

## Arbeitssituation von Beschäftigten in der Tourismusbranche im Salzkammergut

Kien, Christina; Salfinger, Brigitte

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Kien, C., & Salfinger, B. (2006). Arbeitssituation von Beschäftigten in der Tourismusbranche im Salzkammergut. *SWS-Rundschau*, 46(3), 330-356. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-164487>

### Nutzungsbedingungen:

*Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.*

*Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.*

### Terms of use:

*This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.*

*By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.*

# Arbeitssituation von Beschäftigten in der Tourismusbranche im Salzkammergut

Christina Kien/ Brigitte Salfinger (Wien)

Christina Kien/ Brigitte Salfinger: *Arbeitssituation von Beschäftigten in der Tourismusbranche im Salzkammergut* (S. 330–357)

Aufgrund des demografischen Wandels in Österreich wird der Anteil der älteren MitarbeiterInnen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen steigen. Eine rechtzeitige Auseinandersetzung mit der Frage nach der Erhaltung der Arbeitsfähigkeit und -motivation der ArbeitnehmerInnen ist daher notwendig. Die in diesem Beitrag vorgestellte Erhebung liefert auf Basis einer telefonischen Befragung eine detaillierte Beschreibung der Arbeitssituation von länger beschäftigten ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre in der Tourismusbranche im oberösterreichischen Salzkammergut. Spezifische Arbeitszufriedenheiten und -belastungen sowie deren Auswirkungen wurden untersucht. Anerkennung und Wertschätzung sowie Verminderung von einseitigen Arbeitsabläufen tragen beispielsweise wesentlich zur Verbesserung der Arbeitssituation bei. Vermutete Vorurteile von ArbeitgeberInnen gegenüber älteren ArbeitnehmerInnen wurden in der Studie nicht bestätigt.

*Schlagnworte: Arbeitsfähigkeit, Arbeitsbedingungen, ältere ArbeitnehmerInnen, Beherbergungs- und Gaststättenwesen*

Christina Kien/ Brigitte Salfinger: *Working Conditions of Employees in Tourism in the Austrian Salzkammergut Region* (pp. 330–357)

The share of elderly employees in the Austrian hotel and restaurant industry is expected to grow because of demographic changes. Therefore, it appears necessary to find ways how to sustain their workability and motivation for work. Based on a telephone survey, the presented study describes in detail the working conditions of long-term employees aged 35 plus in the hotel and restaurant industry of a tourism region in Austria, the »Salzkammergut«. Specific work-related satisfaction, strains and their consequences were analysed. Working conditions can be improved by recognition, appreciation and a less one-sided job profile. Assumed prejudices against elderly workers, on part of the employers, were not verified by this study.

*Keywords: workability, working conditions, elderly workers, hotel and restaurant industry*

## 1. Einleitung

Der Tourismus ist in Österreich aufgrund der vorherrschenden Arbeitsbedingungen (lange Dienstzeiten, Wochenend- und Saisonarbeit) von einer erhöhten Fluktuation der ArbeitnehmerInnen gekennzeichnet. ArbeitnehmerInnen scheinen in dieser Branche nicht alt zu werden, wie man salopp formulieren könnte.

Dies wird auch in der Altersstruktur der Beschäftigten im Beherbergungs- und Gaststättenwesen sichtbar. Ältere ArbeitnehmerInnen sind hier in einem geringeren Ausmaß beschäftigt (Biehl 2003, 39).<sup>1</sup> Aufgrund des allgemeinen demografischen Wandels wird dieser Altersgruppe jedoch eine immer bedeutendere Rolle zugemessen. Dieser Artikel setzt sich mit der Arbeitssituation von ArbeitnehmerInnen des Beherbergungs- und Gaststättenwesens in einer typischen touristischen Region – im oberösterreichischen Salzkammergut – auseinander: Es werden sowohl persönliche Einschätzungen der ArbeitnehmerInnen als auch die Sichtweise von ArbeitgeberInnen dargestellt.

Zunächst wird in Kapitel 2 das Forschungsinteresse für diesen Beitrag erläutert. Nach einer Darstellung der allgemeinen Struktur und Arbeitssituation in der Tourismusbranche in Österreich (Kap. 3) werden Methodik und Sample der empirischen Erhebung im oberösterreichischen Salzkammergut (Kap. 4) und danach deren Ergebnisse vorgestellt (Kap. 5). Auf Basis einer telefonischen Befragung werden die Arbeitszufriedenheit, die Arbeitsbelastungen, die Einschätzung der Arbeitsfähigkeit und Einflussfaktoren für die mögliche Wiederwahl eines Berufs in der Tourismusbranche ebenso beleuchtet wie die Zufriedenheit der ArbeitgeberInnen mit den Kompetenzen der älteren ArbeitnehmerInnen.

Im Schlusskapitel werden Verbesserungsmöglichkeiten diskutiert und ein Ausblick auf weiterführende Forschungsfragen im Hinblick auf Arbeitssituation und -zufriedenheit vermittelt.

## 2. Forschungsinteresse

Die von SORA im Jahr 2005 durchgeführte empirische Erhebung zur Arbeitssituation von älteren ArbeitnehmerInnen im Tourismus (SORA 2005) wurde im Rahmen der regionalen Teilaktion »ExpertInnen-Netzwerk Tourismus« des von der Europäischen Kommission (Europäischer Sozialfonds) und vom Land Oberösterreich geförderten Projekts »Winning Age Getting Future« (WAGE) durchgeführt.<sup>2</sup> Die grundlegende Zielsetzung von WAGE ist die Entwicklung und Umsetzung innovativer Maßnahmen: Dazu zählen Führungskräftebildung, Begleitung der Betriebe durch VertrauensberaterInnen bei der Analyse von Personalstruktur und Arbeitsbedingungen sowie bei der Entwicklung und Umsetzung von Modellen, die für das jeweilige Unternehmen praktikabel sind. Diese Maßnahmen sollen die Beschäftigungs- und Leistungsfähigkeit im Alter fördern helfen, und letztlich auch zur Steigerung der Beschäftigungsquote älterer

1 Eine detailliertere Darstellung der Altersverteilung der Beschäftigten im Tourismus erfolgt in Kapitel 3.

2 Nähere Informationen zu dem von den oberösterreichischen Sozialpartnern getragenen Projekt WAGE sind unter [www.wage.at](http://www.wage.at) zu finden.

ArbeitnehmerInnen beitragen. Ziel der regionalen Teilstudie war es, eine Situationsanalyse zu erstellen, die als Diskussionsbeitrag für die genannte Zielsetzung von WAGE und der Teilaktion »ExpertInnen-Netzwerk Tourismus« dienen sollte.

Um dem Ziel gerecht zu werden, die Beschäftigungsquote von älteren ArbeitnehmerInnen zu erhöhen, war es erforderlich, beide Gruppen von AkteurInnen (ArbeitnehmerInnen wie ArbeitgeberInnen) in die Analyse einzubeziehen. Belastende und nicht belastende Faktoren der Arbeitssituation wurden aus Sicht der ArbeitnehmerInnen identifiziert sowie Sichtweisen von ArbeitgeberInnen zu Fähigkeiten/ Kompetenzen von älteren und jüngeren Beschäftigten erfasst. Diese Situationsanalyse bildet eine Diskussionsbasis, um Ansatzpunkte für innovative Maßnahmen zu erarbeiten. Dieses Vorhaben ist deshalb besonders wichtig, da dem Tourismus als Wachstumsbranche einerseits Beschäftigungszuwächse prognostiziert werden, andererseits jedoch vor allem auch die Arbeitsbedingungen (lange Dienstzeiten, Wochenend- und Saisonarbeit) zu einer erhöhten ArbeitnehmerInnenfluktuation führen (Leodolter/ Kaske 2003, Vorwort, keine Seitenangabe).

Demografischen Prognosen zufolge werden 2015 bereits 24,8 Prozent der Bevölkerung Österreichs 60 Jahre und älter sein, während der Anteil der unter 14-Jährigen auf 14,1 Prozent sinken wird. Dementsprechend wird sich auch in Zukunft die Altersstruktur der Erwerbsbevölkerung verändern. Die Zahl älterer ArbeitnehmerInnen wird aufgrund der geburtenstarken Jahrgänge der 1960er-Jahre stark zunehmen. Spätestens 2010 wird die Mehrheit der österreichischen Erwerbsbevölkerung älter als 40 Jahre sein (Enzenhofer u. a. 2004, 10).

Eine von der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Oberösterreich in Auftrag gegebene Prognose zur Veränderung der Altersstruktur in Oberösterreich bis 2010 kommt zum Ergebnis, dass sich aufgrund der geringeren Geburtenrate und der älter werdenden Baby-Boom-Generation der Anteil der 45- bis 65-jährigen unselbstständig Erwerbstätigen von ca. 26 Prozent im Jahr 2002 auf ca. 31 Prozent im Jahr 2010 erhöhen wird. Der Anteil der 25- bis 44-Jährigen an den unselbstständig Beschäftigten wird von etwa 57 Prozent auf etwa 53 Prozent sinken. Gleichzeitig bleibt der Anteil der unselbstständig Erwerbstätigen im Alter von 15 bis 24 Jahren annähernd gleich: Waren im Jahr 2002 noch etwa 16,3 Prozent der unselbstständig Erwerbstätigen 15 bis 24 Jahre alt, so wird laut Prognose deren Anteil im Jahr 2010 15,9 Prozent betragen. Der Tourismus ist zwar derzeit durch eine jüngere Belegschaftsstruktur charakterisiert, dennoch wird auch hier der Anteil der über 45-Jährigen in den nächsten Jahren stark steigen, und zwar bis 2010 um 6 Prozentpunkte auf 17 Prozent (Kammer für Arbeiter und Angestellte für Oberösterreich o. J., 4–5).<sup>3</sup>

Der Geltungsbereich der in diesem Aufsatz vorgestellten Studie beschränkt sich auf ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre, die im oberösterreichischen Salzkammergut beschäftigt sind. In diesem Gebiet ist die Tourismusbranche ein bedeutender Wirtschaftsfaktor.

3 Aufgrund der in der Studie der oberösterreichischen Arbeiterkammer vorgenommenen Kategorisierung der Altersgruppen war es leider nicht möglich, mit unserer Untersuchung vergleichbare Altersgruppen unter bzw. über 35 Jahre herauszuarbeiten.

Zu berücksichtigen ist bei der Interpretation der Ergebnisse, dass die befragten ArbeitnehmerInnen im Tourismussektor eine überdurchschnittlich lange Betriebszugehörigkeit aufweisen. Wie bereits erwähnt, ist besonders diese Wirtschaftsbranche von einer starken Fluktuation der ArbeitnehmerInnen gekennzeichnet. Daher liegen im Rahmen dieser Studie auch keine Informationen über jene vor, die nicht in der Tourismusbranche geblieben sind bzw. einen Berufswechsel vollzogen haben.

Angesichts der hohen Fluktuation wird im vorliegenden Artikel die Frage behandelt, was ältere ArbeitnehmerInnen in der Tourismusbranche hält. Zunächst werden Ergebnisse zur Arbeitszufriedenheit und zu Arbeitsbelastungen dargestellt. Dabei wird überprüft, welche Faktoren für eine hypothetische neuerliche Entscheidung ausschlaggebend sind, in dieser Branche berufstätig zu sein. Zudem wird analysiert, welche Aspekte von Arbeitsbelastungen die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit beeinflussen.

Die Kompetenzen und Fähigkeiten der älteren ArbeitnehmerInnen werden oft kontrovers diskutiert. Einerseits werden ihnen Eigenschaften zugesprochen, die am Arbeitsmarkt als ungünstig angesehen werden (z. B. weniger flexibel bzw. anpassungsfähig sowie weniger belastbar zu sein) (Enzenhofer u. a. 2004, 48). Andererseits werden ihre Stärken besonders im Hinblick auf größere Erfahrung betont. Da ArbeitgeberInnen insbesondere in kleinen und mittleren Betrieben persönlich/ direkt über die Einstellung von neuen MitarbeiterInnen entscheiden und im Rahmen dieses Entscheidungsprozesses Vorurteile eine Rolle spielen, war es interessant, der Frage nachzugehen, wie ArbeitgeberInnen die Kompetenzen/ Fähigkeiten sowie Arbeits- und Werthaltungen von älteren ArbeitnehmerInnen im Vergleich mit jüngeren einschätzen.

