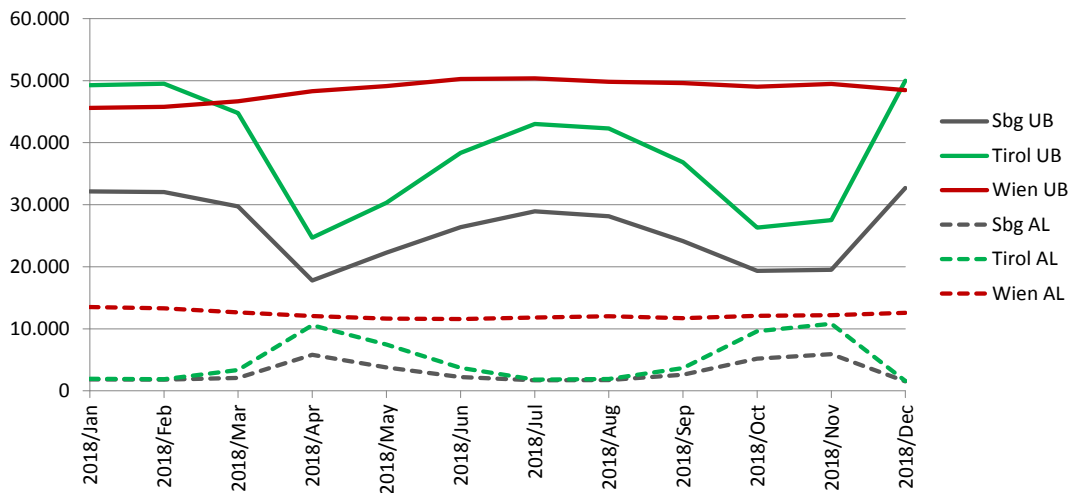




Abb. 1: Saisonale Schwankungen von Beschäftigung und Arbeitslosigkeit in Wien, Salzburg und Tirol im Jahr 2018



Quelle: AMS

Regionale Unterschiede werden auch am Verhältnis der offenen Stellen und vorgemerkten Arbeitslosen sichtbar: In Tirol und Salzburg liegt der Stellenandrang für Fachkräfte<sup>2</sup> in Tourismusberufen<sup>3</sup> im Dezember 2018 unter 1,0, das bedeutet die Zahl der offenen Stellen übersteigt die Zahl der vorgemerkten Arbeitslosen.

Tabelle 1: Stellenandrang<sup>4</sup> von Fachkräften in Tourismusberufen Dezember 2018

	Arbeitslos vorgemerkte Personen Ende Dezember 2018 (ohne Einstellzusage, mindestens Lehrausbildung)	Sofort verfügbare offene Stellen Ende Dezember 2018 (mindestens Lehrausbildung)	Stellenandrang
Burgenland	344	75	4,6
Kärnten	926	261	3,5
Niederösterreich	1.673	467	3,6
Oberösterreich	1.071	750	1,4
Salzburg	560	903	0,6
Steiermark	1.528	590	2,6
Tirol	474	1.076	0,4
Vorarlberg	318	240	1,3
Wien	5.494	454	12,1
<b>Österreich gesamt</b>	<b>12.388</b>	<b>4.816</b>	<b>2,6</b>

Quelle: AMS

Auch auf der Mangelberufsliste<sup>5</sup> für das Jahr 2019 finden sich österreichweit GaststättenköchInnen. Für 2019 werden erstmals bundeslandspezifische Mangelberufe festgelegt: in den Bundesländern Salzburg, Tirol und Vorarlberg für den Tourismus zusätzlich KellnerInnen und WirtschaftlerInnen / Hotel- und Gaststättenfachleute, in Oberösterreich zusätzlich KellnerInnen.<sup>6</sup>

Viele Tourismusbetriebe haben daher in der Personalarbeit besondere Herausforderungen zu bewältigen. So arbeiten zahlreiche Betriebe daran, Strategien zu entwickeln, ArbeitnehmerInnen langfristig an ihre Unternehmen zu binden, diese regelmäßig zu qualifizieren und oft auch noch zusätzlich geeignete Fachkräfte zu finden.

