



## EFFAT Positionspapier

# Bekämpfung des Arbeitskräftemangels im Gastgewerbe durch Steigerung der Attraktivität der Arbeitsplätze

Juni 2022

### Hintergrund

Die COVID-19-Pandemie hat das Gastgewerbe hart getroffen, da Gastgewerbebetriebe über lange Zeiträume gezwungen waren, zu schließen oder nur eingeschränkten Zugang zu gewähren, um gemeinsam die Ausbreitung des Coronavirus zu stoppen, wodurch Europas Hotels, Restaurants, Bars, Cafés, Kneipen und Nachtclubs in eine tiefe Krise geworfen wurden. Die Gemeinschaftsverpflegung musste in vielen Segmenten Umsatzeinbrüche verkraften, z.B. aufgrund von Arbeit von zu Hause, Fernunterricht oder eingeschränktem Zugang zu öffentlichen Verwaltungen, Gesundheits- und Pflegeeinrichtungen.

All dies hatte verheerende Auswirkungen auf die Beschäftigung und zwang den Sektor, auf Kurzarbeit umzustellen oder ArbeitnehmerInnen vorübergehend oder dauerhaft zu entlassen. Viele Beschäftigte verließen das Gastgewerbe, da der Aufschwung ungewiss war und Einkommensbeihilfen angesichts der niedrigen Löhne, auf denen sie basierten, oft keinen angemessenen Lebensstandard boten. Durch die Arbeit in anderen Branchen lernten viele Beschäftigte mehr geregelte Arbeitszeiten und eine bessere Work-Life-Balance zu schätzen.

Kurzfristige Visionen und das Streben nach schnellen Gewinnen vieler Gastgewerbe-Tourismusunternehmen haben die Prekarität des Sektors verschärft, was zu einer hohen Personalfluktuationsrate und einem Mangel an qualifiziertem Personal geführt hat. Der Gastgewerbe-Tourismus-Sektor ist zu einem Übergangssektor geworden, in dem ArbeitnehmerInnen bleiben, bis sie woanders einen besseren Job finden. Der Sektor kämpft darum, erfahrene KöchInnen, KellnerInnen und andere Fachkräfte zu halten, die über attraktive Kompetenzen verfügen, für die andere Sektoren bereit sind, bessere Bezahlung und bessere Bedingungen anzubieten.

Der Gastgewerbe-Tourismus-Sektor bietet interessante und dynamische Beschäftigungsmöglichkeiten, muss aber erkennen, dass er seinen Arbeitskräften bessere soziale und wirtschaftliche Bedingungen bieten muss, mit größerer Stabilität und besseren Löhnen, Berufsausbildung, vorhersehbaren Arbeits- und Ruhezeiten, die eine Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben ermöglichen. Daher ist es notwendig, alle Berufe in den Teilspektoren der europäischen und globalen Tourismusbranche wertzuschätzen und zu würdigen.

Der Rückgang der Beschäftigung im Reise- und Tourismussektor in Europa wird auf 9,3 % geschätzt, was dem Verlust von 3,6 Millionen Arbeitsplätzen entspricht<sup>1</sup>, und seit Beginn der Erholung von der COVID-19-Pandemie sieht sich das Gastgewerbe in vielen europäischen Ländern mit Arbeitskräftemangel konfrontiert. Nur einige Belege (Ende 2/2022):

- In Spanien gingen im letzten Jahr 296.000 Arbeitsplätze im Gastgewerbe verloren, was einem Rückgang von 18,9 % entspricht, womit sich die Gesamtzahl der Beschäftigten in diesem Sektor auf 1,27 Millionen Menschen beläuft.<sup>2</sup>
- In Italien ging die Gesamtbeschäftigung in der Hotellerie im Jahr 2021 im Vergleich zum Stand vor der Pandemie um etwa 37 Prozent zurück.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Reports/2021/Global%20Economic%20Impact%20and%20Trends%202021.pdf?ver=2021-07-01-114957-177>