### 3. Allgemeine Struktur und Arbeitssituation im Tourismus

Die Beschäftigung im Tourismus in Österreich ist im Vergleich mit der Gesamtheit aller Wirtschaftsklassen von höheren Anteilen von Frauen, AusländerInnen und geringfügig Beschäftigten geprägt. Im Beherbergungs- und Gaststättenwesen waren im Jahr 2005 rund sechs von zehn Beschäftigten Frauen. Im Durchschnitt aller Branchen betrug der Anteil der Frauen 46 Prozent (Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte 2006, 114–116). Insbesondere seit dem Jahr 1990 ist der Anstieg der im Tourismus beschäftigten Frauen beträchtlich: Ihre Anzahl erhöhte sich zwischen 1990 und 2000 um fast 50.000 auf 148.000, jene der beschäftigten Männer stieg im gleichen Zeitraum von 66.100 auf 80.300 (Vogt 2004, 3). Im Jahresdurchschnitt 2002 erreichte die AusländerInnenbeschäftigung im Tourismusbereich einen Anteil von 29,1 Prozent gegenüber 10,6 Prozent in allen Wirtschaftsklassen. Der Anteil der geringfügigen Beschäftigten lag bei 11,8 Prozent, das sind um 5,4 Prozentpunkte mehr als im Durchschnitt aller Branchen (Biehl 2003, 37).

Vergleicht man die Bildungsabschlüsse in der Tourismusbranche mit dem Durchschnitt aller Branchen, so zeigt sich, dass im Beherbergungs- und Gaststättenwesen mehr PflichtschulabsolventInnen und viel weniger MaturantInnen, Kolleg- und UniversitätsabsolventInnen zu finden sind. Während im Beherbergungs- und Gaststättenwesen der Anteil der ArbeitnehmerInnen, die nur über einen Pflichtschulabschluss

verfügen, 35 Prozent beträgt, liegt dieser Anteil im Durchschnitt aller Branchen bei 21 Prozent (Vogt 2004, 5–6). Diese Wirtschaftsbranche ist weiters durch eine jüngere Belegschaft gekennzeichnet. Im Jahr 2002 waren 53 Prozent der im Beherbergungs- und Gaststättenwesen Beschäftigten 15 bis 34 Jahre alt. Im Durchschnitt aller Branchen zählten jedoch nur 40 Prozent der Beschäftigten zu den bis 34-Jährigen (Biehl 2003, 39).

Die Beschäftigungsverhältnisse sind im Beherbergungs- und Gaststättenwesen deutlich instabiler als im branchenübergreifenden Durchschnitt (ebd., 46). Die Durchschnittsdauer der 2002 beendeten Beschäftigungsverhältnisse betrug im Beherbergungs- und Gaststättenwesen 230 Tage. Die Arbeitszeiten in dieser Branche weichen auch stark von einer Normalarbeitszeit zwischen Montag bis Freitag ab. So arbeiten 50 Prozent aller unselbstständig Erwerbstätigen zumindest manchmal am Samstag bzw. 30 Prozent am Sonntag, während dies im Gastgewerbe und Tourismus 80 Prozent bzw. 66 Prozent tun. Schicht-, Turnus- und Wechseldienste leisten 19 Prozent aller unselbstständig Erwerbstätigen, aber 32 Prozent der unselbstständig Erwerbstätigen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen (ebd., 46–47).

Im Jahr 2005 lag in Österreich die jahresdurchschnittliche Arbeitslosenquote im Beherbergungs- und Gaststättenwesen bei 18 Prozent, während die Gesamtarbeitslosenquote 7,2 Prozent betrug (Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte 2006, 134). Allerdings unterliegt die Arbeitslosenquote im Beherbergungs- und Gaststättenwesen starken saisonalen Schwankungen: So sind die Arbeitslosenquoten in den Monaten Juli, August und Februar mit etwa 10 Prozent am niedrigsten, und in den Monaten November und April mit etwa 30 Prozent am höchsten (Baumgartner u. a. 2002, 40, zit. in: Vogt 2004, 13).

Für die Einschätzung der Arbeitssituation in der Tourismusbranche ist besonders zu beachten, dass das Beherbergungs- und Gaststättenwesen sehr heterogen ist und sich etwa nach Saison- und Jahresbetrieb oder nach Art des Unternehmens unterscheidet. Zudem gibt es in dieser Branche eine Vielzahl von Berufen, in denen die Beschäftigten unterschiedlichen Bedingungen und Belastungen ausgesetzt sind: So ist das Küchenpersonal durch Hitze und Dämpfe belastet, die KellnerInnen durch den Kontakt zu den Gästen und die damit verbundene notwendige Freundlichkeit.

Die Beschäftigten im Hotel- und Gastgewerbe sind darüber hinaus auch immer mehreren Belastungen und Umwelteinflüssen gleichzeitig ausgesetzt (Vogt 2004, 17). Laut einer Sonderauswertung der Mikrozensus-Daten von 1999 nennen mehr als die Hälfte der im Tourismus Beschäftigten Arbeit unter Zeitdruck (59,8 Prozent), unregelmäßigen Arbeitsanfall (55,8 Prozent) und dauernden Parteienverkehr bzw. Kundenkontakt (52,4 Prozent) als Belastungen. Die Beschäftigten im Beherbergungs- und Gaststättenwesen müssen zudem eine körperliche und anstrengende Tätigkeit ausführen. Einseitige körperliche Belastungen und andere schwere körperliche Anstrengungen werden von mehr als einem Viertel bzw. mehr als einem Fünftel aller Beschäftigten als Belastungen angesehen. Regelmäßig angeordnete Überstunden geben 18,8 Prozent der Beschäftigten als Belastung an (Statistik Austria 2001b, zit. in: Vogt 2004, 17–18).

#### 4. Methode und Sample unserer empirischen Untersuchung

Die Stichprobe umfasst Erwerbstätige und ArbeitgeberInnen, die im Beherbergungs- und Gaststättenwesen (ÖNACE 55)<sup>4</sup> tätig sind. Da das Salzkammergut eine vom Fremdenverkehr geprägte Region ist und diese Wirtschaftsklasse einen Kernbereich der Beschäftigung im Tourismus darstellt, wird im Rahmen dieses Artikels alternativ auch die Bezeichnung »Tourismusbranche« verwendet. In der Stichprobe sind keine Personen aus der »ergänzenden Tourismuswirtschaft« vertreten, wie etwa aus Produktionsunternehmen für Souvenirs oder aus der »touristischen Randwirtschaft« bzw. »Folgeindustrie«. Diese Betriebe richten sich grundsätzlich an alle KonsumentInnen, spezifische zeitliche oder regionale Umstände bedingen jedoch einen verstärkten Absatz der Produkte an Reisende: Dies gilt z. B. für Sportartikelgeschäfte (Freyer 2001, 112, zit. in: Huber 2005, 13).

Die TeilnehmerInnen an unserer Untersuchung – ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre sowie Betriebe des Beherbergungs- und Gaststättenwesens im oberösterreichischen Salzkammergut – wurden aus Adresslisten nach Zufallsprinzip ausgewählt. Die meisten ArbeitnehmerInnen waren in Gastronomiebetrieben bzw. in Ganzjahresbetrieben tätig. Im Oktober 2005 wurden in den oberösterreichischen Bezirken Gmunden und Vöcklabruck 151 in der Tourismusbranche beschäftigte ArbeitnehmerInnen und 302 ArbeitgeberInnen vom Institute for Panel Research (IPR) mit einem standardisierten Fragebogen telefonisch befragt. Die geringen Stichprobengrößen sind darauf zurückzuführen, dass die interessierende Population der ArbeitnehmerInnen spezifische Merkmale wie »älter als 35 Jahre« und »im Tourismus im oberösterreichischen Salzkammergut beschäftigt« aufweist und größere Stichproben nur unter einem erheblichen Mehraufwand zu erzielen gewesen wären. Auch für die interessierende Gruppe der ArbeitgeberInnen war es schwierig, StudienteilnehmerInnen zu gewinnen. Bei den ArbeitgeberInnen wurde unter anderem deshalb eine größere Stichprobe gewählt, weil im Rahmen des »ExpertInnen-Netzwerks Tourismus« Betrieben eine wesentliche Schlüsselrolle für die Wahrung der Arbeitsfähigkeit sowie für die Erhöhung der Beschäftigungsquote von älteren ArbeitnehmerInnen zugewiesen wurde.

Die geringe Stichprobengröße dieser Studie bedingt, dass Ergebnisse nur vorsichtig interpretiert werden dürfen. Weiters ist zu berücksichtigen, dass die befragten ArbeitnehmerInnen für die Berufsgruppe im Beherbergungs- und Gaststättenwesen nicht typisch sind, weil sie vergleichsweise länger in ein und demselben Betrieb beschäftigt sind (eine genauere Erläuterung für diese Aussage folgt weiter unten – siehe Tabelle 2, S. 337). Die TeilnehmerInnen unserer Untersuchung stammen aus unterschiedlichsten zum Beherbergungs- und Gaststättenwesen zählenden Berufen, wie KöchInnen und KüchengehilfInnen (17 Prozent), Stubenmädchen, -burschen und Reinigungs-

4 ÖNACE 2003 ist die österreichische Version von NACE Rev.1.1, jener europäischen Klassifikation von Wirtschaftstätigkeiten, die gemäß Verordnung der Europäischen Kommission (Verordnung (EG) Nr. 29/2002 der Kommission vom 19. 12. 2001) seit 1. Jänner 2003 von allen Mitgliedstaaten verbindlich anzuwenden ist. Für eine vollständige Auflistung siehe <http://www.statistik.at/oenace/allgemeines.shtml>.

kräfte (13 Prozent), Hotel- und Gaststättenfachkräfte (12 Prozent), KellnerInnen (20 Prozent), GeschäftsführerInnen (6 Prozent) sowie Verwaltung und sonstige Berufe<sup>5</sup> (31 Prozent).

Beim Geschlechterverhältnis der ArbeitnehmerInnen wird deutlich, dass die im Tourismus Beschäftigten überwiegend weiblich sind: 79 Prozent der befragten ArbeitnehmerInnen sind Frauen. Bei der Altersverteilung ist zu berücksichtigen, dass ein Mindestalter von 35 Jahren ein relevantes Selektionskriterium für die Aufnahme in die vorliegende Untersuchung war: Jeweils rund 40 Prozent der ArbeitnehmerInnen fallen in die Altersgruppe der 35- bis 39-Jährigen sowie der 40- bis 49-Jährigen. Weitere 19 Prozent sind zumindest 50 Jahre alt.

Der überwiegende Teil der befragten ArbeitnehmerInnen (92 Prozent) stammt aus Österreich. Der Anteil der ArbeitnehmerInnen aus den anderen Staaten der alten EU-15 beträgt 3 Prozent, weitere 5 Prozent haben eine andere Staatsbürgerschaft.

Im Hinblick auf die Bildungsstruktur überwiegen mit einem Anteil von 43 Prozent eindeutig ArbeitnehmerInnen mit Lehrabschluss. Der Anteil der Beschäftigten, die ausschließlich einen Pflichtschulabschluss haben, ist mit 22 Prozent deutlich geringer als im österreichweiten Branchendurchschnitt mit 35 Prozent (Vogt 2004, 5–6).

Bei den ArbeitgeberInnen ist der Frauenanteil mit 38 Prozent deutlich kleiner als bei den ArbeitnehmerInnen. Die Betriebe lassen sich zu 61 Prozent der Gastronomie zuordnen, 36 Prozent zählen zu Gastronomie- und Nächtigungsbetrieben.

Die Befragten verteilen sich ziemlich gleichmäßig auf die Bezirke Gmunden und Vöcklabruck (siehe Tabelle 1). Etwas mehr als die Hälfte der Befragten arbeiten bzw. haben ihr Unternehmen im Bezirk Vöcklabruck. Verhältnismäßig mehr Befragte stammen aus größeren touristisch interessanten Orten wie etwa Bad Ischl: Dies ist darauf zurückzuführen, dass in diesen Orten der Anteil der im Beherbergungs- und Gaststättenwesen Tätigen höher ist.

