

# Fachkräftemangel, Ausbildung und Rekrutierung in Dienstleistungs- branchen

Berufsbildungsforschungskonferenz Steyr 2018

Thematisches Forum Fachkräftemange, 6. Juli 2018

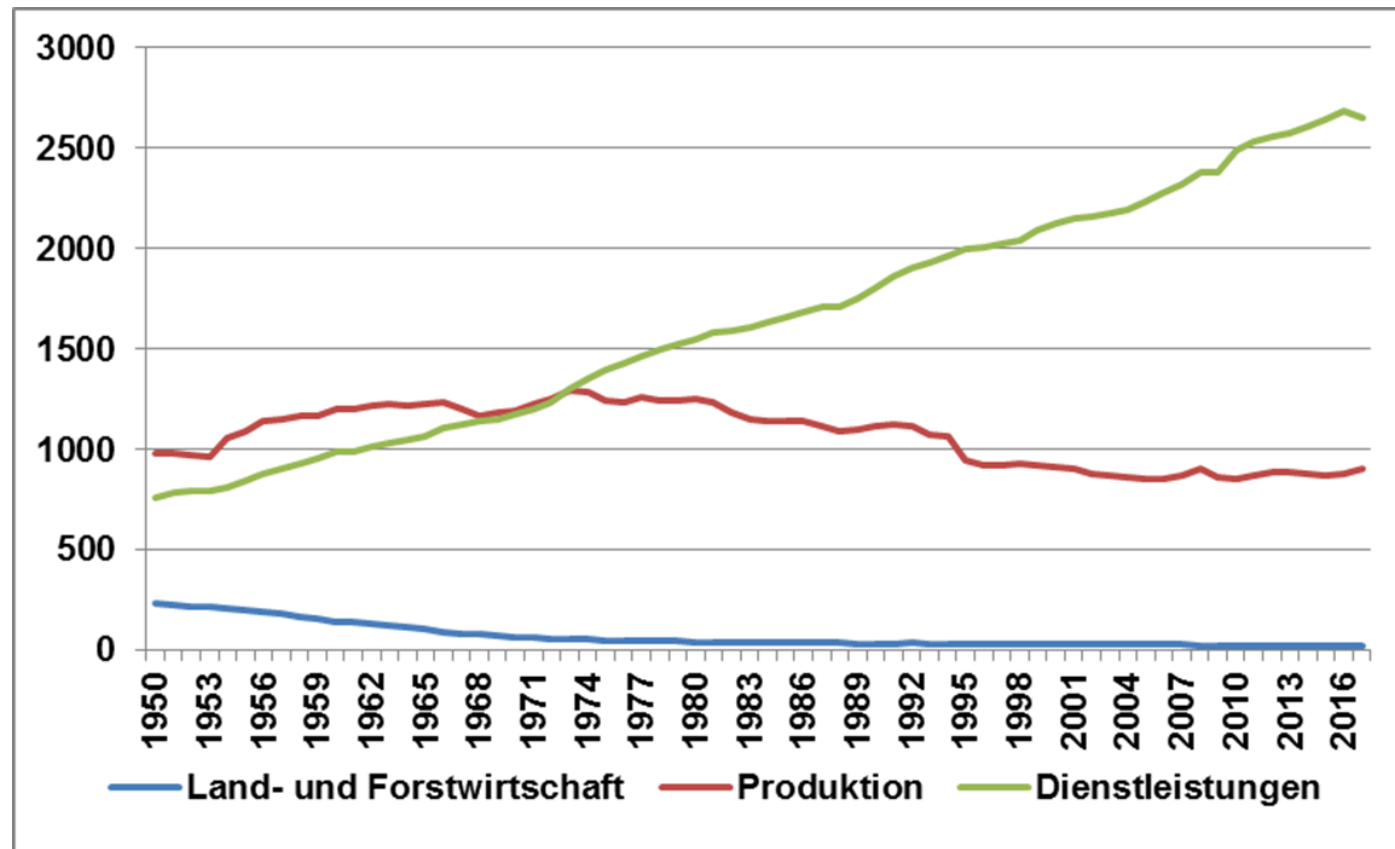
Roland Löffler *öibf*

## Überblick:

- Aktuelle Arbeitsmarktsituation Dienstleistungsbranchen
  - Unselbstständig Beschäftigte, Offene Stellen, Arbeitssuchende
  - Lehrstellen, Lehrstellensuchende
- Auswirkungen von „Megatrends“
  - Globalisierung, Ökologisierung
  - Demografischer Wandel, Digitalisierung
  - Veränderungen der Arbeitswelt
- Rekrutierungsprobleme
  - Ursachen
  - Betriebliche Strategien
  - Lösungsansätze
  - Auswirkungen auf Berufsbildung

