



universität
wien

Wien, Nov. 2022

Was steckt hinter dem Personalmangel?

Arbeitsbedingungen in Gastronomie und Hotellerie in Oberösterreich

JOHANNA NEUHAUSER, SOPHIE HÖTZINGER,
MARWA EL-ROUMY, STEFAN STEINDL, YANNIC WEXENBERGER

Gefördert durch die Arbeiterkammer Oberösterreich

Ansprechpartnerin: Dr. Johanna Neuhauser, Universität Wien, Institut für Soziologie
johanna.neuhauser@univie.ac.at

Zusammenfassung

In der qualitativen Studie wurden 32 Beschäftigte aus Gastronomie und Hotellerie zu ihren Arbeitsrealitäten und Verbesserungsbedarfen in der Branche befragt. Aufgrund der Schließungen von Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben während der Lockdowns und der temporären Reisebeschränkungen wurde die Branche von der Pandemie besonders getroffen. Die pandemiebedingten Einschränkungen in der Branche stießen allerdings auf strukturelle Probleme, die im Tourismus schon seit längerem bestehen. Während das Thema Personalmangel und die Bedingungen in der Branche im öffentlichen Diskurs häufig aus Sicht der Arbeitgeber:innenseite beleuchtet werden, zielt die Studie darauf ab, die Erfahrungen und Perspektiven der Arbeitnehmer:innen in den Blick zu nehmen. In den Interviews wird deutlich, dass die Beschäftigten vor allem die überlangen und schlecht planbaren Arbeitszeiten und die relativ geringe Entlohnung, aber auch den hohen Zeit- und Arbeitsdruck, ein oft schwieriges Betriebsklima, unzureichenden Gesundheitsschutz und geringe Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten als sehr belastend wahrnehmen.

Nahezu alle Befragten berichten davon, dass sie mit den Arbeitszeiten in der Branche unzufrieden sind. Geteilte Dienste, regelmäßige Wochenendarbeit, häufig zu leistende Überstunden, zu kurze Ruhezeiten und die Erwartung von der Arbeitgeber:innenseite, ständig verfügbar zu sein, führen zu einer mangelhaften Work-Life-Balance, die die Lebensqualität der Befragten negativ beeinträchtigt. Die Entlohnung in der Branche wird angesichts der an die Beschäftigten gestellten Anforderungen – hinsichtlich der Arbeitszeiten, der Verantwortung, des Arbeits- und Zeitdrucks, der Sprachkenntnisse und anderer kommunikativer sowie sozialer Kompetenzen – als unangemessen bewertet. Erschwerend hinzu kommt, dass selbst die ohnehin niedrigen Löhne mitunter nicht zuverlässig ausbezahlt werden und – insbesondere im Service – Beschäftigte vom unsicheren Trinkgeld abhängig sind. In der Pandemie verschärfte sich die ökonomische Situation vieler Beschäftigter. So verloren viele von einem Tag auf den anderen ihre Arbeit und die reduzierte Entlohnung im Zuge der Kurzarbeit bei gleichbleibenden bzw. steigenden Lebenserhaltungskosten führte zu erheblichen Einschränkungen des Lebensstandards.

Während die Belastungen in der Branche von allen Interviewten als hoch eingeschätzt werden, sehen sich vor allem vulnerable Gruppen wie Migrierte mit unzureichenden Sprachkenntnissen, aber auch junge Beschäftigte in einer besonders schwachen Verhandlungsposition gegenüber ihren Arbeitgeber:innen. Die interviewten Lehrlinge berichten von schwierigen und zum Teil unzulässigen Ausbildungsbedingungen, die mitunter zu einem Branchenwechsel führten. Die Studie zeigt, dass Lehrlinge mit massiven Übertretungen von Jugendschutz- und Arbeitszeitbestimmungen konfrontiert sind. Zudem werden sie häufig für ausbildungsfremde, meist niedrige Tätigkeiten im Betrieb, wie etwa Reinigungsarbeiten, herangezogen. Die interviewten Migrant:innen erzählen von Exklusionserfahrungen am Arbeitsmarkt aufgrund fehlender Sprachkenntnisse und in Österreich nicht anerkannter Ausbildungszertifikate sowie aufgrund von mangelndem Wissen über ihre Arbeitsrechte und den österreichischen Arbeitsmarkt. All diese Faktoren führen dazu, dass Migrant:innen meist niedrig entlohnte, prekäre Positionen in der Branche einnehmen (z.B. im Housekeeping und in der Küchenhilfe) und auch innerhalb der Betriebe häufig Ungleichbehandlung und Diskriminierung erfahren.

Aus der Studie geht auch hervor, dass Lösungsansätze sowie eine erfolgreiche Interessensvertretung in der Branche mit Hürden konfrontiert sind. So behindern die kleinteilige Struktur des Gastgewerbes und die hohe Fluktuation von Beschäftigten den Aufbau längerfristiger kollektiver Strukturen. Umso wichtiger erscheint es, Konzepte zu entwickeln, die die bestehenden Bedingungen und Problemlagen in der Branche im Fokus haben. Die vorliegende Studie liefert hierfür erste wichtige Erkenntnisse.

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einleitung und Forschungsstand	5
Erkenntnisinteressen und Ziele.....	7
2. Methodisches Vorgehen und Sample	9
3. Brancheneinstieg und Wege in den Job	12
Das Gastgewerbe als bewusste Wahl	12
In die Branche „reingeboren“ oder „reingerutscht“	12
In die Branche „reingezwungen“	13
4. Jungsein in der Branche: Negative Erfahrungen in den Ausbildungsbetrieben	16
Länger zurückliegende Erfahrungen in der Ausbildung	16
Beispielserfahrungen von drei jungen Auszubildenden	18
Positive Erfahrungen im Lehrbetrieb und Verbesserungsvorschläge	19
5. Migrant:in-Sein in der Branche	22
Ungleichbehandlung von österreichischen und migrantischen Beschäftigten	24
6. Arbeitszeit – Lebenszeit	28
Teildienste und Wochenendarbeit	28
Ruhezeiten und Pausen	30
Überstunden.....	31
Erwartung ständiger Verfügbarkeit und Schwierigkeiten in der Urlaubsvereinbarung	33
Work-Life Balance	35
Veränderungsmöglichkeiten.....	36
7. Niedrige Entlohnung - Prekäre Existenzsicherung	38
Hohe Anforderungen, niedrige Entlohnung.....	38
Benefits und Trinkgeld	40
Lohnraub.....	42
Positivbeispiele der Entlohnung.....	44
Löhne, von denen man schwer leben kann	46
8. Erfahrungen im Kontext der Pandemie	48
Zwischen Sorge um den Arbeitsplatz und Verdichtung des Arbeitsvolumens	48
Erfahrungen mit der Kurzarbeit	49
Fachkräftemangel als Konsequenz der Pandemie?.....	52

9. Arbeitsklima & Arbeitsdruck	54
Intensivierung und Extensivierung des Arbeitsprozesses	54
Verhältnis zu Vorgesetzten	56
Verhältnis zu Kolleg:innen und Kund:innen	58
Verbesserungswünsche und Positivbeispiele	60
10. Gesundheitliche Belastungen und Krankenstand	62
„Man geht nicht in den Krankenstand“ – Präsentismus in der Branche	65
11. Arbeitskonflikte: Umgangsweisen mit prekären Bedingungen und Arbeitsrechtsverletzungen	70
Akzeptieren und ertragen	70
Abgrenzen und Verhandeln	72
Kündigen und gekündigt werden	72
Sich wehren	75
Sich organisieren.....	77
12. Aufstieg oder Ausstieg? Weiterentwicklungsmöglichkeiten in der Branche	79
Ausstieg als Ausweg aus der Perspektivlosigkeit?.....	81
13. Stellschraube Arbeitsbedingungen – Schlussfolgerungen	84
Würdest du deine Kinder in die Gastronomie schicken? Perspektiven auf den Fachkräftemangel... 84	
Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse und Veränderungspotentiale.....	85
Ausblick.....	90
14. Literatur	92
Weitere Quellen	94
Gesetzestexte	95
Kollektivverträge.....	95
Daten der Arbeiterkammer Oberösterreich	95

1. Einleitung und Forschungsstand

In Österreich hat der Tourismus einen besonders hohen Stellenwert, zumal die in diesem Sektor erwirtschafteten Einnahmen in Relation zum Bruttoinlandsprodukt hierzulande sehr hoch sind. Aber nicht nur für die Wirtschaft, sondern auch für den Arbeitsmarkt, die Stadtentwicklung und den ländlichen Raum ist der Tourismus von großer Bedeutung (BML 2021). Die Branche¹ ist aber auch jene, die aufgrund der Schließungen von Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben während der Lockdowns und der temporären Reisebeschränkungen von der Pandemie besonders getroffen wurde.² So ging im Tourismusjahr 2020/2021 im Vergleich zum Vorjahr die Beschäftigung in der Branche um 21% zurück und die Arbeitslosigkeit stieg um 15% an (AMS 2022a). Die pandemiebedingten Einschränkungen in der Branche stießen allerdings auf strukturelle Probleme, die im Tourismus schon seit längerem bestehen und Thema dieser Studie sind. Bereits vor der Pandemie wurde in Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben immer wieder ein sogenannter Fachkräftemangel diagnostiziert. In einer aktuellen österreichweiten Unternehmensbefragung im Auftrag der Wirtschaftskammer Österreich wird dieser Mangel in der Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft als besonders stark eingeschätzt (Dornmayr/Riepl 2022). In Oberösterreich fällt der von Unternehmen wahrgenommene Fachkräftemangel im Tourismus sogar um eine Spur stärker aus als in anderen Bundesländern: 92% der Unternehmen diagnostizieren einen (sehr starken bis eher starken) Fachkräftemangel (im Vergleich zu 81% österreichweit) (ebd. 12).

Im öffentlichen Diskurs besonders beklagt wurde der sogenannte Fachkräftemangel als nach den pandemiebedingten Schließungen in der Branche der Tourismus wieder einen konjunkturellen Aufschwung erlebte.³ Wurde dabei suggeriert, die Gastwirte und Hoteliers würden kein Personal mehr finden, weil in der Krise viele Beschäftigte aus der Branche ausgestiegen seien und sich umorientiert hätten, so relativieren die quantitativen Daten den Diskurs zum Fachkräftemangel. Im Vergleich zum Juni 2019 waren im Juni 2022 österreichweit sogar etwas mehr Menschen in Gastronomie und Beherbergung beschäftigt (BMAW 2022).⁴ In Oberösterreich war es zu den beiden Zeitpunkten in etwa der gleiche Beschäftigtenstand (ebd.). Obwohl in Österreich der Beschäftigtenstand bereits über dem Vorkrisenniveau liegt, wird derzeit in der Branche auffällig viel Personal gesucht, was sich an der großen Anzahl offener Stellen zeigt. So verzeichnete das Hotel- und Gastgewerbe im Vergleich zum Juni 2019 im Juni 2022 fast doppelt so viele ausgeschriebene Stellen (BMAW 2022).⁵ Dass die Frage, ob in bestimmten Berufsfeldern ein Fachkräftemangel vorliegt, in der Regel durch eine Gegenüberstellung von offenen Stellen und gemeldeten Arbeitslosen (Stellenandrang) sowie anhand von Unternehmensbefragungen beantwortet wird, wurde bereits durch eine Studie des Instituts für Höhere Studien (IHS) aus dem Jahr 2015 kritisiert. Denn „die damit erzielten Ergebnisse beziehen sich jeweils auf Teilbereiche der Nachfrage-Angebots-Relation und geben insofern nicht einen objektiven Tatbestand wieder [...], sondern bilden vielmehr eine bestimmte Problemsicht ab“ (Fink et al. 2015: 99).

Insgesamt weisen die Daten weniger auf einen Fachkräftemangel in der Branche, als auf eine hohe Volatilität der Beschäftigung hin. Als wesentliche Ursache sind hierfür die häufig belastenden Arbeitsbedingungen zu nennen (z.B. ungünstige Arbeitszeiten, hohe gesundheitliche Belastung, geringe Entlohnung und mangelnde Aufstiegschancen), die sowohl die Rekrutierung von Arbeitskräften als auch den längerfristigen Branchenverbleib erschweren und den Tourismus zunehmend als Übergangs- bzw. Fluchtbranche erscheinen lassen (Biehl/Kaske 2011; Mayerl/Lachmayr 2022: 12). Die wesentliche Bedeutung der Arbeitsbedingungen für die Probleme in der Branche zeigt sich auch daran, dass im Bereich

¹ Wir verwenden in dieser Studie den Begriff des Tourismus, um die Zentralität dieses Wirtschaftsbereichs in Österreich hervorzuheben. Hierbei muss allerdings eingeschränkt werden, dass wir in der vorliegenden Studie Interviews mit Beschäftigten in Beherbergungs- und Gastronomiebetrieben, nicht jedoch in touristischen Dienstleistungsunternehmen wie z.B. Reiseagenturen oder Event-/Sportveranstalter geführt haben.

² 2020 ging der Anteil des Urlaubs- und Geschäftstourismus am BIP 7,6% (2019) auf 4,5% zurück. Im zweiten Pandemiejahr 2021 sank der gesamtwirtschaftliche Beitrag des Tourismus noch weiter auf 4,1% am BIP (Parlament 2022: 14).

³ z.B. Der Standard (11.06.2021); Die Presse (16.05.2022), ORF (28.05.2022)

⁴ Insgesamt 231.297 Beschäftigte im Juni 2019 und 231.903 Beschäftigte im Juni 2022 (ein Plus von 821) (BMAW 2022).

⁵ Insgesamt 11.558 offene Stellen im Juni 2019 und 20.966 im Juni 2022 (BMAW 2022).

Beherbergung und Gastronomie besonders oft arbeitsrechtliche Beschwerden bei der Arbeiterkammer Oberösterreich eingebracht werden: Von 2013 bis 2020 erfolgten die meisten Vorsprachen in der Arbeitsrechtsberatung von (ehemals) Beschäftigten in der Branche Beherbergung und Gastronomie, nur 2021 wurde – aufgrund der temporären Schließungen der Branche – das Gewerbe diesbezüglich von anderen Branchen „überholt“ (AK OÖ 2022a).

Was diskursiv – vor allem von Unternehmer:innenseite – als Fachkräftemangel beklagt wird, ist demnach vor allem auf strukturelle Probleme in der Branche zurückzuführen, die schon seit längerem bestehen (Fink et al. 2015). Neben den angeführten – vorrangig quantitativen – Befunden gibt es in Österreich allerdings keine aktuellen qualitativen Studien, die die Arbeitsbedingungen und den sogenannten Fachkräftemangel in der Branche aus der Perspektive der Beschäftigten untersuchen. Auch der aktuelle „Branchenreport Tourismus und Freizeitwirtschaft“ folgert, dass es für eine tiefergehende Ursachenforschung des Problems qualitativer Zugänge bedarf, die mit den quantitativen Daten kombiniert werden müssten (Bliem et al. 2022: 56). Im Vergleich zu anderen Branchen hat das Hotel- und Gastgewerbe in der arbeitswissenschaftlichen Forschung bislang wenig Beachtung erfahren (Krüger/Guhlemann 2018). Vorhandene Untersuchungen im deutschsprachigen Raum weisen allerdings seit längerem auf einen hohen Zeit- und Arbeitsdruck, häufig atypische und extensive Arbeitszeiten, niedriges Einkommen und geringe Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten in der Branche hin (u.a. Biehl/Kaske 2011; Guhlemann et al. 2016; Maack et al. 2013; Vogt 2004). Zudem ist die Beschäftigung von großer Instabilität und Fluktuation, d.h. einer geringen Beschäftigungsdauer und einem hohem Arbeitslosigkeitsrisiko, geprägt (Vogt 2004).

Auch in Bezug auf die Beschäftigtenstruktur zeigen sich starke Unterschiede zur Gesamtwirtschaft. Der Tourismus gilt als Branche, in der gering qualifizierte Beschäftigung dominiert (Biehl/Kaske 2011: 40). Während zur Qualifikation der Beschäftigten in der Branche keine quantitativen Daten vorliegen, vermitteln Analysen von Stellenanzeigen zumindest ein grobes Bild. Einer solchen Untersuchung von Anzeigen in Oberösterreich zufolge zeigt sich, dass bei 50% der Stellenausschreibungen keine Lehrausbildung gefordert wird und weitere 34% Personal für Hilfstätigkeiten suchen (AK OÖ 2022b). Das deutet darauf hin, dass es sich bei dem hohen Prozentsatz an offenen, unbesetzten Stellen weniger um die Suche nach sogenannten Fachkräften, als allgemein nach Arbeitskräften und dabei zu einem großen Teil nach unqualifizierter Beschäftigung handelt. Untersuchungen zeigen außerdem, dass die Beschäftigten ein relativ niedriges Durchschnittsalter und einen geringen Akademisierungsgrad aufweisen und der Frauenanteil hoch ist (Gardini 2014). Allerdings sind mit einem Frauenanteil von 55,5% im Jahr 2021 (BMAW 2022) Tourismusberufe keine klassischen „Frauenberufe“, sondern sogenannte Mischberufe.⁶ Das Gastgewerbe wird aber nicht zuletzt deshalb häufig als „Frauen-Branche“ bezeichnet, weil in hohem Ausmaß weiblich konnotierte, haushaltsnahe und personenbezogene Tätigkeiten anfallen (Wotha/Beyer 2019: 359). Frauen und Männer arbeiten in unterschiedlichen Positionen in der Branche, wobei Frauen in höherem Ausmaß in gering qualifizierten Tätigkeitsbereichen beschäftigt sind und auch deutlich schlechtere Karrierechancen haben (Biehl/Kaske 2011: 2). Wie eine Untersuchung aus Deutschland zeigt, wird die vertikale bzw. hierarchische Segregation innerhalb der Berufsgruppe qua Geschlecht noch verstärkt, wenn man die Variable „Herkunft“ hinzuzieht. So führen insbesondere migrantische Frauen im überproportionalen Ausmaß einfache Tätigkeiten als Helferinnen aus (Wotha/Beyer 2019: 372). Im Vergleich zu Erziehungs- und Gesundheitsberufen ist die Geschlechtersegregation im Tourismus allerdings kaum erforscht (ebd. 376).

Das gilt ebenso für Ungleichheiten aufgrund von Ethnizität und Staatsbürgerschaft in der Branche. Obgleich der Anteil von Menschen ohne österreichischen Pass in Beherbergung und Gastronomie äußerst hoch ist – 2021 lag er bei 51,2% (BMAW 2022) –, gibt es in Österreich bislang keine Forschung, in der die Bedeutung von Citizenship/Ethnizität für Arbeitsbedingungen im Tourismus untersucht wird. Eine qualitative Studie zu Beherbergung und Gastronomie in der Schweiz verdeutlicht indes die ausgeprägte ethnisierte Hierarchie in Gastronomie- und Hotelleriebetrieben, in der Geflüchtete Arbeiten auf der

⁶ Erwähnt werden müssen die Unterschiede in der Geschlechterzusammensetzung zwischen Hotellerie und Gastronomie. Während in erster deutlich mehr Frauen als Männer beschäftigt sind, ist die Verteilung in der Gastronomie nahezu ausgeglichen (Bliem et al. 2022: 34).

untersten Hierarchieebene übernehmen (Kalbermatter/Schief 2019: 149). Hintergrund hierfür ist die durch migrationspolitische Regulierungen hervorgebrachte Stratifizierung der Rechte in Bezug auf den Aufenthaltsstatus, die Arbeitsrechte und die soziale Sicherung, die dazu führt, dass Geflüchtete im Arbeitsverhältnis spezifischen Unsicherheiten ausgesetzt sind (Kalbermatter 2020: 48). Aufschlussreich sind in diesem Zusammenhang auch Untersuchungen zur Beherbergung und Gastronomie in den USA und Großbritannien, die zeigen, dass ethnischere bzw. kulturalisierende Zuschreibungen eine zentrale Rolle zukommt, wenn Tätigkeiten mit Kund:innenkontakt (Front of the house) von weißen Arbeiter:innen übernommen werden, während People of Colour überwiegend Arbeiten in der Küche, im Houskeeping oder im Lager (Back of the house) zugeteilt werden (Bernhardt et al. 2003; McDowell et al. 2007; Waldinger/Lichter 2003). Insbesondere für eine Untersuchung von Branchen wie dem Tourismus, in dem Qualifikationserfordernisse häufig niedrig sind, braucht es daher den Blick auf jene informellen sozialen Praktiken – wie der Rassifizierung und Feminisierung –, durch die Arbeitskräfte auf unterschiedliche Positionen verteilt, Qualifikationen konstruiert und Tätigkeitsfelder auf- oder abgewertet werden (Neuhauser 2019).

Um die Hintergründe für den sogenannten Fachkräftemangel zu untersuchen, ist es außerdem sinnvoll, ein besonderes Augenmerk auf junge Beschäftigte und Lehrlinge in der Branche zu legen. So zeigen Untersuchungen, dass sich langfristig gesehen eher die jüngeren als die älteren (über 44 Jahre) Beschäftigten in ihrer Erwerbslaufbahn wieder vom Tourismus abwenden (Mayerl/Lachmayr 2022: 12). Im Branchenvergleich fällt der Rückgang der Lehrlinge in der Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft mit 12,2% 2021 im Vergleich zum Vorjahr österreichweit mit Abstand am stärksten aus (der insgesamt Lehrlingsrückgang liegt bei 0,8%) (WKO 2022). Die Pandemie verstärkte damit aber nur einen Trend, der bereits vor der Krise bestanden hatte. Um diese Entwicklungen in der Branche zu verstehen, erscheint es – über den Fokus auf diese quantitativen Daten hinaus – sinnvoll, Lehrlinge und junge Beschäftigte selbst nach ihren Erfahrungen in der Lehrausbildung, dem Jobeinstieg in Gastronomie und Beherbergung und ihren Zukunftsperspektiven in der Branche zu befragen. So wurde in einer explorativen qualitativen Untersuchung zu Lehrlingen im Tourismus festgestellt, dass die Arbeitszeiten in der Branche (z.B. enorme Überstunden, Mangel an Ruhetagen, Teildienste), bei denen es auch zu erheblichen Verstößen gegen gesetzliche Arbeitszeitregelungen kam, von den jungen Interviewten am meisten kritisiert wurden (Reisenzaun 2018). Umfassendere Befragungen von Auszubildenden in Deutschland zeigen außerdem, dass die Ausbildungsqualität im Hotel- und Gaststättengewerbe im Vergleich nach wie vor überdurchschnittlich schlecht bewertet wird (DGB 2020). Diesen Befunden zu den Arbeits- und Ausbildungsbedingungen in der Branche zufolge sind im Tourismus erhebliche Anstrengungen notwendig, um den Bereich insbesondere für junge Menschen wieder attraktiv zu machen.

Erkenntnisinteressen und Ziele

Während das Thema Fachkräftemangel und die Bedingungen in der Branche im öffentlichen Diskurs meist lediglich aus Sicht der Arbeitgeberseite beleuchtet werden, zielt die vorliegende Studie darauf ab, das Erfahrungswissen der Arbeitnehmer:innen herauszuarbeiten und ihre im öffentlichen Diskurs sonst tendenziell unterbelichtete Sichtweisen abzubilden. Ziel des Forschungsprojekts ist es daher zu untersuchen, wie die Arbeitsbedingungen und der sogenannte Fachkräftemangel aus der Perspektive der Beschäftigten wahrgenommen und gedeutet werden. Gefragt wird außerdem, inwiefern sich die Arbeitsbedingungen in und durch die COVID-19-Pandemie verändert haben. Zentrale Themen stellen für die interviewten Beschäftigten neben den extensiven Arbeitszeiten und der relativ geringen Entlohnung auch die gesundheitlichen Belastungen, fehlende Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten sowie das häufig als schwierig erlebte Betriebsklima und die (fehlende) Wertschätzung durch Vorgesetzte dar.

Bei Beherbergung und Gastronomie handelt es sich nicht nur um ein häufig prekäres⁷, sondern auch zunehmend migrantisiertes Arbeitsfeld, in dem es zudem zu ausgeprägten geschlechtsspezifischen Unterschieden kommt. Von Erkenntnisinteresse ist es daher, wie sich die Prekarität von Arbeits- und Beschäftigungsverhältnissen im Tourismus und Ungleichheiten entlang von Ethnizität/Citizenship und Geschlecht wechselseitig bedingen. Hierfür muss der Blick auch darauf gerichtet werden, wie diese Wechselwirkung sowohl durch arbeits- und aufenthaltsrechtliche Regulierungen als auch durch rassifizierende und vergeschlechtlichte Zuschreibungen hervorgebracht und gestützt wird. Im Sinne einer erweiterten intersektionalen Perspektive wird außerdem ein Fokus auf die Dimension „Alter“ gelegt und insbesondere nach der spezifischen Situation von jungen Beschäftigten und Lehrlingen in der Branche gefragt.

Auf Basis der dadurch gewonnenen Erkenntnisse geht es in zweiter Instanz darum, Hinweise darauf zu geben, welche Maßnahmen notwendig wären, um der Prekarisierung der Branche im Allgemeinen und der Benachteiligung von Beschäftigten in überdurchschnittlich prekären Fragmenten im Besonderen entgegenzuwirken. Wenngleich die Erzählungen von prekären Arbeitsbedingungen dominieren, gibt es auch einige wenige Positivbeispiele der Arbeitsgestaltung. Wir werden diese Beispiele hervorheben, um daran anknüpfend in den einzelnen Kapiteln sowie abschließend im Fazit auch zu beleuchten, wie es gelingen könnte, die Arbeitsbedingungen zu verbessern.

Im Tourismus ist der gewerkschaftliche Organisationsgrad insbesondere aufgrund der Unternehmensstruktur von vorrangig kleinen und mittleren Betrieben sehr gering. In Oberösterreich haben 85% aller Betriebe weniger als zehn Mitarbeiter:innen und nur 1% mehr als 50 Mitarbeiter:innen (Statistik Austria 2021). Hinzu kommt der hohe Anteil an migrantischen Beschäftigten, die aufgrund sprachlicher oder kultureller Barrieren vorhandene Beratungsangebote häufig nicht in Anspruch nehmen (können). So liegt es zum einen an Informationsdefiziten der Beschäftigten, dass bestehende rechtliche Regeln, z.B. die Überstunden betreffend, nicht eingehalten werden. Zum anderen verdeutlichen die Interviews, dass auch Anweisungen von Arbeitgeber:innen und eine spezifische Branchenkultur dazu führen, dass Bestimmungen nicht eingehalten werden. Im vorliegenden Forschungsbericht werden wir die unterschiedlichen Strategien herausarbeiten, wie Beschäftigte mit Arbeitskonflikten in den Betrieben umgehen. Dazu gehört neben individuellen Verhandlungsstrategien und dem Branchenausstieg auch der Gang zur Interessensvertretung, der in den meisten Fällen aber erst relativ spät erfolgt. Ziel der Studie ist es daher auch, basierend auf den Forschungsergebnissen, Hinweise für interessens- und mitbestimmungspolitische Initiativen zu geben, durch die die arbeitsrechtliche Beratung sowie gewerkschaftliche Organisation in der Branche gestärkt werden könnten.

Die Branche Beherbergung und Gastronomie ist außerordentlich heterogen und das Spektrum an Arbeitsbedingungen daher groß. Ideen für wirksame Arbeitsgestaltungsmaßnahmen, die den genannten Problemen entgegenwirken sollen, setzen daher eine genauere Kenntnis der Arbeitsbedingungen der Beschäftigten in den unterschiedlichen Berufs- und Tätigkeitsfeldern voraus. Im Bericht werden wir deshalb nicht nur auf die Gemeinsamkeiten, sondern auch die Unterschiede der jeweiligen Bereiche – Küche, Service, Housekeeping und Rezeption – hinweisen. Um unsere qualitativen Ergebnisse zu kontextualisieren, werden wir außerdem immer wieder auf quantitative Befunde zur Branche und den Forschungsstand Bezug nehmen.

⁷ Als prekär kann Erwerbsarbeit bezeichnet werden, „wenn die Beschäftigten aufgrund ihrer Tätigkeit deutlich unter ein Einkommens-, Schutz- und soziales Integrationsniveau sinken, das in der Gegenwartsgesellschaft als Standard definiert und mehrheitlich anerkannt wird“ (Dörre 2005: 252).

2. Methodisches Vorgehen und Sample

Im Rahmen der Studie wurden von Ende März bis Mitte Juni 2022 Interviews mit 32 im Gast- und Hotelgewerbe Beschäftigten oder ehemals Beschäftigten durchgeführt. Der Zugang zu den Interviewpartner:innen wurde zum Großteil über die Rechtsberatung der Arbeiterkammer Oberösterreich und zu einem kleinen Teil über persönliche Kontakte gewonnen. Die vorangegangenen Rechtsberatungen erfolgten aufgrund eines breiten Spektrums an Anliegen der Arbeitnehmer:innen, wie zum Beispiel Fragen zu Kurzarbeitsregelungen, zum Entgelt, zu Karenzregelungen oder zur Pension, um nur einige zu nennen. Nach der Beratung wurden die in der Branche Beherbergung und Gastronomie Beschäftigten nach ihrem Interesse befragt, im Rahmen eines Interviews von ihren Erfahrungen mit den Arbeitsbedingungen in der Branche zu berichten und bei Einwilligung von den Forscher:innen kontaktiert zu werden. In den meisten Fällen hatten die angefragten Personen ein hohes Interesse daran, ihre Erfahrungen zu teilen und an der Studie teilzunehmen. Als kleine Aufwandentschädigung erhielten die Interviewten einen 30-Euro-Einkaufsgutschein. Erwähnt werden muss, dass – insofern Beschäftigte sich meist bei Problemen mit einem Arbeitsverhältnis an die Arbeiterkammer wenden – der Hauptzugang zu Interviewpartner:innen über die Rechtsberatung der Arbeiterkammer einen Bias darstellt, den es im Forschungsprozess zu reflektieren gilt. Dem gegenüber steht jedoch auch, dass viele Beschäftigte trotz Arbeitsrechtsverletzungen häufig nicht den Schritt zur Interessensvertretung machen. Darunter zählen besonders die am prekärsten Beschäftigten in gesellschaftlich vulnerablen Positionen.

Insgesamt wurden Interviews mit 21 Frauen und 11 Männern geführt. Darunter hatte genau die Hälfte der Befragten (16) einen Migrationshintergrund. Die Interviewten waren zum Zeitpunkt des Interviews zwischen 17 und 63 Jahre alt, wobei wir vier sehr junge (ehemalige) Beschäftigte (zwischen 17 und 20) und drei ältere Beschäftigte wenige Jahre vor der Pension interviewten. Knapp die Hälfte der Befragten (15) hat eine Lehre in der Branche absolviert, wobei diese von zwei Interviewten abgebrochen wurde. Drei Beschäftigte verfügen über einen Lehrabschluss aus anderen Bereichen. Weitere acht Interviewte haben eine Höherbildende Schule besucht, wobei vier von diesen eine HLW (Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe) mit Schwerpunkt Gastronomie und Tourismus absolviert haben. Vier der Interviewten haben ein Universitätsstudium abgeschlossen oder studierten zum Zeitpunkt des Interviews nebenberuflich. Zwei Personen haben lediglich einen Grundschulabschluss.

Von den 32 Interviewpartner:innen waren zum Zeitpunkt des Interviews 19 noch in der Branche beschäftigt und acht ausgestiegen, weitere fünf Personen waren zum Zeitpunkt des Interviews arbeitssuchend. Die Interviewten decken ein breites Spektrum an Bereichen und Tätigkeitsfeldern der heterogenen Branche ab. 17 Personen waren in der Hotellerie und 15 in der Gastronomie beschäftigt oder ehemals beschäftigt, wobei es auch etliche Überschneidungen gibt, da Interviewte im Laufe ihrer Berufslaufbahn zwischen den Bereichen wechselten und Erfahrungen in unterschiedlichen Tätigkeitsfeldern gesammelt haben. Die meisten Interviewten waren im Service beschäftigt, am zweitmeisten Personen waren in der Küche und weniger Interviewte waren an der Rezeption oder im Housekeeping beschäftigt oder ehemals beschäftigt. Vier der Beschäftigten waren außerdem (auch) als Betriebsrät:innen tätig. Diese Interviews haben in gewisser Weise eine doppelte Funktion, da sie sowohl Auskunft über die Erfahrungen der Befragten als Arbeitnehmer:innen als auch als Betriebsrät:innen im Betrieb geben. Die Betriebsrät:innen haben daher durch ihre Funktion der Interessensvertretung auch die Rolle von Expert:innen zu diesem Thema.⁸ Die meisten Interviews führten wir mit Personen, die im Oberösterreichischen Zentralraum (Linz, Wels) beschäftigt sind bzw. waren, die zweitmeisten mit (ehemaligen) Beschäftigten im Salzkammergut und weitere Interviews mit Personen mit Beschäftigung im Traun-, Inn-, Hausruck- und Mühlviertel. Um das Sample besser überblicken zu können, haben wir dieses zusätzlich als Tabelle in pseudonymisierter Form zusammengefasst. Die Nummerierung der einzelnen Interviews soll auch dabei helfen, bei der Lektüre der Studie die zitierten Interviewpassagen besser zuordnen zu können.

⁸ Zum Expert:innenbegriff, bei dem es um das in spezifische Funktionskontexte eingebundene Akteure und folglich um die Erhebung des damit verbundenen Wissens handelt, siehe Meuser und Nagel (2009).

#	Pseud. Name	Geschl.	Nationalität	Alter	Noch in Branche	Tätigkeit	Ausbildung
01	Karima Naser	W	Syrien	30	arbeitssuchend	Service/Gastronomie	Matura
02	Otto Fuhrmann	M	Österr.	54	arbeitssuchend	Stationsleitung Catering/Gastronomie	Matura/Hotelfachschule
03	Michael Lindgruber	M	Österr.	36	Ja	Service/Hotellerie	Lehre/Service
04	Jascho Szabó	M	Ungarn	41	arbeitssuchend	Service/Gastronomie	Universitätsabschluss (nicht in Ö)
05	Esmá Hodžić	W	Ex-Jugosl.	48	Ja	Buffetkraft/Gastronomie	Lehre/Frisörin
06	Ingrid Huber	W	Österr.	60	Ja	Buffetkraft Kantine/Gastronomie	Lehre/Buchhaltung
07	Ana Gonzales	W	Venezuela	55	Ja	Küchenhilfe/Gastronomie	Matura (nicht in Ö)
08	Abdul Wajed	M	Banglad.	35	Ja	Rezeption/Hotellerie	Universitätsabschluss (nicht in Ö)
09	Marian Dimitru	M	Rumän./Ö	38	Ja	Service Oberkellner/Gastronomie	Lehre/Gastronomie
10	Sophie Hauser	W	Österr.	58	Ja	Service bzw. Allroundkraft/Hotellerie	Lehre/Service
11	Janina Fiegler	W	Österr.	41	Nein	Service bzw. Allroundkraft/Gastronomie	Lehre/Restaurantfachfrau
12	Lisha Bakary	W	Ruanda	20	arbeitssuchend	Köchin/Hotellerie	Lehre/Köchin
13	Dinesh Ram	M	Indien	23	Nein	Service/Gastronomie	Matura/derzeit: Studium BWL
14	Aleksandra Iwanov	W	Russland	54	Ja	Küchenhilfe/Gastronomie	Lehre/Schneiderin
15	Thida Baan	W	Vietnam	20	Ja	Köchin/Gastronomie	Lehre/Köchin
16	Sandra Müller	W	Österr.	27	Ja/Karenz	Rezeption/Hotellerie	Matura/Hotelfachschule
17	Latifa Fathy	W	Syrien	45	arbeitssuchend	Küchenhilfe/Gastronomie	Grundschulabschluss
18	Ceyda Akgül	W	Türkei	35	Ja	Housekeeping/Hotellerie	Grundschulabschluss
19	Amira Tomić	W	Ex-Jugosl.	42	Nein	Housekeeping/Hotellerie	Lehre/Köchin
20	Martin Bruckner	M	Österr.	62	Ja	Rezeption/Hotellerie	Matura
21	Gülây Yalçın	W	Türkei	32	Ja	Köchin/Hotellerie	Lehre/Köchin
22	Elmira Aliyeva	W	Aserbaid.	35	Ja	Köchin/Hotellerie	Lehre/Köchin
23	Klara Erdinger	W	Österr.	21	Ja	Köchin bzw. Pâtisseries/Gastronomie	Matura/HLW
24	Milán Farkas	M	Ungarn	26	Nein	Service Oberkellner/Hotellerie	Matura/Agrarwirt
25	Erich Gasser	M	Österr.	34	Nein	Küchenchef/Hotellerie	Lehre/Koch
26	Kathrin Lindner	W	Österr.	18	Nein	Service/Hotellerie	Lehre/Rezeption (abgebrochen)
27	Leonie Winter	W	Österr.	24	Ja	Service/Gastronomie	Matura/HLW
28	Ferdinand Sellner	M	Österr.	60	Ja	Service/Hotellerie & Betriebsrat	Lehre/Koch
29	Miriam Geiger	W	Österr.	17	Nein	Service/Hotellerie	Lehre/Gastronomie (abgebrochen)
30	Hannes Krüger	M	Österr.	41	Ja	Service Leitung/Hotellerie	Lehre/Gastronomie
31	Franziska Derflinger	W	Österr.	25	Nein	Rezeption/Hotellerie, ehem. Betriebsrätin	Universitätsabschluss
32	Sabine Riegler	W	Österr.	45	Ja	Catering/Gastronomie, Betriebsrätin	Lehre/Köchin bzw. Restaurantfachfrau

Die Interviews waren leitfadengestützt, hatten aber auch narrative Anteile. Mit zwei Beschäftigten eines Hotels, die auch befreundet waren, wurde auf Wunsch dieser das Interview zusammen, daher zu dritt, geführt. Die Interviews fanden zum Teil persönlich in den Räumlichkeiten der AK Oberösterreich bzw. der Bezirksstellen und zum Teil online über Zoom oder andere Programme statt. Wir begannen mit der narrativen Einstiegsfrage, wie es dazu gekommen war, dass die Befragten in der Branche zu arbeiten begonnen hatten und wie dieser Einstieg (damals) für sie war.

Der Leitfaden gliederte sich in folgende Themenblöcke: die Migrationsbiografie (falls vorhanden), der Weg in den Betrieb, der Betrieb und das Beschäftigungsverhältnis, die Tätigkeitsbeschreibung/der Arbeitsprozess, die Einschätzung der eigenen Arbeitssituation/Arbeitsbedingungen, die Veränderungen durch die Pandemie, physische und psychische Belastungen, das Verhältnis zu Kolleg:innen und Vorgesetzten, Arbeitskonflikte und die Interessensvertretung. Der Leitfaden wurde abgeschlossen mit Fragen nach der Einschätzung der Beschäftigten zum sogenannten Fachkräftemangel in der Branche und nach ihren persönlichen Zukunftsplänen.

Von allen Interviews wurden kurze Protokolle zum Verlauf des Interviews, dem ersten Eindruck der Interviewer:in und wichtigen Aspekten, die nicht aufgenommen wurden (z.B. das Gespräch/die Situation vor oder nach dem Interview oder nonverbale Aspekte während des Interviews), angefertigt.

In den meisten Fällen hatten die Interviewpartner:innen ein hohes Rede- und Mitteilungsbedürfnis, so dass die Interviews häufig einen selbstläufigen Charakter hatten. Die Dauer der Interviews betrug im Schnitt eine Stunde. Methodisch orientierten wir uns am Problemzentrierten Interview nach Witzel, da diese Methode besonders geeignet ist, um themenzentrierte mit offenen Interviewanteilen zu kombinieren. Die Interviews wurden bis auf eines, das auf Arabisch geführt und ins Deutsche übersetzt wurde, auf Deutsch geführt. Aufgrund von Sprachbarrieren verliefen einige wenige Interviews nicht flüssig und die Interviewer:innen mussten mehrmals nachfragen, um Antworten auf die Fragen des Leitfadens zu erhalten. Trotz dieser Verständnisschwierigkeiten brachten auch diese Interviews wichtige Erkenntnisse zutage.

Alle Interviews wurden – mit dem Einverständnis der Interviewten – aufgenommen und die allermeisten vollständig transkribiert, einige Interviews wurden nur teiltranskribiert und Zusammenfassungen der nicht transkribierten Teile erstellt. Teiltranskriptionen mit Zusammenfassungen wurden vor allem von jenen Interviews erstellt, bei denen die erwähnten Sprachbarrieren vorhanden waren. Schon in der Transkription wurden personenbezogene Daten pseudonymisiert. Fehlerhafte Sätze wurden zur besseren Lesbarkeit in korrigierter Version transkribiert, ohne jedoch den Sinn zu verändern.

Die Interviews wurden vollständig mit der Software für Qualitative & Mixed Methods-Forschung (MAXQDA) kodiert. Die Auswertung der Interviews erfolgte größtenteils inhaltsanalytisch und an ausgewählten, besonders dichten Passagen wurden Feinalysen in Form von Gruppenauswertungen durchgeführt. Da es sich um leitfadenbasierte Interviews handelt, die aber hohe narrative Anteile aufweisen, erwies sich diese Kombination von inhaltsanalytischen und interpretativen Verfahren als geeignetste Form der Datenauswertung. Das Sample bildet ein breites Spektrum an Erfahrungen ab. Da in der qualitativen Sozialforschung nicht mit Stichproben gearbeitet wird, ist das Ziel der Studie keine Repräsentativität im quantitativen Sinn ist. In der Auswertung der qualitativen Daten ging es vielmehr darum, die Sinnzuschreibungen und Situationsdefinitionen der Interviewten interpretativ zu rekonstruieren.

Die Forschung erfolgte in einem fünfköpfigen Team. Die Interviews wurden zu großen Teilen in der Gruppe (von drei bis vier Personen) ausgewertet, wodurch verschiedene Perspektiven und Interpretationen eingebracht und diskutiert sowie Interpretationen intersubjektiv überprüft werden konnten.

3. Brancheneinstieg und Wege in den Job

Der Einstieg in die Branche gestaltete sich bei den Befragten sehr unterschiedlich. Grob kann zwischen Beschäftigten, die sich freiwillig dafür entschieden und jenen, die die Branche aufgrund fehlender Alternativen wählten, unterschieden werden. Dabei sind Freiwilligkeit und Zwang keinesfalls als Dichotomie anzusehen, sondern als ein Kontinuum, auf dem sich die Erfahrungen der Beschäftigten einreihen. Die Interviewten mit Migrationshintergrund berichten allerdings deutlich häufiger von einem ökonomischen, familiären und/oder institutionellen Druck, der ihnen keine Alternative zur Branche gelassen habe.

Das Gastgewerbe als bewusste Wahl

Die Befragten, die sich bewusst für die Branche entschieden haben, erzählen von einer sehr hohen Anfangsmotivation, die jedoch häufig enttäuscht wurde. Insbesondere Köch:innen geben oft an, dass Kochen seit jeher ihre große Leidenschaft, ihr „Hobby“, gewesen sei und sie sich deshalb für die Branche entschieden haben. So erzählt beispielsweise eine junge Befragte von ihrem Beweggrund, eine Lehre als Köchin zu beginnen:

„Also ich habe immer schon gern gekocht, egal was wir in der Schule gemacht haben, ich habe es zuhause nachgekocht. Und ich habe gesehen, dass mir das gefällt und ich das machen möchte.“ (12/LB)

Aber auch für den Servicebereich geben einige Befragte ein starkes inhaltliches Interesse an der Tätigkeit als Grund für ihren Brancheneinstieg an. In unseren Interviews wird die Gastronomie beispielweise positiv als eine Branche beschrieben, in der gute kommunikative Fähigkeiten großgeschrieben werden und man viele verschiedene Menschen kennenlernt. In diesem Sinn erklärt die 18-jährige Kathrin Lindner ihre damalige Motivation, eine Lehre in der Branche zu beginnen:

„Die Leute waren das Ausschlaggebende. Also, ich bin ja eigentlich sehr extrovertiert und sehr kommunikativ und das hat halt immer gut gepasst. Und mit den Gästen bin ich immer gut zusammengekommen. Und, ja, das hat mir halt schon eigentlich immer eine Freude gemacht, dass ich da viel Gesprächsstoff habe. Jedes Mal, immer andere Leute kennenlerne, ganz viele verschiedene Persönlichkeiten.“ (26/KL)

Diese „Freude“ an der Tätigkeit spiegelt sich zum Teil auch in quantitativen Befragungen wider. Schneidet die Branche im von der Arbeiterkammer OÖ in Zusammenarbeit mit den Forschungsinstituten SORA und IFES erstellten Arbeitsklima Index bei den allermeisten Werten zur Zufriedenheit der Beschäftigten durchgehend unterdurchschnittlich ab, so ist auffällig, dass dies bei der Kategorie „Spaß bei der Arbeit“ nicht der Fall ist. In Gastronomieberufen geben weniger Beschäftigte als in anderen Berufen an, dass ihnen die Arbeit keinen Spaß machen würde (AK OÖ 2022c).

Jedoch wurde bei den interviewten Lehrlingen die hohe Anfangsmotivation für die Branche noch in der Lehrausbildung enttäuscht. Ausschlaggebend hierfür war nicht die Tätigkeit an sich, sondern – wie es die Befragte ausdrückt – das „Rundherum“, womit vor allem ihre schwierigen Arbeitsbedingungen im Lehrbetrieb gemeint sind (26/KL). Die Erfahrungen in der Ausbildung werden im nächsten Kapitel ausführlicher geschildert (Kap. 4). Hier kann jedoch bereits festgehalten werden, dass negative Erfahrungen in den Lehrbetrieben häufig zur relativ raschen Ernüchterung der positiven Erwartungen an berufliche Verwirklichung führten und zwei der Interviewten sogar ihre Ausbildung abbrachen.

In die Branche „reingeboren“ oder „reingerutscht“

Eine weitere Gruppe von Befragten gibt an, in die Branche „reingeboren“ worden zu sein, weil sie schon von früh auf im Familienbetrieb mitgearbeitet haben. Dies ist der Fall bei Otto Fuhrmann, für den der Einstieg in die Gastronomie eine „Selbstverständlichkeit“ war, obwohl er eigentlich lieber einen technischen Beruf ergriffen hätte.

„Weil halt die Familie lauter Gastro gehabt hat. Das war halt so eine Selbstverständlichkeit, dass du das halt weitermachst. War aber eigentlich gar nicht meine Vorstellung [...] Und hab mich halt dann schön langsam reingefunden, aber ich wollte eigentlich das nicht machen, ja? Ich habe mich immer mehr für die Technik, für Autos und so interessiert. Also ich wäre lieber der Sohn von einem Autohändler gewesen (lacht), nicht von einem Wirt, nicht? Weil man das natürlich auch mitkriegt, was tatsächlich passiert. Dass niemand Zeit hat, dass die sechs Tage 16 Stunden am Tag arbeiten und eigentlich für die Kinder und für die Familie möglichst gar keine Zeit bleibt. Also das habe ich damals schon gesehen. Aber irgendwie bist du da so reingeboren und dann geht das halt einfach weiter.“ (02/OF)

Während Otto Fuhrmann den ehemaligen Familienbetrieb als Belastung und Hindernis für eine autonome berufliche Entwicklung wahrnahm, berichtet eine andere, deutlich jüngere Befragte davon, dass es immer ihr Traum gewesen sei, das Gasthaus ihrer Großmutter zu übernehmen – ein Wunsch, der allerdings nicht aufging, weil der Betrieb verkauft wurde (29/MG). Eine weitere Interviewte erzählt von der Frühstückspension ihrer Eltern und dem Spaß, den sie schon von klein auf hatte, mit den Gästen zu arbeiten (27/LW). Gemeinsam ist den Befragten, die in Familienbetrieben aufgewachsen sind, dass sie ihren Branchenbeginn als „reingeboren werden“ oder „hineinrutschen“ (27/LW) beschreiben – eine Metapher, die einen (gewissen) Selbststeuerungs- und damit Selbstbestimmungsverlust suggeriert.

Von einer anderen Art in die Branche „reinzurutschen“, berichten weitere Interviewte, für die eine berufliche Orientierungslosigkeit als Jugendliche bzw. junge Erwachsene dazu führte, dass sie in der Gastronomie zu arbeiten begannen. So erzählt eine Befragte, dass sie über ihre Schulwahl – eine HLW mit Schwerpunkt Service und Kochen – in die Branche gekommen sei:

„Das war dann der Weg wie ich dann in das Kochen reingerutscht bin. [...] vorher habe ich nicht so den Plan gehabt. Wenn du vierzehn Jahre alt bist und du sollst dir eine Schule aussuchen, ist das schwierig. Aber das war das Richtige für mich, definitiv.“ (23/KE)

Als weniger richtig empfand eine andere Befragte ihre frühe Entscheidung für die Branche:

„Sonntag arbeiten, Feiertag arbeiten, in der Nacht arbeiten. Man muss es mögen auch. Ich habe das damals, mit 15, noch nicht gewusst wirklich, worauf ich mich einlasse, nicht so wirklich.“ (11/JF)

Ebenfalls aufgrund von beruflicher Orientierungslosigkeit in die Branche eingestiegen ist ein weiterer Befragter, bei dem außerdem der Druck der Arbeitslosigkeit hinzukam.

„Ich war eigentlich ein Gast und sie haben gesagt, sie suchen einen Lehrling und ich habe dann einfach gesagt, ich fange einfach an. Ich war mir damals nicht so sicher, was ich machen soll und dann habe ich einfach ja gesagt. Ich war zwei Monate arbeitslos und ich wollte einfach eine Arbeit haben und dann habe ich gesagt, ich schaue mir das an und fange als Lehrling an.“ (03/ML)

Das „Hineinrutschen“ in die Gastronomie statt einer bewussten Entscheidung für den Beruf ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass die Einstiegsbarrieren für die Branche relativ niedrig bis nicht vorhanden sind. Das wird auch an den Erzählungen über die Wege in den Job sichtbar. Die Anbahnung erfolgte unterschiedlich, in vielen Fällen über Freund:innen oder Bekannte, aber auch genauso über Bewerbungen aufgrund von Zeitungs- oder Social-Media-Annoncen, aus Eigeninitiative oder vermittelt durch das AMS. Gemeinsam ist den Erfahrungen, dass der Einstieg in den Job meist sehr rasch erfolgte. So schildert beispielsweise ein Befragter, er sei nach seiner Initiativbewerbung bei einem Catering-Betrieb sofort zurückgerufen worden, „weil ja eh Not am Mann ist, weil ja eh keiner jemanden hat“ (02/OF). Und ein anderer Interviewter schilderte den zügigen Einstellungsprozess mit den Worten: „Das Ganze hat fünf Minuten gedauert und am nächsten Tag habe ich angefangen“ (20/MB).

In die Branche „reingezwungen“

Diese niedrigen Voraussetzungen erleichtern den Zugang zur Branche insbesondere auch für Migrant:innen, die erst seit kurzem in Österreich leben und/oder mangelnde Deutschkenntnisse haben. So

beschreibt Karima Nasser, die 2015 von Syrien nach Österreich geflüchtet ist, ihren Brancheneinstieg wie folgt:

„Und ich finde es hier ein bisschen schwer, eine Arbeit zu finden, weil hier alles eine Ausbildung braucht. Und das ist immer die einfache Arbeit und leichte Arbeit nehmen die Leute in der Gastronomie.“ (01/KN)

Im weiteren Interview berichtet Karima Nasser davon, dass der ökonomische Druck, eine Arbeit zu finden für sie besonders hoch war, weil ihr Mann nach wie vor keine Arbeitsberechtigung hat. Von einem ähnlichen Druck erzählt Latifa Fathy, die ebenfalls 2015 aus Syrien geflüchtet ist und in ihrem Herkunftsland nur einen Grundabschluss gemacht hat.

„Nachdem ich die Arbeit dort verlassen hatte, hat das AMS mir Arbeitsstellen im Restaurant besorgt und weil ich nichts in der Hand habe und gar keine Ausbildung habe, habe ich das auch angenommen. Ich habe etwa ein Jahr in einem Restaurant beim selben Chef gearbeitet, dann haben sie den Laden gesperrt. [...] Ehrlich gesagt, habe ich mich gar nicht wohl gefühlt bei der Arbeit. Aber ich habe es angenommen, weil mein Mann war krank und er konnte nicht arbeiten und du weißt, wie das ist in Österreich. Wenn man nicht arbeitet, kommt man nicht über die Runden. Gezwungener Weise bin ich also in die Arbeit gegangen.“ (17/LF)

Die Erfahrungen der beiden Interviewten verdeutlichen, dass Migrant:innen und insbesondere Geflüchtete in einer prekären Lebenssituation häufig weniger in die Branche „reinrutschen“, als vielmehr „reingezwungen“ werden. Eine fehlende Ausbildung bzw. die fehlende Anerkennung von Abschlüssen aus dem Herkunftsland, eine prekäre ökonomische Situation sowie institutioneller Druck, z.B. seitens des AMS, bedingen diesen Zwang, Jobs in der Gastronomie anzunehmen, auch wenn dies den eigentlichen beruflichen Wünschen widerspricht. Eine weitere Interviewte, die vor einigen Jahren als Jugendliche aus Vietnam nach Österreich migriert ist und nach wie vor wenig Deutsch spricht, erklärt die Selbstverständlichkeit, mit nur wenig Sprachkenntnissen in der Küche arbeiten zu können: „Warum dieser Bereich? Ja, Sprache (lacht) und ich glaube in der Küche ist nicht so schwer, darum bin ich in der Küche.“ (15/TB)

Ähnlich beschreibt der Kellner Dinesh Ram, der 2015 von Indien nach Österreich gekommen ist und mittlerweile nebenberuflich begonnen hat Betriebswirtschaft zu studieren, seinen Brancheneinstieg nach seiner Ankunft:

„Ja, also, es war nicht einfach, weil hier in Österreich ist es so, wenn man nicht Deutsch kann, kriegt man keinen gescheiten Job und die einzige Möglichkeit, die ich damals hatte, war eben die Gastronomie und ich wollte immer selbstständig sein und nicht das Geld von den Eltern nehmen. Dann habe ich angefangen zu arbeiten und das war mein Gastronomiemoment.“ (13/DR)

Neben fehlenden bzw. nicht anerkannten Qualifikationen und mangelnden Sprachkenntnissen gibt es für kopftuchtragende muslimische Frauen noch andere Gründe, warum der Brancheneinstieg in die Gastronomie naheliegend ist. So berichtet Gülay Yalçın von ihren Exklusionserfahrungen am Arbeitsmarkt aufgrund ihres Kopftuchs, nachdem sie gemeinsam mit ihrem Mann 2010 nach Österreich migriert ist:

„Es gefällt mir nicht sehr gut, weil ich habe ein Kopftuch und ich finde nicht jeden Arbeitsplatz. Zum Beispiel zuerst wollte ich Konditorin werden, ich wollte andere Arbeit arbeiten. Und alle haben nicht direkt gesagt wegen Kopftuch, aber ich verstehe schon. Ja und dann habe ich den Pflichtschulabschluss fertig gemacht und dann einen Beruf gesucht – Gastronomie wie gesagt, gefällt mir. Dieser Beruf ist gut wegen Kopftuch, sowieso in der Küche muss man was tragen (lacht). Sonst, wenn ich auf der Straße gehe, sagen manche Frauen: ‚Warum kommst du hier her, geh in dein Heimatland, du bist Türkin mit Kopftuch, wir wollen das nicht, unserer Tradition gefällt es nicht‘. Und ich fühle mich deswegen immer nicht gut.“ (21/GY)

Trotz negativer Erfahrungen, die sie in der Branche vor allem in ihrem ersten Lehrbetrieb gesammelt hat, beschreibt Yalçın die Küche als einen geschützten Raum, in der sie – im Gegensatz zu ihrem sonstigen Alltag – nie jemand wegen ihres Kopftuchs angesprochen oder ihr gesagt hätte, ihr Deutsch sei schlecht. Das bedeutet allerdings nicht, dass die Gastronomie als diskriminierungsfreier Raum

verstanden werden kann. Im Gegenteil berichten die Befragten häufig von Erfahrungen rassistischer Diskriminierung (siehe Kap. 5).