Tabelle 1: Zusammensetzung der Stichprobe nach Bezirk (Anteile in Prozent)

Bezirk	ArbeitnehmerInnen	ArbeitgeberInnen
Gmunden	48	47
Vöcklabruck	52	53
Gesamt	100	100

$n_{AN}$  = 151 (keine fehlenden Werte bei AN/ArbeitnehmerInnen),

$n_{AG}$  = 302 (keine fehlenden Werte bei AG/ArbeitgeberInnen).

Quelle: SORA (2005), 8

Die Altersgruppe über 35 Jahre (im Folgenden: 35+) zählt in der vorliegenden Studie zu den älteren ArbeitnehmerInnen, da insbesondere in Dienstleistungsberufen die Altersgrenze zwischen »jüngeren« und »älteren« ArbeitnehmerInnen willkürlich schon früher als bei den »sonst üblichen« 45 Jahren gezogen wird (Van den Busch/Rohde

5 Die sonstigen Berufe können nicht genauer aufgeschlüsselt werden.



2005, 2). Da das Beherbergungs- und Gaststättenwesen in Österreich im Vergleich mit allen übrigen Branchen insgesamt einen höheren Anteil an jüngeren ArbeitnehmerInnen aufweist (siehe Kap. 3), scheint eine niedrigere Altersgrenze angemessen.

Die befragten ArbeitnehmerInnen weisen jedoch noch eine weitere Besonderheit auf: Sie sind öfter als andere im Tourismus Beschäftigte bereits seit mehr als acht Jahren bei jeweils denselben ArbeitgeberInnen beschäftigt. Tabelle 2 stellt die Beschäftigungsdauer der TeilnehmerInnen dieser Untersuchung zum Befragungszeitpunkt dar. Für Vergleichszwecke ist weiters die Dauer der Arbeitsverhältnisse der in Österreich im Beherbergungs- und Gaststättenwesen und in allen Branchen Beschäftigten aufgelistet. Diese Vergleichsdaten stammen aus der Arbeitskräfteerhebung 2000/01 (Statistik Austria 2001a, zit. in: Vogt 2004, 13). Sie zeigen, dass nur rund drei von zehn ArbeitnehmerInnen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen (31 Prozent) länger als acht Jahre und einen Monat im selben Betrieb beschäftigt sind. Bei den in diesem Aufsatz untersuchten Beschäftigten 35+ in Tourismusbetrieben im oberösterreichischen Salzkammergut liegt der Anteil um rund zehn Prozentpunkte höher und beträgt rund 40 Prozent. Diese ArbeitnehmerInnen sind vergleichsweise häufiger länger im selben Unternehmen tätig als – bezogen auf ganz Österreich – die ArbeitnehmerInnen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen bzw. in allen Branchen. Der Vergleich ist jedoch insofern einzuschränken, als die österreichweiten Ergebnisse aus der Arbeitskräfteerhebung 2000/01 alle Altersgruppen umfassen.

Tabelle 2: Beschäftigungsdauer (gerundete Anteile in Prozent)

Beschäftigungsdauer	<i>Österreich</i>		<i>Salzkammergut</i>
	Beherbergungs- und Gaststättenwesen	alle Branchen	Beherbergungs- und Gaststättenwesen
bis 2 Monate	4	3	3
3 bis 10 Monate	16	9	5
11 bis 24 Monate	13	10	18
2,1 bis 5 Jahre	22	17	27
5,1 bis 8 Jahre	11	11	7
ab 8,1 Jahre	31	48	40
unbekannt	2	2	–
<i>Gesamt</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

Quelle:

für Österreich: Statistik Austria (2001a), zit. in: Vogt (2004), 13;

für Salzkammergut: SORA-Datafile (2005)

Die längere Beschäftigungsdauer von ArbeitnehmerInnen im Salzkammergut steht auch im Zusammenhang mit dem höheren Alter der Beschäftigten: Detailliertere Auswertungen der vorliegenden Studie zeigen nämlich, dass mit steigendem Alter auch die Beschäftigungsdauer bei einem Arbeitgeber/ einer Arbeitgeberin zunimmt: 35- bis 39-Jährige sind durchschnittlich fünf Jahre und sechs Monate beschäftigt, 40- bis 49-Jäh-

rige durchschnittlich neun Jahre und einen Monat und über 50-Jährige durchschnittlich elf Jahre und sieben Monate. Die Fluktuation scheint daher mit zunehmendem Alter abzunehmen.<sup>6</sup>

## 5. Arbeitssituation von älteren, »länger verweilenden« ArbeitnehmerInnen in der Tourismusbranche im Salzkammergut

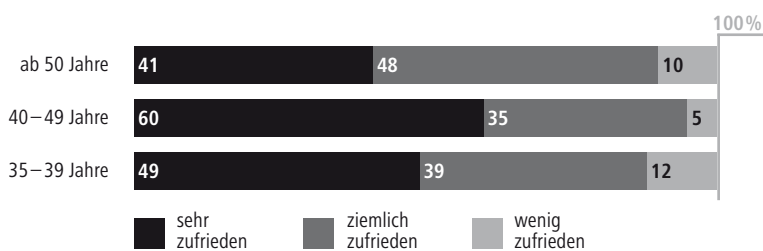
### 5.1 Arbeitszufriedenheit

Wie bereits ausgeführt, handelt es sich bei diesen 151 StudienteilnehmerInnen um Erwerbstätige, die überdurchschnittlich lange in einem Betrieb der sonst von hoher Fluktuation gekennzeichneten Tourismusbranche beschäftigt sind. Die hohen Zufriedenheitswerte mit einzelnen Aspekten der beruflichen Tätigkeit sollten daher vor diesem Hintergrund und mit der gebotenen Vorsicht interpretiert werden.

Generell berichten die befragten ArbeitnehmerInnen über eine hohe Arbeitszufriedenheit. Etwas mehr als die Hälfte (52 Prozent) sind mit ihrer aktuellen beruflichen Tätigkeit sehr zufrieden und weitere 39 Prozent geben an, ziemlich zufrieden zu sein. Mit der derzeitigen beruflichen Situation nur wenig zufrieden sind etwa ein Zehntel der Befragten.

Betrachtet man die allgemeine Arbeitszufriedenheit nach dem Alter der Befragten, fallen insbesondere die 40- bis 49-Jährigen als die zufriedenste Gruppe der ArbeitnehmerInnen auf: 95 Prozent dieser Altersgruppe sind mit ihrer derzeitigen beruflichen Situation sehr (60 Prozent) oder ziemlich zufrieden (35 Prozent). Die jüngeren ArbeitnehmerInnen unterscheiden sich von den über 50-Jährigen vor allem durch einen etwas höheren Anteil an sehr Zufriedenen (siehe dazu Abbildung 1).

Abbildung 1: Zufriedenheit mit beruflicher Tätigkeit nach Alter  
(Anteile in gültigen Prozent)



$n_{AN} = 151$  (1 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

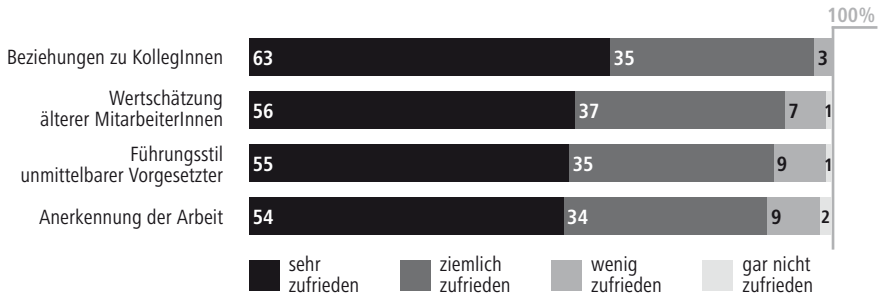
Quelle: SORA (2005), 32

Um differenziertere Aussagen formulieren zu können, wurden die StudienteilnehmerInnen nach ihrer Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten ihrer beruflichen Tätigkeit befragt. Diese Ergebnisse werden in den zwei folgenden Abbildungen dargestellt.

<sup>6</sup> Leider liegen keine österreichweiten Daten für alle Branchen vor, aus denen auf Zusammenhänge zwischen Beschäftigungsdauer und Alter geschlossen werden kann.

Am zufriedensten sind die ArbeitnehmerInnen demnach mit der Beziehung zu ihren KollegInnen (siehe Abbildung 2). Mehr als die Hälfte der Befragten sind darüber hinaus mit der Wertschätzung älterer MitarbeiterInnen im Unternehmen, mit dem Führungsstil des/der unmittelbaren Vorgesetzten sowie mit der Anerkennung ihrer Arbeit sehr zufrieden.

**Abbildung 2: Spezifische Arbeitszufriedenheitswerte – Teil 1**  
(Anteile in gültigen Prozent)



n<sub>AN</sub> = 151 (1–3 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

Quelle: SORA (2005), 36

Genauere Auswertungen zeigen, dass sich eine längere Betriebszugehörigkeit sowie die Mitarbeit in einem Saisonbetrieb negativ auf die Zufriedenheit mit den Beziehungen zu den KollegInnen auswirken.<sup>7</sup> Das Phänomen der geringeren Zufriedenheit mit den Beziehungen zu den KollegInnen in Saisonbetrieben wurde bereits von Zilian (1990, 59, zit. in: Vogt 2004, 31–32) beschrieben. Vermutlich ruft das enge Zusammenleben und -arbeiten der unterschiedlichen MitarbeiterInnen in Saisonbetrieben Spannungen hervor, die aufgrund des belastenden Arbeitslebens leichter zu Konflikten führen können.

Die weiteren Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass die über 50-Jährigen mit der Wertschätzung älterer MitarbeiterInnen im Betrieb eher unzufrieden sind: Nur 35 Prozent der Befragten sind sehr zufrieden. Bei den 35- bis 39-Jährigen beträgt dieser Anteil 50 Prozent und bei den 40- bis 49-Jährigen 71 Prozent.

Aufgrund der besonderen Bedeutung der Zufriedenheit mit der Anerkennung der eigenen Arbeit wird diese im Folgenden näher behandelt. Der starke positive Zusammenhang zwischen Anerkennung und Wertschätzung einerseits und Erhaltung der Gesundheit andererseits wurde in einem finnischen Arbeitsgestaltungsprogramm für KöchInnen und Küchengehilfinnen zur Erhaltung der Arbeits- und Leistungsfähigkeit im Alter nachgewiesen (Information von Leila Hopsu, *Arbeit und Alter. Seniorita Club*,

<sup>7</sup> So sind 70 Prozent der Beschäftigten mit einer Betriebszugehörigkeit bis drei Jahren mit den Beziehungen zu den KollegInnen sehr zufrieden. Bei jenen mit einer Betriebszugehörigkeit zwischen zehn und 30 Jahren beträgt dieser Anteil 56 Prozent. Nur 36 Prozent der MitarbeiterInnen in Saisonbetrieben sind mit den Beziehungen zu den KollegInnen sehr zufrieden, während dies auf 68 Prozent der Beschäftigten in Ganzjahresbetrieben zutrifft.

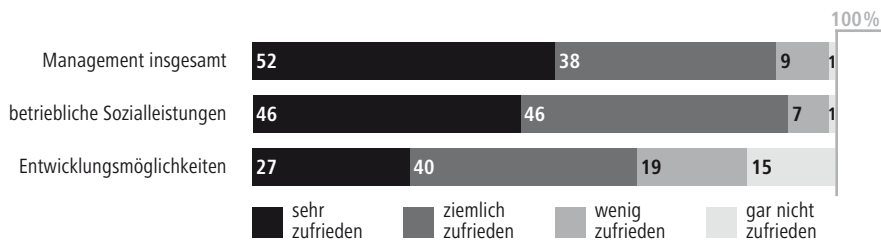
31. 3. 2005). Die für dieses Programm verantwortlichen Personen argumentierten, dass die verstärkte Anerkennung der Leistung der ArbeitnehmerInnen das Arbeitsleben sinnerfüllter erscheinen ließ und daher auch positive Auswirkungen auf den Gesundheitszustand der KöchInnen und KüchengehilfInnen zu beobachten waren.

