Bundesministerium
für Wirtschaft und Arbeit

Dokumentation
Nr. 550

Dokumentation

Stellenbesetzungsprozesse im Bereich „einfacher“ Dienstleistungen

Abschlussbericht einer Studie im Auftrag
des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit

www.bmwa.bund.de

Untersuchung im Auftrag des
Bundesministeriums für
Wirtschaft und Arbeit, Berlin

Projektleitung:
Institut Arbeit und Technik
Munscheidstr. 14
45886 Gelsenkirchen

Autor/innen:
Bettina Hierming
Karen Jaehrling
Thorsten Kalina
Achim Vanselow
Claudia Weinkopf

Corporate Design
Atelier Hauer + Dörfler, Berlin

Produktion
Harzdruckerei Wernigerode GmbH

Druck
Harzdruckerei Wernigerode GmbH

Herausgeber
Bundesministerium für
Wirtschaft und Arbeit
Referat Kommunikation und Internet/LP4
10115 Berlin
www.bmwa.bund.de

Stand
Oktober 2005

Bundesministerium
für Wirtschaft und Arbeit

Dokumentation

Stellenbesetzungsprozesse im Bereich „einfacher“ Dienstleistungen

Abschlussbericht einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit

Inhalt

Vorwort 14

Teil A: Beschäftigung von gering Qualifizierten

- quantitative Analyse -

0 Einleitung und Datengrundlagen 15

1 Arbeitsmarkentwicklung gering Qualifizierter 17

1.1 Umfang der Beschäftigung gering Qualifizierter 17

1.2 Beschäftigungsstruktur nach Betriebsmerkmalen 21

1.2.1 Beschäftigung nach Wirtschaftsgruppen 21

1.2.2 Beschäftigung nach Wirtschaftszweigen 27

1.2.3 Beschäftigung nach Berufen 29

1.2.4 Beschäftigung nach Betriebsgröße 35

1.2.5 Beschäftigung nach Stellung im Beruf und Arbeitszeit 36

1.3 Beschäftigungsstruktur nach personenbezogenen Merkmalen 42

1.3.1 Beschäftigung nach Geschlecht 42

1.3.2 Beschäftigung nach Nationalität 43

1.3.3 Beschäftigung nach Alter 45

1.4 Vergleich der Einflussstärke verschiedener Faktoren durch eine logistische Regressionsrechnung ... 46

1.4.1 Wo werden gering Qualifizierte beschäftigt? 46

1.4.2 Wer ist gering qualifiziert? 48

1.5 Zwischenfazit 49

2 Dynamische Analyse der Beschäftigung gering Qualifizierter 51

2.1 Entwicklung der Labour-Turnover-Raten 51

2.1.1 Beschäftigungsdynamik in der Gesamtwirtschaft 52

2.1.2 Beschäftigungsdynamik nach Wirtschaftsgruppen 54

2.2 Betriebs- und Berufswechsel 56

3 Beschäftigungsentwicklung und -mobilität in den Fallstudienbranchen und -berufen .. 60

3.1 Beschäftigungsentwicklung in den Fallstudienberufen 60

3.2 Beschäftigungsmobilität in den Fallstudienbranchen und -berufen 64

3.2.1 Einzelhandel 64

3.2.2 Hotelgewerbe 69

3.2.3 Reinigungsgewerbe 73

3.2.4 Gesundheitswesen 74

3.3 Zusammenfassung 85

Teil B: Stellenbesetzungsprozesse im Bereich „einfacher“ Dienstleistungen - qualitative Analyse -

4 Problemaufriss 88

4.1 Was ist überhaupt ein Einfacharbeitsplatz? 89

4.1.1 „Jedermannsarbeitsplätze“ in Theorie... 90

4.1.2 ... und Politik 91

4.2 Forschungsstand: Ergebnisse von Unternehmensbefragungen 92

4.2.1 Ausmaß von Stellenbesetzungsproblemen bei Einfacharbeit 93

4.2.2 Anforderungen und Auswahlkriterien 94

4.2.3 Wer wird eingestellt? 95

4.3 Wandel von Einfacharbeit? 95

4.4 Fazit und forschungsleitende Fragen 97

4.5 Vorgehensweise und Methodik der qualitativen Untersuchung 99

4.5.1 Fallstudien als Erhebungsinstrument 100

4.5.2 Fallauswahl 101

4.5.3 Vorgehensweise in den Betriebsfallstudien 102

4.5.4 Aufbau und Gliederung des Berichts ... 104

5 Gebäudereinigung ... 105

5.1 Rahmenbedingungen und Besonderheiten ... 105

5.1.1 Wettbewerbsstrukturen ... 105

5.1.2 Beschäftigungsentwicklung und Arbeitsbedingungen ... 108

5.1.3 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe ... 111

5.2 Einfacharbeit? ... 113

5.2.1 Tätigkeitsprofile ... 113

5.2.2 Anforderungen ... 114

5.3 Stellenbesetzungsprozesse ... 117

5.3.1 Einstellungsbedarf und Personalbewegungen ... 118

5.3.2 Rekrutierungswege ... 121

5.3.3 Auswahl ... 125

5.3.4 Einmündung ... 128

5.3.5 Stellenbesetzungsprobleme ... 131

5.4 Zusammenfassung ... 133

6 Hotels ... 135

6.1 Besonderheiten und Rahmenbedingungen ... 135

6.1.1 Wettbewerbsstrukturen ... 135

6.1.2 Beschäftigungsentwicklung und Arbeitsbedingungen ... 137

6.1.3 Herausforderungen für das Personalwesen ... 142

6.1.4 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe ... 144

6.2 Einfacharbeit? ... 145

6.2.1 Tätigkeitsprofil ... 145

6.2.2 Anforderungen 149

6.3 Stellenbesetzungsprozesse 152

6.3.1 Einstellungsbedarf und Personalbewegungen 153

6.3.2 Rekrutierungswege 158

6.3.3 Auswahl 159

6.3.4 Einmündung 161

6.3.5 Stellenbesetzungsprobleme 163

6.4 Zusammenfassung 164

7 Altenpflege 165

7.1 Rahmenbedingungen und Besonderheiten 166

7.1.1 Wettbewerbsstrukturen 168

7.1.2 Arbeitsbedingungen 169

7.1.3 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe 171

7.2 Einfacharbeit? 173

7.2.1 Tätigkeitsprofile 173

7.2.2 Anforderungen 176

7.3 Stellenbesetzungsprozesse 179

7.3.1 Einstellungsbedarf und Personalbewegungen 179

7.3.2 Rekrutierungswege 182

7.3.3 Auswahl 185

7.3.4 Einmündung 189

7.3.5 Stellenbesetzungsprobleme 191

7.4 Zusammenfassung 192

8 Einzelhandel ... 194

8.1 Rahmenbedingungen ... 194

8.1.1 Wettbewerbsbedingungen und Personalstrategien ... 194

8.1.2 Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsentwicklung ... 196

8.1.3 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe ... 199

8.2 Einfacharbeit? ... 200

8.3 Stellenbesetzungsprozesse ... 203

8.3.1 Personalstrategien der Fallstudienbetriebe ... 203

8.3.2 Rekrutierungswege ... 206

8.3.3 Auswahl ... 207

8.3.4 Einmündung ... 211

8.3.5 Stellenbesetzungsprobleme ... 212

8.4 Zusammenfassung ... 212

9 Vergleichende Analyse ... 214

9.1 Niedrige Anforderungen? ... 214

9.2 Unterschiede bei betrieblichen Personalrekrutierungsstrategien ... 216

9.2.1 Externe und interne Suchwege ... 217

9.2.2 Auswahlprozesse ... 224

9.3 Ungeeignete Lohn- und Arbeitszeiterwartungen als Stellenbesetzungsproblem? ... 230

10 Schlussfolgerungen ... 232

11 Gesamtfazit ... 238

Literaturverzeichnis ... 240

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1: Arbeitslosenquoten nach Qualifikation 18

Abbildung 2: Berufe mit absolut den meisten gering Qualifizierten und Anteile der gering Qualifizierten im jeweiligen Beruf 31

Abbildung 3: Anteil von Altersgruppen an den gering Qualifizierten und an allen Beschäftigten 45

Abbildung 4: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Labour-Turnover-Rate, Eintritts- und Austrittsraten (alle Qualifikationsniveaus) 53

Abbildung 5: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Labour-Turnover-Rate, Eintritts- und Austrittsraten (gering Qualifizierte) 53

Abbildung 6: Labour-Turnover-Rate nach Wirtschaftsgruppen und Qualifikation 55

Abbildung 7: Anteil von Wirtschaftsgruppen an Beschäftigung und an Eintritten in Beschäftigung (gering Qualifizierte) 56

Abbildung 8: Mobilität nach Berufsbereichen (gering Qualifizierte) 58

Abbildung 9: Mobilität nach Berufsbereichen (gering Qualifizierte) 59

Abbildung 10: Labour-Turnover-Raten im Einzelhandel 65

Abbildung 11: Labour-Turnover-Raten im Hotel- und Gaststättengewerbe, ... 70

Abbildung 12: Labour-Turnover-Raten in den Dienstleistungen für Unternehmen 74

Abbildung 13: Labour-Turnover-Raten im Gesundheitswesen (Pflegeberufe) 79

Abbildung 14: Labour-Turnover-Raten im Gesundheitswesen (Hauswirtschaft u. Reinigung) 82

Abbildung 15: Fluktuation und Berufsbezug in den Fallstudienberufen 87

Abbildung 16: Organisationsbeispiel der Housekeeping-Abteilung im Großbetrieb 147

Abbildung 17: Qualifikationsstruktur der Beschäftigten in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen 176

Abbildung 18: Auswahlinstrumente Erprobung 188

Verzeichnis der Tabellen

Tabelle 1: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach Qualifikation 17

Tabelle 2: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach formaler Qualifikation, 1980-2002 19

Tabelle 3: Anzahl gering Qualifizierter in verschiedenen Untersuchungen 20

Tabelle 4: IAT- Wirtschaftsgruppenraster 21

Tabelle 5: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (alle Qualifikationsniveaus) nach Wirtschaftsgruppen 22

Tabelle 6: Gering Qualifizierte nach Wirtschaftsgruppen 23

Tabelle 7: Anteile gering Qualifizierter innerhalb einzelner Wirtschaftsgruppen 24

Tabelle 8: Änderung der absoluten Beschäftigung nach Wirtschaftsgruppen 25

Tabelle 9: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach Wirtschaftsgruppen, Ostdeutschland . . . 26

Tabelle 10: Änderung der Beschäftigtenzahl gering Qualifizierter nach Wirtschaftszweigen zwischen 1999 und 2002 28

Tabelle 11: Abgrenzung von Berufsbereichen 29

Tabelle 12: Beschäftigung nach Berufsbereichen und Qualifikation 29

Tabelle 13: Beschäftigung innerhalb von Berufsbereichen nach Qualifikation 30

Tabelle 14: Top 20 Berufe der gering Qualifizierten 32

Tabelle 15: Berufe mit Beschäftigungswachstum für gering Qualifizierte von 1999 bis 2002 34

Tabelle 16: Anteile gering Qualifizierter innerhalb von Betriebsgrößenklassen 35

Tabelle 17: Beschäftigung nach Qualifikationsniveaus und Betriebsgrößenklassen 36

Tabelle 18: Sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigte nach Stellung im Beruf 37

Tabelle 19: Gering Qualifizierte nach Stellung im Beruf 38

Tabelle 20: Anteil gering Qualifizierter innerhalb von Stellungen im Beruf 38

Tabelle 21: Änderung der absoluten Beschäftigtenzahl 1980-2002 nach Stellung im Beruf und Qualifikation 39

Tabelle 22: Arbeitszeit nach Qualifikationsniveau 40

Tabelle 23: Anteile Männer/Frauen an Gesamtbeschäftigung und gering Qualifizierten 42