Insgesamt ist auffällig, dass der kleinere Teil der Befragten ihren Einstieg in die Branche als Folge eines intrinsischen Berufswunsches beschreibt. Faktoren wie das Hineinwachsen in den Familienbetrieb oder Orientierungslosigkeit in der Berufswahl als Jugendliche führen dazu, dass die Branche gewählt wird. Nicht wenige Befragte – jene, die die Branche bewusst gewählt haben, aber auch Befragte, die in dieser aus anderen Gründen tätig sind, – schildern eine hohe Anfangsmotivation, die jedoch rasch durch die Erfahrungen in den (Lehr-)Betrieben enttäuscht wurde. Während zwar auch österreichische Befragte von der Erfahrung eines ungewollten oder zumindest unbewussten „Reinrutschens“ in die Branche berichten, zeugen die Erzählungen der migrierten Interviewten von einem verschärften Druck und einer Alternativlosigkeit aufgrund der multiplen Prekarität ihrer Lebenssituation (ökonomische Bedingungen, familiäre Situation, Sprachbarrieren, institutioneller Druck etc.).

4. Jungsein in der Branche: Negative Erfahrungen in den Ausbildungsbetrieben

Im Vergleich zu anderen Branchen verzeichnet der Tourismus seit Jahren durchgehend einen überdurchschnittlichen Lehrstellenüberhang, d.h. es gibt mehr offene Lehrstellen als Lehrlinge. Ende Mai 2022 standen in Österreich 2.409 sofort verfügbare Lehrstellen in Tourismusberufen 262 sofort verfügbaren Lehrstellensuchenden gegenüber (AMS 2022). Dabei ist die Zahl der Jugendlichen, die den Beruf Koch/Köchin erlernten, zwischen 2011 und 2021 um 40% gesunken. Die Lehrberufe Gastronomiefachmann/frau und Restaurantfachmann/frau verzeichneten mit minus 58 und minus 50% sogar noch stärkere Rückgänge (Bliem et al. 2022: 70). Deutlich höher als im Branchendurchschnitt ist in der Gastronomie auch die Drop-Out-Quote bei Lehrlingen.⁹ Zwischen 2018 und 2020 betrug diese beispielsweise für Restaurantfachfrauen und -männer 51%¹⁰ und bei Köch:innen 40,7%¹¹ (im Vergleich zu 27,5%¹² im Gesamtdurchschnitt) (WKO 2021).

Aus diesen Zahlen kann der Schluss gezogen werden, dass Tourismusberufe zu erlernen für immer weniger junge Menschen eine Option darstellt. Während die quantitativen Daten ein gutes Bild dieses schwierigen Status Quo der Branche vermitteln, sind sie weniger gut als qualitative Daten in der Lage, die Hintergründe für die rückläufige Attraktivität der Lehrberufe im Tourismus zu ermitteln. Unsere qualitative Erhebung kann hierfür zumindest explorative Hinweise geben. Für eine fundierte Einschätzung der Gründe bräuchte es allerdings eine umfassendere Studie zur Situation von Lehrlingen in der Branche als dies die vorliegende Untersuchung, die nicht spezifisch auf diese Gruppe fokussiert, zu leisten im Stande ist.

Knapp die Hälfte der Interviewten (15 von 32) hat eine Lehre in der Branche absolviert bzw. begonnen. Weitere fünf Befragte haben eine HLW mit Schwerpunkt Gastronomie und Tourismus besucht. Aufgrund ihrer negativen Erfahrungen im Lehrbetrieb haben zwei der jüngsten Befragten im Sample (18 und 17 Jahre) ihre Ausbildung abgebrochen. Eine weitere junge Frau (20 Jahre) plante kurze Zeit nach ihrer Lehre, im Zuge ihrer ersten Arbeitserfahrung als ausgebildete Köchin, die Branche zu wechseln. Bemerkenswert ist, dass alle drei Frauen sich bewusst für die Branche entschieden und eine sehr hohe Ausgangsmotivation hatten (siehe auch Kap. 3). Bevor in diesem Kapitel auf die Erzählungen dieser drei jungen Frauen und ihre noch sehr frischen Erfahrungen in den Lehrbetrieben eingegangen wird, schildern wir die (etwas) länger zurückliegenden Ausbildungserfahrungen von zwei weiteren Beschäftigten.

Länger zurückliegende Erfahrungen in der Ausbildung

Die retrospektiven Erzählungen über ihre Ausbildung fallen bei den meisten Interviewten wenig positiv aus. Auch wenn es sich dabei um Probleme handelt, die insgesamt häufig die Arbeitsbedingungen in der Branche charakterisieren, stellt sich dies in der Ausbildung/Lehre zum Teil noch verschärft dar. In der folgenden Erzählung einer Interviewten über ihre erste Praktikumserfahrung in einem Betrieb im Salzkammergut kommen mehrere Aspekte zum Ausdruck, unter denen jungen Menschen in der Branche häufig leiden.

„Im ersten Jahr war ich in der Küche. Da war ich 15 Jahre alt und in Endeffekt bist du ein bisschen rein geschubst worden in das Ganze. Einerseits wirst du behandelt, wie wenn du eine Vollzeitkraft wärst, also du musst genau dasselbe können, wie ein Koch zum Beispiel und wirst aber nur sehr sehr geringfügig laut Kollektiv quasi bezahlt. Und da waren es eben so Sachen wie, [...] da war ein Fest [...] und da habe ich

⁹ Die Drop-Out-Rate gibt an, wie hoch der Anteil jener Personen ist, die ihre Lehrausbildung nicht positiv abschließen. Darunter fallen jene, die ihre Lehrausbildung vorzeitig abbrechen, jene die nicht zur Lehrabschlussprüfung antreten und jene, die diese negativ absolvieren.

¹⁰ Darunter fallen 33,7% vorzeitige Lehrabbrüche, 8% negative Lehrabschlussprüfungen und 9,3% nicht angetretene Lehrabschlussprüfungen (WKO 2021).

¹¹ 28% vorzeitige Lehrabbrüche, 6,8% negative Lehrabschlussprüfungen und 5,9% nicht angetretene Lehrabschlussprüfungen (ebd.).

¹² 18,1% vorzeitige Lehrabbrüche, 4,8% negative Lehrabschlussprüfungen und 4,6% nicht angetretene Lehrabschlussprüfungen (ebd.).

zwölf Stunden lang durchgehend von in der Früh bis um sieben acht in der Nacht gearbeitet. [...] Das nächste war, dass ich unter 15 Jahre [alt war], bist du teilweise bis halb zwölf, zwölf in der Küche gestanden, was auch nicht ganz rechtens war. Ich habe teilweise Maden aus dem Mülleimer [...] rausgespritzt und solche Sachen. Und ja, das war schon ziemlich heftig, vor allem wenn du vorher nie wirklich gearbeitet hast und dann wirst du hineingeschubst in ein Ding, wo es dann noch psychischen Druck gibt, weil die Küchenchefin hat mich gehasst, weil ich denselben Namen hatte wie sie und die hat mich permanent psychisch fertig gemacht. Und wenn du dann wirklich soweit warst, dass du komplett geheult hast, dann bist du auch noch angeschrien worden.“ (31/FD)

Indem die Interviewte in ihrer Schilderung häufig vom Personalpronomen „Ich“ zum „Wir“ wechselt, entpersonalisiert sie ihre individuellen Erfahrungen und impliziert damit deren universellen Charakter und insofern die Betroffenheit von jungen Menschen in der Branche im Allgemeinen. Tatsächlich sind sich die Erzählungen der Interviewten über ihre Ausbildung in den Lehrbetrieben bemerkenswert ähnlich. Viele berichten von extensiven und häufig die gesetzlichen Bestimmungen überschreitenden Arbeitszeiten¹³, hohem Arbeitsdruck und starken psychischen Belastungen vor allem aufgrund der herabsetzenden Behandlung durch Vorgesetzte. Dass Jugendliche im Hotel- und Gaststättengewerbe häufig mit den gleichen Problemen konfrontiert sind, ist auch das Ergebnis einer umfassenden Befragung von Auszubildenden in Deutschland, dem Ausbildungsreport des Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB): Ein rauer Umgangston im Betrieb, der Eindruck ausgenutzt zu werden, eine mangelnde fachliche Anleitung und permanent viele Überstunden bestimmen den Arbeitsalltag (DGB 2020: 7).

Dass die Interviewte Derflinger in dem Ausschnitt zweimal betont, erst 15 bzw. sogar unter 15 Jahre alt gewesen zu sein, und davon spricht „rein geschubst“ worden zu sein, verdeutlicht wie wenig sie – wie viele andere Befragte – auf die vorherrschenden Arbeitsbedingungen vorbereitet war und anderes von ihrer Ausbildung im Betrieb erwartet hätte. Laut Guhlemann und Krüger (2018) handelt es sich beim Wechsel vom Schul- in den beruflichen Alltag um eine kritische Phase im Leben junger Menschen, die im Gastgewerbe auch unter Idealbedingungen auf stressige Arbeitsspitzen, körperlich anstrengende Arbeit und vor allem schlecht planbare Arbeitszeiten und Überstunden trifft. Diese Bedingungen erschweren eine Fortsetzung des gewohnten Privatlebens und erfordern Anpassungsleistungen, für die allerdings selten Hilfestellungen zur Verfügung stehen – alles Faktoren, die Brüche in der erwerbsbiografischen Stabilität begünstigen (Guhlemann/Krüger 2018: 120).

Der Abstand zwischen Erwartungen und Realität der Ausbildungsbedingungen führt daher nicht selten dazu, dass Interviewte nach ihrer Lehrzeit „nichts mehr von der Branche wissen“ wollen, wie es Marian Dimitru ausdrückt. Der Kellner ist zwar wieder in die Branche zurückgekehrt, dies allerdings erst einige Jahre nach seiner Lehrzeit. Dimitru erzählt, dass die drei Jahre in einem österreichweit bekannten Fünf-Sterne-Hotel „eine reine Katastrophe“ waren. Auf die Nachfrage warum, antwortet er:

„Weil ich, wie gesagt, als Lehrling da war, ich hätte eigentlich eine Fünf-Tage-Woche gehabt, hatte aber eine Sechs-Tage-Woche und in sechs Tagen habe ich von früh bis spät nur Besteck poliert, tausende von Wannen ganz alleine gesilbert, gekupfert, gestaubsaugt, den Boden gewischt und ja. Und wie gesagt von früh bis spät, das ging so alle drei Lehrjahre und ich habe mir gedacht, was ist das für ein scheiß Beruf, du bist Kellner und du putzt die ganze Zeit nur. Ich wollte nach der Lehrzeit nichts mehr von dieser Branche [...] wissen, da tust du ja nur noch putzen. Da kann ich gleich als Putzkraft wo anfangen.“ (09/MD)

Sehr deutlich wird an diesem Ausschnitt, dass ähnlich wie oben auch bei Derflinger, die Maden aus den Mülleimern spritzen musste, die Lehrlinge häufig die Erfahrung machten, nicht jenen Beruf zu erlernen, für den sie sich entschieden hatten, sondern für die niedrigsten Tätigkeiten im Betrieb, wie etwa das Putzen, herangezogen zu werden. Zur Eintönigkeit des Tagesablaufs („von früh bis spät nur Besteck poliert“) kommen dann noch die Übertretungen von Arbeitszeitregelungen oder – wie oben geschildert – Erfahrungen des Mobbing durch Vorgesetzte oder auch Arbeitskolleg:innen hinzu.

¹³ Tatsächlich gilt für Jugendliche bis 16 Jahre die Bestimmung, dass sie nur bis 20 Uhr beschäftigt werden dürfen. Im Gastgewerbe gibt es für Jugendliche über 16 Jahre eine Beschäftigungsmöglichkeit bis 23 Uhr (Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, §17).

Beispielserfahrungen von drei jungen Auszubildenden

Am gravierendsten, was die Überschreitung von Arbeitszeitregelungen im Lehrbetrieb betrifft, ist die Erzählung von Miriam Geiger, einer jener drei jungen Frauen, die aufgrund ihrer negativen Lehrerfahrungen aus der Branche ausgestiegen ist und nun eine Ausbildung zur medizinisch-technischen Assistentin absolviert. Die damals 16-Jährige musste in einem mittelgroßen Hotel im Salzkammergut regelmäßig Überstunden bis spät in die Nacht leisten, wobei auch ihre Ruhezeiten nicht respektiert wurden, da sie häufig am nächsten Morgen wieder früh zu arbeiten beginnen musste. Außerdem erlebte sie schwerwiegende Mobbinghandlungen durch Arbeitskolleg:innen, ohne auf die Unterstützung durch Vorgesetzte zählen zu können. All das wirkte sich äußerst negativ auf ihren gesundheitlichen Zustand aus und führte letztlich dazu, dass sie nach einem Kreislaufkollaps im Betrieb ins Krankenhaus musste und in der Folge ihre Ausbildung abbrach.

„[D]ie Arbeitszeiten waren halt wirklich zum Kotzen, weil ich um zehn Uhr angefangen habe, bis um 14 Uhr gearbeitet und von 14 bis 18 Uhr Mittagspause gehabt [habe], konnte in dieser Zeit aber nicht nach Hause fahren, weil die Busverbindung leider nicht gegangen ist und ich habe keinen Führerschein gehabt. Dann habe ich von 18 Uhr bis drei, vier Uhr [in der Nacht] gearbeitet und am nächsten Tag habe ich wieder um 10 Uhr anfangen müssen. Am Mittwoch war sogar Wochenmarkt, da habe ich sogar um 9 Uhr schon anfangen müssen. Es war ihnen scheißegal, wie ich nach Hause komme. Ich habe öfter in der Früh nicht mehr gewusst, wie ich nach Hause kommen soll als Lehrling. Mit der Lehrlingsentschädigung kann ich mir nicht dauernd ein Taxi leisten. Dann ist halt der Tag gekommen, wo es mich in der Arbeit umgehauen hat. Danach bin ich im Krankenhaus gelegen.“ (29/MG)

Wie die anderen beiden jungen interviewten Frauen hat Geiger mehrfach versucht, mit ihren Vorgesetzten zu sprechen, teilweise auch in Begleitung ihrer Mutter. Die Beteuerungen des Chefs zogen jedoch keine Veränderung in ihren Lehrbedingungen nach sich. Die Schilderung zeigt deutlich, dass es in der Branche nicht nur in Bezug auf Überstunden, sondern auch die Einhaltung von Ruhezeiten zu massiven Verstößen gegen gesetzliche Arbeitszeitbestimmungen kommt (siehe Kap. 6). So ist den gesetzlichen Schutzbestimmungen für Lehrlinge zufolge nach Beendigung der täglichen Arbeitszeit eine Ruhezeit von mindestens 12 Stunden zu gewähren (für jene unter 15 Jahren 14 Stunden).¹⁴ Und auch im Gastgewerbe, für das in Bezug auf Nachtarbeit zwar Sonderbestimmungen auch für Lehrlinge gelten, dürfen Jugendliche über 16 Jahre nur bis 23 Uhr beschäftigt werden.¹⁵ Aufgrund ihrer negativen Erfahrungen antwortet die Interviewte daher auf die Frage, ob sie in ihrer Lehre etwas gelernt habe:

„Dort habe ich nichts gelernt, außer dass ich mich ruiniert habe. Das habe ich dort gelernt und, dass ich weiß, dass ich mich nie mehr wieder von jemanden so runterziehen lasse.“ (29/MG)

In diesem Aspekt, wenig bis nichts von dem gelernt zu haben, was sie von ihrer Ausbildung im Betrieb erwartet hätten, gleichen sich die Erfahrungen der drei jungen Frauen. Dies hängt vor allem damit zusammen, dass in der Branche häufig – wie es die Betriebsrätin Sabine Riegler zusammenfasst – „Lehrlinge [...] als billige Arbeitskräfte gesehen“ werden (32/SR). Bei Kathrin Lindner führte das beispielweise dazu, dass sie nicht – wie im Lehrvertrag vereinbart – als Rezeptionistin, sondern im Service – wo das Personal knapp war – eingesetzt wurde.

„Ja, es hat geheißen, am Anfang, ich habe ein Monat Einarbeitungszeit, da bin ich im Service, dass ich das einmal alles kennenlerne. Und das war ganz okay für mich. Nur ist dann immer mehr Zeit vergangen und immer mehr und im Endeffekt war ich einen Tag an der Rezeption (lacht), wo ich eigentlich die ganze Zeit sein hätte sollen. Und die restliche Zeit von den fünf Monaten war ich im Service. [...] Ich habe oft mit dem Chef geredet und habe ihm auch gesagt, dass ich gerne an die Rezeption jetzt einmal kommen würde. Und, ja, es ist halt immer hinausgezögert worden.“ (26/KL)

¹⁴ Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, §15.

¹⁵ Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, § 17.

Ähnlich lautet die Erfahrung von Lisha Bakary, die aufgrund der Unternehmensbedarfe eines Linzer Stadthotels fast in ihrer gesamten Lehrausbildung im Betrieb nur für die Vorbereitung des Frühstücks eingesetzt wurde.

„Also, zuerst habe ich Frühstück gemacht. Lehrlinge machen zuerst immer Frühstück. Also, bei mir hat es wirklich länger gedauert hat, weil sie mir gesagt haben, dass ich das Frühstück gut mache und deswegen bleibst du beim Frühstück. Das hat, sagen wir mal, drei Jahre gebraucht [...] bis ich gesagt habe: ‚Jetzt will ich nicht mehr beim Frühstück sein, ich will jetzt was anderes machen.‘ Weil ich wollte eigentlich Köchin lernen und nicht Frühstück.“ (12/LB)

Nach ihrer Beschwerde bei der Lehrlingsunterstützung wurde Frau Bakary dann kurzzeitig auch in den Á-la-Carte-Betrieb eingeführt, dies allerdings erst am Ende ihrer Lehrzeit. Dass sie aufgrund ihres dreijährigen Einsatzes beim Frühstücksbuffet keine berufsadäquate Ausbildung erhielt, wirkte sich in der Folge auch negativ auf ihre Arbeitserfahrung im ersten Betrieb nach ihrer abgeschlossenen Lehre aus.

„Man sieht wirklich in sehr vielen Betrieben, dass die Lehrlinge immer nur dasselbe machen. [...] [U]nd dann als das [Lehrausbildung] fertig war, komme ich in eine Küche, die gehoben ist und [in der man] sehr viele Sachen machen muss. Alles selbst produzieren. Vom Dessert bis kalte Sachen müssen wir alles selbst produzieren. Und jetzt stehe ich da, ich weiß nicht was ich da machen soll. Wenn ich einen Fehler gemacht habe, dann hat der Chef gesagt, dass ich das in meiner Ausbildung gelernt haben sollte. Das habe ich aber nicht gelernt. Das war schon eine große Enttäuschung.“ (12/LG)

An der Erzählung von Lisha Bakary zeigt sich, wie problematisch es für die weitere berufliche Laufbahn sein kann, wenn in der Lehrausbildung Inhalte nicht oder nicht ausreichend vermittelt werden und Lehrlinge nach den (kurzfristigen) Unternehmensbedarfen als Küchenhilfen oder Reinigungskräfte vernutzt werden. Ein älterer Beschäftigter, der viele Jahre als Küchenchef tätig war, fasst diese Erfahrung vieler Lehrlinge, hauptsächlich niedrige und monotone Tätigkeiten verrichten zu müssen, wie folgt zusammen:

“[E]s haben in der Berufsschule bei mir schon viele gesagt, sie hören auf. Sie machen nur noch die Lehrabschlussprüfung und das war es. Und im Endeffekt rennt’s immer wieder darauf raus [...], dass die Lehrlinge ausgebeutet werden. [...] Stellenweise heißt es im ersten Jahr: ‚Ja, geh mir Kaffee holen. Geh mal ins Lager und hol mir das. Geh ins Kühlhaus, hol das‘. Sind quasi so die Laufburschen. Ihnen wird nichts gezeigt oder sie kriegen halt überhaupt nichts mit und machen nur noch Convenience. [...] Andere schälen drei Jahre lang nur Kartoffeln. Hab’ ich gesagt, wenn ich drei Jahre lang nur, keine Ahnung, Haare waschen darf beim Friseur, werde ich wahrscheinlich auch nicht Friseur bleiben. Und da gehört etwas geändert. Quasi den Lehrlingen muss man schon einmal mehr zeigen. Es gehören ordentliche Lehrbetriebe her.“ (25/EG)

Die Interviews bestätigen daher Ergebnisse umfassender Befragungen von Auszubildenden in Deutschland, die aufzeigen, dass vor allem bei kleinen Ausbildungsbetrieben die Ausbildungszufriedenheit und -qualität leidet, weil Auszubildende aufgrund der mangelnden personellen Ressourcen häufiger angewiesen werden, ausbildungsfremde Tätigkeiten zu verrichten (DGB 2020: 7).

Positive Erfahrungen im Lehrbetrieb und Verbesserungsvorschläge

Mehr im Lehrbetrieb gezeigt zu bekommen und machen zu dürfen „als nur Kartoffeln zu schälen“, zu putzen oder Frühstück zu machen, war auch der ausschlaggebende Grund, weshalb ein paar wenige Interviewte ihre Lehrzeit positiv schildern. So resümiert Janina Fiegler, dass es „auch Spaß gemacht“ habe in der Lehrzeit, weil: „die haben uns auch was gezeigt. Also, wir haben auch arbeiten dürfen“ (11/JF). Ähnlich positiv erinnert sich der Kellner Michael Lindgruber an seine Lehrzeit zurück: „[D]ie haben uns da gleich voll rangelassen und wir haben alles machen dürfen. Das hat schon gepasst“ (03/ML). Mayerl und Lachmayr bestätigen in ihrer quantitativen Studie zur Lehrausbildung im Tourismus in Tirol, dass „Erfahrungen, die während der Ausbildung im Lernort Betrieb gemacht werden, [...] eine Orientierungsfunktion für das nachfolgende Berufswahlverhalten“ (Mayerl/Lachmayr 2022: 173) haben. Auch wenn in der Studie der Schluss gezogen wird, dass die Anfangsmotivation für den Beruf – und dabei vor

allem die Frage, ob es sich um den Wunschberuf handelt oder nicht – für den Branchenverbleib noch entscheidender sei als die ersten Erfahrungen im Betrieb, konstatieren die Studienautor:innen: „Über gute Arbeits- und Ausbildungsbedingungen können sich Betriebe einen Vorteil am Ausbildungsmarkt verschaffen, um für junge motivierte Menschen als Ausbildungs- und Arbeitsort attraktiv zu sein“ (ebd. 174).

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse erscheint es umso bemerkenswerter, dass die jungen Frauen, deren Lehrerrfahrungen hier im Mittelpunkt stehen, trotz ihrer hohen Ausgangsmotivation für den Beruf – aufgrund der Bedingungen in den Lehrbetrieben den Branchenausstieg – einem -verbleib vorzogen. Dass gerade aufgrund ihrer hohen Motivation den jungen Menschen der Ausstieg aus der Branche alles andere als leichtfällt, wird bei Miriam Geiger besonders deutlich, die beteuerte:

„Es ist mir sehr schwergefallen, immerhin war ich schon zwei bis zweieinhalb [Jahre in] Lehrzeit. Ich hätte noch ein Jahr gehabt. Hätte es fast noch fertigmachen können, aber ich hätte es psychisch und auch körperlich nicht mehr gepackt. Es wäre nicht mehr gegangen.“ (29/MG)

Im letzten Teil dieses Kapitels soll danach gefragt werden, wie die Bedingungen in der Lehrausbildung aussehen müssten, um Erfahrungen wie die geschilderten zu verhindern und einen Branchenverbleib wahrscheinlich zu machen. Zum einen sind für diese Frage die Erzählungen der wenigen Befragten interessant, die positive Erfahrungen in ihren Lehrbetrieben gemacht haben. Insbesondere der oben angeführte Aspekt, nicht als „billige Arbeitskraft“ vernutzt, sondern wirklich alles im Betrieb gezeigt und gelehrt zu bekommen, erscheint hierbei zentral. Zum anderen sind auch die Antworten der jungen Frauen auf die Frage, was anders hätte sein müssen, damit sie die Ausbildung abgeschlossen und in der Branche geblieben wären, aufschlussreich. So ist Kathrin Lindner, die nun eine Lehre zur Pflegeassistentin macht und deutlich zufriedener ist, der Meinung:

„Ja, ich finde, es hätte selbstverständlich sein müssen, dass ich auch einmal Wochenenden frei haben möchte und nicht darum betteln muss. [...] Ich finde, wenn man gerade am Anfang gleich zehn Überstunden in der Woche hineingedrückt bekommt, plus die Zeit, die man eh schon arbeitet, was einem ewig vorkommt, [...] dann kann man sich nicht vorstellen, dass man da noch zwei Jahre in dem Betrieb bleibt und das noch zwei Jahre durchzieht, wenn man nach drei Monaten [...] körperlich und psychisch fertig ist. Was auch noch wichtig wäre, ist, dass man Ansprechpartner hat, [...] dass auch auf die Wünsche von den Lehrlingen eingegangen wird, weil es sind trotzdem Menschen und [...] [die] haben auch einen Stellenwert in dem Betrieb und müssten auch besser behandelt werden.“ (26/KL)

In dem Ausschnitt kommen drei für Lehrlinge in der Branche wesentliche Punkte zum Ausdruck: *Erstens* die Arbeitszeiten, die – wie immer wieder konstatiert wird – so gestaltet sein müssten, dass sie auch ein Leben neben der Arbeit ermöglichen. Das Thema „Work-Life-Balance“ wird zwar von allen Befragten als zentral eingestuft, für junge Menschen erscheint es aber von ganz besonderer Relevanz. Dies bestätigt auch die explorative qualitative Untersuchung über die Situation von Lehrlingen im Tourismus von Reizenzaun (2018), die zu dem Schluss kommt, dass der Hauptgrund für die große Unzufriedenheit von Lehrlingen neben dem großen Arbeitsdruck die ausufernden Arbeitszeiten seien, die von den Lehrlingen als kaum veränderbar wahrgenommen würden. Der Wunsch nach geregelten Arbeitszeiten und freien Wochenenden sei groß (ebd. 201f.). *Zweitens* bemängelt Kathrin Lindner, dass Lehrlinge im Betrieb häufig in der Hierarchie an unterster Stelle gesehen werden. Sie thematisiert damit die fehlende Wertschätzung, die in der Branche allgemein ein Problem darstellt (siehe Kap. 9), Lehrlinge aber besonders zu betreffen scheint. Den *dritten* Aspekt, den die Interviewte Lindner sehr anschaulich zum Ausdruck bringt, ist das Problem fehlender Ansprechpartner:innen in den Lehrbetrieben. Grundsätzlich sind laut Berufsausbildungsgesetz in Lehrbetrieben die Lehrberechtigten oder von diesen betraute Ausbilder:innen bzw. zur Koordination mehrerer Ausbilder:innen auch Ausbildungsleiter:innen für die Lehrlinge zuständig. Diese fungieren als Ansprechpersonen, müssen für die Ausbildung der Lehrlinge sorgen, diese unter Beachtung der Ausbildungsvorschriften anleiten und sicherstellen, dass die Tätigkeiten mit der Ausbildung vereinbar sind. Dass es in der Realität jedoch oft anders aussieht und vor allem eine (stärkere) Kontrolle der Ausbildungsbedingungen von außen stattfinden müsste, wird auch von der ehemaligen Betriebsrätin eines Hotels im Salzkammergut betont (31/FD). Diese Kontrollen müssten ihrer

Meinung nach im Fall von unzulässigen Lehrbedingungen dann auch dazu führen, dass dies gemeldet und jenen Betrieben die Ausbilderqualifikation entzogen werde (ebd.). Zwar werden Lehrbetriebe, die eine Ausbilderqualifikation beantragen, von der Wirtschaftskammer gemeinsam mit der Arbeiterkammer eingangs geprüft (WKO 2020), Kontrollen müssten allerdings auch laufend erfolgen. Regelmäßige Kontrollen von Lehrbetrieben schlägt auch ein weiterer Beschäftigter und noch aktiver Betriebsrat eines mittelgroßen Hotels vor:

„Es gibt 100.000 verschiedene Ansätze, warum sie [die Lehrausbildungen] abgebrochen werden. Aber meistens denken die Leute, dass sie im falschen Beruf gelandet sind. Irgendwas muss da passiert sein, sei es die Arbeitszeiten [wurden] nicht eingehalten oder die Wertschätzung. In unserer Branche ist immer noch die Situation, dass der Lehrling ja eigentlich die billige Putzfrau ist. Wenn das so weitergeht, werden wir alle schauen, wo wir bleiben. Wenn wir wirklich Ausbildungen ernsthaft machen wollen, gehört eine gewisse Kontrolle dazu. Bei uns dürfen Betriebe ausbilden, die keine regelmäßigen Kontrollen nachvollziehen müssen. Wenn ich einmal die Erlaubnis habe einen Lehrling auszubilden, kann ich die nächsten zwanzig Jahre Würste kochen und darf trotzdem noch Lehrlinge ausbilden. Die Frage ist, ob das sinnvoll ist.“ (30/HK)

Dass junge Menschen im Tourismus denken „im falschen Beruf“ gelandet zu sein, obwohl sie ursprünglich eine hohe Arbeitsmotivation und Freude am Beruf hatten, verdeutlicht wie unabdingbar strukturelle Änderungen sind, um den Branchenverbleib dieser Beschäftigten zu sichern – oder wie es die 18-jährige Kathrin Lindner ausdrückt: „Ich finde, Gastronomie [...] kann auch voll super sein und voll Spaß machen, wenn man’s richtig macht. Und man muss das echt irgendwie attraktiver gestalten“ (26/KL).

5. Migrant:in-Sein in der Branche: Ausbeutung von Vulnerabilität und rassistische Diskriminierung

Im Diskurs zum sogenannten Fachkräftemangel im Tourismus wird häufig ins Treffen geführt, dieser könnte bzw. sollte durch den Zuzug ausländischer Arbeitskräfte gelöst oder zumindest gelindert werden. Verstärkt diskutiert wurde dieser Ansatz, als nach den Aufhebungen der pandemischen Einschränkungen – insbesondere der langen Schließungen in der Branche 2020 und 2021 – die Konjunktur in der Branche wieder anzog. So beschloss die Bundesregierung Anfang Juli 2022 neben dem Beruf der Köch:innen nun auch Kellner:innen in die bundesweite Mangelberufsliste¹⁶ aufzunehmen (Der Standard 06.07.2022). In diesen Berufen können Unternehmen Arbeitskräfte auch aus Staaten außerhalb der EU, sogenannten Drittstaaten, anwerben und beschäftigen. Denn die Aufnahme eines Berufs auf die Mangelberufsliste ermöglicht Drittstaatsangehörigen die Beantragung der Rot-Weiß-Rot-Karte als „Fachkraft“ zur Erlangung eines Aufenthalts für 24 Monate.¹⁷ Ende April wurde bereits der Zugang zur Rot-Weiß-Rot-Karte insgesamt erleichtert, indem die Zulassungskriterien, was Qualifikation, Berufserfahrung, Mindestentlohnung und Sprachkenntnisse betrifft, gelockert wurden. Außerdem sollen sogenannte Stamm-Saisoniers¹⁸ eine Rot-Weiß-Rot-Karte unabhängig von ihrem Alter und ihrer Qualifikation für eine Beschäftigung bei ihrem bisherigen Arbeitgeber erhalten können (BML 2022).¹⁹

Weiter festgehalten wird dabei an der Regelung, dass Beschäftigungsbewilligungen für drittstaatsangehörige Saisonarbeitskräfte – sowie auch für Erntehelfer:innen und für Asylwerber:innen – vom AMS an die Betriebe ausgestellt werden²⁰, was die Abhängigkeit dieser Gruppe von einzelnen Unternehmen und damit potentiell auch Ausbeutung verstärkt (Neuhauser 2021; VIDC 2020).²¹ Dass die Abhängigkeit von Migrant:innen von einzelnen Arbeitgeber:innen, die sich aus verschiedenen Quellen speist, meist impliziert, dass Beschäftigte sich weniger in der Lage fühlen, sich gegen Arbeitsrechtsverletzungen zur Wehr zu setzen, wird in diesem Kapitel ausgeführt werden.

Bundesweit war der Anteil der in der Beherbergung und Gastronomie Beschäftigten ohne österreichischen Pass im Branchenvergleich bereits vor diesen Neuregelungen überproportional hoch: 51,2% im Jahr 2021 (BMAW 2022).²² Im ersten Halbjahr 2022 war der Anteil an nicht-österreichischen Beschäftigten in der Branche mit 54,4% sogar noch höher, womit das Gastgewerbe jene Branche mit dem höchsten Ausländeranteil darstellt (ebd.). Hinzukommt, dass im Zuge der Ukraine-Krise ein weiteres

¹⁶ Als Mangelberufe werden Berufe verstanden, für die in Österreich innerhalb eines Jahres weniger als 1,5 Arbeitssuchende pro offener gemeldeter Stelle (Stellenandrangsziffer) zur Verfügung stehen. Darüber hinaus können Berufe mit einer Stellenandrangsziffer bis zu 1,8 berücksichtigt werden, wenn weitere Mangelindikatoren, insbesondere eine erhöhte Ausbildungsaktivität der Betriebe festgestellt werden oder der betreffende Beschäftigungszweig eine überdurchschnittlich steigende Lohnentwicklung aufweist (AMS 2018). Neben der bundesweiten Mangelberufsliste gibt es auch regionale Listen, die zusätzlich für einzelne Bundesländer gelten. Die bundesweite Mangelberufsliste wurde insgesamt auf 68 Berufe erweitert (Gesamte Rechtsvorschrift für Fachkräfteverordnung, Fachkräfteverordnung 2022).

¹⁷ Allgemeine Informationen zur „Beschäftigung von ausländischen Arbeitskräften im Tourismus, der Hotellerie, Gastronomie und in Freizeitbetrieben“, siehe: <https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/beschaeftigung-auslaendischer-arbeitskraefte.html> (Zugriff: 12.08.22)

¹⁸ Saisonarbeitskräfte, die über zwei Kalenderjahre als registrierte Stammsaisoniers mindestens sieben Monate pro Kalenderjahr im selben Wirtschaftszweig beschäftigt waren (BML 2022).

¹⁹ Als kurzfristige Sofortmaßnahme für den Sommer wurde außerdem das Kontingent an Saisonarbeitskräften um 1000 Personen erhöht. Nicht mehr in das Kontingent fallen außerdem Saisonarbeitskräfte, die in den vorangegangenen fünf Kalenderjahren in drei Jahren jeweils mindestens drei Monate in Österreich gearbeitet haben (BML 2022). Sie erhalten eine gesonderte Beschäftigungsbewilligung und die ansonsten notwendige Arbeitsmarktprüfung entfällt.

²⁰ USP Unternehmensservice Portal: <https://www.usp.gv.at/mitarbeiter/auslaendische-beschaeftigte/berechtigungen-zur-beschaeftigung-fuer-arbeitgeber/beschaeftigungsbewilligung-allgemeines.htm> (Zugriff: 12.08.22)

²¹ Gewerkschaftliche Initiativen in der Erntearbeit fordern daher, Beschäftigungsbewilligungen direkt an Arbeitskräfte statt an Betriebe auszustellen (VIDC 2020).

²² Während von 2010 zu 2019 der Anteil der Arbeitskräfte aus Deutschland kontinuierlich gesunken ist (von 30,6% auf 13,3%), ist jener von Beschäftigten aus Ungarn angestiegen (von 16 auf 28,6%), ebenso wie der Anteil von slowakischen Arbeitnehmer:innen (von 6,7% auf 9,9%), von rumänischen (von 5,9% auf 8,8%) sowie kroatischen Beschäftigten (von 5,4% auf 6,2%) (Bliem et al. 2022: 36).

Beschäftigtenpotential für Gastronomie und Hotellerie in den Geflüchteten gesehen wird.²³ Aktuellen Zahlen zufolge arbeitet rund ein Viertel aller Ukrainer:innen in Österreich in Hotellerie und Gastronomie (BMAW 2022). Zwar nicht durch quantitative Zahlen belegbar, aber durch qualitative Studien wie jener zur Gastronomie in der Schweiz herausgearbeitet, zeigt sich deutlich, dass eine ethnisierte Hierarchie in der Branche besteht und dabei insbesondere Geflüchtete häufig die prekärsten Positionen einnehmen (Kalbermatter/Schief 2019: 149).

Der hohe statistische Wert von Beschäftigten ohne österreichischen Pass in der Branche spiegelt sich in etwa auch in unserem Sample wider, da von 32 Befragten 16 nicht in Österreich geboren wurden. Auch in unserer Erhebung bekleiden die meisten der interviewten Migrant:innen niedrig entlohnte, prekäre Positionen in der Branche.²⁴ Beispielweise sind alle im Housekeeping und in der Küchenhilfe interviewten Beschäftigten migrantische Frauen, was darüber hinaus die Notwendigkeit einer intersektionalen Perspektive auf Mehrfachbenachteiligung aufzeigt. Die untergeordnete Integration von migrantischen Beschäftigten – insbesondere jenen aus Drittstaaten – im Betrieb beschreibt beispielsweise die Betriebsrätin Sabine Riegler, wenn sie erläutert, dass die „beinharte Arbeit“ in Abwasch und Reinigung nur noch von afrikanischen Beschäftigten ausgeführt werde (31/SR). Auf die konkrete Nachfrage, worin sie neben der Härte der Arbeit weitere Gründe dafür sieht, dass in diesem Bereich ausschließlich Migrant:innen tätig sind, antwortet sie: „Die geringe Bezahlung und weil das kein Österreicher mehr machen will“ (31/SR). Diese Aussage wird von den – sowohl österreichischen als auch migrantischen Studienteilnehmer:innen – durchwegs am häufigsten als Antwort auf die Frage nach dem hohen Migrationsanteil in der Branche gegeben. Eine weitere Erklärung der Beschäftigten bezieht sich auf die Arbeitszeiten in der Branche. So ist ein österreichischer Beschäftigter der Meinung, es gehe „gar nicht einmal so [um] das Finanzielle“, sondern die Arbeitszeiten, die von Österreicher:innen aufgrund der schlechten Work-Life-Balance nicht mehr akzeptiert würden (02/OF).

Dass es immer eine Kombination aus beiden Aspekten, der entgrenzten Arbeitszeiten als auch der niedrigen Entlohnung ist, warum in bestimmten Bereichen der Branche nur noch wenige bis keine österreichische Beschäftigte tätig sind, führt Amira Tomić, die im Housekeeping eines Hotels in einer oberösterreichischen Kleinstadt tätig war, aus: „Ich glaube das ist schon wegen den Arbeitszeiten.“ Und weiter: „[E]s ist schon schwer und das für weniger Geld. Ich glaube schon, dass das der Grund ist. Eine Österreicherin hatten wir eh, aber die ist nicht geblieben“ (19/AT). Dass Migrierte eher eine prekäre Entlohnung und Arbeitszeiten akzeptieren würden, aber auch in Bezug auf die ihnen abverlangten Tätigkeiten „flexibler“ seien, erläutert Latifa Fathy, eine syrische Geflüchtete, die in einem Restaurant von der Küchenhilfe bis zur Reinigung alles gemacht hat:

„Wenn man einer Österreicherin sagen würde, dass sie Küchenhelferin ist, sie würde nur das machen. [...] Jemand ist für Service zuständig, die wird dann nicht putzen. Sie würde das auch so sagen: ‚Ich kellnere, ich werde nicht putzen.‘ Aber wir, wir machen alles. Wir helfen in der Küche, wischen, putzen die Klos. Wir machen alles.“ (27/LF)

Die Aussage, alles zu machen wie auch jene, allzeit verfügbar zu sein/sein zu müssen, verdeutlichen, dass sich migrantische Beschäftigte häufig selbst eine größere Flexibilität und Gefügigkeit zuschreiben bzw. diese Eigenschaften auch von Arbeitgeber:innen erwartet werden. Dies ist ein in Interviews mit prekär beschäftigten Migrant:innen wiederkehrendes Muster, das auch in anderen Studien herausgearbeitet wurde (z.B. Fedyuk/Stewart 2018; Neuhauser/El-Roumy/Wexenberger 2021). In prekären Jobs haben nach Waldinger und Lichter (2003) Migrierte oft Vorrang vor lokalen Arbeiter:innen, weil sie ihren Platz in der sozialen Hierarchie am Arbeitsplatz kennen und damit ihre Unterordnung eher akzeptierten (ebd. 163). Sichtbar wird jedoch auch, dass sich dieses Muster in den weiteren Erzählungen der

²³ So betonte beispielweise Arbeits- und Wirtschaftsminister Kocher, dass eine Hoffnung in Sachen Fachkräftemangel auf den Geflüchteten aus der Ukraine liege (Der Standard: 02.05.2022).

²⁴ Dabei muss erwähnt werden, dass Migrant:innen insgesamt – und zu einem geringen Teil auch in der untersuchten Branche – auch in hochqualifizierten Bereichen tätig sind und auch in diesem Sinne eine zunehmend wichtige Rolle auf dem österreichischen Arbeitsmarkt spielen. Allerdings ist eine zunehmende Polarisierung zwischen der Integration von Migranten in hoch- und niedrigqualifizierte Bereiche festzustellen, mit der Tendenz, dass zum Teil auch hochqualifizierte „Neuankömmlinge“ mit problematischen und ausbeuterischen Arbeitsbedingungen konfrontiert sind (Verwiebe et al. 2019).

Betroffenen meist brüchiger zeigt, als anfangs behauptet wird und Migrierte – natürlich nicht zuletzt in Abhängigkeit zu ihrer gesellschaftlichen Position – der Erwartung von Gefügigkeit und ständiger Verfügbarkeit auch widersprechen. In den folgenden Erzählungen, die auf Diskriminierungserfahrungen migrantischer Interviewter in der Branche fokussieren, zeigen sich beide Aspekte: Die deutlich prekärere Situation vieler Migrant:innen in der Branche, die sie leichter zum Spielball der Arbeitgeber:innen werden lässt, als auch die Empörung der Befragten über Ausbeutungsverhältnisse und Ungleichbehandlung aufgrund des Migrationshintergrunds. Dabei wird in den Interviews ebenfalls deutlich, dass Ungleichbehandlung und rassistische Diskriminierung von drei Seiten ausgehen kann: Arbeitgeberinnen, Kolleg:innen und – in einigen Bereichen wie Service oder Rezeption auch – Kund:innen.

Ungleichbehandlung von österreichischen und migrantischen Beschäftigten

Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass die Mehrheit der Befragten – sowohl der migrantischen als auch der österreichischen – ein starkes Bewusstsein über Diskriminierung von Migrant:innen in der Branche haben. Dies steht im Kontrast zur Frage nach Ungleichheit zwischen Beschäftigten aufgrund des Geschlechts, die von den meisten Interviewten verneint wurde. Daraus zu schließen, es gebe keine Ungleichbehandlung von Frauen in der Branche, wäre natürlich falsch. Frauen sind in höherem Ausmaß in gering qualifizierten Tätigkeitsbereichen beschäftigt und haben auch deutlich schlechtere Karrierechancen (Biehl/Kaske 2011: 2). Wie eine Untersuchung aus Deutschland zeigt, wird die vertikale bzw. hierarchische Segregation innerhalb der Berufsgruppe qua Geschlecht noch verstärkt, wenn man die Variable „Herkunft“ hinzuzieht. So führen insbesondere ausländische Frauen im überproportionalen Ausmaß einfache Helferinnen-Tätigkeiten aus (Wotha/Beyer 2019: 372). Auch in unserer Untersuchung bestätigt sich, dass jene Interviewte, die in den prekärsten Positionen – vor allem im Housekeeping und der Küche – arbeiten, migrantische Frauen sind.

Direkt nach ihrer Ungleichbehandlung in der Branche gefragt, verneinen dies manche migrantische Befragte zunächst. So z.B. der Rumäne Jascho Szabó, der darauf antwortet: „Nein, dort [im Restaurant] hat jeder alles gemacht. [...] Das war, nein, nicht unterschiedlich“ (04/JS). Im Laufe des Interviews berichtet er jedoch dann sehr offen über seine Diskriminierungserfahrungen. Das verdeutlicht, wie schwierig es sich für sozialwissenschaftliche Forschung oft darstellt, Diskriminierung zu erheben. So lassen sich nur subjektiv wahrgenommene Diskriminierungserfahrungen erfragen, wobei diese nicht mit einem juristischen oder sozial-psychologischen Verständnis von Diskriminierung übereinstimmen müssen. Ein Problem ist zum Beispiel, dass nicht jede tatsächliche Diskriminierung subjektiv auch als solche erlebt wird. Dies ist insbesondere der Fall bei mittelbaren Formen der Diskriminierung, zum Beispiel im Schulsystem oder im Arbeitsleben, die im Gegensatz zu unmittelbaren Diskriminierungen, beispielsweise im zwischenmenschlichen Bereich, weniger reflektiert werden (El-Mafaalani/Waleciak/Weitzel 2017). Zudem geht die Diskriminierungsforschung davon aus, dass ausgerechnet Menschen in prekären Lebenslagen und mit niedrigem gesellschaftlichen Status (qua z.B. Aufenthalt oder Bildung) weniger wahrscheinlich von Diskriminierung berichten (ebd.; Scherr/Breit 2020).

Einer unserer Befragten, Milán Farkas, der 2019 aus Ungarn migriert ist und längere Zeit in größeren Hotels im Salzkammergut als Kellner gearbeitet hat, erklärt die Schwierigkeit, die Menschen häufig haben, Diskriminierung zu erkennen und zu benennen damit, dass Unterschiede oft nicht so sichtbar seien und sich nur in bestimmten Situationen zeigten (24/MF). So berichtet er resümierend über seine Arbeitserfahrungen in Österreich:

„Du wirst nicht sofort gekündigt, aber als Ausländer ist immer im Hintergrund: Ich muss zur Arbeit gehen, weil ich muss was beweisen. [...] Für jemanden, der alleine in einem anderen Land ist, ist nur im Arbeitsplatz eigentlich der Lebensplatz, wo er lebt. Dann geht er aus Angst krank zur Arbeit.“ (24/MF)

Was er wem beweisen muss, wird nicht ausgeführt, es kann jedoch angenommen werden, dass es allgemein um gesellschaftliche Teilhabe geht, für die Migrierte deutlich mehr leisten müssten als Österreicher:innen. Farkas drückt das an anderer Stelle im Interview noch plastischer aus, wenn er erklärt:

„[W]ir müssen nicht von Null anfangen, wir müssen von minus drei, minus vier anfangen und dieser Schritt bis Null ist ganz schwer. Und deswegen denke ich, ich bin loyal für meinen Arbeitgeber. Aber das weiß der Arbeitgeber auch und nutzt das aus“ (24/MF)

Zu diesen besonders großen Hürden, die Neuankommende überwinden müssen, kommt häufig die erwähnte Tatsache „alleine in einem anderen Land“ zu sein, die darauf hindeutet, dass es Migrierte häufig an sozialem Kapital im Sinne von Netzwerken fehlt, die gerade für berufliches Fortkommen von größter Bedeutung sind. Farkas' Gleichsetzung von Arbeits- und Lebensplatz verweist auf die in der Branche häufig sehr extensiven Arbeitszeiten (siehe Kap. 6) und zeigt außerdem auf, wie stark bei Migrierten besonders in den ersten Jahren nach ihrer Ankunft das ganze Leben auf die Arbeit ausgerichtet ist.

Die befragten Migrant:innen berichten zudem besonders oft von Exklusionserfahrungen am Arbeitsmarkt aufgrund fehlender Sprachkenntnisse und in Österreich anerkannter Ausbildungszertifikate sowie aufgrund von mangelndem Wissen über den österreichischen Arbeitsmarkt und Arbeitsrechte. Dies kommt anschaulich bei der russischen Migrierten Aleksandra Iwanov zum Ausdruck, die resigniert erzählt: „Ich probiere das, Ausbildung machen. Keine Chance, niemand gibt mir das“ (14/AI). Und die Syrerin Latifa Fathy berichtet retrospektiv von ihrem Arbeitsbeginn in Österreich: „Egal wo man mich hinsetzt, ich kann arbeiten. Aber ich habe mich hier nicht ausgekannt und wusste nicht, wo ich zu arbeiten beginnen soll und deswegen bin ich in dem [ersten] Job geblieben“ (17/LF). An ihrer Erzählung wird außerdem deutlich, dass bei Geflüchteten nicht nur fehlendes Wissen, sondern auch ein subjektives Fremdheitsgefühl in Österreich und die belastende Erfahrung der Flucht dazu beitragen, dass der Zugang zum Arbeitsmarkt und die ersten Arbeitserfahrungen als besonders schwierig erfahren werden:

„Und wir sind hier in der Fremde, du weißt es, da ist es schwieriger. [...] Uns geht es ohnehin schon nicht gut, wir haben unser Land verlassen, unsere Familie, alles haben wir hinter uns gelassen und sind gekommen. Diese Dinge müssen wertgeschätzt werden [...] Keiner will vom Sozialamt leben und gedemütigt betteln.“ (17/LF)

Dass die Syrerin ähnlich wie andere Befragte im Interview mehrfach betont, dass sie eine hohe Motivation hat, zu arbeiten (hier im Gegensatz zu „betteln“/„vom Sozialamt leben“), verdeutlicht Studienbefunde, die zeigen, dass trotz erschwerten Bedingungen insbesondere Geflüchtete ein hohes Arbeitsethos und eine große Motivation zur gesellschaftlichen Integration aufweisen (Aschauer/Gann 2017: 299; Verwiebe et al. 2019: 1407). Diese Haltung, Chancen, die sich ihnen bieten auch zu ergreifen, geht nicht selten einher mit einem hohen Maß an Flexibilität und Anpassungsfähigkeit in Bezug auf die insbesondere von Geflüchteten häufig erlebte Dequalifizierung und Abwertung früherer Bildungsabschlüsse und Berufserfahrungen (Eggenhofer-Rehart et al. 2018).

Am häufigsten erklären sich die in unserer Studie befragten Migrant:innen ihre Barrieren im Zugang zum Arbeitsmarkt als auch ihre Ungleichbehandlung im Betrieb durch fehlende Sprachkenntnisse. So antwortet eine türkische Befragte, die 2010 nach Österreich gekommen ist, auf die Frage, ob sie eine Benachteiligung migrantischer Beschäftigter erkenne:

„Wegen dem Deutsch. [...] Ich habe gesagt, ich will meinen Betrieb wechseln. Ich habe hier nicht viel gelernt. Sie [die Arbeitgeberin] hat gesagt: ‚Niemand nimmt dich, du kannst sonst nirgendwo arbeiten, wegen deinen Deutschkenntnissen. Nur ich nehme dich sechs Stunden, andere nicht. Du kannst nicht in einem anderen Betrieb arbeiten.‘“ (21/GY)

An diesem Interviewausschnitt wird deutlich, dass persönliche Abhängigkeitsverhältnisse von Arbeitgeber:innen zum Teil bewusst geschürt werden. Die Exklusion am Arbeitsmarkt, die Migrant:innen oft erfahren, wird hier genutzt, um die Beschäftigten moralisch an den Betrieb zu binden. Hinzukommt, dass Frau Yalçin in der Vergangenheit starke Alltagsdiskriminierungserfahrungen aufgrund ihres Kopftuchs gemacht hat, die ihr Selbstbewusstsein, zu widersprechen – wie an anderer Stelle im Interview anschaulich wird – schwächen. Dass Arbeitgeber:innen häufig versuchen, migrantische Arbeitnehmer:innen über das Narrativ der Dankbarkeit zur Loyalität zu bewegen, wird auch in der Studie von Kalbermatter (2020) zu Geflüchteten in der Schweizer Gastronomie deutlich. Bei Kalbermatter sind es vor allem Unterstützungslösungen der Arbeitgeber:innen in der Sicherung des (temporären) Aufenthaltsrechts von

Menschen aus Drittstaaten, aufgrund derer die Beschäftigten sich zur Loyalität mit den Betrieben verpflichtet fühlen bzw. diese auch von den Unternehmer:innen erwartet wird (ebd.). In dem Fall der türkischen Migrantin in unserem Sample war es nicht ein unsicherer Aufenthaltsstatus (die Beschäftigte hat ein unbefristetes Visum), sondern ihre Vulnerabilität am Arbeitsmarkt aufgrund ihres Kopftuchs und ihrer mangelhaften Sprachkenntnisse, die von der Arbeitgeber:in ausgenutzt wurde. Die Voraussage der Arbeitgeberin bestätigte sich im Fall von Frau Yalçın allerdings nicht, da sie nach ihrer Kündigung ein neues Arbeitsverhältnis begann, mit dem sie bis zum Zeitpunkt des Interviews sehr zufrieden war.

Eine ähnliche Erzählung darüber wie Arbeitgeber:innen das Narrativ von Dankbarkeit einsetzen, um an Migrierte die Erwartung zu richten, dem Betrieb als besonders ergebene und flexibel einsetzbare Arbeitskräfte zur Verfügung zu stehen, zeigt sich wiederum in der Erzählung der syrischen Geflüchteten Latifa Fathy:

„Ich habe auch so viel ertragen und bin in dem Job geblieben und habe geschuftet, damit ich meine Familie ernähre. [...] Eines Tages hat sie mit mir gestritten und hat gesagt, dass sie mich und meine Familie [...] mit ihrem Geld ernährt et cetera, et cetera. Und das ging einmal, zweimal, dreimal, dann konnte ich nicht einfach still sein. Ich hab' ihr gesagt, dass wir für dieses Geld arbeiten und das unser verdientes Geld ist.“ (17/LF)

Mit dem Verweis darauf, dass es ihr „verdientes Geld“ sei, stellt die Interviewte dem von der Arbeitgeberin intendierten persönlichen Abhängigkeitsverhältnis das Arbeitsverhältnis als vermitteltes, der persönlichen Willkür entzogenes Rechtsverständnis entgegen.