Auch in der vorliegenden Studie zeigt sich ein signifikanter positiver Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit der Anerkennung der eigenen geleisteten Arbeit sowie einer positiven Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit in den nächsten Jahren ( $r = 0,38$ ;  $\text{sig} \leq 0,00$ ).<sup>8</sup> Je zufriedener die StudienteilnehmerInnen mit der Anerkennung ihrer eigenen Arbeit sind, umso positiver schätzen sie die eigene Arbeitsfähigkeit bzw. Arbeitsbefindlichkeit in den nächsten Jahren ein. Anerkennung der Arbeit scheint daher ein wesentlicher Schutzfaktor zu sein (siehe dazu näher Kap. 5.5).

Etwas mehr als die Hälfte der befragten ArbeitnehmerInnen geben darüber hinaus an, mit dem Management des Betriebs sehr zufrieden zu sein (siehe Abbildung 3). Die angebotenen betrieblichen Sozialleistungen stellen jeweils 46 Prozent der ArbeitnehmerInnen sehr bzw. ziemlich zufrieden.

Da alle anderen spezifischen Arbeitszufriedenheitswerte sehr hoch sind, sticht die geringe Zufriedenheit mit den Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen besonders hervor. Beinahe ein Viertel der Befragten geben an, dass für sie die Entwicklungsmöglichkeiten wenig bis gar nicht zufrieden stellend seien. Von mangelnden Entwicklungsmöglichkeiten sind insbesondere über 50-Jährige, ArbeitnehmerInnen in Saisonbetrieben sowie befristet Beschäftigte und Teilzeitbeschäftigte betroffen. Auch beinahe ein Drittel (30%) der ArbeitnehmerInnen, die nur einen Pflichtschulabschluss haben, sind mit ihren beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten gar nicht zufrieden.

**Abbildung 3: Spezifische Arbeitszufriedenheitswerte – Teil 2**  
(Anteile in gültigen Prozent)



$n_{AN} = 151$  (1 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)  
Quelle: SORA (2005), 37

<sup>8</sup>  $r$  = Korrelation nach Pearson. Die Korrelationsanalyse gibt Aufschluss über den Zusammenhang zwischen Antworten auf zwei Fragen. Die Werte liegen zwischen  $-1 =$  vollständiger negativer Zusammenhang,  $0 =$  kein Zusammenhang und  $1 =$  vollständiger positiver Zusammenhang. So zeigt der Korrelationskoeffizient  $r = 0,38$  einen mittleren positiven Zusammenhang an. Ob ein Ergebnis signifikant bzw. nicht zufällig ist, hängt sowohl von der Stärke des Zusammenhangs als auch von der Stichprobengröße ab. Der Wert  $\text{sig} < 0,00$  zeigt, dass das Ergebnis hochsignifikant ist, d. h. das Strichprobenergebnis ist nicht zufällig.

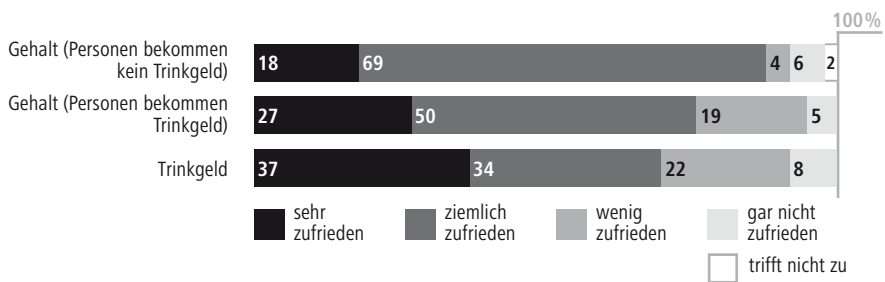
Möglicherweise wird diese formal weniger gebildete Personengruppe von den ArbeitgeberInnen unterschätzt und weniger gefördert. Daher wäre es wichtig, diese Beschäftigten mit einem berufsbezogenen Kompetenzaufbau (Schulungen zur Erweiterung des Tätigkeitsprofils und Wissensrepertoires) zu fördern und ihren Verantwortungsbereich zu erweitern – dies wirkt sich auch vertrauensbildend und motivierend auf die ArbeitnehmerInnen aus. Damit sollte eine entsprechende Anerkennung der Arbeit durch die DienstgeberInnen einhergehen, was die Arbeit auch sinnerfüllter macht. Besonders die Zwischensaisonzeiten sind für Weiterbildungs- und Fördermaßnahmen gut geeignet.

### 5.2 Zufriedenheit mit dem Einkommen

Im Folgenden wird die Zufriedenheit mit dem Einkommen näher beleuchtet. Da das Trinkgeld im Beherbergungs- und Gaststättenwesen ein wesentlicher Bestandteil des Einkommens ist, wird dieses gesondert betrachtet. Es ist bemerkenswert, dass ein Drittel der Befragten kein Trinkgeld erhalten. Um die Aussagen zwischen den beiden Gruppen besser vergleichen zu können, wurde die Gruppe jener, die kein Trinkgeld beziehen, im Hinblick auf ihre Zufriedenheit mit dem Einkommen getrennt ausgewertet.

Aus Abbildung 4 wird ersichtlich, dass 87 Prozent der Beschäftigten ohne Bezug von Trinkgeld mit ihrem Einkommen sehr bzw. ziemlich zufrieden sind. Etwas weniger zufrieden sind die ArbeitnehmerInnen, die ein Trinkgeld erhalten. Diese geringere Zufriedenheit lässt sich möglicherweise damit erklären, dass diese Befragten einen niedrigeren Lohn erhalten und daher besonders auf das Trinkgeld angewiesen sind, welches variabel sein kann. Nur 77 Prozent dieser ArbeitnehmerInnen geben an, mit ihrem Einkommen ohne Trinkgeld sehr bzw. ziemlich zufrieden zu sein. Die Zufriedenheit mit dem Trinkgeld wird sehr unterschiedlich beurteilt. 37 Prozent der BezieherInnen von Trinkgeld zeigen sich damit sehr, ein weiteres Drittel (34 Prozent) immerhin noch ziemlich zufrieden.

Abbildung 4: Zufriedenheit mit dem Einkommen (Anteile in gültigen Prozent)



n<sub>AN</sub> = 151 (1 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

Quelle: SORA (2005), 38

In einer Untersuchung von Zellmann und Schlögl (2001, 5, zit. in: Vogt 2004, 34) wurde jedoch eine weitaus geringere Zufriedenheit mit dem Einkommen festgestellt: Neun

von zehn der im Tourismus Beschäftigten waren mit ihrer Einkommenssituation unzufrieden. In einer vom ÖGB Tirol in Auftrag gegebenen Studie über Tourismusangestellte gab fast jede/r dritte (31 Prozent) der 500 Befragten an, mit der Bezahlung weniger zufrieden zu sein (IMAD-Marktforschung 2005, 6). In dieser Erhebung zeigten sich die Befragten mit ihrem Einkommen tendenziell zufriedener.

In Tabelle 3 sind die Medianeinkommen<sup>9</sup> der österreichischen ArbeiterInnen und Angestellten aus dem Jahr 2004 aufgelistet. Daraus wird ersichtlich, dass das Einkommen der Beschäftigten im Beherbergungs- und Gaststättenwesen unter jenem der ArbeitnehmerInnen in anderen Branchen liegt.

Tabelle 3: Monatliches Medianeinkommen der österreichischen ArbeiterInnen und Angestellten 2004 (in Euro)

Geschlecht	Beherbergungs- und Gaststättenwesen		Alle Branchen	
	ArbeiterInnen	Angestellte	ArbeiterInnen	Angestellte
Gesamt	1.145	1.375	1.546	1.860
Frauen	1.065	1.317	1.095	1.499
Männer	1.291	1.527	1.772	2.521

Quelle: Angaben des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger, zit. in: Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (2006), 201–202

In frauendominierten Wirtschaftszweigen sind geschlechtsspezifische Einkommensunterschiede geringer als allgemein und insbesondere in männerdominierten Branchen. So sind auch im Beherbergungs- und Gaststättenwesen die Einkommensunterschiede zwischen Frauen und Männer kleiner als im Schnitt aller Branchen. Zwischen ArbeiterInnen und Angestellten sind hier ebenso geringere Unterschiede zu verzeichnen als zwischen diesen Gruppen in allen Branchen. Diese geringeren Einkommensunterschiede lassen sich auch damit erklären, dass das Beherbergungs- und Gaststättenwesen ein von ArbeiterInnen dominierter Wirtschaftszweig ist.

### 5.3 Zufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung

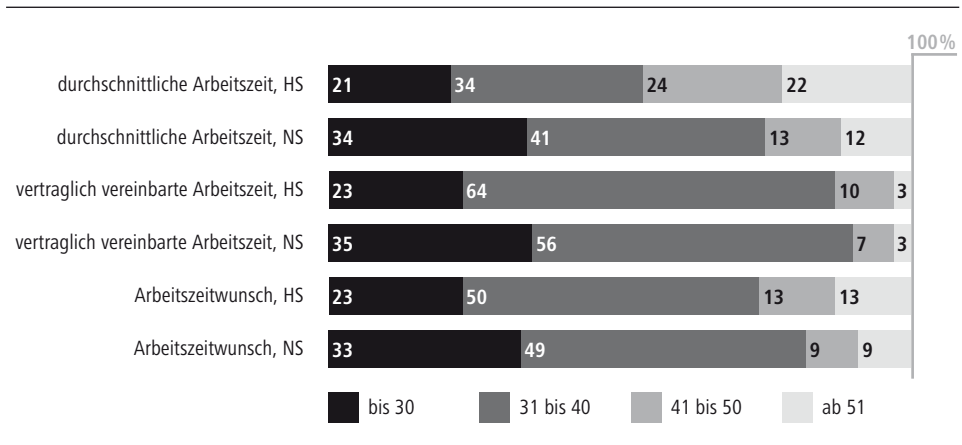
Die befragten ArbeitnehmerInnen sind mit ihrer persönlichen Arbeitszeitregelung recht zufrieden: Knapp 50 Prozent geben an, damit sehr zufrieden und weitere 39 Prozent, damit ziemlich zufrieden zu sein. Etwa jede/r Zehnte/r zeigt sich mit der derzeitigen Regelung der persönlichen Arbeitszeit unzufrieden. Es fällt auf, dass nur ein Drittel der MitarbeiterInnen in Saisonbetrieben damit sehr zufrieden sind, während dies bei 53 Prozent der Beschäftigten in Ganzjahresbetrieben der Fall ist. Dies lässt sich damit erklären, dass ArbeitnehmerInnen in Saisonbetrieben stärker von Arbeit auf Abruf betroffen sind und sehr flexibel sein müssen. Besonders in den Saisonzeiten herrscht im Beherbergungs- und Gaststättenwesen der Tourismusregionen Hochbetrieb.

9 Der Median stellt jenen Wert dar, der eine bestimmte Gruppe genau in zwei Hälften teilt. 50 Prozent der ArbeiterInnen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen verdienen mehr als 1.145 Euro im Monat und 50 Prozent verdienen weniger.

Üblicherweise sind die Arbeitszeiten in der Tourismusbranche von unregelmäßigen Dienstzeiten, langen Schichten, Überstunden und Wochenendarbeit geprägt (Vogt 2004, 22). Ein ähnliches Bild zeigt sich auch bei den befragten ArbeitnehmerInnen 35+ in der Tourismusbranche im Salzkammergut.

In Abbildung 5 sind die durchschnittlich geleisteten, vertraglich vereinbarten und gewünschten Arbeitsstunden pro Woche nach Haupt- und Nebensaison aufgeschlüsselt. Aus dieser Abbildung wird ersichtlich, dass während der Hauptsaison 46 Prozent der Beschäftigten durchschnittlich mehr als 40 Stunden pro Woche arbeiten. Zwei von zehn ArbeitnehmerInnen geben sogar an, dass sie im Schnitt mehr als 50 Arbeitsstunden pro Woche haben. Während der Nebensaison arbeitet eine überwiegende Mehrheit (41 Prozent) durchschnittlich zwischen 31 und 40 Wochenstunden.