## Impulsberatung für Tourismusbetriebe

Die „Impulsberatung für Betriebe“ (IBB) ist ein zu 100% gefördertes Beratungsangebot des AMS für Unternehmen aller Größen und Branchen in ganz Österreich. Vom AMS beauftragte Unternehmensberater/innen – die „Impuls-Berater/innen“ – begleiten somit auch Betriebe im Tourismus bei der Erarbeitung individueller Lösungen zur Steigerung ihrer Arbeitgeberattraktivität. Sie unterstützen beim Finden und Halten von Beschäftigten und bei der Bearbeitung personalwirtschaftlicher Themen – wie betriebliche Weiterbildung, alter(n)sgerechtes Arbeiten, Chancengleichheit zwischen Frauen und Männern, Gestaltung betrieblicher Vielfalt und Sicherung von Arbeitsplätzen bei Kapazitätsschwankungen. Je nach Unternehmensgröße werden die Kosten für Beratungen im Ausmaß von 10 bis 12 Beratungstagen übernommen.

2017 wurde in der IBB ein spezifischer Tourismus-Schwerpunkt gesetzt. **In einem ersten Schritt** wurden Good-Practice-Unternehmen aus der Gesamtheit aller Beherbergungs- und Gastronomiebetriebe und aus den per 1.3.2017 im IBB-Programm befindlichen 209 Tourismusbetrieben identifiziert, um Erfolgsfaktoren gut gelingender Personalarbeit im Tourismus zu definieren. Kriterien für die Auswahl dieser Betriebe waren Beschäftigung mindestens eines Lehrlings, Rückkehr eines ehemaligen Lehrlings in ihren Ausbildungsbetrieb und stabile oder expansive Marktposition über einen Zeitraum von fünf Jahren. Ergänzt wurde diese quantitative Analyse durch qualitative ExpertInnen-Interviews.

Das Ergebnis: Weder die Unternehmensgröße noch die Saisonalität sind entscheidende Kriterien für erfolgreiche Personalarbeit. Entscheidend sind vielmehr

- der wertschätzende Umgang mit den Beschäftigten und das Verständnis, dass MitarbeiterInnen eine wertvolle Ressource darstellen, die gefördert werden muss und in die auch zu investieren ist, während Unternehmen, die Ihr Personal v.a. als Kostenfaktor sehen, häufiger mit Fluktuation, ständiger Personalsuche und Einschulungsaufwand beschäftigt sind;
- ein Bewusstsein für das Thema Personalarbeit als Voraussetzung, sich mit personalwirtschaftlichen Themen überhaupt auseinander zu setzen und somit zu steuern, wie lange MitarbeiterInnen im Betrieb bleiben oder wie sehr das Unternehmen als Arbeitgeber gefragt ist;
- eine daraus resultierende aktive Auseinandersetzung mit den innerbetrieblichen Gestaltungsspielräumen sowie die Festlegung klarer Verantwortlichkeiten und Strukturen der Personalarbeit.

Tourismusbetriebe mit geringen Personalproblemen zeigen ein verstärktes Interesse für innen gerichtete Themen der Personalwirtschaft (z.B. Führung, Strukturen, Onboarding, MitarbeiterInnenbindung, Arbeits- und Leistungsfähigkeit). Sie praktizieren häufiger eine Arbeitszeitgestaltung, die Bedürfnisse nach Flexibilität und Planbarkeit auf beiden Seiten ausgewogen berücksichtigt.

**In einem zweiten Schritt** wurde das (vorhandene) IBB-Beratungsangebot spezifisch auf die Bedarfe der Tourismusbetriebe adaptiert. Die neu entwickelten Angebote, Case-Studies und Tools orientieren sich sowohl an den Phasen des verkürzten HR(Human Resources)-Lebenszyklus für Tourismusbetriebe (Saisonalität, Personalsuche und -auswahl, Halten von MitarbeiterInnen, Führung und Ausstieg von MitarbeiterInnen/Fluktuation), als auch an vertiefenden Ansatzpunkten wie Einarbeitung/Onboarding, Weiterbildung und -entwicklung sowie Arbeits- und Leistungsfähigkeit (inkl. Performance Management). Die Erfahrungen der und die Erkenntnisse über Good-Practice-Unternehmen wurden im Zuge von 12 regionalen Informations- und Vernetzungsveranstaltungen mit VertreterInnen von Unternehmen ausgetauscht und darüber in weiteren internen und externen AMS-Veranstaltungen informiert. Begleitende Öffentlichkeitsarbeit<sup>7</sup> unterstützte den Zugang der IBB zu Unternehmen der Tourismusbranche.

