese Beschäftigten (mit einem höheren Qualifikationsniveau) längerfristig in der Branche, besteht die Gefahr einer dauerhaften dequalifizierten Beschäftigung (Titelbach et al., 2021).

Ein zentraler Hebel zur Verbesserung des Branchenimages liegt in Form der **Arbeitsbedingungen** in den Händen der Betriebe: Kürzere und planbarere Arbeitszeiten, weniger Stress und mehr gesundheitsfördernde Maßnahmen sind drei Ansatzpunkte, welche eine angenehmere und weniger belastende Arbeitsatmosphäre gewährleisten könnten (AKI, 2021). Laut Meinung einiger Expert*innen ist es sogar so, dass sich die Betriebe keine schlechten Arbeitsbedingungen und keine weitere negative Berichterstattung (v.a. in der Gastronomie) mehr leisten können.

Zur Abschwächung des Arbeits- und Fachkräftebedarfs müssen Betriebe jedoch nicht nur attraktivere und altersphasengerechte **Arbeits(rahmen)bedingungen** bereitstellen, sondern es scheint vielmehr ein generelles Umdenken in der gesamten Branche erforderlich zu sein. Dieses Umdenken erfordert auch eine Anpassung der Arbeitswelt an die Erwartungen und Ansprüche einer neuen Generation (New Work) an Beschäftigten. Bei New Work geht es neben einer generellen Flexibilisierung von Arbeit und Arbeitsort auch um eine Neugestaltung **der Work-Life-Balance** in Form von Arbeitszeitmodellen, aber auch um generelle Fragestellungen die Sinnfrage und die Werthaltung zur Arbeit betreffend. Ein weiteres Steuerungsinstrument, um zu mehr Zufriedenheit unter den Mitarbeiter*innen beizutragen, liegt somit in einer vorausschauenden Personal- und Weiterbildungspolitik in den Betrieben, aber auch der gesamten Branche. Hier gibt es viel Nachholbedarf, z.B. in Hinblick auf die Ausbildungsbereitschaft der Betriebe und das Angebot an Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.

So könnten in der Beherbergung und Gastronomie etwa entsprechende Aus- und Fortbildungen des Personals und etwaige Spezialisierungen auf vegane oder vegetarische Küche angedacht werden. Eine weitere Empfehlung in diesem Kontext ist die Einrichtung weiterer Ausbildungsverbände zwischen Betrieben (z.B. in Anlehnung an den „Ausbildungsverbund Corona Wien“), welche zur überbetrieblichen Zusammenarbeit und Weiterführung von (Lehr-)Ausbildungen in herausfordernden Phasen (z.B. Betriebsschließungen, Unterauslastung) flexibel genutzt werden könnten (Bliem et al., 2022).

In den Wiener Kaffeehäusern wird viel in Schulungen (z.B. Barista-Kurse) für das eigene Personal investiert. Aufgrund der kleinbetrieblichen Struktur ist es jedoch häufig so, dass eine Schulungsteilnahme von nur zwei Beschäftigten dazu führen kann, dass der Großteil des Personals nicht im Haus ist.

Um diese Mangelsituation zu entschärfen besteht ein Vorschlag darin, Qualifizierungsmöglichkeiten für Arbeitsuchende im Vorhinein gemeinsam mit dem AMS durchzuführen und bei Übernahme eine Einstellungsgarantie für z.B. zwei Jahre (im Rahmen der Ausbildungskosten) zu gewährleisten. Darüber hinaus wird die Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern im Berufsbereich Tourismus als wichtig erachtet, um das negative Branchenimage in Form von positiver Medienberichterstattung zu verbessern.

In Hinblick auf die Auswirkungen des **Klimawandels** auf die Beherbergung und Gastronomie gilt es exogene und endogene Faktoren zu unterscheiden. Während exogene Faktoren (z.B. Extremwetterereignisse, steigende Temperaturen und/oder Mobilitätskosten) wenig beeinflusst werden können, sind endogene Faktoren (z.B. Trend zu nachhaltigem Tourismus und Bio-Lebensmitteln) zu einem gewissen Grad steuerbar. Die Auswirkungen der Umwelt- und Klimaänderungen auf die Entwicklung der Beschäftigten ist komplex und dementsprechend werden im Städtetourismus sowohl Vor- als auch Nachteile zutage treten. Dennoch wird eine gewisse Anpassung der Tourismusangebote in Wien, insbesondere aufgrund der klimabedingten Veränderungen in der Stadt (z.B. höhere Temperaturen im Sommer), notwendig werden (Eichmann et al., 2023). Darüber hinaus machen auch die Ziele der Stadt Wien zur Einsparung von CO₂ (Dekarbonisierung) entsprechende gesetzliche Regelungen und Maßnahmen erforderlich, die bereits teilweise in der Smart City Strategie Wien Eingang gefunden haben (Stadt Wien, 2022a).