**Abbildung 5: Arbeitsstunden nach saisonaler Arbeitszeit**  
(Arbeitsstunden in gültigen Prozent)



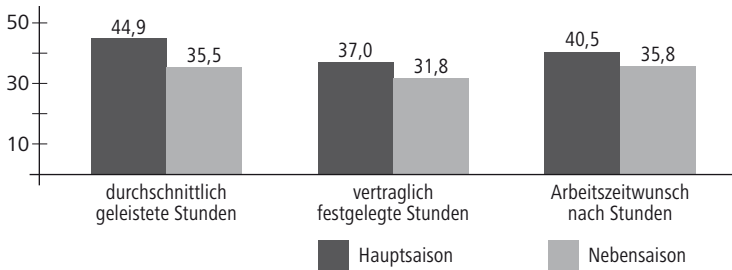
Anmerkung: HS = Hauptsaison; NS = Nebensaison

n<sub>AN</sub> = 151 (0–3 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

Quelle: SORA (2005), 39

Die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit sowie das gewünschte Ausmaß an Arbeitsstunden pro Woche liegen in den meisten Fällen deutlich darunter. Dies ist aus Abbildung 6 genauer ersichtlich. In der Hauptsaison leisten ArbeitnehmerInnen durchschnittlich acht Überstunden pro Woche, in der Nebensaison 3,7 Stunden. Weiters ist aus dieser Abbildung ersichtlich, dass die gewünschte Länge einer durchschnittlichen Arbeitswoche zwar geringer als das tatsächlich geleistete Ausmaß ist, die vertraglich vereinbarte Arbeitszeit dennoch überschreitet. Zusätzliche Auswertungen deuten darauf hin, dass dies nicht nur auf die ArbeitnehmerInnen in Teilzeitbeschäftigung zurückzuführen ist. Es zeigt sich, dass Vollzeitbeschäftigte in der Hauptsaison gerne 46 Stunden pro Woche arbeiten würden – tatsächlich haben sie aber durchschnittlich 52 Wochenarbeitsstunden.

Abbildung 6: Arbeitsstunden nach saisonaler Arbeitszeit (Angaben in Mittelwerten)



$n_{AN} = 151$  (0–3 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

Quelle: SORA (2005), 40

Beinahe drei Viertel der in unserer Untersuchung befragten ArbeitnehmerInnen erhalten die geleisteten Überstunden entweder ausbezahlt oder in Form von Zeitausgleich abgegolten. Jede/r Zehnte geht jedoch leer aus (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Abgeltung der Überstunden (Anteile in Prozent)

ja, werden ausbezahlt	34
ja, in Form von Zeitausgleich	38
teilweise abgegolten	9
Überstundenpauschale	7
nein	11
<i>Gesamt</i>	<i>100</i>

$n_{AN} = 151$  (7 Prozent fehlende Werte = keine Angabe oder weiß nicht)

Quelle: SORA (2005), 41

Die Tourismusangestellten-Studie in Tirol weist ähnliche Anteile von Beschäftigten auf, die Überstunden abgegolten erhalten: 13 Prozent der ArbeitnehmerInnen erhalten eine nur teilweise oder gar keine Abgeltung ihrer zusätzlich geleisteten Arbeitsstunden (IMAD-Marktforschung 2005, 11).

#### 5.4 Arbeitsbelastungen

ArbeitnehmerInnen im Tourismus sind den verschiedensten Belastungen ausgesetzt. Abhängig von der jeweiligen Tätigkeit sind jedoch einzelne Belastungen stärker relevant. Während KöchInnen und KüchengehilfInnen ihre Arbeit überwiegend im Stehen verrichten und Einflüssen wie Hitze und Dunst ausgesetzt sind, führen Stubenmädchen und -burschen ihre Tätigkeiten, wie Betten machen, Staub saugen, usw. großteils in gebückter Haltung aus (Vogt 2004, 17).

Berufliche Belastungen wurden auch im Rahmen einer Sonderauswertung der Mikrozensus-Daten für 1999 (Statistik Austria 2001b, zit. in: Vogt 2004, 18–19) bran-



chenspezifisch erhoben. Aufgrund der unterschiedlichen Antwortkategorien – im Mikrozensus wird nicht die erlebte Ausprägung einer Belastung, sondern lediglich ihr Vorliegen festgestellt – sind die Ergebnisse nicht direkt vergleichbar. Mehr als die Hälfte der Beschäftigten im Tourismus führen Arbeit unter Zeitdruck (60 Prozent), unregelmäßigen Arbeitsanfall (56 Prozent) sowie dauernden KundInnenkontakt (52 Prozent) als Belastung an. Auch in der Tiroler Tourismusangestellten-Studie waren Stress, Hektik und Zeitdruck, lange, unflexible, unregelmäßige Arbeitszeiten und körperliche Anstrengung die drei am häufigsten genannten Belastungen (IMAD-Marktforschung 2005, 15). Darüber hinaus wurden hohe Erwartungen der Gäste, schwierige KundInnen, keine Zeit für Privatleben sowie Saisonarbeit angeführt.<sup>10</sup> Aufgrund der großen Bandbreite an Tätigkeiten und der eher kleineren Stichprobengröße sind mit Ausnahme der Gruppe der KellnerInnen (n=30) keine gesonderten Auswertungen nach Berufsgruppen möglich.

Der Faktor Zeit spielt in Dienstleistungsberufen und insbesondere im Tourismus eine große Rolle. Die An- und Abreise von Gästen erfolgt meist zu spezifischen Zeitpunkten, auch der Besuch von Restaurants und Gaststätten unterliegt einem charakteristischen Rhythmus, wobei rasches Arbeiten notwendig scheint, um Wartezeiten für die KundInnen zu vermeiden (Vogt 2004, 18).

Um die Arbeitsbelastungen der Tourismusbeschäftigten in unserer Studie zu erfassen, erschien es daher erforderlich, diesen Rahmenbedingungen besondere Aufmerksamkeit zu schenken. Die StudienteilnehmerInnen wurden nach erlebten Belastungen aufgrund von Stress und Zeitdruck ebenso gefragt wie danach, ob sie zu wenig Zeit für Erholungspausen und unregelmäßige Dienstzeiten haben. Dabei kristallisierte sich Stress und Zeitdruck als die am stärksten erlebte Belastung heraus: 48 Prozent der befragten ArbeitnehmerInnen geben an, davon sehr oder ziemlich belastet seien.

Betrachtet man das Alter der Beschäftigten, zeigt sich, dass etwas mehr als ein Drittel der über 50-Jährigen von Stress und Zeitdruck gar nicht belastet sind (siehe Abbildung 7). ArbeitnehmerInnen zwischen 35 und 39 Jahren erleben die Arbeit unter Zeitdruck tendenziell häufiger als belastend als ihre älteren KollegInnen. Dass sich die älteren ArbeitnehmerInnen weniger belastet fühlen, lässt sich möglicherweise damit erklären, dass sie aufgrund ihrer langjährigen Erfahrung Bewältigungsstrategien für Stresssituationen entwickelt haben und daher besser damit umgehen können. So führen steigendes Erfahrungswissen und Kompetenz bei Älteren sogar zur Produktivitätssteigerung (Enzenhofer u. a. 2004, 52). KellnerInnen unterscheiden sich bei den von Stress und Zeitdruck ausgelösten Belastungen kaum von anderen Beschäftigten im Tourismus. 50 Prozent der befragten KellnerInnen meinen, dass sie Stress und Zeitdruck sehr oder ziemlich belasten.

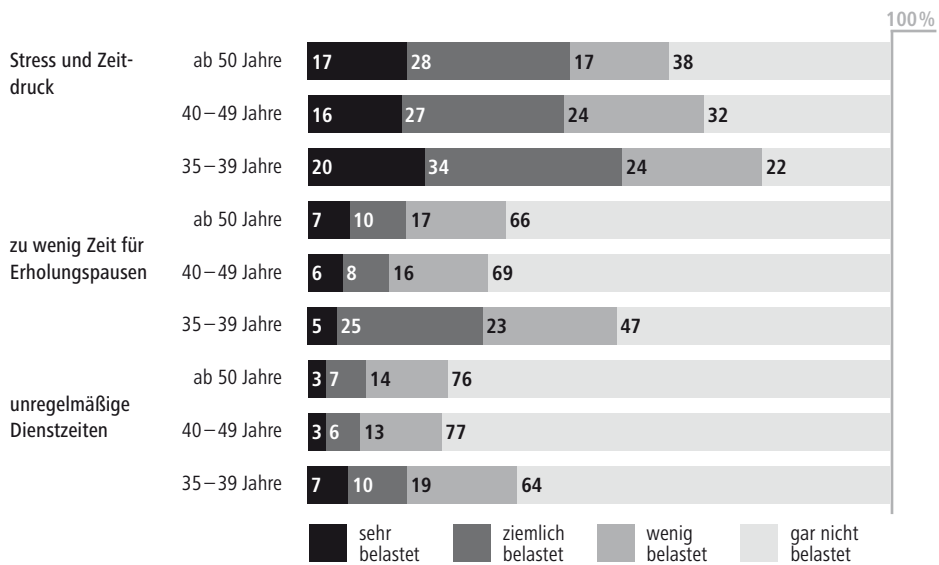
Vier von zehn befragten ArbeitnehmerInnen unserer Studie meinen, aufgrund von zu wenig Zeit für Erholungspausen sehr oder ziemlich belastet zu sein. Insbesondere jüngere ArbeitnehmerInnen erleben diesen Aspekt der Arbeitsgestaltung als

10 Keine genauen Prozentwerte verfügbar. Altersspezifische Vergleiche können leider weder unter Berücksichtigung der Mikrozensus-Erhebung 1999 noch der Tiroler Studie erfolgen, da die genannten Untersuchungen keine altersspezifischen Ergebnisse enthalten.

belastender als ihre älteren KollegInnen (siehe Abbildung 7). KellnerInnen geben vergleichsweise seltener an, aufgrund unzureichender Zeit für Erholungspausen belastet zu sein: Für beinahe drei Viertel (73 Prozent) trifft dies gar nicht zu.

Aus der folgenden Abbildung 7 wird außerdem ersichtlich, dass sich die Mehrheit der Befragten als Folge unregelmäßiger Dienstzeiten nicht belastet zu fühlen scheint. Im Altersvergleich zeigt sich jedoch, dass unregelmäßige Dienstzeiten bei 35- bis 39-jährigen ArbeitnehmerInnen etwas stärkere Belastungen als bei älteren Beschäftigten hervorrufen. Dieses Ergebnis kann möglicherweise auch mit der tatsächlichen Arbeitszeitregelung erklärt werden: Während beinahe ein Drittel (32 Prozent) der 35- bis 39-jährigen ArbeitnehmerInnen im Rahmen von unregelmäßigen Arbeitszeiten beschäftigt sind, trifft dies auf ein Viertel (25 Prozent) der über 39-jährigen Beschäftigten zu.