# öibf / Beschäftigung Dienstleistungsbranchen: Trend

In 1.000



ohne Kindererziehungsgeldbezieher/innen, Präsenzdienstler; ohne geringfügig Beschäftigte

Bruch in der Zeitreihe: ab 1995 Abgrenzung gemäß ÖNACE; bis 1994 Stand Ende Juli; ab 1995 Jahresdurchschnitte, ab 2008 gemäß ÖNACE 2008

Quelle: Hauptverband der Sozialversicherungsträger, STATISTIK AUSTRIA; Aktualisierung: Mai 2018

# öibf / Arbeitsmarktlage Mai 2018: Österreich

Österreich	Beschäftigte	Offene Stellen	Arbeitslose	Stellen- andrang	Arbeitsplatz- potenzial	Anteil OS am Potenzial
<b>Alle Branchen</b>	<b>3.737.023</b>	<b>75.568</b>	<b>286.147</b>	<b>3,8</b>	<b>3.812.591</b>	<b>2,0%</b>
47 - Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	291.194	8.447	28.733	3,4	299.641	2,9%
55 - Beherbergung	84.040	4.751	15.652	3,3	88.791	5,7%
56 - Gastronomie	120.611	5.731	23.923	4,2	126.342	4,8%
86 - Gesundheitswesen	124.393	1.007	4.486	4,5	125.400	0,8%
87 - Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime)	41.897	435	1.970	4,5	42.332	1,0%
88 - Sozialwesen (ohne Heime)	102.892	1.271	19.095	15,0	104.163	1,2%

Quelle: AMS Online, UB400 / Würfel: amb\wub400 OS402 / Würfel: amb\wos402, AL424 / Würfel: amb\wal424; abgerufen am 28.6.2018

# öibf / Arbeitsmarktlage Mai 2018: Westen (OÖ, S, T, V)

Westösterreich	Beschäftigte	Offene Stellen	Arbeitslose	Stellen- andrang	Arbeitsplatz- potenzial	Anteil OS am Potenzial
<b>Alle Branchen</b>	<b>1.412.714</b>	<b>35.830</b>	<b>71.737</b>	<b>2,0</b>	<b>1.448.544</b>	<b>2,5%</b>
47 - Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	111.562	3.626	7.003	1,9	115.188	<b>3,3%</b>
55 - Beherbergung	45.496	2.772	9.172	3,3	48.268	<b>6,1%</b>
56 - Gastronomie	38.351	2.467	6.636	2,7	40.818	<b>6,4%</b>
86 - Gesundheitswesen	59.960	406	1.076	2,7	60.366	0,7%
87 - Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime)	16.434	192	551	2,9	16.626	1,2%
88 - Sozialwesen (ohne Heime)	36.012	319	4.292	13,5	36.331	0,9%

Quelle: AMS Online, UB400 / Würfel: amb\wub400 OS402 / Würfel: amb\wos402, AL424 / Würfel: amb\wal424; abgerufen am 28.6.2018

# öibf / Arbeitsmarktlage Mai 2018: Osten (B, NÖ, W)

Ostösterreich	Beschäftigte	Offene Stellen	Arbeitslose	Stellen- andrang	Arbeitsplatz- potenzial	Anteil OS am Potenzial
<b>Alle Branchen</b>	<b>1.582.847</b>	<b>23.693</b>	<b>166.239</b>	<b>7,0</b>	<b>1.606.540</b>	<b>1,5%</b>
47 - Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	120.630	3.519	17.454	5,0	124.149	2,9%
55 - Beherbergung	20.690	765	3.148	4,1	21.455	3,7%
56 - Gastronomie	60.507	2.026	12.988	6,4	62.533	3,3%
86 - Gesundheitswesen	42.472	362	2.626	7,3	42.834	0,9%
87 - Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime)	15.879	103	1.018	9,9	15.982	0,6%
88 - Sozialwesen (ohne Heime)	44.049	758	11.573	15,3	44.807	1,7%