Tabelle 24: Beschäftigung von Männern und Frauen nach Qualifikationsniveaus 43

Tabelle 25: Anteil gering Qualifizierter nach Nationalität 44

Tabelle 26: Anteil der Ausländer/innen an allen Beschäftigten und an den gering Qualifizierten 44

Tabelle 27: Einfluss von Betriebs- und Stellenmerkmalen auf die Beschäftigung gering Qualifizierter .47

Tabelle 28: Einfluss personenbezogener Merkmale auf das Qualifikationsniveau 49

Tabelle 29: Übersicht Fallstudienberufe für die dynamische Arbeitsmarktanalyse 60

Tabelle 30: Qualifikationsstruktur und Beschäftigungsentwicklung in den Fallstudienberufen 62

Tabelle 31: Qualifikationsstruktur und Beschäftigungsentwicklung der gering Qualifizierten in den Fallstudienberufen 63

Tabelle 32: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten im Einzelhandel 64

Tabelle 33: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten im Einzelhandel, Westdeutschland 1999-2002 66

Tabelle 34: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Einzelhandel 2000-200266 67

Tabelle 35: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Einzelhandel 68

Tabelle 36: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Einzelhandel 68

Tabelle 37: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten im Hotel und Gaststättengewerbe 69

Tabelle 38: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen im Hotel- und Gaststättengewerbe 71

Tabelle 39: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Hotel- und Gaststättengewerbe 72

Tabelle 40: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Hotel- und Gaststättengewerbe 72

Tabelle 41: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Hotel- und Gaststättengewerbe 73

Tabelle 42: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten in den Dienstleistungen für Unternehmen .. 74

Tabelle 43: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen in den Dienstleistungen für Unternehmen ..... .75

Tabelle 44: Berufswechsel bei Neueinstellungen in den Dienstleistungen für Unternehmen 76

Tabelle 45: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen in Dienstleistungen für Unternehmen 76

Tabelle 46: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen in Dienstleistungen für Unternehmen, Westdeutschland 2000-2002 77

Tabelle 47: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten im Gesundheitswesen 78

Tabelle 48: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen ..80

Tabelle 49: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Gesundheitswesen (Pflege) 80

Tabelle 50: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen 81

Tabelle 51: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen 81

Tabelle 52: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den hauswirtschaftlichen und Reinigungsberufen im Gesundheitswesen 83

Tabelle 53: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Gesundheitswesen 84

Tabelle 54: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen 84

Tabelle 55: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen 85

Tabelle 56: Fluktuation und Berufsbezug in den Fallstudienberufen 86

Tabelle 57: Beschäftigtenstruktur in den Fallstudienbranchen 99

Tabelle 58: Niedriglohngrenzen 2002 100

Tabelle 59: Betriebsfallstudien nach Branchen und Regionen 102

Tabelle 60: Beschäftigungsstruktur in der Gebäudereinigung 109

Tabelle 61: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Gebäudereinigung) 112

Tabelle 62: Beschäftigtenstruktur in den Fallstudienbetrieben (Gebäudereinigung) 118

Tabelle 63: Hotellerie nach ausgewählten Merkmalen 135

Tabelle 64: Kapazitätsentwicklung in der Hotellerie 1993 – 1999 nach Betriebsgröße 136

Tabelle 65: Beschäftigte in der Hotellerie 137

Tabelle 66: Die meistvertretenen Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe und ihr Anteil an der Gesamtbeschäftigung im Bundesgebiet 2002 138

Tabelle 67: Tätigkeitsbeispiele der Tarifgruppen 1 bis 4 im Entgelttarifvertrag für das Hotel- und Gaststättengewerbe NRW 139

Tabelle 68: Beschäftigungsstruktur ausgewählter Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe nach Arbeitszeit 140

Tabelle 69: Beschäftigungsstruktur ausgewählter Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe nach Altersgruppen 140

Tabelle 70: Bruttostundenlöhne (VZ) für Zimmermädchen in ausgewählten regionalen Tarifverträgen 141

Tabelle 71: Anzahl der Saisonarbeitskräfte im Hotel- und Gaststättengewerbe 143

Tabelle 72: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Hotellerie) 144

Tabelle 73: Gestaltung des Housekeeping in den Fallstudienbetrieben 148

Tabelle 74 Personalstruktur und Arbeitsbedingungen in den Fallstudienbetrieben (Hotels) 155

Tabelle 75: Pflegeberufe nach Qualifikation 166

Tabelle 76: Trägerschaft ambulanter Pflegedienste 1999 bis 2003 168

Tabelle 77: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Pflege) 171

Tabelle 78: Entlohnungsstrukturen für Pflegehilfskräfte in den Fallstudienbetrieben 173

Tabelle 79: Arbeitsplätze unterhalb der Fachkräfteebene (Pflege) 174

Tabelle 80: Anforderungen in Pflegetätigkeiten 178

Tabelle 81: Beschäftigte unterhalb der Fachkräfteebene in den untersuchten Pflegeeinrichtungen 179

Tabelle 82: Beschäftigtenstruktur im Einzelhandel nach Beschäftigungsformen und Geschlecht . . . 198

Tabelle 83: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Einzelhandel) 199

Tabelle 84: Qualifikationsstruktur im Einzelhandel und in der Gesamtwirtschaft 201

Tabelle 85: Relevante Tätigkeiten in den Fallstudienbetrieben (Einzelhandel) 203

Tabelle 86: Beschäftigtenstruktur in den Fallstudienbetrieben (Einzelhandel) 204

Vorwort

Einfacharbeitsplätze und die Beschäftigungschancen von gering Qualifizierten spielen seit Jahren in der beschäftigungs- und arbeitsmarktpolitischen Debatte eine wichtige Rolle. In diesem Kontext wurden seit Ende der neunziger Jahre eine Reihe von Modellprojekten und -programmen gefördert, um die Wirksamkeit von „Kombilöhnen“ zu erproben – in Form von Einkommensbeihilfen an Beschäftigte oder als Zuschüsse an Unternehmen für die Schaffung zusätzlicher Arbeitsplätze mit eher niedriger Entlohnung. Hierzu zählte auch das Bundesprogramm „Chancen und Anreize zur Aufnahme sozialversicherungspflichtiger Tätigkeiten“ (CAST), in dessen Rahmen zwei unterschiedliche Förderinstrumente – das Mainzer Modell und das Modell der SaarGemeinschaftsinitiative (SGI-Modell) – erprobt wurden.

Mit der Evaluierung des Programms wurde im Oktober 2000 ein Forschungsverbund unter Beteiligung des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB), des Instituts Arbeit und Technik (IAT) und von Dr. Bruno Kaltenborn beauftragt. Nachdem das CAST-Programm im Frühjahr 2003 vorzeitig eingestellt worden war, wurde mit dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit vereinbart, die Fragestellung der qualitativen Forschung durch das IAT auf Stellenbesetzungsprobleme und -prozesse im Bereich einfacher, eher niedrig bezahlter Tätigkeiten allgemein auszuweiten, um mehr Transparenz über Anforderungen und Einstellungskriterien der Unternehmen für solche Arbeitsplätze zu schaffen und damit Ansatzpunkte für eine gezielte Unterstützung der Integration von gering Qualifizierten identifizieren zu können. Dieser Frage wurde auf der Basis vorliegender Untersuchungen und – vor allem – eigener Betriebsfallstudien in verschiedenen Dienstleistungsbranchen nachgegangen. Hierbei ist deutlich geworden, dass von generellen Stellenbesetzungsproblemen bei solchen Tätigkeiten nicht die Rede sein kann (vgl. Teil B dieses Berichts).

Einen zweiten Schwerpunkt des Projektes bildeten differenzierte Auswertungen vorliegender Daten zur Frage, wie sich die Beschäftigungssituation von gering Qualifizierten in den vergangenen Jahren entwickelt hat. Unsere Analysen zeigen, dass sich die Beschäftigungschancen gering Qualifizierter insbesondere am aktuellen Rand (zwischen 1999 und 2002) – anders als häufig angenommen – keineswegs durchgängig weiter verschlechtert haben. Im Gegenteil: Insbesondere in einigen Dienstleistungsbereichen haben gering Qualifizierte in jüngster Zeit sogar Beschäftigungsgewinne zu verzeichnen (vgl. Teil A dieses Berichtes).

Zusammen genommen verweisen unsere Ergebnisse darauf, dass eine differenzierte Wahrnehmung der Entwicklungen im Bereich der Einfacharbeit und der Beschäftigungschancen von gering Qualifizierten erforderlich ist. Patentrezepte gibt es nicht, aber offenbar eine Reihe von Ansatzpunkten, die auch gezielt genutzt werden könnten, um die Wirksamkeit arbeitsmarktpolitischer Instrumente in diesen Bereichen zu verbessern.

Teil A Beschäftigung von gering Qualifizierten – Quantitative Analyse –

Thorsten Kalina

0 Einleitung und Datengrundlagen

Deutschland spezialisiert sich – wie die meisten entwickelten Industrieländer – im Rahmen der internationalen Arbeitsteilung auf hochwertige Güter und Dienstleistungen. Folge davon sind veränderte Anforderungen an die Qualifikation der Beschäftigten. Einfache Tätigkeiten mit geringen Qualifikationsanforderungen haben an Bedeutung verloren, während der Bedarf an qualifizierten Beschäftigten zunimmt (vgl. Enquête-Kommission 2002: 213). Verlierer/innen dieser Entwicklung sind vor allem formal gering Qualifizierte, die besonders von Arbeitslosigkeit betroffen sind.[1] Um ihre Beschäftigungschancen zu verbessern, wird in der aktuellen politischen Debatte vor allem die Ausweitung des Niedriglohnbereichs diskutiert. Es mangelt allerdings bislang an empirischen Belegen für die Wirksamkeit dieses Konzeptes.

Im Mittelpunkt dieses Berichts steht eine Analyse der Beschäftigungsentwicklung gering Qualifizierter zwischen 1980 und 2002. In weiten Teilen bezieht sie sich ausschließlich auf Westdeutschland, da eine solche Langfristbetrachtung für Ostdeutschland nicht möglich ist. Außerdem liegt der Anteil formal gering Qualifizierter in Ostdeutschland erheblich niedriger als in Westdeutschland. Unsere Analyse für Westdeutschland zeigt, dass die Entwicklung differenzierter verlaufen ist, als häufig unterstellt wird. Trotz des auch in anderen Studien bereits festgestellten deutlichen Rückgangs der Beschäftigung von gering Qualifizierten (vgl. z.B. Reinberg/Hummel 2002a; Rauch 2001; Schank 2002; Gewiese 2003; Reinberg/Walwei 2000) lassen sich durchaus auch einige Beschäftigungsbereiche identifizieren, in denen sich die Beschäftigungschancen von gering Qualifizierten verbessert haben.

Unsere Analyse bezieht sich im Wesentlichen auf zwei Themenkomplexe. Zum einen werden Veränderungen des Umfangs und der Struktur von formal gering Qualifizierten im Zeitverlauf analysiert: In welchen Branchen, Betrieben und Berufen sind sie tätig? Wie verändert sich die Beschäftigtenstruktur nach personenbezogenen Merkmalen wie etwa Geschlecht und Nationalität? Zum anderen haben wir eine dynamische Analyse der Beschäftigungsentwicklung gering Qualifizierter durchgeführt, bei der folgende Fragestellungen im Mittelpunkt standen: Wie hängen Dynamik und Stabilität von Beschäftigung mit den Beschäftigungsperspektiven gering Qualifizierter zusammen? Finden gering Qualifizierte, die ihre Beschäftigung im Produktionsbereich verlieren, im Dienstleistungsbereich neue Beschäftigung?

