

WIRTSCHAFT

MULTIKULTI. Passen ein sächselnder Kellner und österreichische Wirtshauskultur zusammen? Ja, findet die verantwortliche Tourismusstaatssekretärin



„Ich brauche nicht mehr den Almöhi, damit ich das Gefühl habe, ich bin auf der Alm“

Der Tourismus boomt, kämpft aber mit Personalmangel und einem schlechten Image. Tourismusstaatssekretärin Susanne Kraus-Winkler über sächselnde Kellner, Lohndumping und Probleme bei der Ausbildung

Von Kathrin Gulnerits

30 News 21 | 2024

Nach der Wintersaison ist bekanntlich vor der Sommersaison. Wie schaut es aktuell am Arbeitsmarkt im Tourismus aus?

Der Bedarf ist extrem unterschiedlich. Es gibt Destinationen und Betriebe, die haben ihre Mitarbeiter. Den fehlen vielleicht acht bis zehn Prozent. Hier ist es vor allem bei den Hilfskräften schwierig. Es gibt aber auch Betriebe, die haben permanent noch immer zu wenig Personal. Das hängt von der Destination, dem Betriebstyp und der Betriebsgröße ab. Je größer der Betrieb, desto mehr Struktur und desto einfacher ist es. Im März waren wir bei über 227.241 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – das waren um 7.000 mehr als im Jahr 2019. Es werden noch immer mehr Mitarbeiter eingestellt. Das wird in erster Linie von der Hotellerie getrieben. In der Gastronomie ist es schwieriger, Leute zu bekommen. Auch die Unterschiede zwischen Nebensaison und Hochsaison werden immer geringer. Es gibt kaum mehr einen Monat mit unter 200.000 Beschäftigten.

Die Tourismusbranche boomt und steht zugleich seitens des Personals unter Druck. Ein Dilemma?

Es ist eine Servicebranche. Ohne Mitarbeiter geht gar nichts. Die Frage wird sein, wohin sich in Zukunft der Tourismus in Österreich sowohl vom Angebot als auch vom Produkt her entwickeln soll? Geht es stärker in das Thema Qualitätstourismus? Qualitätstourismus braucht immer mehr Mitarbeiter. Es sei denn, es gibt einen extremen Einbruch in der Nachfrage. Wir haben noch ein paar politisch kritische Situationen vor uns. Was das für einen Einfluss und für Veränderungen haben wird, werden wir erst nächstes Jahr sagen können.

Der Personalmangel ist gekommen, um zu bleiben.

Wie löst man das auf?

Solange die Branche gut läuft, braucht sie viele Mitarbeiter. Was ja gut ist. Die Mitarbeiter sind auch da. Aber in Österreich alleine werden wir es nicht schaffen, die Nachfrage zu stillen. Innerhalb der EU suchen alle, weil der Tourismus als Branche in der ganzen EU boomt. Auch das lässt sich innerhalb Europas nicht gänzlich abdecken. Nicht jeder, der in einer anderen Branche freigesetzt wird, ist bereit, im Tourismus zu arbeiten. Das ist ein Fakt. Eine Arbeitspflicht gibt es nicht. Die Mitarbeiterkosten liegen zwischen 35 und knapp 50 Prozent. Früher hatten wir 28 bis 35 Prozent. Das ist in den letzten Jahren mit den Kollektivvertragserhöhungen extrem gestiegen. Das heißt, es kommt eher noch mehr Druck auf das Thema Lohnkosten. Auch die Margen werden immer kleiner. Wir haben im Jahreschnitt um die 45 Prozent Mitarbeiter aus Österreich. Es gibt aber auch Monate, da haben wir einen Inländeranteil von nur noch knapp 40 Prozent.

Wie war das in der Vergangenheit?

Immer 50 zu 50 Prozent. Jetzt spielt die Demografie gegen uns. Es gibt eine Pensionierungswelle. Das wird nicht einfacher werden.

Wenn Sie könnten, wie Sie wollten, wie würden Sie Personal ranschaffen?