Bezugnehmend auf den **Massenansturm von Reisenden** bietet die gegenwärtige Situation die Möglichkeit eines Regulativs, um derartige Andränge künftig zu verringern und Urlaubsorte und Städte nachhaltiger zu gestalten (Bliem et al., 2022). Dennoch wird die Steuerung von Touristenströmen die Stadt weiter vor Herausforderungen stellen. Hier gilt es mittels Analysen und Maßnahmen (z.B. Qualitätssicherung) dafür zu sorgen, dass sich sowohl die Reisenden als auch die Einheimischen in Wien (weiter) wohlfühlen. Denn die Wiener Wohnbevölkerung wird laut Prognosen auch in den nächsten Jahrzehnten weiterwachsen und ist damit gemeinsam mit der Arbeitsbevölkerung eine zentrale Zielgruppe, v.a. in den Gastronomiebetrieben und den Wiener Kaffeehäusern, deren Bedürfnisse ebenso zu beachten sind wie die der Reisenden (Eichmann et al., 2023).

Auch die **Digitalisierung** kann anhand neuer Anwendungsmöglichkeiten dazu führen, neue Beschäftigungspotentiale und Berufsbilder zu erschließen und somit zu einer Steigerung der Attraktivität des Wirtschaftsbereiches beizutragen. Damit eng verbunden sind auch steigende Anforderungen an die sozialen und digitalen Kompetenzen der Beschäftigten in der Beherbergung und Gastronomie. Um das digitale Know-how aufzubauen braucht es umsichtige Aus- und Weiterbildungsaktivitäten seitens der Betriebe (auch in Form von Unternehmenskooperationen und Ausbildungsverbänden).

Zusammenfassend hat die Beherbergung und Gastronomie in Wien aufgrund der ungünstigen Arbeits(rahmen)bedingungen und verstärkt durch die Covid-19-Pandemie mit einer **sehr prekären Personalsituation in der gesamten Branche** zu kämpfen. Dieser Personalmangel zeigt sich vor allem auf Ebene der Lehrlinge, Hilfskräfte und des qualifizierten Personals. Neben Maßnahmen zur Attraktivierung der Tourismusberufe durch lebensphasengerechte Arbeitsrahmenbedingungen und der Anhebung der Einkommen (z.B. Einführung eines Sonntagszuschlags) ist es zudem wichtig, junge Beschäftigte anzusprechen. Aber auch Maßnahmen zur Wiederanhebung der Beschäftigung von Inländer*innen in der Beherbergung und Gastronomie könnten angedacht werden.

6 | Anhang

6.1 | Verwendete Datenquellen

- AMIS Datenbank, Abrufdatum März 2023: https://www.dnet.at/Amis/Datenbank/DB_Index.aspx
- Statistik Austria, Allgemeiner Einkommensbericht 2022
- Statistik Austria, Arbeitskräfteerhebung (AKE) 2021
- Statistik Austria, Klassifikationsdatenbank ÖNACE 2008
- Statistik Austria, Leistungs- und Strukturhebung (LSE) 2020

6.2 | Literatur

AKI (2018): Arbeitsklimaindex Newsletter 01/2018. Arbeiterkammer Oberösterreich, Linz.

Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) (2022): Die Arbeitsmarktlage in der Gastronomie. AMS Spezialthema zum Arbeitsmarkt. Mai 2022, Wien.

Bliem, W., Bröckl, A., Erdö, R., Kargl, M., Van den Nest, E. (2022): Branchenreport Tourismus & Freizeitwirtschaft. Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft, Wien.

Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus (BMLRT) (2022): Tourismus Österreich 2021. Republik Österreich, Wien.

Dornmayr, H., Riepl, M. (2021): Unternehmensbefragung zum Fachkräftebedarf/-mangel 2021. Ibw, Wien.

Eichmann, H., Allinger, B., Karacam, N., Mayer, W., Merra, A., Posch, M. (2023): Die Zukunft der Erwerbsarbeit in Wien – Trendanalysen auf Branchenebene bis 2040. Endbericht. FORBA, Wien.

Grieger, N., Kozam, D., Wach, I. (2022): Die Arbeitsmarktlage in der Gastronomie. AMS Spezialthema zum Arbeitsmarkt, Mai 2022, Wien.

Rechnungshof (2020): Bedarf an Fachkräften im Tourismus. Bericht des Rechnungshofes, Wien.

Schmee, J., Biehl, K. (Hrsg.) (2017): Tourismus in Wien. Lage und Entwicklung unter besonderer Berücksichtigung des Arbeitsklimas und der Tourismusförderung. AK Wien, Wien.

Stadt Wien (2022a): Smart Klima City Strategie Wien - Der Weg zur Klimamusterstadt. Die Wiener Strategie für eine nachhaltige Entwicklung. Online unter: https://smartcity.wien.gv.at/wp-content/uploads/sites/3/2022/03/scwr_klima_2022_web-neu.pdf, abgerufen am 15.03.2023.

Stadt Wien (2022b): Wirtschaftsstandort 2022. Wien in Zahlen. Online unter: <https://www.wien.gv.at/statistik/pdf/wirtschaftsstandort-2022.pdf>, abgerufen am 15.02.2023.

Titelbach, G., Fink, M., Vogtenhuber, S. (2021): Dequalifizierung am Wiener Arbeitsmarkt. IHS-Studie im Auftrag der Stadt Wien, des AMS Wien und des waff, Wien.

Zukunftsinstitut (2023): Die Megatrend-Map. Online unter: <https://www.zukunftsinstitut.de/artikel/die-megatrend-map/>, abgerufen am 22.02.2023.