Dass Arbeitgeber:innen in der Gastronomie die Situation von Migrant:innen ausnützen, ist auch der Eindruck der syrischen Geflüchteten Karima Naser, die rückblickend von ihrem Chef eines Cafés in der Linzer Innenstadt erzählt: „Er hat mit mir einfach so probiert zu spielen und hat gedacht, ja, ich bin nicht von diesem Land, ich verstehe die Gesetze nicht, ich nehme mein Geld und mein Recht nicht“ (01/KN). Sie berichtet weiter davon, dass sie von ihrem Chef sehr plötzlich mit dem Argument gekündigt wurde, es gebe eine Beschwerde von Kund:innen und er habe daher schon eine neue Kellnerin gefunden, die Österreicherin sei. Unabhängig davon, ob es sich dabei um einen vorgeschobenen Grund handelte oder nicht, zeigt dies deutlich, dass Diskriminierung von migrantischen Beschäftigten auch von Kund:innen-seite ausgehen kann.

Von einem weniger subtilen, als sehr expliziten Beispiel rassistischer Diskriminierung berichtet Abdul Wajed, der 2019 aus Bangladesh nach Österreich migriert ist und in einem renommierten Stadthotel als Rezeptionist arbeitete. Bei weniger Kundenverkehr wurde ihm das Öfteren aufgetragen zu putzen:

„Und dann sagte sie manchmal: ‚Du musst heute den Fahrradplatz putzen, weil jetzt kommt der Sommer und es kommen viel Radfahrer‘. Ich sagte: ‚Warum soll ich das machen? Ich bin nicht im Housekeeping.‘ ‚Ja, weil die anderen Leute sind Österreicher, sie machen solche Arbeiten nicht. Du kommst aus Bangladesh, du bist solche Arbeiten gewohnt, du kannst putzen.‘“ (08/AW)

An diesem sehr offensichtlichen Beispiel von Rassismus wird deutlich, was viele Migrierte – wenn auch häufig implizit – erfahren, nämlich dass ihnen mit dem Argument, sie seien Ausländer, die niedrigen bzw. unliebsamen Aufgaben im Betrieb zugesprochen werden. Die Tendenz, dass von den Beschäftigten Tätigkeiten abverlangt werden, die nicht ihrem eigentlichen Tätigkeitsprofil entsprechen und sie als „Mädchen für alles“ eingesetzt werden, ist ein allgemeines Muster, von dem viele unserer Interviewten berichten (siehe auch Kap. 9). Bei migrantischen Beschäftigten ist es jedoch besonders oft anzutreffen und – wie das Zitat sehr deutlich zeigt – zum Teil auch offen rassistisch begründet. Meistens werden die Gründe für Ungleichbehandlung jedoch nicht so explizit ausgesprochen wie im Fall von Abdul Wajed, sondern andere Argumente wie die Beschäftigungsdauer im Betrieb vorgeschoben. In diesem Sinn antwortet der in den 1990er Jahren aus Rumänien migrierte Oberkellner Marian Dimitru auf die Frage, woran er in seinem letzten Betrieb merkte, dass er anders behandelt wurde als österreichische Kolleg:innen:

„Dass ich dann zu Arbeiten eingeteilt wurde oder zu Hilfstätigkeiten, wobei die eigentlich nicht mein Arbeitsbereich sind bzw. ich für diese Stelle gar nicht vorgesehen war. Ich bin jetzt 38 Jahre und war in den letzten 15 Jahren immer nur als Oberkellner [beschäftigt], der in einem Restaurant den Service leitet und dann wurde ich für Arbeiten herangezogen wie Boden wischen, staubsaugen oder vielleicht mal auch ein Zimmer machen. [...] Wie kann es dann sein, dass ich sowas machen muss, aber ein Küchenchef oder [...] die Rezeptionschefin das nicht machen muss, denn das sind ja Österreicher. Dann sagen sie sowas wie, die sind schon länger im Betrieb oder die haben nicht so viel Zeit wie wir oder wie ich im Service. Das sind alles Ausreden, wie gesagt, und ich schließe das einfach auf meinen Migrationshintergrund.“ (09/MD)

Diese und andere Erzählungen der von uns Beschäftigten zeigen, dass sich die Dequalifizierungen, die Migrant:innen häufig schon im Zugang zum Arbeitsmarkt erfahren, wenn beispielweise ihre im Ausland erworbenen Abschlüsse nicht anerkannt werden, im Betrieb fortsetzen, beispielweise in informellen Praktiken der Arbeitsaufteilung. Dass migrantische Beschäftigte Diskriminierung nicht immer still ertragen, sondern sich auch aktiv zur Wehr setzen, wird am Beispiel des Rezeptionisten Abdul Wajed, der aufgrund der oben geschilderten Erfahrungen den Betrieb verlassen hat und nun in einer deutlich besseren Position als Flugbegleiter arbeitet, besonders deutlich:

„[D]ie [Arbeitgeber:innen/das Management; Anm.d.V.] denken: ‚Er ist Ausländer, Sprache ist schlecht. Er weiß vielleicht nicht seine Rechte und er braucht sicher einen Job, also können wir machen, was wir wollen.‘ Und das ist für mich nicht okay. Ich bin schon Ausländer, aber ich kann jederzeit in ein anderes Land gehen, es ist kein Problem für mich. Es gibt immer einen Job, wenn jemand arbeiten möchte, überall.“ (08/AW)

An der Erzählung von Abdul Wajed sind mehrere Aspekte interessant: Zum einen macht er im gesamten Interview sehr deutlich, dass er über seine Arbeitsrechte sehr gut Bescheid wisse („Ich kenne meine Rechte“) und vor diesem Hintergrund – wie er es pointiert an anderer Stelle ausdrückt – „der falsche Ausländer“ (08/AW) für die Missachtung von Arbeitsrechten sei. Zum anderen betont er, dass er aufgrund seiner transnationalen Mobilitätserfahrung „jederzeit in ein anderes Land gehen“ und/oder den Job wechseln könne, falls er ungerecht behandelt würde (eine Strategie, auf die wir auch in Kapitel 11 eingehen). Dieser Befund schließt an internationale Forschungsarbeiten an, die – wie jene von Morrison et al. (2014, 2020) – auf die Besonderheit der „Mobilitätsmacht“ als zentrales Moment der Kämpfe von Migrant:innen um bessere Bedingungen hinweisen, indem sie beschreiben wie Arbeitnehmer:innen transnationale Unterschiede in den Bedingungen und den Mangel an Arbeitskräften für ihren Aufstieg nutzen. Morrison et al. verstehen „Mobilitätsmacht“ in diesem Sinn nicht als eine Art einheitliche Substanz, die akkumuliert und/oder ausgetauscht werden kann, sondern als Grundlage und Ergebnis sozialer Konflikte. Ein zentraler Aspekt, der diese Konflikte strukturiert, ist allerdings – insbesondere im Fall von Drittstaatsangehörigen – die Einschränkung von Mobilität durch das Aufenthaltsrecht, behördliche Praktiken wie Arbeitsverbote und die Differenzierung sozialer Rechte auf der Grundlage von Staatsbürgerschaft (z.B. Kalbermatter 2020). Dem muss hinzugefügt werden, dass – auch wenn der unbeschränkte Aufenthalt im Land gesichert ist – sowohl die Mobilität zwischen Ländern als auch zwischen unterschiedlichen Arbeitgeber:innen voraussetzungsvoll ist und beispielweise Arbeitnehmer:innen mit Familienverantwortung häufig nicht zur Verfügung steht. In unserem Sample zeigt sich dies beispielhaft in dem Unterschied zwischen Abdul Wajed, der alleinstehend ist, in seinem Herkunftsland studiert hat und mehrere Sprachen spricht und jenen beiden geflüchteten Frauen, Latify Fathy und Karima Naser, deren Männer nicht arbeiten können und die deshalb alleine den Lebenserhalt ihrer Familien sichern müssen.

6. Arbeitszeit – Lebenszeit

Besonders in der Gastronomie- und Tourismusbranche nimmt das Thema Arbeitszeit eine prominente Stellung ein. In unserem Forschungsprojekt berichten nahezu alle Befragten davon, dass sie in irgendeiner Form mit den Arbeitszeiten unzufrieden sind. Die qualitativen Ergebnisse bestätigen damit den Befund des Österreichischen Arbeitsklimaindex, nach dem die größte Differenz in der Zufriedenheit der Beschäftigten zwischen Gastronomie-/Tourismusberufen (60,2%) und anderen Berufen (72%) die Arbeitszeitregelung betrifft (AK OÖ 2022c). Die Aspekte, welche Unzufriedenheit hinsichtlich der Arbeitszeit hervorrufen, sind u.a. geteilte Dienste, regelmäßige Wochenenddienste, zu leistende Überstunden, zu kurze Ruhezeiten, Mangel an Pausen, die Erwartung der Arbeitgeber:innenseite, ständig verfügbar zu sein, die Nichterfüllung von Urlaubswünschen und eine daraus resultierende mangelhafte Work-Life-Balance. Diese unterschiedlichen Aspekte wurden im Rahmen der Analyse der Interviews herausgearbeitet und werden im Folgenden ausführlich dargestellt.

Teildienste und Wochenendarbeit

Arbeit in Teildiensten ist in der Gastronomie, insbesondere bei Vollzeitbeschäftigten, eine häufige Form arbeitszeitlicher Strukturierung. So sind Vormittags- und Nachmittags- bzw. Abenddienste bei den meisten Befragten, die in Vollzeitbeschäftigung sind, geteilt. Die Dauer der Pause zwischen den Diensten variiert zwischen zwei und vier Stunden, wobei uns am häufigsten von drei Stunden berichtet wurde. Allerdings weist die Länge der Nachmittagsdienste starke Unterschiede auf. Manche Nachmittagsdienste der Interviewten beginnen um 17 Uhr und enden um 22 Uhr, andere wiederum beginnen z.B. um 18 Uhr und enden tief in der Nacht. Abgesehen von den arbeitsrechtlichen Versäumnissen, von denen die von den Interviewten berichteten Arbeitszeitregelungen zum Teil zeugen und von denen insbesondere die von uns befragten Lehrlinge betroffen sind, wurde von vielen Interviewten vor allem der Mangel an Erholung beklagt. Die Auszubildende Kathrin Lindner etwa gab die häufigen Wochenenddienste und die durch die Teildienste gestörte Tagesstruktur als starke Beeinträchtigung im Alltag an:

„Es war für mich ziemlich schwierig, weil ich immer das Gefühl gehabt habe, der ganze Tag ist im Eimer. Also, man steht in der Früh auf und geht arbeiten, Mittag ist man müde, legt sich kurz hin und, wenn man dann noch zwei Stunden Zeit hat, bis man wieder arbeiten gehen muss, weiß man halt auch nicht mehr, was man anfangen soll in der Zeit.“ (26/KL)

Die einschneidende Wirkung von Teildiensten auf die Tagesstruktur und die Work-Life-Balance insgesamt lässt sich bei nahezu allen Befragten, die in dieser arbeitszeitlichen Struktur arbeiten, feststellen. Die freien Stunden zwischen den Diensten werden dabei häufig nicht als freie Zeit und jedenfalls nicht als erholsam empfunden. Auch Krüger und Guhlemann (2018) konstatieren, dass Teildienste mit doppelten Arbeitswegen, eingeschränkt nutzbarer Freizeit und gesteigerten Vereinbarkeitsproblemen einhergehen (ebd.). Der Grund dafür, dass Teildienste für viele Arbeitgeber:innen in der Gastronomie- und Tourismusbranche die arbeitszeitliche Struktur der Wahl sind und der Schichtarbeit vorgezogen werden, sieht der Oberkellner Marian Dimitru in ökonomischem Kalkül begründet:

„Wenn jemand auf Schicht arbeitet, braucht dieser Arbeitgeber sehr viel Personal, das wollen aber viele nicht. Lieber sparen, sparen, sparen und mit Teildiensten brauchst du natürlich kein so hohes Kontingent an Personal.“ (09/MD)

Teildienste bergen für Arbeitgeber:innen somit das Potenzial, Personal und damit in weiterer Folge Kosten einzusparen. Als Gründe für atypische Arbeitszeiten wie Teildienste oder auch Dienst an Wochenenden und Feiertagen werden aber vor allem die strukturellen Begebenheiten der Branche angeführt. Aufgrund der branchenüblichen Auslastungsspitzen am Wochenende ist insbesondere regelmäßige

Wochenendarbeit weit verbreitet.²⁵ Hinzukommt, dass der Arbeitsdruck am Wochenende besonders ausgeprägt ist, wie die Küchenhilfe Latifa Fathy und der Rezeptionist Dinesh Ram erzählen:

„Ja, also ich hatte Montag und Dienstag frei, aber übers Wochenende habe ich gearbeitet. Den ganzen Stress gab es am Wochenende, am Freitag und am Samstag und Sonntag war es sehr sehr voll.“ (17/LF)

„Ich wollte eigentlich nicht am Wochenende arbeiten, weil am Wochenende war viel zu viel Arbeit. Es war viel stressiger, aber ich habe immer am Wochenende arbeiten müssen.“ (13/DR)

Die Aussagen der Beschäftigten verdeutlichen, dass die Auslastungsspitzen in der Gastronomie auch Belastungsspitzen für diese darstellen. Trotz der Kritik werden die Wochenendarbeitszeiten speziell im Servicebereich von den Arbeitnehmer:innen aufgrund des (vermeintlichen) Naturells der Gastronomiebranche allerdings häufig als unumgebar betrachtet. Auf die Frage wie oft er Wochenenddienste habe, antwortet Marian Dimitru: „Immer seit ich ein Lehrling bin oder war. Wochenenddienste, ohne das geht es gar nicht“ (09/MD). Oder auch Milán Farkas meint selbstverständlich: „Klar, Wochenende meistens Hauptgeschäft, natürlich fast immer“ (24/MF). Die Interviews zeigen, dass die Beschäftigten durchaus Verständnis für die strukturellen Begrenzungen der Branche haben. Als branchenspezifische Eigenheiten, die zu Arbeitsspitzen führen, sind neben einem typischerweise hohen Gästeaufkommen am Wochenende auch ein oft wenig vorhersehbarer Kund:innenandrang und der saisonale Charakter der Branche zu nennen (Guhlemann/Krüger 2018: 83, 96).

Von einigen wenigen Befragten wird auch erwähnt, dass sie froh seien, durch die Wochenendarbeit werktags freie Tage zu haben. Dies fußt unter anderem auf der Einschätzung, wonach es während eines normalen Arbeitstages schwer möglich sei, Erledigungen nachzugehen (31/FD). Der Küchenchef Erich Gasser und die Saisonkraft Leonie Winter erzählen außerdem, Zeit unter der Woche auch für Unternehmungen genossen zu haben, da werktags weniger Menschen unterwegs seien (25/EG; 27/LW).

Als viel weniger attraktiv schätzt der Kellner Michael Lindgruber die Wochenendarbeitszeiten in der Gastronomie insbesondere in Landgasthäusern ein. Dies sei auch ausschlaggebend für den Personalmangel in der Branche:

„Also ein Gasthaus am Land, wo genau am Samstag oder Sonntag am meisten los ist, dann musst du genau 12 Stunden arbeiten und am Montag und Dienstag hast du immer fix frei, das interessiert auch so ziemlich niemanden mehr. [...] Die finden natürlich auch schwer jemanden.“ (03/ML)

Die Einschätzung, dass die Arbeitszeiten ein zentrales Kriterium für die Attraktivität der Branche sind, teilen Bliem et al. (2022) zufolge Expert:innen sowohl der Arbeitnehmer:innen- und Arbeitgeber:innen-seite. Die branchenspezifischen Arbeitszeiten seien in den letzten Jahren für viele Arbeitnehmer:innen und Arbeitsuchende ein wesentlicher Faktor in der Berufswahl und der Bleibedauer in der Branche geworden (ebd. 48). Besonders problematisch sind in dieser Hinsicht regelmäßige Wochenenddienste bei Auszubildenden und Berufsanfänger:innen. Das Beispiel der ehemaligen Auszubildenden Kathrin Lindner, die „oft einmal sechs Tage gearbeitet hat oder oft am Wochenende“ (26/KL) deutet nicht nur darauf hin, dass das Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz nicht eingehalten wurde,²⁶ sondern begründete für die Befragte u.a. die Entscheidung für den Branchenwechsel (siehe Kap. 4).

Hinzukommt, wie auch bei Kathrin Lindner deutlich wird, dass im Gastgewerbe aus der kollektivvertraglich eigentlich vorgesehenen Fünf-Tage-Woche mitunter eine Sechs-Tage-Woche oder mehr wird. Der ehemalige Küchenchef sowie der Oberkellner Milán Farkas berichten beide davon, wie es dazu ihrer Erfahrung nach kommt:

„[E]s wird dann immer ganz schnell aus der Fünf-Tage-Woche eine Sechs-Tage-Woche. Wenn Stoßzeiten sind, Sommersaison zum Beispiel, wird aus einer Sechs-Tage-Woche ganz schnell eine Sechseinhalb-Tage Woche und die Stunden, die man da arbeitet, die kriegst einfach nicht retour.“ (25/EG)

²⁵ Dass Wochenendarbeit in der Branche stark verbreitet ist, zeigt sich auch an den Zahlen der Statistik Austria: So haben 2019 haben in Gastronomie und Beherbergung 52,5 % der Beschäftigten mindestens an zwei Sonntagen in den letzten drei Monaten gearbeitet (Bliem et al. 2022: 47).

²⁶ Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG: §18 (3).

„Diese Verträge sehen so aus, meistens arbeiten wir 45 Stunden oder 40 plus acht Pauschalüberstunden. Ist super in [der] Gastronomie für Arbeitgeber, weil [dann] steht im Vertrag, du arbeitest fünf Tage pro Woche, aber manchmal sieht [es] so aus, du arbeitest zehn Tage [durch].“ (24/MF)

Diese Beispiele zeigen, wie kollektivvertragliche Vereinbarungen – wie jene einer Fünf-Tag-Woche in der Praxis untergraben werden.²⁷ Sie verdeutlichen außerdem, dass es bei der Unzufriedenheit mit den Arbeitszeiten in der Branche nicht nur um Arbeit an Wochenenden geht – für die viele Beschäftigte, sofern sie auch Wochenenden freihaben, Verständnis haben – sondern auch darum, dass sich die Arbeitszeit – fast selbstverständlich – ausweitet und es daher regelmäßig zu ungeplanter Mehrarbeit kommt.

Ruhezeiten und Pausen

Die Ruhezeit, für welche im Gast-, Schank-, und Beherbergungsgewerbe bereits die besondere Regelung gilt, dass sie unter bestimmten Voraussetzungen von elf auf acht Stunden verkürzt werden kann²⁸, wurde nach Angaben der Befragten oft nicht eingehalten. Die Rezeptionistin Sandra Müller meint zum Beispiel, dass ihre Ruhezeiten aufgrund von Veranstaltungen verkürzt wurden, wodurch aufgrund ihres Schlafmangels in der Arbeit „Fehler“ passierten:

„[A]m Vortag hast du deine Ruhezeiten nicht eingehalten und dann, ja, ist es natürlich wieder stressig gewesen. Und dann [...] wirst du wieder angesprochen darauf, ja, weil dir diverse Fehler passieren, weil du halt trotzdem nicht ganz ausgeschlafen bist. Und dann musst du am nächsten Tag womöglich wieder einspringen, weil irgendeiner krank ist und so.“ (16/SM)

Als Grund für die teils überlangen Arbeitszeiten, die zur Missachtung der gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten geführt haben, werden – wie im Beispiel oben – vor allem Veranstaltungen genannt, wovon Servicekräfte besonders betroffen sind. Insbesondere jugendliche Lehrlinge und nicht österreichische Staatsbürger:innen berichten davon. Eine von ihnen ist Miriam Geiger, die folgende Erfahrung schildert:

„Ich glaube das Längste, was ich gearbeitet habe, war bis um sechs Uhr in der Früh. Dann habe ich irgendwie nach Hause fahren müssen, mich kurz umziehen müssen, eine Stunde habe ich glaube ich geschlafen und dann habe ich schon wieder zum Bus [zurück in die Arbeit] müssen.“ (29/MG)

Hier soll nur erwähnt werden, dass minderjährigen Lehrlingen nach der Beendigung der täglichen Arbeitszeit eigentlich eine Ruhezeit von mindestens zwölf Stunden zu gewährleisten ist.²⁹ Neben Lehrlingen sind den Interviews zufolge auch migrantische Arbeitnehmer:innen auffällig oft von Übertretungen des Arbeitsruhegesetzes betroffen. Neben der mangelnden Kenntnis der diesbezüglichen österreichischen Rechtslage können Sprachbarrieren oder die Abhängigkeiten aufgrund von Beschäftigungsbewilligungen, die nur für den jeweiligen Betrieb Geltung haben, eine stillschweigende Akzeptanz dieser Bedingungen befördern (zur spezifischen Prekarität migrantischer Arbeitnehmer:innen siehe Kap. 5).

Die im Österreichischen Arbeitsklimaindex 2021 erhobenen Daten zu den eingehaltenen Ruhezeiten in der Branche zeichnen ein den hier dargelegten qualitativen Ergebnissen ähnliches Bild: Beispielweise haben 27,1% der Personen in der Branche angegeben, dass die Ruhezeiten in den letzten drei Monaten nicht eingehalten wurden, wobei das im Vergleich nur bei 21,8% in anderen Branchen der Fall war (AK OÖ 2022c).

²⁷ In den Kollektivverträgen für Arbeiterinnen und Arbeiter, sowie Angestellte, ist vereinbart, dass die wöchentliche Normalarbeitszeit auf fünf Tage aufzuteilen ist (Kollektivvertrag für Angestellte im Hotel- und Gastgewerbe 2019).

²⁸ In der Branche kann seit dem 1.9.2018 für Arbeitnehmer:innen bei geteilten Diensten die tägliche Ruhezeit auf mindestens 8 Stunden verkürzt werden. Verkürzungen müssen allerdings innerhalb von vier Wochen durch Verlängerung einer anderen täglichen Ruhezeit ausgeglichen werden (Gesamte Rechtsvorschrift für Arbeitszeitgesetz – AZG, § 12 (2a)).

²⁹ Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, §16 (1).

Mängel hinsichtlich der Pausen während der Arbeit werden in den Interviews ebenfalls sehr häufig angesprochen.³⁰ Abgesehen von den bereits erwähnten und als problematisch – da wenig erholsam – erlebten zwei- bis vierstündigen Pausen, die durch die Teildienste entstehen, wird des Öfteren erwähnt, dass es insbesondere in Stoßzeiten oft schwierig oder nicht möglich sei, kurze Pausen zu machen. Teilweise ist es Interviewten zeitlich nicht einmal möglich, die Toilette aufzusuchen. So schildert Kathrin Lindner folgende Erfahrung:

„In den Zeiten, wo die ganzen Gäste gekommen sind, hat man halt nicht auf's Klo gehen können eigentlich. Wir waren halt immer so knapp besetzt, dass dann, wenn einer am Klo gewesen wäre, der andere so viel Arbeit gehabt hätte, dass man das nicht mehr geschafft hätte.“ (26/KL)

Solche und ähnliche Szenarien berichten insbesondere Arbeitnehmer:innen im Service sowie Küchenkräfte und Reinigungspersonal, seltener hingegen Personen mit Leitungsfunktion und Rezeptionist:innen. Deziert geben nur wenige Interviewte an, dass das Konsumieren von Pausen ohne Einschränkungen möglich ist. Als Grund für diesen Mangel an Verschnaufpausen nannten die Befragten vor allem die Unterbesetzung im Betrieb, das damit zusammenhängende „Nicht-im-Stich-lassen-wollen“ der Kolleg:innen und das hohe Gästeaufkommen zu Stoßzeiten.

„Wie der Mittagsbetrieb losgegangen ist, war es meistens so, dass ich die ganze Zeit nur gerannt bin. [...] Wenn ich gefragt habe, ob ich auch einmal 10 bis 15 Minuten Pause bekomme, dann ist nur gekommen: ‚Jo na, eh gleich.‘ Bis das dann eh schon Schluss war, dann habe ich einmal Pause gehabt. Also so ist es die ganze Zeit dahingegangen.“ (29/MG)

Zur Einhaltung von kurzen Pausen erzählt Amira Tomić, eine ehemalige Reinigungskraft im Housekeeping, dass die Dauer der Raucherpausen mittels Videokameras überprüft wurden. Dieser Umstand wird von ihr als „gefängnisartig“ beschrieben (19/AT). Weiters wird bezüglich der gesetzlich vorgeschriebenen Pause vereinzelt erwähnt, dass diese in den Zeitaufzeichnungen der Arbeitgeber:innenseite dokumentiert werden, obwohl sie von den Arbeitnehmer:innen nicht konsumiert werden konnten. Marian Dimitru spricht treffend dazu die Ausmaße und Gründe an:

„Pausen kenne ich nicht, wenn ich im Teildienst arbeite, hat man eine ganz normale Pause von drei, vier Stunden, aber sonst ist es, wie gesagt, die Mittagspause oder Essenspause unter der Arbeit im Stehen und was auch immer, also währenddessen. Die Essenspausen würden uns zustehen, aber dadurch, dass keine Zeit ist, weil ein Personalmangel ist und viel Arbeit ist, egal was es betrifft [...]. Dass du dir die halbe Stunde oder Stunde, die dir am Tag abgezogen wird, gönnst, geht nicht.“ (09/MD)

Dieser und anderer Aussagen von Befragten nach zu urteilen ist die personelle Unterbesetzung der ausschlaggebende Grund, welcher den Arbeitsdruck und den daraus resultierenden Mangel an Pausen verursacht. Ein weiterer Aspekt, der im engen Zusammenhang mit der Unterbesetzung in Betrieben steht, sind – oft ungewollte – Überstunden, die im Folgenden thematisiert werden.

Überstunden

Das Thema Überstunden wurde von den Befragten sehr häufig aufgegriffen. Die häufig ungeplante Ausweitung der Arbeitszeiten führt bei den Interviewten zu großer Unzufriedenheit mit ihrer Beschäftigung in der Branche. Als Gründe für Überstunden nennen die interviewten Arbeitnehmer:innen u.a. Unterbesetzung, lange Öffnungszeiten und die schlichte Forderung der Arbeitgeber:innenseite, länger zu bleiben, wenn noch Arbeit anfällt. Dabei begreifen die Interviewten das Leisten von Überstunden als nicht vermeidbaren Teil ihres Arbeitsalltags in der Gastronomie- und Tourismusbranche. Es sei nahezu unmöglich, angeordnete Überstunden abzulehnen, ohne Konsequenzen zu fürchten, so die Begründung.

³⁰ Beträgt die Tagesarbeitszeit mehr als sechs Stunden ist grundsätzlich eine Ruhepause von mindestens einer halben Stunde einzuhalten. Diese halbe Stunde kann auch aufgeteilt werden, in z.B. 2x15 Minuten oder 3x10 Minuten. Ein Teil muss jedoch mind. 10 Minuten betragen (Gesamte Rechtsvorschrift für Arbeitszeitgesetz – AZG, §11).

Auf die Frage, ob es möglich sei Überstunden abzulehnen, meint beispielweise die aus Aserbaidschan migrierte Köchin Elmira Aliyeva lediglich „Unmöglich, unmöglich“ (22/EA).

Die Überstunden konnten den Interviewten zufolge – sofern dies zugestanden wurde – in verschiedener Weise abgegolten werden. Als häufigste Form wurde der Zeitausgleich genannt. Der ehemalige Küchenchef Gasser führt beispielweise aus, dass er mit horrenden Überstunden umgehen konnte, jedoch auf die Möglichkeit des Zeitausgleichs pochte:

„Also ich habe von den sechzig Stunden, die was ich im Vertrag unterschrieben habe, habe ich gemacht achtzig, neunzig, hundert Stunden die Woche. [...] Ich mach den Job gerne und es macht mir Spaß, sag ich, aber die Stunden, die ich habe, möchte ich zumindest als Zeitausgleich vergütet haben.“ (25/EG)

In anderen Fällen wurde uns davon berichtet, dass Überstunden undokumentiert geleistet und auch dementsprechend ausbezahlt wurden (01/KN, 11/JF). Die Allround-Kraft Janina Fiegler meint beispielweise zu dieser inkorrekten Ausbezahlung der Überstunden:

„Dann hat er mir mal ein paar Stunden dann schon auf schwarz ausgezahlt [...] [I]ch hab' dann aber eh gesagt, er soll mich anmelden auf diese Stunden. Ich brauche das für meine Pension. [...] Nein, das kann er nicht, weil das kann er sich nicht leisten, hat es dann immer geheißsen.“ (11/JF)

Einige Arbeitnehmer:innen beklagen weiters, dass es aufgrund des zu hohen Workloads oder der personellen Unterbesetzung oft nicht möglich sei, die angefallenen Überstunden abzubauen. Der Jungköchin Klara Erdinger wurde aufgrund dessen mitgeteilt, dass sie die Überstunden als „Weiterbildungsmöglichkeit in einem renommierten Lokal“³¹ sehen und sich mit der arbeitszeitlichen Situation zufriedengeben solle (siehe auch Kap. 7).

Unseren Interviewten zufolge wurden die von den Arbeitnehmer:innen geleistete Überstunden nicht oder zum Teil nur nach Diskussionen mit den Arbeitgeber:innen anerkannt. Auch wurde uns berichtet, dass die Zeitaufzeichnungen zu Gunsten der Arbeitgeber:innenseite manipuliert wurden, insbesondere wenn es sich um das Dokumentieren von Überstunden handelte (siehe Kap. 7). So antwortet die 17-Jährige Miriam Geiger auf die Frage, ob sie Zeitaufzeichnungen habe:

„Wir haben in der Arbeit direkt selbst eintragen müssen, da haben sie meine Arbeitszeiten aber immer geändert und ich habe daheim eben am Block alles mitgeschrieben natürlich. Hat die aber auch doppel-null interessiert.“ (29/MG)

Insofern haben wir es, der Erzählung der Interviewten zufolge, hier klar mit einer Manipulation der Arbeitszeiten zum Nachteil der Arbeitnehmer:innen zu tun. Damit können Arbeitgeber:innen nicht nur Lohnkosten einsparen, sondern gleichzeitig das Arbeitszeitgesetz umgehen. Denn geleistete Arbeitsstunden, die nicht offiziell registriert sind, scheinen auch hinsichtlich der gesetzlichen wöchentlichen Obergrenzen³² nicht auf.

Die Auszubildende Miriam Geiger leistete ihren Angaben zufolge nahezu täglich Überstunden und diese dabei auch häufig nachts:

„Von 10:00 Uhr bis um 14:00 und von 18:00 bis 04:00-05:00 Uhr. [...] Nein, eben noch dazu, ich als Lehrling und als minderjähriger auch noch. Ich dürfte glaube ich nicht länger als bis 00:00 Uhr arbeiten. Aber vorher hätte ich nicht länger als bis 22:00 Uhr arbeiten dürfen.“ (29/MG)

³¹ Wahrscheinlich wurde ein All-In-Vertrag abgeschlossen, in dem ein Gesamtentgelt für die Arbeitszeit inklusive Mehrstunden und Überstunden festgelegt wird. Allerdings gilt auch bei solchen Verträgen, dass Arbeitnehmer:innen nicht schlechter gestellt werden dürfen als bei einer Einzelabrechnung der Überstunden (<https://www.ams.at/arbeitsuchende/topicliste/all-in-vertrag>; Zugriff: 10.08.22). So ist nach dem Ende des Durchrechnungszeitraums eine Deckungsprüfung zu machen. Wenn die geleisteten Überstunden nicht vom erhaltenden Entgelt gedeckt sind, hat der Arbeitgeber die Differenz zu bezahlen.

³² Diese liegen nach der Änderung des Arbeitszeitgesetzes 2018 ohnehin schon bei 12 Stunden am Tag und 60 Stunden pro Woche. Allerdings darf die durchschnittliche Wochenarbeitszeit innerhalb eines Durchrechnungszeitraumes von 17 Wochen 48 Stunden nicht überschreiten (Gesamte Rechtsvorschrift für Arbeitszeitgesetz – AZG, § 9).

Wie das Zitat zeigt, war der Interviewten durchaus bewusst, dass ihre Arbeitszeiten nicht rechtens sind. Nach den gesetzlichen Bestimmungen sind für Jugendliche über 16 Jahren Nachtarbeitszeiten zwischen 23:00 und 06:00 Uhr³³ und – sofern keine gesetzlichen Ausnahmen zutreffen, nach denen die Arbeitszeit auf neun Stunden ausgeweitet werden kann – eine tägliche Arbeitszeit, die acht Stunden überschreitet³⁴, nicht zulässig. Für Jugendliche unter 16 Jahren gilt eine Nachtzeit von 20:00 bis 6:00. Auf die Gründe warum besonders Lehrlinge und junge Menschen in der Branche derartige ausbeuterische Bedingungen – zumindest zeitweise – trotzdem akzeptieren, gehen wir in Kapitel 4 ein.

Ein für Arbeitnehmer:innen im Service häufiger Grund, warum es zu überlangen Arbeitstagen und der darauf häufig folgenden Nicht-Beachtung der Ruhezeiten kommt, sind die Öffnungszeiten und dabei vor allem die späten Sperrstunden. Hierbei sieht der Kellner Marian Dimitru große Verbesserungsbedarfe als auch -möglichkeiten:

*„Eben, dass die Sperrstunden nicht so lange sind. Wir brauchen auch unsere Ruhezeiten, wir können nicht weiß Gott wie lange immer arbeiten und dann aber um sechs Uhr, sieben Uhr [in der Früh] wieder auf der Matte stehen, wenn ich um zwei in der Nacht schlafen gehe. Was ist das bitte, das ist gegen die Arbeitnehmer und gegen nichts anderes, diese depperten Öffnungszeiten. Bitte kürzere Öffnungszeiten!“
(09/MD)*

Erwartung ständiger Verfügbarkeit und Schwierigkeiten in der Urlaubsvereinbarung

Einen weiteren, vielleicht noch wesentlicheren negativen Einfluss auf die Work-Life-Balance hat neben den Randarbeitszeiten und den Überstunden den Aussagen der Interviewten nach zu schließen die häufig fehlende Planbarkeit der Arbeitszeiten insgesamt bzw. die Erwartung ständiger Verfügbarkeit. Nicht nur kurzfristige Dienstplanänderungen oder die generelle Nicht-Einhaltung von Dienstplänen gehören zum Alltag, auch das Einspringen bei Personalausfällen wird von den interviewten Arbeitnehmer:innen als branchenüblich beschrieben. Dass kurzfristige Schichtplanänderungen sowie schwankende Arbeitszeiten jenseits von Schichtmodellen und Gleitzeitvereinbarungen in der Gastronomie besonders verbreitet sind, zeigt auch die Untersuchung zu Arbeitszeitmodellen von Saupe und Stadler (2016: 71ff.). Eine solche Dienstplanunsicherheit wird in der Erzählung des langjährigen Rezeptionisten Martin Bruckner besonders deutlich, in der er schildert, dass er häufig am selben Tag zuhause auf den Anruf wartet, der ihm mitteilt, wann er in die Arbeit zu kommen hat:

*„[U]m 13 Uhr weißt du oft nicht wie du arbeitest, ob du um 15 Uhr arbeitest oder um 17 Uhr. Du sitzt zuhause und wartest. Ich bin kein Notarzt. Also ich bin sowas von unwichtig. Es läuft alles so dahin.“
(20/MB)*

Die Interviewten empfinden den Umstand, auf spontane Anfragen von Arbeitgeber:innen in ihrer Freizeit reagieren zu müssen als massiv störend, auch ob der Tatsache, dass diese zusätzliche Arbeit häufig nicht honoriert wird. Im Gegensatz dazu wird berichtet, dass Arbeitgeber:innen den (kurzfristigen) Bedarfen an freien Tagen seitens der Mitarbeiter:innen oft wenig Flexibilität entgegenbringen. Auf die Frage, wie es möglich war, an einem Tag für einen wichtigen Termin freizubekommen, erwähnt der Servicemitarbeiter Dinesh Ram, dass – wenn ihm sein Vorgesetzter nicht frei gegeben hat – er keinen anderen Weg sah, als sich krank zu melden (13/DR). Diese stark einseitige Flexibilitätserwartung der Arbeitgeber:innenseite, auch im Zusammenhang mit den zu leistenden Überstunden, haben stark negative Auswirkungen auf die Work-Life-Balance und das Privatleben der Arbeitnehmer:innen. Die Erwartung ständiger Verfügbarkeit manifestiert sich insbesondere dann, wenn Mitarbeiter:innen aufgrund des z.B. krankheitsbedingten Ausfallens von Kolleg:innen oder bei Auslastungsspitzen spontan einspringen müssen. So erzählt die Buffetkraft Esma Hodžić, dass sie die letzten 20 Jahre immer eingesprungen sei, wenn sie von ihrem Arbeitgeber danach gefragt wurde:

³³ Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, § 17 (2).

³⁴ Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, § 11 (1).

„Und jedes Mal, wenn ich frei gehabt habe und meine Kollegin anruft, dass sie krank ist, ruft er mich schon um 04:30 an und fragt: ‚Esma, kannst du heute arbeiten, die Kollegin ist krank?‘ Ich habe immer gesagt: ‚Ich komme gleich.‘“ (05/EH)

Erschwerend hinzu kommt, dass eine ständige Erreichbarkeit und die Bereitschaft, spontan Dienste zu übernehmen, den Interviewten zufolge nicht nur während der freien Tage einer Arbeitswoche, sondern zum Teil auch im Rahmen von Urlauben erwartet wird. So erzählt wiederum Esma Hodžić davon, dass sie während sie im Ausland auf Urlaub war, zurückbeordert wurde. Sie hätte noch eine weitere Woche Urlaub vor sich gehabt und ist dann – der Anforderung ihres Arbeitgebers Folge leistend – ohne ihre Familie nach Österreich zurückgefahren, mit der Begründung „[I]ch muss auf meinen Job aufpassen“ (05/EH).

In Bezug auf den Urlaubsanspruch kann festgehalten werden, dass es in nur sehr wenigen Fällen möglich schien, sich Urlaubstage frei auszusuchen. Speziell Service- und Küchenkräfte sind davon negativ betroffen. Urlaubszeiten werden häufig von der Arbeitgeber:innenseite, z.B. aufgrund von Betriebsurlauben, vorgegeben, während der Urlaub in Zeiten von hohem Gästeaufkommen nicht konsumiert werden darf. Im Falle von Saisonarbeit sind den Betroffenen zufolge Urlaubstage ohnehin nur in Ausnahmefällen möglich. Im Zuge der Covid-19-Pandemie wurden außerdem Alturlaubstage herangezogen, um sie in den Lockdowns aufzubrechen, was eine rechtlich zulässige Praxis darstellte. Teilweise wurde an die Arbeitenden herangetragen, dass sie auch Urlaubstage aus demselben Jahr aufwenden.³⁵

Insbesondere von Beschäftigten in kleineren Betrieben wird kritisiert, dass Betriebsurlaube die persönliche Urlaubswahl stark einschränken. Einige berichten diesbezüglich, dass es dadurch teilweise nicht möglich sei, den Urlaub mit der eigenen Familie zu koordinieren. Dies stellt insbesondere für migrantische Arbeitnehmer:innen ein Problem dar, wenn diese keinen ausreichend langen Urlaub bewilligt bekommen, um Verwandte in den Herkunftsländern besuchen zu können. So konnte ein Servicemitarbeiter nicht in seine alte Heimat reisen, um seine Familie zu besuchen, die mehrere Todesfälle durchgemacht hatte. In Verhandlungen mit dem Vorgesetzten hat er sogar angeboten, zehn Tage durchzuarbeiten und seine eigene Kündigung in Aussicht gestellt, um den Flug zur Familie wahrnehmen zu können. „Sie verstehen nicht! Ich habe bis jetzt jeden Tag gearbeitet, aber jetzt muss ich in den Flieger. Ich kann nicht hierbleiben“ (08/AW), schildert der aus Bangladesh kommende Abdul Wajed seine Reaktion auf das von seinem Arbeitgeber verhängte Urlaubsverbot.

Generell wird oft erwähnt, dass es nur selten möglich war, mehrere Wochen am Stück abwesend zu sein oder überhaupt auf die vollen fünf Wochen Urlaubsanspruch zuzugreifen. Auch der Konsum von einzelnen Urlaubstagen – für Amtswege, Arztbesuche, Begräbnisfeierlichkeiten etc. – wurden den Interviewten zufolge vom Dienstgeber oft nicht bewilligt. Janina Fiegler berichtet dazu: „[I]ch habe auch nie frei bekommen, wenn ich einen Arzttermin gehabt habe oder auf irgendein Amt gehen habe müssen“ (11/JF). Insgesamt wird wenig Bereitschaft von Arbeitgeber:innenseite deutlich, auf die Freizeitbedürfnisse der Arbeitnehmer:innen einzugehen. Neben einer daraus resultierenden nachteiligen Work-Life-Balance, der wir uns im Folgenden widmen, muss auch berücksichtigt werden, dass – wie Saupe und Stadler (2016) feststellen – Beschäftigte mit einer arbeitgeberseitig bestimmten Arbeitszeitflexibilität häufiger gesundheitlich beeinträchtigt und körperlich erschöpft sind als Beschäftigte, die die Verteilung ihrer Arbeitszeit stärker selbst bestimmen können (ebd.8). Dass dieser Zusammenhang im Gastgewerbe besonders ausgeprägt ist (ebd.), bestätigen auch die Aussagen unserer Interviewten zum Thema Gesundheit (siehe Kap. 10).

³⁵ In dieser Zeit durften dem laufenden Urlaubsjahr bis zu zwei Wochen, insgesamt nicht mehr als acht Wochen Urlaub oder Zeitguthaben verbraucht werden (Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch § 1155, Abs. 3 & 4).

Work-Life Balance

Die Ergebnisse zum Thema Work-Life-Balance, welche mit den anderen in diesem Kapitel geschilderten Aspekten in engem Zusammenhang stehen, können als Resultat der arbeitszeitlichen Strukturierung und des Personalmanagements der Betriebe in der Branche angesehen werden. Eine problematische Work-Life-Balance in der Branche wurde von nahezu allen Befragten diagnostiziert. Insbesondere die schlechte Vereinbarkeit von Arbeit und Familie wurde in den Interviews stark kritisiert. Teildienste und Saisonarbeit schränken dabei die Zeiträume, in denen mit den eigenen Kindern interagiert werden kann, noch stärker ein. Dabei wurden die Arbeitszeiten dezidiert als „familienfeindlich“ (11/JF) bezeichnet und von einzelnen Interviewten sogar erwähnt, dass es in der Branche besser sei, keine Familie zu haben oder sich Arbeitsplätze nach der gegebenen familiären Situation auszusuchen (25/EG; 11/JF; 27/LW). „[D]as was ich jetzt mach, das kann man nicht vereinbaren mit einer Familie. Schon schwer mit einem Partner“ (27/LW), stellt beispielsweise die 24-jährige Leonie Winter ernüchtert über ihre aktuelle Tätigkeit als Saisonkraft in der Gastronomie fest.

Diese starken Urteile zur Unvereinbarkeit einer Arbeit in der Gastronomie mit einer Familie bzw. einer Familiengründung wird durch die Erfahrung eines interviewten Küchenchefs von der Geburt seines Kindes bestätigt. Erich Gasser erzählt davon, dass er selbst am Tag der Geburt noch zweimal zur Arbeit fahren musste und in derselben Woche nur unter Protest einen halben Tag frei bekam.³⁶ Er führt weiter aus, dass die Teildienste und die damit verbundenen Fahrzeiten familienunfreundlich seien und dass dieser Umstand für ihn auch das ausschlaggebende Kriterium war, die Branche zu wechseln (siehe auch Kap. 12).

„[M]an ist halt immer weg von der Familie. [...] es ist halt familienunfreundlich Ende nie der Job. [...] Siehst die Kinder zwei Stunden in der Früh und dann war es das für die Woche oder für den Tag. Kommst am Abend heim, da schlafen sie. So von da her hab' ich dann gesagt: ‚So, jetzt muss ein bisschen eine Veränderung her.‘“ (25/EG)

Darauf, dass die Vereinbarkeit mit Kinderbetreuungspflichten eine Schwierigkeit in der Branche darstellt, weisen auch die Daten des Österreichischen Arbeitsklimaindex hin, nach denen in Gastronomie und Hotellerie 2021 nur 44,3% der Befragten mit Kindern unter 15 Jahren im Gegensatz zu 70,3% in anderen Berufen der Meinung waren, die Vereinbarkeit sei „sehr gut“ oder „eher gut“ (AK OÖ 2022c). Als ebenso problematisch erweist sich der Umstand, dass – wie Guhlemann und Krüger konstatieren – Beschäftigte im Gastgewerbe, um Vereinbarkeitsprobleme zu lösen trotz schlechterer Bezahlung häufig einen Wechsel in Teilzeitarbeitsmodelle in Kauf nehmen (Guhlemann/Krüger 2018: 121).

Neben der Kinderbetreuung sind den Interviewten zufolge auch Partnerschaften schwer mit einer Tätigkeit im Gastgewerbe vereinbar. So wird erwähnt, dass Partner:innen viel Verständnis für die häufige Abwesenheit von Beschäftigten in der Branche aufbringen müssten. Daraus können auch häufige Beziehungswechsel folgen, wie im Beispiel des Oberkellners Marian Dimitru, der auf die Frage wie er Teildienste mit dem Privatleben vereinbart, antwortet:

„Fast gar nicht oder unmöglich, deshalb hatte ich wie gesagt so viele Betriebe wie Beziehungen, ist halt so. [...] Teildienst akzeptiert keine Frau, außer sie ist aus dem gleichen Bereich oder Branche [...] Teildienst ist total schlecht für Beziehungen oder unmöglich.“ (09/MD)

Ähnlich antwortete der Receptionist Martin Bruckner auf die Frage wie es mit seiner Vereinbarung von Privatleben, Familie und Beruf aussah: „Scheidung. Ja, Scheidung. Die Schuld muss ich mir selbst geben, weil ich einfach nicht nein gesagt habe“ (20/MB).

Zusätzlich zur Schwierigkeit der Aufrechterhaltung von Beziehungen wird auch angeführt, dass sich viele Freundschaften durch die Wochenendarbeitszeiten und die Teildienste zerstreut haben. Insbesondere

³⁶ Diese Situation stellt kollektivvertraglich eigentlich einen eintägigen Arbeitsfreistellungsgrund dar (Kollektivvertrag Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe 2019).

jüngere Befragte merken diesen Umstand als relevant und belastend an.³⁷ Die Ausübung von Hobbies wird durch die Arbeitszeiten enorm erschwert, da freie Tage primär dazu gebraucht werden, sich zu regenerieren, sprich zur Reproduktion der Arbeitskraft aufgewandt werden. Kathrin Lindner berichtet diesbezüglich: “[I]ch habe auch nicht Zeit gehabt zum Sport machen, nicht mehr viel. Oder dass man mal was essen geht oder so. Also ja, es tritt schon alles ziemlich kurz, kann man sagen” (26/KL).

Im Zuge der Analyse der Aussagen der Befragten zur Work-Life-Balance wird klar, dass sich insbesondere die arbeitszeitliche Strukturierung des Teildienstes – wie auch die Überstunden und die Wochenendarbeit – stark negativ auf die Work-Life-Balance auswirken. Daher zieht der ehemalige Küchenchef Erich Gassner folgendes Resümee:

„Also Work-Life-Balance hat es in den Gebieten von Gastronomie, wo ich unterwegs war, nicht gegeben. [...] Also, ich bin um viertel nach sechs in der Früh weggefahren und bin um drei wieder daheim gewesen in der Nacht. Dann hab’ ich ein paar Stunden geschlafen und dann dasselbe wieder von vorne und das fünf, sechs Tage in der Woche. Also der Tag, den man da frei gehabt hat, ja, den hat man halt dann geschlafen und das war es.“ (25/EG)

Die Tatsache, dass der einzige freie Tag ausschließlich zur Regeneration von der anstrengenden Arbeit verwendet wird und somit kaum Zeit mehr für Freizeitaktivitäten und Sozialkontakte vorhanden ist, gibt hier klar Aufschluss darüber, wie umfassend die Work-Life-Balance beeinträchtigt ist. Aufgrund dieser Einschränkungen spricht der Oberkellner Milán Farkas auch davon, sich zwischen Freizeit mit Sozialkontakten und der Arbeit, die auf finanzielle Stabilität in der Zukunft gerichtet ist, entscheiden zu müssen:

„Man muss entscheiden, möchte ich jetzt arbeiten, um in der Zukunft stabil zu werden oder jetzt mit den Freunden, Freundschaften oder Freundinnen Eis essen gehen und eigentlich das Geld wegschmeißen. [...] [I]n der Saison haben wir eigentlich gar keine Freizeit [...]“ (24/MF)

Dieser Mangel an Freizeit kann insbesondere für migrantische Arbeitnehmer:innen, die ohnehin häufig weniger Sozialkontakte haben, Farkas zufolge mitunter zu der Schlussfolgerung führen, dass „[f]ür jemand, der alleine in einem anderen Land ist und nur im Arbeitsplatz ist, [...] das eigentlich der Lebensplatz [ist]“ (24/MF).

Veränderungsmöglichkeiten

Zusammenfassend ist zu konstatieren, dass die interviewten Beschäftigten in der Gastronomie- und Tourismusbranche primär das Bedürfnis nach geregelteren Arbeitszeiten haben, die weniger stark als es im Gastgewerbe häufig üblich ist, über das vertraglich vereinbarte Stundenausmaß hinausgehen. Regelmäßige Wochenenddienste werden oft als ein branchenspezifisches Übel kritisiert, das aber zum Job dazugehöre. Die Interviews lassen insgesamt den Wunsch nach festen Dienstplänen sowie freien Tagen und damit zusammenhängend einer verbesserten Work-Life-Balance erkennen. Als belastend werden insbesondere Teildienste gesehen, die eine gute Freizeitgestaltung verhindern, da die langen Pausen zwischen den Diensten oft nicht zur Erholung genutzt werden können.

Dabei ist die Bewertung der Interviewten inwiefern die branchenspezifischen Arbeitszeiten verändert werden können ambivalent: Zum einen werden atypische Arbeitszeiten aufgrund der strukturellen Begebenheiten im Tourismus als Normalität begriffen, zum anderen wird jedoch eingeräumt, dass es durchaus mehr Gestaltungsspielraum gebe, beispielsweise in Bezug auf kürzere Sperrstunden, im Voraus festgelegte Dienstpläne und zum Teil auch Wochenendarbeit.

Als Verbesserungsvorschlag werden von einigen wenigen Befragten auch flexible Arbeitszeitmodelle genannt, die auch die Wünsche der Arbeitnehmer:innen berücksichtigen. Dass dadurch auch in

³⁷ Bezüglich der Freizeit von Lehrlingen sei hier nur erwähnt, dass das Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz vorsieht, dass eine wöchentliche ununterbrochene Freizeit von zwei Kalendertagen zu gewähren ist (Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen – KJBG, §19 (1)). Im Falle der interviewten Lehrlinge war die Einhaltung dieser freien Tage nicht erkennbar.

Gastronomie und Hotellerie planbarere Arbeitszeiten möglich wären, bringt die Rezeptionistin Sandra Müller treffend zum Ausdruck:

„Ich glaube nicht, dass es nicht machbar ist, dass man die Arbeitszeiten zumindest nicht für ein Monat plant. Weil, es geht im Handel [...] [und] bei Krankenschwestern auch, ja? Die arbeiten auch alle im Schichtbetrieb. Und es ist nicht so, dass man sich immer nur auf Buchungstage ausreden kann.“ (16/SM)

Der Abteilungsleiter des Service eines Hotels, der gleichzeitig auch als Betriebsrat tätig ist, erzählt davon, dass es durch Verhandlungen mit der Geschäftsleitung in seinem Betrieb auch in der Praxis möglich wurde, stärker auf die arbeitszeitlichen Wünsche der Beschäftigten einzugehen. So konnte beispielsweise ein Modell etabliert werden, in dem Mitarbeiter:innen im Housekeeping einen fixen freien Tag pro Woche wählen können, der davor im Team vereinbart wurde. Hannes Krüger erklärt weiter, dass unter den Mitarbeiter:innen unterschiedliche Vorstellungen zum Ausmaß der Arbeitsstunden hinsichtlich des Alters und der privaten Verpflichtungen, wie z.B. Kinderbetreuung, existieren (30/HK). Das entspricht auch der Forschungsliteratur, in der lebensphasenorientierte Ansätze in der Arbeitsgestaltung als sinnvolle Maßnahme gesehen werden, um die Personalbindung zu erhöhen (Guhlemann/Krüger 2018: 128). Guhlemann und Krüger schlagen außerdem mehr Mitspracherechte der Beschäftigten bei der Dienstplangestaltung und regelmäßige Mitarbeitergespräche vor, mit welchen eventuelle Wechselabsichten in andere Jobs frühzeitig erkannt werden sollen, die Ursachen dahinter bearbeitet sowie Entwicklungsperspektiven und Gratifikationskrisen besprochen werden können (ebd. 128).

Ziel aller Maßnahmen müsse es nach dem interviewten Betriebsrat Hannes Krüger sein, dass in der Branche vorherrschende einseitige Verständnis von Flexibilität aufzubrechen:

„In der Gastro heißt flexible Arbeitszeiten, der Arbeitgeber darf dich einteilen wie er will. Das ist die Wahrnehmung in der Gastronomie von flexiblen Arbeitszeiten. Flexible Arbeitszeiten sollen für beide flexibel sein, dann sind sie flexibel.“ (30/HK)

Dabei ist zu erwähnen, dass die Vorstellungen von Arbeitszeitflexibilisierung bzw. genereller von wünschenswerten Arbeitszeiten zwischen Arbeitgeber- und -nehmer:innen weit auseinandergehen können. Während das primäre Interesse von Arbeitgeber:innen an Flexibilität in der Regel „in der Anpassung der Personalkapazitäten an den Arbeitsanfall, also an die Auftragslage oder die Kundenfrequenz, und in den damit erreichbaren Kosten-Arbeitszeitsenkungen“ (Flecker 2017: 106) liegt, zielen Arbeitnehmer:innen unserer Untersuchung zufolge vor allem auf eine Reduktion belastender Arbeitszeiten und eine Verbesserung ihrer Work-Life-Balance. Das zeigt, dass es sich bei der Frage der Flexibilisierung bzw. der Gestaltung der Arbeitszeit immer auch um eine Verteilungsfrage handelt (ebd. 107). Nichtsdestotrotz zeigen Positivbeispiele flexibler Arbeitszeitmodelle, wie das oben zitierte oder auch das Beispiel einer Vier-Tage-Woche bei vollem Lohnausgleich³⁸, die einige Betriebe zur Lösung ihrer Rekrutierungsschwierigkeiten einführten, dass sich Interessen von Arbeitgeber:innen- und -nehmer:innenseite auch treffen können, wenn Unternehmen beispielsweise dadurch auf erholtere und motiviertere Mitarbeiter:innen zählen können.