Quelle: AMS Online, UB400 / Würfel: amb\wub400 OS402 / Würfel: amb\wos402, AL424 / Würfel: amb\wal424; abgerufen am 28.6.2018

# öibf / Arbeitsmarktlage Mai 2018: Wien

Wien	Beschäftigte	Offene Stellen	Arbeitslose	Stellen- andrang	Arbeitsplatz- potenzial	Anteil OS am Potenzial
<b>Alle Branchen</b>	<b>850.147</b>	<b>10.576</b>	<b>112.545</b>	<b>10,6</b>	<b>860.723</b>	<b>1,2%</b>
47 - Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen)	57.778	1.983	11.245	5,7	59.761	3,4%
55 - Beherbergung	10.903	309	1.760	5,7	11.212	2,8%
56 - Gastronomie	38.237	1.070	9.891	9,2	39.307	2,8%
86 - Gesundheitswesen	24.414	196	1.693	8,6	24.610	0,8%
87 - Heime (ohne Erholungs- und Ferienheime)	10.373	30	656	21,9	10.403	0,3%
88 - Sozialwesen (ohne Heime)	25.608	256	8.170	31,9	25.864	1,0%

Quelle: AMS Online, UB400 / Würfel: amb\wub400 OS402 / Würfel: amb\wos402, AL424 / Würfel: amb\wal424; abgerufen am 28.6.2018

# öibf / Lehrstellenmarkt Mai 2018: Österreich

<b>Sofort verfügbar</b>	Bestand LS	Bestand OL	Lehrstellen- mangel / - überschuß	LS Andrang
Alle Lehrberufe	<b>4.575</b>	<b>4.932</b>	<b>357</b>	<b>0,9</b>
401881 - Einzelhandelskaufmann/-frau - Allgemeiner Einzelhandel	786	603	-183	1,3
51,52 Fremdenverkehrsberufe	371	<b>1.636</b>	<b>1.265</b>	0,2
80,84,88 Gesundheitsberufe	121	<b>172</b>	<b>51</b>	0,7
<b>Nicht sofort verfügbar</b>	Bestand LS	Bestand OL	Lehrstellen- mangel / - überschuß	LS Andrang
Alle Lehrberufe	<b>5.345</b>	<b>12.866</b>	<b>7.521</b>	<b>0,4</b>
401881 - Einzelhandelskaufmann/-frau - Allgemeiner Einzelhandel	<b>758</b>	<b>3.366</b>	<b>2.608</b>	<b>0,2</b>
51,52 Fremdenverkehrsberufe	313	<b>1.433</b>	<b>1.120</b>	<b>0,2</b>
80,84,88 Gesundheitsberufe	116	93	-23	1,2
<b>Gesamt</b>	Bestand LS	Bestand OL	Lehrstellen- mangel / - überschuß	LS Andrang
Alle Lehrberufe	<b>9.920</b>	<b>17.798</b>	<b>7.878</b>	<b>0,6</b>
401881 - Einzelhandelskaufmann/-frau - Allgemeiner Einzelhandel	<b>1.544</b>	<b>3.969</b>	<b>2.425</b>	<b>0,4</b>
51,52 Fremdenverkehrsberufe	<b>684</b>	<b>3.069</b>	<b>2.385</b>	<b>0,2</b>
80,84,88 Gesundheitsberufe	237	265	28	0,9

Quelle: AMS Online, lehrstellenmarkt / Würfel: amb\amb\_Iststat, abgerufen am 28.6.2018