Der erste Themenkomplex befasst sich mit den traditionellen Einsatzbereichen gering Qualifizierter. Es soll geklärt werden, wo die meisten gering Qualifizierten arbeiten und welche Verschiebungen sich im Zeitverlauf ergeben haben. Dies steht im Mittelpunkt der Strukturanalyse in Teil 1, wobei die Beschäftigtenstruktur der Jahre 1980 bis 2002 verglichen wird. Hierbei stehen stellen-, unternehmens- und personenbezogene Merkmale im Vordergrund. Dabei werden auch Bereiche mit wachsender Beschäftigung gering Qualifizierter identifiziert. In Teil 2 folgt eine dynamische Arbeitsmarktanalyse, d.h. es werden Ströme von Arbeitskräften untersucht. Grundlegende Auswertungskonzepte sind dabei Labour-Turnover-Raten und die Analyse von Berufswechseln. In Teil 3 folgen Analysen zur Beschäftigungsentwicklung und Beschäftigungsdynamik in den Berufen, die bei den qualitativen Studien in vier Branchen im Vordergrund standen (Fallstudienberufe). Im Folgenden wird zunächst ein kurzer Überblick über die Datengrundlagen – die IAB-Beschäftigtenstichprobe und das Beschäftigtenpanel der Bundesagentur für Arbeit (BA) – gegeben.

Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen die Arbeitsmarktsituation und Beschäftigungsperspektiven von gering Qualifizierten. In der amtlichen Statistik lässt sich diese Beschäftigtengruppe dadurch identifizieren, dass sie nicht über eine formal zertifizierte Berufsausbildung verfügt. Zutreffender wäre daher die Bezeichnung „Nicht-formal-Qualifizierte“, da nicht auszuschließen ist, dass jemand ohne forma-

1 Gering Qualifizierte werden im Folgenden verstanden als Personen ohne abgeschlossene Berufsausbildung. Sie können aber über eine Schulbildung bis zum Abitur verfügen.

len Abschluss im Laufe seines Berufslebens eine Vielzahl beruflich verwertbarer Kenntnisse erworben hat. Personen ohne formal zertifizierten Berufsabschluss sind nicht in der Hinsicht gering qualifiziert, dass ihnen jegliche Qualifikation fehlt, es geht lediglich um die formale Zertifizierung von Qualifikationen in Form einer abgeschlossenen Berufsausbildung. Die Begriffe Nicht-formal-Qualifizierte, gering Qualifizierte, Personen ohne Berufsausbildung etc. werden im Folgenden synonym verwendet.

Missingwerte bei Angaben zur beruflichen Ausbildung wurden proportional auf die anderen Ausbildungsniveaus verteilt. Die Modellierung der Daten lehnt sich dabei an das Vorgehen bei vergleichbaren Untersuchungen an, die meistens auf dem Mikrozensus basieren (vgl. Reinberg/Hummel 2002b: 10; Riede/Emmerling 1994; Schüssler u.a. 1999: 16). Darüber hinaus wurden Auszubildende aus den Berechnungen herausgenommen.[2] Dies ist insofern sachlich gerechtfertigt, als es sich um Personen handelt, die keinen formal zertifizierten Berufsabschluss haben, aber voraussichtlich in naher Zukunft einen solchen Abschluss erwerben werden. Würde man sie miteinbeziehen, wären die Anteile Jüngerer ohne abgeschlossene Ausbildung überproportional hoch (vgl. ausführlich Reinberg/Hummel 2002a: 9f.; Reinberg/Walwei 2000: 5).[3]

Datengrundlage der Analysen ist einerseits die IAB-Beschäftigtenstichprobe (IABS) 1975-1995 – ein Datensatz zur wissenschaftlichen Nutzung, der die Sozialversicherungsmeldungen von einem Prozent aller sozialversicherungspflichtig Beschäftigten für einen Zeitraum von 21 Jahren enthält. Dabei handelt es sich um fast acht Millionen Meldungen, die Informationen über die Erwerbsverläufe von fast 560.000 Personen beinhalten. Einige Betriebsinformationen[4] wurden bei der Aufbereitung des Datensatzes hinzugespielt (für Einzelheiten vgl. Bender u.a. 2000; Bender u.a. 1996). Ein besonderer Vorzug des Datensatzes besteht darin, dass er Ereignisanalysen entlang der Erwerbsverläufe von Individuen ermöglicht. Andererseits wurde das Beschäftigtenpanel der BA[5] genutzt, um Analysen am aktuellen Rand (d.h. in diesem Fall bis 2002) durchführen zu können. Obwohl beide Datensätze auf derselben Datengrundlage basieren, ergeben sich u.a. durch die Anonymisierung von Daten oder unterschiedliche Wirtschaftszweigsystematiken leichte Unterschiede.

2 Auszubildende werden über die Stellung im Beruf und die Berufskennziffer 981 aus der Untersuchung ausgeklammert. Eine weitere Selektion wäre nur beim Beschäftigtenpanel über die Variable „Personengruppe“ möglich. Um ein einheitliches Vorgehen bei beiden Datensätzen zu haben wurde darauf verzichtet. Der Unterschied bei den Fallzahlen hätte lediglich 0,03% betragen.

3 Da Mehrfachbeschäftigung im BA-Beschäftigtenpanel nicht enthalten ist, wurde sie auch in der IAB-Beschäftigtenstichprobe nicht berücksichtigt.

4 Betriebe sind in der Sozialversicherung die organisatorischen und regionalen Einheiten, in denen ein Beschäftigungsverhältnis angesiedelt ist und für die eine Betriebsnummer vergeben wird. Bei Unternehmen mit nur einem Standort ist der Betrieb mit dem Unternehmen identisch. Bei Unternehmen mit mehreren Niederlassungen könnte in der IAB-Beschäftigtenstichprobe Mobilität verzeichnet sein, obwohl obwohl der Arbeitgeber rechtlich gesehen derselbe bleibt und kein neuer Arbeitsvertrag abgeschlossen wurde.

5 Beim BA-Beschäftigtenpanel handelt es sich um anonymisierte Quartalsdaten aus der Beschäftigungsstatistik der Bundesagentur für Arbeit (BA). Das Beschäftigtenpanel kann über das Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung (Köln) bezogen werden. Für die Verwendung der Daten in diesem Beitrag trägt die Bundesagentur für Arbeit keine Verantwortung.

1 Arbeitsmarkentwicklung gering Qualifizierter

In Abschnitt 1.1 wird zunächst auf die Situation gering Qualifizierter in der Gesamtwirtschaft eingegangen. Die Datenquellen dieser Untersuchung werden mit anderen Studien verglichen, um die Reichweite der Ergebnisse der eigenen Auswertungen einschätzen zu können. In Abschnitt 1.2 folgt dann eine differenziertere Untersuchung der Beschäftigungssituation gering Qualifizierter nach Betriebsmerkmalen. Dabei geht es um die Frage, wo gering Qualifizierte beschäftigt sind. In Abschnitt 1.3 folgt eine Auswertung gering Qualifizierter nach Personenmerkmalen. In 1.4 werden die deskriptiven Ergebnisse durch eine Regressionsrechnung überprüft.

1.1 Umfang der Beschäftigung gering Qualifizierter

Bei Betrachtung der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung zeigt sich ein deutlicher Rückgang der Beschäftigung von gering Qualifizierten in Westdeutschland: Ihr Anteil an der Gesamtbeschäftigung ist von 30% im Jahr 1980 auf rund 17% im Jahr 2002 zurückgegangen (vgl. Tabelle 1). Absolut gesehen gab es damit in Westdeutschland etwa 3,5 Millionen gering Qualifizierte bei insgesamt rund 21 Millionen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (ohne Auszubildende, ohne geringfügig Beschäftigte).

Die Beschäftigung von Personen mit Berufsausbildung nahm demgegenüber bis 1995 zu und liegt seitdem bei einem Anteil von etwa 73% an allen Beschäftigten. Immer mehr Beschäftigte haben eine Hochschul- oder Fachhochschulausbildung. Ihr Anteil an den Beschäftigten stieg von gut 4% (1980) auf knapp 10% (2002).

Tabelle 1: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach Qualifikation (Westdeutschland)*

Qualifikation/Jahr	1980	1995	1999	2002
Absolutzahlen				
ohne Berufsausbildung	5.908.546	3.917.398	3.574.412	3.507.036
mit Berufsausbildung	12.948.141	15.055.598	14.994.961	15.344.538
FH/ Hochschulabschluss	864.913	1.604.105	1.838.803	2.082.646
Summe West	19.721.600	20.577.100	20.408.175	20.934.220
Anteilswerte				
ohne Berufsausbildung	30,0%	19,0%	17,5%	16,8%
mit Berufsausbildung	65,7%	73,2%	73,5%	73,3%
FH/ Hochschulabschluss	4,4%	7,8%	9,0%	9,9%
Summe West	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel (eigene Berechnungen)

* Missingwerte bei Angaben zur beruflichen Ausbildung wurden proportional auf die anderen Ausbildungsniveaus verteilt (vgl. Reinberg/Hummel 2002b: 10; Riede/Emmerling 1994; Schüssler u.a. 1999: 16). Die zweite Bereinigung besteht darin, dass Auszubildende aus den Berechnungen herausgenommen wurden, sonst wären die Anteile Jüngerer ohne abgeschlossene Ausbildung überproportional hoch. Abweichungen zu 100% basieren auf Rundungsfehlern.

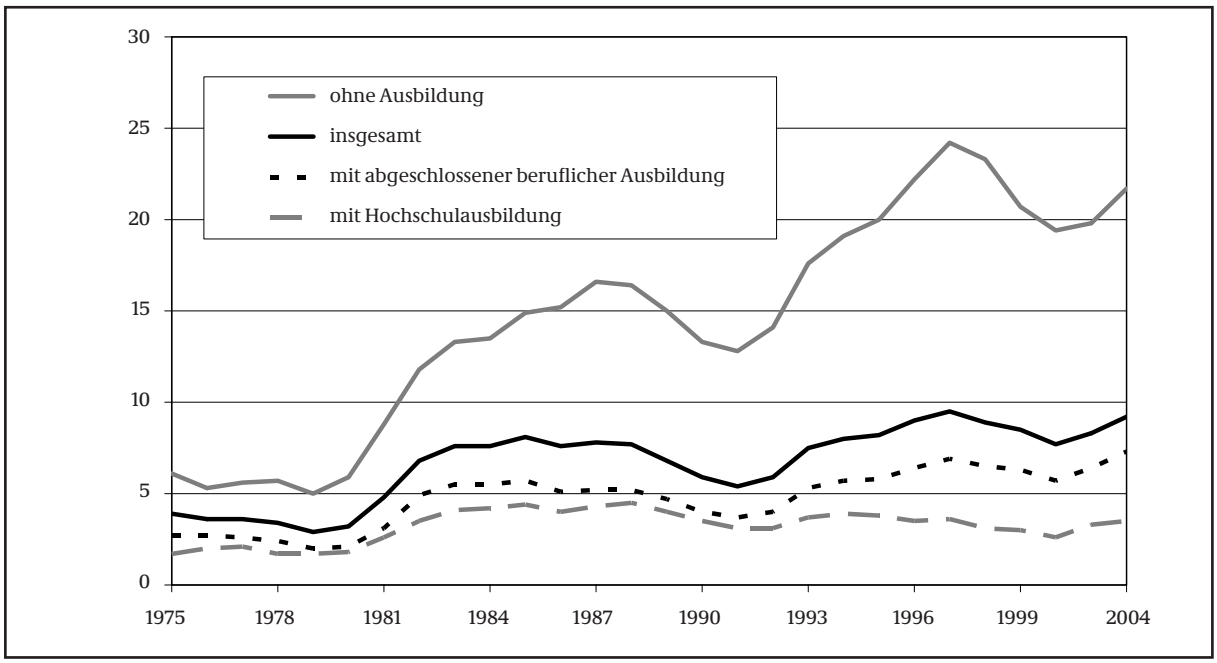
Die ungünstige Beschäftigungsentwicklung für gering Qualifizierte spiegelt sich auch in der Entwicklung der qualifikationsspezifischen Arbeitslosenquoten wider (vgl. Abbildung 1). Die Arbeitslosenquote gering Qualifizierter ist in den letzten Jahren dramatisch angestiegen, wobei sich die Schere zur Entwicklung der allgemeinen Quote erheblich geöffnet hat. Mit knapp 22% lag die Arbeitslosenquote von gering Qualifizierten 2004 mehr als doppelt so hoch wie die allgemeine Quote von gut 9%.