Abbildung 7: Bewertung der zeitlichen Arbeitsbelastungen im Betrieb nach Alter (Anteile in gültigen Prozent)



n<sub>AN</sub> = 151 (keine fehlenden Werte)

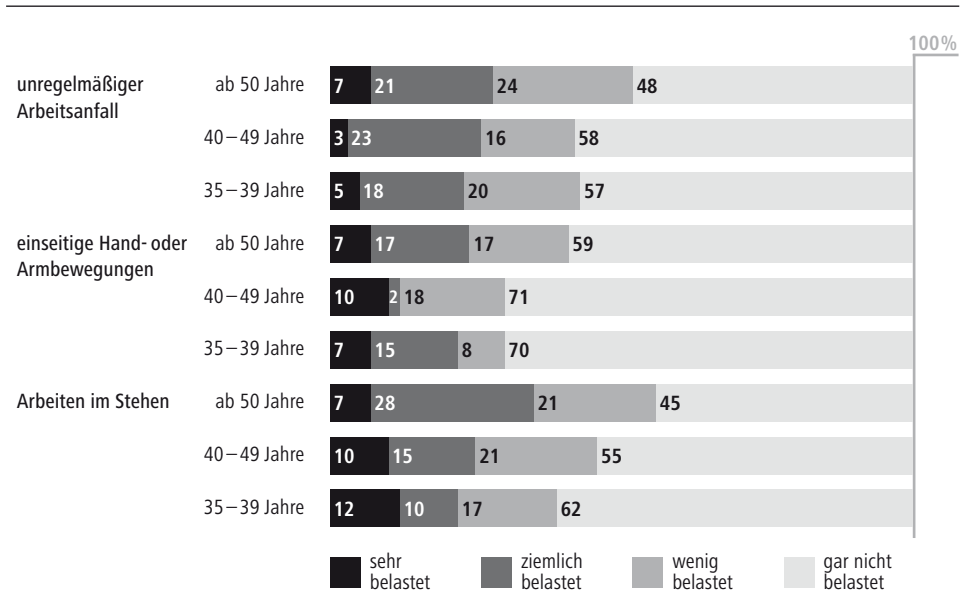
Quelle: SORA (2005), 29

Abbildung 8 thematisiert die Belastungen durch unregelmäßigen Arbeitsanfall, einseitige Hand- oder Armbewegungen und Arbeiten im Stehen. Vor allem das Arbeiten im Stehen wird mit zunehmendem Alter zu einer wachsenden Belastung. Ein Drittel der über 50-Jährigen (35 Prozent) fühlen sich dadurch sehr oder ziemlich belastet, hingegen nur 22 Prozent der 35- bis 39-Jährigen.

Auch einseitige Hand- oder Armbewegungen stellen für ArbeitnehmerInnen ab 50 Jahre häufiger eine Belastung dar: Während 59 Prozent der Befragten dieser Altersgruppe angeben, dass sie einseitige körperliche Arbeiten nicht belasten, meinen

dies 70 Prozent der jüngeren KollegInnen. ArbeitnehmerInnen ab 50 Jahre fühlen sich weiters Belastungen etwas stärker ausgesetzt, die von unregelmäßigem Arbeitsanfall verursacht werden: 28 Prozent dieser Befragten geben an, dadurch sehr oder ziemlich belastet zu sein. In der Altersgruppe der 35- bis 39-Jährigen trifft dies auf 23 Prozent zu.

**Abbildung 8: Bewertung weiterer Arbeitsbelastungen im Betrieb nach Alter**  
(Anteile in gültigen Prozent)



n<sub>AN</sub> = 151 (keine fehlenden Werte)

Quelle: SORA (2005), 30

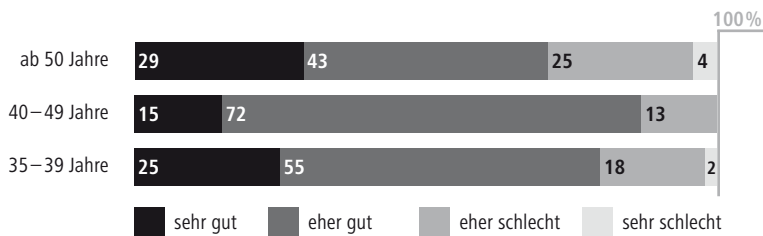
Aufgrund der langjährigen Berufsausübung im Stehen und der einseitigen Hand- oder Armbewegungen fühlen sich ArbeitnehmerInnen ab 50 Jahre vermutlich stärker belastet. Auch ist anzunehmen, dass sich aufgrund dieser Belastungen bereits vermehrt chronische Beschwerden bzw. Krankheiten entwickelt haben, die bei unregelmäßigem Arbeitsanfall in Extremsituationen besonders stark auftreten. Im Zuge spezieller Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalysen könnte eine ergonomische Umgestaltung der Arbeitsplätze (wie etwa richtige Höhe der Arbeitsflächen, Stehsessel) Verbesserungen bringen.

### 5.5 Einschätzung der Arbeitsfähigkeit

Ein wesentliches Ziel dieser Untersuchung war es auch, einen Beitrag zur Förderung bzw. zur Erhaltung der Beschäftigungs- und Leistungsfähigkeit von älteren ArbeitnehmerInnen zu leisten. Angesichts der unterschiedlichsten Arbeitsanforderungen wurde daher den StudienteilnehmerInnen die Frage gestellt, wie sie aus heutiger Sicht

ihre Arbeitsbefindlichkeit<sup>11</sup> in den nächsten Jahren einschätzen (siehe Abbildung 9). 29 Prozent der über 50-Jährigen prognostizieren eine eher bzw. sehr schlechte Befindlichkeit. In den anderen Altersgruppen (40 bis 49 Jahre und 35 bis 39 Jahre) teilen 13 und 20 Prozent diese Befürchtung.

Abbildung 9: Erwartete Arbeitsbefindlichkeit nach Alter in den nächsten Jahren  
(Anteile in gültigen Prozent)



$n_{AN} = 151$  (3-7 Prozent fehlende Werte = keine Angabe oder weiß nicht)

Quelle: SORA (2005), 31

Ausgehend von dieser Prognose der Befragten wurde erhoben, welche Belastungen und Anforderungen die Einschätzung der zukünftigen Arbeitsfähigkeit wesentlich beeinflussen. Dafür wurde der Zusammenhang zwischen der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit und den einzelnen Belastungen mittels Korrelationen quantifiziert.

Im Folgenden sind die Höhe der einzelnen Korrelationen nach Pearson ( $r$ ) zwischen den spezifischen Belastungen und der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit in den nächsten fünf Jahren in Klammer aufgelistet.<sup>12</sup> Je stärker die ArbeitnehmerInnen die aufgelisteten Belastungen erleben, umso negativer beurteilen sie die eigene Arbeitsfähigkeit in den nächsten fünf Jahren:

Starke Belastungen aufgrund von

- einseitigen Hand- oder Armbewegungen ( $r = -0,46$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- zu wenig Zeit für Erholungspausen ( $r = -0,36$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- unregelmäßigem Arbeitsanfall ( $r = -0,35$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- Stress und Zeitdruck ( $r = -0,34$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- Arbeiten im Stehen ( $r = -0,32$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ )

11 Die Frage zur erwarteten Arbeitsbefindlichkeit in den nächsten Jahren lautete: »Wenn Sie an diese Arbeitsbelastungen und Arbeitsanforderungen denken, wie schätzen Sie, wird es Ihnen insgesamt in den nächsten Jahren mit Ihrer Arbeit gehen?« (Antwortmöglichkeiten auf einer vierstufigen Skala von 1 = sehr gut bis 4 = sehr schlecht).

12 Die Korrelationsanalyse gibt Aufschluss über den Zusammenhang der Antworten auf zwei Fragen. Die Werte liegen zwischen »-1« = vollständiger negativer Zusammenhang, »0« = kein Zusammenhang und »1« = vollständiger positiver Zusammenhang. So zeigt ein Korrelationskoeffizient mit einem Wert nahe -0,5 einen mittleren negativen Zusammenhang an. Ob ein Ergebnis signifikant bzw. nicht zufällig ist, hängt sowohl von der Stärke des Zusammenhangs als auch von der Stichprobengröße ab. Der Wert  $\text{sig} \leq 0,05$  zeigt, dass das Ergebnis hochsignifikant ist, d. h. es ist sehr wahrscheinlich, dass das Ergebnis der Stichprobe kein Zufall ist.

stehen jeweils in einem mittleren Zusammenhang mit einer negativen Einschätzung der Arbeitsfähigkeit.

Belastungen aufgrund von

- Unfall- und Verletzungsgefahr ( $r = -0,26$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- schlechten Gesundheitsbedingungen am Arbeitsplatz ( $r = -0,25$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- unregelmäßigen Dienstzeiten ( $r = -0,22$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ) sowie von
- seelisch belastender und aufreibender Arbeit ( $r = -0,20$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ )

weisen vergleichsweise niedrigere Korrelationen, also schwächere negative Zusammenhänge<sup>13</sup> auf. Allerdings handelt es sich dabei um nicht zu vernachlässigende Faktoren.

### 5.6 Mögliche neuerliche Entscheidung für einen Beruf in der Tourismusbranche

Wie bereits ausgeführt, sind die UntersuchungsteilnehmerInnen je nach ihrer konkreten beruflichen Tätigkeit mit ihrer Arbeit unterschiedlich zufrieden und verschiedenen Belastungen ausgesetzt. Daher stellt sich die Frage, was sie in dieser Branche hält, oder anders formuliert, welche Faktoren sich auf eine hypothetische Wiederwahl eines Berufs im Tourismus auswirken.<sup>14</sup> Dafür wurden Korrelationen nach Pearson ( $r$ ) gerechnet. Es konnten bestimmte Einflüsse festgestellt werden, die allerdings zum Teil nur schwach bis mittelstark waren.

Es zeigte sich, dass die von den Befragten bekundete Bereitschaft, wieder einen Beruf in der Tourismusbranche zu ergreifen, mit zunehmender Zufriedenheit mit

- den betrieblichen Sozialleistungen ( $r = 0,26$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- den Entwicklungsmöglichkeiten ( $r = 0,24$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- der Arbeitszeitregelung ( $r = 0,21$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ) sowie mit
- der Wertschätzung gegenüber älteren KollegInnen ( $r = 0,20$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ )

steigt.

Im Gegensatz dazu sinkt mit wachsenden Belastungen durch

- Arbeiten im Stehen ( $r = 0,26$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- unregelmäßigen Arbeitsanfall ( $r = 0,21$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- einseitige Hand- oder Armbewegungen ( $r = 0,21$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ),
- zu wenig Zeit für Erholungspausen ( $r = 0,18$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ ) sowie
- Stress und Zeitdruck ( $r = 0,16$ ;  $\text{sig} \leq 0,05$ )

die Bereitschaft der Befragten, neuerlich einen Beruf im Tourismusbereich zu wählen.

In der bereits erwähnten Untersuchung zur Arbeitssituation von Tourismusangestellten in Tirol gaben 23 Prozent der Befragten an, dass sie ihren derzeitigen Beruf nicht mehr wählen würden. Eine größere Zufriedenheit bzw. Verbundenheit scheint mit den jeweiligen ArbeitgeberInnen zu bestehen, da sich immerhin nur jede/r zehnte ArbeitnehmerIn nicht nochmals für ihre derzeitigen ArbeitgeberInnen entscheiden würde (IMAD-Marktforschung 2005, 16–17). Diese Ergebnisse sind allerdings aufgrund

<sup>13</sup> Der Korrelationskoeffizient  $r$  liegt zwischen  $-0,30$  und  $-0,15$ .

<sup>14</sup> Die Frage zur hypothetischen Wiederwahl eines Berufes im Tourismus lautete: »Wenn Sie nochmals vor der Wahl stehen würden, würden Sie wieder einen Beruf in der Tourismusbranche wählen?« (Antwortmöglichkeiten auf einer vierstufigen Skala von 1 = ganz sicher bis 4 = sicher nicht).

der unterschiedlichen Fragenformulierungen mit den Befunden unserer Untersuchung nicht direkt vergleichbar.

### 5.7 Die Perspektive der ArbeitgeberInnen – Zufriedenheit mit Kompetenzen älterer und jüngerer ArbeitnehmerInnen

Um die Beschäftigungsquote von älteren ArbeitnehmerInnen zu steigern, dürfte es nicht ausreichend sein, arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, wie z. B. spezielle Förderprogramme oder flexible Arbeitszeitmodelle für ältere ArbeitnehmerInnen, zu entwickeln und umzusetzen. Unsere Untersuchung ging davon aus, dass auch ArbeitgeberInnen Veränderungen herbeiführen müssen: Vermutete Defizite von bzw. Vorurteile gegenüber älteren ArbeitnehmerInnen führen bei der Einstellung von neuen MitarbeiterInnen nach wie vor zur Bevorzugung von jüngeren ArbeitnehmerInnen (Enzenhofer u. a. 2004, 48).