<sup>2</sup> <https://www.businessinsider.com/spain-hospitality-leisure-tourism-job-loss-pandemic-coronavirus-lockdown-economy-2021-3?r=US&IR=T>

<sup>3</sup> <https://www.statista.com/statistics/1127897/percentage-change-in-employment-the-hotel-industry-in-italy/>



- In Belgien war die Hälfte der Beschäftigten im Gastgewerbe im ersten Quartal 2020 ein Jahr später nicht mehr aktiv, und der Sektor beschäftigte Anfang 2021 40 % weniger Menschen.<sup>4</sup>
- In Frankreich verließen zwischen Februar 2020 und Februar 2021 237.000 Beschäftigte das Gastgewerbe, und zu Beginn der Saison 2021 mussten 300.000 offene Stellen besetzt werden.<sup>5</sup>
- In Deutschland ging während der Pandemie fast jeder vierte Arbeitsplatz im Gastgewerbe verloren, für fast 80 Prozent der Unternehmen ist der Fachkräftemangel ein Problem.<sup>6</sup>
- In Österreich sank die Zahl der Beschäftigten im Tourismus von 230.000 im Jahr 2019 auf 132.000 während der Pandemie, allein für die Wintersaison fehlten rund 50.000 Beschäftigte.<sup>7</sup>
- Im Vereinigten Königreich sind während der Pandemie über 660.000 Arbeitsplätze im Gastgewerbe verloren gegangen, und derzeit gibt es branchenweit 400.000 offene Stellen.<sup>8</sup>
- In Irland gingen während der Pandemie 180.000 Arbeitsplätze in der Tourismusbranche verloren, und es gibt derzeit 40.000 offene Stellen.<sup>9</sup>
- In Ungarn ist die Zahl der im Gastgewerbe tätigen Personen von 193.000 im Jahr 2019 auf unter 177.000 Ende 2020 gesunken, wobei derzeit 40-50.000 Fachkräfte fehlen.<sup>10</sup>
- In Dänemark, Finnland, Norwegen und Schweden ging die Zahl der Beschäftigten im Gastgewerbe während der COVID-19-Pandemie zurück auf bis zu 67 %, und die Zahlen erreichen nur langsam wieder das Niveau vor der Pandemie.

Personalengpässe treten in den verschiedenen Ländern unterschiedlich stark auf. Schwierigkeiten bei der Rekrutierung und Bindung von Arbeitskräften sind im Gastgewerbe-Tourismussektor nichts Neues, aber die COVID-19-Pandemie hat das Phänomen verschärft. Die Probleme auf dem Gastgewerbe-Tourismus Arbeitsmarkt sind in fast allen europäischen Ländern ähnlich, daher ist es nur logisch, Lösungen auf grenzüberschreitender Ebene vorzuschlagen.

EFFAT und die Gastgewerbe-Tourismus-Gewerkschaften in Europa sind besorgt über die Zukunft der ArbeitnehmerInnen in diesem Sektor. Aus diesem Grund hat EFFAT, in Zusammenarbeit mit seinen Mitgliedsorganisationen, dieses Papier ausgearbeitet, um Vorschläge zu unterbreiten wie der Arbeitskräftemangel durch eine Verbesserung der Attraktivität der Arbeitsplätze und bessere Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe überwunden werden kann. Die vorgeschlagenen Maßnahmen basieren auf Diskussionen bei Treffen, Papieren der Mitgliedsorganisationen und den Ergebnissen der Umfrage unter den Mitgliedsorganisationen zum Arbeitskräftemangel im Gastgewerbe im Oktober 2021.