Die folgenden Ausführungen zeigen, dass die Beschäftigungsentwicklung gering Qualifizierter differenzierter verlaufen ist, als es die gesamtwirtschaftliche Entwicklung suggeriert. Es lassen sich auch Wirtschafts- und Berufsbereiche finden, in denen die Beschäftigung gering Qualifizierter gewachsen ist.

In Ostdeutschland zeigt sich ein Rückgang der Beschäftigung gering Qualifizierter von 1999 bis 2002 (vgl. Tabelle 2). Der Anstieg von 1995 bis 1999 könnte mit der Verwendung unterschiedlicher Datensätze zusammenhängen; in der amtlichen Statistik lässt sich ein solcher Anstieg jedenfalls nicht erkennen. Der Anteil gering Qualifizierter ist in Ostdeutschland mit 6,5% erheblich niedriger als in Westdeutschland. Der Anteil der Personen mit Berufsausbildung ist im Osten leicht zurückgegangen, liegt aber mit rund 80% deutlich über dem westdeutschen Niveau. Der Anteil der Hochschulabsolvent/innen ist auch im Osten gestiegen und liegt ebenfalls über dem westdeutschen Anteilswert.

Für das Jahr 2002 ergibt sich auf der Grundlage dieser Zahlen in Westdeutschland eine Zahl von rund 3,5 Millionen gering Qualifizierten bei einer Gesamtzahl von 20,9 Millionen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. In Ostdeutschland arbeiten gut 330.000 gering Qualifizierte bei einer Gesamtzahl von rund fünf Millionen Personen in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung.

Abbildung 1: Arbeitslosenquoten nach Qualifikation, Westdeutschland



Quelle: IAB-Berechnungen auf Basis des Mikrozensus und der Strukturerhebungen der BA, entnommen aus Reinberg/Hummel 2002b, 2005.

Ein Vergleich dieser Anteile bzw. der Bestandsgröße mit anderen Untersuchungen ist insofern schwierig, als diese meist auf unterschiedlichen Datensätzen basieren und als Bezugsgröße neben den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten auch Erwerbstätige, Erwerbspersonen oder die Bevölkerung im erwerbsfähigen Alter herangezogen werden.

Reinberg/Hummel (2002b: 32) kommen auf Basis des Mikrozensus für 1995 auf 4,897 Millionen gering qualifizierte zivile Erwerbstätige (ohne Auszubildende) – bei insgesamt 34,2 Millionen Erwerbstätigen. Nach einer Schätzung von Beer/Wagner (1997) auf Grundlage des SOEP gab es 1995 in Deutschland 5,866 Millionen Arbeiter/innen und Angestellte ohne Ausbildung (bei insgesamt ca. 25,9 Millionen Beschäftigten). Der Unterschied zwischen beiden Angaben dürfte darauf beruhen, dass in den Auswertungen von Reinberg/Hummel Selbständige und geringfügig Beschäftigte enthalten sind. Der Unterschied bei der Zahl der Personen ohne Ausbildung lässt sich dadurch aber nicht erklären. Bei einem Vergleich mit der Beschäftigtenstatistik der BA kommen Reinberg/Hummel (2002b: 13) für 1998 bei 25,607 Millionen sozialversicherungspflichtig Beschäftigten auf 3,611 Millionen Personen ohne Berufsausbildung. Verglichen mit 5,866 Millionen in der Untersuchung von Beer/Wagner ist dies schon eine erhebliche Abweichung. In Tabelle 3 wird eine Übersicht über Datenquellen und die Anteile gering Qualifizierter an verschiedenen Gruppen des Erwerbssystems gegeben.

Nach der Berechnung von Reinberg/Hummel (2002b) ergibt sich für 2000 eine Zahl von 4,888 Millionen gering qualifizierten zivilen Erwerbstätigen (ohne Auszubildende). Zusammen mit 1,396 Millionen gering qualifizierten Arbeitslosen ergibt sich insgesamt eine Zahl von 6,284 Millionen gering qualifizierten Erwerbspersonen im Jahr 2000. Eine differenzierte Analyse von formal gering qualifizierten Erwerbspersonen nach den Strukturmerkmalen Schulabschluss, Berufsabschluss, Staatsangehörigkeit, Geschlecht, Tätigkeitsniveau und Alter findet sich bei Reinberg/Walwei (2000). Für das Jahr 1996 kommen sie auf eine Zahl von 15,443 Millionen Nicht-formal-Qualifizierten (NFQ) im erwerbsfähigen Alter, was einem Anteil von 27,8% an der gleichaltrigen Bevölke-

Tabelle 2 **Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach formaler Qualifikation, 1980-2002**

		1980	1995	1999	2002
West	ohne Berufsausbildung	30,0%	19,0%	17,5%	16,8%
	mit Berufsausbildung	65,7%	73,2%	73,5%	73,3%
	FH/Hochschulabschluss	4,4%	7,8%	9,0%	9,9%
	Summe* West	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Ost	ohne Berufsausbildung		5,5%	6,6%	6,5%
	mit Berufsausbildung		82,0%	81,1%	80,3%
	FH/Hochschulabschluss		12,4%	12,3%	13,2%
	Summe Ost		100,0%	100,0%	100,0%
Gesamt	ohne Berufsausbildung		16,3%	15,2%	14,8%
	mit Berufsausbildung		74,9%	75,1%	74,7%
	FH/Hochschulabschluss		8,7%	9,7%	10,6%
	Summe Ost		100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen
* Abweichungen zu 100% basieren auf Rundungsfehlern

rung entspricht. Betrachtet man nur die NFQ außerhalb von Bildung und Wehr-/Zivildienst ergeben sich 9,546 Millionen (17,2% an der gleichaltrigen Bevölkerung). Unter diesen gibt es 5,333 Millionen Erwerbspersonen, was einer Erwerbsquote der gering Qualifizierten von 55,9% entspricht. Hiervon waren 1,017 Millionen nicht formal Qualifizierte von Arbeitslosigkeit betroffen.

Tabelle 3 **Anzahl gering Qualifizierter in verschiedenen Untersuchungen**

Literaturquelle	Datensatz/ Jahr	Grundgesamtheit	GQ (in Mio.)	GQ-Anteil
Reinberg/ Hummel 2002b	Mikrozensus/ 1995	Zivile Erwerbstätige (ohne Auszubildende): 34,2 Mio. (Deutschland)	4,9	14,3%
Reinberg/ Hummel 2002b	Mikrozensus/ BA 1996	37,955 Mio. Erwerbspersonen (Deutschland)	6,3	16,5%
Beer/ Wagner 1997	SOEP/ 1995	Regelmäßig mehr als geringfügig Arbeiter und Angestellte ohne Auszubildende, Selbständige und Beamte: 25,9 Mio. (Deutschland)	5,9	22,6%
Reinberg/ Hummel 2002b	BA / 1998	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte ohne Auszubildende: 25,607 Mio. (Deutschland)	3,6*	14,1%
Erlinghagen/ Knuth 2002	IABS / 1995	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte ohne Auszubildende (Westdeutschland)		19%
Reinberg/ Walwei 2000	Mikrozensus/ 1996	Personen im erwerbsfähigen Alter (Deutschland)	15,4	27,8 %
Reinberg/ Walwei 2000	Mikrozensus/ 1996	Personen im erwerbsfähigen Alter außerhalb von Bildung und Wehr/Zivildienst (Deutschland)	9,5	17,2%
Reinberg/ Walwei 2000	Mikrozensus/ 1996	37,108 Mio. Erwerbspersonen außerhalb von Bildung und Wehr/Zivildienst (Deutschland)	5,3	14,4%
BMBF 2000	SOEP 1998	Wohnbevölkerung im Erwerbsalter (16-64 Jahre) (Deutschland)		25%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbspersonen: 40,934 Mio. (Deutschland)	8,2	20%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbstätige (Deutschland)		15%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbslose (Deutschland)		26%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbspersonen: 32,865 Mio. (alte Bundesländer)	7,5	22,7%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbstätige im Alter von 16-64: 27,269 Mio. (alte Bundesländer)	4,8	17,7%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbslose: 3,197 Mio. (alte Bundesländer)	1,1	35,1%
BMBF 2000	SOEP 1998	Erwerbspersonen: 8,069 Mio. (neue Länder)	0,7	8,8%
Gewiese 2003	Beschäftigten-statistik BA 2002	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (Deutschland)	3,4	12,3%
Gewiese 2003	IAB-Betriebs-panel 2002	Erwerbstätige (alte Bundesländer)	7,4	26%
Gewiese 2003	IAB-Betriebs-panel 2002	Erwerbstätige (neue Bundesländer)	0,8	15%
Schank 2002	LIAB, Mittelwert 1993-1997	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte in einfachen Tätigkeiten (Westdeutschland)	9,1	37,7%
Schank 2002	LIAB, Mittelwert 1993-1997	Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte in einfachen Tätigkeiten (Ostdeutschland)	2,0	36,4%

Quelle: Eigene Zusammenstellung

* Personen mit unbekannter Ausbildung sind nicht enthalten.

Systematische Unterschiede der ausgewiesenen Anteile gering Qualifizierter beruhen auf den unterschiedlichen bei den Analysen verwendeten Datensätzen und den jeweils zu Grunde liegenden Grundgesamtheiten. Auswertungen auf Grundlage der Beschäftigtenstatistik gehen von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (ohne Auszubildende) aus, Analysen des Mikrozensus beziehen sich auf zivile Erwerbstätige (ohne Auszubildende), Analysen auf Grundlage des SOEP beinhalten zudem noch geringfügig Beschäftigte (zumindest in größerem Umfang als beim Mikrozensus). Zudem resultieren Unterschiede daraus, dass sich einige Auswertungen auf Westdeutschland beziehen und andere auf Gesamtdeutschland.

Unsere eigenen Auswertungen auf Grundlage der IAB-Beschäftigtenstichprobe und des BA-Beschäftigtenpanels ermöglichen mit ihrem Bezug auf sozialversicherungspflichtig Beschäftigte Aussagen über einen Kernbereich des Beschäftigungssystems. Geringfügig Beschäftigte werden nicht mit einbezogen, da sie in der IAB-Beschäftigtenstichprobe nicht enthalten sind und im BA-Beschäftigtenpanel für geringfügig Beschäftigte der Anteil der Missingfälle bei der Berufsausbildung mit ca. 50% zu hoch ist.

1.2 Beschäftigungsstruktur nach Betriebsmerkmalen

Bei der Analyse der Beschäftigtenstruktur nach Betriebsmerkmalen geht es um die Fragen, wo gering Qualifizierte beschäftigt werden und wo sich Bereiche mit wachsender Beschäftigung gering Qualifizierter finden lassen. Es werden zunächst aggregierte Wirtschaftsgruppen ausgewertet, darauf folgt eine differenziertere Untersuchung nach Wirtschaftszweigen und Berufen sowie nach Betriebsgrößenklassen. Die weiteren Abschnitte untersuchen die Beschäftigung gering Qualifizierter nach der Stellung im Beruf und der wöchentlichen Arbeitszeit.