So steigerte sich der Anteil der Tourismusbetriebe an allen IBB-beratenen Betrieben von ursprünglich 12% auf 17% aller bis Ende 2018 im Programm befindlichen 4.295 IBB-Betriebe. Von diesen 718 Beherbergungs- und Gastronomieunternehmen, die die IBB in Anspruch nahmen, wies Tirol mit mehr

als einem Fünftel den größten Anteil aus. Der Betriebsgrößenstruktur entsprechend waren es überwiegend Kleinbetriebe: ein gutes Viertel der beratenen Betriebe beschäftigte weniger als 10 MitarbeiterInnen, etwas mehr als die Hälfte 10 bis 50 MitarbeiterInnen.

Am häufigsten wurde das Thema betriebliche Weiterbildung (in seasonschwachen Zeiten) bearbeitet, gefolgt von alter(n)sgerechtem Arbeiten (z.B. Generationenmanagement), noch vor dem Thema Kapazitätsschwankungen (z.B. Fachkräftebedarf, Arbeitszeitflexibilität). Daneben spielten auch die Themen Arbeitgeberattraktivität, Arbeitsatmosphäre, Führungskräfteentwicklung oder Nachfolgeplanung (bei Familienbetrieben) regelmäßig eine Rolle in der Beratung.

Im begleitenden IBB-Monitoring für 2018 bewerteten VertreterInnen von Tourismusbetrieben die Zielerreichung nach Abschluss der Beratung (auf einer 6-stelligen Skala) mit durchschnittlich sehr guten 1,61. Am zufriedensten waren Mikrobetriebe bis 10 Beschäftigte. Großen Nutzen sahen sie explizit in der Unterstützung bei der Personalsuche und beim Onboarding sowie bei Arbeitsorganisations-, Zusammenarbeits- und Kommunikationsfragen.

Dem AMS liegen zahlreiche direkte positive Rückmeldungen von Unternehmen vor (Beispiele siehe Kasten). Und auch die über alle Branchen durchgeführte externe Evaluierung der Wirkung der IBB bestätigt den positiven Befund der Zielerreichung aus den Befragungsergebnissen des Monitorings: Im Vergleich zur Kontrollgruppe (Betriebe ohne Inanspruchnahme der IBB) weisen IBB-beratene Betriebe ein deutlich besseres personalwirtschaftliches Verhalten (Neuaufnahme von Personen mit Pflichtschulabschluss bzw. über-45-Jährigen, Neuaufnahme von Frauen mit Lehre/BMS-Abschluss, Bestand chancenreicher Arbeitsplätze für Frauen), eine höhere Inanspruchnahme von AMS-Dienstleistungen und Förderungen sowie zahlreichere Meldungen offener Stellen auf.

#### **Ausgewählte Rückmeldungen von Unternehmen:**

*„Eine aufbaufähige Basisstruktur im Hinblick auf Aufgaben und Einarbeitung war uns wichtig. Im laufenden Betrieb kam die Zeit für die Erarbeitung hilfreicher Unterlagen aber zu kurz. Mit der ‚Impulsberatung‘ haben wir das gut auf den Boden gebracht.“* Johannes Putz, Geschäftsführer JoSchi

*„In der Küche ist es wichtig, dass der Küchenchef seine Führungsaufgabe richtig wahrnimmt und die Mitarbeiter/innen erkennen, wie wichtig ihre Rolle und ihre Zuständigkeiten für den reibungslosen Ablauf sind. Durch ein besseres Verständnis der Zusammenhänge sind alle motivierter, und die Zusammenarbeit ist nachhaltig besser geworden.“* Manfred Kühbacher, Geschäftsführer Lechliffe Naturhotel

#### **Garten-Hotel Ochensberger**

*Familiengeführter Ganzjahresbetrieb mit 45 MitarbeiterInnen in St. Ruprecht/Raab.*