# Lehrstellenmarkt Mai 2018: Westen (OÖ, S, T, V)

<b>Sofort verfügbar</b>	Bestand LS	Bestand OL	Lehrstellen- mangel / - überschuß	LS Andrang
Alle Lehrberufe	<b>1.127</b>	<b>2.643</b>	<b>1.516</b>	<b>0,4</b>
401881 - Einzelhandelskaufmann/-frau - Allgemeiner Einzelhandel	212	307	95	0,7
51,52 Fremdenverkehrsberufe	82	<b>994</b>	<b>912</b>	0,1
80,84,88 Gesundheitsberufe	38	<b>62</b>	<b>24</b>	0,6
<b>Nicht sofort verfügbar</b>	Bestand LS	Bestand OL	Lehrstellen- mangel / - überschuß	LS Andrang
Alle Lehrberufe	<b>1.721</b>	<b>6.834</b>	<b>5.113</b>	<b>0,3</b>
401881 - Einzelhandelskaufmann/-frau - Allgemeiner Einzelhandel	<b>228</b>	<b>1.405</b>	<b>1.177</b>	<b>0,2</b>
51,52 Fremdenverkehrsberufe	81	<b>901</b>	<b>820</b>	<b>0,1</b>
80,84,88 Gesundheitsberufe	32	43	11	0,7
<b>Gesamt</b>	Bestand LS	Bestand OL	Lehrstellen- mangel / - überschuß	LS Andrang
Alle Lehrberufe	<b>2.848</b>	<b>9.477</b>	<b>6.629</b>	<b>0,3</b>
401881 - Einzelhandelskaufmann/-frau - Allgemeiner Einzelhandel	<b>440</b>	<b>1.712</b>	<b>1.272</b>	<b>0,3</b>
51,52 Fremdenverkehrsberufe	<b>163</b>	<b>1.895</b>	<b>1.732</b>	<b>0,1</b>
80,84,88 Gesundheitsberufe	70	105	35	0,7

Quelle: AMS Online, lehrstellenmarkt / Würfel: amb\amb\_Iststat, abgerufen am 28.6.2018

# öibf / Auswirkungen von Megatrends 1

## Globalisierung

- Verbreiterung der Dienstleistungsangebote (Tourismus, Beratungsleistungen)
- Dadurch Wettbewerbsdruck → erhöhte Qualitätsanforderungen an Dienstleistungsbetriebe
- Alternative Geschäftsmodelle (Couch-surfing, RB&B) über neue Medien
- Bessere Marktübersicht (Online-Portale) → Preisdruck (v.a. Tourismus)

## Ökologisierung und Gesundheitsbewusstsein

- Erhöhtes Umweltbewusstsein und geändertes Konsumverhalten (Bio-Produkte, Nachhaltigkeit, Verträglichkeit – Allergene und Unverträglichkeiten) → geänderte Qualitätsansprüche (Gastronomie)
- Höhere Bedeutung von „Wellness“ → Strukturwandel im Tourismus notwendig → erfordert Investitionen, Restrukturierung des Personals

# öibf / Auswirkungen von Megatrends 2

## Demografischer Wandel

- Alterung der Gesellschaft → erhöhter Bedarf an Pflege, Betreuung und personenbezogenen Dienstleistungen
- Schwächer besetzte Alterskohorten treten in den Arbeitsmarkt ein →
  - Stärkere Bedeutung älterer Personen für das Erwerbssystem → größere Bedeutung von alter(n)sgerechten Beschäftigungsverhältnissen → Herausforderung für die Bereiche Gastronomie und Pflege (körperliche Belastbarkeit)
  - Stärkerer Wettbewerb um junge Fachkräfte

## Digitalisierung

- Veränderungen in den Tätigkeitsbereichen auch im Dienstleistungsbereich (Wegfall von digitalisierbaren und automatisierbaren Tätigkeiten, z.B. durch Online-Kassen, Self-Check-in, automatisierte Bestellung, Online-Handel) → stärkere „Dichotomisierung“ der Anforderungsprofile (nicht routinisierte Hilfstätigkeiten vs. Gehobene Service- und Beratungsleistungen)

## öibf / Auswirkungen von Megatrends 3

- Flexibilisierung und Arbeitsausmaß
  - Dauer der Arbeitszeit: Bestrebungen zur Verlängerung der zulässigen Tagesarbeitszeit auf bis zu 12 Stunden → Auswirkungen auf Regenerationszeiten und Vereinbarkeit von Familie und Beruf
  - Geplante Veränderung der Ruhezeiten im Tourismus von 11 auf 8 Stunden bei geteilten Diensten → erhöhte gesundheitliche Belastung
  - Verlängerung der Lebensarbeitszeit durch geänderte Anforderungen im System der Alterssicherung