1.2.1 Beschäftigung nach Wirtschaftsgruppen

Für die Auswertung der Beschäftigungsentwicklung nach Wirtschaftsgruppen wurde eine im IAT entwickelte Systematik verwendet, die sich vor allem dadurch auszeichnet, dass der Dienstleistungsbereich detaillierter abgebildet wird.[6] Die verwendeten Gruppierungen setzen sich aus folgenden Wirtschaftszweigen zusammen:

Tabelle 4: IAT-Wirtschaftsgruppenraster

Wirtschaftsgruppe	Bestehend aus:
Land-, Forstwirtschaft, Fischerei	*Landwirtschaft, Garten- und Weinbau, Forst- und Jagdwirtschaft, Fischerei, Fischzucht*
Produzierendes Gewerbe	Vorleistungsgüterproduzenten Investitionsgüterproduzenten Verbrauchsgüterproduzenten Gebrauchsgüterproduzenten
Bauwirtschaft	*Bauhauptgewerbe, Zimmerei und Dachdeckerei, Ausbau- und Bauhilfsgewerbe, Lüftungs- und Wärmeanlagen*
Infrastruktur und Transportdienstleistungen	Ver- und Entsorgung Logistik und Transport Informationsübermittlung
unternehmensnahe Dienstleistungen	Forschung, Entwicklung, Technik, Planung Datenverarbeitung Objektschutz und -pflege Managementbezogene Dienstleistungen sonstige unternehmensbezogene Dienstleistungen
ökonomische Transaktionsdienstleistungen	Handel Finanzdienstleistungen Immobilienwirtschaft
politische Transaktionsdienstleistungen	Verbände, Organisationen und Interessenvertretungen Staatliche Verwaltung
haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	Gesundheit und Soziales Erziehung, Bildung, Weiterbildung Gastronomie und Tourismus Medien, Kultur, Freizeit, Sport Sonstige haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen

Quelle: Eigene Darstellung

6 Zur verwendeten Systematik vgl. Worthmann (2002). Die in der Analyse verwendeten Datensätze basieren auf unterschiedlichen Systematiken (WZ73 und WZ93), wodurch die Zeitreihen zwischen 1995 und 1999 Brüche aufweisen können.

Betrachtet man die Entwicklung der Gesamtbeschäftigung aller Qualifikationsniveaus nach Wirtschaftsgruppen, zeigte sich von 1980 bis 1995 ein deutlicher Trend zur Tertiarisierung (vgl. Tabelle 5). Die Beschäftigungsanteile in den Bereichen Land- und Forstwirtschaft, Produzierendes Gewerbe und in der Bauwirtschaft gingen kontinuierlich zurück, während sie in den Dienstleistungsbereichen deutlich angestiegen sind. In der Bauwirtschaft und im Produzierenden Gewerbe setzte sich dieser Rückgang der Beschäftigungsanteile auch zwischen 1999 und 2002 fort. Die Zunahme der Beschäftigungsanteile setzte sich von 1999 bis 2002 bei den Infrastruktur und Transportdienstleistungen, den unternehmensnahen Dienstleistungen und den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen fort.

Tabelle 5: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (alle Qualifikationsniveaus) nach Wirtschaftsgruppen, Westdeutschland

Wirtschaftsgruppe	1980	1995	1999	2002
Land- u. Forstwirtschaft	1,0%	0,9%	0,8%	0,8%
Produzierendes Gewerbe	42,4%	34,1%	30,1%	28,9%
Bauwirtschaft	8,6%	7,5%	7,0%	6,0%
Infrastruktur und Transportdienstleistungen	6,3%	6,7%	6,9%	7,0%
unternehmensnahe Dienstleistungen	3,7%	6,5%	9,3%	10,7%
ökonomische Transaktionsdienstleistungen	18,5%	19,8%	20,7%	20,5%
politische Transaktionsdienstleistungen	8,4%	9,2%	7,4%	7,2%
haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	11,1%	15,3%	17,8%	18,7%
Summe	100%	100%	100%	100%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Was aber bedeutet die Tertiarisierung für die Beschäftigungssituation von gering Qualifizierten? Einen ersten Anhaltspunkt bietet die Verteilung der gering Qualifizierten nach Wirtschaftsgruppen im Zeitverlauf (Tabelle 6). Im Jahr 1980 arbeitete ein größerer Teil der gering Qualifizierten in der Landwirtschaft und im Produzierenden Gewerbe, als dies bei allen Beschäftigten der Fall war.

In den übrigen Wirtschaftsbereichen war die Relation umgekehrt. Im Jahr 2002 arbeitete außer in den genannten Wirtschaftsgruppen ein größerer Anteil der gering Qualifizierten in den Infrastruktur- und Transportdienstleistungen sowie in den unternehmensnahen Dienstleistungen als bei Betrachtung aller Qualifikationsniveaus. Bei den gering Qualifizierten zeigt sich ebenso ein Trend der Tertiarisierung wie bei der Gesamtbeschäftigung. Bei den gering Qualifizierten sank der Anteil der Beschäftigten im primären und sekundären Sektor von rund 62% (1980) auf gut 43% (2002). Bei Betrachtung aller Qualifikationsniveaus waren 1980 noch rund 52% im primären und sekundären Sektor beschäftigt. Der Anteil sank auf etwa 36% im Jahr 2002.

Tabelle 6: Gering Qualifizierte nach Wirtschaftsgruppen, Westdeutschland

Wirtschaftsgruppe	1980	1995	1999	2002
Land- u. Forstwirtschaft	1,4%	1,5%	1,5%	1,4%
Produzierendes Gewerbe	53,8%	43,8%	38,9%	37,0%
Bauwirtschaft	6,6%	6,8%	6,0%	5,0%
Infrastruktur und Transportdienstleistungen	6,1%	6,4%	7,1%	7,6%
unternehmensnahe Dienstleistungen	2,6%	5,8%	9,1%	11,0%
ökonomische Transaktionsdienstleistungen	12,3%	13,4%	14,2%	14,3%
politische Transaktionsdienstleistungen	7,7%	8,9%	6,9%	6,3%
haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	9,5%	13,5%	16,3%	17,3%
Summe	100%	100%	100%	100%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Betrachtet man die Anteile der gering Qualifizierten innerhalb einzelner Wirtschaftsgruppen, zeigt sich, dass für sie die Entwicklung in den Infrastruktur- und Transportdienstleitungen sowie bei den unternehmensnahen Dienstleistungen besser verlief als in den anderen Wirtschaftsgruppen (vgl. Tabelle 7). Die Anteile gering Qualifizierter sind zwischen 1980 und 1995 in allen Wirtschaftsgruppen zurückgegangen. Bei den Infrastruktur- und Transportdienstleistungen sowie den unternehmensnahen Dienstleistungen kehrte sich dieser Trend allerdings zwischen 1999 und 2002 um, indem sich ein leichter Anstieg bzw. Stagnation beim Anteil der gering Qualifizierten in diesen Wirtschaftsgruppen zeigte. In allen anderen Wirtschaftsgruppen sanken die Anteile gering Qualifizierter auch zwischen 1999 und 2002. Die Beschäftigungsanteile in den Infrastruktur- und Transportdienstleistungen, den unternehmensnahen Dienstleistungen, in der Land- und Forstwirtschaft und dem Produzierenden Gewerbe lagen 2002 über dem Anteil gering Qualifizierter an der Gesamtbeschäftigung (16,8%), d.h. hier wurden überdurchschnittlich häufig gering Qualifizierte beschäftigt.

Von 1980 bis 1995 ging die Beschäftigung gering Qualifizierter in allen Wirtschaftsgruppen zurück – mit Ausnahme der unternehmensnahen Dienstleistungen, bei denen sich ein Beschäftigungsanstieg von +43,7% zeigte (Tabelle 8). Der Beschäftigungsrükkgang der gering Qualifizierten war in allen Wirtschaftsgruppen stärker als bei Betrachtung aller Beschäftigten, bei denen im Dienstleistungsbereich meist sogar ein Beschäftigungsanstieg zu verzeichnen war.

Der Hinweis auf Wirtschaftsgruppen, in denen der Beschäftigungsrückgang für gering Qualifizierte zwischen 1999 und 2002 abgebremst wurde, bestätigt sich bei Betrachtung der Veränderung der absoluten Beschäftigung. Bei den Infrastruktur und Transportdienstleistungen war die Zunahme der absoluten Beschäftigung bei den gering Qualifizierten mit +4,7% nur etwas geringer als bei allen Qualifikationsniveaus (+4,8%).

Tabelle 7: Anteile gering Qualifizierter innerhalb einzelner Wirtschaftsgruppen, Westdeutschland

Wirtschaftsgruppe	1980	1995	1999	2002
Land- u. Forstwirtschaft	42,5%	32,0%	30,8%	28,8%
Produzierendes Gewerbe	37,9%	24,4%	22,5%	21,3%
Bauwirtschaft	23,0%	17,1%	15,0%	13,9%
Infrastruktur und Transportdienstleistungen	28,6%	18,2%	18,1%	18,1%
unternehmensnahe Dienstleistungen	21,5%	16,7%	17,0%	17,1%
ökonomische Transaktionsdienstleistungen	19,8%	12,8%	11,9%	11,6%
politische Transaktionsdienstleistungen	27,5%	18,3%	16,1%	14,6%
haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	25,6%	16,8%	15,9%	15,4%
Gesamtwirtschaft	30,0%	19,0%	17,5%	16,8%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

In den unternehmensnahen Dienstleistungen stieg die Beschäftigung der gering Qualifizierten mit +19,2% sogar etwas stärker als bei allen Qualifikationsniveaus (+18,7%). Auch bei den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen zeigt sich für gering Qualifizierte zwischen 1999 und 2002 ein Beschäftigungswachstum, das mit +4% allerdings hinter der Gesamtentwicklung in diesem Bereich (+8%) zurückblieb.[7]

In den übrigen Wirtschaftsgruppen ist die Beschäftigung gering Qualifizierter von 1999 bis 2002 zurückgegangen. Von 1999 bis 2002 hat sich die Beschäftigungsentwicklung der gering Qualifizierten demnach vor allem in den Wirtschaftsgruppen mit starkem Beschäftigungswachstum der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung angenähert.
Das Produzierende Gewerbe, das man traditionell mit gering Qualifizierten in Verbindung bringt, hat als Arbeitgeber an Bedeutung verloren, während sich in einigen Dienstleistungsbereichen (Infrastruktur- und Transportdienstleistungen, unternehmensnahe Dienstleistungen, haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen) offenbar neue Beschäftigungsperspektiven für gering Qualifizierte eröffnet haben.

In Ostdeutschland ist die Tertiarisierung noch weiter fortgeschritten als in Westdeutschland. Lediglich 28,9% aller Beschäftigten arbeiten noch im primären und sekundären Sektor gegenüber 35,7% in Westdeutschland (vgl. Tabelle 5 und Tabelle 9).

Tabelle 8: Änderung der absoluten Beschäftigung nach Wirtschaftsgruppen, Westdeutschland

	1980-1995		1999-2002	
Wirtschaftsgruppe	gering Qualifizierte	alle Beschäftigten	gering Qualifizierte	alle Beschäftigten
Land- u. Forstwirtschaft	-26,4%	-2,3%	-5,1%	+1,5%
Produzierendes Gewerbe	- 46,1%	-16,2%	-6,8%	-1,5%
Bauwirtschaft	-32,7%	-9,2%	-18,5%	-12,2%
Infrastruktur und Transportdienstleistungen	-29,8%	+10,1%	+4,7%	+4,8%
unternehmensnahe Dienstleistungen	+43,7%	+85,7%	+19,2%	+18,7%
ökonomische Transaktionsdienstleistungen	-27,6%	+11,9%	-0,7%	+2,0%
politische Transaktionsdienstleistungen	-24,1%	+14,2%	-9,5%	+0,2%
haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	-5,8%	+43,6%	+4,0%	+8,0%
Gesamtwirtschaft	-33,7%	+4,3%	-1,9%	+2,6%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

7 Hinweise auf Beschäftigungswachstum in einigen Dienstleistungsbereichen (Gastgewerbe und übrige Dienstleistungen) finden sich auch bei Lichtblau (1998: 18).

Bei den Infrastruktur- und Transportdienstleistungen, den politischen Transaktionsdienstleistungen und den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen sind die Beschäftigungsanteile in Ostdeutschland höher als in Westdeutschland; bei den unternehmensnahen Dienstleistungen und den ökonomischen Transaktionsdienstleistungen sind die Anteile hingegen niedriger.