*Beratungsinhalte:*

- *Interviews mit Geschäftsführung und ausgewählten MitarbeiterInnen*
- *Erstellung einer Kompetenzmatrix (Kompetenzen der MitarbeiterIn je Team und Arbeitsplatz)*
- *Schulung der TeamleiterInnen zur Führung von Kompetenzgesprächen*
- *Erarbeitung von Qualifizierungsanforderungen*
- *Vereinbarung bedarfsgerechter Weiterbildungen*

*Beratungszeitraum: 6 Monate*

*„Wir wurden gefordert, uns genau mit den notwendigen Kompetenzen und Qualifikationen unseres gesamten Teams auseinanderzusetzen. Die Teamleiterinnen und Teamleiter erhielten mit der Führung der Kompetenzgespräche eine neue herausfordernde Verantwortung und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehen die Kompetenzgespräche als Wertschätzung und als Bestätigung, dass uns ihre Meinungen wichtig sind. Die Kompetenzmatrix ist für uns ein lebendiger Leitfaden, den wir regelmäßig nutzen und weiterentwickeln.“*

*Astrid Ochensberger-Benkic, Geschäftsführerin Garten-Hotel Ochensberger*

## **Das Arbeitsmarktservice ist ein wichtiger Partner für Tourismusbetriebe und bietet zahlreiche Förderungen für die Ausbildung und Akquise von Fachkräften an**

### **Förderung der Lehrausbildung**

Unternehmen können für die Ausbildung von Jugendlichen und Erwachsenen einen pauschalierten Zuschuss zu den Kosten einer Lehrausbildung bzw. Lehrausbildung mit verlängerter Lehrzeit oder einer Teilqualifikation erhalten. Auf diese Art gefördert werden können:

- Mädchen/Frauen in Berufen mit geringem Frauenanteil,
- Lehrstellensuchende, die am Arbeitsmarkt benachteiligt sind,
- TeilnehmerInnen an einer Lehrausbildung mit verlängerter Lehrzeit oder Teilqualifikation,
- Erwachsene (über 18 Jahre), deren Beschäftigungsproblem aufgrund von Qualifikationsmängeln durch eine Lehrausbildung gelöst werden kann, sowie SchulabbrecherInnen.

Diese Förderung wurde im Jahr 2018 für rund 1.100 Personen, die einen Tourismusberuf erlernten, genehmigt.

### **Qualifizierungsförderung für Beschäftigte**

Im Jahr 2018 wurde die Qualifizierung von rund 400 Beschäftigten der Tourismusbranche gefördert.

### **Kinderbetreuungsbeihilfe**

Das AMS fördert die Kosten von Kinderbetreuungsplätzen. Im Jahr 2018 nahmen ca. 1.000 Personen auf Jobsuche oder während der Teilnahme an einem Kurs bzw. an einem Aus- und Weiterbildungsangebot diese Unterstützung in Anspruch.

### **Aus- und Weiterbildung**

Im Jahr 2018 haben rund 900 Arbeitsuchende, die einen Job im Tourismus anstrebten, eine Förderung für Kurse am freien Bildungsmarkt erhalten. Für weitere 12.000 wurde die Teilnahme an einer Bildungsmaßnahme genehmigt.

### **Entfernungsbeihilfe und Vorstellungsbeihilfe**

Das AMS fördert die regionale Mobilität von Arbeitskräften am österreichischen Arbeitsmarkt mittels Mobilitätsbeihilfen wie Vorstellungsbeihilfe und Entfernungsbeihilfe: 2018 für insgesamt rund 900 arbeitssuchende Personen im Tourismus.

Bei der Entfernungsbeihilfe handelt es sich um den teilweisen Kostenersatz für Fahrt- und Unterkunftskosten bei überregionaler Arbeitsaufnahme.

Durch die Vorstellungsbeihilfe unterstützt das AMS Arbeitsuchende, deren finanzielle Notlage die Arbeitsuche erschwert, durch einen teilweisen Kostenersatz für Fahrten, Unterkunft und Verpflegung.