Wir müssen schauen, dass wir die Attraktivität der Ausbildung verbessern. Da gibt es einiges an guten Ideen und etliche Initiativen im Bereich der Lehrlingsausbildung, etwa eine Premiumlehre, wo die Lehrlinge zusätzlich noch in andere Betriebe gehen und Zusatzzertifikate erwerben. Warum nicht auch in Österreich verstärkt Leute aus Drittstaaten ausbilden oder im Euroraum schauen, dass wir als Ausbildungsland für Tourismus attraktiver

werden? Weiters müssen wir mit den Betrieben mit Blick auf die Themen Arbeitsorganisation und Mitarbeiterentwicklung intensiver arbeiten. Wir müssen klüger werden beim Einsatz von Werkzeugen wie der Rot-Weiß-Rot-Karte oder dem Saisonier-Kontingent. Die Welt verändert sich. Wenn wir eine Saisonverlängerung haben und haben wollen, dann brauchen wir Flexibilität. Wir haben die Idee des Westbalkan-Kontingents von Deutschland übernommen, wo die Länder definiert sind, die ein eigenes Kontingent bekommen. Das sind Länder, die traditionell zu uns kommen und schon jetzt zwei Drittel der Saisoniers ausmachen.

Es suchen alle. Kommen da nennenswerte Personalmen-gen zusammen, die den Personalmangel im Inland mindern?

Es ist ein Wettbewerb. Man kriegt sie. Man muss aber umdenken und mit einer gewissen Professionalität in die Entscheidungsfindung gehen.

Auch auf den Philippinen wird für den Tourismus ausgebildet. Da sind Sie ebenfalls dran. Wie muss man sich das vorstellen?

Wir haben eine Vereinbarung mit den Philippinen für alle Branchen unterschrieben. Die Philippinen haben 130 Millionen Einwohner und 16 Millionen gehen weltweit als Fachkräfte ins Ausland. Das ist ein Exportprodukt. Sie bilden explizit für Mangelberufe aus. Sie wollen ins Ausland. Sie müssen auch ins Ausland, weil es für sie im Inland nicht genug Arbeit gibt. Die schicken nach Österreich einen Labour Attaché in die Botschaft, der die ausländischen Mitarbeiter hier betreut und etwa Arbeitsverträge prüft. 80 Prozent der touristischen Ausbildung ist derzeit für die Kreuzfahrtschiffahrt – vom Controller bis zum Koch. Jetzt gibt es eine nächste

3.258

Rot-Weiß-Rot Karten

wurden in den ersten vier Monaten ausgestellt. Bis Ende 2024 sollen es rund 10.000 sein. 2023 waren es insgesamt 8.079.

151,2

Millionen Nächtigungen

erreichte Österreich 2023 – und damit fast das Rekordniveau von vor der Pandemie. Die nominellen Tourismuseinnahmen lagen bei 30,8 Millionen Euro.

MODUL UNIVERSITY

Neuer Eigentümer

Kurswechsel. Die Pläne waren hochtrabend: Binnen zehn Jahren sollte Wiens höchstgelegene Universität – die im Oktober 2007 gegründete Modul University am Kahlenberg – zu den führenden Tourismus-Privatuniversitäten in Europa zählen. Insgesamt hatte die Wirtschaftskammer seinerzeit sechs Millionen Euro investiert. Seit Frühjahr 2023 hat die Privatuni mit dem Mathias Corvinus Collegium (MCC) einen neuen Mehrheitseigentümer. Dem ungarischen Thinktank, der den bisherigen 90-Prozent-Eigentümer, Talents Squared Limited ablöst, wird eine ausgesprochene Nähe zum Ministerpräsidenten Viktor Orbán attestiert.

WIRTSCHAFT

Vereinbarung mit Indonesien, die ebenfalls darauf abzielt, qualifizierte Fachkräfte nach Österreich zu holen.

Das heißt, man sollte das nicht belächeln und gering-schätzen?

Das wäre ein Fehler.

Der AMS-Chef will Ostdeutsche als Kellner, Sie die Filipinos oder Arbeitskräfte vom Westbalkan. Passen ein sächselnder Kellner und österreichische Kultur zusammen?