Der Vergleich der gering Qualifizierten mit allen Beschäftigten für Ostdeutschland zeigt, dass ein größerer Teil der gering Qualifizierten im produzierenden Gewerbe, in den unternehmensnahen Dienstleistungen und in den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen beschäftigt ist als bei Betrachtung aller Beschäftigten. Mit Ausnahme der ökonomischen Transaktionsdienstleistungen ist der Trend zur Tertiarisierung bei den gering Qualifizierten in Ostdeutschland weiter fortgeschritten als in Westdeutschland, d.h. es finden größere Anteile der gering Qualifizierten Beschäftigung im Dienstleistungsbereich als in Westdeutschland. Insgesamt verlief die Beschäftigungsentwicklung für gering Qualifizierte in Ostdeutschland von 1999 bis 2002 jedoch ungünstiger als in Westdeutschland, da lediglich bei den unternehmensnahen Dienstleistungen die Beschäftigung stieg, während in Westdeutschland auch bei einigen anderen Dienstleistungen ein Anstieg der Beschäftigung für gering Qualifizierte zu verzeichnen war. Ursache für diesen Unterschied scheint die insgesamt schlechtere Beschäftigungsentwicklung in Ostdeutschland zu sein.

Tabelle 9: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte nach Wirtschaftsgruppen, Ostdeutschland

	Verteilung Beschäftigte nach Wirtschaftsgruppen 2002		Änderung der absoluten Beschäftigtenzahl 1999-2002	
Wirtschaftsgruppe	gering Qualifizierte	alle Beschäftigten	gering Qualifizierte	alle Beschäftigten
Land- u. Forstwirtschaft	2,2%	2,6%	-21,7%	-17,1%
Produzierendes Gewerbe	19,3%	17,1%	-3,3%	-1,6%
Bauwirtschaft	6,2%	9,2%	-41,7%	-34,3%
Infrastruktur und Transportdienstleistungen	8,9%	8,9%	-12,8%	-8,7%
unternehmensnahe Dienstleistungen	15,8%	10,4%	+12,7%	+9,6%
ökonomische Transaktionsdienstleistungen	13,7%	16,9%	-5,2%	-7,0%
politische Transaktionsdienstleistungen	9,7%	11,3%	-12,6%	-8,9%
haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	24,1%	23,6%	-0,8%	+2,3%
Gesamtwirtschaft	100%	100%	-7,0%	-6,9%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

1.2.2 Beschäftigung nach Wirtschaftszweigen

Da sich hinter den aggregierten Wirtschaftsgruppen eine Vielzahl von einzelnen Wirtschaftszweigen verbergen, wird die Analyse im Folgenden weiter ausdifferenziert. In Tabelle 10 sind diejenigen Wirtschaftszweige aufgeführt, in denen eine positive Beschäftigungsentwicklung für gering Qualifizierte zu verzeichnen war. Mit Ausnahme der Herstellung von Büromaschinen und Datenverarbeitungsanlagen (+15,1%) konzentrieren sich die Beschäftigungszuwächse von gering Qualifizierten auf den Dienstleistungsbereich. Hohe Wachstumsraten sind bei den Wirtschaftszweigen Nachrichtenübermittlung (+31,2%), Vermietung beweglicher Sachen ohne Bedienungspersonal (+21,9%), Datenverarbeitung und Datenbanken (+29,5%), Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen (+19,6%) sowie Kultur, Sport und Unterhaltung (+13,3%) zu verzeichnen. Weitere Wachstumsbereiche sind Handel, Gastgewerbe, Verkehr, Versicherungsgewerbe, Erziehung und Unterricht, Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen, Interessenvertretungen sowie kirchliche und sonstige religiöse Vereinigungen (ohne Sozialwesen und Sport) und sonstige Dienstleistungen. Bei den in Klammern gesetzten Werten sind die Trends aufgrund einer deutlichen Zunahme der Missingwerte bei der Berufsausbildung nicht eindeutig. Bei der Herstellung von Büromaschinen und Datenverarbeitungsanlagen und in der Nachrichtenübermittlung stieg die Beschäftigung gering Qualifizierter deutlich stärker als die Gesamtbeschäftigung in diesen Wirtschaftszweigen.

Tabelle 10: Wirtschaftszweige mit positiver Beschäftigungsentwicklung für gering Qualifizierte zwischen 1999 und 2002 (Änderung der Beschäftigtenzahl, Westdeutschland)*

WZ-Nr.	Bezeichnung des Wirtschaftszweiges	gering Qualifizierte	alle Qualifikationsniveaus
30	Herstellung von Büromaschinen, Datenverarbeitungsgeräten und -einrichtungen	+15,1%	+2,4%
50	Kraftfahrzeughandel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen, Tankstellen	+7,5%	+5,5%
52	Einzelhandel (ohne Handel mit Kraftfahrzeugen und ohne Tankstellen), Reparatur von Gebrauchsgütern	(+1,8%)	+1,3%
55	Gastgewerbe	(+10,4%)	+11,2%
60	Landverkehr, Transport in Rohrfernleitungen	(+0,4%)	+6,1%
63	Hilfs- und Nebentätigkeiten für den Verkehr, Verkehrsvermittlung	+8,4%	+6,0%
64	Nachrichtenübermittlung	+31,2%	+17,3%
66	Versicherungsgewerbe	+1,6%	+8,5%
67	Mit dem Kredit- und Versicherungsgewerbe verbundene Tätigkeiten	(+0,7%)	+7,8%
71	Vermietung beweglicher Sachen ohne Bedienungspersonal	+21,9%	+19,1%
72	Datenverarbeitung und Datenbanken	+29,5%	+38,1%
74	Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen	+19,6%	+16,4%
80	Erziehung und Unterricht	+8,8%	+10,1%
85	Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen	+2,4%	+6,7%
91	Interessenvertretungen sowie kirchliche und sonstige religiöse Vereinigungen (ohne Sozialwesen und Sport)	+1,8%	+3,7%
92	Kultur, Sport und Unterhaltung	+13,3%	+12,8%
93	Erbringung von sonstigen Dienstleistungen	(+6,7%)	+4,9%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

* Bei den in Klammern gesetzten Angaben würde sich ohne Korrektur der Missingwerte kein Beschäftigungswachstum zeigen.

1.2.3 Beschäftigung nach Berufen

Die Analyse der Beschäftigung nach Berufen geht von einer Unterteilung in produktionsorientierte Berufe, primäre und sekundäre Dienstleistungsberufe aus (vgl. Tabelle 11).Die Untersuchung der Beschäftigungsentwicklung dieser drei Berufsbereiche führt zu ähnlichen Ergebnissen wie die Auswertungen nach Wirtschaftsgruppen. Auch in dieser Betrachtung ist ein Rückgang der Beschäftigungsanteile des Produktionsbereichs für alle Qualifikationsniveaus erkennbar (vgl. Tabelle 12).

Die Beschäftigungsanteile des Dienstleistungsbereichs stiegen von knapp 59% (1980) auf gut 70% (2002). Das Beschäftigungsniveau in den Dienstleistungsberufen ist damit höher als bei der Auswertung nach Wirtschaftsgruppen, die Dienstleistungsanteile von 48% (1980) bzw. gut 64% (2002) ergab. Dies hängt damit zusammen, dass auch innerhalb des Produzierenden Gewerbes Dienstleistungstätigkeiten geleistet werden.

Wie auch bei der Auswertung nach Wirtschaftsgruppen stellt sich hier die Frage, wie sich die Tertiarisierung auf die Beschäftigungssituation gering Qualifizierter ausgewirkt hat. Es zeigt sich erneut, dass diese nicht ausschließlich als Verlierer des Strukturwandels dastehen. Der Anteil von gering Qualifizierten, die in primären Dienstleistungen arbeiten (45,7% in 2002), hat sich dem Wert aller Beschäftigten, der 2002 nur noch 0,7 Prozentpunkte höher lag, angenähert.

Tabelle 11: Abgrenzung von Berufsbereichen

Produktionsorientierte Berufe	Primäre Dienstleistungen	Sekundäre Dienstleistungen
▸ Gewinnen ▸ Herstellen ▸ Maschinen und Anlagen steuern bzw. reparieren	▸ Handeln ▸ Verkaufen ▸ Bürotätigkeiten ▸ allgemeine Dienstleistungstätigkeiten (sind der Produktion vor- oder nachgelagert, sichern Infrastruktur und Transport für die Produktion oder sind konsumbezogen)	▸ Forschen/Entwickeln ▸ Organisation/Management ▸ Sichern/Recht anwenden ▸ Ausbilden/Beraten/Informieren (verbessern die Produktion qualitativ über die vermehrte Förderung und Nutzung des menschlichen Geistes (Humankapital))

Quelle: Tessaring 1994: 8f.

Tabelle 12: Beschäftigung nach Berufsbereichen und Qualifikation, Westdeutschland

		1980	1995	1999	2002
gering Qualifizierte	Produktionsorientierte Berufe	56,1%	52,1%	49,9%	47,2%
	Primäre Dienstleistungen	40,3%	43,2%	44,2%	45,7%
	Sekundäre Dienstleistungen	3,6%	4,7%	5,9%	7,1%
alle Beschäftigen	Produktionsorientierte Berufe	41,5%	33,8%	31,7%	29,6%
	Primäre Dienstleistungen	42,4%	44,4%	45,2%	46,4%
	Sekundäre Dienstleistungen	16,1%	21,9%	23,1%	24,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Unter den Beschäftigten in sekundären Dienstleistungen ist der Anteil gering Qualifizierter seit 1995 von 4,1% auf 4,9% gestiegen, während er zwischen 1980 (6,7%) und 1995 zurückgegangen war (vgl. Tabelle 13).Es zeigte sich also eine deutliche Trendumkehr. Für Personen mit beruflicher Ausbildung verlief die Beschäftigungsentwicklung bei den sekundären Dienstleistungen seit 1995 schlechter als für die gering Qualifizierten.

Bei den produktionsorientierten Berufen und den primären Dienstleistungen ist der Anteil gering Qualifizierter an allen Beschäftigten zurückgegangen. Die Anteile von Personen mit Berufsausbildung sind bei den produktionsorientierten Berufen über den gesamten Betrachtungszeitraum gestiegen. Bei den primären Dienstleistungen war ein Anstieg formal Qualifizierter zwischen 1980 und 1995 zu verzeichnen; seitdem ist ihr Anteil jedoch leicht zurückgegangen. Ein Anstieg der Beschäftigungsanteile ist durchweg bei den FH- und Hochschulabsolvent/innen erkennbar, die vor allem in den sekundären Dienstleistungen hohe Beschäftigungsanteile haben.

Die Berufe, in denen gering Qualifizierte hauptsächlich tätig sind, zählen vor allem zum Produktionsbereich und den primären Dienstleistungen (vgl. Abbildung 2). Einzige Ausnahme unter den TOP 20 sind die Hilfskräfte in der Krankenpflege, die zu den sekundären Dienstleistungsberufen zählen. Hier arbeiteten im Jahr 2002 rund 1,5% aller gering Qualifizierten. Der Anteil gering Qualifizierter innerhalb dieses Berufs lag bei rund 30%.