<sup>4</sup> <https://www.lalibre.be/economie/conjoncture/2021/07/06/lhoreca-employait-404-de-personnes-en-moins-au-debut-de-lannee-OZYQ2Q4PCZFETHGL6HXV3PWRR4/>

<sup>5</sup> <https://www.latribune.fr/economie/france/face-a-la-penurie-de-main-d-oeuvre-comment-attirer-les-nouvelles-recrues-896524.html#:~:text=Entre%20f%C3%A9vrier%202020%20et%20f%C3%A9vrier,jeudi%20pour%20%C3%A9voquer%20la%20p%C3%A9nurie;https://france3-regions.francetvinfo.fr/provence-alpes-cote-d-azur/bouches-du-rhone/marseille/penurie-de-main-d-uvre-dans-l-hotellerie-restauration-mais-c-est-quoi-au-juste-un-metier-penible-2270668.html>

<sup>6</sup> <https://snanews.de/20220114/pandemie-folgen-job-in-der-gastronomie-5010556.html>;

<https://www.tophotel.de/dehoga-fachkraeftemangel-fuer-fast-80-prozent-ein-problem-114502/>

<sup>7</sup> <https://kurier.at/wirtschaft/karriere/fachkraeftemangel-fuenf-unternehmer-erzaehlen-wie-sie-damit-umgehen/401810884>

<sup>8</sup> <https://www.ukhospitality.org.uk/page/HospitalityEmployment>

<sup>9</sup> <https://www.independent.ie/irish-news/tourism-recovery-at-risk-as-40000-jobs-go-unfilled-41306862.html>

<sup>10</sup> <https://hungarytoday.hu/labor-shortage-tourism-mandatory-vaccination-worse-hospitality-industry-tourism-hotels-restaurants/>



**EFFAT und die ihr angeschlossenen Gewerkschaften fordern die folgenden Maßnahmen, um Arbeitsplätze im Gastgewerbe attraktiver zu machen und den Arbeitskräftemangel in der Branche zu überwinden:**

**1. Beschäftigte und qualitativ hochwertige Arbeitsplätze an erste Stelle setzen**

Die ArbeitnehmerInnen müssen in den Mittelpunkt aller Maßnahmen gestellt werden. In einem kundenorientierten Dienstleistungssektor wie dem Gastgewerbe stehen die MitarbeiterInnen an vorderster Front, sie sind das wichtigste Kapital und entscheidend für den Erfolg und die Rentabilität eines jeden Unternehmens. ArbeitnehmerInnen müssen geschätzt und respektiert werden und mit angemessenen Mitteln und Bedingungen ausgestattet werden, um qualitativ hochwertige Dienstleistungen erbringen zu können.

**2. Arbeitsbedingungen verbessern**

Um Arbeitskräfte anzuwerben und zu halten, muss die Schaffung von unbefristeten Vollzeitbeschäftigungen Vorrang haben, und alle Arbeitsplätze müssen menschenwürdige Arbeitsbedingungen bieten, mit Gehältern von denen die Menschen leben können, angemessenem sozialen Schutz, einer ordentlichen Berufsausbildung, die persönliche Entwicklung und Karrierewege bietet, und der Achtung der Arbeitnehmerrechte.

**3. Tarifverhandlungen stärken**

Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände, die die Situation in einer Branche kennen und zu fairen und umfassenden Verhandlungen bereit sind, sind am besten in der Lage, maßgeschneiderte Lösungen für aktuelle und zukünftige Herausforderungen zu finden. Sektorale Tarifverhandlungen müssen gestärkt werden, einschließlich des Aufbaus von Kapazitäten für Sozialpartner in Ländern, in denen Tarifverhandlungen weniger entwickelt oder geschwächt sind. Die Anwendung von Tarifverträgen muss zur Voraussetzung für Subventionen, staatliche Beihilfen und die Teilnahme am öffentlichen Beschaffungswesen gemacht werden.

**4. ArbeitnehmerInnen Mitspracherecht geben**

Um sicherzustellen, dass die vorgeschlagenen Maßnahmen erfolgreich sind, ist es von größter Bedeutung, den ArbeitnehmerInnen und ihren VertreterInnen eine Stimme zu geben. Die betriebliche Vertretung durch gewählte oder benannte ArbeitnehmervertreterInnen und BetriebsrätInnen ist von entscheidender Bedeutung. Die Rechte der ArbeitnehmerInnen auf Unterrichtung, Anhörung und Beteiligung müssen auf allen Ebenen gewährleistet werden, auf betrieblicher, lokaler, nationaler und europäischer Ebene, z. in Europäischen Betriebsräten.