Erst recht in Zeiten, wo Tourismus so international geworden ist, stellt sich die Frage, inwiefern ich den Österreicher mit dem österreichischen Dialekt und vielleicht auch dem Grant brauche. Wie viel brauche ich, um österreichische Gastlichkeit leben zu können? Ich würde sagen, österreichische Gastlichkeit definiert sich mehr über das Ambiente, die Gastro-orientierung, die Unternehmenskultur und über das Angebot, wie ich es aufbereite. Wir alle reisen sehr viel und wir sind gewohnt, weltweit internationale Mitarbeiter zu haben. Ich brauche nicht mehr den Almöhi, damit ich das Gefühl habe, ich bin auf der Alm. Ja, wir werden immer ein bestimmtes Maß an Österreichern brauchen. Das sind dann die Gastgeber, die Familie, die dort arbeitet. Wir haben seit Jahren auf den Hütten Fachkräfte aus Nepal. Man muss sich davon lösen, wie wir es früher gedacht haben.

Was entgegnen Sie denen, die sagen, mit den Arbeitskräften vom Westbalkan und den Philippinen holt man sich vor allem billige Arbeitskräfte?

Wir haben eine Saisonier-Quote von rund 4.300, da sind übrigens auch die Skilehrer drinnen. Diese Quote kann um 50 Prozent überschritten werden. Da bin ich bei 6.431. Dazu kommen die Stamm-Sai-



„Eine Ausbildung in einer Tourismusschule ist eine perfekte Startmöglichkeit für alle möglichen Berufe“, sagt Susanne Kraus-Winkler

„Man muss sich davon lösen, wie wir es früher gedacht haben



sonniers. Das sind circa 1.000, dann habe ich 4.200 Ukrainerinnen und bin bei 11.688 Personen – von in Summe 237.000 Beschäftigten. Wie wollen Sie da Lohndumping machen? Die Leute, die im Tourismus im Ausland arbeiten, wissen ganz genau, was sie in Deutschland oder Österreich bezahlt bekommen. Sie gehen dorthin, wo sie das bezahlt bekommen, was sie haben wollen. Die Filipinos kommen auch nicht nach Österreich, um einfache Arbeiten zu machen. Das zahlt sich für sie nicht aus. Umso weiter entfernt, umso höher die Professionalität. Da müssen wir auf näher gelegene Länder zurückgreifen, wo das Ausbildungslevel so ist, dass auch Leute da sind, die diese einfachen Arbeiten, wie etwa Abwa-

schen, machen. Wenn das niemand mehr macht, weiß ich nicht, was wir tun.

Das Image der Lehre heben, ist für Sie ein Schlüssel? Fakt ist aber auch, dass im ersten Lehrjahr 32 Prozent abbrechen. Kann man das mit Imagekampagnen ändern?

Ich glaube, dass man bei der Auswahl der Lehrlinge sorgfältiger sein muss. Dass ein Lehrling abspringt, passiert auch einem guten Ausbildungsbetrieb. Junge Leute mit 15, 16 wissen oft gar nicht, auf was sie sich einlassen. Sie hinterfragen heute auch vieles. Und ja, wir brauchen die nächsten Generationen, die Arbeitskultur anders definieren. Das ist in vielen guten Betrieben schon der Fall – und auch der Situati-

on geschuldet, dass man mehr Mitarbeiter braucht und härter kämpfen muss, dass man diese bekommt.

Was ist mit den Tourismusschulen? Hier gehen 70 bis 80 Prozent nach der Ausbildung in eine andere Branche. Das war immer schon so. Weil es noch immer so ist, dass eine Ausbildung in einer Tourismusschule eine perfekte Startmöglichkeit für alle möglichen Berufe ist. Die haben gar nicht vor, im Tourismus zu arbeiten. Die nehmen nur dieses Schulangebot an.

Aber ist das nicht schade? Es ist eine tolle Ausbildung, aber zugleich eine Branche, die unter dem schlechten Image leidet.