³⁸ So zieht etwa die Geschäftsleitung des Parkhotels Brunauer in Salzburg eine positive Bilanz aus der eingeführten Vier-Tage-Woche bei vollem Lohnausgleich (Momentum 19.05.2022). Eine isländische Studie zu einem groß angelegten Experiment zur Arbeitszeitverkürzung bei vollem Lohnausgleich kommt zu dem Schluss, dass sich nicht nur das Wohlbefinden und die Work-Life-Balance der Arbeitnehmer:innen verbesserten, sondern auch die Produktivität der Mitarbeiter:innen gleichgeblieben oder sich sogar erhöhte (Haraldsson/Kellam 2021: 33).

7. Niedrige Entlohnung - Prekäre Existenzsicherung

Im Zuge der Analyse der Erzählungen der Beschäftigten ist auffallend, dass diese bei der Entlohnung – im Vergleich zu den Arbeitszeiten, die sie aufgrund der Begebenheiten der Branche als wenig veränderbar begreifen – mehr Spielraum sehen. So etwa Janina Fiegler, eine 41-jährige Restaurantfachfrau, die bis zu ihrer Kündigung letzten Jahres als Allrounderin – Kellnerin, Reinigungskraft, Managerin – fast neun Jahre in einem kleinen Stadtcafé arbeitete:

„Aber die Arbeitszeit selbst in der Gastro, das muss man eh vorher wissen, dass die so ist, die Zeiten sind einfach so. Aber das, was ich halt nicht richtig finde, ist der Lohn.“ (11/JF)

Dass sich auch Arbeitszeiten durch Machtverschiebungen in sozialen Kämpfen zwischen Lohnabhängigen und Arbeitgeber:innen durchaus fortlaufend im Wandel befinden, wird hier vernachlässigt.³⁹ Im Gegenteil werden sie von der Interviewten tendenziell als unausweichlich wahrgenommen: „[D]as muss man eh vorher wissen [...] die Zeiten sind einfach so.“ Indessen kritisiert Fiegler die niedrig ausfallende Entlohnung. In der Regel liegt diese im Bereich des gültigen Kollektivvertrags der Branche, der je nach Bundesland leicht variiert. So verdienen etwa „Arbeiterinnen und Arbeiter ohne abgeschlossene fach einschlägige Berufsausbildung und Hilfskräfte“ in Oberösterreich „je nach Dienstjahren zwischen 1629€ und 1800€“.⁴⁰ Dies spiegelt sich auch im Bruttomedianeinkommen wider, das im Jahr 2020 mit 1650€ in Beherbergung und Gastronomie fast ein Drittel unterhalb des österreichischen Gesamt-Medians über alle privatwirtschaftlichen Branchen hinweg lag (AK OÖ 2022d). Vor diesem Hintergrund schildert Janina Fiegler weiter:

„Aber ich finde ehrlich gesagt, wenn ich jetzt Berufsjahre beisammenhabe und was ich dann in der Gastro verdiene vom Kollektivvertrag, finde ich das absolut ein No-Go. Weil es einfach viel zu wenig ist. Für diese Arbeitszeit, für diese schwere Arbeit.“ (11/JF)

Damit spricht sie bereits zwei für die Entlohnung in Beherbergung und Gastronomie zentrale Aspekte an: Erstens, die bereits im Kollektivvertrag festgelegten, sehr gering ausfallenden Steigerungen bei zunehmender Erfahrung. Ähnlich verhält es sich mit der formalen Qualifizierung: In der Branche findet auch diese kaum Berücksichtigung in der Entlohnung. Dass sich das negativ auf die Motivation von Beschäftigten auswirken kann, problematisiert der gelernte Kellner Milán Farkas:

„Warum soll ich in der Gastro arbeiten, egal ob ausgelernt oder nicht? Ich verdiene das Gleiche. Und in dieser Zeit Geld ist wichtig, Geld bedeutet Sicherheit.“ (24/MF)

Die geringen Lohnsteigerungen mit Dienstjahren oder auch Qualifikation können außerdem, wie der Betriebsrat Ferdinand Sellner erzählt, zu Spaltungen zwischen älteren und jüngeren Beschäftigten führen, da erstere „das gar nicht einsehen“, dass zweitere „dasselbe verdienen“, obwohl sie „grad erst angefangen haben“ (28/FS). Diese Spaltung zwischen den Beschäftigten verdeckt letztlich die Ähnlichkeit ihrer sozialen Position und damit ihr gemeinsames Interesse an einer besseren Entlohnung.

Hohe Anforderungen, niedrige Entlohnung

Indessen ist das zweite Moment, das in Frau Fieglers Aussage zum Ausdruck kommt, nämlich „[f]ür diese Arbeitszeit, für diese schwere Arbeit“ (11/JF) zu wenig zu verdienen, deutlich besser geeignet, jenes gemeinsame Interesse zu betonen. Denn die darin angesprochene unangemessene Relation aus

³⁹ Ein Beispiel für eine solche Machtverschiebung in Richtung Arbeitgeber:innen ist die 2018 durch die ÖVP-FPÖ-Regierung beschlossene Arbeitszeitreform. Durch diese wurden die allgemeinen Höchstgrenzen für die tägliche Arbeitszeit auf 12 und jene für die wöchentliche Arbeitszeit auf 60 Stunden angehoben und für die Gastronomie und Hotellerie die Sonderregelung beschlossen, dass unter bestimmten Voraussetzungen die Ruhezeit von 11 auf 8 Stunden verkürzt werden kann (<https://www.wko.at/branchen/ooe/tourismus-freizeitwirtschaft/gastronomie/Arbeitszeit-Hotel-Gastgewerbe.html>, Zugriff: 04.09.22).

⁴⁰Lohnordnung Oberösterreich, gültig ab 01.05.2022, <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/loehne-gastronomie-hotel-erie-oberoesterreich-2022.pdf> (Zugriff: 04.09.22).

Anforderungen an die Arbeitnehmer:innen und ihrer Entlohnung betrifft – zumindest in den allermeisten Positionen – die gesamte Branche. Wohl auch deshalb ist es mitunter der Vergleich mit anderen Branchen, der den Beschäftigten die niedrige Höhe ihrer Entlohnung besonders vor Augen führt. Klara Erdinger etwa wurde in Gesprächen mit Freunden empfohlen, sich „was anderes zu suchen“, da die Entlohnung in dem Sternelokal, in dem sie arbeitete, „nicht fair“ sei (23/KE). Jedenfalls sind von den bereits dargestellten unregelmäßigen Arbeitszeiten, die Janina Fiegler in folgender Aussage thematisiert, sowohl Hilfskräfte im Service als auch Oberkellner:innen betroffen (siehe Kap. 6): „40 Stunden Arbeitszeit einmal so, einmal so und einmal so. Oder in die Nacht hinein, oder bis in die Früh“ (11/JF). Auch Amira Tomić, die im Housekeeping eines Hotels arbeitete, kritisiert die unangemessene Entlohnung vor dem Hintergrund der Arbeitszeiten:

„Am Wochenende müssen wir oft arbeiten, an Feiertagen auch. Dann habe ich gesagt, ich kann nicht mehr, weil mein Lohn auch sehr niedrig war, 990€ für 30 Stunden und wenn ich in Kurzarbeit bin, 880€. Dann habe ich gesagt, nein ich kann das nicht mehr.“ (19/AT)

Insofern gibt es im Kontext der überlangen und unregelmäßigen Arbeitszeiten noch nicht einmal eine Begrenzung auf bestimmte Wochentage – etwa die Werktage. Vielmehr sind – wie wir im Kapitel 6 dargestellt haben – jeder Tag und jede Tageszeit, selbst am Wochenende und an Feiertagen, potenzielle Arbeitszeit. Doch wenngleich es sich dabei um außergewöhnliche Arbeitszeiten handelt, berichten viele Interviewte, keine Zuschläge für Sonntags-, Nacht- oder Feiertagsdienste⁴¹ zu erhalten – so etwa die Servicekraft Sophie Hauser, die Rezeptionistin Sandra Müller und der Betriebsrat Hannes Krüger:

„[D]ass du Wochenenden arbeiten musst, das ist halt im Gastgewerbe so, [...] du bekommst ja keinen Sonntagszuschlag und nichts, weil Gastgewerbe. Das würde wirklich alles geändert gehören [...] Überall anders bekommen sie es. Gastgewerbe gibt es das nicht.“ (10/SH)

„[E]s würde eine Wochenend- und eine Feiertagspauschale gemacht gehören und ab einer gewissen Uhrzeit auch ein Nachtzuschlag und nicht erst um 10:00 am Abend, ehrlich gesagt.“ (16/SM)

„[E]s gibt ja genug Branchen, die am Wochenende arbeiten, ob Krankenhaus, Polizei oder öffentlicher Dienst und so weiter. [...] Aber da gibts eine dementsprechende Entlohnung.“ (30/HK)

Vor diesem Hintergrund der unangemessenen Relation aus Arbeitszeiten und Entlohnung wurde Amira Tomić schließlich bewusst, dass sie „das nicht mehr“ könne, weshalb sie die Branche wechselte und mittlerweile als Reinigungskraft in einer öffentlichen Institution arbeitet (19/AT). In ihrer Aussage ist zusätzlich bereits ein weiterer Aspekt impliziert, anhand dessen die Interviewten die unangemessene Relation aus ihrer Entlohnung und den an sie gestellten Anforderungen darstellen: der hohe Arbeits- bzw. Zeitdruck. Zum Ausdruck gebracht wird der Stressfaktor beispielsweise von der 21-jährigen Klara Erdinger, die in der Küche eines renommierten Restaurants arbeitet:

„Aber der Fakt ist einfach die Stunden, das Geld was man dafür bekommt und einfach der Stress. Es ist ja nicht so als ob man da ein bisschen kocht. In letzter Zeit rennt man auch am Abend die ganze Zeit herum und man wird von oben angerufen, dass sie das und das brauchen. Zur gleichen Zeit muss man noch dies und das machen. Wie soll sich das ausgehen, dass ich alles schaffe?“ (23/KE)

Neben der grundsätzlichen Bereitschaft, zu jeder Tages- und Nachtzeit zu arbeiten – unabhängig davon, ob es sich um einen Werk-, Sonn- oder Feiertag handelt –, wird also zusätzlich eine ausgeprägte Stressresistenz vorausgesetzt, denn „[e]s ist ja nicht so als ob man da ein bisschen kocht“ (23/KE). Vielmehr schildern Interviewte, wie etwa Janina Fiegler, dass sie „eigentlich alles gemacht“ und dafür „zu wenig im Grunde“ verdient haben (11/JF). Angesichts dessen und ebenso vor dem Hintergrund des „Geld[es],

⁴¹ Im Rahmen-Kollektivvertrag ist lediglich ein Nachtarbeitszuschlag für Dienstnehmer:innen in Beherbergung und Gastronomie festgelegt, die „die überwiegend in der Zeit zwischen 22 Uhr und 6 Uhr beschäftigt sind“, wobei die Höhe des Zuschlags im Lohnabkommen festgelegt wird (KV-Kollektivvertrag Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe 2019). Das bedeutet, dass für alle Beschäftigten rechtlich keine Nachtzuschläge vorgesehen sind, auch wenn Nachtarbeit regelmäßig vorkommt. Zuschläge für Sonntagsdienste sind kollektivvertraglich nicht vorgesehen. Für Arbeiten an einem Feiertag steht Arbeitnehmer:innen allerdings ein Feiertagsarbeitsentgelt oder Zeitausgleich zu (ebd.).

was man dafür bekommt“, stellt sich für Klara Erdinger die Frage, wie das eigentlich „alles [zu] schaffe[n]“ sei (23/KE). Was die Interviewten daher vor allem kritisieren, ist die fehlende Relation zwischen den Anforderungen und der Entlohnung. Besonders anschaulich wird diese Erfahrung von der 58-jährigen Sophie Hauser ausgedrückt, die in einem kleinen Hotel als – wie sie sagt – „Mädchen für alles“ arbeitet. So antwortet die gelernte Kellnerin auf die Frage, ob sie ihre Entlohnung für angemessen halte, folgendermaßen: „Nein, überhaupt nicht (lacht). Ich sage immer, ich bin eine Managerin für ein Putzfrauengehalt“ (10/SH). Passend zum Bild der Managerin für die Entlohnung einer Reinigungskraft⁴² sind die Schilderungen des 62-jährigen Rezeptionisten Martin Bruckner hinsichtlich geforderter Sprachkenntnisse, demzufolge „Englisch keine Fremdsprache mehr“ sei, sondern „eine Voraussetzung“, die nicht extra entlohnt werde (20/MB). Dies bestätigt auch Franziska Derflinger, eine 25-jährige ehemalige Betriebsrätin und Rezeptionistin eines renommierten Hotels im Salzkammergut:

„Als Rezeptionist musst [du] da eigentlich verschiedenste Sprachen können, sehr gut in Deutsch sein – und sei es zum Rechnungen erstellen –, die Region kennen, mit dem Gast umgehen können, mit Beschwerden umgehen können, kommunikativ einfach präsent sein und das irgendwo können oder ein Gespür haben auch für die Menschen. Und man muss sehr viel können und dann wird es aber dementsprechend nicht so vergütet. Das ist ja generell im Tourismus ein großes Problem.“ (31/FD)

Ihre Schilderung der Anforderungen an Rezeptionist:innen, die „verschiedenste Sprachen“ sprechen können und über ausgesprochen gute soziale und kommunikative Kompetenzen verfügen müssen, ohne dass es dementsprechend vergütet wird, weitet sie letztlich auf die gesamte Tourismusbranche aus: „Das ist ja generell im Tourismus ein großes Problem“ (31/FD).

Deutliche Worte hinsichtlich ihrer Entlohnung in Anbetracht der an sie gestellten Anforderungen findet auch Klara Erdinger, die in der Spitzengastronomie arbeitet:

„Und generell, wenn irgendwo ein Problem ist, dass ich die bin, die dann dafür die Verantwortung hat, dafür, dass ich den scheiß Lohn bekomme. Das Restaurant denkt sich halt, dass sie DAS Lokal sind und sie sagen halt immer, dass ich danach Vollgas davon profitiere, weil ich dort gearbeitet habe. Aber irgendwo denke ich mir, dass es Grenzen geben muss.“ (23/KE)

Die „Verantwortung“, welche die Interviewte im Betrieb übernimmt, zeigt sich mitunter darin, dass sie die „Vertretung für [ihre] Chefin, wenn [diese] nicht da ist“ übernimmt, wie sie an einer anderen Stelle des Interviews erzählt (23/KE). Aus der Formulierung „dafür, dass ich den scheiß Lohn bekomme“, dürfte recht eindeutig hervorgehen, wie unangemessen die Entlohnung ihr angesichts ihrer Funktion erscheint. Diese Unzufriedenheit wird auch durch das Renommee des Restaurants, bei dem sie arbeitet, nicht abgemildert, auch wenn dies dem Wunsch des Arbeitgebers entspricht. So zieht dieser das Renommee als Argument für die Akzeptanz schlechter Arbeitsbedingungen heran, indem er – wie die Interviewte vorbringt – behauptet die Beschäftigten würden „Vollgas davon profitiere[n], weil [sie] dort gearbeitet habe[n]“ (23/KE) – ein Aspekt, auf den wir weiter unten noch eingehen.

Benefits und Trinkgeld

Nun liegt angesichts der niedrigen Gehälter die Annahme nahe, dass zumindest die Verpflegung der Arbeitnehmer:innen, insbesondere in der Gastronomie, deren Arbeitsmaterialien ja schließlich Speisen und Getränke sind, eine Selbstverständlichkeit darstellen sollte. Doch weit gefehlt: Teilweise wird jeder von den Beschäftigten konsumierte Kaffee verrechnet, wie etwa die 35-jährige Ceyda Akgül berichtet, die in einem Hotel im Zimmerservice arbeitete (18/CA). Oder die Arbeitnehmer:innen dürfen sich, wie im Falle von Miriam Geiger, „was von der Karte aussuchen“, müssen das aber „selbst zahlen“ und zwar ohne „Vergünstigungen, sondern [mit] demselbe[n] Preis wie auf der Karte“ (29/MG). Noch bemerkenswerter ist die Erzählung der 42-jährigen Amira Tomić, in deren Hotel die Reste des Frühstücksbuffets

⁴² Dieser Vergleich dient an dieser Stelle lediglich zur Illustration der Relation aus Anforderungen und Gehalt in den Worten der Interviewten. In der Realität haben natürlich auch Reinigungskräfte hohe Anforderungen zu bewerkstelligen, die sehr häufig ebenso wenig angemessen entlohnt werden.

entsorgt werden, während die Beschäftigten ihr „eigenes Frühstück“ mitnehmen müssen (19/AT). Diese Erfahrungen spiegeln sich auch in einer von der Arbeiterkammer OÖ durchgeführten Analyse von Stellenausschreibungen oberösterreichischer Gastronomiebetriebe wider, die aufzeigt, dass insgesamt wenig herausstechende Benefits angeführt werden. Eher werden auch Punkte wie pünktliche Bezahlung, genaue Zeitaufzeichnung, Parkplatz oder Dienstkleidung, die als Standard gelten, als Benefits genannt (AK OÖ 2022b).

Ein weiteres Element im Kontext der Entlohnung, dem wir uns nun zuwenden, betrifft zwar nicht die gesamte Branche, für einen bedeutenden Teil – vor allem den Service – ist es aber dennoch von großer Relevanz: Das Trinkgeld. Angesichts der im Kollektivvertrag festgelegten sehr geringen Grundentlohnung, sind die Arbeitnehmer:innen zur Finanzierung ihrer Lebenserhaltungskosten auf das Trinkgeld ihrer Gäste angewiesen. Dies bringt einige problematische Konsequenzen mit sich. Denn das Trinkgeld kann mitunter höchst unterschiedlich ausfallen, wie Karima Naser, eine 30-jährige Kellnerin eines Cafés auf die Frage, ob sie mit ihrem Lohn zufrieden sei, erläutert:

„Nein, es ist wirklich so wenig mit dieser Arbeit. [...] Okay, es gibt Trinkgeld, aber nicht immer bekommt man gutes Trinkgeld. Manchmal, wenn das Wetter schlecht ist, dann bekomme ich gar kein Trinkgeld.“ (01/KN)

Diese Prekarität aufgrund der Abhängigkeit vom unzuverlässigen – da z.B. wetterabhängigen – Trinkgeld bringt auch Klara Erdinger zum Ausdruck und erklärt zusätzlich welche Schwierigkeiten das für die Reproduktion des eigenen Lebens mit sich bringen kann:

„Also der Kollektivvertrag ist in der Gastro nicht geil und da ist dann immer der Aspekt: ‚Du bekommst eh Trinkgeld‘. Das ist eh auch schön und das war in Oberösterreich auch sehr gut, aber es gibt auch Monate, wo es schlecht war und wenn du wirklich eine eigene Wohnung hast oder irgendeinen Vorfall hast, wo du viel Geld brauchst, dann bist du halt echt ein bisschen aufgeschmissen.“ (23/KE)

Klara Erdinger argumentiert gegen den Versuch, niedrige Gehälter im Kollektivvertrag der Beherbergung und Gastronomie mit einem „Du bekommst eh Trinkgeld“ zu legitimieren. Die darin implizierte Behauptung, der zufolge die festgelegte Entlohnung angesichts des Trinkgelds angemessen sei, widerlegt die Interviewte mit dem Verweis auf den prekären Charakter dieses Trinkgelds. Da die Miete oder sonstige notwendige Ausgaben sich jedoch freilich nicht am – mal etwas höher und mal etwas niedriger ausfallenden – Trinkgeld orientieren, kann dies durchaus dazu führen, dass die Arbeitnehmer:innen – in Klara Erdingers Worten – „halt echt ein bisschen aufgeschmissen“ sind (23/KE).

Doch neben diesen unmittelbaren Schwierigkeiten wirkt sich die Abhängigkeit vom Trinkgeld zusätzlich auf die Höhe der Sozialleistungen im Falle von Erwerbslosigkeit sowie auf die Höhe der Pension aus. So erzählt der 38-jährige ausgebildete Restaurantfachmann Marian Dimitru, der mittlerweile als Oberkellner in einem Landgasthaus arbeitet, dass er mit Anfang 20 nach drei Jahren Beschäftigung in der Gastronomie als „rechte Hand vom Oberkellner“ aufgrund seines geringen Lohns von 1000€ „wenig Arbeitslosengeld zur Verfügung“ hatte. Hinsichtlich der Pension konstatiert er außerdem: „Pension und Trinkgeld, das sind zwei verschiedene paar Schuhe. Meine Pension kriege ich nach meinem Lohn und nicht nach meinem Trinkgeld“ (09/MD).⁴³ Insofern können wir festhalten, dass die Abhängigkeit vom Trinkgeld ökonomisch sowohl kurzfristig als auch langfristig äußerst prekäre Lebensverhältnisse hervorbringen kann. In diesem Sinne gibt die Servicekraft Leonie Winter zu bedenken:

„Eine Kollektiv-Kellnerin, die anfängt zu arbeiten nach der Ausbildung [...], kriegt keine 1300 Euro netto. Weißt, dann zahl einmal eine Wohnung und alles. Und es ist immer einfach die Ausrede, ja du kriegst eh ein Trinkgeld. [...] Wenn ich dann in Pension gehe, was habe ich dann vom Trinkgeld? Nichts [...], dass ich meine Wohnung zahlen kann, wo ich mal drinnen leb‘.“ (27/LW)

⁴³ Erwähnt werden muss hierzu, dass das Trinkgeld lediglich mit einer geringen festgelegten Pauschale im Rahmen der Sozialversicherungsbeiträge berücksichtigt wird. Im Jahr 2019 lag dieser Pauschalbeitrag bei 43,60€ pro Monat für Servicepersonal mit Inkasso und bei 18,17€ für Servicepersonal ohne Inkasso (Allgemeines Sozialversicherungsgesetz ASVG, §44, Abs.3).

Gleichzeitig entspricht die Abhängigkeit vom Trinkgeld einer Abhängigkeit vom jeweiligen Gast, der letztlich über die Höhe entscheidet. Damit hängt es auch von dessen subjektiver Zufriedenheit ab, ob die Arbeitnehmer:innen alle monatlich anfallenden Rechnungen begleichen können. So erzählt Erich Gasser, ein 34-jähriger gelernter Koch, der als Küchenchef arbeitete, Folgendes:

„[A]m Ende des Tages bezahlt der Gast deinen Lohn und der Gast zahlt deinen Lohn nur dann, oder sag ich und zahlt dir ein Trinkgeld und das Trinkgeld zahlt er nur dann, wenn er zufrieden ist. Kein unzufriedener Gast wird jemals Trinkgeld geben. Und Trinkgeld macht auch noch einmal sehr viel aus in der Gastronomie.“ (25/EG)

Da „kein unzufriedener Gast [...] jemals Trinkgeld geben“ wird und es der Gast ist, der durch das Trinkgeld bedeutende Teile des zum (Über-)Leben notwendigen Einkommens bezahlt, entsteht ein spezifisches Abhängigkeitsverhältnis. Diesem wohnt die Tendenz inne, die sozialen Beziehungen zwischen Gast und Arbeitnehmer:in als informelles Herrschaftsverhältnis zu strukturieren, in dem die Beschäftigten nur mittels Zurückstellens eigener Bedürfnisse und Gefügigkeit gegenüber den Gästen Trinkgeld und damit mitunter auch die Erhaltung ihres Lebens realisieren können.

Neben den Gästen sind es teilweise auch die Arbeitgeber:innen oder die Vorgesetzten selbst, die ihren Beschäftigten das Trinkgeld vorenthalten. So erzählt Klara Erdinger von ihren Erfahrungen in einem renommierten Restaurant, wo sie während der „ersten drei Monate gar kein Trinkgeld“ bekommen habe, „weil man sich beweisen muss[te]“ (23/KE). Eine ähnliche Erfahrung schildert die 17-jährige Miriam Geiger, der während ihrer – mittlerweile abgebrochenen – Ausbildung in der Gastronomie das Trinkgeld vorenthalten wurde, da der Oberkellner dieses für sich einbehält (29/MG). Und die 45-jährige syrische Latifa Fathy, die als Küchenhilfe in einem Restaurant arbeitete, bemerkt, dass ihre Chefin ihr, im Gegensatz zu ihren Kolleg:innen, teilweise kein Trinkgeld zuteilte⁴⁴: „Manchmal gibt sie nur den anderen und mir nicht“ (17/LF).

Lohnraub

Nun könnte angenommen werden, zumindest die ohnehin geringen Gehälter würden zuverlässig auf den Konten der Arbeitnehmer:innen landen. Allerdings berichten viele Interviewte, von der Küchenhilfe bis zur Leitungsposition, dass Löhne vorenthalten wurden, Abrechnungen nicht stimmten – wobei vor allem Überstunden nicht ausgezahlt wurden – und damit geleistete Arbeit nicht entlohnt wurde.

Eine Strategie der Arbeitgeber:innen, weniger Lohn auszubezahlen, besteht auch darin, die Beschäftigten nicht gemäß ihrer Qualifikation anzumelden, wovon etwa die gelernte Restaurantfachfrau Janina Fiegler erzählt:

„Ja, das hat mir die Arbeiterkammer erst im Nachhinein gesagt, dass ich komplett falsch angemeldet war. Ich war eigentlich als Servierhilfe angestellt und es war mein gelernter Beruf. [...] [W]eil, wo ich gekündigt habe, haben sie mein Urlaubsgeld aliquot und mein Weihnachtsgeld aliquot nicht ausgezahlt, das ist überhaupt nicht draufgestanden, geschweige denn die Überstunden. Und darum bin ich zur Arbeiterkammer gegangen und da ist das dann aufgekommen, dass ich komplett falsch angemeldet war.“ (11/JF)

Trotz ihrer abgeschlossenen Berufsausbildung als Restaurantfachfrau wurde die Interviewte in ihrem Betrieb, einem Café, als „Servierhilfe angestellt“ und in der Lohngruppe dementsprechend kategorisiert. Es kann angenommen werden, dass dies eine bewusste Strategie der Kosteneinsparung seitens des Unternehmens darstellt, die - wie im vorliegenden Fall - zumindest teilweise auch aufgeht. So wurde Janina Fiegler erst im Anschluss an ihre Kündigung, im Zuge einer Beratung bei der Arbeiterkammer, aufgrund einiger Undurchsichtigkeiten hinsichtlich der Bezahlung des Urlaubs- und Weihnachtsgeldes sowie der Überstunden, auf ihre inkorrekte Anmeldung aufmerksam gemacht. Insofern scheinen manche Arbeitgeber:innen die Unwissenheit ihrer Beschäftigten auszunutzen, indem bereits der Arbeitsvertrag nicht

⁴⁴ Inwiefern das mit ihrer Herkunft zusammenhängt, kann an dieser Stelle nur gemutmaßt werden.

der im Kollektivvertrag festgelegten Entlohnung entsprechend ausgestellt wird. Auf diese Weise verlor Janina Fiegler über „die ganzen Jahre [...] viel Geld“, denn der Lohnbetrug konnte, ihren Erzählungen zufolge, nur für die unmittelbar zurückliegenden „vier Monate zurückverrechne[t]“ werden (11/JF). Grundsätzlich verjähren Lohnansprüche erst nach drei Jahren, Verfallsklauseln können aber in Kollektivverträgen und sogar in einzelnen Arbeitsverträgen festgelegt werden und die Fristen daher unterschiedlich ausfallen.⁴⁵ Laut dem Kollektivvertrag für Arbeiter:innen in der Gastronomie sind es tatsächlich nur vier Monate, in denen Entgeltansprüche für Überstunden geltend gemacht werden können.⁴⁶

Dass es gerade die Intransparenz hinsichtlich der Bezahlung des Urlaubs- und Weihnachtsgeldes sowie insbesondere der Überstunden war, wodurch die falsche Anmeldung letztlich aufflog, verwundert angesichts der Häufigkeit von Erzählungen zu nicht-vergüteten Überstunden kaum. Denn unabhängig davon, ob die Beschäftigten nun korrekt angemeldet wurden, scheint diese Strategie der Kosteneinsparung angesichts unseres Datenmaterials eher die Regel als die Ausnahme zu sein. So berichtete etwa der Oberkellner Marian Dimitru von „70-Stunden-Woche[n]“, wovon „nur die 40 Stunden bezahlt“ wurden (09/MD) oder Miriam Geiger, die bereits in ihrer – u.a. auch deshalb abgebrochenen Lehre – innerhalb von „zwei bis drei Monaten [...] 60 bis 80 Überstunden gemacht und von denen [...] bis heute nichts gekriegt“ hat (29/MG). Von einer ähnlichen Strategie der Kosteneinsparung und Umgehung des Arbeitszeitgesetzes berichtet auch die Allroundkraft Janina Fiegler, der mitunter Überstunden, die sie undokumentiert gearbeitet hatte, „auf schwarz ausgezahlt“ wurden (11/JF). In anderen Fällen (z.B. 29/MG, 23/KE, 09/MD) wurden Arbeitszeitaufzeichnungen im Nachhinein einer Manipulation unterzogen bzw. nicht dem realen Stundenmaß entsprechend ausgestellt. Auch bei der 18-jährigen Kathrin Lindner, die als Lehrling in einem renommierten Hotel im Salzkammergut tätig war, entsprachen die Dienstpläne von Beginn an nicht der Realität. So trugen die Arbeitgeber:innen im Dienstplan immer 22 oder 23 Uhr ein, wenngleich die Auszubildende „vor 1:00 in der Früh nie hinausgegangen“ ist (26/KL). Diese Überstunden wurden dann zwar „angerechnet“, jedoch mussten sie im Rahmen des „nächste[n] Lockdown[s]“ schließlich abgebaut werden. Blendet man aus, dass die Beschäftigte als Lehrling derartige Überstunden und Nacharbeit eigentlich gesetzlich nicht hätte leisten dürfen (siehe Kap. 6), entspricht die Praxis Überstunden im Lockdown abzubauen, dem rechtlichen Rahmen der Kurzarbeit. Diese Überstunden konnten zwar via Zeitausgleich in vermeintlich „freie Tage“ umgewandelt werden, diese waren allerdings nicht selbst gewählt und Tage, an denen „du eigentlich sonst auch nichts machen kannst, weil du drinnen bleiben musst“, wie Kathrin Lindner zu bedenken gibt (26/KL) (zu Kurzarbeit siehe Kap. 8).

Während die Arbeitnehmer:innen in den erwähnten Fällen durch un- bzw. unterdokumentierte Arbeit, manipulierte Arbeitszeitaufzeichnungen oder inkorrekte Dienstpläne um die korrekte Abgeltung ihrer Überstunden betrogen wurden, stellte der Betrieb, in dem Elmira Aliyeva arbeitete, teilweise überhaupt keine Lohnzettel aus. Dadurch, so erzählte die 35-jährige gelernte Köchin aus Aserbaidshan, „weiß keiner wieviel Urlaub oder wie viele Stunden“ er bzw. sie gearbeitet habe (22/EA).

Von einer weiteren Strategie der Lohnkosteneinsparung sowie der Umgehung des Arbeitszeitgesetzes erzählte Klara Erdinger, die in jenem weiter oben bereits erwähnten renommierten Restaurant mit einer Art All-in-Vertrag arbeitet:

„Aber ich bin vertraglich für 45 Stunden angestellt und komme zirka im Durchschnitt auf 15 Stunden am Tag. Wobei ich nur zirka elf Stunden arbeiten müsste, damit ich bezahlt werde. Die Überstunden gehen verloren. Das steht auch im Vertrag, dass ich das als Weiterbildungsmöglichkeit in einem renommierten Lokal sehen soll. Damit haben sie sich abgesichert. Das ist eigentlich nicht mehr so menschenwürdig – eigentlich gar nicht.“ (23/KE)

Die Anforderung, unbezahlte Überstunden zu leisten, ist also offenbar im Arbeitsvertrag Klara Erdingers schriftlich festgehalten. Die Begründung lautet schlicht, sie solle die Überstunden „als Weiterbildungsmöglichkeit in einem renommierten Lokal sehen“. Dieses Ausbeutungsverhältnis, das als All-in-Vertrag und in der Behauptung der Chance der beruflichen Weiterentwicklung verschleiert wird, empfindet

⁴⁵ Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch – ABGB, § 1486.

⁴⁶ Kollektivvertrag Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe (2019).

Klara Erdinger als „eigentlich nicht mehr so menschenwürdig“ (23/KE). Die Juristin Gerda Heilegger weist bezüglich All-In-Vereinbarungen auf das „hohe Täuschungspotenzial“ hin. So sei dadurch „nicht klar ersichtlich [...], welches Entgelt den Beschäftigten für die Arbeitsleistung in der Normalarbeitszeit zusteht“ (Heilegger 2012: 23).

Wir können mit den Worten des ungarischen Diplomingenieurs, der in Österreich im Service eines Familien-Gastronomiebetriebs arbeitete, festhalten, dass in Österreich „sehr viele Lokale“ die Überstunden „nicht bezahlen wollen“ – was auch ihm „schon oft passiert“ sei (04/JS).

Anderen Arbeitnehmer:innen hingegen werden sogar gesamte Monatsgehälter über längere Zeiträume vorenthalten, wie Latifa Fathy, die als Küchenhilfe eines Restaurants arbeitete, in folgender Erzählung zum Ausdruck bringt:

„Es gab ständig Probleme und den letzten Lohn hat sie mir nicht ausbezahlt. Drei Monate nachdem sie mich gekündigt hatte, hat sie mir den letzten Lohn immer noch nicht ausbezahlt. [...] Ich bin zur Arbeiterkammer gegangen und [...] dann hat sie mir drei Wochen danach den Lohn ausbezahlt.“ (17/LF)

Positivbeispiele der Entlohnung

Unser Datenmaterial deutet darauf hin, dass jene bisher geschilderten und analysierten Erfahrungen charakteristisch für die Entlohnung in der Tourismusbranche sind. Indessen gibt es auch Gegenbeispiele – diesen wenigen Erzählungen der Interviewten wenden wir uns nun zu. So erzählt der 38-jährige Marian Dimitru, der sich, vor dem Hintergrund seiner jahrzehntelangen Berufserfahrung in der Tourismusbranche, sehr überrascht über den Umgang seines neuen Arbeitgebers mit geleisteten Überstunden zeigt: „Also, wie gesagt, die Arbeitgeber wollen von Überstunden auszahlen nichts hören. Der jetzige schon, was fast ein Wunder ist“ (09/MD). Die Formulierung „fast ein Wunder“ verdeutlicht einmal mehr den Maßstab, der der Bewertung von Arbeitsbedingungen in Beherbergung und Gastronomie – hier im Bereich der Entlohnung – zugrunde liegt: Da erscheint bereits die korrekte Bezahlung von Überstunden derart erstaunlich, dass wohl fast ein Wunder vorliegen müsse. Neben Marian Dimitru hat der 36-jährige gelernte Kellner Michael Lindgruber, der viele Jahre in einem Restaurant arbeitete, in denen er Überstunden „nie ausbezahlt bekommen“ (03/ML) habe, von seinem neuen Job in einem Hotel, für das er über eine Leihfirma arbeitet, Positives zu berichten:

„Also da wo ich jetzt momentan bin? Also da passt das komplett. Da sehe ich jeden Monat am Lohnzettel wie viel Überstunden oder wie viel Urlaub ich habe, also bei der Firma passt das.“ (03/ML)

Diese transparente Auszahlungspraxis, welche dem Interviewten ermöglicht, „jeden Monat am Lohnzettel“ nachzuvollziehen, „wie viele Überstunden oder wie viel Urlaub“ er habe, ist gewissermaßen das Gegenbeispiel zu den weiter oben geschilderten undurchsichtigen Auszahlungspraxen in der Tourismusbranche.

Wenngleich die Erfahrungen von Marian Dimitru und Michael Lindgruber insbesondere vor dem Hintergrund des vorliegenden Kapitels durchaus erfreulich sind, gilt es sie in keiner Weise überzubewerten. Nicht nur handelt es sich dabei in unserem Sample um Ausnahmefälle, es sind gleichzeitig ausschließlich die absoluten Mindeststandards, die hier von den Unternehmen eingehalten werden. Zudem ändert auch die den Arbeitnehmer:innen rechtmäßig zustehende, transparente und korrekte Entlohnung von Überstunden nichts an den im Kollektivvertrag festgelegten Gehältern, die nicht nur gemessen an den Anforderungen in Beherbergung und Gastronomie, sondern ebenso angesichts der (steigenden) Lebenshaltungskosten sehr niedrig ausfallen.

Jedoch gibt es auch hinsichtlich der Höhe der Entlohnung durchaus Gegenbeispiele, wie wir der Antwort des Oberkellners Marian Dimitru auf die Frage, ob er mit seinem Lohn zufrieden sei, entnehmen können:

„Ja, aber das habe ich mir selbst zu verdanken. Nicht jeder bezahlt mir das was ich verlange oder ich mir vorstelle. Und ich hatte wirklich immer Verhandlungsspielraum und für meine Position, also Oberkellner,

da hatte ich Angebote für eine Sechs-Tage-Woche⁴⁷ von 1700€ bis maximal 1900€. Aber bei mir hört das nicht auf. Wenn ich eine Sechs-Tage-Woche als Oberkellner irgendwo bin in einem Hotel, dann fängt das bei mir bei 2100 € bis 2500 € an. [...] Ich habe von Kollegen oder Ex-Kollegen gehört was die verdienen in der Position. Da denke ich mir, ihr seid ja verrückt, ich würde das niemals machen. Deshalb sage ich, das ist meine Qualität des Verhandeln. Weil ich gut reden kann und auch Argumente liefern kann. Das habe ich aber niemandem zu verdanken.“ (09/MD)

Auch wenn es dem Interviewten durch seine – wie er sagt – „Qualität des Verhandeln“, die sich in „gut[em] Reden“ und „Argumente liefern“ ausdrücke, gelingt, Lohnforderungen umzusetzen, die deutlich über den Löhnen seiner Kolleg:innen liegen, bleibt dies freilich eine äußerst prekäre Strategie. Schon aufgrund ihres individualisierten Charakters ist sie nicht verallgemeinerbar: keineswegs für die gesamte Tourismusbranche, aber ebenso wenig für Kolleg:innen in einer ähnlichen Position, also etwa für andere Oberkellner:innen. Wer nicht über ein ähnlich ausgeprägtes Verhandlungsgeschick verfügt und insofern diese prekäre Strategie nicht selbst anwenden kann, muss weiterhin für Löhne arbeiten, die Marian Dimitru denken lassen, dass die Beschäftigten wohl „verrückt“ sein müssten (09/MD). Insofern ist klar, dass, während wenige Lohnabhängige durchaus von dieser individualisierten Praxis der Lohnaushandlung profitieren können, diese insgesamt doch den Arbeitgeber:innen zugutekommt. Denn die Erkenntnis eines kollektiven Interesses an besserer Entlohnung unter den Beschäftigten und eine potentiell daraus folgende Organisierung würden ihre Verhandlungsposition gegenüber den Arbeitgeber:innen tendenziell stärken. Vor diesem Hintergrund scheint es umso erstaunlicher, wenn Arbeitnehmer:innen sogar explizit für die individuelle Aushandlung ihrer Gehälter plädieren, wie etwa der 34-jährige Erich Gasser, der als Küchenchef arbeitete:

„Zu den Kollegen habe ich immer gesagt, ihr verhandelt euch euren Lohn selber mit dem Chef. Redet nicht darüber, weil das macht man einfach nicht und ich will keinen Neid. Ich will einfach, dass kein Neid aufkommt.“ (25/EG)

Das Ziel, „kein[en] Neid“ aufkommen zu lassen, sieht der Interviewte darin am besten erreicht, wenn alle ihren „Lohn selber mit dem Chef“ verhandeln und nicht darüber kommunizieren. Diese Strategie der Zielerreichung verweist auf eine Bewusstseinsstruktur, die letztlich von jener neoliberalen, gesellschaftlich vorherrschenden Ideologie, wonach jede:r seines:ihres eigenen Glückes Schmied sei, geprägt ist. Indessen wäre wohl auch ein Zustand denkbar, in dem kein Neid unter den Arbeitnehmer:innen besteht, weil alle von ihnen einen *kollektiv* ausgehandelten Lohn beziehen, mit dem sie auskommen können.

Ein Interessensvertretungsorgan, das potenziell die kollektive Aushandlung von Löhnen, die über dem Kollektivvertrag liegen, zu fördern in der Lage ist, ist der Betriebsrat. So erzählt Sabine Riegler, Betriebsrätin eines großen Cateringunternehmens, vor dem Hintergrund, dass sie „kaum einen Mitarbeiter“ kenne, der „zufrieden“ mit seinem Lohn ist, Folgendes:

„Wir haben gerade jetzt eine Lohnerhöhung gehabt und das war auch gut so. Ich habe in den Geschäftsverhandlungen, seit ich da bin, fix vereinbart, dass wir keine KV-Löhne bezahlen, sondern Ist-Löhne. [...] Wenn ich das bezahle, was im KV drinnen steht, bekomme ich keine Mitarbeiter. [...] Einer meiner Geschäftsführer hat gesagt: ‚Wenn ich einem Mitarbeiter 200€ gebe, dann ist er vielleicht einen Monat glücklicher und dann steht er wieder da.‘ Dann habe ich gemeint: ‚Entschuldigung, aber du verdienst ja auch dein Geld.‘“ (32/SR)

Wir sehen also, dass hier die Betriebsrätin kollektiv für alle Beschäftigten in den Geschäftsverhandlungen durchsetzen konnte, „keine KV-Löhne [...], sondern Ist-Löhne“, also Löhne zu bezahlen, die höher liegen als es im Kollektivvertrag vorgeschrieben ist. Gleichzeitig verweist sie bereits implizit auf das Narrativ des sogenannten „Fachkräftemangels“, indem sie davon spricht, dass es nicht möglich sei, Personal zu finden, solange der Lohn dem entspreche, „was im KV drinnen steht“ (32/SR).

⁴⁷ Zur kollektivvertraglich eigentlich nicht zulässigen Sechs-Tage-Woche, siehe Kap. 6, S.30.

Das bestätigt auch Hannes Krüger, ein weiterer Betriebsrat, der als Abteilungsleiter im Service arbeitet. So antwortet er auf die Frage, wie es bei ihm im Betrieb mit der Entlohnung aussehe:

„[W]ir zahlen grundsätzlich über KV, weil sonst hätten wir keine Mitarbeiter. Es ist genauso kompliziert, wie es einfach ist. Wir müssen über KV zahlen, sonst kommt da einfach keiner.“ (30/HK)

Die beiden Betriebsrät:innen entlarven den aktuellen Diskurs um den Fachkräftemangel insofern als Scheindiskurs, als dieser letztlich von den eigentlichen Fragen und Problemen in der Tourismusbranche ablenkt, also den prekären Arbeitsbedingungen bzw. hier vor allem der niedrigen Entlohnung. Indem die Arbeitgeber seines Hotels „die Summe“, der die „Überbezahlung [...] mindestens entspricht“, direkt ins Inserat schreiben und die Arbeitsbedingungen auch sonst aufwerten, etwa durch „Möglichkeiten [...] der Fortbildung“, haben sie, so der Betriebsrat, „mehr Bewerber als offene Stellen“ (30/HK). Gleichzeitig erteilt er den Ausreden, „die man immer hört“, denen zufolge „nicht jede“ es „fürs Geld“ mache und es „andere Motivationen“ gebe, eine eindeutige Absage: „Wenn ich für mein Geld nicht leben kann, dann ist es erledigt, dann ist die Diskussion obsolet, das kann man vergessen“ (30/HK). Dennoch wird jener Stellenanalyse zufolge, auf die wir oben bereits zurückgegriffen haben, nur in 8% der im dritten Quartal 2021 in Printmedien und Jobbörsen ausgeschriebenen Arbeitsplätze, eine überkollektivvertragliche Bezahlung erwähnt. Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt eine Analyse der am Arbeitsmarktservice (AMS) inserierten Stellenanzeigen des Momentum Instituts, der zufolge lediglich bei 3,5% der Stellen für Köch:innen eine inklusive Überzahlung ausgewiesen ist (Momentum 12.10.2021). Wir können also festhalten, dass eine Entlohnung oberhalb des Kollektivvertrags eher unüblich ist. Dabei wirkt eine bessere Entlohnung, darauf deutet der vorliegende Fall hin, nicht nur dem sogenannten Fachkräftemangel entgegen, gleichzeitig eröffnete sie den Arbeitnehmer:innen potenziell Löhne, von denen diese zumindest – in den Worten des Betriebsrats Hannes Krüger – auch „leben können“ (30/HK) bzw. die eine einigermaßen akzeptable Teilhabe an der Gesellschaft ermöglichen.

Löhne, von denen man schwer leben kann

Wie sich die Teilhabe an der Gesellschaft von in der Branche Beschäftigten zu großen Teilen tatsächlich darstellt, veranschaulicht eine von der Arbeiterkammer durchgeführte Auswertung des Arbeitsklimaindex: So gaben 67,7%, also zwei von drei Beschäftigten in den Gastronomieberufen an, dass sie von ihrem Lohn nicht leben können oder es nur gerade ausreicht (AK OÖ 2022c).⁴⁸ Dies wird etwa auch an der Erzählung der 54-jährigen Aleksandra Iwanow deutlich, deren Einkommen weit unter der Armutsgefährdungsschwelle für eine:n Erwachsene:n mit einem Kind ab dem 15. Lebensjahr von rund 2057 € netto liegt (für Einpersonenhaushalte liegt die Schwelle bei 1371€) (Statistik Austria 2022). So erhält sie für 30 Wochenstunden in einem Bistro nur 1000€ netto, wodurch es ihr nicht möglich ist, für sie und ihre mittlerweile 18-jährige Tochter eine angemessene Wohnung zu finanzieren: „Ich lebe alleine mit meinem Kind, meiner 18-jährigen Tochter, in einer Ein-Zimmer-Wohnung, kleine Miete. Aber es ist schwierig eine große Wohnung zu mieten, ich habe nicht genug Geld“ (14/AI).

Wie einführend dargestellt, untermalt daher die qualitative Analyse der Erfahrungen der Arbeitnehmer:innen hinsichtlich ihrer Entlohnung die uns vorliegenden Daten, wonach das Medianeinkommen im Gastgewerbe und der Beherbergung um fast ein Drittel geringer ausfällt als der österreichische Gesamtmedian über alle privatwirtschaftlichen Branchen hinweg (AK OÖ 2022d). Dabei sticht die Situation migrantischer Frauen besonders heraus, sind diese doch hauptsächlich in den am stärksten von Prekarität betroffenen Bereichen tätig – wie etwa als Küchenhilfe oder im Housekeeping.

Dies schildert auch die Betriebsrätin Franziska Derflinger, die als Rezeptionistin in einem renommierten Hotel arbeitete:

„Und da war es halt auch teilweise so, dass die im Housekeeping weniger verdient haben, nur weil sie hauptsächlich aus anderen Ländern gekommen sind. [...] [W]eil ich glaube, da ist der Gedankengang so,

⁴⁸ Ähnlich alarmierend, aber dennoch deutlich kleiner fällt dieser Anteil in anderen Berufen aus; so sind es dort 47% der Beschäftigten, die nicht oder nur gerade mit ihrem Gehalt leben können (AK OÖ 2022c).

die haben sowieso niedrigere Lebenskosten in ihrem Heimatland, darum brauchen wir denen eh nicht mehr zahlen, so.“ (31/FD)

Insofern liegt ihrer Interpretation zufolge hier eine Diskriminierung entlang der Kategorie Herkunft vor, die jedoch verschleiert wird, da sich die Abwertung der Arbeit der Migrant:innen nicht unmittelbar, sondern vermittelt über die von ihnen ausgeübte Tätigkeit vollzieht – in diesem Fall das Housekeeping. Trotz der besonderen Betroffenheit von Migrant:innen gilt es jedoch zu bedenken, dass die Entlohnung in der gesamten Branche angesichts der an die Beschäftigten gestellten Anforderungen – hinsichtlich der Arbeitszeiten, der Verantwortung, des Arbeits- und Zeitdrucks, der Sprachkenntnisse und anderer kommunikativer sowie sozialer Kompetenzen – von unseren Interviewten durchwegs als unangemessen bewertet wird. Erschwerend hinzu kommt eine ökonomische Abhängigkeit vom Trinkgeld, die sowohl kurzfristig – etwa durch wetterabhängige Ausfälle – als auch langfristig – durch negative Auswirkungen etwa auf die Pension – äußert prekäre Lebensverhältnisse hervorbringen kann. Außerdem beeinflusst diese Abhängigkeit vom Trinkgeld die Machtrelation zwischen Arbeitnehmer:innen und Gästen, wobei die Selbsterhaltung der Ersteren durch deren Gefügigkeit gegenüber Letzteren vermittelt ist.

Gleichzeitig verweisen die Erzählungen vieler Interviewter darauf, dass selbst die niedrigen Gehälter mitunter nicht zuverlässig ausbezahlt wurden. Die Strategien der Kosteneinsparung – die teilweise als Lohnraub zu kategorisieren sind – reichen von der Anmeldung der Beschäftigten unterhalb ihrer Qualifikation über unbezahlte Überstunden, falsch ausgestellte Dienstpläne und der Verbuchung von Krankenstand als Urlaub bis hin zu All-in-Verträgen.

Trotzdem gibt es auch wenige Betriebe, die durch transparente Auszahlungspraxen und überkollektivvertragliche Bezahlung herausstechen. Besonders interessant ist, dass diese Betriebe laut der Erzählung eines Betriebsrates mehr Bewerber:innen als offene Stellen aufweisen, wodurch der Fachkräftemangel als Scheindiskurs entlarvt wird, der letztlich von der eigentlichen Ursache jenes Mangels ablenkt: den prekären Verhältnissen in Beherbergung und Gastronomie.

8. Erfahrungen im Kontext der Pandemie

Dass Beherbergung und Gastronomie zu den am stärksten von der Pandemie und den damit einhergehenden Maßnahmen betroffenen Branchen zählt, ist allgemein bekannt. So ging im Tourismusjahr 2020/2021⁴⁹ im Vergleich zum Vorjahr die Beschäftigung in der Branche um 21% zurück und die Arbeitslosigkeit stieg um 15% an (AMS 2022a). Damit war die Branche jene mit dem größten Anteil an Beschäftigungsverlusten (WIFO 2020). Das zeigt, dass in der Hochphase der Pandemie trotz der Möglichkeit der Kurzarbeit ein bedeutender Teil der Beschäftigten von Erwerbslosigkeit betroffen war. Kurzarbeitshilfe bezogen haben von November 2020 bis Oktober 2021 rund 126.500 Personen in ca. 18.400 Betrieben, was 39% aller unselbständig Aktiv-Beschäftigten im Tourismus ausmacht (AMS 2022a). Im Vergleich wurde in der Branche allerdings wenig auf Kurzarbeit gesetzt. Denn Gastronomie und Hotellerie beanspruchten nur 26% der Kurzarbeit (gemessen an den ausgefallenen Arbeitsstunden) (Momentum 2022). Dafür flossen in der Pandemie umso mehr staatliche Mittel in Form von Zuschüssen an die Betriebe. Insgesamt erhielt die Branche von Jänner bis Dezember 2021 fast vier Milliarden Euro Hilfgelder durch die COFAG⁵⁰ (ebd.). Vor diesem Hintergrund wird in dem vorliegenden Kapitel die Frage gestellt, wie sich Situation der Branche in der Pandemie konkret in den Erfahrungen der Arbeitnehmer:innen niedergeschlagen hat.

Zwischen Sorge um den Arbeitsplatz und Verdichtung des Arbeitsvolumens

Auf den ersten Blick scheinen die Erzählungen durchaus widersprüchlich: Während manche Interviewte ihre Freude über die Möglichkeit schildern, sich vom stressigen Arbeitsalltag zu erholen, berichten andere von einer extremen Verdichtung des Arbeitsvolumens:

„Bei vielen Gastronomen war das eigentlich so, dass die gesagt haben, dass: ‚Jetzt habe ich erste Mal eine Ruhe.‘ Also das war das einzige Positive, die Freizeit. Die waren eh schon kurz alle vorm Burnout, das Personal und die Selbstständigen. Das ist der Vorteil, diese Ruhe.“ (02/OF)

„Die schlimmste Zeit hatten wir eigentlich heuer, eben mit dem Omikron im März, April, weil da hat es sogar mich erwischt und da war nicht mal mehr ein Drittel zum Arbeiten da. Das war extrem. Das war wirklich extrem. Der Eine ist gekommen, der andere ist gegangen. So haben wir getan.“ (32/SR)

Der vermeintliche Widerspruch in den Erzählungen des 54-jährigen in einer Leitungsposition arbeitenden Gastronomen Otto Fuhrmann sowie der 45-jährigen Betriebsrätin Sabine Riegler reflektieren die verschiedenen Phasen, welche die Branche im Laufe der Pandemie durchlief. So wechselten sich mehrmals Schließungen im Zuge der Lockdowns und darauffolgende Öffnungen ab, wobei deren subjektive Bewertung durchaus verschieden ausfällt. Einige Arbeitnehmer:innen berichten davon, während der Lockdowns „erst Mal eine Ruhe“ gehabt zu haben, die angesichts ihres gesundheitlichen Zustands – in den Worten Fuhrmanns: „die waren eh schon kurz alle vorm Burnout, das Personal und die Selbstständigen“ – wohl auch dringend notwendig gewesen sein dürfte. In diesem Sinne bringt die 18-jährige Kathrin Lindner, die zu dieser Zeit eine Lehre als Rezeptionistin absolvierte, ihre Wahrnehmung der Situation folgendermaßen zum Ausdruck: „Anfangs habe ich mich eigentlich gefreut, es hat sich jeder Mitarbeiter ziemlich gefreut, dass mal eine Ruhe war.“ (26/KL)

Die temporale Eingrenzung der Freude, welche im Wort „anfangs“ zum Ausdruck gebracht wird, verweist indessen – neben Schwierigkeiten etwa aufgrund des Wegfalls des Trinkgelds, worauf wir weiter unten eingehen – auf jene Phasen, die auf den ersten Lockdown folgten. So erzählt etwa Sabine Riegler von großen coronabedingten Personalausfällen im Frühjahr 2022: Während die Restaurants und Hotels in diesem Zeitraum geöffnet waren, befand sich die Inzidenz in Österreich auf dem Höchststand⁵¹, was logischerweise auch unter den Arbeitnehmer:innen zu hohen Ansteckungsraten führte. Dadurch waren

⁴⁹ November 2020 bis Oktober 2021

⁵⁰ COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH

⁵¹ ORF Infopoint Coronavirus: <https://orf.at/corona/daten/oesterreich> (Zugriff: 26.09.22)

im Cateringunternehmen, in dem Riegler als Betriebsrätin beschäftigt ist, zeitweise „nicht mal mehr ein Drittel zum Arbeiten da“, weshalb es für sie, in ihren Worten, „wirklich extrem“, ja sogar „die schlimmste Zeit“ war (32/SR). Ferner erzählt Riegler von der aus der Unsicherheit hinsichtlich der Entwicklung der Branche hervorgehenden Sorge um den Arbeitsplatz als zusätzlicher Verstärkung jener negativen Erfahrung: „Durch die Coronakrise haben sie sich schon um ihren Job gefürchtet. Wir hatten zwar Kurzarbeit, aber man weiß ja trotzdem nicht, wie es weitergeht.“ (32/SR) Ähnliches berichtet auch die 41-jährige Janina Fiegler, die als Allroundkraft in einem Café arbeitete:

„Richtig wach geworden bin ich erst durch den Lockdown. Weil es schon so ist in der Gastro, dass man immer meint, das ist der sichere Job. Und da ist mir dann bewusst geworden, wenn du von einen Tag auf den anderen die Arbeit verlierst, dass es halt nicht mehr so ist.“ (11/JF)

Von einen Tag auf dem anderen die Arbeit zu verlieren, war – so zeigen auch die eingangs zitierten Daten – für viele Menschen in der Branche Realität. Neben Janina Fiegler erzählt beispielweise auch der aus Ungarn migrierte Kellner Jascho Szabó davon, dass er im ersten Lockdown arbeitslos war, weil er zuvor in einem Saisonbetrieb gearbeitet hatte. Nach dieser Zeit war sein Spargeld aufgebracht, was für ihn „schlimm“ gewesen sei (04/JS). Auch Marian Dimitru berichtet davon, dass Kurzarbeit für ihn „ein Fremdwort“ sei, weil er „jeden Lockdown live miterlebt“ habe, d.h. ohne Arbeit zuhause war (09/MD). Dass die lange Arbeitslosigkeit alles andere als freiwillig war, betont er mit den Worten: „Ich wollte das sicher nicht. Wer will kein Geld verdienen, bitte?“ (09/MD).