Tabelle 5: Arbeitslosenquoten 2005 (alle Wirtschaftsbranchen) nach Alterskategorien (Anteile in Prozent)

Alterskategorien	Alle Branchen
unter 20 Jahre	5,2
20 bis unter 25 Jahre	9,1
25 bis unter 30 Jahre	7,4
30 bis unter 35 Jahre	7,2
35 bis unter 40 Jahre	7,0
40 bis unter 45 Jahre	6,7
45 bis unter 50 Jahre	6,6
50 bis unter 55 Jahre	7,0
55 bis unter 60 Jahre	9,0
60 bis unter 65 Jahre	12,5
65 Jahre und älter	4,1
<i>Gesamt</i>	7,2

Quelle: Angaben des Arbeitsmarktservice (AMS) Österreich, in: Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (2006), 144

Auch dieser Faktor trägt zu einer höheren Arbeitslosenquote von älteren ArbeitnehmerInnen bei (siehe Tabelle 5). ArbeitnehmerInnen über 55 Jahre sind häufiger von Arbeitslosigkeit betroffen als jüngere. Die Arbeitslosenrate der 55- bis unter 60-Jährigen liegt bei 9 Prozent, jene der 60- bis unter 65-Jährigen sogar bei 12,5 Prozent.

Im Folgenden wird untersucht, ob auch ArbeitgeberInnen, die MitarbeiterInnen aller Altersgruppen beschäftigen, die Annahmen vertreten, dass ältere ArbeitnehmerInnen weniger lernwillig, belastbar sowie weniger anpassungsfähig und flexibel seien. Im Rahmen unserer Untersuchung wurden 302 ArbeitgeberInnen aus der Tourismusbranche im oberösterreichischen Salzkammergut zu ihrer Zufriedenheit mit

spezifischen Arbeits- und Werthaltungen sowie Fähigkeiten/Kompetenzen von über 35-jährigen und bis 35-jährigen ArbeitnehmerInnen befragt.

Insgesamt sind die befragten ArbeitgeberInnen mit den sozialen, kognitiven und physischen Kompetenzen sowie Arbeits- und Werthaltungen der über 35-jährigen ArbeitnehmerInnen zufriedener als mit jenen der jüngeren ArbeitnehmerInnen.

Die folgenden Abbildungen 10 bis 12 stellen die spezifischen Zufriedenheitswerte der ArbeitgeberInnen mit einzelnen Kompetenzen der MitarbeiterInnen in absteigender Reihenfolge dar. Die Einschätzungen für die MitarbeiterInnen über 35 Jahre sind mit der Abkürzung »35+« gekennzeichnet, für die jüngeren wird die Abkürzung »<35« verwendet.

Am zufriedensten sind die ArbeitgeberInnen mit Arbeits- und Werthaltungen ihrer MitarbeiterInnen (siehe Abbildung 10, folgende Seite): Ungefähr 70 Prozent sind mit der Loyalität ihrer Beschäftigten über 35 Jahre sehr zufrieden. Die Zufriedenheit mit der Bindung jüngerer MitarbeiterInnen an den Betrieb fällt um 20 Prozentpunkte geringer aus. Ähnlich positiv wird auch die Arbeitsmoral der älteren und jüngeren ArbeitnehmerInnen beurteilt. Ältere ArbeitnehmerInnen sind meist schon länger im Betrieb beschäftigt und stärker an den Betrieb gebunden, was mit erklärt, dass ihre Loyalität als größer eingeschätzt wird.

Auffallend ist, dass die befragten ArbeitgeberInnen dem vielfach geteilten Vorurteil nicht zustimmen, dass jüngere ArbeitnehmerInnen flexibler als ältere seien.<sup>15</sup> Verglichen mit anderen erhobenen Arbeitshaltungen ist zwar die Zufriedenheit der ArbeitgeberInnen mit der Flexibilität der älteren MitarbeiterInnen bei neuen Anforderungen etwas geringer – letztlich sind ArbeitgeberInnen jedoch auch in dieser Hinsicht mit den älteren ArbeitnehmerInnen zufriedener.

Auch mit dem Wissen und der Lernbereitschaft der Belegschaft zeigen sich die ArbeitgeberInnen großteils zufrieden (siehe Abbildung 11, folgende Seite). Beinahe zwei Drittel sind mit dem praktischen und dem theoretischen Wissen der ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre sehr zufrieden. Die Zufriedenheitswerte mit den entsprechenden Fähigkeiten der jüngeren MitarbeiterInnen sind um 24 bzw. 29 Prozentpunkte geringer.

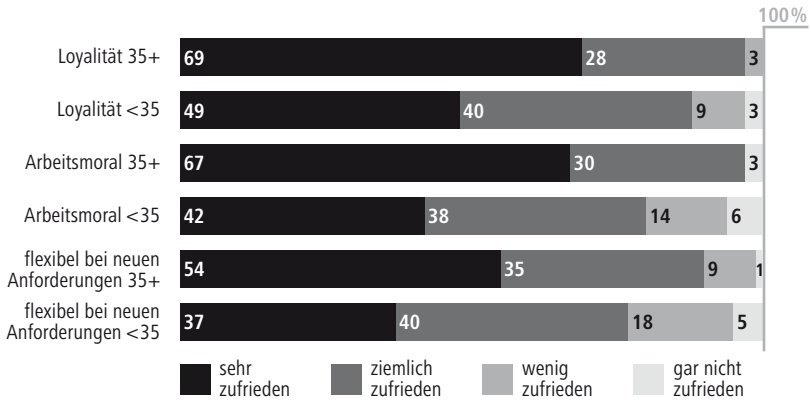
Bei der Zufriedenheit mit der Lernbereitschaft gleichen sich die Unterschiede zwischen den beiden Altersgruppen etwas an. Etwas mehr als die Hälfte der ArbeitgeberInnen (54 Prozent) sind mit der Lernbereitschaft der MitarbeiterInnen über 35 Jahre sehr zufrieden, 42 Prozent mit jener der bis 35-Jährigen.

Knapp zwei Drittel aller ArbeitgeberInnen (63 Prozent) zeigen sich mit der Teamarbeit und etwas mehr als die Hälfte (54 Prozent) mit der Führungsfähigkeit der ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre sehr zufrieden (siehe Abbildung 12, S. 353). Die Zufriedenheit mit der Teamarbeit der jüngeren MitarbeiterInnen ist um ca. 20 Prozentpunkte geringer. Um den Ansprüchen der ArbeitgeberInnen an Führungsfähigkeit zu genügen, haben jüngere ArbeitnehmerInnen gegenüber ihren älteren KollegInnen offenbar

15 Diese Voreingenommenheit und weitere Vorurteile gegenüber älteren ArbeitnehmerInnen behandelt auch die Untersuchung von Enzenhofer u. a. (2004), 48–53.

noch einiges nachzuholen. Die Zufriedenheit mit den bis 35-Jährigen ist um etwa 35 Prozentpunkte geringer – nur 19 Prozent der ArbeitgeberInnen sind mit den jüngeren ArbeitnehmerInnen sehr zufrieden.

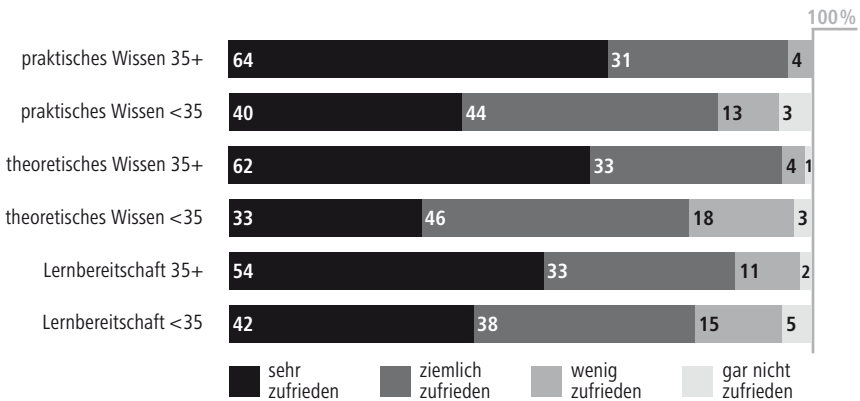
**Abbildung 10: Zufriedenheit der ArbeitgeberInnen mit Arbeits- und Werthaltungen der jüngeren und älteren MitarbeiterInnen (Anteile in gültigen Prozent)**



n<sub>AG</sub> = 302 (4–9,6 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

Quelle: SORA (2005), 23

**Abbildung 11: Zufriedenheit der ArbeitgeberInnen mit kognitiven Fähigkeiten der jüngeren und älteren MitarbeiterInnen (Anteile in gültigen Prozent)**



n<sub>AG</sub> = 302 (4–9,6 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

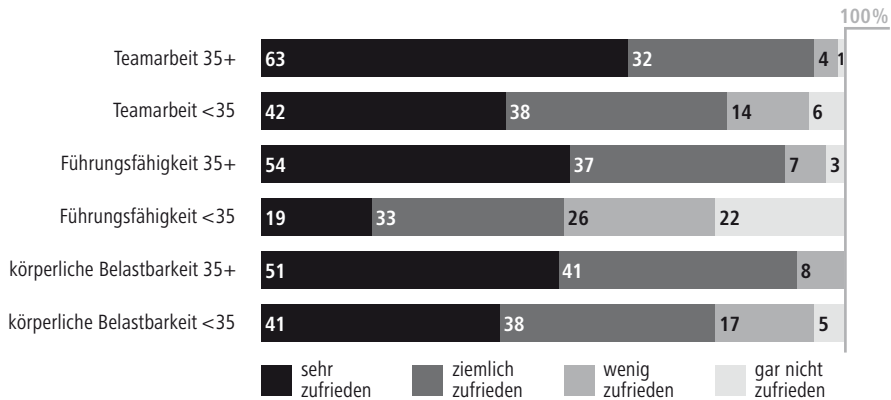
Quelle: SORA (2005), 24

Die geringsten Unterschiede zwischen den beiden Altersgruppen gibt es bei der wahrgenommenen physischen Belastbarkeit. Beinahe die Hälfte der ArbeitgeberInnen sind



mit der physischen Belastbarkeit der ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre sehr zufrieden, hingegen nur 41 Prozent mit jener der jüngeren MitarbeiterInnen.

**Abbildung 12: Zufriedenheit der ArbeitgeberInnen mit sozialer Kompetenz und physischer Belastbarkeit der jüngeren und älteren MitarbeiterInnen (Anteile in gültigen Prozent)**



n<sub>AG</sub> = 302 (4–9,6 Prozent fehlende Werte = keine Angabe)

Quelle: SORA (2005), 25

Hohe Zufriedenheit besteht vor allem mit den sozialen Kompetenzen der älteren ArbeitnehmerInnen. Besonders im Service, im Umgang mit den KundInnen oder für ein gutes Betriebsklima sind diese Kompetenzen sehr wichtig und zeichnen ein kundenorientiertes Unternehmen aus. Aufgrund des großen Erfahrungswissens der älteren ArbeitnehmerInnen können Gäste gut bedient werden. Von diesem Erfahrungswissen können die jüngeren ArbeitnehmerInnen durch Coaching und Mentoring von Seiten ihrer älteren KollegInnen profitieren. Die hohen Zufriedenheitswerte mit der Lernbereitschaft älterer ArbeitnehmerInnen sind eine gute Ausgangsbasis dafür, dass sich Betriebe im Beherbergungs- und Gaststättenwesen umstrukturieren und spezialisieren können. Weiters können diese Unternehmen von der guten Teamarbeit und Führungsfähigkeit älterer ArbeitnehmerInnen profitieren. Dies ist für einen funktionsfähigen Betrieb und für das Arbeitsklima sehr wichtig.

## 6. Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Die Teilaktion »ExpertInnen-Netzwerk Tourismus« des Projekts »Winning Age Getting Future« (WAGE) verfolgt das Ziel, die Beschäftigungs- und Leistungsfähigkeit von ArbeitnehmerInnen durch die Entwicklung von innovativen Maßnahmen zur Gestaltung des Arbeitsplatzes und Arbeitsumfeldes zu fördern. Im Rahmen dieser Aktion wurde eine Befragung von 151 ArbeitnehmerInnen über 35 Jahre und von 302 ArbeitgeberInnen in der Tourismusbranche im oberösterreichischen Salzkammergut durchgeführt.