Das Image können sie nicht ändern, wenn sie eine Branche mit bestimmten Arbeitszeiten haben. Andererseits hätten wir nicht so viele Mitarbeiter in der Branche – permanent wachsend –, wenn das Image so schlecht wäre. Sie haben schnelle Aufstiegsmöglichkeiten, aber sie steigen halt von unten langsam auf. Und es steht ihnen die ganze Welt offen.

Österreich ist ein Tourismusland. Warum hat Österreich keine renommierte Tourismusschule? In internationalen Rankings findet sich nichts.

Früher waren Österreich, die Schweiz und die Niederlande führend. Das waren die drei Länder, die fachlich ausgebildet haben. Dann haben sehr, sehr viele mit Tourismusausbildung angefangen. Damit hat sich das ein bisschen relativiert.

Das Budapester Mathias Corvinus Collegium gilt als Propagandaorgan des ungarischen Ministerpräsidenten Viktor Orbán. Der Thinktank hat vor einem Jahr 90 Prozent der Modul University am Wiener Kahlenberg erworben. Die

Tourismusuniversität ist seinerzeit mit hochtrabenden Plänen und mit Millionen Euro dotiert gestartet. Schmerzt Sie das?

Ja. Es wäre besser, wenn es eine österreichische Universität wäre. Dass Ausbildungsstätten immer mehr zu einem Geschäftsmodell umgewandelt werden, kann ich nicht verhindern. Ich hätte mir schon gewünscht, dass die Moduluniversität am Kahlenberg als eine Vorzeige-Ausbildung in Österreich existiert. Ich kann nicht sagen, ob sich das jetzt ändert, weil es einen anderen Eigentümer gibt. Wir werden das beobachten müssen.

Aber bräuchte Österreich nicht eine Tourismusausbildung wie die EHL Hospitality Business School in Lausanne in der Schweiz, die jedes Ranking dominiert?

Wir haben das ja auch. Kleßheim ist noch immer international bekannt, sowie das MCI in Innsbruck, das IMC in Krems oder das Modul in Wien. Wo wir sicher Schwierigkeiten haben, sind einige Tourismusschulen wie beispielsweise Bad Ischl, die früher 1.300 Schüler hatten und jetzt 300. Das ist auch dem geschuldet, dass es immer mehr Schulen gibt, die eine Tourismusausbildung oder eine tourismusnahe Ausbildung anbieten. Die Frage wird sein, ob man diese Schulen nicht auch für Schüler aus dem Ausland öffnet. Das geht aus mehreren Gründen im Moment noch nicht. Es gibt aber viel Nachfrage aus Slowenien und den Nachbarländern. Wir haben noch immer einen sehr guten Ruf.

Die Tourismusschule Modul hätte ursprünglich einen eigenen, neuen Campus

bekommen sollen. Jetzt ist es der Hinterhof vom WKO Campus am Währinger Gürtel geworden ...

Also Hinterhof kann man nicht sagen. Da wurde viel investiert. Es ist auch nicht unklug, es dort anzusiedeln, weil dort ein ganzer Campus ist und Ressourcen genutzt werden können.

Auf der BeSt Wien, Österreichs größter Bildungsmesse, waren ein paar Tourismusschulen mit winzig kleinen Ständen präsent. Lässt da eine Branche, die immer nach Facharbeitern ruft, nicht Potenzial liegen?

Die Akquisition auf Messen könnte man sicher verbessern. Aber das braucht Geld. Und die Frage ist, wer macht es? Die Schulen haben meistens dafür kein Geld. Sie wollen aber auch nicht, dass sich die Wirtschaftskammer zu stark einmisch. 

ZUR PERSON

Susanne Kraus-Winkler

ist seit Mai 2022 Staatssekretärin für Tourismus im Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft. Zuvor war sie Obfrau des Fachverbands Hotellerie in der Wirtschaftskammer Österreich. Kraus-Winkler bringt langjährige Erfahrung als erfolgreiche Unternehmerin in der Hotellerie und Gastronomie mit. Sie war Gründungsgesellschafterin der LOISIUM Wine & Spa Hotels mit Standorten in Langenlois und Ehrenhausen und Aktionärin der Harry's Home Hotel Gruppe.