Tabelle 13: Beschäftigung innerhalb von Berufsbereichen nach Qualifikation, Westdeutschland

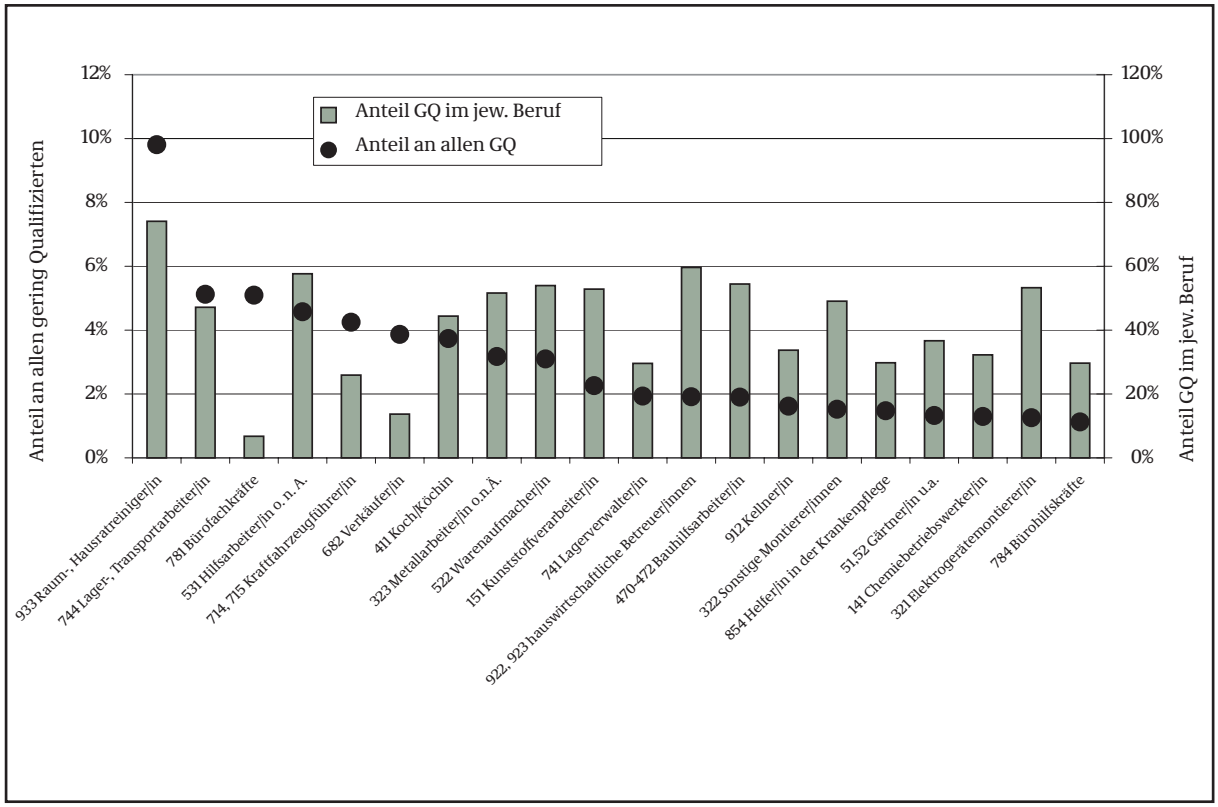
		1980	1995	1999	2002
Produktions-orientierte Berufe	ohne Berufsausbildung	40,7%	29,5%	27,6%	26,7%
	mit Berufsausbildung	59,1%	70,0%	71,9%	72,7%
	FH/-Hochschulabschluss	0,2%	0,5%	0,5%	0,6%
Primäre Dienstleistungen	ohne Berufsausbildung	28,7%	18,6%	17,2%	16,5%
	mit Berufsausbildung	69,7%	77,5%	77,6%	77,4%
	FH/-Hochschulabschluss	1,6%	3,9%	5,3%	6,1%
Sekundäre Dienstleistungen	ohne Berufsausbildung	6,7%	4,1%	4,5%	4,9%
	mit Berufsausbildung	71,6%	69,6%	68,3%	67,1%
	FH/-Hochschulabschluss	21,7%	26,3%	27,2%	28,0%
Gesamtwirtschaft	ohne Berufsausbildung	30,0%	19,0%	17,5%	16,8%
	mit Berufsausbildung	65,7%	73,2%	73,5%	73,3%
	FH/-Hochschulabschluss	4,4%	7,8%	9,0%	9,9%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Dieses Beispiel unterstreicht, was sich auch bei der Analyse der Beschäftigung nach Wirtschaftsgruppen zeigte: Gering Qualifizierte arbeiten nicht nur in Berufen mit durchschnittlich niedrigem Qualifikationsniveau. Ein weiteres Beispiel hierfür ist der Beruf Bürofachkraft, in dem 2002 immerhin 5,1% aller gering Qualifizierten Beschäftigung fanden. Der Anteil gering Qualifizierter innerhalb dieses Berufs lag allerdings nur bei 6,8%, d.h. die meisten Bürofachkräfte haben eine abgeschlossene Berufsausbildung.

Ein Beispiel für einen Beruf mit niedrigem Qualifikationsniveau sind Raum- und Hausratreiniger/innen. In diesem Beruf verfügten 2002 rund 74,1% der Beschäftigten über keine abgeschlossene Berufsausbildung. In diesem Beruf arbeiteten 2002 absolut die meisten gering Qualifizierten (9,8% aller gering Qualifizierten). Betrachtet man die Entwicklung der Berufe, in denen 1980 die absolut meisten gering Qualifizierten beschäftigt waren, zeigt sich bis 2002 eine erstaunliche Kontinuität (s. Tabelle 14).

Abbildung 2: Berufe mit absolut den meisten gering Qualifizierten und Anteile der gering Qualifizierten im jeweiligen Beruf, Westdeutschland 2002



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Tabelle 14: Top 20 Berufe der gering Qualifizierten (Westdeutschland)

Berufs-kennziffer	Berufsbezeichnung	Rang 1980	Rang 1995	Rang 1999	Rang 2002	Trend *	Berufsbereich**
933	Raum-, Hausratreiniger/in	1	1	1	1	=	DL1
781	Bürofachkraft	2	2	2	3	?	DL1
714 + 715	Kraftfahrzeugführer/in	3	4	4	5	-	DL1
323	Metallarbeiter/in o.n.A.	4	6	8	8	-	P
744	Lager-, Transportarbeiter/in	5	3	3	2	+	DL1
522	Warenaufmacher/in	6	7	9	9	-	DL1
682	Verkäufer/in	7	8	7	6	?	DL1
470 - 472	Bauhilfsarbeiter/in	8	9	10	13	-	P
741	Lagerverwalter/in, Magaziner/in	9	11	12	11	?	DL1
411	Koch/Köchin	10	5	6	7	?	P
531	Hilfsarbeiter/in o.n.A.	11	10	5	4	+	P
141	Chemiebetriebswerker/in	12	15	17	18	-	P
321	Elektrogerätemontierer/in	13	14	16	19	-	P
151	Kunststoffverarbeiter/in	14	12	11	10	+	P
922,923	Sonstige hauswirtschaftliche Berufe	15	13	13	12	+	DL1
782	Stenograph/in, Stenotypist/in	16	19	22	23	-	DL1
521	Warenprüfer/in	17	20	20	21	-	DL1
322	Sonstige Montierer/innen	18	16	15	15	+	P
352	Oberbekleidungsnäher/in	19	55	70	99	-	P
784	Bürohilfskraft	20	22	21	20	?	DL1
Anteil Top 20 (1980) an allen gering Qualifizierten		53,5%	56,9%	57,0%	57,1%		
	Aufsteiger		Rang 1995	Rang 1999	Rang 2002		
51-52	Gärtner/in u.a.		17	14	17	?	P
854	Helfer/in in der Krankenpflege		18	19	16	?	DL2
912	Kellner/in			18	14	+	DL1
Anteil Top 20 an allen gering Qualifizierten		53,5%	58,2%	58,8%	58,5%		

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

* steigend (+); sinkend (-); gleich bleibend (=); unbestimmt (?)

** Produktionsorientierte Berufe (P); Primäre Dienstleistungsberufe (DL1); Sekundäre Dienstleistungsberufe (DL2)

Von den Top 20-Berufen aus dem Jahre 1980 sind 1995 zwei abgestiegen (Oberbekleidungsnäher/in und Bürohilfskraft); 1999 und 2002 stieg jeweils ein weiterer Beruf ab (Stenograph/in, Stenotypist/in und Warenprüfer/in), einer der Absteiger (Bürohilfskraft) ist 2002 wieder aufgestiegen. Für die Absteiger sind entsprechend andere Berufe aufgestiegen (Gärtner/in, Helfer/in in der Krankenpflege und Kellner/in). Betrachtet man die Top 20-Berufe aus dem Jahr 1980, hat sich der Anteil der gering Qualifizierten, die in diesen Berufen Beschäftigung finden, von 1980 bis 2002 von 53,5% auf 57,1% erhöht. Betrachtet man die Top 20-Berufe der einzelnen Jahre, ist ihr Anteil an allen gering Qualifizierten noch höher. Obwohl sich die Zahl der gering Qualifizierten verringert hat, arbeiten diese seit über 20 Jahren weitgehend in denselben Berufen. Die Rangfolge dieser Berufe untereinander hat sich jedoch verändert. Tabelle 14 gibt einige Hinweise darauf, welche Berufe für gering Qualifizierte an Bedeutung gewonnen haben. Zum einen sind die Aufsteigerberufe interessant (Helfer/in in der Krankenpflege, Kellner/in), zum anderen Berufe mit steigender oder gleich bleibend hoher Bedeutung (Raum- und Hausratreiniger/in, Lager- und Transportarbeiter/in, Hilfsarbeiter/in o.n.A., Kunststoffverarbeiter/in, sonstige hauswirtschaftliche Berufe und sonstige Montierer/innen). Darüber hinaus gibt es noch einige Berufe mit unbestimmter Tendenz (Verkäufer/in, Lagerverwalter/in, Magaziner/in, Koch/Köchin, Bürohilfskräfte), von denen zumindest einige zwischen 1999 und 2002 an Bedeutung gewonnen haben.

Diese Analyse lässt sich noch weiter differenzieren, wenn man die Berufe betrachtet, die von 1999 bis 2002 absolut an Beschäftigung gewonnen haben (vgl. Tabelle 15). Problematisch ist dabei, dass eine solche Auswertung für Berufe mit extrem kleinen Fallzahlen wenig aussagekräftig ist. Die Analyse beschränkt sich daher auf Berufe, deren Anteil an allen gering Qualifizierten 1999 größer als 0,5% war.[9] Dies schließt aus, dass Berufe, in denen in absoluten Werten nur wenige gering Qualifizierte tätig sind, als Trendberufe der Zukunft erscheinen. Viele Berufe, denen aufgrund der bisherigen Analyse eine wachsende Bedeutung zugeschrieben wurde, lassen sich hier wieder finden (Hilfskräfte in der Krankenpflege, Kellner/in, Raum- und Hausratreiniger/in, Lager- und Transportarbeiter/in, Hilfsarbeiter/in o.n.A., sonstige Montierer/innen, Verkäufer/in, Koch/Köchin und Bürohilfskräfte). Es fehlen Kunststoffverarbeiter/innen, sonstige hauswirtschaftliche Berufe sowie Lagerverwalter/innen und Magaziner/innen. Bei diesen Berufen ist die Beschäftigung von 1999 bis 2002 zurückgegangen; ihr Aufstieg in der Rangliste ist dadurch bedingt, dass die Beschäftigung bei den Bauhilfsarbeiter/innen noch stärker zurückging.

Auf der Grundlage von Tabelle 15 können die bisherigen Trendaussagen über Berufe mit wachsender Bedeutung für gering Qualifizierte zugespitzt und um weitere Berufe ergänzt werden. Dabei handelt es sich um Berufe, die aufgrund der Anzahl gering Qualifizierter in diesen Berufen nicht zu den absolut besetzungsstärksten Berufen der gering Qualifizierten zählen. Ihre Anteile an allen gering Qualifizierten liegen unter denen der Bürohilfskräfte (1,03% in 1999). Im Einzelnen handelt es sich um folgende Berufe mit wachsender Beschäftigung bei gering Qualifizierten von 1999 bis 2002, die bisher keine Erwähnung fanden: Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in, Datenverarbeitungsfachleute[10], Glas- und Gebäudereiniger/in, Wächter/in, Aufseher/in, Kassierer/in, übrige Gästebetreuer/in sowie Pförtner/in, Hauswarte.