Generell berichten die befragten ArbeitnehmerInnen über eine hohe Arbeitszufriedenheit, wobei diese bei den 40- bis 49-Jährigen am stärksten ist. Am zufriedensten sind die befragten ArbeitnehmerInnen mit der Beziehung zu KollegInnen, am wenigsten sind sie es mit den ihnen gebotenen Entwicklungsmöglichkeiten. Da es sich bei den Befragten um überdurchschnittlich lange im Tourismus Beschäftigte handelt, trägt diese selektive Stichprobe vermutlich zu den hohen Zufriedenheitswerten bei. Es ist zu vermuten, dass mit ihrer Arbeitssituation eher unzufriedene Personen diese Beschäftigung aufgeben.

Am stärksten sehen sich die befragten ArbeitnehmerInnen aufgrund von Stress und Zeitdruck belastet. Relevante Altersunterschiede hinsichtlich der untersuchten Belastungen gibt es besonders bei Arbeiten im Stehen und unregelmäßigem Arbeitsanfall: Mit zunehmendem Alter scheinen diese Faktoren zu einer immer stärkeren Belastung zu werden.

Da das Gesamtprojekt auf die Entwicklung von innovativen Maßnahmen zur Förderung und Erhaltung der Arbeitsfähigkeit abzielt, wurden diese Aspekte auch im Rahmen unserer Studie in Ansätzen untersucht. Ausgehend von dem Ergebnis, dass ein Fünftel der über 50-Jährigen ihre zukünftige Arbeitsfähigkeit eher pessimistisch bewerten und auch Einbußen befürchten, wurde versucht, Einflussfaktoren für die Beurteilung der zukünftigen Arbeitsfähigkeit zu identifizieren.

Stark negativ auf die Beurteilung der Entwicklung der eigenen Arbeitsfähigkeit wirken sich demnach insbesondere folgende Faktoren aus: erlebte physische Belastungen als Folge einseitiger Hand- oder Armbewegungen und aufgrund von Arbeiten im Stehen, zeitlich bedingte Belastungen wie zu wenig Zeit für Erholungspausen, Belastungen wegen unregelmäßigen Arbeitsanfalls sowie aufgrund von Stress und Zeitdruck. Je stärker diese oben genannten Belastungen erlebt werden, umso negativer wird die eigene Arbeitsfähigkeit in den nächsten Jahren beurteilt. Im Rahmen dieser Studie konnten zwar relevante Einflussfaktoren für die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit von Beschäftigten im Beherbergungs- und Gaststättenwesen identifiziert werden – die geringe Stichprobengröße erlaubt es jedoch nicht, diese Fragestellung in Bezug auf einzelne Berufsgruppen/ Arbeitstätigkeiten zu untersuchen.

Um adäquate Verbesserungsvorschläge zur Gestaltung von Arbeitsabläufen zu erarbeiten – wie etwa eine ergonomische Umgestaltung der Arbeitsplätze, evt. auch der Einsatz von Stehsesseln –, scheinen detaillierte Arbeitsplatz- und Tätigkeitsanalysen vor Ort notwendig: Diese ermöglichen es, die Entstehungsbedingungen von sowohl einseitigen physischen als auch zeitlich bedingten Belastungen genauer zu untersuchen. Im Allgemeinen können die negativen Auswirkungen von einseitigen Belastungen (z. B. chronische gesundheitliche Beschwerden) dadurch vermindert werden, dass MitarbeiterInnen an ihrem Arbeitsplatz wechselnde Tätigkeiten verrichten. Außerdem erweitert dies das Tätigkeitsprofil der ArbeitnehmerInnen und schafft damit Entwicklungsmöglichkeiten sowie zusätzliche Kompetenzen (Behrend 2002, 20).

Aufgrund der Besonderheiten dieser Stichprobe ist es jedoch erforderlich, diese Zusammenhänge zwischen einzelnen Belastungen und der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten mit anderen Untersuchungen über ArbeitnehmerInnen im Be-

herbergungs- und Gaststättenwesen zu überprüfen. Weiters ist anzumerken, dass eine Längsschnittstudie einen verlässlicheren Rückschluss von den in der Vergangenheit erlebten Belastungen auf die aktuelle (Beurteilung der) Arbeitsfähigkeit zulassen würde.

Diese Studie lieferte jedoch nicht nur einen Einblick in mögliche Risikofaktoren für die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit: Vielmehr zeigte sich, dass die Anerkennung der eigenen Leistung durch KollegInnen und ArbeitgeberInnen mit der (auch künftig erwarteten) Erhaltung der Arbeits- und Leistungsfähigkeit im Alter in einem positiven Zusammenhang steht. Lob und Rückmeldungen bzw. die Gelegenheit zum weiteren Erwerb von Kompetenzen scheinen Möglichkeiten zu sein, um Anerkennung zu gewinnen. Diese wiederum macht die Arbeit sinnerfüllter und fördert die Motivation. Wertschätzung und Anerkennung drücken sich auch im Umgangston im Unternehmen aus, der sich stark auf das Betriebsklima und somit auch auf die Qualität der Arbeit auswirkt.

Da das Beherbergungs- und Gaststättenwesen von einer hohen Fluktuation von ArbeitnehmerInnen gekennzeichnet ist, wurde auch untersucht, was die befragten ArbeitnehmerInnen in dieser Branche hält. Die Zufriedenheit mit der erlebten Wertschätzung gegenüber älteren KollegInnen, mit den betrieblichen Sozialleistungen, mit den Entwicklungsmöglichkeiten und den Arbeitszeitregelungen steht in einem positiven Zusammenhang mit einer hypothetischen neuerlichen Entscheidung für den Beruf. Dieselben Belastungen, die für die Erhaltung der Arbeitsfähigkeit besonders relevant sind, spielen auch bei Beantwortung der Frage nach einer hypothetischen neuerlichen Entscheidung für denselben Beruf eine wesentliche Rolle. Einschränkend ist hinzuzufügen, dass diese Ergebnisse mit einer Befragung von Erwerbstätigen überprüft werden sollten, die aus dem Beherbergungs- und Gaststättenwesen in andere Branchen bzw. Berufe gewechselt sind.

In der Literatur wird vielfach die Auffassung vertreten, dass vermutete Defizite bzw. Vorurteile gegenüber älteren ArbeitnehmerInnen bei der Rekrutierung von neuen MitarbeiterInnen zu altersspezifischen Diskriminierungen führen (Enzenhofer u. a. 2004, 48). Die Ergebnisse unserer Untersuchung zeigen, dass die befragten ArbeitgeberInnen grundsätzlich mit den Fähigkeiten der älteren ArbeitnehmerInnen zufriedener sind als mit jenen der jüngeren. Am zufriedensten sind die DienstgeberInnen mit den Arbeits- und Werthaltungen, vor allem mit Loyalität und Arbeitsmoral ihrer älteren MitarbeiterInnen. Auffallend ist, dass die befragten ArbeitgeberInnen dem vielfach geteilten Vorurteil nicht zustimmen, dass jüngere ArbeitnehmerInnen flexibler als ältere seien. Dieses Ergebnis weist darauf hin, dass die tägliche Auseinandersetzung und unmittelbare Erfahrung mit älteren ArbeitnehmerInnen Vorurteile gegenüber Erwerbstätigen dieser Altersgruppe verringern können.

Außerdem soll darauf hingewiesen werden, dass nicht nur die ArbeitnehmerInnen älter werden. Aufgrund des demografischen Wandels gilt dies für die gesamte Bevölkerung und somit auch für die KundInnen im Beherbergungs- und Gaststättenwesen. Es ist anzunehmen, dass die älteren ArbeitnehmerInnen auch die Bedürfnisse der älteren Gäste besser wahrnehmen und somit einen wichtigen Beitrag zum Wohlbefinden dieser Gäste leisten können.

## Literatur

- Arbeit und Alter. Seniorita Club*, 31. 3. 2005. Informationen von Leila Hopsu, Finnish Institute of Occupational Health Laajaniityntie, verfügbar unter: <http://www.arbeitundalter.at/be/bez.php?id=15>, 12. 6. 2006.
- Baumgartner, Christian u. a. (2002) *Tourismus in Österreich. Makroökonomische Performanz und individuelle Betroffenheit*. Studie im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien (vorläufiger, unveröffentlichter Bericht). Wien.
- Behrend, Christoph (2002) *Erwerbsarbeit Älterer im Wandel – demographische Herausforderungen und Veränderungen in der Arbeitsgesellschaft*. In: Ders. (Hg.) Chancen für die Erwerbsarbeit im Alter. Betriebliche Personalpolitik und ältere Erwerbstätige. Hemsbach, 11–30.
- Biehl, Kai (2003) *Analyse des touristischen Arbeitsmarktes*. In: Leodolter, Sylvia/ Kaske, Rudolf (HgInnen) (2003) *Tourismus in Österreich: Zukunftsbranche oder Einstieg in die Arbeitslosigkeit*. Studie im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien. Wien, 35–82.
- Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte (2006) *Wirtschafts- und sozialstatistisches Taschenbuch*. Wien.
- Enzenhofer, Edith u. a. (2004) *Erwerbsrealität von älteren ArbeitnehmerInnen: Chancen und Barrieren*. Arbeitsmarktservice Österreich. AMS-Report Nr. 39. Wien.
- Freyer, Walter (2001) *Tourismus. Eine Einführung in die Fremdenverkehrsökonomie*. München.
- Huber, Silke (2005) *Erklärungshypothesen der Arbeitslosigkeit im Beherbergungs- und Gaststättenwesen auf Basis der Arbeitsmarkttheorien*. Diplomarbeit an der Universität Wien.
- IMAD-Marktforschung (2005) *Tourismusangestelltenstudie in Tirol 2005*. Untersuchung im Auftrag des ÖGB Tirol, verfügbar unter: <http://www.glbtirol.info/glb/gast.pdf>, 12. 6. 2006.
- Kammer für Arbeiter und Angestellte für Oberösterreich (o. J.) *Zukünftige Veränderung der Altersstruktur der unselbständig Beschäftigten in Oberösterreich. Eine Prognose bis 2010*. Linz.
- Leodolter, Sylvia/ Kaske, Rudolf (HgInnen) (2003) *Tourismus in Österreich: Zukunftsbranche oder Einstieg in die Arbeitslosigkeit*. Studie im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien. Wien.
- SORA (Institute for Social Research and Analysis) (2005) *Tourismusbranche Salzkammergut. Arbeitssituation von MitarbeiterInnen 35+*. Unveröffentlichter Forschungsbericht. Wien.
- Statistik Austria (2001a) *Arbeitskräfteerhebung 2000/01*. Wien.
- Statistik Austria (2001b) *Mikrozensus Jahresergebnisse 1999*. Wien.
- Van den Busch, Uwe/ Rohde, Andreas (2005) *Demografischer Wandel und Erwerbstätigkeit von Älteren. Zukünftige Arbeitsangebot und gegenwärtige Beschäftigungssituation*. HA Hessen Agentur GmbH. Wiesbaden.
- Vogt, Marion (2004) *Arbeitsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe. Eine Branche im Wandel?* Forschungsbericht von Forba. Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Reihe Verkehr und Infrastruktur, Nr. 19. Wien.
- Zellmann, Peter/ Schlögl, Peter (2001) *Qualifizierung in touristischen Dienstleistungsberufen. MitarbeiterInnenzufriedenheit als Grundlage für zukünftige Angebotserstellung*. Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Reihe Verkehr und Infrastruktur, Nr. 12. Wien.
- Zilian, Hans Georg (1990) *Wo ein Wille ist, ist auch ein Werk: Arbeitsbedingungen und Arbeitslosigkeit im Wohlfahrtsstaat*. Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales. Wien.
- Internet-Adressen:  
<http://www.statistik.at/oenace/allgemeines.shtml>  
[www.wage.at](http://www.wage.at)
- Kontakt:**  
[ck@sora.at](mailto:ck@sora.at)  
[bs@sora.at](mailto:bs@sora.at)