Vor diesem Hintergrund dürfte wohl auch die relative Zufriedenheit mancher Arbeitnehmer:innen einzuordnen sein, die in Betrieben arbeiteten, in denen keine Kündigungen vollzogen wurden; so berichtet Sabine Riegler:

„Das war aber auch so, dass sie gesagt haben, wir sind froh, dass wir hier arbeiten, weil wir werden wenigstens nicht rausgehauen, weil die haben schon mitbekommen was sich draußen abspielt, dass viele Wirte ihre Mitarbeiter gekündigt haben. Wir haben es wirklich durchgetragen oder die Mitarbeiter haben es eigentlich eh selbst durchgetragen durch die Kurzarbeit, weil sie haben ja verzichtet. Das Unternehmen hat eh auf nichts verzichtet im Grunde genommen, weil sie eh einen Umsatzerersatz bekommen haben. Die brauchen eh nicht jammern in meinen Augen. Das waren die Mitarbeiter, die auf etwas verzichtet haben.“ (32/SR)

Die Unsicherheit der gesamten Branche im Kontext der Pandemie sowie persönliche und mediale Berichte über die Situation in anderen Betrieben führte bei manchen Arbeitnehmer:innen dazu, „froh“ zu sein, in einem Betrieb zu arbeiten, in dem sie „wenigstens nicht rausgehauen“ werden. Dabei bringt das Wort „wenigstens“ zum Ausdruck wie gering deren Ansprüche und Wünsche angesichts ihrer Sorgen und Ängste tatsächlich sich darstellten: Bereits der Umstand, nicht gekündigt zu werden, erscheint in der pandemischen Lage als nennenswertes Privileg, wonach sich wohl insbesondere Saisonarbeiter:innen gesehnt haben dürften. Dass jene Beschäftigten, die ihren Arbeitsplatz behalten konnten, in den Phasen der Kurzarbeit, auf die Riegler im Zitat eingeht, dennoch „auf etwas verzichtet haben“ und worin sich dieser Verzicht ausdrückt, werden wir im folgenden Abschnitt sehen.

Erfahrungen mit der Kurzarbeit

„Wir haben irgendwie alle nicht genau gewusst, warum die Kurzarbeit angemeldet war. Weil, es hat sich nichts geändert.“ (26/KL) Diese kurze Aussage der 18-jährigen Kathrin Lindner ist exemplarisch für die Erzählungen vieler Interviewter in Bezug auf die Kurzarbeitsphasen. Wie der Name „Kurzarbeit“ impliziert, sieht diese eigentlich vor, dass die Beschäftigten ihre Wochenstunden für eine gewisse Zeitspanne reduzieren und dafür auf einen Teil ihres Gehalts verzichten müssen. Insofern hat sich – wie wir weiter unten genauer ausführen werden – sehr wohl etwas verändert: die Einkommen der Interviewten. Was hingegen in vielen Fällen trotz offizieller Kurzarbeit unverändert blieb und worauf Lindner in ihrer Aussage abzielt, waren die Arbeitszeiten – dies geht auch aus den Erzählungen anderer Interviewter hervor:

„Ich war ja dann lange in Kurzarbeit [...]. Obwohl ich schon wieder normal gearbeitet habe, habe ich trotzdem den Kurzarbeitslohn bekommen und nicht das volle [Gehalt].“ (11/JF)

„Ah, die schicken alle in Kurzarbeit und alle arbeiten normal.“ (02/OF)

„Weil sie mich in Kurzarbeit gelassen hat und ich habe schon den Kurzarbeitslohn bekommen und ich habe schon vollbeschäftigt gearbeitet. Und ich habe schon den gleichen Lohn bekommen wie in der Kurzarbeit. Und ich habe schon natürlich Vollzeit oder noch dazu Überstunden gemacht.“ (04/JS)

„Ich weiß nicht, was Kurzarbeit sein soll, weil wir sind in Kurzarbeit, verdienen 80%, aber arbeiten normal und ab und zu Überstunden. Darum denke ich noch, was ist Kurzarbeit? Kurzarbeit heißt normale Arbeit und wenig verdienen, oder?“ (15/TB)

„Es war nachher dann, nach dem Lockdown waren wir alle geringfügig angemeldet. Da habe ich eine Sechs-Tage-Woche gehabt und war nur geringfügig angemeldet. Nach dem zweiten Lockdown habe ich das nicht mehr mitgemacht und gekündigt und fertig.“ (03/ML)

Diese Praxis der Kosteneinsparung der Unternehmen, mittels welcher die Arbeitnehmer:innen um Teile ihres Lohnes betrogen werden, erinnert stark an die Ausführungen zur Entlohnung aus dem vorausgehenden Kapitel. So kommentiert Thida Ban mit ironischem Unterton: „Kurzarbeit heißt normale Arbeit und wenig verdienen, oder?“ (15/TB) In diesem Sinne fügt sich der Missbrauch des Kurzarbeitssystems gewissermaßen in die vorpandemischen Erfahrungen der Beschäftigten ein. Während diese in vielen Fällen dadurch charakterisiert waren, dass etwa Überstunden nicht korrekt oder überhaupt nicht ausbezahlt wurden, war es in den zitierten Fällen ein Teil der regulären Entlohnung, welches den Beschäftigten aufgrund des geringeren Kurzarbeitslohns vorenthalten wurde, obwohl sie „normal“ (11/JF; 02/OF) beziehungsweise „vollbeschäftigt“ arbeiteten (04/JS) und sogar „ab und zu Überstunden“ (15/TB) machten.⁵² Es kann von einer Verschärfung der ohnehin prekären ökonomischen Situation während der Kurzarbeit gesprochen werden, die sich auch in den Erzählungen vieler Interviewter widerspiegelt. Denn wenngleich es, wie wir weiter unten sehen werden, durchaus Betriebe gab, in denen Kurzarbeit tatsächlich auch Kurzarbeit und damit weniger Arbeitsvolumen und mehr Freizeit bedeutete, war dies den Interviewten zufolge in vielen Fällen nicht der Fall. Hinzukommt, dass bedeutende Teile der Arbeitnehmer:innen in existenzielle Schwierigkeiten kommen, wenn sie auf einen Teil ihrer ohnehin geringen Entlohnung verzichten müssen. So erzählt die 25-jährige Rezeptionistin und Betriebsrätin Franziska Derflinger:

„Und ansonsten ja, einige haben es genossen und die anderen, die wollten halt nicht weniger arbeiten und dadurch weniger verdienen. Es waren dann schon einige, die a bissl in die Bredouille gekommen sind, was dann Wohnkosten und so betrifft.“ (31/FD)

Insofern verweist die Betriebsrätin darauf, dass die geringen Löhne während der Kurzarbeit die Existenzsicherung der Arbeitnehmer:innen gefährdeten, etwa dann, wenn Mieten nicht mehr oder nur schwer gezahlt werden konnten. Es ist also gleichsam die über ihre soziale Position vermittelte prekäre ökonomische Situation, die sich als Zwang auswirkt, weiterarbeiten zu „wollen“ (31/FD). Wie das im Konkreten aussehen kann, schildert etwa Janina Fiegler:

„Alleinerziehend, Kinder, Wohnung bleibt, Auto, es bleibt ja alles gleich, nur der Lohn sinkt halt dann hinunter. Und da ist es vielen so gegangen. [...] Und durch das kommt dann die Existenzangst und das Ganze.“ (11/JF)

Angesichts gleichbleibender Lebenshaltungskosten für „Kinder, Wohnung [...], Auto“ – bzw. aufgrund von Teuerungen teilweise sogar steigender Preise – und gleichzeitig im Kontext der Kurzarbeit sinkender Löhne „kommt dann“, so Fiegler, „die Existenzangst und das Ganze“ (11/JF). Nachvollziehbar wird dies insbesondere vor dem Hintergrund der im vorausgehenden Kapitel dargelegten Entlohnung im

⁵² Wenn während Kurzarbeit so viel gearbeitet wird wie vorher, so hat der:die Arbeitgeber:in sicherzustellen, dass zumindest die tatsächlich geleisteten Stunden auch bezahlt werden. Deckt daher der Lohn bzw. das Gehalt in Kurzarbeit die tatsächlich erbrachten Arbeitsleistungen (Grundstunden, Zuschläge, Zulagen) nicht ab, ist der Arbeitgeber verpflichtet, eine entsprechende Aufzahlung zu leisten (ÖGB/AK 2022).

Tourismus. Wir erinnern uns: das Medianeinkommen im Gastgewerbe und der Beherbergung liegt mit nur 1650 € brutto um fast ein Drittel unter dem österreichischen Gesamtmedian über alle privatwirtschaftlichen Branchen hinweg – für ein alleinerziehendes Elternteil mit einem Kind entspricht das bereits einem Einkommen unterhalb der Armutsgefährdungsschwelle (Statistik Austria 2022). Dies legt die Annahme nahe, dass die Einkommen in vielen Fällen gerade so zur Existenzsicherung ausreichen oder anders: die Konten der Arbeitnehmer:innen am Ende eines jeden Monats leer sind. Neben dem geringer ausfallenden Kurzarbeitslohn berichten die Interviewten von weiteren Schwierigkeiten für die Existenzsicherung – wie dem Wegfall der Trinkgelder sowie der von Betrieben zum Teil zugestandenen Benefits – die insbesondere in der Zeit der Lockdowns auftraten.

„Naja es ist der erste Lockdown gekommen. Ich habe gottseidank ein bisschen Geld auf der Seite gehabt, weil das Trinkgeld [der Wegfall des Trinkgelds; Anm.d.V.] war schon ein Schock am Anfang, man hat ja trotzdem seine ganzen Zahlungen.“ (03/ML)

„Wenn du dann nicht arbeiten gehst, dann, und eine Wohnung zum Zahlen hast, dann brauchst du das Trinkgeld. Aber wenn du aber nicht arbeitest, dann kriegst du kein Trinkgeld. Und das ist halt oft einiges.“ (27/LW)

„Wissen Sie, wenn du in der Gastronomie arbeitest, kriegst du ja ein Mittagessen, ein Abendessen. Wenn du zuhause bist, musst du jeden Tag einkaufen, das ist dann auch weniger Geld.“ (03/ML)

Was der Wegfall des Trinkgelds⁵³ angesichts der niedrigen Grundlöhne und der im vorausgehenden Kapitel aufgezeigten Abhängigkeit der Beschäftigten vom Trinkgeld für all jene bedeutet, die im Gegensatz zu Lindgruber kein „Geld auf der Seite gehabt“ haben, kann angesichts von der Erzählung aufgebrauchten „Spargelds“ (04/JS) ungefähr erahnt werden. Diese Situation verdeutlicht einmal mehr, dass das gesellschaftlich wenig hinterfragte System des Trinkgelds nicht als Lohnbestandteil missverstanden werden darf, vielmehr müssten grundsätzlich Löhne bezahlt werden, die unabhängig von dessen Höhe existenzsichernd sind.

Ein weiteres allgemeines Problem im Kontext der Kurzarbeit während der Pandemie, das einige Beschäftigte schildern, ist die Undurchsichtigkeit der Situation:

„Ich habe mich nicht ausgekannt. [...] Ab Dezember war ich dann auf Kurzarbeit, weil im darauffolgenden Monat ist es dann gegangen, es hat mir zwar keiner Bescheid gegeben, dass ich jetzt in Kurzarbeit bin, aber laut Lohn habe ich mir gedacht, dass es weniger ist und das heißt Kurzarbeit.“ (23/KE)

Ähnlich wie der 21-jährigen Klara Erdinger, die sich „nicht ausgekannt“ habe, dürfte es vielen Arbeitnehmer:innen ergangen sein. So deuten die Erzählungen der Interviewten darauf hin, dass sie kaum mit notwendigen Informationen versorgt wurden, wie die Kellnerin Sophie Hauser: „Es ist so undurchsichtig und schwammig das Ganze“ (10/SH). Mehr noch: Klara Erdinger etwa wusste offiziell überhaupt nichts von ihrer Kurzarbeit – „es hat mir [...] keiner Bescheid gegeben“ –, lediglich aufgrund des geringeren Lohns habe sie sich „gedacht, dass es weniger ist und das heißt Kurzarbeit“ (23/KE). Aufgrund der Komplexität der Regulierung der Kurzarbeit, konnte sehr wahrscheinlich auch das soziale Netzwerk der Beschäftigten nur bedingt weiterhelfen. So erzählt etwa die 18-jährige Kathrin Lindner, dass sie sich „nicht ausgekannt“ und daher „mit [ihrem] Papa [...] geredet“ habe, der sich jedoch „auch nicht ausgekannt“ habe (26/KL). Auch Martin Bruckner berichtet, „keine Ahnung“ bezüglich der Kurzarbeit zu haben, man habe ihm ohne weitere Erklärung einfach „einen Zettel für die Kurzarbeit“ vorgelegt, den er unterschreiben sollte, um sein Einverständnis zu bestätigen. Nicht zuletzt deshalb habe er seinen Kolleg:innen oft vorgeschlagen, sich „zusammensetzen“, um sich darüber auszutauschen (20/MB). Dass die Kommunikation unter Kolleg:innen durchaus fruchtbar sein kann, veranschaulichen die Erzählungen anderer Interviewter – jedoch scheint es mitunter so, als wäre dabei die Unterstützung seitens eines:einer

⁵³ Hier muss erwähnt werden, dass den Arbeitnehmer:innen in der Branche zumindest in der Kurzarbeitsphase 5 ab Ende 2021 ein Trinkgeldkostenersatz zugestanden wurde (WKO 2022a), der laut einer Interviewten für die Beschäftigten aber lediglich ein „Tropfen auf dem heißen Stein“ (11/JF) war.

Betriebsrät:in unabdingbar. So erzählt etwa die 25-jährige ehemalige Betriebsrätin Franziska Derflinger vor dem Hintergrund eines „riesen Chaos und Verwirrung, was Kurzarbeit betrifft“:

„Aber das war halt ein großes Hin und Her wegen der Kurzarbeit und wegen der Arbeitszeit und wegen der Entlohnung und bis man das dann halbwegs kommuniziert hat.“ (31/FD)

Trotz des „großen Hin und Her [...] bis man das halbwegs kommuniziert hat“, ist es Derflinger letztlich mit viel Aufwand gelungen, die Beschäftigten ihres Betriebs über die Regulierungen aufzuklären. Auch die Betriebsrät:innen Sabine Riegler und Ferdinand Sellner schildern ihren immensen Arbeitswand, der den korrekten Ablauf der Kurzarbeit erst möglich machte:

I: „Aber das mit der Kurzarbeit ist alles korrekt abgelaufen?“ B: „Ja klar, weil ich hab 17.000 Anträge unterschrieben. Ich war immer mit Wien [verbunden], wir haben die Lohnverrechnung in Wien, und ich war ständig in Kontakt.“ (28/FS)

„Ich habe mich besser ausgekannt als die Geschäftsführer und die Personalers. [...] [I]ch habe mir diese Kurzarbeitsvereinbarungen schon vorab angeschaut und habe mich da wirklich gut einlesen können und wenn das um 22:00 bis 00:00 Uhr war. Es haben eh gehackt bis zum Umfallen alle. Ich habe als Betriebsrätin profitiert, weil zu mir haben sie alle gesagt haben, dass ich die Einzige bin, die immer für sie da war.“ (32/SR)

Diese Erzählungen verdeutlichen einmal mehr, wie die bereits dargelegten Erfahrungen jener Interviewten entstehen können, in deren Betrieben keine Betriebsräte zur Transparenz hinsichtlich der Kurzarbeit beitragen und den Beschäftigten bei Fragen zur Verfügung stehen. Durch ihr großes Engagement – auch außerhalb der Dienstzeit – war die Betriebsrätin ideal darauf vorbereitet, für die Interessen der Arbeitnehmer:innen einzutreten und dafür Verantwortung zu übernehmen, dass diese in den Phasen der Kurzarbeit zu ihrem Recht kamen und ihnen nicht etwa, wie wir oben gesehen haben, gleiche Arbeit für weniger Lohn abverlangt wurde.

Neben den für viele Beschäftigte undurchsichtigen Kurzarbeitsregelungen, erzählt Janina Fiegler auch davon, dass sie in der Pandemie trotz ihrer ökonomischen Notlage als Alleinerziehende Schwierigkeiten hatte, Förderungen zu beantragen und zu erhalten. Diese negative Erfahrung setzt sie in Kontrast zu den hohen Summen an Hilfgeldern, die an Unternehmer:innen in der Branche geflossen sind: „Und ich glaube, dass einfach die Betriebe im Lockdown wirklich profitiert haben davon. Und die Arbeiterinnen, so wie ich, wir haben nichts bekommen“ (11/JF). Wenngleich es nicht den Tatsachen entspricht, dass Arbeiter:innen keine staatliche Unterstützung während der Pandemie erhalten haben, drückt die Interviewte mit ihrer kontrastären Darstellung die Wahrnehmung aus, dass öffentliche Hilfgelder nicht gerecht verteilt wurden.

Fachkräftemangel als Konsequenz der Pandemie?

Wir haben gesehen, wie die pandemische Situation sowohl zur Verdichtung des Arbeitsvolumens als auch, wenn die Beschäftigten nicht ohnehin gekündigt wurden, zur Erschütterung der Gewissheit des sicheren Arbeitsplatzes in der Tourismusbranche beigetragen hat. Außerdem zeigte sich, wie sich die ohnehin prekären finanziellen Verhältnisse der Beschäftigten durch Kurzarbeit und den Wegfall des Trinkgelds sowie der Zusatzleistungen wie Überstundenpauschalen und Benefits zusätzlich verschärft haben. Vor diesem Hintergrund soll nun zum Abschluss dieses Kapitels erörtert werden, inwiefern es sinnvoll ist, den sogenannten „Fachkräftemangel“ als Konsequenz der Pandemie zu thematisieren. Wenden wir uns dafür zunächst einer Erzählung der 41-jährigen gelernten Restaurantfachfrau Janina Fiegler zu:

„Weil, ich bin jetzt nicht, glaube ich, nicht die Einzige, die von der Gastronomie weggegangen ist. Und ganz in einen anderen Bereich sich orientiert hat. Ich glaube, dass das relativ viele gemacht haben. Überhaupt nach dem Lockdown. Weil eben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von der Gastro, da sind ja Familienväter auch dabei gewesen, und, wenn man da dann nur noch einen Bruchteil dann bekommt

und keine Unterstützung nicht bekommt, dann fängt man wirklich zum Nachdenken an. Weil, wie soll man denn dann was zahlen, wenn wir das nicht mehr haben?“ (11/JF)

Wir sehen also, dass Fieglers Interpretation zufolge tatsächlich die Lohneinbußen im Kontext der Pandemie für viele einen Anlass für die Entscheidung darstellte, „von der Gastronomie weg[zugehen]“ und sich „in einen ganz anderen Bereich“ umzuorientieren. Die Unsicherheit hinsichtlich der Zukunft der Branche und der eigenen Position in ihr dürften demnach zur Abwanderung der Arbeitnehmer:innen in andere Segmente des Arbeitsmarkts beitragen. So erzählt etwa Martin Bruckner von der Pandemie als einer Zeit, in der er „monatelang zuhause gegessen habe“, ohne zu wissen, „ob [und wie] es nächste Woche, in einem Monat oder in fünf Tagen [...] weitergeht“, wodurch er schließlich realisierte, dass ihm „alles auf den Kopf“ falle und es „nicht mehr so geht“ (20/MB). Dennoch darf nicht aus dem Blick geraten, dass die vermeintlichen Auslöser für die Umorientierung von Beschäftigten, insbesondere die prekären ökonomischen Verhältnisse aufgrund der geringen Gehälter, im Kontext der Pandemie nicht neu entstanden sind, sondern sich damit letztlich lediglich ein bereits bestehendes Problem verschärfte. In diesem Sinne zieht auch der 36-jährige Michael Lindgruber folgendes Resümee: „[D]en Leuten reicht es einfach. Und jetzt mit Corona sagen viele, jetzt suche ich mir endgültig was anderes. Aber das Problem liegt da schon mehrere Jahre zurück“ (03/ML). Dass es auch anders funktionieren kann, illustriert hingegen der Betriebsrat Hannes Krüger:

„Wir [haben] mit dem Chef ausgemacht, alle, die bleiben, bekommen das volle Gehalt in der Kurzarbeit bezahlt. [...] Wenn wir das nicht schaffen, können wir garantieren, dass einige das Haus verlassen werden. Das wird sich keiner mehr leisten. So haben wir in der dritten Kurzarbeitsphase, von Dezember bis März, alle Mitarbeiter voll entlohnen können, es ist sich ausgegangen. Das sind so Kleinigkeiten, die einen froh stimmen. Da sieht man, dass es auch in der Gastro funktioniert. Wenn man gemeinsam redet und auch wirklich Lösungen bietet.“ (30/HK)

An dieser Erzählung wird einmal mehr deutlich, wie sehr der Diskurs um den vermeintlichen „Fachkräftemangel“ die wirklichen Probleme und Ursachen verschleiert: Die durch die Entlohnung während der Kurzarbeit verschärften, aber schon lange bestehenden prekären Arbeitsbedingungen in der Branche. In Krügers Betrieb genügte bereits die Bezahlung des „vollen Gehalts“ während der Kurzarbeit, um die Beschäftigten zu halten.

9. Arbeitsklima & Arbeitsdruck

Neben prekären Arbeitsbedingungen wie nachteiligen Arbeitszeiten und niedriger Entlohnung stellt für die interviewten Beschäftigten auch ein häufig angespanntes bis feindliches Arbeitsklima eine große Belastung dar. Die erhobenen Daten zeigen, dass ein als negativ wahrgenommenes Arbeitsklima im Betrieb in engem Zusammenhang mit dem hohen Arbeitsdruck steht, dessen Ursache wiederum vor allem in der Unterbesetzung der Belegschaften liegt. Insgesamt wird deutlich, dass sich in vielen Betrieben der Branche eine raue Befehlskultur und starke Hierarchisierungen etabliert haben, die sich negativ auf die Kolleg:innenschaft sowie das psychische und auch physische Wohlbefinden der Beschäftigten auswirken. Unsere Befunde zeigen zudem, dass sich die Beschäftigten von Vorgesetzten für ihre Leistungen im Betrieb häufig nicht anerkannt fühlen und sich einen anderen, wertschätzenden Umgang wünschen würden.

Intensivierung und Extensivierung des Arbeitsprozesses

Aus den Interviews geht deutlich hervor, dass der Ausgangspunkt für den hohen Arbeitsdruck meist die chronische Unterbesetzung der Belegschaft darstellt. Diese ist sowohl durch die strukturellen Bedingungen der Branche (hohe Saisonalität, hoher Personalbedarf an Wochenenden, Feiertagen und zu Randzeiten etc.) als auch die Kostenreduktionstrategien der Unternehmen bedingt. Für die Arbeitnehmer:innen bringt dies eine Reihe von Problemen im Arbeitsprozess mit sich: Ruhepausen können nicht eingehalten werden, Aufgaben, die nicht dem eigenen Tätigkeitsbereich entsprechen, müssen übernommen werden und ungeplante Überstunden stehen auf der Tagesordnung (siehe Kap. 6). Der daraus resultierende Arbeitsdruck wirkt sich sowohl negativ auf die Work-Life-Balance als auch auf das physische und psychische Wohlbefinden der Beschäftigten aus (siehe Kap. 10).

Während die Arbeit in der Tourismusbranche von den Interviewten bereits unter Normalbedingungen als sehr vielfältig und der Arbeitsprozess als sehr intensiv beschrieben wird, steigert sich der Zeitdruck zu Stoßzeiten. So erzählt etwa Kathrin Lindner, dass es dann teilweise nicht einmal möglich sei, „aufs Klo [zu] gehen“ (26/KL). Vor allem Interviewte aus dem Servicebereich berichten davon, ständig in Bewegung sein zu müssen:

„Es ist ja nicht so als ob man da ein bisschen kocht. In letzter Zeit rennt man auch am Abend die ganze Zeit herum und man wird von oben angerufen, dass sie das und das brauchen. Zur gleichen Zeit muss man noch dies und das machen. Wie soll sich das ausgehen, dass ich alles schaffe?“ (23/KE)

„Ja, ich mein, Stress sowieso und schwere Arbeit [...]. Wenn die Hauptzeiten sind, dann rennst du halt wie ein Trottel und schwimmst und weißt du halt nicht mehr, wo dir der Kopf steht. Das hat sich glaube ich noch nie geändert.“ (10/SH)

„Wenn Leute in der Kegelbahn waren und im Gastgarten habe ich den ganzen Tag viel rennen müssen. Das war ein Wahnsinn.“ (03/ML)

„Also du rennst nur auf und ab, [nach] du /links, rechts, hinten und vorne [...]. Das Telefon läutet glaub' ich im Minutentakt.“ (02/OF)

Viele Interviewte beschreiben ihren Job als einen, der viele Kompetenzen voraussetzt und eine große Vielfalt an Tätigkeiten abdeckt. Auch die Forschungsliteratur bestätigt, dass sich gastgewerbliche Berufsfelder generell durch eine hohe Multifunktionalität auszeichnen (Krüger/Guhle 2018: 81). Insbesondere im Kontext der hohen Flexibilitätsanforderungen sowie des Zeitdrucks zu Stoßzeiten kann das bei den Beschäftigten leicht zu Überforderungen führen. Denn von den Mitarbeiter:innen wird – den Erzählungen der Interviewten zufolge – erwartet, dass sie diesem Druck standhalten, da es den üblichen Flexibilitätsanforderungen in der Branche entspreche. So berichtet der Rezeptionist und Barkeeper Martin Bruckner beispielhaft davon, wie er bis vier Uhr morgens arbeiten musste, weil eine unerwartete Gruppe an Gästen in die Bar gekommen war, obwohl er eigentlich um 22 Uhr Feierabend gehabt hätte (20/MB). Eine besondere Form des Zeitdrucks lastet auf Arbeitnehmer:innen im

Housekeeping, die den Erzählungen zufolge erst dann nachhause entlassen werden, wenn alle Zimmer fertig vorbereitet sind. So antwortet Amira Tomić, die für bis zu 42 Zimmer an einem Tag verantwortlich war, auf die Frage, was passiere, wenn man nicht alle Zimmer in der Arbeitszeit schafft:

„Dann muss man länger bleiben. Meiner Kinder waren damals im Kindergarten, ich habe gesagt: ‚Meine Kinder sind zum Abholen, ich kann nur bis 14:30 bleiben und nicht länger.‘ Aber die interessiert das nicht.“ (19/AT)

Aus dieser Erzählung geht hervor, dass die ungeplanten Überstunden die Beschäftigten auch vor Vereinbarungsprobleme stellen und ihre Work-Life-Balance insgesamt verschlechtern (siehe Kap. 6). Die erhebliche Belastung, die durch den hohen Zeitdruck in der Branche entsteht, wird auch von den Daten des Arbeitsklimaindex bestätigt. Während es schon in anderen Berufen durchschnittlich 32,5% sind, die eine Belastung bzw. starke Belastung durch Zeitdruck spüren, ist der Anteil in der Gastronomiebranche mit 37,6% noch höher (AK OÖ 2022c). Ebenso spüren 28,1% der Arbeitnehmer:innen in der Gastronomiebranche eine Belastung durch fehlende Verschnaufzeiten, während es in anderen Jobs durchschnittlich knapp 18% sind (ebd.).

Der Überforderung durch den Arbeitsdruck vor allem zu Stoßzeiten steht häufig eine fachliche Unterforderung – etwas durch monotone Aufgabenstellungen – gegenüber (Lohmann-Haislah 2012). Dass Beschäftigte regelmäßig Tätigkeiten auszuüben haben, für die sie überqualifiziert sind und von ihnen erwartet wird, das als Teil des Jobs hinzunehmen, erweckt den Eindruck, die Betriebe würden weniger Fachkräfte, als vielmehr Hilfskräfte für alles einstellen. In besonderem Ausmaß davon betroffen sind neben Frauen und Beschäftigten aus dem Service, insbesondere Arbeitnehmer:innen mit Migrationshintergrund. Sie berichten davon, Tätigkeiten zu übernehmen, die weder in ihrem Arbeitsvertrag festgehalten, noch im Rahmen des Einstellungsgesprächs abgesprochen wurden. Ceyda Akgül etwa musste als im Housekeeping Beschäftigte auch öfter im Restaurant putzen (CF), Latifa Fathy reinigte die WCs und wischte den Boden, obwohl sie als Küchenhelferin eingestellt war (LF) und Abdul Wajeds Aufgaben reichten von Rezeptionsarbeit über Reinigungstätigkeiten bis hin zu Küchenhilfe und Zimmerservice (AW). Der aus Bangladesh migrierte Rezeptionist berichtet von den Forderungen seines Vorgesetzten wie folgt:

„Aber dann hat [er] mir gesagt, ich muss jetzt im zweiten Monat die Bar machen hundert Prozent, ich mache Check-in, Check-out, Emails, Zimmer putzen, Küche putzen, Geschirrspüler putzen, alles putzen, Lobby putzen, Staubsaugen [...]. Und ich bekomme keine Pause.“ (08/AW)

Aber auch nicht migrierte Arbeitnehmer:innen berichten häufig davon, dass sie es als belastend empfinden, häufig andere Aufgaben als vorgesehen übernehmen zu müssen. So zum Beispiel die ehemalige Kellnerin Janina Fiegler:

„[I]ch habe ja immer auch putzen müssen, obwohl das nicht mein Aufgabenbereich als Kellnerin ist, dass ich den Boden hinauswischen muss [...], WC putzen habe ich dann nicht gemacht. Habe ich mich geweigert. Hat er sich dann selber gemacht, weil er wollte keine Putzfrau anstellen. Den Boden habe ich ihm dann hinausgewischt. Aber ich habe immer dazu gesagt, als Betonung, ‚ist nicht meine Arbeit““. (11/JF)

In einigen Fällen wurden von Interviewten sogar Arbeiten im privaten Bereich übernommen. Von der eben zitierten Janina Fiegler etwa wurde erwartet, Arzttermine für ihre:n Vorgesetzte:n zu vereinbaren (11/JF) und von der Allroundkraft eines kleinen Hotels, Sophie Hauser, die Privatwohnung ihrer Chefin zu putzen (10/SH). Dass es für Arbeitnehmer:innen nicht leicht ist, sich derartigen Erwartungen von Vorgesetzten zu widersetzen, wird am Beispiel von Milán Farkas deutlich. Als seine Freundin, die als Kellnerin im selben Hotel arbeitete, sich weigerte, die Rolle einer Reinigungskraft zu übernehmen, wurden sie beide seiner Erzählung zufolge gekündigt:

„Ja, nur wir haben große Mitarbeiterprobleme gehabt und natürlich hat die Chefin jemanden gebraucht als Putzfrau. Dann haben wir nein gesagt und wir waren gekündigt.“ (24/MF)

Die hohen Anforderungen seitens der Arbeitgeber:innen in Bezug auf die zeitliche Flexibilität, die Übernahme weiterer Tätigkeitsbereiche und der hohe Arbeitsdruck werden von den Interviewten in starkem

Widerspruch zu ihrer niedrigen Entlohnung gesehen (siehe Kap. 7). Sophie Hauser etwa bezeichnet sich selbst vor dem Hintergrund der vielen Aufgaben, die sie im Blick haben musste, als „Managerin mit Putzfrauengehalt“ (10/SH). Wird hingegen der Arbeitsstress zumindest finanziell ausgeglichen, ist er für manche Beschäftigte tolerierbar, wie aus Marian Dimitrus Erzählung hervorgeht:

„In diesem Betrieb, wo ich jetzt bin, gibt es nur Stress. Aber das ist egal, der Lohn ist spitze und das Trinkgeld ist Wahnsinn.“ (09/MD)

Ein weiterer Aspekt, der Belastungen hervorruft, ist ein Arbeitsklima, das sich durch einen häufig unfreundlichen und herabsetzenden Umgang seitens Vorgesetzter auszeichnet - wie im nun folgenden Unterkapitel ausgeführt wird.

Verhältnis zu Vorgesetzten

Das Arbeitsklima und das persönliche Wohlbefinden von Beschäftigten in der Arbeit sind wesentlich von den Umgangsformen der Vorgesetzten abhängig. Deren Führungsstil beschreiben die Interviewten häufig als autokratisch. So prägen eine starke Hierarchisierung und Befehlskultur die sozialen Beziehungen mit Vorgesetzten. Laut einer jungen interviewten Köchin sind es die Chef:innen, die Anweisungen erteilen und die Mitarbeiter:innen, die diese unhinterfragt auszuführen haben:

„Der Chef, der dir immer alles anschafft [befiehlt] und du, die immer alles tun muss.“ (26/KL)

Die Saisonkraft Leonie Winter berichtet ebenfalls von einer starken Hierarchie, die auch die Kommunikation mit Vorgesetzten erschwert.

„Also, normalerweise haben die Gastronomen, also die Chef-Leute, immer einen ganz einen sturen Kopf. Also mit denen dann irgendwas zu verhandeln ist sehr, sehr schwierig. Die haben dann da oft eine richtige, also, ‚Des is so‘ -[Haltung, Anm.d.V.] [...] Also mit den Chefleuten zu sprechen, spüre ich immer wieder, auch in dem Betrieb wo ich heuer war, es ist echt... Es ist trotzdem noch so eine Hierarchie drinnen und ich versteh's einfach nicht warum [...].“ (27/LW)

Was Leonie Winter hier betont, ist eine als starr wahrgenommene Haltung von Arbeitgeber:innen, die keine Veränderung zulässt. Dadurch entsteht bei den Interviewten der Eindruck, dass ihre Kompetenzen unterschätzt und sie nicht in Entscheidungsprozesse miteingebunden werden. Ein prägnantes Beispiel hierfür gibt Kathrin Lindner, die in ihrer Lehre als Servicekraft stundenlang Gläser polieren musste.

„[I]ch bin in die Schule gegangen, ich habe meiner Meinung nach viel gelernt und habe zwei Lehrberufe. Es ist nicht nichts, was ich habe. Aber, wenn ich dann dazu verdonnert werde, dass ich drei Stunden nur Gläser poliere, [...] weil ich in ihren Augen nichts anderes tun darf und zu nichts anderem fähig bin, was sie mir auch oft genug gesagt haben. [...] [S]ie haben oft Sachen gesagt, die auch sehr beleidigend und verletzend waren. Und, ja, man ist halt so als Nichts gesehen worden dort.“ (26/KL)

Häufig beklagen Interviewte eine Behandlung „von oben herab“, „als wären sie [die Vorgesetzten] was Besseres“ (32/SR). Außerdem wurde uns davon berichtet, dass insbesondere von niedrig gestellten und/oder migrantischen Beschäftigten Dankbarkeit erwartet werde, dass sie überhaupt in dem jeweiligen Betrieb arbeiten durften (17/LF und 32/SR) (siehe auch Kap. 5). So erzählt die Betriebsrätin Sabine Riegler von einem herablassenden Umgang mit in der Hierarchie am niedrigsten stehenden Beschäftigten, nach dem Motto „Du bist ja nur eine Hilfskraft. Entschuldigung, aber was willst du eigentlich. Sei froh, dass du den Job hast“ (32/SR).

Der herabsetzende Umgang mit Beschäftigten drückt sich auch in der Art und Weise aus, wie Fehler oder Mängel in der Erledigung einer Aufgabe sanktioniert werden. Viele Interviewpartner:innen berichten davon, dass sie von Vorgesetzten – teilweise sogar auch vor den Gästen (z.B. 12/AW) – angeschrien werden. Klara Erdingers Erfahrung bildet hier nur ein Beispiel von mehreren:

„Die Chefin kommt rein ‚Was ist los mit der Torte, wo ist die?‘ Ich habe nur gesagt: ‚Keine Ahnung, keiner von der Patisserie weiß von einer Torte.‘ ‚Ja, das ist mit dem Chef abgeklärt worden.‘ Dann hat sie schon

zum Schreien angefangen, weil sie ist schon auch eine dominante Person. Ich habe echt nicht gewusst was ich machen soll, keiner hat das gewusst.“ (23/KE)

Internationale Forschungsarbeiten bestätigen, dass Schikane am Arbeitsplatz und auch Mobbing sowie Gewalt(-Androhungen) in vielen Gastronomiebetrieben weit verbreitet und davon junge Beschäftigte in Ausbildung besonders betroffen sind (Guhlemann/Georg 2011; Mathisen et al. 2008). Die Tendenz, dass ehemalige Auszubildende aggressive Verhaltensweisen im späteren Berufsleben gegenüber anderen selbst reproduzieren, trägt Mathisen et al. (2008) zufolge dazu bei, eine von Aggressionspotentialen geprägte Betriebskultur im Gastgewerbe aufrecht zu erhalten (ebd.).

Nicht vernachlässigt werden darf jedoch, dass auch auf den Vorgesetzten häufig ein starker Druck herrscht, der durch einen harschen Umgang an die Beschäftigten quasi „weitergegeben“ wird. Dass dies der Fall ist und Arbeitgeber:innen als Selbstständige zum Teil auch selbst schlechten Arbeitsbedingungen unterliegen und chronisch überarbeitet sind, wird insbesondere in den retrospektiven Erzählungen von Otto Fuhrmann deutlich, der vor seiner Beschäftigung als Arbeitnehmer bei einem großen Cateringbetrieb jahrzehntelang als Selbstständiger tätig war und von dieser Zeit wie folgt berichtet:

„Und das ist nicht lustig, wenn du jeden Tag den ganzen Tag irgendwas machst und dann von 4 am Abend bis 4 in der Früh jeden Tag arbeitest, sechs Tage. Ja. Und die Leute fragen: ‚Du, was machst du eigentlich am Tag?‘. Ich habe aber schon 72, 80 Stunden am Abend in der reinen Firma gehabt, da ist noch kein Einkauf, Wegräumen, Herrichten, irgendetwas anderes dabei gewesen, gell? Also ich habe im Schnitt hundert Stunden [die Woche; Anm.d.V.] gearbeitet die ersten zehn Jahre.“ (02/OF)

All diese Aspekte beeinflussen das Arbeitsklima negativ und erschweren den Dialog zwischen Vorgesetzten und Beschäftigten, was sich auch darin zeigt, dass uns kaum von Mitarbeiter:innengesprächen berichtet wurde. Die Angst davor, sich in eine demütigende Situation zu begeben und angeschrien zu werden, stellt für Arbeitnehmer:innen auch einen Hindernisgrund dar, sich bei Problemen an ihre Vorgesetzten zu wenden.

„Aber beim Chef könnte ich das nicht sagen, wenn du dich wegen irgendetwas beschwerst, dann tickt der gleich aus und fängt an zu schreien. Wenn dir das nicht passt, kannst du gehen.“ (12/LB)

Die Anforderung, allzeit verfügbar zu sein und der hohe Arbeitsdruck erwecken bei interviewten Beschäftigten mitunter den Eindruck, dass ihre Bedürfnisse als Menschen wenig zählten. Der ehemalige Kellner Jascho Szabó fasst es in folgende Worte zusammen:

„Der Chef hat vergessen, dass er mich nicht gekauft hat. Ich gehöre nicht ihr oder ihm persönlich. Ich bin ein Mensch, der dort arbeitet. Und man muss uns respektieren. [...] [W]ir arbeiten manchmal über unsere Kraft und auch nicht gut. Dann sicher gehen wir zu einem anderen Job und einer anderen Stelle. Natürlich. Und manche Leute haben keinen Respekt.“ (04/JS)

Als besonders gravierend schildert beispielweise Latifa Fathy, dass sie sich nach dem Tod ihres Schwiegervaters nur nach langwierigen Diskussionen mit ihrer Chefin einen freien Tag nehmen konnte (17/LF). Und Ceyda Akgül berichtet, dass sie nicht zu ihrem 40 Grad fiebrigen Kind nachhause fahren durfte (18/CA). Weiters erzählt Franziska Derflinger von ihrem Kollegen, der trotz seines Blutergusses frühzeitig aus dem Krankenstand kam, aber von seiner Vorgesetzten angeschrien wurde, weil er den Aufzug benutzte (31/FD).

Ein zentraler Grund für Konflikte mit Vorgesetzten ist neben der Diskussion um schwierige Arbeitsbedingungen die fehlende Wertschätzung für die Arbeit der Beschäftigten. Folgt man den Erzählungen der Interviewten, so wird von Vorgesetzten sehr viel negative Kritik und selten Lob ausgesprochen. Das Gefühl der fehlenden Wertschätzung entsteht außerdem, da Verbesserungsvorschläge für den Betrieb nicht angenommen werden, wie Franziska Derflinger von ihrer Arbeit an der Rezeption erzählt:

„Und da war immer das Problem, egal welche Ideen man gehabt hat oder irgendwas verbessern oder optimieren wollte, ist es irgendwie immer abgeschmettert worden.“ (31/FD)

Außerdem werden Arbeitnehmer:innen den Erzählungen zufolge nicht entsprechend gefördert und Mehrleistungen sowie sonstige Bemühungen häufig nicht angemessen gewürdigt (siehe auch Kap. 12). Ein weiterer Konfliktpunkt, der den Erzählungen der Interviewten zufolge negative Auswirkungen auf das Arbeitsklima hat, ist die Ungleichbehandlung von Beschäftigten durch Vorgesetzte, die mit den Dienstjahren im Betrieb, der Position (Küchenchef oder Reinigungskraft/Lehrling oder Sommelier), dem Geschlecht und der Herkunft zusammenhängen kann. So erzählt etwa Kathrin Lindner:

„[D]er Sommelier ist besser behandelt worden als die Lehrlinge. Das ist schon mal klar. Der Lehrling, der ein Jahr länger da war, ist besser behandelt worden, als der Lehrling, der halt noch ein Jahr kürzer da gewesen ist in dem Betrieb. Oder, ja, eine Reinigungskraft, mit denen ist erst gar nicht geredet worden und wenn, dann nur hinterm Rücken.“ (26/KL)

Insgesamt reichen die Erfahrungen der Interviewpartner:innen hinsichtlich der Behandlung durch Vorgesetzte von fehlender Wertschätzung bis hin zu offensichtlicher rassistischer Diskriminierung und Mobbing (siehe Kap. 5). Die Berichte der Interviewpartner:innen über ihr Verhältnis zu Vorgesetzten sind jedoch nicht ausschließlich negativ. Es gibt auch einzelne positive Beispiele von Vorgesetzten, die ein offenes Ohr für ihre Beschäftigten haben und einen wertschätzenden Umgang pflegen. Dies zeigt, dass auch ein anderer Führungsstil möglich ist, der das Arbeitsklima potenziell positiv beeinflussen kann. So berichtet etwa Hannes Krüger vom Hoteldirektor seines Betriebs:

„Ja, mein Verhältnis zum Direktor ist gut, die Büros sind grundsätzlich offen. Da kann jeder reinkommen und reden, das ist uns auch wichtig, weil wir glauben, ein paar Sachen kann man abklären, bevor sie wirklich Probleme werden.“ (30/HK)

Verhältnis zu Kolleg:innen und Kund:innen

Der intensive Arbeitsprozess, der hohe Zeitdruck und überlange Arbeitszeiten wirken sich unterschiedlich auf die Belegschaft und auf die Beziehung der Kolleg:innen zueinander aus. In einigen Betrieben bildet sich – auf Basis der ähnlichen Situation, in der sich Beschäftigte befinden – eine Solidarität zwischen den Arbeiter:innen. Diese Interviewten berichten von einem starken Zusammenhalt und von einer guten Teamarbeit, denn „es geht nicht allein“ (23/KE). Sie sind zur Bewältigung der vielen Aufgaben unter starkem Zeitdruck darauf angewiesen, dass Teamarbeit funktioniert und sie sich gegenseitig unterstützen.

„Aber so im Restaurant Hauch ist die Teamstärke sehr vorhanden, wenn irgendetwas fehlt und man selbst keine Zeit hat, [...] dass man sich einfach zusammenredet und zusammenhilft. Das merkt man auch beim Abendservice beim Schicken, es geht nicht allein. Du musst zusammenhelfen.“ (23/KE)

Auch Amira Tomić berichtet davon, dass die Belegschaft durch Gesang, Spaß und ein gutes Miteinander die schwierigen Arbeitsbedingungen situativ abzumildern versucht. Auf die Frage nach gegenseitiger Unterstützung antwortet die ehemals im Housekeeping Beschäftigte:

„Ja wir haben uns immer unterstützt, wir haben Lieder gesungen, wir haben Spaß gemacht, das hat geholfen, dass wir das alles schaffen. Wir haben immer gesagt, dass bessere Zeiten kommen.“ (19/AT)

Diese Aussage veranschaulicht, wie die Belegschaft aktiv ein gutes Miteinander und Humor als Coping-Strategie gegen den Arbeitsdruck und den Stress und als Ressource für Resilienz entwickelt hat. Die Solidarität und der Zusammenhalt, die sich hier zwischen den Arbeitenden bilden, sind als Strategien zu verstehen, besser mit einer schwierigen Arbeitssituation umzugehen. Sie zielen daher eher darauf ab Arbeitsbedingungen ertragbarer zu machen, als sie durch Organisation zu verändern.

Andere Interviewpartner:innen hingegen berichten von einem schlechten Verhältnis zu ihren Kolleg:innen, das von Rivalität oder gar Mobbing geprägt ist. Gefördert wird das einerseits durch den hohen Arbeitsdruck und andererseits durch eine häufig ungleiche Behandlung der Beschäftigten durch Vorgesetzte, was mitunter zu Neid führt.

B: „Es ist immer, egal wo ich war, bis jetzt immer der Neid [...]. Wie gesagt, es war immer eine Streiterei in der Gastronomie unter dem Personal, egal ob [...] Service, Küche oder Rezeption. [...]“

I: „Was glauben Sie, wo kommt das her oder warum ist das so?“

B: „In erster Linie vom Stress, die Unterbezahlung und einfach auch, wie gesagt, es sind viele Nationalitäten am Arbeitsplatz. Das sind einfach viele Faktoren, ja. Dann gibt es eben immer diese Missverständnisse, Streitereien und das Nerven.“ (09/MD)

Streitereien unter den Kolleg:innen sind einerseits ein Resultat eines schlechten Arbeitsklimas und beeinflussen dieses andererseits auch wieder negativ. Gefördert werden Konflikte innerhalb der Belegschaft, wie Marian erläutert, nicht zuletzt von Arbeitsdruck und Unterbezahlung. Die hohe Fluktuationsrate in der Branche erschwert es zusätzlich, dass Beziehungen zwischen den Kolleg:innen aufgebaut werden können. Der ständige Wechsel der Belegschaft beeinträchtigt die Entwicklung einer stabilen Zusammenarbeit. Dadurch, dass viele Arbeitnehmer_innen nur befristet im Betrieb tätig sind, sehen sich jene Kolleg:innen, die länger bleiben, damit konfrontiert, kontinuierlich neue Mitarbeiter:innen einschulen zu müssen. Dass dies anstrengend sein kann, beschreibt die Rezeptionistin Sandra Müller auf die Frage, wie es ihr als langjährige Mitarbeiterin mit der großen Fluktuation der Belegschaft geht:

„Ja, war teilweise sehr, sehr anstrengend. Ich habe dann schon oft gesagt: ‘Ja, wie lange bleibt ihr denn da?’ Sechs Wochen, wenn überhaupt. Ja, das war oft schon sehr, sehr anstrengend. [...] weil ich habe nämlich auch schon sehr viele Kollegen einschulen müssen und dann nach der Einschulung kommen sie drauf, ja, dass es doch nichts für sie ist.“ (16/SM)

Neben dem Verhältnis zu Vorgesetzten und Kolleg:innen ist das Arbeitsklima auch vom Verhältnis zu Kund:innen und den Erfahrungen im Umgang mit diesen beeinflusst. Einige Interviewpartner:innen sehen insbesondere im Kundenkontakt eine Ressource sowie die Möglichkeit, mit anderen ins Gespräch zu kommen und Kontakte zu knüpfen. In diesem Sinn erzählen die ehemalige Auszubildende Kathrin Lindner und die Allroundkraft eines kleinen Hotels, Sophie Hauser, auf die Frage, was ihr Interesse an der Branche begründet habe:

„Die Leute waren das Ausschlaggebende. Also, ich bin ja eigentlich sehr extrovertiert und sehr kommunikativ und das hat halt immer gut gepasst. Und mit den Gästen bin ich immer gut zusammengekommen. Und, ja, das hat mir halt schon eigentlich immer eine Freude gemacht, dass ich da viel Gesprächsstoff habe, [...] immer andere Leute kennenlernen, ganz viele verschiedene Persönlichkeiten.“ (26/KL)

„Was mir Spaß macht, die Leute, die kommen. In der Früh sind es viele Männer, dann quatsch' ich natürlich schon mit ihnen, weil die sitzen alleine da. Ich bin alleine in der Küche und das nehme ich mir schon raus natürlich. Sind von verschiedenen Ländern, das mag ich dann auch, weil ich ja auch die Sprachen ein bisschen kann und ja, das ist das Positive am Gastgewerbe. Sofern man die Zeit hat, weil in vielen Bereichen im Gastgewerbe hast du ja nicht einmal die Zeit, dass du mit einem Gast [...] drei Worte wechselst.“ (10/SH)

Kund:innen können jedoch auch ein zusätzlicher Druckfaktor sein, vor allem wenn sie mit einem herablassenden Blick auf Beschäftigte im Gastgewerbe zugehen. Gefördert wird eine solche Haltung von Kund:innen nicht zuletzt durch die prekären Arbeitsbedingungen und die häufig geringe gesellschaftliche Anerkennung der Gastronomieberufe. Dass insbesondere bei Beschäftigten im Service dadurch der Eindruck entstehen kann, Kund:innen behandeln sie wie Diener:innen, erzählt uns die ehemalige Kellnerin Janina Fiegler.

„[D]er Druck wächst so extrem. Du musst mehr leisten für weniger Geld. [...] Und im Gastgewerbe ist das nicht leicht. Weil man hat ja mit Gästen und mit Kunden zu tun und man muss immer freundlich sein [...], auch wenn man dem am liebsten jetzt eine reinhauen würde oder das Bier raufschütten würde oder was weiß ich. Weil die Kunden werden ja durch die Medien, weil das Gastgewerbe immer so runtergedrückt worden ist, [...] in den Medien wie Könige hinauf[gehoben]. Und dieses Personal und der Arbeiter ist dann so niedergedrückt, als ob das der Diener, der eigene Diener ist. Die werden so minderwertig [behandelt]: ‘Was willst du denn? Du hast eh nichts zu sagen, bist eh nur eine Kellnerin, kann eh jeder.’“ (11/JF)

Die Interviewte stellt hier einen Zusammenhang zwischen dem hohen Arbeitsdruck, der niedrigen Entlohnung und dem anspruchsvollen bis häufig auch sehr schwierigen Kund:innenkontakt her. Die herablassende Behandlung durch Gäste ist für Janina Fiegler wiederum mit der geringen gesellschaftlichen Wertschätzung von Servicebeschäftigten verbunden. Umgekehrt legt dies die Annahme nahe, dass eine Aufwertung der Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe auch das gesellschaftliche Ansehen dieser Arbeit steigern und dadurch wiederum einen wertschätzenden Umgang durch Kund:innen fördern könnte. Jedenfalls bräuchte es in der Gesellschaft mehr Bewusstsein und Anerkennung für die herausfordernde und häufig prekäre Arbeit von Beschäftigten in Gastgewerbe. Welche Veränderungen den Befragten zufolge für ein verbessertes Arbeitsklima noch notwendig wären, wird im Folgenden Thema sein.

Verbesserungswünsche und Positivbeispiele

Zweifellos braucht es zur Verbesserung des Arbeitsklimas und des Wohlbefindens der Beschäftigten eine strukturelle Veränderung der Gesamtsituation im Gastgewerbe. Dabei stellt den Interviews zufolge die Unterbesetzung der Belegschaft den Hauptgrund für den hohen Arbeitsdruck dar. Die Beschäftigung von ausreichend Personal würde den Arbeitsdruck senken und damit die psychische und physische Belastung der Arbeiter:innen. Folglich könnte sich dadurch auch das Arbeitsklima im Betrieb verbessern.

Ferner ist den Interviewten im Hinblick auf die Arbeitszufriedenheit ein ihrer Qualifikation entsprechender Einsatz im Betrieb wichtig. Die Interviewten beteuern insbesondere, dass für umfassende Reinigungstätigkeiten eine eigene Reinigungskraft beschäftigt werden sollte.

„[D]iese Putzereien, diese Reinigungstätigkeiten, die müssten ganz weggelassen werden. Da müsste wirklich jeder Betrieb hergehen, entweder putzt es sich der Chefselber, ist ja auch eine Möglichkeit, wenn er unbedingt sparen will oder er stellt eine Reinigungskraft ein. Aber dass eine Fachkraft [das übernimmt], weil es muss keine Fachkraft in einer anderen Branche putzen. Aber im Gastgewerbe wird eine Fachkraft, die das genauso gelernt hat und [...] die Lehrabschlussprüfung gemacht hat, eigentlich damit minderwertig behandelt, finde ich.“ (11/JF)

B: „Und man muss wirklich, wenn jemand angestellt ist, zum Beispiel, wenn er eingestellt ist für den Service, dann muss er für den Service sein, nicht für Service und, und für die Küche und für...“

I: „Ja, so ist es jetzt?“

B: „Ja. Jetzt sind alle für Service, für Küche, für Abwasch, deswegen sind die Menschen müde. Ich glaube sie müssen das besser machen.“ (01/KN)

Ein weiterer wesentlicher Aspekt für ein verbessertes Arbeitsklima, der unseren Befragten zufolge im Gastgewerbe stärker zu berücksichtigen wäre, sind ein wertschätzender Umgang der Führungskräfte mit ihren Mitarbeiter:innen und ein gutes Klima im Team. Wie wichtig das neben einer angemessenen Entlohnung ist, drückt der ehemalige Kellner Dinesh Ram aus.