**5. ArbeitnehmerInnen eine Work-Life-Balance ermöglichen**

Jobs im Gastgewerbe und Tourismus werden oft in Zeiten ausgeführt, in denen andere Freizeit haben oder im Urlaub sind. „Unsoziale“ Arbeitszeiten wie Abende, Nächte, Wochenenden sollten auf ein Minimum beschränkt und fair auf alle MitarbeiterInnen verteilt werden, wobei Verfügbarkeit und Präferenzen der Beschäftigten so weit wie möglich berücksichtigt werden sollten.

**6. Regelmäßige und planbare Arbeitszeiten sicherstellen**

Zuverlässige Arbeitspläne müssen so früh wie möglich erstellt und kommuniziert werden, wobei geltende Arbeitszeitgesetze und -begrenzungen zu beachten sind. Kurzfristige Änderungen sollten zu Sondervergütungen berechtigen. Die geleisteten Arbeitsstunden müssen lückenlos erfasst werden. Überstunden oder Mehrarbeit müssen begrenzt werden, um die Gesundheit und Sicherheit der ArbeitnehmerInnen zu schützen, und so schnell wie möglich durch Freizeit ausgeglichen werden.



## **7. Outsourcing / Auftragsuntervergabe / Franchise überdenken**

Unternehmen sollten die Kernaufgaben im Gastgewerbe überdenken und möglichst viele davon im Haus behalten, da das eigene Personal mit dem Unternehmen vertrauter und loyaler ist und eine höhere Servicequalität erbringt. Aktuelle Geschäftsmodelle im Gastgewerbe, wie Outsourcing, Auftragsuntervergabe oder Franchising, sollten streng reguliert werden, um zu vermeiden, dass sie zu prekäreren Arbeitsbedingungen führen und die Rechte der ArbeitnehmerInnen untergraben.

## **8. Tägliche Zimmerreinigung in Hotels beibehalten**

Im Hotel-Housekeeping sollte die tägliche Zimmerreinigung die Norm bleiben, um Hygiene- und Sicherheitsstandards zu gewährleisten und die Arbeitsplätze im Housekeeping stabil zu halten. Hotels sollten darauf verzichten, Gästen eine „grüne Wahl“ zu geben, auf die tägliche Zimmerreinigung zu verzichten, unter dem Vorwand, durch Einsparung von Wasser und Reinigungsmitteln die Umwelt zu schonen, die aber eigentlich nur darauf abzielen, Kosten zu sparen. Es sollten Richtlinien für Mitgliedsorganisationen und andere Organisationen ausgearbeitet werden, damit diese nur solche Hotels für Veranstaltungen und Reisen nutzen, die diese Grundsätze respektieren.

## **9. Berufsausbildung verbessern**

Hochwertige Berufsausbildung und kontinuierliche Umschulung und Weiterbildung sind der Schlüssel zu qualifizierten Arbeitskräften und hochwertigen Dienstleistungen im Gastgewerbe-Tourismus. In enger Zusammenarbeit zwischen Unternehmen/Arbeitgebern, Gewerkschaften, Sozialpartnern, Regierungen und Bildungseinrichtungen sollten ehrgeizige Qualifizierungs- und Ausbildungsstrategien entwickelt werden, die den künftigen Qualifikationsbedarf antizipieren. Qualifizierung und Ausbildung müssen allen Beschäftigten im Gastgewerbe zugänglich gemacht werden, auch denen in atypischen Beschäftigungsformen. Qualifizierungs- und Trainingsmaßnahmen auf betrieblicher Ebene sollten in enger Zusammenarbeit zwischen Unternehmensleitungen, Arbeitnehmervertretungen und Gewerkschaften geplant, durchgeführt und ausgewertet werden, und es sollte sichergestellt werden, dass erworbene Qualifikationen und Fähigkeiten zwischen Unternehmen übertragbar sind.