### **Überregionale Vermittlung**

Das AMS Österreich hat Ende 2017 ein spezielles Projekt gestartet, um die überregionale Vermittlung im Tourismus noch weiter zu stärken und zu dokumentieren. Überregionalität innerhalb des Projekts ist definiert als Vermittlung in ein anderes Bundesland. Für die überregionale Vermittlung innerhalb des Projekts kommen alle Personen in Frage, die im Tourismusbereich Arbeit suchen und nicht ohnedies bereits eine Einstellzusage vorweisen können. Zusätzlich muss sichergestellt sein, dass vom Dienstgeber eine kostenfreie Unterkunft zur Verfügung gestellt wird. Minderjährige Jugendliche erhalten unabhängig davon, ob sie Leistungen beziehen oder nicht, keine überregionalen Vermittlungsvorschläge im Rahmen dieses Projektes. Im Jahr 2018 wurden im Tourismusbereich somit bundesweit rund 84.000 überregionale Vermittlungsvorschläge verzeichnet.

## Weiterführende Informationen:

Auf der [Internetseite des AMS Österreich](https://www.ams.at/arbeitmarktdaten-und-medien/arbeitmarkt-daten-und-arbeitsmarkt-forschung/berichte-und-auswertungen.html)<sup>8</sup> stehen detaillierte Auswertungen zu aktuellen Arbeitsmarktdaten im Tourismus (Themenkurzberichte) zur Verfügung.

Informationen zum Förderprogramm sind unter [Impulsberatung für Betriebe](#) veröffentlicht.

---

<sup>1</sup> Zur Arbeitslosenquote im Tourismus siehe auch Spezialthema vom Juli 2017 unter:

<https://www.ams.at/arbeitmarktdaten-und-medien/arbeitmarkt-daten-und-arbeitsmarkt-forschung/berichte-und-auswertungen.html>

<sup>2</sup> Anmerkung: 53% der Ende Dezember 2018 arbeitslos gemeldeten Personen, die vor der Vormerkung einen Tourismusberuf ausübten, hatten keine über die Pflichtschule hinausgehende Ausbildung. Für nur 48% der von Tourismusbetrieben gemeldeten offenen Stellen ist eine fachspezifische Ausbildung erforderlich.

<sup>3</sup> Unter anderem GaststättenköchInnen, WirtschaftlerInnen / Hotel- und Gaststättenfachleute, KellnerInnen etc. gemäß AMS-Berufssystematik (4-Steller)

<sup>4</sup> Definition Stellenandrang: Vergleich Arbeitsloser ohne Einstellzusage und sofort verfügbarer offener Stellen jeweils mit mind. Lehrausbildung

<sup>5</sup> Verordnung der Bundesministerin für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, mit der für das Jahr 2019 Mangelberufe für die Beschäftigung von ausländischen Fachkräften festgelegt werden (Fachkräfteverordnung 2019)

<sup>6</sup> Unter diesen Berufsarten gem. AMS-Berufssystematik (4-Steller) sind einzelne Berufsbezeichnungen (6-Steller) subsummiert. Beispiel: Dem 4-Steller KellnerInnen ist u.a. der/die Restaurantfachmann/-frau zugeordnet, unter GaststättenköchInnen findet man Gastronomiefachmann/-frau.

<sup>7</sup> Siehe u.a.: AMS-Video „Impulse für eine erfolgreiche Personalarbeit im Tourismus“ mit AMS-Vorstand Dr. Johannes Kopf, Wien, März 2018

Broschüre „Impulse für Tourismusbetriebe. Wie das AMS unterstützt Personal zu finden, Beschäftigte im Unternehmen zu halten und Mitarbeiter/innen zu qualifizieren“, Wien, Juni 2018

<sup>8</sup> <https://www.ams.at/arbeitmarktdaten-und-medien/arbeitmarkt-daten-und-arbeitsmarkt-forschung/berichte-und-auswertungen.html>

*Fachbegriffe und Definitionen:*

<http://www.ams.at/ueber-ams/medien/arbeitmarktdaten/fachbegriffe>

*Arbeitsmarktdaten ONLINE – Datenbankabfrage:*

<http://iambweb.ams.or.at/ambweb>

*weiterführende Informationen und Berichte:*

<http://www.ams.at/arbeitmarktdaten>

*Medieninhaber, Verleger und Herausgeber:*

Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation  
Treustraße 35-43, 1200 Wien | 0043 1 33178 - 0 | [ams.statistik@ams.at](mailto:ams.statistik@ams.at)

*Eva Auer, Elisabeth Proksch  
Wien, Jänner 2019*

**SPEZIAL  
THEMA**  
● ● ● ● ● ● ● ●  
ZUM ARBEITSMARKT