„Abgesehen vom Lohn ist es auch noch wichtig, wie einen der Chef behandelt, wie die Mitarbeiter dort sind, Arbeitsklima. Wenn alles passt, dann hat man ein gesundes Leben.“ (13/DR)

Die Wertschätzung den Arbeiter:innen gegenüber drückt sich neben einem freundlichen Umgang den Interviewten zufolge auch darin aus, dass Vorgesetzte ein offenes Ohr für ihre Mitarbeiter:innen haben und sich Zeit für Mitarbeiter:innengespräche nehmen, denn das Gespräch motiviere die Arbeiter:innen und beuge Konflikte vor (13/DR, 30/HK).

Die ehemalige Rezeptionistin betont mit dem folgenden Beispiel, wie zentral der wertschätzende Umgang der Vorgesetzten mit den Beschäftigten für die Mitarbeiter:innenzufriedenheit ist, selbst wenn die Arbeitsbedingungen insgesamt noch zu wünschen übriglassen.

„Oder ich habe eben von ehemaligen Kollegen gehört, die sind einfach ins Nachbarhaus gewechselt. Die haben gesagt, ja, natürlich haben sie immer noch viel Arbeit und es ist stressig und die Arbeitszeiten sind nicht anders, aber Bezahlung ist a bissel besser. Sie haben eine Unterkunft und der Chef kommt jeden

Tag in der Früh runter, setzt sich mit ihnen zusammen, trinkt einen Kaffee, fragt, wie es ihnen geht. Und wenn ich nur frage, wie es einem geht, allein schon das. Okay, er sieht mich oder sie sieht mich, je nach dem. Und das ist glaub ich auch eines von den wichtigsten Dingen.“ (31/FD)

Wie bereits aus den vorigen Kapiteln ersichtlich, sind eine Verbesserung der Arbeitszeiten und eine angemessene Entlohnung unabdingbar für die Aufwertung der Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe. Die dritte wichtige Säule bilden ein positives Arbeitsklima, das sich durch einen wertschätzenden Umgang durch Vorgesetzte, Kolleg:innen und Kund:innen auszeichnet, und die Entlastung des Arbeitsdrucks, die allen voran durch die Behebung der chronischen Unterbesetzung und durch den fachgerechten Einsatz der Beschäftigten zu realisieren wäre. Viele dieser Aspekte bringt die Betriebsrätin Sabine Riegler in ihrer Antwort auf die Frage, was sich ihrer Meinung nach verändern müsse, auf den Punkt:

„Die Arbeitszeit, die Entlohnung, dass man vielleicht nicht als minderwertiger Beschäftigter angeschaut wird. ‚Ja was, du arbeitest in der Gastro?‘ Die Leute fühlen sich sicher nicht wohl. ‚Hast du nichts Gescheitertes gelernt?‘ Aber Essen und Trinken wollen sie alle und froh sind sie alle, wenn einem wer etwas serviert. Das Image ist irrsinnig schlecht.“ (31/SR)

Die Interviewte betont damit, dass es nicht alleinig Veränderungen im Betrieb, sondern insgesamt auch ein gesellschaftliches Umdenken bedarf, um die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten im Gastgewerbe zu fördern. Wir haben in diesem Kapitel außerdem gezeigt, dass ein hoher Arbeitsdruck und ein negatives Arbeitsklima auf Dauer auch das physische und psychische Wohlbefinden der Arbeitnehmer:innen beeinträchtigen. Von welchen gesundheitlichen Folgen die Interviewpartner:innen konkret berichten, wird im nachfolgenden Kapitel behandelt.

10. Gesundheitliche Belastungen und Krankenstand

Fast alle Interviewten berichten von einer starken körperlichen Belastung durch die Arbeit. Am häufigsten werden dabei Beschwerden in der Wirbelsäule, insbesondere Rückenschmerzen oder Knieprobleme genannt. Dies wird vor allem auf den hohen Arbeitsdruck zurückgeführt, demzufolge man – wie es die Interviewten beschreiben – „ständig auf den Beinen“ (17/LF) sei und „den ganzen Tag rennen“ müsse (10/SH). Dabei sind es nicht nur die älteren, sondern auch die jungen Interviewpartner:innen, die ihre Arbeit als körperlich sehr anstrengend beschreiben. So zum Beispiel die 18-jährige Kathrin Lindner: „Es war einfach wirklich viel Stress. [...] also mir haben nach jedem Dienst die Füße wehgetan, wie weiß ich nicht was“ (26/KL). Eine Verbindung zwischen dem Stress in ihrer ehemaligen Arbeit als Servicemitarbeiterin und gesundheitlichen Belastungen stellt auch Sandra Müller her, wenn sie von ihren Krankheiten erzählt, die sie während ihrer ehemaligen Beschäftigung in einem Gastronomiebetrieb hatte:

„Ja, im Prinzip eigentlich immer diverse grippale Infekte. Und dann habe ich mal so eine Entzündung in der Hüfte gehabt aus irgendeinem Grund auch immer. Und dann habe ich mal eine Lungenentzündung gehabt und so. Also, es ist, die Ärzte, so richtig direkt haben sie jetzt nie etwas herausgefunden, warum das immer so war und wieso. Aber wahrscheinlich wird es schon an dem Stress gelegen sein.“ (16/SM)

Weniger vorsichtig drückt der Kellner Milán Farkas diesen Zusammenhang zwischen dem hohen Arbeitsdruck und der körperlichen Belastung aus:

„...aber die Arbeitgeber müssen auch verstehen, wir sind Menschen, wir sind keine Roboter und ich kann auch ganz schnell krank werden und dann muss man sich vorstellen: Wenn jemand schon seit sechs, sieben Monaten im Stress ist und laufen, schwitzen, schreien, das passt nicht, [...] dann sieht man das schon beim Körper auch.“ (24/MF)

Dass der Interviewte hier betont, dass die Beschäftigten Menschen und keine Roboter seien und dies damit begründet, krank werden zu können, verdeutlicht wie sehr Arbeiter:innen häufig den Eindruck haben, dass ihnen über ihre physischen (und auch psychischen) Grenzen hinweg von Arbeitgeber:innen uneingeschränkte Verfügbarkeit und Leistung abverlangt werden. Der Vergleich mit Maschinen oder auch Sklav:innen, der uns bereits in der Forschung zu den Arbeitsbedingungen migrantischer Leiharbeiter:innen häufig untergekommen ist (Neuhauser/El-Roumy/Wexenberger 2021), muss daher auch als Ausdruck der Empörung über die zum Teil als entmenschlichend wahrgenommenen Arbeitsbedingungen gesehen werden.

Die Interviewten machen darauf aufmerksam, dass durch den hohen Arbeitsdruck und ein häufig auch sehr angespanntes bis feindliches Arbeitsklima (siehe Kap. 9) körperliche und psychische Belastungen eng ineinandergreifen und daher kaum voneinander zu trennen sind. Als große psychische Belastung empfinden die meisten Befragten neben dem Arbeitsdruck, die häufig unfreundliche und/oder herabsetzende Behandlung durch Vorgesetzte und die fehlende Wertschätzung für ihre Arbeit im Allgemeinen. Gleichzeitig betonen viele Interviewte immer wieder, dass sie sehr resistent seien und viel aushielten und zum Beispiel versuchten, nicht (mehr) alles – sei es die schlechte Behandlung durch Vorgesetzte oder auch Kund:innen – emotional an sich heranzulassen. In diesem Sinn erzählt die Allroundkraft eines kleineren Stadthotels, Sophie Hauser:

„Naja, abgesehen davon, dass das Selbstwertgefühl leidet, wenn man einfach immer der letzte Putztrottel und Trottel für alles ist sozusagen und putzen und die Hände [...] sind so geschwollen immer und bamstig, [...] das ist halt einfach, ja, wie soll ich denn sagen: Wenn man nicht selber ein bisschen halbwegs stabil ist und schaut, dass man psychisch gesund bleibt, dann, dann... Die haben das Glück, dass ich das alles so gut aushalte, weil andere... Das, das würde ja keiner aushalten.“ (10/SH)

Indem Frau Hauser das „Glück“ betont, das ihre Arbeitgeber mit ihr hätten, weil sie alles „gut aushalte“, grenzt sie sich implizit auch von anderen Arbeitnehmer:innen ab, die weniger hart im Nehmen sind. Psychische Resilienz wird damit als Voraussetzung für eine Beschäftigung im Gastgewerbe gesehen.

Ein weiterer Interviewter thematisiert die in der Branche, besonders im Service oder der Küche verbreitete stark gesundheitsgefährdende Strategie, den Stress durch den Konsum von Alkohol ertragbar zu machen, der besonders in der Gastronomie als allzeit verfügbar erscheint. Lindgruber zieht für sich aber das Resümee, dass er im Gegensatz zu seinen Kolleg:innen nie ein Alkoholproblem gehabt und insgesamt die Arbeit „nie nachhause mitgenommen“ habe (03/ML).

Viele Befragte betonen zwar, sich vom hohen Arbeitsdruck, dem schlechten Arbeitsklima oder der herabsetzenden Behandlung durch Vorgesetzte emotional zu distanzieren, insgesamt zeugen die Erzählungen aber von einem hohen psychischen Druck und emotionalen Belastungen der Beschäftigten in der Branche. So berichten Interviewte wiederholt davon, insbesondere dann, wenn Sie sich ungerecht von Vorgesetzten behandelt gefühlt hatten, am Arbeitsplatz oder auch zuhause wegen Vorfällen in der Arbeit geweint zu haben. Abdul Wajed fasst beispielweise seine Zeit in einem Linzer Stadthotel wie folgt zusammen: „Diese Leute haben meine drei Jahre so schlimm gemacht, so schlimm [...]. So viele Nächte konnte ich nicht schlafen, so viele Male habe ich geweint.“ (08/AW) Manche Beschäftigte sind sogar der Ansicht, die psychische Belastung sei größer als die körperliche. So zum Beispiel Latifa Fathy:

„Wenn viel los war, waren wir nur auf den Beinen. Wir konnten nicht mal aufs WC. Vielleicht nur ganz kurz, dann mussten wir zurück sein. Es war stressig. Aber es war mehr der psychische Druck, der mich belastet hat, als der physische Druck.“(17/LF)

Die Erzählung, durch den hohen Arbeitsdruck im Betrieb nicht einmal mehr auf die Toilette gehen zu können, ist kein Einzelfall (siehe Kap. 9). Ebenso berichten Beschäftigte davon, durch fehlende Pausen keine Zeit zum Essen oder manchmal sogar zum Trinken gehabt zu haben. Der Fall der Auszubildenden Miriam Geiger, die schließlich auch einen Zusammenbruch am Arbeitsplatz erlitt und ins Krankenhaus musste, ist hierbei ein extremes Beispiel, das dennoch aussagekräftig dafür ist, welche Zustände in der Branche zum Teil vorherrschen und welche gravierenden Auswirkungen diese auf den Gesundheitszustand der Beschäftigten haben können.

„Wie soll ich das sagen, meistens während der Arbeitszeit hat man fast nie Zeit gehabt zum Trinken oder mal was zu essen. Es war nur Stress, die ganze Zeit. Ich bin die ganze Zeit gerannt und irgendwann ist halt der Moment gekommen, wo es mich zusammengedreht hat. Ich habe keinen Schlaf mehr bekommen, habe keine anständige Ernährung mehr gehabt, ich habe zu wenig getrunken. Irgendwann ist der Punkt gekommen, wo es nicht mehr gegangen ist, wo der Körper 'Halt, stopp' gesagt hat.“ (29/MG)

Wenngleich unseren Interviews nach zu schließen der hohe Arbeitsdruck in der Branche allgemein als das größte Problem für die physische und psychische Gesundheit gesehen wird, zeigen sich auch Unterschiede zwischen den Tätigkeitsfeldern. So werden im Service vor allem das viele Laufen zwischen Küche und Restaurantbereich, häufig mit schweren Tablettts, und im Salzkammergut zum Teil auch das Tragen der als unbequem empfundenen Tracht als körperlich belastend geschildert:

„Ja, du trägst immer auf der einen Seite, mit vier Tellern. Und dann musst du laufen und so. Und noch dazu musst du, speziell dort eine Lederhose zu tragen. Das ist unbequem. Kannst du gar nicht richtig gehen. Das hält deine Füße. Und ja, das ist ein schwieriger Job. Ich denke fast der schwerste Job von denen, die ich früher schon gemacht habe. Egal was, welchen. Aber ich mache es gern, ich war früher Sportler. [...] Aber ich habe sehr oft Rückenschmerzen. Sehr oft.“ (04/JS)

„Es ist eine schwere Arbeit, wenn du zig Stunden hin und her läufst, wie gesagt, ich bin im Service und deswegen laufe ich herum wie ein Gummiball und der Koch steht nur vor seiner Pfanne, also nicht viel Bewegung. Aber ich als Servicemitarbeiter bin schon sehr viel auf den Beinen. [...] Alleine auch, wie gesagt, die ganze Tellertragerei, Tabletttragerei, das ist schon nicht ohne. Das muss man schon mögen oder den Körper dafür haben.“ (09/MD)

Beide Männer betonen im Interview, dass körperliche Stärke bzw. Belastbarkeit eine Voraussetzung für die dauerhafte Arbeit im Service sei. Während Marian Dimitru die Arbeit in der Küche im Vergleich dazu als weniger anstrengend bewertet, widersprechen jene Interviewten, die als Köch:innen oder Küchenhilfen tätig waren/sind, dieser Darstellung. Dabei werden vor allem das viele Stehen und Bücken sowie das Heben schwerer Gegenstände als körperlich belastend wahrgenommen.

„Was ich in letzter Zeit merke sind meine Schultern, weil man sich sehr oft bücken muss. Und dass du jedes Mal deine Knie abbiegst, man bückt sich halt falsch. Und generell in der Küche beugt man sich generell schon vor und es ist dann schwierig, dass man irgendwie doch noch voll aufrecht bleibt. Ich mache an meinen freien Tagen etwas für meinen Rücken, das muss ich auch weil irgendwann [tut der] einfach nur mehr weh. In letzter Zeit habe ich es zweimal gehabt, dass mir einfach so schlecht war in der Früh und bin dann in die Arbeit gegangen und habe mir gedacht, das geht nicht, ich muss mich übergeben. Es ist aber nicht gegangen. Ich weiß bis jetzt nicht was das ist. [...]. Schlaf wäre halt auch wichtig und wenn ich dann um 00:30 oder so [zuhause bin], dann will ich mich auch nicht gleich ins Bett legen und schlafen, weil dann habe ich vom Tag gar nichts.“ (23/KE)

„Also kochen ist nicht so einfach, weil du die ganze Zeit stehst. Ab und zu musst du auch laufen, wenn es schnell gehen muss. [...] ab und zu denkst du dir so: Ich bin fertig, ich kann nicht mehr, aber du musst trotzdem weitermachen, sonst ja... Also die Körperbelastung war schon stark.“ (12/LB)

„Austeilen, Geschirr tragen, das ist nicht leicht. Zum Beispiel gibt es Kapseln mit Gulaschsoße, 40-50 Liter ist da drinnen. Das musst du alles aufheben. Also Besteck in eine große blaue Kiste, das musst du auch aufheben auf den Wagen zum Sortieren. Gastronomie ist sehr anstrengend und schwer und nicht leicht.“ (05/EH)

In der Erzählung von Klara Erdinger kommt besonders gut zum Ausdruck, dass neben dem hohen Arbeitsdruck vor allem auch die extensiven Arbeitszeiten ausschlaggebend für gesundheitliche Probleme sein können, vor allem dann, wenn diese aufgrund von Überstunden und der Nicht-Einhaltung von Ruhezeiten zu kontinuierlichem Schlafmangel führen.

Besonders große körperliche Belastungen wurden auch im Housekeeping deutlich. Die Interviewte Sophie Hauser, die eigentlich Kellnerin ist, aufgrund der kleinen Größe des Hotels aber immer wieder andere Tätigkeiten übernehmen muss, berichtet vom Housekeeping:

„Ja, sicher fürs Kreuz, die Betten machen, immer musst du die Matratze aufheben und immer so gebückt und bei den Duschen kriechst du immer am Boden herum und das Putzen da ist eine starke Arbeit einfach, ja.“ (10/SH)

Als ähnlich anstrengend empfand Amira Tomić das Housekeeping und dabei vor allem den Druck in einer bestimmten Zeit alle belegten Zimmer fertig machen zu müssen, egal wie viel im Hotel los war:

„Huch, das war anstrengend, wirklich. Ich bin nach Hause gekommen und war ganz fertig. [...] wenn das Hotel voll ist, dann war ich sehr müde und hatte keine Kraft mehr.“ (19/AT)

Auch die ehemalige Betriebsrätin eines Hotels im Salzkammergut, Franziska Derflinger, schildert die gesundheitlichen Belastungen im Housekeeping als besonders gravierend, was sich darin zeigte, dass die dort beschäftigten migrantischen Frauen „nach der Reihe operieren gegangen“ sind, weil sie so überarbeitet waren, dass „die Hüften und die Füße und die Knöchel und keine Ahnung, was alles kaputt geworden sind“ (31/FD).

Im Vergleich dazu wird die körperliche Belastung an der Rezeption geringer angesehen, wenngleich auch die interviewten Receptionist:innen von einem hohen Arbeitsdruck und damit einhergehenden Belastungen berichten. Den direkten Vergleich zwischen der Arbeit im Housekeeping und an der Rezeption hatte Abdul Wajed, der daraus den Schluss zieht:

„Aber körperlich, wenn ich nur als Receptionist arbeite, ist es okay, aber im Hotel Fenninger⁵⁴ als ich Klo putzen musste, Zimmer wechseln, Bettwäsche alles ändern, Staubsaugen machen und Geschirrspüler, das ist nicht okay.“ (08/AW)

Insgesamt schildern nur wenige Interviewte, dass sie die Arbeit als nicht oder kaum körperlich belastend empfinden, weil sie beispielsweise wenig Schweres zu tragen hätten oder körperlich sehr fit seien (z.B. 11/JF; 03/ML).

⁵⁴ Firmennamen wurden ebenfalls pseudonymisiert.

Zwar spielt das Thema Arbeitsunfälle im Vergleich zu den alltäglichen gesundheitlichen Belastungen eine weniger große Rolle, einige Interviewte erzählen dennoch davon. Wie die alltäglichen gesundheitlichen Belastungen werden auch Arbeitsunfälle vor allem auf den hohen Arbeitsdruck zurückgeführt, der insbesondere in der Küche auf Tätigkeiten mit spitzen Gegenständen wie Messern, scharfen Maschinen, heißem Wasser oder Öl trifft. Elmira Aliyeva und Latifa Fathy erzählen wie folgt von Arbeitsunfällen in der Küche:

„Wenn Bestellung kommt, haben wir Stress und dann kommt noch der Chef und macht Stress. Ich habe aus Stress meine Finger abgeschnitten, die Spitze. Ich habe geweint, wo ist meine Spitze. Sowieso wir haben Stress und, wenn der Chef auch Stress macht, dann wird es noch schlimmer.“ (22/EA)

„Also einmal habe ich mich verletzt, als ich das Fleisch faschiert habe mit der Maschine. Ich habe mich bei der Hand verletzt und sie [die Arbeitgeberin] hat sich aber gar nicht um mich gekümmert, obwohl ich schon sehr verletzt war. Ein anderer Arbeiter ist dann gekommen und hat mir die Hand zugebunden. Sie hat nicht gefragt, ob es mir gut geht, ob ich was brauche oder ob sie mich zum Arzt bringen soll. Sie hat sich gar nicht gekümmert, weil ihr war am wichtigsten, dass die Arbeit weiter geht. [...] Ich habe ehrlich gesagt auch geweint, ich hab' hier eine verletzte Hand und sie sagt mir, ich soll arbeiten.“ (17/LF)

In diesen beiden Erzählungen drückt sich ein äußerst nachlässiger Umgang der Vorgesetzten mit der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitszustand der Beschäftigten aus. Dass die Arbeit schnell erledigt bzw. nicht – egal wodurch – unterbrochen wird, steht an erster Stelle, wie es den Beschäftigten (gesundheitlich) geht, scheint zweitrangig. Eine bereits ältere, aber noch immer aussagekräftige internationale Studie, die von der österreichischen FORBA „Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt“ (FORBA) 2002 bis 2004 zum Gastgewerbe durchgeführt wurde, betrachtet die durchschnittliche Unfallgefährdung in der Branche als wichtigen Indikator für die Güte der Arbeitsbedingungen (Vogt 2004: 22ff.).

„Man geht nicht in den Krankenstand“ – Präsentismus in der Branche

Wie oben geschildert, werden die gesundheitlichen Belastungen in der Branche als sehr groß wahrgenommen. Trotzdem berichten viele Interviewte davon, bei Beschwerden nicht oder erst sehr spät in den Krankenstand zu gehen. Unsere qualitativen Daten deuten darauf hin, dass Präsentismus eine sehr verbreitete Praxis in der Branche darstellt. Am häufigsten erzählen Interviewte davon, dass sie trotz hohem Fieber die Arbeit aufsuchten bzw. nicht nachhause gingen. Der ehemalige Küchenchef, die Beschäftigte im Housekeeping, die Kellnerin und die Allroundkraft in einem Hotel berichten in ähnlicher Weise:

„Naja, körperlich war es meistens so, dass man eigentlich immer am Limit ist. [...] ich sag immer, wir sind immer mit Anlauf, wirklich mit Vollsprint gegen die Wand gelaufen. Es war nur die Frage, wo ist die Wand. Also man hat nie gewusst, okay, wann kommt der große Dusch. Es hat Tage gegeben, da hab' ich mit vierzig Grad Fieber gearbeitet. Es hat Tage gegeben, da bin ich mit Kreuzweh und Knieweh drinnen gestanden, grad halt, dass ich mich rühren kann. Bücken hab' ich mich eh nicht können. [...] Man, sag ich, übersieht Alarmsignale vom Körper. Man schaut weg, wenn der Körper nach Hilfe schreit und ja. Wie gesagt, man läuft mit Anlauf gegen die Wand. Die Frage ist nur, wo ist sie?“ (25/EG)

„Ich habe da 40 Grad Fieber gehabt und habe gearbeitet.“ I: „Weil die Chefs gesagt haben sie müssen reinkommen oder warum?“ – „Ja genau und ich habe dann gesagt ich brauche Hilfe, weil ich es nicht schaffe. Wenn jemand mithilft, bin ich schnell fertig. ‚Nein, das musst du selbst machen.‘ Da musste ich 28 Zimmer alleine fertig machen.“ (18/CA)

„War auch schon, dass ich mit Fieber in der Arbeit gestanden bin. Also das Kranksein, das ist schwierig. [...] Wo die Gäste dann gesagt haben, du gehörst aber ins Bett.“ (11/JF)

In der Erzählung des ehemaligen Küchenchefs Gasser kommt durch die wiederholte Verwendung des Personalpronomens „man“ besonders gut zum Ausdruck, dass es sich bei dem Thema ‚Arbeit trotz Krankheit‘ um eine kollektive Erfahrung in der Branche handelt. Angesichts dessen, dass nahezu alle Interviewten erzählten, krank zur Arbeit zu gehen oder dies zumindest früher gemacht zu haben,

erscheint Präsentismus die Norm und Krankenstand eher die Ausnahme. Den Interviews zufolge besteht ein großer Druck, nicht krank zu werden bzw. nur so, dass man die Arbeit noch erledigen kann. Wie im vorangegangenen Unterkapitel geschildert und wie Gasser hier mit der Formulierung, „eigentlich immer am Limit“ zu sein, ausdrückt, wird die körperliche Belastung in der Branche bereits unter „Normalbedingungen“ als konstant hoch erlebt. Angesichts dieser Dauerbelastung erscheint es für die Beschäftigten oft schwierig zu entscheiden, wann der Punkt erreicht sei, sich krank zu melden. Nach Gasser scheint dies erst der Fall zu sein, wenn es den „großen Dusch“ macht, weil man gegen die Wand gelaufen ist, sprich die Grenze der körperlichen Belastbarkeit eigentlich längst überschritten hat. Man könnte aber auch sagen, die Wand, sprich die Grenze des Körpers, ist nicht fix, sondern flexibel verschiebbar, z.B. durch ärztliche Infusionen (25/EG) oder die Einnahme von Tabletten/Medizin (26/KL oder 24/MF), die Weiterarbeiten trotz der Einschränkungen ermöglichen. Farkas drückt dies mit den Worten aus, dass es „egal [ist], [wenn] jemand Brechen oder Durchfall hat. Wenn gibt’s kein Personal, dann schnell etwas Medizin nehmen“ (24/MF). Mit Anlauf gegen die Wand zu laufen, bedeutet daher auch, dass im vollen Bewusstsein über die eigenen physischen Grenzen hinaus gearbeitet wird.

Während der ehemalige Küchenchef Gasser nicht erklärt, warum er die Alarmsignale seines Körpers nicht sehen konnte/wollte und ob die Erwartung, krank zu arbeiten von den Arbeitgeber:innen explizit an ihn herangetragen wurde oder dies eher implizit erfolgte, berichtet Ceyda Akgül von der klaren Anweisung, trotz Fieber ihren Dienst ohne die Hilfe anderer abzuleisten. Andere Befragte berichten davon, dass sie ihre Arbeitgeber:innen schon nach einem Tag im Krankenstand angerufen oder – wie bei Milán Farkas der Fall – sogar bei ihnen zuhause angeläutet hätten. Auch in diesem Fall sind sich die Erzählungen der Interviewten auffallend ähnlich:

„Ja, der hat nachgerufen. Und dann, teilweise, ‚Ja, du bist ja nicht wirklich krank.‘ Dann habe ich gesagt: ‚Soll ich dir jetzt den Fiebermesser schicken mit der Temperatur?‘ Sag’ ich: ‚Ich wird‘ nicht zum Spaß sagen, dass ich krank bin.‘ Da hat er mir’s nicht geglaubt. [...] Und da hat er mich jeden Tag angerufen.“ (11/JF)

„Das mit dem Krankenstand hat schon funktioniert, aber sie hat oft angerufen und gefragt, wann wir kommen und wie es uns geht: ‚Es ist hier viel Arbeit.‘ Aber ich war nicht oft im Krankenstand.“ (19/AT)

„Mein Arbeitgeber war ein bisschen besonders, also geklopft und nachgeschaut und sowas.“ (24/MF)

Noch stärker stellt sich die arbeitsrechtlich vollkommen unzulässige Intervention des Arbeitgebers bei Ceyda Akgül dar, die erzählt:

„Ich war im Krankenstand, weil ich einen Nierenstein hatte und hatte Schmerzen. Er hat sich bei der Gebietskrankenkasse beschwert beim Chefarzt und hat gesagt ich bin in die Türkei in den Urlaub gefahren. Anzeige. Ich war aber in Österreich.“ (18/CA)

Von Anrufen des Vorgesetzten im Krankenstand berichtet auch Kathrin Lindner aus ihrer Lehrzeit. Während der ehemalige Küchenchef Erich Gasser davon erzählt, dass er mit der Norm des Präsentismus in der Branche deshalb besser umgehen konnte, weil er wusste worauf er sich einließ, erging es Kathrin Lindner – wie auch vielen anderen Befragten – deutlich schlechter mit dieser Erwartung:

„Man bekommt schnell Schuldgefühle, dass man jetzt krank ist. Und, dass man vielleicht, ja, vielleicht doch ein, zwei Tabletten mehr nimmt oder noch einmal zum Doktor geht und fragt, kann man nicht irgendetwas anderes [haben], dass es halt wieder ginge zum Arbeiten. Das ist einerseits der Druck und andererseits war es auch bei mir so, dass ich mich dann immer mehr zurückgezogen habe. Weil ich eigentlich das nicht so akzeptieren wollte, dass ich nicht krank sein darf. Weil ich habe ja nichts dafür können, dass ich krank bin. [...] also, war es halt dann auch sehr schwierig, dass ich wieder in die Arbeit gehe, weil ich mich halt so schuldig gefühlt habe.“ (26/KL)

Dass Beschäftigte Schuldgefühle haben, wenn sie krank sind und – wie arbeitsrechtlich vorgeschrieben – zuhause bleiben, zeigt, wie sehr der Präsentismus in der Branche als normative Erwartung internalisiert ist. Auch wenn Kathrin Lindner es eigentlich „nicht akzeptieren wollte“, nicht krank sein zu dürfen und rational auch weiß, dass sie eigentlich keine Schuld trifft, konnte sie nicht anders auf diesen Druck

reagieren. Dies hängt mit Sicherheit auch damit zusammen, dass Lehrlinge in der Branche aufgrund ihres jungen Alters und ihrer geringen Berufserfahrung eine besonders vulnerable Gruppe sind (siehe Kap. 4). Dies ist – wie in Kap. 5 ausgearbeitet wurde – auch bei migrantischen Beschäftigten der Fall, bei denen Präsentismus nicht zuletzt auch darin begründet liegt, dass sie aufgrund mangelnder beruflicher Alternativen besonders große Angst vor einer Kündigung haben. Auf die Nachfrage, warum er krank zur Arbeit ist, berichtet beispielsweise der Ungar Milán Farkas:

„Ich habe keine andere Entscheidung gehabt – ganz einfach. Der Schlüssel am Ende ist immer bei dem Arbeitgeber: bleibst du oder bleibst du nicht? [...] Du wirst nicht sofort gekündigt, aber als Ausländer ist immer im Hintergrund, ich muss zur Arbeit gehen, weil ich muss etwas beweisen. [...] Dann geht er aus Angst krank zur Arbeit. (24/MF)

Gründe für den ausgeprägten Präsentismus in der Branche sind nicht nur Schuldgefühle gegenüber dem Betrieb, sondern auch gegenüber Kolleg:innen oder wie es Janina Fiegler ausdrückt: „Das schlechte Gewissen, jetzt lass‘ ich sie im Stich“ (11/JF). Ganz ähnlich formulieren das Michael Lindgruber und Erich Gasser:

„Bei den vorigen Betrieben hatte ich schon immer ein schlechtes Gewissen, weil man gewusst hat, dass die Kollegen einen Stress haben werden. Aber wenn man nur ein bisschen krank war, dann ist man meistens trotzdem in die Arbeit gegangen, obwohl man eigentlich zuhause bleiben sollte. Es war teilweise so, dass wenn man vom Krankenstand zurückgekommen ist, dann schaut einen die Chefin komisch an und man kann sich blöde Meldungen anhören. Wenn es etwas gegangen ist, bin ich arbeiten gegangen.“ (03/ML)

„In den Krankenstand geht man im Endeffekt als Gastronom sehr ungern, weil dir auch immer gleich wieder eingetrichtert wird, du lässt ja dann die Kollegen hängen. Du lässt die Kollegen im Stich, die müssen dann mitarbeiten für dich. Und das wird dir so eingetrichtert, dass du so ein schlechtes Gefühl hast, dass du eigentlich gar nicht dazu bereit bist, krank zu sein.“ (25/EG)

Ähnlich auch die Erzählung von Leonie Winter, die zusätzlich einbringt, dass „auf Saison“ die Erwartung, immer da zu sein, noch größer sei:

„[E]s ist bei einem Saisonbetrieb noch schlimmer wie bei einem ganz normalen, geregelten Personenbetrieb – du arbeitest einfach. Und da ist dann wirklich auch als Team wieder, wo du sagst ja, ich will die anderen nicht alleine lassen und dann sagst: ‚He du ich komm für Mittag, für drei Stunden für die Kernzeit und den Rest macht’s ihr, aber die Kernzeit hilf ich euch‘, oder so, oder wenn’s dann wirklich gar nicht mehr geht, dann sagt eh mal irgendwer: ‚He, bleib jetzt daheim.‘“ (27/LW)

Die drei Erzählungen zeigen deutlich, dass es bei dem Bedürfnis, Kolleg:innen nicht im Stich zu lassen vor allem darum geht, den großen Arbeitsdruck, der bereits unter Normalbetrieb herrscht, durch das eigene Fehlen nicht noch weiter für die Kolleg:innenschaft zu erhöhen. Die qualitativen Ergebnisse bestätigen damit erneut die Daten des Arbeitsklimaindex, bei dem 42,5% der Befragten in Gastronomieberufen angaben, dass der Grund für Präsentismus am Arbeitsplatz darin liege, dass es keine Vertretung gebe (im Vergleich dazu gaben das nur 28,6% der Befragten in anderen Berufen an) (AK OÖ 2022c).

Mit den Formulierungen, dies werde den Beschäftigten „eingetrichtert“ (25/EG) bzw. die Chefin schau einen „komisch an“ (03/ML), wenn man aus dem Krankenstand zurückkomme, verdeutlichen die Interviewten jedoch, dass es sich dabei auch um eine von außen – den Arbeitgeber:innen – herangetragene Erwartung handelt, die verinnerlicht wurde. Gleichzeitig erscheint das Verantwortungsgefühl gegenüber dem Betrieb und vor allem den Kolleg:innen so groß zu sein, dass nicht die eigene gesundheitliche Verfassung ausschlaggebend dafür ist, die Arbeit zu verlassen. Vielmehr sind es Kolleg:innen oder – wie im Zitat von Janina Fiegler weiter oben – auch Gäste, die die Interviewten nachhause schicken und damit die „Grenze“ setzen mussten.

In dem Wissen, was es bedeutet, an freien Tagen „spontan“ in die Arbeit gerufen zu werden, berichtet eine weitere Interviewte außerdem, dies ihren Kolleg:innen nicht durch das eigene krankheitsbedingte

„Ausfallen“ aufbürden zu wollen. Auf die Frage, warum sie trotz Fieber gearbeitet hat, antwortet Lisha Bakary daher:

„Ja der andere Kollege, der hatte frei, das heißt ich war da und der Chef war auch da. Das heißt ich konnte nicht fehlen. Ich musste einfach arbeiten gehen, egal ob es mir nicht gut geht. Ich will nicht den anderen das Gefühl geben, der hat frei und ich bin jetzt krank. Ich habe mir gedacht ich gehe einfach arbeiten [...].“ (12/LB)

Grundlegend für den Druck auf die Beschäftigten, im Betrieb nicht fehlen und die Kolleg:innenschaft nicht belasten zu dürfen, ist daher die häufige personelle Unterbesetzung in den Betrieben, die sich in der Hochsaison oder zu Kernzeiten besonders bemerkbar macht. Der ausgeprägte Präsentismus ebenso wie die starken gesundheitlichen Belastungen in der Branche sind daher in erster Linie als Folge einer zu dünnen Personaldecke zu sehen. Auch wenn der direkte Druck, den Arbeitgeber:innen auf die Beschäftigten etwa durch Anrufe während des Krankenstands ausüben, ein wichtiger Grund für Beschäftigte ist – nicht zuletzt aus Angst vor der Kündigung –, krank zur Arbeit zu kommen, deutet das ausgeprägte Präsentismusverhalten darüber hinaus auf ein starkes Verantwortungsgefühl der Beschäftigten für einen funktionierenden Betriebsablauf hin. Aller Widrigkeiten zum Trotz scheinen sich viele Beschäftigten mit dem Betrieb, in dem sie arbeiten, zu identifizieren.

Als weiterer Aspekt, warum es aus Sicht der Beschäftigten Sinn machen kann, krank zur Arbeit zu gehen, ist auch der Wegfall des Trinkgelds zu sehen. Aufgrund des geringen Grundlohns, sind Beschäftigte in der Branche – insbesondere im Service – teilweise auf dieses Geld angewiesen, um ihren Unterhalt zu decken (siehe auch Kap. 7):

„[D]a hast du dann keinen wirklichen, also keinen großen Grundlohn, nicht. Wenn du dann nicht arbeiten gehst und eine Wohnung zum Zahlen hast, dann brauchst du das Trinkgeld. Wenn du aber nicht arbeitest, dann kriegst du kein Trinkgeld. Und das ist halt oft einiges.“ (27/LW)

Auch wenn die Praxis, krank in der Arbeit zu erscheinen den Interviews zufolge noch sehr üblich zu sein scheint, beschreiben viele Beschäftigte auch einen Lerneffekt mit zunehmenden Dienstjahren in der Branche. Dies ist zum Beispiel bei Janina Fiegler, Martin Brucker und Marian Dimitru der Fall:

„Immerhin, mittlerweile denke ich schon ein bisschen anders darüber. Wenn ich krank bin, dann bin ich krank. Dann hilft das nichts. Weil ich tue mir selber ja nichts Gutes, wenn ich krank in die Arbeit gehe.“ (11/JF)

„Auch gelernt. Ich bin mit 38,5 Grad Fieber arbeiten gegangen. Naja, deppert. Dumm halt. Aber das mache ich nicht mehr. Wenn es mir jetzt nicht gut geht, bleibe ich zuhause.“ (20/MB)

„Ich habe dummerweise als junger Mann auch wenn ich krank war wie ein Trottel gearbeitet. Das war der falsche Weg. Jetzt, die letzten acht Jahre, mache ich mir meinen Kopf darüber, wenn ich krank bin. Wenn ich krank bin, bin ich krank und bleibe zuhause. Und wenn der Arbeitgeber das nicht versteht, dann ist es eh der falsche Arbeitgeber. Denn das dankt dir keiner, ich habe einen Schlüsselbeinbruch hinter mir, da wäre ich eigentlich zehn Wochen krankgeschrieben worden und ich bin schon nach sieben Wochen arbeiten gegangen, weil eben der damalige Arbeitgeber gesagt hat, dass er mich braucht. Nach sieben Wochen bin ich dann arbeiten gegangen, obwohl ich immer noch horrende Schmerzen hatte. Dann habe ich gearbeitet und nach vier Wochen wurde ich gekündigt. Das war der Dank dafür, dass ich krank gearbeitet habe. Also seit dieser Aktion muss ich sagen, nein danke. [...] Meine Gesundheit ist mir wichtig, ich bleibe zuhause.“ (09/MD)

Wie an der Erzählung von Marian Dimitru besonders anschaulich wird, sind es vor allem schlechte Erfahrungen, die Beschäftigten aufzeigten, dass ihr Engagement für den Betrieb – zu dem auch die nicht einmal durch Krankheit eingeschränkte Verfügbarkeit als Arbeitskraft gehört – nicht honoriert wurde, sondern das Gegenteil der Fall war. Statt Wertschätzung erhielt Marian Dimitru eine Kündigung. Auch bei anderen Interviewten führten ähnliche Enttäuschungen dazu, dass sie begannen sich weniger nach den informellen Unternehmensbedarfen und mehr an dem in Österreich gültigen arbeitsrechtlichen

Rahmen zu orientieren. Zu diesem Lernprozess, so führt eine weitere Interviewte und Betriebsrätin eines großen Betriebs aus, habe auch die Corona-Pandemie beigetragen:

„[S]ie [die Geschäftsführung] müssen Zahlen bringen, das Geschäft muss rennen, Gewinne, Gewinne, Gewinne. Aber wie wir die Gewinne machen, das fragt niemand mehr. Das ist dann halt 90% von den Mitarbeitern habe, die 150% leisten. Dann dürfen sie sich nicht wundern, wenn viele sagen, dass sie krank sind. ‚Warum sind denn alle krank?‘ Es erinnert mich an mein letztes Aufsichtsratsgespräch, wie die Frau im Vorstand zu mir gesagt hat: ‚Ich verstehe nicht warum bei Kranius⁵⁵ so viele Mitarbeiter im Krankenstand sind.‘ Ich habe gesagt, dass ich es verstehe. Wir haben immer gearbeitet. Es war die Coronakrise, das hat ihnen gutgetan. [...] So hart es klingt, aber die Leute haben einmal auf sich selbst schauen können körperlich. Sie haben einmal was für sich getan.“ (32/SR)

Die Erzählung der Betriebsrätin zeigt, dass auch die Arbeitgeberseite lernen musste bzw. muss, dass Mitarbeiter:innen nicht nur unter dem Verwertungsaspekt gesehen werden können, sondern ihre menschlichen Bedürfnisse und ihre (körperlichen) Grenzen respektiert werden müssen. Sie führt den krankheitsbedingten Ausfall von Mitarbeiter:innen vor allem auf die personelle Unterbesetzung im Betrieb zurück, die – wie hier sowie in Kapitel 9 herausgearbeitet wurde – einen gesteigerten Arbeitsdruck und damit auch gesundheitliche Belastungen bedingt. Die klare offizielle Anweisung in der Pandemie, bei Krankheitssymptomen zuhause zu bleiben, gab den Beschäftigten hingegen die Möglichkeit, sich von der (informellen) Erwartung der Betriebe, ständig verfügbar zu sein und nicht ausfallen zu dürfen, besser zu distanzieren und stärker „auf sich selbst [zu] schauen“. Damit hat der Betriebsrätin zufolge die Pandemie in Bezug auf Gesundheit ein verstärktes Bewusstsein für Bedingungen geschaffen, die eigentlich auch vor Covid-19 arbeitsrechtlicher Standard sein hätten sollen.

⁵⁵ Alle Firmennamen wurden ebenso wie die personenbezogenen Daten pseudonymisiert.

11. Arbeitskonflikte: Umgangsweisen mit prekären Bedingungen und Arbeitsrechtsverletzungen

Arbeitsdruck, Überstunden, fehlende Wertschätzung – all das ist unserer Untersuchung zufolge charakteristisch für Arbeitsverhältnisse im Tourismus und birgt ein großes Konfliktpotenzial in sich. Gleichzeitig handelt es sich keineswegs um eine Branche, in der Arbeitsproteste im Aufwind sind. Im Gegenteil ist der Organisationsgrad in der Branche äußerst gering. Wenn wir im Folgenden Arbeitskonflikte und die Umgangsweisen der Beschäftigten mit diesen behandeln, folgen wir daher einem erweiterten Begriff von Arbeitskonflikten (Mayer-Ahuja/Birke 2019). Denn diese finden nicht nur in institutionalisierten Zusammenhängen, sondern auch in den kleinen, alltäglichen Auseinandersetzungen im Betrieb sowie andernorts statt. Ein Verständnis dieser Konflikte und der Handlungsstrategien der Beschäftigten zu entwickeln, ist eine Voraussetzung, um nachvollziehen zu können, warum Konflikte häufig individuell ausgefochten werden und sich nicht in kollektive Protestformen ausweiten. Denn Konflikterfahrungen im Arbeitsprozess bilden bedeutende Grundlagen für solidarisches Verhalten und kollektive Interessensartikulation. Ebenso wichtig ist es, zu untersuchen, aus welchen Gründen Beschäftigte Arbeitsrechtsverletzungen stillschweigend akzeptieren und/oder sich nicht oder erst spät an die Interessensvertretung wenden. Dafür braucht es immer den Blick auf beides: die soziale Situation der Beschäftigten einerseits sowie die strukturellen Bedingungen und die sogenannte „Kultur“ der Branche andererseits. Das genauere Verständnis von Arbeitskonflikten, das wir hier entwickeln, bildet dann auch eine wichtige Grundlage für die Frage nach der Entwicklung mitbestimmungspolitischer Strategien (Kap. 12).

Akzeptieren und ertragen

Alle Interviewten berichten uns von kleineren und größeren Arbeitskonflikten in ihren Betrieben. In den häufigsten Fällen nahmen die Beschäftigten prekäre Arbeitsbedingungen und Arbeitsrechtsverletzungen mit der Begründung hin, sie hätten ohnehin keine Chance Forderungen gegenüber ihren Arbeitgeber:innen durchzusetzen. Die im Housekeeping beschäftigten Frauen Ceyda Akgül und Amira Tomić bringen dies wie folgt zum Ausdruck:

„Aber da hast du keine Chance, diskutieren brauchst du nicht. Die lassen nicht mit ihnen diskutieren. Wenn du diskutierst, wird es noch schlimmer. (I: Haben Sie da Erfahrungen gemacht?) Ja, da habe ich Erfahrungen gemacht. Ich habe irgendwann mal was gesagt oder erklärt. ‚Du bist [erst] drei oder vier Monate da, du brauchst nicht so viel reden,‘ hat sie gesagt. [...] Wenn die Chefin sowas sagt, dann kannst du nichts mehr machen.“ (18/CA)

„Wir haben gesagt: ‚Wir arbeiten zu viel für die Stunden.‘ ‚Nein bei uns ist das so.‘ Sie [die Arbeitgeberin] hat immer Recht. Sie hat gemeint, sie hat wo angerufen und hat gemeint das kann man schon so machen.“ (19/AT)

In den Beispielen wird deutlich, dass Versuche der Beschäftigten, sich zur Wehr zu setzen, von den Arbeitgeber:innen mit dem Verweis abgewehrt wurden, sie hätten nichts zu sagen, da sie erst zu kurz im Betrieb seien oder nicht über die rechtlichen Bestimmungen Bescheid wüssten. Insbesondere zur Kurzarbeit, um die es in dem zweiten Zitat geht, wurde die insgesamt eher unübersichtliche Situation unterschiedlicher Bestimmungen mitunter zum Vorteil der Betriebe genutzt (siehe Kap. 8). In unserem Sample wird deutlich, dass migrantische Beschäftigte besonders häufig das Gefühl haben – aufgrund ihrer Sprachbarrieren, ihres sozialen Status und/oder ihrer familiären und ökonomischen Situation – in einer äußerst schwachen Verhandlungsposition zu sein. Allerdings unterscheiden sich in der Frage, wie mit Arbeitskonflikten umgegangen wird, auch die migrantischen Interviewten stark voneinander.

Dass vergangene Erfahrungen von Diskriminierung entscheidend dafür sein können, nicht gegen prekäre Arbeitsbedingungen aufzubegehren, kommt im Interview mit den beiden befreundeten Köchinnen Gülay Yalçın und Elmira Aliyeva anschaulich zum Ausdruck (21/GY; 22/EA). Die aus der Türkei migrierte Gülay Yalçın erklärt ihr Unvermögen, gegenüber ihrem Arbeitgeber etwas gegen die unfreiwilligen Überstunden einzuwenden, damit, dass sie sich geschämt habe, etwas zu sagen (21/GY). Dieses Unvermögen bringt sie in direkten Zusammenhang mit ihren alltäglichen Rassismuserfahrungen als kopftuchtragende

Frau: „Österreichische Leute machen mir das psychische Problem. Wegen Kopftuch, wegen ‚du bist Ausländerin‘, ja.“ (21/GY). Von Scham- und Schuldgefühlen berichteten uns die Interviewten relativ häufig – zum Beispiel auch beim Thema Präsentismus (siehe Kap.10). Statt die Verantwortung für Arbeitsrechtsverletzungen rechtmäßiger Weise den Arbeitgeber:innen zuzuweisen, findet gewissermaßen eine „Schuldumkehr“ statt. Soziologisch kann das damit erklärt werden, dass besonders Affekte wie Scham, die eine starke körperliche Dimension haben, jene Momente sind, durch die – mit Bourdieu gesprochen – „die Gesellschaftsordnung in die Körper ein[dringt]“ (Bourdieu 2013: 181). Sie können damit als „Akte des praktischen Erkennens und Anerkennens der magischen Grenze zwischen den Herrschenden und den Beherrschten“ (Bourdieu 2005: 72) gelesen werden.

Während sich die zitierten migrantischen Frauen, die beide Familienverantwortung haben, gegenüber ihren Arbeitgeber:innen eher in der Defensive sahen, berichteten – wie wir weiter unten sehen werden – die interviewten alleinstehenden Männer von aktiveren Strategien gegenüber ihren Vorgesetzten. Hierbei muss reflektiert werden, dass dieser Unterschied erstens mit vergeschlechtlichten Praxen zur Herstellung von „Männlichkeit“ bzw. „Weiblichkeit“ verknüpft ist, wobei Männlichkeit mit anderen emotionalen Strategien wie einer stärkeren Aggressivität assoziiert wird.⁵⁶ Zweitens ziehen sich diese vergeschlechtlichten Unterschiede im empirischen Material nicht durch, da ebenfalls Frauen und darunter auch migrantische Frauen – wie z.B. die aus Aserbaidschan stammende Freundin von Frau Yalçın, Elmira Aliyeva – davon berichteten, sich gegen Überausbeutung im Arbeitsverhältnis zur Wehr zu setzen.

In der Analyse der Interviews wird außerdem deutlich, dass sich die Perspektive auf vergangene Arbeitskonflikte retrospektiv verändern kann und Interviewte einen Lerneffekt aus vergangenen Erfahrungen ziehen. Dies führt mitunter dazu, dass die eigenen Handlungen aus der Vergangenheit in Frage gestellt und kritisiert werden. In dieser Weise problematisiert beispielweise der Kellner Milán Farkas die Auseinandersetzungen mit seinem ehemaligen Vorgesetzten:

„Und dann habe ich gesagt: ‚Entschuldigen Sie bitte, Sie haben circa 4 Millionen Euro Vermögen Kapital, das ist nicht meine Situation. Wenn ich ein Kind haben möchte oder Sicherheit, [...] dann muss ich manchmal sagen, das geht nicht. Und dann haben Sie gesagt, okay, dann soll ich kündigen. Ich habe gekündigt, aber dann wollten Sie, dass ich noch ein Jahr bleibe. [...]‘ Oder zum Beispiel, ich musste meinen Krankenstand verkürzen. Aber alle Sachen waren meine Schuld, ich habe [das] mit mir machen lassen. Das ist eigentlich alles meine Schuld.“ (24/MF)

Auch hier kommt wieder die Emotion der Schuld zum Ausdruck. Diese bezieht sich in diesem Fall aber nicht auf die eigentliche Auseinandersetzung, sondern auf die retrospektive Einsicht, sich in der Vergangenheit zu wenig gegen die unrechtmäßigen Anweisungen des Arbeitgebers gewehrt zu haben. Was in dem Ausschnitt ebenfalls deutlich wird, ist, dass – wie wir noch ausführen werden – Arbeitgebende auf Beschwerden von Beschäftigten häufig auch mit dem Verweis auf bzw. unmittelbar mit der Kündigung reagieren.

Von einem Lerneffekt mit zunehmender Berufserfahrung berichtet auch Sophie Hauser, die als Allroundkraft in einem kleinen Hotel arbeitete. Ähnlich wie Milán Farkas gibt sie sich retrospektiv selbst die Schuld dafür, sich aus einem nun hinterfragten Verantwortungsgefühl zu viel für den Betrieb aufgeopfert zu haben.

„Ja, weil ich das alles, weil wir das alles schaukeln und so. Ich mein‘, es ist ja fast wie, wenn es [das Hotel] meins wäre. Ich tu‘ fast, als ob es mein’s wär [...] Ja, selber Schuld, oder?“ (10/SH)

Die Aussage lässt eine sehr starke Identifikation mit dem Betrieb erkennen, die wir insbesondere bei Interviewpartner:innen in kleineren, familiär geführten Hotels und Gasthäusern vorfanden. Meist führten Enttäuschungen über das Verhalten der Arbeitgeber:innen dazu, dass diese Identifikation zunehmend in Frage gestellt und retrospektiv als falsch verurteilt wurde.

⁵⁶ Geschlechtertheoretische Arbeiten verweisen zwar zum einen auf die Bedeutung von Aggressivität und auch Gewalt für die Konstruktion von Männlichkeit und hierarchischer Beziehungen. Zum anderen wird aber auch deutlich, dass Männer und Männlichkeit nicht nur als „verletzungsmächtig“, sondern zugleich als „verletzungsoffen“ zu verstehen sind (Scholz 2008: 107).

Abgrenzen und Verhandeln

Die Erkenntnis, dass sein langjähriges Verantwortungsgefühl gegenüber dem Betrieb und einem reibungslosen Ablauf im Hotel nicht wertgeschätzt wurde, führte bei dem Rezeptionisten Martin Bruckner zu einer starken Resignation. Dass im Zusammenhang mit den begrenzten Aufstiegsmöglichkeiten in der Branche und dem relativ geringen Lohnanstieg mit zunehmenden Dienstjahren (siehe Kap. 7) ältere Beschäftigte und ihr Erfahrungswissen häufig geringgeschätzt werden, ist auch das Ergebnis der Untersuchung von Guhlemann und Best (2021) zu den Möglichkeiten und Grenzen eines beruflichen Alterns im Gastgewerbe. Die von uns untersuchten Beispiele zeigen aber auch, dass diese Enttäuschung nicht nur eine „starke Quelle psychischer Belastung“ (ebd. 84), sondern – wie das Beispiel von Martin Bruckner zeigt – auch von Abgrenzung und einer Verbesserung der eigenen Work-Life-Balance sein kann.

„Das ist ein Firmenhandy [deutet auf das Gerät], das läutet ununterbrochen. Jetzt ist es auf Flugmodus, auch zuhause. ‚Du, wir haben dich dreimal angerufen‘. ‚Ist was explodiert? Dann könnt ihr mich anrufen, wenn ich daheim bin.‘ Das tu ich nicht mehr. Wenn du zum Beispiel um 20:00, 21:00, 22:00 Uhr nach Hause gehst, ist das Hotel auf das Handy geschaltet, also das heißt, wenn jemand im Hotel anruft, dann läutet bei mir das Telefon. Am Wochenende z.B. gehst du mittags nachhause und es läutet den ganzen Tag das Telefon.“ (20/MB)

Strategien wie das Firmenhandy auf Flugmodus zu schalten, mittels denen Martin Bruckner der Entgrenzung seiner Arbeit entgegenwirkt, speisen sich allerdings mehr aus seinem individuellen Erfahrungswissen und weniger aus einem kollektiven Austausch unter Arbeitskolleg:innen – wenngleich dieser zum Teil auch stattfindet. Ähnlich verhält es sich mit der verbreiteten Strategie, prekäre Arbeitsbedingungen in Lohnverhandlungen abzumildern. In diesem Sinn erzählt beispielweise Klara Erdinger von einer Kollegin in der Küche eines Sternerestaurants, die es „sich gut ausgemacht [hat] mit dem Chef“, da sie nur eine Vier-Tage-Woche für ein „halbwegs gutes Gehalt“ habe. Erdinger fügt anerkennend hinzu: „Sie ist eigentlich nicht die Dumme. Die, die fünf Tage arbeiten, das sind die Blöden“ (23/KE). Deutlich wird dabei, dass diese Möglichkeit, gut zu verhandeln, erst durch eine länger-jährige Erfahrung in der Branche aufgebaut wird und damit neuen sowie jüngeren Beschäftigten weniger offensteht. Besonders deutlich wird das bei Marian Dimitru, der schon viele Jahre in der Gastronomie tätig ist und sich zum Oberkellner hochgearbeitet hat:

„[N]achdem ich in der Gastronomie kein unbeschriebenes Blatt war und schon so viele Betriebe gehabt habe, kenne ich mich schon aus. Und wenn dieser Verhandlungsspielraum nicht gegeben ist, dann bin ich der falsche Mann dafür. Ich nehme mir das raus. Die Geschäftsführer und die Hoteliers versuchen schon von Anfang an, dass es keinen Verhandlungsspielraum gibt. Aber wenn man sich auskennt, holt man sich das raus.“ (09/MD)

Dafür, dass viele seiner Kolleg:innen sich diese Vorteile nicht „rausholen“, hat Dimitru wenig Verständnis. Aus dieser Perspektive scheinen niedrige Löhne nicht eine Folge struktureller Probleme und der Überausbeutung in der Branche, sondern als individuelles Defizit, als Mangel an Verhandlungsgeschick. Ist diese an der neoliberalen Ideologie orientierte Haltung allgemein sehr verbreitet, scheinen die Voraussetzungen dafür im Gastgewerbe besonders förderlich zu sein. Insbesondere die hohe Fluktuation der Beschäftigung, die wir im Folgenden beleuchten, verhindert eine kontinuierliche Kolleg:innenschaft und die Herausbildung kollektiver Strategien.