# öibf / Rekrutierungsprobleme: Ursachen

- **Arbeitsbedingungen**
  - Temporär (Gastronomie) oder permanent (Pflege) hoher Leistungsdruck
  - Lage der Arbeitszeit: lange Schichten (24-Stunden-Pflege), geteilte Dienste (Gastronomie, aufsuchende Pflege), Nacht- und Wochenend-Dienste (Pflege, Gesundheitsberufe, Beherbergung, Gastronomie), Wechseldienste (Handel) → geringe Work-Life-Balance, Vereinbarkeit Familie Beruf
  - Hitze (Küche), körperliche Belastung (Pflege, Gastronomie)
  - Arbeit auf Abruf (Dienstleistungen in Freizeitbranchen)
- **Arbeitsort:**
  - Saisontourismus, aufsuchende Pflege, Handelsketten
- **Entlohnung**
  - Geringe Grundentlohnung (Tourismus, Pflegehilfsberufe)
  - Unbezahlte Leerzeiten (Handel)
  - Scheinselbstständigkeiten (24-Stunden-Pflege)

# öibf / Rekrutierungsprobleme: Ursachen

- **Arbeitsbedingungen**
  - Temporär (Gastronomie) oder permanent (Pflege) hoher Leistungsdruck
  - Lage der Arbeitszeit: lange Schichten (24-Stunden-Pflege), geteilte Dienste (Gastronomie, aufsuchende Pflege), Nacht- und Wochenend-Dienste (Pflege, Gesundheitsberufe, Beherbergung, Gastronomie), Wechseldienste (Handel) → geringe Work-Life-Balance, Vereinbarkeit Familie Beruf
  - Hitze (Küche), körperliche Belastung (Pflege, Gastronomie)
  - Arbeit auf Abruf (Dienstleistungen in Freizeitbranchen)
- **Arbeitsort:**
  - Saisontourismus, aufsuchende Pflege, Handelsketten
- **Entlohnung**
  - Geringe Grundentlohnung (Tourismus, Pflegehilfsberufe)
  - Unbezahlte Leerzeiten (Handel)
  - Scheinselbstständigkeiten (24-Stunden-Pflege)
- Mismatch von Qualifikationsanforderungen der Jobs und –profile der Arbeitssuchenden

## *öibf* / Rekrutierungsprobleme: Betriebliche Strategien

- Rückgriff auf nicht qualifiziertes Personal
  - Sogar in der gehobenen Gastronomie tw. nur mehr Hilfspersonal für Abenddienste in der Küche (vorgefertigte Speisen)
  - Vermehrter Einsatz von Hilfskräften statt diplomierten Pflegekräften (in Heimen)
- Rückgriff auf grenzüberschreitendes Fachkräfteangebot
- Zusage von Prämien und „beschäftigungsfremden“ Anreizen für Fachkräfte und Lehrlinge (z.B. Finanzierung des Führerscheins)

## öibf / Rekrutierungsprobleme: Lösungsansätze

- Österreichweite Vermittlung von Fachkräften und Lehrlingen
  - Wird von Arbeitssuchenden nicht stark angenommen (hohe Transaktionskosten, familiäre Bindungen, zu geringe Arbeitsplatzsicherheit)
  - In Mangelberufen nur Verschiebung des Problemdrucks
- Forcierung der Lehrlingsausbildung
  - Ohne Attraktivierung der Berufe (z.B. in der Gastronomie) nicht sehr erfolgversprechend
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen und Entlohnung
  - Neue Arbeitszeitmodelle, partizipative Gestaltung von Arbeitszeiten
  - Pflege: Verbesserung der Betreuungsschlüssel bzw. der öffentlichen Förderung für Pflege → erfordert andere Schwerpunktsetzung in den Budgets von Bund und Ländern
  - Entwicklung von lebensaltersbezogenen Beschäftigungs- und Entlohnungskonzepten



## *öibf* / Auswirkungen auf die Berufsbildung

- Anpassung der Ausbildungen (in Bezug auf Schlüsselkompetenzen und digitale Kompetenzen)
- Förderung von Zusatz- bzw. Höherqualifizierung von Fachkräften im Rahmen der Arbeitsmarktqualifizierung
  - Fachkräftestipendium für Pflegeberufe
  - Zusatzausbildung für alternative Bereiche (vegane Küche, nachhaltige Küche)
  - Pflegestiftungen

*öibf* /

**DANKE FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!**