## **10. Lehrlingsausbildung fördern**

In vielen Ländern haben sich duale Berufsausbildungssysteme bewährt, eine Kombination von schulischer und betrieblicher Ausbildung, die jungen Menschen eine fundierte berufliche Qualifikation geben und ihnen einen hervorragenden Einstieg in den Arbeitsmarkt ermöglichen. Lehrlingsausbildungen oder ähnliche Systeme der beruflichen Erstausbildung sollten in Ländern eingeführt werden, in denen sie noch nicht existieren. Die vollständige Einhaltung der „Empfehlung des Rates zu einem Europäischen Rahmen für eine hochwertige und nachhaltige Lehrlingsausbildung“ muss sichergestellt werden.

## **11. Gastgewerbe als sicheren Arbeitsplatz gewährleisten**

Die spezifischen körperlichen und psychosozialen Risikofaktoren der Arbeit im Gastgewerbe, z.B. repetitive Bewegungen, Tragen und Heben schwerer Lasten, Schnitte und Verbrennungen, Stolpern, Ausrutschen und Stürze, heiße und kalte Arbeitsumgebungen, gefährliche Substanzen (z. B. Reinigungsmittel), hoher Lärmpegel, Stress, lange, nicht standardmäßige und unvorhersehbare Arbeitszeiten, usw. müssen mit klaren Gesundheits- und Sicherheitsprotokollen, Risikobewertungen und Schulungen in enger Zusammenarbeit mit ArbeitnehmervertreterInnen und Gewerkschaften angegangen werden. Dies sollte z.B. die Bereitstellung von höhenverstellbaren Betten zur Arbeitserleichterung für Hotel-HousekeeperInnen, eine Studie zur Arbeitsbelastung sowie einen sicheren Transport zwischen Arbeitsplatz und Wohnung für ArbeitnehmerInnen, die zu frühen oder späten Stunden arbeiten müssen, umfassen.



## **12. Arbeitsplätze frei von sexueller Belästigung und Gewalt garantieren**

Um Beschäftigte im Gastgewerbe vor sexueller Belästigung und geschlechtsspezifischer Gewalt, z. B. durch Vorgesetzte, Kollegen oder Gäste, zu schützen, müssen Unternehmen klare Null-Toleranz-Richtlinien erarbeiten, einschließlich Sensibilisierung, Risikobewertung, Schulung, Berichterstattungs- und Lösungsverfahren, unter Einbeziehung von ArbeitnehmervertreterInnen und Gewerkschaften.

## **13. Gleichstellung und Diversität der Geschlechter sicherstellen**

Die Belegschaft im Gastgewerbe und Tourismus setzt sich aus Menschen mit einer Vielzahl von ethnischen und kulturellen Hintergründen zusammen, wobei in den meisten Ländern ein besonders hoher Anteil an jungen und weiblichen Arbeitskräften zu verzeichnen ist. Frauen sind oft in den schlechter bezahlten Jobs und in Tätigkeiten mit niedrigerem Status konzentriert. Es muss sichergestellt werden, dass niemand diskriminiert wird aufgrund von Geschlecht, Rasse, Hautfarbe, nationaler Herkunft, Alter, sexueller Orientierung, Behinderung, religiöser Überzeugung, politischer Überzeugung, Erwerbsstatus etc. Die Geschlechtergleichstellung muss gefördert werden, und die Chancengleichheit hinsichtlich Beschäftigung, Entlohnung, Qualifikation und Ausbildung, Karriereperspektiven, Führungspositionen muss sichergestellt werden.

## **14. Saison- und Wanderarbeiter schützen und organisieren**

Der Gastgewerbe-Tourismus-Sektor bietet viele Beschäftigungsmöglichkeiten für Saison- und WanderarbeiterInnen.