Kündigen und gekündigt werden

Die häufigen Kündigungen – sowohl von Arbeitgeber- als auch -nehmerseite – sowie die starke Saisonalität in der Branche führen zu einer hohen Fluktuation der Beschäftigten, die Solidarisierung untereinander erschwert. So reagieren Arbeitgeber:innen auf Beschwerden von Arbeitnehmer:innen vielfach mit der Androhung von Kündigung bzw. mit Kündigung. Häufig finden sich in den Interviews auch Erzählungen darüber, dass für die Befragten die Kündigung quasi aus dem Nichts gekommen sei und dementsprechend als vollkommen ungerecht erlebt wurde. Umgekehrt werden Kündigungsandrohungen und

Kündigungen auch von den Beschäftigten genutzt, um bessere Bedingungen zu verhandeln oder aus einem schwierigen Arbeitsverhältnis auszusteigen.

Die Berichte spontaner und als ungerechtfertigt erlebter Kündigungen durch Arbeitgeber:innen finden sich insbesondere bei migrantischen Interviewten. Dabei wird auch davon berichtet, dass sich Vorgesetzte direkt oder indirekt als Kündigungsgrund auf ihren Status als „Migrant:in“ bzw. „Ausländer:in“ bzw. auf vermeintlich fehlende Deutschkenntnisse Bezug nahmen. Die drei folgenden Erzählungen von einer Kellnerin eines Stadtcafés (01/KM), eines Rezeptionisten (08/AW) und einer Buffetkraft eines Restaurants (05/EH) sind sich bemerkenswert ähnlich:

„Ich hatte einen Tag frei, als ich am nächsten Tag gekommen bin, ist der Chef mit einem Papier gekommen und hat gesagt: ‚Ich muss dich kündigen‘. Und als ich gefragt habe: ‚Warum hast du das gemacht?‘: ‚Äh, äh, äh, ja, ist nicht dein Beruf‘. Ich weiß nicht, nach sechs Monaten hat er entschieden, das ist nicht mein Beruf. [...] [D]ann habe ich gefragt: ‚Okay, und von was haben Sie das [dann] entschieden?‘, ‚Ja, es gibt Beschwerden von Kunden‘. Ich weiß, wenn es eine Beschwerde gibt von Kunden, dass es kein Grund ist, eine Kündigung zu machen. ‚Und ich habe eine neue Kellnerin und die neue Kellnerin ist Österreicher‘.“ (01/KN)

„Und dann hat der Direktor zu mir gesagt: ‚Ich muss dich leider kündigen, weil du arbeitest nicht gut, dein Deutsch ist sehr schlecht‘. Ich habe gesagt: ‚Bis jetzt habe ich nie gehört, dass mein Deutsch schlecht ist. Jeder hat mich verstanden. [...] Und als Sie mir diesen Job gegeben haben, sagten Sie, mein Deutsch ist okay. [...]‘. ‚Ja, du, es ist nicht das einzige Problem. Du kannst nicht Deutsch reden und ich muss dich kündigen‘. Ich habe gesagt: ‚Ja, okay‘. Und dann wirklich, ich hatte eine Depression gehabt. Ich war ein Monat krank.“ (08/AW)

„Alles hat ganz normal funktioniert. Ich bin dieses Jahr keine Minute zu spät gekommen in die Firma. Ich war immer pünktlich, ich habe immer alles gemacht. Ich bin natürlich eine ruhige Frau. [...] Arbeit war super, alles perfekt und jetzt war ich ein bisschen krank und der Chef hat mir die Kündigung gegeben. Und ich bin jetzt fix und fertig.“ (05/EH)

In allen drei Erzählungen schwingt eine große Enttäuschung über die als ungerecht empfundene Kündigung mit. Die Formulierung „immer alles gemacht“ zu haben, wie Esmā Hodžić betont, verdeutlicht beispielhaft, dass sich die Interviewten als sehr engagierte bis aufopferungsbereite Beschäftigte erlebt haben, deren Leistungen für den Betrieb nicht wertgeschätzt, sondern sie im Gegenteil einfach ausgetauscht wurden. Die Begründungen der jeweiligen Vorgesetzten dafür, werden als vordergründig und/oder als mehr oder weniger manifeste Diskriminierung aufgrund ihres Migrationshintergrunds gesehen. Gemeinsam ist den Erfahrungen außerdem, dass alle drei Interviewten davon berichten, dass die spontane Kündigung bei ihnen psychische Probleme nach sich zog. Die beiden Frauen berichten zudem auch davon, dass die Beendigung ihres Arbeitsverhältnisses und der Entfall des ohnehin schon geringen Lohns Existenzängste auslöste.

Die Ausschnitte verweisen nicht nur auf die spezifische und von besonderer Prekarität geprägte Erfahrung von Migrant:innen, sondern darüber hinaus auch genereller auf die hohe Volatilität und Unsicherheit von Arbeitsverhältnissen im Gast- und Hotelgewerbe. Das bestätigt auch der Arbeitsklimaindex, dem zufolge fast drei von zehn Beschäftigten in Gastronomieberufen ihren Arbeitsplatz als ziemlich oder sehr unsicher einschätzen (AK OÖ 2022c).

Die Arbeitsplatzunsicherheit ist somit mehr als doppelt so hoch als in anderen Berufen. Oberösterreichs Beschäftigte hatten 2020 an 299 Tagen im Jahr ein Beschäftigungsverhältnis, für die Tourismus-Beschäftigten waren es nur 206 Versicherungstage (AK OÖ 2022d). Es handelt sich daher häufig um instabile, kurze Beschäftigungsverhältnisse, die immer wieder von Zeiten der Arbeitslosigkeit unterbrochen werden, in denen das Einkommen stark absinkt, wodurch – wie bei den oben zitierten interviewten Frauen – Existenzprobleme entstehen können.

Die Kündigung kann aber auch eine Strategie von Arbeitnehmer:innen sein, sich Arbeitsrechtsverletzungen nicht weiter gefallen zu lassen und prekären Arbeitsbedingungen zu entkommen. So erzählt Michael Lindgruber, dass er und seine Kolleg:innen „schon ziemlich angefressen“ waren, als sie in Kurzarbeit und

dennoch angewiesen waren, Vollzeit zu arbeiten: „Dann haben wir uns beschwert. Ich habe dann eh gekündigt, weil es mir gereicht hat“ (03/ML).

Statt noch stärker in die Offensive gegenüber seiner Arbeitgeberin zu gehen, sah Lindgruber die Kündigung und den Wechsel des Arbeitsverhältnisses als klügere Option an. Genauso empfand das auch der 23-Jährige Dinesh Ram, der auf die wiederkehrenden Probleme mit fehlerhaften Lohnabrechnungen in einem Catering-Betrieb ebenfalls mit der Kündigung reagierte.

„Also eine Studentin von mir, sie hat damals gesagt: ‚Ja das geht nicht. So geht das in Österreich nicht.‘ Dann hat der Chef gesagt: ‚Ja, mach eine Anzeige.‘ Aber ich wollte nicht in diese Richtung gehen mit dem Anzeigen. Dann hat man wieder Streit. Also, es ist dann eine schlechte Beziehung. Ich habe gesagt, dann tu ich eben nicht mehr arbeiten. Dann habe ich gekündigt.“ (13/DR)

Arbeitsrechtsverletzungen werden während des bestehenden Arbeitsverhältnisses demnach auch häufig nicht gemeldet, um das Verhältnis zu Vorgesetzten nicht zu verschlechtern. Denn eine Beschwerde bei der Interessensvertretung stellt in der von kleinen Strukturen und dabei vielen Familienbetrieben geprägten Branche für die Beschäftigten einen Bruch mit dem häufig sehr informellen und personalisierten Arbeitsverhältnis dar. Im Beispiel von Dinesh Ram könnte man sich allerdings fragen, warum er einen solchen Bruch nicht eingehen wollte, wenn er ohnehin vorhatte, zu kündigen. Eine Erklärung könnte darin liegen, dass sich – wie Befragte wie Janina Fiegler auch erläutern (siehe weiter unten) – in der Branche Arbeitgeber:innen austauschen und Beschäftigte Angst haben, dadurch einen schlechten Ruf zu bekommen.

Die Strategie, bei Problemen in ein anderes Arbeitsverhältnis zu wechseln, ist unseren Daten zufolge auch nicht zuletzt deshalb am verbreitetsten, weil die Beschäftigten – wie oben ausgeführt – häufig die Erfahrung machten, dass Gespräche mit Vorgesetzten – und manchmal sogar auch Kündigungsandrohungen – keine Verbesserung der Arbeitsbedingungen bewirkten. So z.B. Jascho Szábo, der sich aufgrund des unverändert schlechten Betriebsklimas durch den herabsetzenden und cholerischen Umgang seiner Chefin mit den Mitarbeiter:innen irgendwann gezwungen sah zu gehen.

„Ja, ich habe schon einmal die Schlüssel zurückgegeben, gekündigt, aber nur mündlich. Dann ist sie mir nachgekommen und hat sich tausend Mal entschuldigt und ‚Ich mach das nicht mehr‘ und so. Dann war es drei Wochen in Ordnung und dann nach drei Wochen wieder mal so angefangen und dann hab' ich schon schriftlich auch gekündigt. So ist das. Weil ich habe ein Jahr immer geschluckt, geschluckt, geschluckt. [...] Ich habe gar nichts gesagt: ‚Okay passt so, passt so, okay, okay, okay.‘ Und dann einmal war, wie sagt man auf Österreichisch, wenn einmal das Fass voll ist, ist es voll.“ (04/JS)

Ähnlich wie bei Dinesh Ram, dem auch eine österreichische Studienkollegin zupflichtete, dass er die ihm widerfahrenen Arbeitsrechtsverletzungen in Österreich nicht akzeptieren müsste, waren auch bei Jascho Szábo, wie er an anderer Stelle erzählt, Gespräche mit Freunden außerhalb des Betriebs ausschlaggebend dafür, dass er nicht weiter alles „schluckte“ und trotz seiner anfänglichen Angst davor, länger arbeitslos zu sein, schließlich die Kündigung einreichte.

Dass diese Strategie der Jobwechsel häufig aufgeht, hängt nicht zuletzt mit dem gestiegenen Personalbedarf in der Branche zusammen. Den Interviewten ist es zum Teil auch bewusst, dass sie als Arbeitskräfte dringend benötigt werden. So ist beispielsweise der Kellner Michael Lindgruber der Meinung: „[W]enn man gescheit arbeitet und ordentlich tut, dann kann man schnell bei irgendwem anfangen.“ (03/ML). Und Janina Fiegler, die in einem Café im Service gearbeitet hat, erzählt von ihrem ehemaligen Arbeitgeber:

„Gekündigt hätte er mich nie, weil er mich gebraucht hat. Er wollte ja auch nicht, dass ich gehe. Da hätte er mir dann auf einmal mehr Geld geboten und [mich] mehr anmelden [wollen]. Da war es schon zu spät, da habe ich mich schon entschlossen gehabt, dass ich kündige.“ (11/JF)

Dass wie bei Frau Fiegler Arbeitgeber:innen sehr spät bzw. zu spät verbesserte Arbeitsbedingungen – wie hier Lohn- oder Stundenerhöhungen – anbieten, um Mitarbeiter:innen zu halten, wird auch in dem folgenden Zitat der Saisonkraft Leonie Winter deutlich:

„Es ist trotzdem noch so eine Hierarchie drinnen, und ich versteh's einfach nicht warum, weil die [Arbeitgeber] einfach denken, ja, das ist so. Und die warten eher noch, bis dass wer kündigt und dann fragen sie: ‚Ja, warum gehst du jetzt?‘“ (27/LW)

Dass Kündigungen und häufige Jobwechsel meist nicht der Wunsch von Arbeitnehmer:innen, sondern eine Reaktion auf prekäre Arbeitsbedingungen sind, drückt wiederum Michael Lindgruber, der mit seinem neuen Arbeitgeber sehr zufrieden ist, pointiert aus, wenn er sagt: „Aber solange das passt, will eh niemand wechseln. Ich werde immer wieder gefragt: ‚Willst du nicht bei mir anfangen?‘- ‚Na, du, danke.‘ Wenn es bei einem Betrieb passt, dann bleibt man eh dort“ (03/ML).

Sich wehren

Wie wir schon ausgeführt haben, werden Verhandlungen mit Arbeitgeber:innen – sofern sie stattfinden – von den Interviewten individuell, aber nicht kollektiv geführt. So antwortet beispielweise die junge Beschäftigte Kathrin Lindner auf die Frage, ob es auch eine Situation gab, in der Arbeiter:innen sich einmal gemeinsam gegen die Arbeitsbedingungen im Hotel gewehrt und eine Beschwerde eingereicht haben:

„Diskutiert, ja, untereinander die Kollegen schon. Gerade wegen den Arbeitszeiten, also, es hat sich jeder darüber beschwert, dass er viel arbeiten muss. Ahm, ja, es ist aber nie etwas gesagt geworden.“ (26/KL)

Dass sich die Mitarbeiter:innen trotz der Ähnlichkeit ihrer Situation nicht zusammenschließen, um ihre Interessen gegenüber ihren Arbeitgeber:innen durchzusetzen, hat vielfältige Gründe, wie die ehemalige Rezeptionistin und Betriebsrätin eines bekannten Hotels im Salzkammergut ausführt. Über ihre Kolleg:innen im Betrieb erzählt sie, dass die meisten „relativ passiv“ gegenüber ihren Arbeitgeber:innen waren, weil sie sich einerseits nicht getraut hätten, aufzubegehren und andererseits sich – ihre Rechte betreffend – häufig auch nicht ausgekannt hätten. Sie meint weiter, dass Ängste bei Mitarbeiter:innen mit Sprachbarrieren und jüngeren Beschäftigten besonders ausgeprägt waren. Als sie in der Branche angefangen habe, sei es ihr auch so gegangen: „[D]a traust dich nix sagen zum Chef, auch wenn's noch so ungerechtfertigt ist. Aber da hast auch gewisse Ängste einfach, dass du was sagst, oder dass dann irgendwie dich der Chef nimmer mag, weil du dich jetzt wegen dem aufgeregt oder beschwert hast“ (31/FD). Das bestätigt das – auch an anderen Stellen dieses Berichts ausgeführte – Ergebnis unserer Forschung, dass sich junge und migrantische Beschäftigte in einer besonderen vulnerablen Position in der Branche befinden.

Auch wenn uns die Interviewten von keinen kollektiven Zusammenschlüssen und Beschwerden erzählten, so wird doch deutlich, dass sich Beschäftigte an den individuellen Verhandlungsstrategien einzelner Kolleg:innen orientieren. Von dieser Vorbildwirkung seines erfolgreichen Widerstands in seiner Zeit als Rezeptionist eines Stadthotels erzählt Abdul Wajed:

„Ja, zum Beispiel im Hotel habe ich immer gesagt: ‚Das ist nicht okay‘ und manche Leute haben nie reagiert, immer genommen. Aber sie haben mich gesehen, dann haben sie auch gesagt: ‚Nein, das ist nicht okay‘ und ‚Wenn er das kann, [wenn] der Ausländer so reden kann, [...] ich bin sowieso Österreicher, warum soll ich das [an]nehmen?‘. Dann zwei, drei Leute haben schon angefangen etwas zu sagen und dann später gekündigt, ja.“ (08/AW)

Dass diese Vorbildwirkung in beide Richtungen geht, d.h. auch negative Erfahrungen von Kolleg:innen zum Anlass genommen werden, sich nicht zu beschweren, erläutert die Kellnerin und Allroundkraft eines kleinen Hotels, Sophie Hauser: „Habe es aber auch noch nie gewagt, dass ich irgendwie eine Lohn-erhöhung gefordert hätte, weil es geheißen hat, das hat sowieso noch nie jemand geschafft.“ (10/SH)

In den Interviews wird außerdem deutlich, dass Beschäftigte sich bei Arbeitsrechtsverletzungen häufig nicht oder erst spät an die Interessensvertretung wenden. Warum das so ist, erklärt die ausgebildete Kellnerin Janina Fiegler wie folgt:

„Es ist ja so schwierig, weil unter der Arbeitszeit, wenn ich in dem Betrieb [...] noch arbeite und ich gehe zur Arbeiterkammer, habe ich die Arschkarte. Darum trauen sich ja viele auch nicht. [...] Nach dem Arbeitsverhältnis gehen auch viele nicht zur Arbeiterkammer, weil es könnte ja auf den nächsten Betrieb dann zurückfallen. Weil ja die Arbeiterkammer, weil die ist ja sehr gefürchtet von den Betrieben.“ (11/JF)

Bereits in der Forschung zu migrantischen Leiharbeiter:innen stellten wir fest, dass der Gang zur Arbeiterkammer oder Gewerkschaft insbesondere für Arbeitnehmer:innen in einer prekären Lebenslage – wie zum Beispiel Geflüchtete – eine besonders große Hürde darstellt (Neuhauser/El-Roumy/Wexenberger 2021). Der Punkt, mit dem Arbeitgeber zu brechen, war dabei für die befragten Leiharbeiter:innen erst erreicht, nachdem sie über längere Zeitspannen ihren Lohn nicht erhalten und trotz gegenteiliger Versicherungen der Leihfirmen auch keine Hoffnung mehr auf dessen Auszahlung hatten (ebd.).

Unter den Interviewten in der Tourismusbranche findet sich aber auch ein Beschäftigter, der davon berichtet, die Drohung, sich an die Arbeiterkammer zu wenden, aktiv als Druckmittel gegenüber Arbeitgeber einzusetzen. So erzählt der aus Bangladesh migrierte Rezeptionist von einer Auseinandersetzung mit seinem Arbeitgeber, als dieser ihn spontan kündigen wollte.

„Ich habe gesagt: ‚Ja, ich hasse es hier. Ich möchte hier nicht arbeiten, aber ich gehe jetzt nicht.‘ [...] Ich habe gesagt: ‚Ich gehe zur Arbeiterkammer. Ich habe mit der Arbeiterkammer geredet. Alle Dinge, die Sie machen, das ist nicht okay.‘ [...] Dann war er so nervös geworden. Er sagte: ‚Warum gehen Sie zur Arbeiterkammer?‘“ (08/AW)

Auch wenn der Gang zur Arbeiterkammer in den allermeisten Fällen erst dann erfolgt, nachdem das Arbeitsverhältnis, um das es ging, schon beendet war, kann die Rechtsberatung dennoch als Empowerment erfahren werden, wie aus der Erzählung der jungen Interviewten, Miriam Geiger, hervorgeht. Auf die Frage, warum es für sie so schwierig war, sich gegen die massiven Rechtsverletzungen in ihrem Lehrbetrieb zu wehren, antwortet diese:

„Erstens, weil ich mir trotzdem gedacht habe, ich bin ein Lehrling und habe nichts zu sagen. Wo ich im Nachhinein draufgekommen bin, dass ich eigentlich sehr viel zu sagen habe, wie ich mit der Arbeiterkammer zusammengearbeitet habe. Ich habe meine Rechte als Lehrling rausgesucht [...]. Ich hätte so viele Rechte gehabt, wo ich bis heute bereue, dass ich mich nicht gewehrt habe. Ich war [...] ein körperliches, emotionales Wrack, ich habe mich nicht wehren können, ich habe mich selbst fertig gemacht, dass ich für alles zu deppert bin und nichts auf die Reihe bekomme, obwohl es gar nicht meine Schuld war.“ (29/MG)

Durch das Wissen um ihre Rechte als Lehrling erlangte Miriam Geiger damit zumindest retrospektiv die Erkenntnis, dass sie die negativen Erfahrungen, die sie im Lehrbetrieb gemacht hat, nicht selbst zu verschulden hatte. Das bedeutet, dass der Gang zur Interessensvertretung zu einer Entindividualisierung und -moralisierung der Perspektiven von vulnerablen Beschäftigten auf ihr (ehemaliges) Arbeitsverhältnis führen kann. Somit können auch die von den Beschäftigten internalisierten Schuldgefühle für negative Erfahrungen im Betrieb, die wir sie zu Beginn des Kapitels dargestellt haben – aus einer Perspektive der Arbeitsrechte – retrospektiv als Unrecht/Ungerechtigkeit entlarvt werden.

Dieser Perspektivwechsel kann auch eine Vorbildwirkung auf andere haben, wenn die positiven Erfahrungen mit der Unterstützung durch die Interessensvertretung geteilt werden. So versucht Janina Fiegler ihren Freunden, die zögern, bei Arbeitsrechtsverletzungen den Schritt zur Arbeiterkammer zu gehen, klar zu machen:

„Sag‘ ich: ‚Warum nicht?‘, sag‘ ich: ‚Es ist ja unser Recht. Wir haben ja das Recht darauf, dass wir aufgeklärt werden und, dass wir uns das Geld, für das wir gearbeitet haben, zurückfordern.‘ Es ist ja dann nicht, dass ich sage, ich fordere etwas zurück, was ich nie gearbeitet habe. Ich fordere ja nur das zurück, was mir zusteht.“ (11/JF)

Sich organisieren

Auch wenn die allermeisten Interviewten von keinen kollektiven Aktionen gegenüber Arbeitgeber:innen berichten, gibt es auch eine Ausnahme, nämlich die Erzählung von Hannes Krüger über die erfolgreichen gemeinsamen Verhandlungen von Kolleg:innen mit der Betriebsleitung anlässlich der Verwerfungen durch die Pandemie.

„[In der] Kurzarbeitsphase zwei haben wir im November zugesperrt und da haben wir unseren Chef aufgefordert [...] die vollen Gehälter zu bezahlen, wenn es so eine hohe Ausfallsumme [Covid-Hilfsgelder an Unternehmen] gibt. Und das ist passiert im November. Dann haben wir gesehen, es tut sich was, wenn man was gemeinsam tut. Das sind so die ersten Vorwehen zum Betriebsrat. Haben die vollen Gehälter ausbezahlt bekommen, weil die Ersatzrate relativ hoch war. [...] und in der zweiten Lockdownphase haben wir dann einen Betriebsrat gegründet. Und das war eben aus dieser Situation heraus, man sieht doch es tut sich was, wenn man gemeinsam was macht.“ (30/HK)

Die positive Erfahrung, dass der kollektive Zusammenschluss sogleich in eine erfolgreiche Verhandlung zur Auszahlung der vollen Gehälter trotz Kurzarbeit führte, motivierte Hannes Krüger und seine Kolleg:innen dazu, einen Betriebsrat zu gründen, der sich seither weiter für die Anliegen der Beschäftigten einsetzt. Dies zeigt zum einen, dass Organisation auch in dieser Branche gelingen kann. Zum anderen muss jedoch auch bedacht werden, dass die Gründung eines Betriebsrats mit vielen Herausforderungen verbunden ist. In einem Unternehmen ist es grundsätzlich ab einer Anzahl von mindestens fünf stimmberechtigten Arbeitnehmer:innen möglich, einen Betriebsrat zu gründen.⁵⁷ Allerdings stellen Betriebsratsgründungen in kleinen Betrieben eher die Ausnahme da. Dies hat zur Folge, dass in Gastronomie und Beherbergung, in der kleine Strukturen vorherrschen, die Anzahl an Unternehmen mit Betriebsrat in Relation zu anderen Branchen sehr niedrig ist. In Oberösterreich gibt es lediglich in 20 Betrieben im Bereich der Gastronomie und Beherbergung Betriebsratskörperschaften.⁵⁸ Zum geringen Organisationsgrad in der Branche erklärt wiederum Hannes Krüger:

„Wo sind sie gut organisiert? In riesengroßen Betrieben, wo die Strukturen gewachsen sind oder in öffentlichen Diensten, wo es Strukturen gibt. Das haben wir im Tourismus in dem Ausmaß nicht. Das wird auch nicht kommen in dem Ausmaß, du kannst nicht einem Gasthaus mit fünf Mitarbeitern erklären, er braucht einen Betriebsrat, er lacht dich aus.“ (30/HK).

Eine weitere Schwierigkeit stellt die hohe Fluktuation von Beschäftigten in der Branche dar, die den Aufbau längerfristiger kollektiver Strukturen behindert. Berücksichtigt werden müssen außerdem die Sprachbarrieren vieler migrantischer Beschäftigter, die eine mehrsprachige Beratung und Interessensvertretung notwendig machen.

Es braucht daher Konzepte, die trotz der kleinteiligen und volatilen Struktur des Gastgewerbes, eine niederschwellige Interessensvertretung ermöglichen. Denn wie wir an anderer Stelle dieser Studie beispielsweise in Bezug auf die Entlohnung dargestellt haben, kann beispielweise über die kollektive Aushandlung mithilfe von Betriebsrät:innen eine Bezahlung von Löhnen, die über dem Kollektivvertrag liegen, ermöglicht werden (siehe Kap. 7). Eine Idee, die der Betriebsrat Krüger hierfür aufwirft, in ihrer Umsetzbarkeit allerdings hinterfragt werden müsste, ist die Schaffung von Zwischenstrukturen durch einen überregionalen Betriebsrat, z.B. auf Bezirksebene (30/HK). Eine weitere ehemalige Betriebsrätin eines Hotels im Salzkammergut spricht außerdem an, dass es auch eine stärkere Entlastung von Betriebsrät:innen bräuchte, die man durch Teilfreistellungen ermöglichen könnte (32/SR).⁵⁹

⁵⁷ Weiter gilt, dass in Saisonbetrieben die Mindestbeschäftigungszahl nur während der Saison erfüllt sein muss. Nicht einzurechnen sind der:die Arbeitgeber:in und ihre Familienangehörigen, auch wenn sie im Betrieb beschäftigt sind (https://www.arbeiterkammer.at/service/betriebsrat/bildungdesbetriebsrates/Betriebsrat_neu_gruenden.html)

⁵⁸ Laut Daten der Gewerkschaft Vida Oberösterreich gibt es in der Gastronomie und Hotellerie in Oberösterreich konkret 22 Betriebsratskörperschaften in 20 Betrieben.

⁵⁹ Lt. § 116 und 118 ArbVG haben dzt. Betriebsräte/-innen den Anspruch, zur Erfüllung ihrer Aufgaben als Betriebsrat, diese unter Fortzahlung des Entgeltes wahrzunehmen. Darüber hinaus gibt es einen Anspruch auf Freistellung zur Teilnahme an Schulungs- und Bildungsveranstaltungen in einem vom Gesetz geregelten Ausmaß.

Insgesamt ist es – wie die wenigen, aber vorhandenen Beispiele erfolgreicher Organisation bzw. Vertretung zeigen – zentral, eine Interessensvertretung zu schaffen, die zum einen die besondere Struktur der Branche als Ausgangspunkt nimmt. Zum anderen scheint es ebenfalls notwendig – wie in diesem Kapitel skizziert – ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie Beschäftigte in der Branche mit Arbeitskonflikten umgehen, um daran ansetzende mitbestimmungspolitische Strategien zu entwickeln. Dabei ist es – wie unser Datenmaterial zeigt – besonders wichtig, vulnerable Gruppen wie junge und migrierte Beschäftigte besonders durch niederschwellige Angebote zu stärken.

12. Aufstieg oder Ausstieg? Weiterentwicklungsmöglichkeiten in der Branche

Insgesamt wird in den Interviews deutlich, dass die Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten in der Branche als gering wahrgenommen werden. Am ehesten sind es Interviewte aus dem Hotelgewerbe, die von Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten berichten. Laut den meisten Befragten, die im Service in Cafés oder Restaurants tätig sind/waren, gab es diese Möglichkeiten nicht. Ausnahmen bilden die wenigen interviewten Männer mittleren Alters, die sich zu Oberkellnern hochgearbeitet haben, aber zum Zeitpunkt des Interviews ebenfalls keine weiteren Aufstiegsmöglichkeiten mehr erkannten. Die Tätigkeit im Service wird mitunter sogar als Hindernis für berufliche Weiterentwicklung gesehen. Eine sehr prägnante Aussage dazu fällt Janina Fiegler, die vor ihrem Branchenausstieg als Kellnerin eines Cafés in einer Kleinstadt gearbeitet hat:

„Aber in der Zeit, wo ich dann dort war, habe ich genau gewusst, da bleibe ich stehen, da kann ich mich nicht mehr entwickeln. Eher zurückbilden, aber nicht weiter, [...] also nach vorne wäre ich nicht mehr gekommen.“ (11/JF)

Hierbei muss erwähnt werden, dass die Wahrnehmung beruflicher Stagnation oder sogar Rückentwicklung eng mit dem geringen bis fehlenden Anstieg der Entlohnung mit zunehmenden Berufsjahren zusammenhängt (siehe Kap. 7).

Innerhalb gastronomischer Betriebe sind Küchen die am stärksten strukturierten und hierarchisierten Abteilungen. Die in größeren Küchen auf Französisch bezeichneten hierarchischen Positionen gliedern sich auf der untersten Stufe in *Commis de Cuisine* (Jungkoch), gefolgt vom *Demi Chef de Partie* (stellvertretender Postenchef), dem wiederum der *Chef de Partie* (Postenchef) vorsteht. Eine Hierarchiestufe weiter oben steht der *Souschef* (stellvertretender Küchenchef), der nur noch der obersten Position, dem *Chef de Cuisine* (Küchenchef), unterstellt ist (Krüger/Guhlemaun 2018: 93). Daneben bzw. darunter gibt es noch die Hilfstätigkeiten in der Küche oder an der Spüle, die meist von ungelernten Beschäftigten mit Migrationshintergrund übernommen werden (ebd. 94). Aufgrund der hierarchischen Strukturen existieren zwar – zumindest in der gehobenen Gastronomie – Aufstiegsmöglichkeiten, diese werden aber vor allem von den interviewten jungen Köchinnen als schwer erreichbar und von den als Küchenhelferinnen beschäftigten migrantischen Frauen als nicht existent eingestuft.

Beispielhaft ist die Erfahrung einer jungen Köchin in der gehobenen Gastronomie, deren hohe Motivation, durch großes Engagement in der betrieblichen Hierarchie aufzusteigen, enttäuscht wurde, weshalb sie ihre Beschäftigung in dem Sterne-Betrieb nur noch als eine Station in ihrem Lebenslauf und Referenz für andere Jobs sieht.

„Eigentlich ist das aber einfach traurig, wenn du eh nur die ganze Zeit hackst und eh ablieferst und eh immer dein Bestes gibst und du kriegst einfach nicht das, was dir zusteht.“ (23/KE)

In der Hotellerie wurde uns auch von der Möglichkeit berichtet, Weiterbildungskurse zu besuchen, was auch einige der Befragten in Anspruch genommen haben. Auffallend hierbei ist, dass nur deutschsprachige Interviewpartner:innen von (potentiellen) Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten sprachen. Interviewpartner:innen, die nach Österreich migriert bzw. geflüchtet sind, haben meist dementiert, dass es diese Möglichkeit überhaupt gibt bzw. dass sie diese Chance bekommen haben. Dies ist insbesondere bei Interviewten in den niedrigsten Positionen der Fall, wie z.B. in der Küchenhilfe, im Housekeeping oder in prekären Servicejobs.

Aber auch für jene Interviewte, die Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten in Anspruch genommen haben oder potentiell nehmen könnten, gingen diese mit Herausforderungen einher. So wurde uns von der Hotellerie berichtet, dass man maximal eine Stufe aufsteigen kann, bspw. von der Rezeptionist:in zur:zum Rezeptionsleiter:n oder Abteilungsleiter:in. Selbst wenn in Bereichen wie der Rezeption oder der Küche zwar (potentiell) Aufstiegsmöglichkeiten vorhanden sind, bieten diese häufig keinen starken Anreiz für die Beschäftigten. Denn die mit dem Aufstieg einhergehende größere Verantwortung und die erweiterten Aufgabenbereiche schlagen sich nicht merklich in der Entlohnung nieder (siehe Kap.7).

So meint Sandra Müller zur Position der Rezeptionsleiterin:

„Ja, ich mein, ein bisschen besser wird es bezahlt, aber jetzt nicht viel. [...] Für das, dass sie eigentlich die volle Verantwortung hat und, dass sie, von oben bekommt sie Druck herunter und von unten wird sie auch angesudert⁶⁰. Es ist nicht wahnsinnig viel besser, nein [lacht].“ (16/SM)

Demzufolge erhöht sich nicht nur die Entlohnung nur unmerklich, sondern auch die Arbeitsbedingungen insgesamt verbessern sich mit dem Aufstieg nicht. Hierin wird ein grundlegendes Dilemma der Branche deutlich, dass – wie Guhleman und Best (2021) konstatieren – „die prestigeträchtigeren, abwechslungsreicheren und interessanteren Arbeitstätigkeiten im Gastgewerbe gemeinhin in reputablen Häusern in den Abendstunden stattfinden und mit ausgedehnten, schlecht planbaren Arbeitszeiten einhergehen“ (ebd. 83). Ziehen sich – wie wir an anderer Stelle ausführlich zeigen (Kap. 6) – die unplanbaren Arbeitszeiten den Interviews zufolge durch alle Hierarchiestufen und Bereiche der Branche, scheinen Arbeitszeiten durch einen beruflichen Aufstieg jedenfalls nicht selbstbestimmter zu werden. Guhleman und Krüger (2018) stellten in ihrer Forschung außerdem fest, dass Vorgesetzte eine geringe Vorbildwirkung ausstrahlen, da Führungskräfte als überlastet, launisch und sogar suchtgefährdet wahrgenommen werden (ebd. 122). Diese negative Sicht auf Vorgesetzte können wir durch unsere Untersuchung ebenfalls bestätigen (siehe Kap. 9).

Sind in kleinen Betrieben Aufstiegsmöglichkeiten meist gar nicht existent, bieten auch größere Unternehmen wie zum Beispiel internationalen Hotelketten häufig nur wenige höhere Positionen. Die Chance eine solche zu erlangen, wird daher – auch wenn Weiterbildungen dafür absolviert wurden – als gering eingeschätzt:

„Ich hab‘ so viel Kurse, habe viel gemacht, immer geschaut, dass ich weiterkomme. Aber in so einem großen Konzern ist es halt auch schwierig, dass du Aufstiegschancen hast, weil die guten Posten sind einfach vergeben.“ (28/FS)

Ein zusätzliches Problem ist, dass Weiterbildungsmöglichkeiten – auch wenn sie theoretisch bestehen – praktisch häufig nicht besucht werden können, weil beispielsweise die Zeit dafür vom Betrieb aus nicht zur Verfügung gestellt wird. Für Saisonbeschäftigte ist dieses Problem besonders virulent, wie Marian Dimitru erläutert:

„Fortbildungen sind sehr schwer zu bekommen, weil einfach keine Zeit dafür ist [...]. [D]ann ist Saisonende und der Betrieb will das nicht mehr bezahlen [...] und zwischen der Saison geht das nicht. Wie willst du das denn machen, wenn du nur arbeiten musst? Also, Fortbildungsmöglichkeiten sind nicht gegeben.“ (09/MD)

Eine weitere Erschwernis, Fort- und Weiterbildung zu erhalten, besteht darin, dass diese vom Betrieb häufig nur unter der Voraussetzung bezahlt werden, dass die/der Arbeiter:in noch weitere Jahre an den Betrieb gebunden bleibt. Für Arbeitnehmer:innen, die – gerade aufgrund ungünstiger Arbeitsbedingungen – den Job vorrangig als „Station in ihrem beruflichen Leben, Referenz für andere Jobs“ (31/FD) sehen, erscheint das wenig praktikabel.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten in der Branche zunächst einmal nach Berufsbereich und nach Größe des Betriebs unterscheiden. Insgesamt sind die Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten den Interviewten zufolge entweder nicht gegeben, schwer zu erreichen oder an schwierige Bedingungen gekoppelt. Der Betriebsrat Hannes Krüger fordert die Betriebe daher zu einem Umdenken auf, denn:

„Ich arbeite in einer der schönsten Branchen der Welt, ich kann mit Leuten arbeiten, ich kann Gastgeber sein, mir macht das Spaß, ich mach das wahnsinnig gern. Wie das weiterentwickelt gehört? Es gehört die Flexibilität nicht nur einseitig, sondern in beide Richtungen gedacht. Ich glaube, es sollte aber auch die Möglichkeit sein, sich persönlich weiterzuentwickeln. Die Möglichkeiten zu Ausbildungsmöglichkeiten. Ausbildung wird in der Gastronomie oft als Fehlstunden wahrgenommen: ‚Der ist ja nicht da, weil er

⁶⁰ Österreichisches Dialektwort für „jammern“

eh nichts tut, sondern sitzt irgendwo im Seminarraum.‘ Andere Branchen wären froh, wenn sie Willige finden würden, die sich in einen Seminarraum setzen.’ (30/HK)

Die positive Referenz auf andere Branchen, in denen man froh über Mitarbeiter:innen wäre, die sich fortbilden möchten, verdeutlicht beispielhaft wie schwierig die Bedingungen der Gastronomie und Beherbergung im Vergleich wahrgenommen werden. Insbesondere die einseitige Flexibilitätserwartung in der Branche, sprich die Forderungen von Arbeitgeber:innen an die Mitarbeiter:innen, sich an den Unternehmensbedarfen – vor allem was die Arbeitszeiten betrifft – auszurichten, wird als großes Problem wahrgenommen (siehe auch Kap. 6). Wie wir im Folgenden behandeln, war das für Interviewte, die in andere Branchen gewechselt sind, auch einer der Hauptgründe, warum sie dem Gastgewerbe den Rücken zugekehrt haben.

Ausstieg als Ausweg aus der Perspektivlosigkeit?

Acht der 32 Interviewpartner:innen sind aus unterschiedlichen Gründen aus der Branche ausgestiegen. Zudem dachten auch weitere Interviewte, die zum Zeitpunkt des Interviews noch in der Branche arbeiteten, über einen Branchenwechsel nach. Auf die Gründe für den Lehrabbruch und den darauf erfolgten Branchenwechsel der jungen Interviewten sind wir bereits an anderer Stelle eingegangen (Kap. 4). Hier stehen die Erzählungen jener Beschäftigter im Mittelpunkt, die zu anderen Zeitpunkten ihrer Berufslaufbahn ausgestiegen sind. Auch wenn die Gründe für einen Branchenwechsel vielschichtig sind, hängen diese – wie wir im Folgenden zeigen werden – allesamt mit den in dieser Studie breit dargelegten strukturellen Probleme in der Branche zusammen.

Die Forschung zeigt, dass für den Ausstieg häufig die Wahrnehmung von Perspektivlosigkeit – oftmals nach vielen brancheninternen Wechseln – verbunden mit der Wahrnehmung attraktiverer Möglichkeiten außerhalb der Branche ausschlaggebend ist (Krüger/Guhlemaan 2018). Problematisiert werden außerdem die betriebsübergreifend wiederkehrenden Führungsmängel, Vereinbarkeitsprobleme und gesundheitliche Belastungen (ebd.) – alles Faktoren, die wir ebenfalls in unserer Forschung herausgearbeitet haben.

Wie wir an anderer Stelle (Kap. 6) ausführlicher zeigen, sind es vor allem die unplanbaren und überlangen Arbeitszeiten, die als sehr schwer bis unmöglich mit einem Familienleben vereinbar erfahren werden. So kam der ehemalige Küchenchef Erich Gasser bald nach der Geburt seines ersten Kindes zu dem Schluss, dass der Branchenwechsel für ihn alternativlos war:

„Das ist halt dann dahingehend eskaliert, dass ich irgendwann gesagt habe, es geht so nicht mehr, weil auch die Fünf-Tage-Woche dann ganz schnell zur Sechs-Tage-Woche geworden ist, weil einfach das Arbeitspensum, das man gehabt hat, auch nicht aufrechterhalten werden kann mit fünf Tagen. Schon gar nicht als Küchenchef. [...] Es war aber so, dass dann mein erstes Kind auf die Welt gekommen ist und dass ich im Endeffekt selbst am Tag der Geburt gearbeitet habe. [...] und das war dann so quasi der Anfang, wo ich dann noch ein halbes Jahr gebraucht hab bis zum Realisieren, dass es da einfach keine Zukunft mehr hat und dass das einfach nicht zukunftsträchtig ist. Schon gar nicht mit Familie.“ (25/EG)

In der Erzählung von Gasser wird deutlich, dass es vor allem die auch nach der Geburt seines Sohnes unveränderte Erwartung seiner Chefin an seine Bereitschaft für ein extrem hohes Arbeitspensum war, die seinen Branchenausstieg begründete. Ist das Bedürfnis nach Stabilität und Planbarkeit im Kontext von Familiengründung besonders ausgeprägt, kann allgemein von einer Verschiebung von Wertigkeit – im Sinne einer besseren Work-Life-Balance beispielweise – ausgegangen werden, die mit zunehmendem Alter verstärkt auftritt. Dabei sind die veränderten Anforderungen an Arbeit im Lebensverlauf nicht mit einer Karriere im Gastgewerbe, die eher auf die Motivlagen jüngerer Beschäftigter ausgerichtet ist, vereinbar (Guhlemaan und Best 2021: 86). Der Kellner Michael Lindgruber, der aus der klassischen Gastronomie ausgestiegen ist und nun für eine Leasingfirma arbeitet, die ihn in verschiedene gastronomische Betriebe vermittelt, bringt diese veränderte Prioritätensetzung mit zunehmendem Alter auf den Punkt, wenn er sagt:

„Da verdiene ich lieber 100 bis 150 Euro im Monat weniger und habe super Arbeitszeiten. Das ist mir viel lieber. [...] Dafür habe ich fast keinen Stress, bessere Arbeitszeiten und keinen Teildienst mehr. Ich glaube, wenn man 20 oder 21 Jahre alt ist, ist einem das eher egal. Aber wenn man über 30 ist, interessiert einem das nicht mehr.“ (03/ML)

Auch wenn bei älteren Beschäftigten (worunter im Gastgewerbe häufig schon Arbeitnehmer:innen über 30 verstanden werden), stärker Vereinbarkeitsthemen stellen, muss die hier aufgestellte These, dass die Branche stärker auf die Bedürfnisse junger Beschäftigter angepasst sei, auch ein Stück weit hinterfragt werden. So zeigen beispielsweise unsere Interviews mit Lehrlingen, dass besonders für junge Menschen der Verlust an Freizeit, in der z.B. Hobbies ausgelebt und Freunde getroffen werden können, sehr schwierig ist (siehe Kap. 4).

Ein weiterer Aspekt, warum der Branchenausstieg vielen Beschäftigten nicht fern liegt, ist die starke Fluktuationskultur in der Branche, die wir in Kapitel 9 behandelt haben. Guhleman und Best (2021) stellen diesen Zusammenhang ebenfalls her, wenn sie schreiben: „Die Normalität von Betriebswechseln in der Branche führt auf betrieblicher Seite zu einer Vernachlässigung von Bemühungen um Mitarbeiterbindung und baut auf der Seite der Beschäftigten Hemmschwellen gegen betriebsinterne wie -externe Wechsel ab“ (ebd. 86). Wie oben schon erwähnt, sind auch gesundheitliche Probleme und dabei – wie wir im Folgenden sehen werden – vor allem auch psychische Belastungen ausschlaggebend, warum ein Branchenausstieg angestrebt wird. Das Zitat der syrischen Geflüchteten, die zum Zeitpunkt des Interviews arbeitslos war, zeigt aber auch, dass für Menschen in besonders prekären Lebenslagen ein Berufswechsel sehr voraussetzungsvoll sein kann. Auf die Frage, ob sie noch einmal in der Branche arbeiten würde, wenn sie ein Jobangebot bekäme, antwortet Latifa Fathy:

„Nein, ich mag nicht dort arbeiten. Meine Psyche möchte im Gastronomiebereich absolut nicht arbeiten. Aber wenn ich keinen Job finde, was soll ich sonst machen? Ich hoffe, sie [das AMS; Ann. d. Verf.] helfen mir und holen mir was anderes. [...] Ich wünsche mir eigentlich zurück in mein Land zu gehen, aber das können wir nicht machen. Das liegt nicht in unserer Hand. Deswegen, keine Ahnung was ich sagen soll.“ (17/LF)

Während bei Latifa Fathy nicht klar ist, ob der gewünschte Branchenwechsel gelingt, hat eine weitere Interviewte der Branche bereits den Rücken zugekehrt. Für die ehemalige Kellnerin eines kleinen Cafés und alleinerziehende Mutter war vor allem die Unsicherheit in der Branche während der Pandemie und der durch die Kurzarbeit gesunkene Lohn ausschlaggebend dafür:

„Weil, man steht ja dann da. Weil, alleinerziehend, Kinder, Wohnung bleibt, Auto, es bleibt ja alles gleich, nur der Lohn sinkt halt dann hinunter. Und da ist es vielen so gegangen. Und durch das kommt dann die Existenzangst und das Ganze. Und ich habe dann gesagt: ‚Ich will das nicht mehr haben. Ich kann im Gastgewerbe nicht mehr arbeiten.‘“ (11/JF)

Mit dem Satzteil „es bleibt ja alles gleich“ spricht die Interviewte die Lebenserhaltungskosten an, die durch die Verringerung des ohnehin schon geringen Lohns durch die Kurzarbeit insbesondere für eine Alleinerziehende nur noch schwer zu finanzieren sind. Da es für Janina Fiegler als ausgebildete Restaurantfachkraft nicht so einfach war, eine Umschulung vom AMS finanziert zu bekommen, reichte sie ein psychiatrisches Attest ein, das ihre Panikattacken aufgrund ihrer Existenzängste bescheinigte, um den Branchenwechsel zu erreichen. Die alleinerziehende Mutter konnte dann tatsächlich Kurse besuchen und einen neuen Job als Bürokräftin beginnen.

Ebenfalls eine neue Möglichkeit außerhalb der Branche erhielt die davor im Housekeeping eines Hotels beschäftigte Amira Tomić:

„Ich arbeite jetzt [als Reinigungskraft] in einer öffentlichen Institution und das macht einen ganz großen Unterschied. Wegen Lohn, Arbeit und wegen allem. Also, alles ist besser. Es geht mir jetzt auch besser und wenn du irgendwas hast, kannst du mit der Chefin reden. Wir bekommen jeden Monat einen Arbeitsplan und ich kann mit meiner Kollegin tauschen, wenn ich die erste Schicht brauche oder frei brauche.“ (19/AT)

In ihrer ehemaligen Arbeit im Housekeeping hatte Amira Tomić häufig die Erfahrung gemacht, länger bleiben zu müssen, wenn das Hotel voll belegt war, sodass sie Probleme mit den Abholzeiten ihrer Kinder aus dem Kindergarten bekam. Es ist daher nicht verwunderlich, dass sie neben dem Aspekt der Entlohnung an ihrer neuen Arbeitsstelle insbesondere die Aspekte der planbaren Arbeitszeiten – in Form eines monatlichen Arbeitsplans – und die Möglichkeit zeitlicher Flexibilität – z.B. durch das Tauschen von Schichten – als besonders positiv hervorhebt.

Zu den dargelegten Gründen für einen Branchenausstieg, die vor allem die schwierige Work-Life-Balance durch die extensiven und häufig unplanbaren Arbeitszeiten sowie die niedrige Entlohnung betreffen, kommt noch eine gestiegene Unsicherheit durch die Pandemie hinzu (siehe auch Kap. 8). So betont beispielsweise Janina Fiegler, dass angesichts der nach wie vor nicht ausgeschlossenen Möglichkeit neuer Lockdowns „das Gastgewerbe momentan eines der unsichersten Branchen“ sei (11/JF). Hierbei muss jedoch erwähnt werden, dass es unter den Interviewten angesichts des aktuellen Diskurses um den Fachkräftemangel auch andere Stimmen gibt, die eher der Meinung sind, man finde in der Branche sehr einfach Arbeitsmöglichkeiten.

Insgesamt zeigen die Erzählungen der Interviewten, dass es für Beschäftigte in unterschiedlichen Lebensphasen – und dabei insbesondere für jene, für die sich verstärkt Vereinbarkeitsfragen stellen – neben ökonomischen Gründen und gesundheitlichen Belastungen vor allem die Arbeitszeiten in der Branche waren, die sie zu einem Branchenwechsel bewegt haben. Das verdeutlicht erstens die zentrale Notwendigkeit in der Branche, verstärkt flexible Arbeitszeitmodelle zu entwickeln (siehe Kap. 6). Ebenso weisen die Ergebnisse darauf hin, dass es – wie Guhlemann und Best (2021) artikulieren – sinnvoll wäre, durch „eine entsprechende Personalpolitik Beschäftigungsfähigkeit, Demografieorientierung und Work-Life-Balance [zu] integrieren“ (ebd. 87) und damit die lebensphasengeprägten individuellen Bedürfnisse der Beschäftigten stärker zu berücksichtigen. Unsere Daten weisen außerdem darauf hin, dass die Beschäftigten gewichtige Gründe für einen Branchenausstieg haben, die in den strukturellen Problemen der Branche liegen, welche einen Wechsel in Berufe mit attraktiveren Bedingungen nahelegen.

13. Stellschraube Arbeitsbedingungen – Schlussfolgerungen

Im aktuellen Diskurs zum sogenannten Fachkräftemangel in der Gastronomie und Tourismusbranche ist auffällig, dass die Sicht der Beschäftigten selbst bis dato kaum abgebildet wird. Ziel der vorliegenden Studie war es daher unter anderem, diese Lücke zu schließen und die Erfahrungen der in Gastronomie und Hotellerie Beschäftigten in den Mittelpunkt zu stellen. Dass diese die Situation eines vermeintlichen Fachkräftemangels mit anderen Augen sehen, als dies vor allem von Arbeitgeber:innenseite dargestellt wird, zeigen die Interviews deutlich. Wir beginnen das Schlusskapitel daher damit, die Perspektiven der Interviewten auf den sogenannten Fachkräftemangel in der Branche darzulegen, fassen danach die zentralen Ergebnisse der vorliegenden Studie zusammen und ziehen zuletzt Schlussfolgerungen daraus.

Würdest du deine Kinder in die Gastronomie schicken? Perspektiven auf den Fachkräftemangel

Auf die Debatte um den Fachkräftemangel in der Branche angesprochen, findet der Oberkellner Marian Dimitru deutliche Worte:

„In Österreich gibt es genug qualifiziertes Personal, man sollte die einfach nur anständig bezahlen, dann gibt es auch kein Gejammer mehr von wegen ich finde niemanden. [...] Es gibt genug Personal. Wenn du zu schlecht bezahlst, dann kommt niemand. Die sagen, da bin ich lieber Staplerfahrer oder räume beim Billa Regale ein. Da habe ich auch meine 1500€ bei einer 5-Tage-Woche – was ich auch verstehe.“
(09/MD)

Der Interviewte versteht den Diskurs zum sogenannten Fachkräftemangel im Gastgewerbe als einen Scheindiskurs, der von der eigentlichen Ursache des Personal mangels in vielen Betrieben ablenkt, nämlich der niedrigen Bezahlung. Im Vergleich mit anderen Branchen würde die Gastronomie seiner Ansicht nach bei vielen Arbeitenden schlecht abschneiden. Der Kellner Michael Lindgruber sieht das ganz ähnlich:

„Die Arbeitsbedingungen waren die letzten Jahre sehr schlecht. Jetzt merkt man, dass es sich ein bisschen bessert, weil keiner mehr in der Gastronomie arbeiten will. Aber das ist jetzt nicht wegen Corona, sondern die Jahre zuvor, in denen die Wertschätzung sehr niedrig war, der Lohn sehr niedrig war. Wenn man wenigstens [...] die Stunden zurückbekommt, die man arbeitet, dann hat eh keiner ein Problem dabei.“
(03/ML)

Der Kellner macht deutlich, dass die Probleme mit der Personalrekrutierung, mit denen viele Betriebe in der Gastronomie zu kämpfen haben, nicht erst seit Corona bestehen, sondern durch die schon lange vorhandene monetäre wie gesellschaftliche Geringschätzung der Beschäftigten im Tourismus entstanden sind. Was der Interviewte hier fordert – nämlich die Stunden, die man arbeitet auch bezahlt zu bekommen – sind arbeitsrechtliche Standards, die in anderen Bereichen eine Selbstverständlichkeit darstellen. Würden diese Normalbedingungen auch im Gastgewerbe eingehalten, so Lindgruber, gäbe es die Probleme, die Beschäftigte mit der Branche haben, nicht. Denn, wie er weiter betont: „Also die Betriebe, bei denen alles passt, die finden eh wen.“ (03/ML) Allerdings gebe es viele Betriebe, die unter Kellner:innen wegen ihren schlechten Arbeitsbedingungen bekannt seien. Dazu Lindgruber:

„Die sind die, die sich am meisten beschweren, dass sie niemanden finden. Die sind halt selbst schuld, dass sie niemanden finden. Wenn du weißt, dass du zehn Stunden arbeitest und nur Stress hast und kriegst nur nach dem Kollektiv bezahlt und noch dazu nichts zum Essen bekommst, dann gehen die Leute eben wo anders hin.“ (03/ML)

Hinter dem sogenannten Fachkräftemangel steht für die zitierten Interviewten daher weniger ein Personal mangel an sich, als vielmehr Rekrutierungsschwierigkeiten von Unternehmen, in denen schlechte Arbeitsbedingungen herrschen. Wenngleich aus den Arbeitsmarktdaten kein Rückgang des Beschäftigtenstands in der Branche gefolgert werden kann (siehe Kap. 1), wird allerdings deutlich, dass sich immer weniger junge Menschen für eine Ausbildung in der Branche entscheiden (siehe Kap. 4). Der Betriebsrat Hannes Krüger bringt die Gründe dafür auf den Punkt, wenn er sagt:

„Warum sollte ein junger, gesunder Mensch in die Gastronomie gehen, wo er weiß, er muss am Wochenende arbeiten, er hat in der Nacht länger Dienst, er weiß, dass die Arbeitszeiten regelmäßig verletzt werden, er weiß, dass die Entlohnungen oft verletzt werden? [...] Die einfachste Frage ist immer, wenn mich jemand fragt, wieso es keine Fachkräfte gibt: Würdest du deine Kinder in die Gastronomie schicken? Wenn er dann ja sagt, dann hat man was richtig gemacht.“ (30/HK)

Die Aussagen der Interviewten verdeutlichen, dass die Stellschraube für den sogenannten Fachkräftemangel eindeutig in einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen liegt. Wie an einzelnen Positivbeispielen sichtbar, wie wir sie im Bericht ausführen und die auch im medialen Diskurs diskutiert wurden⁶¹, besteht das Problem des Personalmangels in Betrieben häufig nicht mehr, die beispielsweise eine Überbezahlung oder auch flexible Arbeitszeitmodelle anbieten. An welchen anderen Stellen noch angesetzt werden kann, um die Arbeitsbedingungen in der Branche zu verbessern, werden wir im Folgenden diskutieren. Dabei gehen wir von den wichtigsten Erkenntnissen unserer Forschung aus, um daran anschließend Veränderungspotentiale zu diskutieren.

Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse und Veränderungspotentiale

Ziel des Forschungsprojekts war es, zu untersuchen, wie die Arbeitsbedingungen und der sogenannte Fachkräftemangel in Gastronomie und Hotellerie aus der Perspektive der Beschäftigten wahrgenommen und gedeutet werden. Dafür wurden 32 Interviews mit Beschäftigten und ehemaligen Beschäftigten der Branche geführt. In der vorliegenden Studie wurde deutlich, dass vor allem die häufig überlangen und schlecht planbaren Arbeitszeiten und die niedrige Entlohnung, aber auch der hohe Zeit- und Arbeitsdruck, ein oft schlechtes Arbeitsklima im Betrieb und geringe Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu großen Unzufriedenheiten bei den Beschäftigten führen. In besonderem Ausmaß von prekären Arbeitsbedingungen und Arbeitsrechtsverletzungen betroffen, sind junge Beschäftigte bzw. Lehrlinge und migrantische Arbeitnehmer:innen. Die Befunde der vorliegenden Studie weisen daher darauf hin, dass sich hinter dem sogenannten Fachkräftemangel strukturelle Probleme der Branche verbergen, die unterschiedlicher, aber entschiedener Lösungsstrategien bedürfen.

Beim **Brancheneinstieg** konnte grob zwischen Beschäftigten, die sich freiwillig für die Branche entschieden und jenen, die diese aufgrund fehlender Alternativen wählten, unterschieden werden. Dabei wurde deutlich, dass für einen – wenn auch kleineren – Teil der Befragten der Einstieg in die Branche Folge eines intrinsischen Berufswunsches war. Weiters führten Faktoren wie das Hineinwachsen in den Familienbetrieb oder Orientierungslosigkeit bei der Berufswahl als Jugendliche dazu, dass die Branche gewählt wurde. Nicht wenige Befragte – vor allem jene, die die Branche bewusst gewählt haben – schilderten eine hohe Anfangsmotivation – die jedoch rasch durch die ersten Erfahrungen im Betrieb enttäuscht wurde. Bei den interviewten Lehrlingen führte der Abstand zwischen Erwartungen und Realität der **Ausbildungsbedingungen** dazu, dass sie die Branche noch während der Ausbildungszeit wechselten oder zum Zeitpunkt des Interviews über einen Branchenwechsel nachdachten. Einer der Gründe dafür ist, dass die Lehrlinge die Erfahrung machten, nicht jenen Beruf zu erlernen, für den sie sich entschieden hatten, sondern für die niedrigsten Tätigkeiten im Betrieb, wie etwa Reinigungsarbeiten, herangezogen zu werden. Zur Eintönigkeit des Tagesablaufs kamen darüber hinaus massive Übertretungen von Arbeitszeitbestimmungen oder Erfahrungen des Mobbings durch Vorgesetzte und auch Arbeitskolleg:innen hinzu.

Die Befunde zu den Erfahrungen der jungen Interviewten in ihren Lehrbetrieben zeigen, dass eine verbesserte Qualitätssicherung in der Lehrausbildung unumgebar ist, um sicherzustellen, dass – wie es eine Interviewte ausdrückt – Lehrlinge nicht als „billige Arbeitskräfte“ vernutzt werden. Es bedürfte einer regelmäßigen Kontrolle der Lehrbetriebe, was auch bedeutet, bei der betrieblichen Lehrstellenförderung kein Gießkannenprinzip walten zu lassen, sondern vor allem jene Betriebe zu fördern, die niedrige Lehrabbruchsquoten haben, sozial benachteiligten Jugendlichen eine Chance geben und

⁶¹ Siehe zum Beispiel die ausführliche Berichterstattung über einen Wirt in Kärnten, der für eine ausgeschriebene Stelle als Barkeeper 3200 Euro netto anbot (Heute 16.05.2022, Kronen Zeitung 15.05.2022).

qualitätsvoll ausbilden. Die wichtigsten Maßnahmen, um die Branche auch für junge Menschen wieder attraktiver zu machen, sind aber insgesamt Verbesserungen der Arbeitsbedingungen, insbesondere eine Reduktion der häufig extensiven Arbeitsstunden und damit der – für Jugendliche besonders zentralen – Work-Life-Balance.

Während zwar auch österreichische Befragte von der Erfahrung eines ungewollten oder zumindest unbewussten „Reinrutschens“ in die Branche erzählten, zeugen die Erzählungen der **migrierten Beschäftigten** von einem verschärften Druck und einer Alternativlosigkeit aufgrund der multiplen Prekarität ihrer Lebenssituation (ökonomische Bedingungen, familiäre Situation, Sprachbarrieren, institutioneller Druck etc.). Die befragten Migrant:innen berichteten von Exklusionserfahrungen am Arbeitsmarkt aufgrund fehlender Sprachkenntnisse und in Österreich nicht anerkannter Ausbildungszertifikate sowie aufgrund von mangelndem Wissen über ihre Arbeitsrechte und den österreichischen Arbeitsmarkt. All diese Faktoren führen dazu, dass Migrant:innen meist niedrig entlohnte, prekäre Positionen in der Branche einnehmen. Beispielweise waren alle im Housekeeping und in der Küchenhilfe interviewten Beschäftigten migrantische Frauen, was darüber hinaus die Notwendigkeit einer intersektionalen Perspektive auf Mehrfachbenachteiligung aufzeigt. In den Interviews wurde außerdem deutlich, dass Migrierte auch innerhalb der Betriebe Ungleichbehandlung und Diskriminierung erfahren. Dies kann von drei Seiten ausgehen: von Arbeitgeber:innen, Kolleg:innen und – in einigen Bereichen wie dem Service oder der Rezeption – auch von Kund:innen. Dabei wurden persönliche Abhängigkeitsverhältnisse von Arbeitgeber:innen zum Teil bewusst geschürt, um die Beschäftigten moralisch an den Betrieb zu binden. Ebenso wurde deutlich, dass Migrierten – ähnlich wie den interviewten Lehrlingen – eher die niedrigen bzw. unliebsamen Aufgaben im Betrieb zugesprochen wurden.

Die Neuregelungen im Fachkräftezugang durch zum Beispiel die Ausweitung der Mangelberufsliste um den Beruf „Kellner“ zielen nicht zuletzt darauf ab, Migrant:innen aus Drittstaaten in bestimmte, prekäre Beschäftigungssegmente zu kanalisieren. Dies fördert die Selektivität im Arbeitsmarktzugang von Migrierten, anstatt verstärkt Maßnahmen zu setzen, diesen Arbeitnehmer:innen eine qualifizierte Beschäftigung zu ermöglichen (z.B. durch Erleichterungen in der Nostrifizierung ausländischer Abschlüsse oder umfassende Qualifizierungsmaßnahmen). Dass es nicht darum geht, die Vulnerabilität und Abhängigkeit von Menschen aus Drittstaaten zu verringern, zeigt sich auch daran, dass weiterhin daran festgehalten wird, Beschäftigungsbewilligungen für Saisonkräfte an die Betriebe anstatt an die Arbeitnehmer:innen selbst auszustellen. Unsere Befunde zeigen deutlich, dass es ein Umdenken bräuchte, weg von einer Förderung der Ausbeutbarkeit günstiger Arbeitskräfte aus dem Ausland und hin zu einer Stärkung am Arbeitsmarkt benachteiligter Beschäftigter. Unterstützend wäre insbesondere eine Ausweitung niederschwelliger Angebote der (Arbeitsrechts-)Beratung für migrierte Beschäftigte in ihren Erstsprachen. Dass migrantische, aber auch österreichische Arbeitnehmer:innen mitunter in Betriebe mit Arbeitsrechtsverletzungen vermittelt werden, zeigt darüber hinaus, dass es beim Arbeitsmarktservice einer genaueren Prüfung der Vermittlungspraxis und damit verbunden auch mehr Ressourcen zur Durchführung dieser bräuchte.

In der Gastronomie- und Tourismusbranche nimmt das Thema **Arbeitszeit** eine prominente Stellung ein. In unserer Forschung berichteten nahezu alle Befragten davon, dass sie in irgendeiner Form mit den Arbeitszeiten unzufrieden waren. Insbesondere geteilte Dienste, regelmäßige Wochenendarbeit, häufig zu leistende Überstunden, zu kurze Ruhezeiten und die Erwartung der Arbeitgeber:innenseite, ständig verfügbar zu sein, sind Aspekte, die von den interviewten Arbeitnehmer:innen kritisiert wurden. Sehr deutlich wird, dass aus dieser arbeitszeitlichen Strukturierung eine mangelhafte Work-Life-Balance resultiert, die die Lebensqualität der Befragten negativ beeinträchtigt. Dabei zeigten die interviewten Beschäftigten durchaus Verständnis für die spezifischen Voraussetzungen im Gastgewerbe (z.B. durch das Bedienen von Randzeiten), die diese für Arbeitnehmer:innen unvorteilhafte arbeitszeitliche Strukturierung mitbedingen. Genauso merkten die Befragten aber auch an, dass es an etlichen Stellen Veränderungspotentiale gebe, was zum Beispiel eine Reduktion von Öffnungszeiten durch z.B. frühere Sperrstunden betrifft. Als besonders störend wurde von den Interviewten die große Dienstplanunsicherheit, d.h. die Verpflichtung, auf häufige spontane Anfragen von Arbeitgeber:innen in ihrer Freizeit reagieren zu müssen, erfahren. Im Vergleich dazu verwiesen die Beschäftigten darauf, dass Arbeitgeber:innen den

(kurzfristigen) Bedarfen an freien Tagen seitens der Mitarbeiter:innen eher wenig Flexibilität entgegenbrachten. Dass diese einseitige Flexibilitätserwartung in für beide Seiten flexible Arbeitszeiten verändert werden kann, zeigt das Positivbeispiel eines Beschäftigten und Betriebsrats eines Hotels, in dem flexible Arbeitszeitmodelle, die auch den Beschäftigten mehr Spielraum geben, eingeführt wurden.

Die vorliegenden Befunde zeigen sehr deutlich, dass eine Veränderung der Arbeitszeiten durch flexible Arbeitszeitmodelle und eine größere Dienstplansicherheit zentrale Stellschrauben zur Lösung von Rekrutierungsschwierigkeiten in der Branche wären. Die interviewten Beschäftigten stellten sich hierbei auch die Frage, weshalb dahingehende Maßnahmen in anderen Branchen bereits deutlich vorangeschrittener sind. Die jüngste mediale Debatte zu Modellen, die Arbeitnehmer:innen flexible Arbeitszeiten und Arbeitszeitverkürzungen (bei vollem Lohnausgleich) ermöglichen, um den sogenannten Fachkräftemangel entgegenzuwirken, zeigt allerdings, dass sich – trotz der schwierigen Voraussetzungen – auch in dieser Branche etwas bewegen kann. Stichworte hierfür sind beispielweise die Vier-Tage-Woche oder „wunschfreie“ Tage, durch die eine Verbesserung der Work-Life-Balance für Beschäftigte in der Branche gelingen könnte. Angesichts der massiven Überschreitungen der gesetzlichen Bestimmungen zur Arbeitszeit, die in unserem Datenmaterial deutlich wurden, scheint aber bereits eine korrekte Erfassung von beispielweise Überstunden – auch wenn diese eine Selbstverständlichkeit sein sollte – eine Verbesserung für viele Arbeitnehmer:innen in der Branche bewirken zu können.

Die Interviewten teilten die Einschätzung, nach der die **Entlohnung** in der Branche angesichts der an die Beschäftigten gestellten Anforderungen – hinsichtlich der Arbeitszeiten, der Verantwortung, des Arbeits- und Zeitdrucks, der Sprachkenntnisse und anderer kommunikativer sowie sozialer Kompetenzen – als unangemessen zu werten ist. Erschwerend hinzu kommt vor allem im Servicebereich eine ökonomische Abhängigkeit vom Trinkgeld, die sowohl kurzfristig – etwa durch wetterabhängige Ausfälle – als auch langfristig – durch negative Auswirkungen etwa auf die Pension – prekäre Lebensverhältnisse vertiefen kann. Zudem verwiesen viele Interviewte darauf, dass selbst die ohnehin sehr niedrigen Löhne mitunter nicht zuverlässig ausbezahlt wurden. Die Strategien der Kosteneinsparung – die teilweise als Lohnraub zu kategorisieren sind – reichten von der Anmeldung der Beschäftigten unterhalb ihrer Qualifikation über unbezahlte Überstunden, falsch ausgestellte Dienstpläne, die Manipulation von Arbeitsaufzeichnungen und die Verbuchung von Krankenstand als Urlaub bis hin zu All-in-Vereinbarungen. Trotzdem gab es auch wenige Betriebe, die durch transparente Auszahlungspraxen und überkollektivvertragliche Bezahlung herausstachen.

Die Berichte von massiven Unregelmäßigkeiten in der Auszahlung der regulären Löhne zeugen davon, dass die bloße Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen zur korrekten Entlohnung der tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden bereits als Verbesserung der Situation anzusehen wäre. Die Kritik der Beschäftigten richtete sich darüber hinaus auf die niedrigen Kollektivvertragslöhne in der Branche. An den zitierten Analysen von Stellenausschreibungen wurde außerdem deutlich, dass relativ wenige Betriebe eine Überzahlung in ihren Anzeigen anbieten. Hierbei ist jedoch aufgrund der Heterogenität der Branche Differenzierung geboten. Während in manchen Positionen – wie z.B. jener des Küchenchefs oder Oberkellners – mitunter eine deutlich bessere Entlohnung möglich ist, zeigen die Erzählungen von – vor allem weiblichen – Beschäftigten im Housekeeping oder im Bereich der Küchenhilfe, dass manche Arbeitnehmer:innen mit ihrer Arbeit in der Branche nur schwer ihre Existenz sichern können. Die in den Interviews deutlich gewordenen Beispiele von Lohndiebstahl und der Befund, dass Beschäftigte sich häufig erst relativ spät an die Interessensvertretung wenden, zeigen, dass es sinnvoll wäre darüber zu diskutieren, Arbeitnehmer:innen die Möglichkeit einzuräumen, Entgeltansprüche länger als vier Monate geltend zu machen. Veränderungspotential bestünde auch darin, von Arbeitgeber:innen angebotene „Benefits“ in der Branche, die derzeit häufig wenig über arbeitsrechtliche Standards hinausgehen, attraktiver zu gestalten und zum Beispiel auch Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten anzubieten.

Die Gastronomie und Hotellerie zählte mit Sicherheit zu den am stärksten von der Pandemie und den damit einhergehenden Maßnahmen betroffenen Branchen. Dabei verloren viele Beschäftigte von einem Tag auf den anderen die Arbeit. Die meisten Interviewten berichteten davon, lange Zeit in Kurzarbeit gewesen zu sein. Ein großer Teil von ihnen gab darüber hinaus an, trotzdem „normal“, daher Vollzeit,

gearbeitet zu haben. Angesichts der häufig geringen Löhne in der Branche stellte das reduzierte Einkommen während der Kurzarbeit eine weitere finanzielle Einschränkung dar. Hinzukam der Wegfall des in der Branche zentralen Trinkgelds. Dies führte angesichts gleichbleibender bzw. steigender Lebenshaltungskosten bei vielen zu einer Verschärfung der ohnehin prekären ökonomischen Situation. Unser Datenmaterial weist außerdem darauf hin, dass die Pandemie die Wahrnehmung von Unsicherheit hinsichtlich der (eigenen) Zukunft (in) der Branche verstärkt hat. Dennoch darf nicht aus dem Blick geraten, dass die vermeintlichen Auslöser für die Umorientierung von Beschäftigten, insbesondere die prekären ökonomischen Verhältnisse aufgrund geringer Entlohnung, nicht neu entstanden sind, sondern sich lediglich verschärften.

Aus den Erfahrungen der Beschäftigten in der Pandemie kann die Lehre gezogen werden, dass eine grundlegende Evaluierung der Erfahrung mit Kurzarbeit in der Branche und darauf aufbauend der Prüfung der Kurzarbeitshilfen für die Zukunft notwendig wären. Da Kurzarbeit eine Nettoersatzleistung darstellt, muss allerdings vor allem darauf fokussiert werden, dass Löhne insgesamt existenzsichernd sind. Gerade in Zeiten multipler Krisen sollte dringend gewährleistet werden, dass die angemessen ist und positive Zukunftsperspektiven für einen Branchenverbleib bestehen.

Neben prekären Arbeitsbedingungen wie nachteiligen Arbeitszeiten und niedriger Entlohnung stellte für die interviewten Beschäftigten auch das **Arbeitsklima** in den Betrieben häufig eine große Belastung dar. Die erhobenen Daten zeigen, dass ein als negativ wahrgenommenes Arbeitsklima im Betrieb in engem Zusammenhang mit dem hohen Arbeitsdruck steht, dessen Ursache wiederum vor allem in der Unterbesetzung der Belegschaften liegt. Die Erzählung, aufgrund des Zeitdrucks nicht einmal mehr auf die Toilette gehen oder ordentlich Trinken zu können, war kein Einzelfall. Darüber hinaus fühlten sich die interviewten Beschäftigten von Vorgesetzten für ihre Leistungen im Betrieb häufig nicht anerkannt und wünschten sich einen anderen, wertschätzenden Umgang. Insgesamt wurde deutlich, dass sich in vielen Betrieben der Branche starke Hierarchisierungen und eine raue Befehlskultur etabliert haben, die sich negativ auf den Zusammenhalt von Kolleg:innen sowie das psychische und auch physische Wohlbefinden der Beschäftigten auswirkten. Als häufigste gesundheitliche Belastungen durch die Arbeit wurden Beschwerden in der Wirbelsäule, insbesondere Rückenschmerzen oder Knieprobleme genannt. Im Service wurde vor allem das viele Laufen zwischen Küche und Restaurantbereich, häufig mit schweren Tablett, und in der Küche das viele Stehen und Bücken sowie das Heben schwerer Gegenstände als körperlich belastend empfunden. Die größten Belastungen wurden im Housekeeping deutlich, wo neben der körperlich anstrengenden Arbeit vor allem der Druck in einer bestimmten Zeit alle belegten Zimmer fertig machen zu müssen Stress verursachte. Obwohl die **gesundheitlichen Belastungen** in der Branche als sehr groß wahrgenommen wurden, berichteten viele Interviewte davon, bei Beschwerden nicht oder erst sehr spät in den Krankenstand zu gehen. Unsere qualitativen Daten deuten daher darauf hin, dass Präsentismus eine weit verbreitete Praxis in der Branche darstellt. Grundlegend für den Druck auf die Beschäftigten, im Betrieb nicht fehlen und die Kolleg:innenschaft nicht belasten zu dürfen, war die häufige personelle Unterbesetzung in den Betrieben, die sich in der Hochsaison oder zu Kernzeiten besonders bemerkbar machte.

Insgesamt zeigen die Erzählungen zum Arbeitsklima, dass es einen Wandel der Branchenkultur bräuchte, der weg von einem rauen Umgangston sowie stark ausgeprägten Hierarchien und hin zu einem größeren Bewusstsein der Arbeitgeber:innen über ihre Fürsorgepflichten durch z.B. einen wertschätzenden Umgang im Betrieb und regelmäßige Mitarbeiter:innengespräche führt. Hierfür sind neben grundlegenden Maßnahmen zur Linderung des Arbeitsdrucks im Betrieb, der vor allem in kleineren Betrieben Arbeitgeber:innen ebenso trifft, auch Strategien zur Stärkung von Personalführungskompetenzen gefragt. Da auch die gesundheitlichen Belastungen der Beschäftigten in der Branche eng mit dem durch Unterbesetzung bedingten Arbeitsdruck verbunden sind, braucht es zur Steigerung des psychischen und körperlichen Wohlbefindens von Arbeitnehmer:innen in der Branche umfassende Handlungsansätze. Darüber hinaus sollte – nicht zuletzt durch öffentliche Kampagnen – ein stärkeres Bewusstsein für die schädlichen Auswirkungen von Präsentismusverhalten geschaffen werden, wie dies im Zuge der Pandemie zum Teil schon stattgefunden hat.

Arbeitsdruck, Überstunden, geringe Entlohnung, fehlende Wertschätzung – all das ist unserer Untersuchung zufolge nicht nur charakteristisch für Arbeitsverhältnisse im Tourismus, sondern birgt auch ein großes Konfliktpotenzial in sich. Gleichzeitig handelt es sich keineswegs um eine Branche, in der Arbeitsproteste im Aufwind sind. Im Gegenteil, ist der Organisationsgrad in der Branche doch äußerst gering. Umso entscheidender erschien es uns, in der vorliegenden Studie ein Verständnis dafür zu entwickeln, wie Beschäftigte in der Branche mit **Arbeitskonflikten** umgehen, um daran aufbauend über geeignete mitbestimmungspolitische Strategien reflektieren zu können. Die Gründe warum – wie unsere Daten zeigen – Beschäftigte prekäre Arbeitsbedingungen häufig stillschweigend akzeptierten sind vielfältig. Klar ersichtlich wurde, dass sich vor allem vulnerable Gruppen wie Migrierte, aber auch junge Beschäftigte in einer schwachen Verhandlungsposition sehen. Ein weiterer Grund stellt die häufig starke Identifikation mit dem Betrieb dar. Insbesondere bei Beschäftigten in Familienbetrieben zeigte sich das Problem, dass persönliche Beziehungen die Geltendmachung von Rechten, z.B. durch den Gang zur Interessensvertretung, erschwerten. Bei Mitarbeiter:innen, die schon länger im Betrieb waren, führte vor allem die Erfahrung der Enttäuschung, darüber dass das Verantwortungsgefühl gegenüber dem Betrieb nicht bzw. zu wenig wertgeschätzt wurde dazu, dass sie sich stärker abgrenzten und mehr auf ihre Work-Life-Balance achteten. Ebenfalls eine Strategie, die sich mit zunehmenden Berufsjahren auszubilden scheint, ist sich individuell eine bessere Position im Betrieb und eine höhere Entlohnung zu verhandeln. Das Mittel, das wir allerdings am häufigsten in den Interviews vorfanden, um gegen Missstände im Betrieb vorzugehen, war es, zu kündigen. Statt stärker in die Offensive zu gehen, entschieden sich die interviewten Arbeitnehmer:innen meist dazu, das Arbeitsverhältnis zu wechseln.

Deutlich wird außerdem, dass sich Beschäftigte bei Arbeitsrechtsverletzungen häufig nicht oder erst spät an die **Interessensvertretung** wenden, da sie befürchten, dies könnte im Betrieb oder auch für zukünftige Arbeitsverhältnisse negativ auf sie zurückfallen. Auch wenn der Gang zur Arbeiterkammer in den allermeisten Fällen erst erfolgte, nachdem das Arbeitsverhältnis bereits beendet war, wurde die Rechtsberatung dennoch – zumindest retrospektiv – als Empowerment erfahren. Aus den Interviews wurden zwar einige individuelle Handlungsstrategien, prekären Arbeitsbedingungen im Betrieb zu begegnen, jedoch kaum Erzählungen über kollektive Zusammenschlüsse ersichtlich. Eine Schwierigkeit stellt dafür insbesondere die hohe Fluktuation von Beschäftigten in der Branche dar, die den Aufbau längerfristiger kollektiver Strukturen behindert. Das einzige Beispiel eines erfolgreichen Zusammenschlusses, in dem es Beschäftigten eines Hotels gelang im Zuge der Pandemie trotz Kurzarbeit die fortgesetzte Ausbezahlung der vollen Löhne zu verhandeln und sich in Folge dessen ein Betriebsrat gründete, zeigt, dass trotz schwieriger Voraussetzungen auch im Gastgewerbe Organisation prinzipiell möglich ist.

Es braucht allerdings Konzepte, die die kleinteilige und volatile Struktur der Branche zum Ausgangspunkt nehmen und darauf aufbauend eine niederschwellige Interessensvertretung ermöglichen. Eine Idee, die ein Interviewter hierfür aufwarf, die aber nach ihrer Umsetzbarkeit befragt werden müsste, ist die Schaffung von Zwischenstrukturen durch einen überbetrieblichen Betriebsrat, z.B. auf Bezirksebene. Jedenfalls geht es grundsätzlich darum, darüber nachzudenken, wie erstens auch in kleineren Betrieben Betriebsratsgründungen gefördert und zweitens über Betriebsstrukturen hinaus, Organisation gelingen kann. Vor dem Hintergrund, dass jene Arbeitnehmer:innen, die am prekärsten beschäftigt sind, sich häufig nicht an die Interessensvertretung wenden, sollten vor allem auch Strategien entwickelt werden, durch die niederschwellig Informationen über Arbeitsrechte bereitgestellt und Beschäftigte erreicht werden können. Dabei ist es unseren Befunden zufolge besonders wichtig, vulnerable Gruppen wie junge und migrierte Beschäftigte durch gezielte Angebote zu stärken. Hierfür ist unter anderem eine Ausweitung der Beratung der Beschäftigten in ihren Erstsprachen sowie auch die verstärkte Anstellung migrantischer Funktionär:innen in der Arbeitnehmer:innenvertretung von zentraler Bedeutung. Aber auch vorhandene Ansätze aus anderen als schwer organisierbar geltenden Branchen – wie z.B. der 24-Stundenbetreuung – oder in anderen Kontexten bzw. Ländern stärker etablierte Strategien des „Community Organizing“ und der „Worker Centres“ könnten Anregungen für das Gastgewerbe liefern.

Insgesamt wird in den Interviews deutlich, dass die **Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten** in der Branche als gering wahrgenommen werden. Am ehesten waren es Interviewte aus dem Hotelgewerbe,

die von Weiterbildungs- und Aufstiegsmöglichkeiten berichteten. Laut den meisten Befragten, die im Service in Cafés oder Restaurants tätig waren, gab es diese Möglichkeiten nicht. Die Tätigkeit im Service wurde mitunter sogar als Hindernis für berufliche Weiterentwicklung gesehen. Ausnahmen bildeten die wenigen interviewten Männer mittleren Alters, die sich zu Oberkellnern hochgearbeitet hatten, aber zum Zeitpunkt des Interviews ebenfalls keine weiteren Aufstiegsmöglichkeiten mehr erkannten. Selbst wenn in Bereichen wie der Rezeption oder der Küche zwar (potentiell) Aufstiegsmöglichkeiten vorhanden waren, boten diese keinen starken Anreiz für die Beschäftigten. Denn die mit dem Aufstieg einhergehende größere Verantwortung und die erweiterten Aufgabenbereiche schlugen sich den Interviewten zufolge meist unzureichend in der Entlohnung und/oder einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen nieder. Ein zusätzliches Problem war, dass Weiterbildungsmöglichkeiten – auch wenn sie theoretisch bestanden – praktisch nicht besucht werden konnten, weil beispielsweise die Zeit dafür vom Betrieb nicht zur Verfügung gestellt wurde. Diese fehlenden Weiterbildungs- und Aufstiegsperspektiven, die prekären Arbeitsbedingungen sowie attraktivere Möglichkeiten in anderen Branchen führten dazu, dass ein Teil der Befragten dem Gastgewerbe den Rücken zukehrte. Die Erzählungen der Interviewten zeigen, dass es für Beschäftigte in unterschiedlichen Lebensphasen und dabei insbesondere für jene, für die sich verstärkt Vereinbarkeitsfragen stellen, neben ökonomischen Gründen und gesundheitlichen Belastungen vor allem die Arbeitszeiten in der Branche waren, die sie zu einem Branchenwechsel bewegt haben. Ein weiterer Aspekt, warum der Branchenausstieg vielen Beschäftigten nicht fern liegt, ist die starke Fluktuationskultur in der Branche.

Die Ergebnisse verdeutlichen, dass es – insbesondere mit Blick auf den Branchenverbleib – wichtig wäre, den Mitarbeiter:innen verstärkt Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung sowie Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten im Betrieb zu bieten. Dabei wäre die Integration von lebensorientierten Ansätzen, die zum Beispiel die besonderen Voraussetzungen und Bedürfnisse von Arbeitnehmer:innen mit Familie oder älteren Beschäftigten berücksichtigen, von zentraler Bedeutung. Darüber hinaus zeigt sich, dass insgesamt Strategien geboten sind, die zur Mitarbeiter:innenbindung beitragen. Denn es geht nicht nur darum – wie im medialen Diskurs zum Fachkräftemangel suggeriert – Mitarbeiter:innen zu gewinnen, sondern sie vor allem auch zu halten. Das beste Mittel dafür ist zweifelslos die Verbesserung der Arbeitsbedingungen im umfassenden Sinn, wie wir es in dieser Studie dargelegt haben.

Ausblick

Die vorliegende Studie stellt erste Erkenntnisse zu den Arbeitsbedingungen in einer in Österreich bisher wenig erforschten Branche bereit. Durch die erhobenen Interviews mit einer Vielfalt an Beschäftigten in demografischer Hinsicht, aber auch in Bezug auf ihre Arbeitsfelder – in Hotels, Restaurants, Cafés, Kantinen, Imbissbuden oder im Catering – haben wir versucht, die Heterogenität der Branche abzubilden und ein generelles Bild zu vermitteln. Gerade aufgrund der Vielfältigkeit des Gastgewerbes wäre es für zukünftige Forschung auch wichtig, differenzierter einzelne Bereiche der Branche zu untersuchen und in die Tiefe zu gehen. Besonders interessant erscheinen uns hierbei die Bereiche Housekeeping und Küchenhilfe, die wir in unserer Forschung zwar erfasst haben, aber aufgrund der zu geringen Interviewanzahl nicht vertieft untersuchen konnten. Für das Housekeeping wie für die Küchenhilfe trifft zu, dass es sich um feminisierte und migrantisierte – und damit einhergehend besonders prekäre – Arbeitsfelder handelt, die gesellschaftlich meist unsichtbar bleiben. Umso wichtiger wäre es, hier durch weitere Forschung gesellschaftliche Aufmerksamkeit für diese in der Branche am meisten benachteiligten Beschäftigten zu schaffen. Aber auch für die anderen Bereiche bräuchte es gesonderte Forschungsarbeiten, die sich den spezifischen Bedingungen in den einzelnen Feldern widmen und darauf aufbauend noch differenziertere Handlungsempfehlungen formulieren.

Nicht zuletzt zeigen unsere Befunde, dass es nicht alleinig Verbesserungen im Betrieb, sondern auch breiterer gesellschaftlicher und politischer Veränderungen bedarf, um die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten im Gastgewerbe zu fördern. Wie wir ausgeführt haben, ist die Politik gefragt, wenn es um die Ausgestaltung der gesetzlichen und institutionellen Rahmenbedingungen geht – z.B. in der Festlegung von Arbeitszeitbestimmungen oder in der Bereitstellung von Ressourcen für die Kontrolle von

Arbeitsbedingungen in Betrieben, die Lehrstellenförderung und die Prüfung in der AMS-Vermittlung. Bei Gastronomie und Hotellerie handelt es sich um eine Branche, in der die gesellschaftliche Erwartung vorliegt, dass Randzeiten bedient und insgesamt eine umfassende zeitliche wie räumliche Verfügbarkeit der gebotenen Dienstleistungen bereitgestellt wird. Hier bedarf es für eine Veränderung auch ein gesellschaftliches Umdenken was die Allzeitverfügbarkeit gastronomischer Services betrifft. Konkret heißt das beispielweise, dass eine größere Akzeptanz gegenüber eingeschränkteren Öffnungszeiten und früheren Sperrstunden entwickelt werden müsste. Unsere Studie soll daher nicht zuletzt einen Betrag dafür leisten, auch uns alle als Konsument:innen und Gäste für die häufig schwierigen Arbeitsrealitäten von Menschen im Gastgewerbe zu sensibilisieren.

14. Literatur

- Aschauer, W.; Gann, F. (2017). Zu den Paradoxien der gegenwärtigen Integrationsdiskurse von Flüchtlingen in Österreich: Wie in der Forderung nach individueller Leistung erschwerte Ausgangs- und Kontextbedingungen missachtet werden. In: Oberlechner, M.; Trültzsch-Wijnen, C; Duval, P. (Hg.): Migration bildet. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, 279-302.
- Bernhardt, A.; Dresser, L.; Hatton, E. (2003). The coffee pot wars: Unions and firm restructuring in the hotel industry. In: Appelbaum, E.; Bernhardt, A.; Murnane, R. (Hg.): Low-wage America: How employers are reshaping opportunity in the workplace. New York: Russell Sage Foundation, 33-76.
- Biehl, K.; Kaske, R. (Hg.) (2011). Tourismus in Österreich 2011. Mit einer Sonderauswertung des Österreichischen Arbeitsklimaindex. In: Verkehr und Infrastruktur, Wien, Arbeiterkammer Wien, Vida.
- Bliem, W.; Bröckl, A.; Erdö, R.; Kargl, M.; Van den Nest, E. (2022). Branchenreport Tourismus und Freizeitwirtschaft. Endbericht. Wien: Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw).
- Bourdieu, P. (2005). Die männliche Herrschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bourdieu, P. (2013). Meditationen: zur Kritik der scholastischen Vernunft. 3. Aufl. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Dornmayr, H.; Riepl, M. (2022). Unternehmensbefragung zum Fachkräftebedarf/-mangel Fachkräftenradar 2022, ibw-Forschungsbericht Nr. 210. Wien: ibw – Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft <https://ibw.at/resource/download/2432/ibw-forschungsbericht-210.pdf>
- Dörre, K. (2005): Prekarisierung contra Flexicurity. Unsichere Beschäftigungsverhältnisse als arbeitspolitische Herausforderung. In: Kronauer, M.; Linne, G. (Hg.), Flexicurity. Die Suche nach Sicherheit in der Flexibilität. Berlin: Edition Sigma, 53-71.
- Eggenhofer-Rehart, P.; Latzke, M.; Pernkopf, K.; Zellhofer, D.; Mayrhofer, W.; Steyrer, J. (2018). Refugees' Career Capital Welcome? Afghan and Syrian Refugee job Seekers in Austria. In: Journal of Vocational Behavior, 105, 31-45.
- El-Mafaalani, A.; Waleciak, J.; Weitzel, G. (2017). Tatsächliche, messbare und subjektiv wahrgenommene Diskriminierung. In: Scherr, A.; El-Mafaalani, A.; Yüksel, G. (Hg.): Handbuch Diskriminierung. Wiesbaden: Springer VS, 173-189.
- Fedyuk, O.; Stewart, P. (2018). Inclusion and Exclusion in Europa. Migration, Work and Employment Perspectives. London/New York: ECPR Press.
- Fink, M.; Titelbach, G.; Vogtenhuber, S.; Hofer, H. (2015). Gibt es in Österreich einen Fachkräftemangel? Analyse anhand von ökonomischen Knappheitsindikatoren. Projektbericht. Wien: Institut für Höhere Studien (IHS). https://irihs.ihs.ac.at/id/eprint/3891/1/IHS_Fachkr%C3%A4ftemangel_Endbericht_09122015_final.pdf
- Flecker, J. (2017). Arbeit und Beschäftigung: eine soziologische Einführung. Wien: Facultas.
- Gardini, M. A. (2014). Marketing-Management in der Hotellerie. 3. Aufl. Berlin/München/Boston: De Gruyter.
- Guhleemann, K.; Georg, A. (2011). Auswirkungen der Arbeit in der Gastronomie auf junge Beschäftigte und deren Lebenswelten. Endbericht der Sozialforschungsstelle im Auftrag der BG Nahrungsmittel und Gastgewerbe. Dortmund: Sozialforschungsstelle der TU.
- Guhleemann, K.; Krüger, F.; Georg, A.; Katenkamp, O. (2016). Gestaltungsoptionen von Berufskarrieren im Gastgewerbe – Kontinuierlich wechselhaft. In: Frerichs, F. (Hg.): Altern in der Erwerbsarbeit. Perspektiven der Laufbahngestaltung. Wiesbaden: Springer VS, 313-326.
- Guhleemann, K.; Best, C. (2021). Vom Sternerestaurant in die Kantine? Möglichkeiten und Grenzen für ein berufliches Altern im Gastgewerbe. In: Richter, G. (Hg.): Arbeit und Altern. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft, 77-92.
- Guhleemann, K.; Krüger, F. (2018). Immer auf dem Sprung: Typische Erwerbsbiografien und kritische Berufsphasen im Gastgewerbe. In: Beerheide, E.; Georg, A.; Goedicke, A.; Nordbrock, C.; Seiler, K. (Hg.): Gesundheitsgerechte Dienstleistungsarbeit. Dortmunder Beiträge zur Sozialforschung. Wiesbaden: Springer VS, 107-132.
- Haraldsson, G. D.; Kellam, J. (2021). Going Public: Iceland's journey to a shorter working week. https://en.alda.is/wp-content/uploads/2021/07/ICELAND_4DW.pdf (Zugriff: 11.10.22)
- Heilegger, G. (2012). Zur rechtlichen Zulässigkeit und Interpretation von All-In-Vereinbarungen. In: DRdA, 17 (1), 17-23.
- Kalbermatter, J. (2020). Bleiberecht in der Gastro-Küche: Migrationspolitische Regulierungen und Arbeitsverhältnisse von Geflüchteten mit unsicherem Aufenthaltsstatus. Zürich: Seismo.
- Kalbermatter, J.; Schief, S. (2019). Dynamiken zwischen Citizenship und Arbeitsverhältnissen von Geflüchteten mit unsicherem Aufenthaltsstatus. Eine Untersuchung in gastronomischen Betrieben der Schweiz. In: Soziale Welt, 70 (2), 144-171.
- Krüger, F.; Guhleemann, K. (2018). Arbeit und Arbeitsbedingungen im Gastgewerbe. In: Beerheide, E., Georg, A., Goedicke, A., Nordbrock, C., Seiler, K. (Hg.): Gesundheitsgerechte Dienstleistungsarbeit. Wiesbaden: Springer VS, 79-104.
- Lohmann-Haislah, A. (2012). Stressreport Deutschland 2012. Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden. Dortmund: BAUA. https://www.baua.de/DE/Angebote/Publikationen/Berichte/Gd68.pdf?__blob=publication-File&v=1

- Maack, K.; Hacves, J.; Homann, B.; Schmid, K. (2013). Die Zukunft des Gastgewerbes – Beschäftigungsperspektiven im deutschen Gastgewerbe. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S., & Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. In: *Scandinavian journal of psychology*, 49 (1), 59-68.
- Mayer-Ahuja, N., & Birke, P. (2019). „Wir brauchen den Wasserkopf gar nicht“: Alltägliche Arbeitserfahrung und ‚Labor Unrest‘ im Spiegel von SOFI-Studien zur bundesdeutschen Automobilindustrie. In: Dunkel, W.; Hanekop, H.; Mayer-Ahuja, N. (Hg.): *Blick zurück nach vorn: Sekundäranalysen zum Wandel von Arbeit nach dem Fordismus*. Frankfurt a.M./New York: Campus Verlag, 59-98.
- Mayerl, M.; Lachmayr N. (2022). Deckung des Fachkräftebedarfs durch Ausbildung? Berufsverhalten und Laufbahnenentwicklung am Beispiel des Tourismussektors. In: Weyland, U.; Ziegler, B.; Driesel-Lange, K.; Kruse, A. (Hg.): *Entwicklungen und Perspektiven in der Berufsorientierung. Stand und Herausforderungen*. Bonn: BIBB, 156-178.
- McDowell, L.; Batnitzky, A.; Dyer, S. (2007). Division, Segmentation, and Interpellation: The Embodied Labors of Migrant Workers in a Greater London Hotel. *Economic Geography*, 83 (1), 1-25.
- Meuser, M.; Nagel, U. (2009). Das Experteninterview—konzeptionelle Grundlagen und methodische Anlage. In: Pickel, S.; Pickel, G.; Lauth, HJ.; Jahn, D. (Hg.): *Methoden der vergleichenden Politik- und Sozialwissenschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 465-479.
- Morrison, C.; Sacchetto, D.; Cretu, O. (2014). Labour mobility in construction: migrant workers’ strategies between integration and turnover. In: *Construction Labour Research-CLR News*, 2, 33-49.
- Morrison, C.; Sacchetto, D.; Croucher, R. (2020). Migration, ethnicity and solidarity: ‘multinational workers’ in the former Soviet Union. *British Journal of Industrial Relations*, 58(4), 761-784.
- Neuhauser, J. (2019). Die Funktion migrantischer Arbeit – Zur Aktualität klassischer Segmentierungstheorien. In: *Kurswechsel*, 3, 13-22.
- Neuhauser, J. (2021). „Migrantisierung“ von Prekarität. Migrantische Beschäftigte in der COVID-19-Krise. <https://awblog.at/migrantisierung-von-prekaritaet/> (Zugriff: 26.09.22)
- Neuhauser, J.; El-Roumy, M.; Wexenberger, Y. (2021). Als ich diese Halle betreten habe, war ich wieder im Irak: Migrantische Systemerhalter_innen bei Hygiene Austria und der Post-AG. Webpublikation, Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien. <https://emedien.arbeiterkammer.at/viewer/image/AC16357630/1/#topDocAnchor>
- Reisenzaun, I. (2018). „Dann hab ich zwei Monate durchgearbeitet, jeden Tag 12 Stunden.“ Arbeitszeitpraktiken im Tourismus – Erfahrungen aus Sicht von Lehrlingen. In: Schönauer, A.; Eichmann, H.; Saupe, B. (Hg.). *Arbeitszeitlandschaften in Österreich. Praxis und Regulierungen in heterogenen Erwerbsfelder*. Baden-Baden: Nomos, 187-204.
- Saupe, B.; Stadler, B. (2016). Flexible Arbeitszeiten – die Perspektive der ArbeitnehmerInnen. Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt. Endbericht im Auftrag der Arbeiterkammern Wien, Niederösterreich und Oberösterreich, https://www.forba.at/wp-content/uploads/2018/11/1228-FB_11_2016.pdf
- Scherr, A.; Breit, H. (2020). Diskriminierung, Anerkennung und der Sinn für die eigene soziale Position. Wie Diskriminierungserfahrungen Bildungsprozesse und Lebenschancen beeinflussen. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Scholz, S. (2008). Gewaltgefühle. Überlegungen zum Zusammenhang von Männlichkeit, Gewalt und Emotionen. *Feministische Studien*, 26 (1), 106-121.
- Verwiebe, R., Fritsch, NS., Liedl, B. (2019). Der Arbeitsmarkt in Österreich. In: Aschauer, W.; Beham-Rabanser, M.; Bodi-Fernandez, O.; Haller, M.; Muckenhuber, J. (Hg.): *Die Lebenssituation von Migrantinnen und Migranten in Österreich*. Wiesbaden: Springer VS, 113-153.
- Verwiebe, R.; Kittel, B.; Dellinger, F.; Liebhart, C.; Schiestl, D.; Haindorfer, R.; Liedl, B. (2019). Finding your way into employment against all odds? Successful job search of refugees in Austria. In: *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 45 (9), 1401-1418.
- VIDC (Vienna Institute for International Dialogue and Cooperation) (2020). Arbeitsbedingungen in der Ernte. Zunahme von Ausbeutung und Menschenhandel im Zeichen von Corona? https://www.vidc.org/fileadmin/nadja/bericht_ws_3_ernte_vidc-iom_langfassung.pdf (Zugriff: 26.09.22)
- Vogt, M. (2004). Arbeitsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe – Eine Branche im Wandel? FORBA – Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt. Wien: Arbeitskammer Wien. https://www.arbeiterkammer.at/infopool/wien/Verkehr_und_Infrastruktur_19.pdf
- Waldinger, R.; Lichter, M. I. (2003). *How the other half works*. Berkeley: University of California Press.
- Wotha, B.; Beyer, D. (2019). Hoteldirektor vs. Zimmermädchen. *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, 11 (3), 357-380.

Weitere Quellen

- AMS (Arbeitsmarktservice) (2018): Spezialthema zum Arbeitsmarkt. Zugangswege für ausländische Fachkräfte zum österreichischen Arbeitsmarkt: ein Überblick. https://www.ams.at/content/dam/dokumente/arbeitsmarktdaten/001_spezialthema_0218.pdf (Zugriff: 06.10.22)
- AMS (Arbeitsmarktservice) (2022): Die Arbeitsmarktlage in der Gastronomie. In: Spezialthema zum Arbeitsmarkt. https://www.ams.at/content/dam/download/arbeitsmarktdaten/%C3%B6sterreich/berichte-auswertungen/001_spezialthema_0522.pdf. (Zugriff: 25.09.22)
- AMS (Arbeitsmarktservice) (2022a): Das Tourismusjahr 2020/21 in der Corona-Krise. In: Spezialthema zum Arbeitsmarkt. https://www.ams.at/content/dam/download/arbeitsmarktdaten/%C3%B6sterreich/berichte-auswertungen/001_spezialthema_0122.pdf (Zugriff: 25.09.22)
- BML (Bundesministerium Land- und Forstwirtschaft, Regionen und Wasserwirtschaft) (2022): Neuregelung der Rot-Weiß-Rot-Karte. <https://info.bml.gv.at/themen/tourismus/tourismuspolitische-themen/arbeitsmarkt-ausbildung/rwr-karte.html> (Zugriff: 26.09.22)
- BML (Bundesministerium Land- und Forstwirtschaft, Regionen und Wasserwirtschaft) (2021): Zahlen und Fakten zum österreichischen Tourismus. <https://info.bml.gv.at/themen/tourismus/tourismus-in-oesterreich/statistik/tourismus-zahlen-und-fakten-2021.html> (Zugriff: 26.09.22)
- BMAW (Bundesministerium Arbeit und Wirtschaft) (2022): Arbeitsmarktinformationssystem (AMIS). https://www.dnet.at/Amis/Datenbank/DB_Index.aspx. Zugegriffen von April bis Oktober 2022
- Der Standard (11.06.2021): Köche und Kellner wieder händeringend gesucht. <https://www.derstandard.at/story/2000127302161/wieder-lautes-wehklagen-ueber-mangel-an-koechen-und-kellnern> (Zugriff: 26.09.22)
- Der Standard (02.05.2022): Minister Kocher: Geflüchtete werden Fachkräftemangel lindern. <https://www.derstandard.at/story/2000135353239/minister-kocher-gefluechtete-werden-fachkraeftemangel-lindern> (Zugriff: 26.09.22)
- Der Standard (06.07.2022): Kellner wird österreichweit zum Mangelberuf. <https://www.derstandard.at/story/2000137211054/kellner-wird-oesterreichweit-zum-mangelberuf> (Zugriff: 26.09.22)
- Der Standard (17.11.2022): Von der Juristin zur Küchenhilfe? Schwieriger Einstieg für Ukraine-Geflüchtete am Arbeitsmarkt. <https://www.derstandard.at/story/2000140845389/von-der-juristin-zur-kuechenhilfe-schwieriger-einstieg-fuer-ukraine-gefluechtete?ref=rss> (Zugriff: 19.11.22)
- DGB (Deutscher Gewerkschaftsbund) (2020): Ausbildungsreport 2020. <https://jugend.dgb.de/meldungen/ausbildung/++co++7ff98b12-dbbc-11ea-b32c-001a4a16011a> (Zugriff: 26.09.22)
- Die Presse (16.05.2022): Tourismus will nach zwei Jahren Corona mit Personallücke durchstarten. <https://www.diepresse.com/6140232/tourismus-will-nach-zwei-jahren-corona-mit-personalluecke-durchstarten> (Zugriff: 26.09.22)
- Heute (16.05.2022): Wirt zahlt 3.200 Euro netto für Gastro-Job an der Bar. <https://www.heute.at/s/kaerntner-wirtschaft-entdeckt-wundermittel-gegen-personalmangel-100207215> (Zugriff: 26.09.22)
- Kronen Zeitung (15.05.2022): Gastronomie: Wirt bietet Gehalt von 3200 € netto. <https://www.krone.at/2708489> (Zugriff: 26.09.22)
- Momentum (2022): Gastro und Hotellerie setzen in der Krise vorrangig auf staatliche Zuschüsse statt Kurzarbeit. <https://www.momentum-institut.at/grafik/gastro-und-hotellerie-staatliche-zuschuesse-statt-kurzarbeit> (Zugriff: 26.09.22)
- Momentum (19.05.2022): Hotel bietet 4-Tage-Woche bei vollem Lohn: "Haben das erst nicht geglaubt". <https://www.moment.at/story/4-tage-woche-parkhotel-brunauer-salzburg> (Zugriff: 02.10.22)
- Momentum (12.10.2021): Arbeitskräftemangel, hausgemacht. <https://www.momentum-institut.at/news/arbeitskraeftemangel-hausgemacht> (Zugriff: 26.09.22)
- ORF (28.05.2022): WKÖ: Fachkräftemangel wird zu Arbeitskräftemangel. <https://orf.at/stories/3268245/> (Zugriff: 26.09.22)
- ÖGB/AK (2022): Job und Corona. Stand 04.10.2022. <https://jobundcorona.at/kurzarbeit/> (Zugriff: 04.10.22)
- Parlament (2022): Tourismus Österreich 2021. https://www.parlament.gv.at/PAKT/VHG/XXVII/III/III_00671/imfname_1451280.pdf (Zugriff: 26.09.22)
- Statistik Austria (2022): Armut. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/einkommen-und-soziale-lage/armut/> (Zugriff: 08.11.22)
- Statistik Austria (2021): Beherbergung und Gastronomie (ÖNACE 2008: Abschnitt I) Ausgewählte Strukturmerkmale nach Beschäftigtengrößenklassen. WirtschaftsAtlas, Statistik Austria. <https://www.statistik.at/services/tools/tools/wirtschaftsatlas> (Zugriff: 10.10.22)
- USP Unternehmensservice Portal: <https://www.usp.gv.at/mitarbeiter/auslaendische-beschaefigte/berechtigungen-zur-beschaefigung-fuer-arbeitgeber/beschaefigungsbewilligung-allgemeines.htm> (Zugriff: 10.10.22)
- WIFO (2020): COVID-19-Pandemie: Rückgang der Beschäftigung und Anstieg der Arbeitslosigkeit halten im April an. https://www.wifo.ac.at/jart/prj3/wifo/resources/person_dokument/person_dokument.jart?publikationsid=65983&mime_type=application/pdf (Zugriff: 26.09.22)

- WKO (2020): Infos für Lehrbetriebe und Ausbilder. <https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/infos-fuer-lehrbetriebe-und-ausbilder.html> (Zugriff: 10.10.22)
- WKO (2021): Daten zum Qualitätsmanagement in der Lehrlingsausbildung; Österreich Gesamt, Kumulierte Werte von 2018 bis 2020. <https://www.wko.at/service/bildung-lehre/qml-jahresauswertung.pdf> (Zugriff: 26.09.22)
- WKO (2022): LEHRLINGE IN ÖSTERREICH 2021. Abteilung für Statistik Jänner 2022. <https://wko.at/statistik/jahrbuch/lehrlinge21.pdf> (Zugriff: 26.09.22)
- WKO (2022a) Arbeitsrecht in der Hotellerie in Coronazeiten. Kurzarbeit und sonstige arbeitsrechtliche Informationen für Betriebe. <https://www.wko.at/branchen/tourismus-freizeitwirtschaft/hotellerie/arbeitsrecht-in-der-hotellerie-in-coronazeiten.html> (Zugriff: 26.09.22)

Gesetzestexte

- Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch. Gesamte Rechtsvorschrift. Fassung vom 31.12.2020. <https://www.ris.bka.gv.at/eli/jgs/1811/946/P1155/NOR40221524> (Zugriff: 26.09.22)
- Allgemeines Sozialversicherungsgesetz - ASVG, §44, Abs.3, Oberösterreichische Gebietskrankenkasse. Festsetzung von Trinkgeldpauschalen für Dienstnehmer im Hotel- und Gastgewerbe 11.12.2019. https://www.ris.bka.gv.at/Dokumente/Avsv/AVSV_2019_0168/AVSV_2019_0168.html (Zugriff: 01.10.22)
- Bundesgesetz über die Beschäftigung von Kindern und Jugendlichen 1987 (Kinder- und Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz 1987 – KJBG). Fassung vom 08.09.2022. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008632> (Zugriff: 26.09.22)
- Gesamte Rechtsvorschrift für Arbeitszeitgesetz (Bundesgesetz vom 11. Dezember 1969 über die Regelung der Arbeitszeit - Arbeitszeitgesetz - AZG). Fassung vom 12.09.2022. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238> (Zugriff: 26.09.22)
- Gesamte Rechtsvorschrift für Berufsausbildungsgesetz (Bundesgesetz vom 26. März 1969 über die Berufsausbildung von Lehrlingen - Berufsausbildungsgesetz – BAG). Fassung vom 23.09.2022. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10006276> (Zugriff: 26.09.22)
- Gesamte Rechtsvorschrift für Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch für die gesamten deutschen Erbländer der Österreichischen Monarchie – ABGB). Fassung vom 05.10.2022. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10001622> (Zugriff: 26.09.22)
- Gesamte Rechtsvorschrift für Fachkräfteverordnung 2022 (Verordnung des Bundesministers für Arbeit, mit der für das Jahr 2022 Mangelberufe für die Beschäftigung von ausländischen Fachkräften festgelegt werden (Fachkräfteverordnung 2022). Fassung vom 06.10.2022. <https://ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20011765> (Zugriff: 26.09.22)
- Gesamte Rechtsvorschrift für Arbeitsverfassungsgesetz. Fassung vom 04.11.2022. <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008329> 20011765 (Zugriff: 26.09.22)

Kollektivverträge

- Kollektivvertrag Oberösterreich, gültig ab 01.05.2022 <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/loehne-gastronomie-hotellerie-oberoesterreich-2022.pdf> (Zugriff: 04.09.22)
- Kollektivvertrag Arbeiterinnen und Arbeiter im Hotel- und Gastgewerbe. 01.05.2019. <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/rahmen-kv-hotel-gastgewerbe-arbeiter-2019.pdf> (Zugriff: 26.09.22)
- Kollektivvertrag für Angestellte im Hotel- und Gastgewerbe. 01.05.2019. <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/rahmen-kv-angestellte-hotel-gastgewerbe-2019.pdf> (Zugriff: 26.09.22)
- Lohnordnung Oberösterreich, gültig ab 01.05.2022. <https://www.wko.at/service/kollektivvertrag/loehne-gastronomie-hotellerie-oberoesterreich-2022.pdf> (Zugriff: 04.09.22)

Daten der Arbeiterkammer Oberösterreich

- AK OÖ (2022a): Statistik der Rechtsberatung 2013-2021 (unveröffentlichte Daten)
- AK OÖ (2022b): Analyse offene Stellen Gastronomie & Beherbergung Oberösterreich (unveröffentlichte Daten)
- AK OÖ (2022c): Österreichischer Arbeitsklimaindex. Sonderauswertung Gastronomieberufe (unveröffentlichte Daten)
- AKOÖ (2022d): Eigenberechnungen zum Medianeinkommen. Quellen: Beitragsgrundlagenstatistik der ÖGK und Statistik Austria (unveröffentlichte Daten)