SaisonarbeiterInnen müssen Arbeitsplätze mit angemessener Bezahlung und Sozialversicherung, menschenwürdigen und bezahlbaren Unterkünften, das Recht auf Wiedereinstellung in aufeinanderfolgenden Jahren, und Zugang zu gewerkschaftlichen Beratungsdiensten erhalten. Es sollte die Möglichkeit geprüft werden, einen europäischen Sozialfonds für SaisonarbeiterInnen einzurichten, mit einer Außenstelle in jedem Mitgliedstaat und einer gemeinsamen Verwaltung durch Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände.

Um die Integration von MigrantInnen in den Arbeitsmarkt zu erleichtern, sollten spezifische Programme gefördert werden, wie das schwedische „Fast Track“ Programm, einer Zusammenarbeit zwischen öffentlichen Arbeitsverwaltungen, Arbeitgebern und Gewerkschaften, das neu angekommene MigrantInnen für Jobs im Gastgewerbe schult, aufbauend auf Ausbildung und Erfahrung jedes Einzelnen.

## **15. Für einen fairen digitalen und grünen Wandel sorgen**

Die Klimakrise und die zunehmende Automatisierung und Digitalisierung werden den Gastgewerbe-Tourismussektor weiter grundlegend verändern. Um Veränderungen zu antizipieren und Anpassungen zu erleichtern, müssen ArbeitnehmervertreterInnen und Gewerkschaften in die Planung, Umsetzung und Bewertung aller Übergangsmaßnahmen einbezogen werden, um sicherzustellen, dass niemand zurückgelassen wird.

## **16. Soziale Eттikettierung fördern**

Um Gästen zu ermöglichen Gastgewerbebetriebe anhand sozialer Kriterien auswählen zu können, insbesondere menschenwürdige Arbeitsbedingungen und die Achtung der Arbeitnehmerrechte, sollten soziale Eттikettierungskampagnen wie [Fair Hotels and Restaurants](#) weiterentwickelt und gefördert werden. Darüber hinaus sollte angestrebt werden, dass alle Klassifizierungs- und Kennzeichnungsiniciativen (z. B. Sterne, Umweltzeichen) die Qualität der Beschäftigung berücksichtigen.

**17. Ganzjährigen Tourismus fördern**

Der Tourismus sollte als ganzjährige Wirtschaftstätigkeit entwickelt werden. Ein gut funktionierender, erweiterter Tourismus, der in Zusammenarbeit mit lokalen Gemeinschaften entwickelt wird, würde die negativen Auswirkungen der Saisonabhängigkeit verringern, eine bessere Beschäftigung ermöglichen, zur Verringerung der Arbeitsunsicherheit beitragen und die Anwerbung von ArbeitnehmerInnen vor Ort und von außerhalb einer Region/eines Gebiets sowie deren Bindung ermöglichen.

**18. Tourismus mit einer nachhaltigeren und sozial verantwortlicheren Vision wiederaufbauen**

Allzu lange verfolgte die Reise- und Tourismusbranche permanentes Wachstum, kurzfristige finanzielle Interessen und Gewinnmaximierung, was zu Low-Cost-Modellen, geringen Investitionen in Arbeitskräfte und einer zunehmenden Prekarisierung der Beschäftigung führte. Der Tourismus der Zukunft muss auf neuen Paradigmen aufbauen und nach wirtschaftlicher, ökologischer und sozialer Nachhaltigkeit streben. Der Tourismus sollte z.B. folgendes anstreben: mehr ortsbezogenen Tourismus, Reduzierung der Saisonabhängigkeit, Qualität der Dienstleistungen, Beschäftigungsstabilität, Investitionen in Humankapital, Qualifizierung und Ausbildung, Reinvestition von Gewinnen zur Gewährleistung eines nachhaltigen Wachstums, Innovation rund um faire digitale und grüne Übergänge, und eine bessere Verteilung der Gewinne zwischen Tourismusunternehmen, Reisezielen, lokalen Gemeinschaften, TouristInnen und ArbeitnehmerInnen.