9 Dies entspricht einer Fallzahl von 364 Fällen, was hochgerechnet 18.954 Beschäftigten entspricht.

10 Die meisten gering Qualifizierten bei den Datenverarbeitungsfachleuten verfügen allerdings über Abitur, fallen aber dennoch unter unsere Definition gering Qualifizierter, da sie keine abgeschlossene Berufsausbildung haben.

Tabelle 15: **Berufe mit Beschäftigungswachstum für gering Qualifizierte von 1999 bis 2002, Westdeutschland**
(mit einem Anteil an allen gering Qualifizierten von über 0,5% in 1999)

Berufsbezeichnung	Wachstum 1999 bis 2002	Anteil an allen GQ 1999	Anteil an allen GQ 2002	Berufsbereich
861 Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in	26,2%	0,7%	0,9%	DL2
774 Datenverarbeitungsfachleute	21,5%	0,6%	0,7%	DL1
912 Kellner/in	(20,4%)*	1,4%	1,6%	DL1
934 Glas- und Gebäudereiniger/in	20,1%	0,5%	0,7%	DL1
854 Helfer/in in der Krankenpflege	18,3%	1,2%	1,5%	DL2
531 Hilfsarbeiter/in o.n.A.	14,5%	4,0%	4,6%	P
784 Bürohilfskräfte	9,3%	1,0%	1,1%	DL1
933 Raum-, Hausratreiniger/in	(8,1%)	9,1%	9,8%	DL1
792 Wächter/in, Aufseher/in	(7,4%)	0,7%	0,7%	DL1
744 Lager-, Transportarbeiter/in	6,4%	4,8%	5,1%	DL1
682 Verkäufer/in	6,1%	3,6%	3,9%	DL1
773 Kassierer/in	(3,3%)	0,6%	0,7%	DL1
781 Bürofachkräfte	3,2%	4,9%	5,1%	DL1
913 übrige Gästebetreuer/in	(1,9%)	0,8%	0,8%	DL1
793 Pförtner/in, Hauswarte	(1,1%)	0,6%	0,6%	DL1
411 Koch/Köchin	(0,3%)	3,7%	3,7%	P
322 Sonstige Montierer/innen	0,1%	1,5%	1,5%	P
Übrige Wachstumsberufe	19,9%	9,0%	10,8%	

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

* Hier sei noch einmal darauf hingewiesen, dass in dieser Auswertung Fälle mit fehlenden Angaben zur Ausbildung anteilsproportional auf die übrigen Ausbildungsniveaus verteilt werden. Betrachtet man die Entwicklung der Absolutzahl von Personen ohne Ausbildung (ohne Korrektur der Missingwerte), hängt das Beschäftigungswachstum gering Qualifizierter bei den Werten in Klammern mit der Ausweitung der Fälle mit unbekannter Ausbildung zusammen. Die Fälle mit einer positiven Angabe dazu, dass sie keine Ausbildung haben, haben in diesen Berufen absolut nicht zugenommen.

Mit Ausnahme der Hilfsarbeiter/innen o.n.A., der Köche/Köchinnen und der sonstigen Montierer/innen handelt es sich bei den Wachstumsberufen ausnahmslos um Dienstleistungsberufe, was die These bestätigt, dass auch gering Qualifizierte vom Trend zur Tertiarisierung profitieren konnten. Diese Ergebnisse werden im zweiten Teil dieser Untersuchung, der Mobilitätsanalyse, weiter vertieft. Festzuhalten bleibt jedoch bereits an dieser Stelle, dass die verbreitete Wahrnehmung, gering Qualifizierte würden wie auf einer Einbahnstrasse immer mehr aus dem Beschäftigungssystem ausscheiden, nicht der Realität entspricht. Gerade im Dienstleistungsbereich konnten auch Berufe mit wachsender Beschäftigung gering Qualifizierter identifiziert werden.

1.2.4 Beschäftigung nach Betriebsgröße

Die Anteile gering Qualifizierter sind in allen Größenklassen seit 1980 zurückgegangen (vgl. Tabelle 16). Der Anteil gering Qualifizierter hing 1980 allerdings noch deutlicher mit der Betriebsgröße zusammen als 2002, d.h. mit zunehmender Betriebsgröße stieg auch der Anteil der gering Qualifizierten. Seit 1995 liegt der Anteil gering Qualifizierter in der Klasse von Betrieben mit 100 bis 499 Beschäftigten höher als in Großbetrieben; seit 2002 ist auch in der Klasse von Betrieben mit 20 bis 99 Beschäftigten der Anteil gering Qualifizierter höher als bei den Großbetrieben. Diese Entwicklung spiegelt sich auch in der Veränderung der Absolutzahlen wider: Während in Kleinbetrieben (1 bis 19 Beschäftigte) die Beschäftigung gering Qualifizierter von 1980 bis 2002 von rund 953.000 auf rund 722.000 und damit um rund 24% zurückging, ging sie in den anderen Klassen noch deutlich stärker zurück:

- um etwa 28% in der Klasse mit 20-99 Beschäftigten (Rückgang von rund 1,26 Millionen auf rund 907.000);
- um etwa 36% in der Klasse mit 100-499 Beschäftigten (Rückgang von 1,6 Millionen auf rund 1,0 Millionen);
- um rund 60% bei den Großbetrieben (Klasse mit 500 und mehr Beschäftigten: Rückgang von rund 2,0 Millionen auf rund 822.000).

Der drastische Rückgang bei den Großbetrieben hängt sicherlich vor allem damit zusammen, dass hier auch die Gesamtbeschäftigung deutlich zurückging, während sie in den anderen Größenklassen (je kleiner der Betrieb, desto stärker) zugenommen hat.

Tabelle 16: Anteile gering Qualifizierter innerhalb von Betriebsgrößenklassen, Westdeutschland

Beschäftigte	1980	1995	1999	2002
1 bis 19	21,6%	13,9%	13,3%	12,8%
20 bis 99	29,2%	19,5%	18,1%	17,4%
100 bis 499	33,5%	22,0%	20,2%	19,3%
500 und mehr	34,1%	20,6%	18,4%	17,1%
Gesamtwirtschaft	30,1%	19,1%	17,5%	16,8%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Von besonderem Interesse ist allerdings das Verhältnis gering Qualifizierter zu den anderen Qualifikationsgruppen (vgl. Tabelle 17). Während der Beschäftigungsanteil von Personen mit FH- und Universitätsabschluss mit der Betriebsgröße deutlich ansteigt, geht der Anteil von Beschäftigten mit Berufsausbildung zurück. Der Anteil der gering Qualifizierten steigt ebenfalls mit der Betriebsgröße, allerdings mit Ausnahme der Großbetriebe. Dies ist zumindest ein Hinweis darauf, dass es einen komplementären Zusammenhang zwischen der Beschäftigung hoch Qualifizierter und der Beschäftigung gering Qualifizierter geben könnte und dieser teilweise mit der Betriebsgröße zusammenhängt.

Solch ein komplementärer Zusammenhang wird auch bei einem Vergleich der Qualifikationsstruktur Deutschlands und der USA deutlich (vgl. Schettkat 2003: 271). In den USA gibt es in den unteren und oberen Qualifikationsgruppen deutlich höhere Beschäftigungsanteile als in Deutschland, wo die Beschäftigung im mittleren Qualifikationsbereich stärker ausgeprägt ist. Dies weist darauf hin, dass die Beschäftigung gering Qualifizierter mit der Arbeitsorganisation zusammenhängt: Um eine große Zahl von gering Qualifizierten anzuleiten, wird eine hierarchische Arbeitsorganisation mit vielen qualifizierten Führungskräften benötigt. Setzt ein Unternehmen hingegen eher auf einen hohen Anteil von Beschäftigten mit mittlerer Qualifikation, die ihre Arbeit selbständig organisieren können, werden weniger Führungskräfte benötigt.

1.2.5 Beschäftigung nach Stellung im Beruf und Arbeitszeit

Informationen über die Arbeitszeit eines Beschäftigten und seine Stellung im Beruf sind in den Statistiken der BA in einer einzigen Variable zusammengefasst. Dies hat seinen Ursprung in den Datenverarbeitungskapazitäten bei Einführung der amtlichen Statistik, die es notwendig machten, Informationen möglichst Platz sparend zu archivieren. Allerdings führt dies dazu, dass Informationen über die Stellung im Beruf nur für Vollzeitbeschäftigte verfügbar sind. Für Teilzeitbeschäftigte liegt diese Information nicht vor, es wird lediglich angegeben, ob jemand zwischen 18 Stunden und unterhalb von Vollzeit oder unterhalb von 18 Stunden pro Woche arbeitet.

Aufgrund der Vermischung der Information zur Stellung im Beruf und zur Arbeitszeit ist diese Variable unzuverlässig. Eine Auswertung der Stellung im Beruf kann nur für Vollzeitbeschäftigte vorgenommen werden.

Tabelle 17: Beschäftigung nach Qualifikationsniveaus und Betriebsgrößenklassen, Westdeutschland 2002

Beschäftigte	ohne Berufsausbildung	mit Berufsausbildung	FH-/ Hochschulabschluss	Summe
1 bis 19	12,8%	81,3%	5,9%	100%
20 bis 99	17,4%	75,0%	7,6%	100%
100 bis 499	19,3%	70,6%	10,1%	100%
500 und mehr	17,1%	66,9%	16,0%	100%
Gesamtwirtschaft	16,8%	73,3%	9,9%	100%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Auswertungen zur Arbeitszeit erscheinen ebenfalls schwierig, da vermutlich teilweise auch bei Teilzeitbeschäftigten Angaben zur Stellung im Beruf gemacht werden, wodurch diese dann als Vollzeit- statt als Teilzeitbeschäftigte erfasst werden, was dazu führt, dass der Anteil der Teilzeitbeschäftigten systematisch unterschätzt wird. Dennoch wird diese Variable ausgewertet, da die genannten Verzerrungen vermutlich im Zeitverlauf nicht variieren, d.h. es lassen sich zumindest Aussagen über die Entwicklung der Beschäftigung nach Stellung im Beruf und Arbeitszeit machen, obwohl die Anteilswerte einzelner Jahre von denen anderer Untersuchungen abweichen dürften.[11]

Beschäftigung nach Stellung im Beruf

Bei einer Betrachtung der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (alle Qualifikationsniveaus) nach der Stellung im Beruf (Tabelle 18) zeigt sich zwischen 1980 und 1995 eine deutliche Ausweitung der Beschäftigung im Angestelltenbereich von rund 41% auf etwa 50%. Die Beschäftigungsanteile aller anderen Kategorien sind in diesem Zeitraum zurückgegangen. Über das Anspruchsniveau von Tätigkeiten lässt sich aus diesen Daten jedoch nichts schließen. Lediglich für Arbeiter/innen wird differenziert zwischen Nichtfacharbeiter/innen und Facharbeiter/innen:[12] Die Beschäftigungsanteile bei den Nichtfacharbeiter/innen sind stärker zurückgegangen als bei den Facharbeiter/innen.

Ab 1995 ist der Beschäftigungsanteil der Nichtfacharbeiter/innen bei etwa 23% konstant geblieben, während er vor 1995 deutlich zurückging. Die Beschäftigungsanteile der Facharbeiter/innen sind nach 1995 weiter zurückgegangen, während die Anteile der Angestellten zugenommen haben. Vergleicht man diese Übersicht zu allen Qualifikationsniveaus mit der Beschäftigung der gering Qualifizierten nach Stellung im Beruf (Tabelle 19), zeigt sich, dass diese vor allem in der Stellung der Nichtfacharbeiter/in beschäftigt werden. Während von allen Beschäftigten 2002 lediglich rund 23% als Nichtfacharbeiter/in tätig waren, betrifft dies bei den gering Qualifizierten etwa 75%. Die übrigen Kategorien (Facharbeiter/in, Meister/in, Angestellte) werden von gering Qualifizierten deutlich seltener besetzt. Der Anteil der Nichtfacharbeiter/innen hat sich bei den gering Qualifizierten zwischen 1980 (knapp 72%) und 1995 auf gut 75% erhöht.
Die Position der Facharbeiter/in wird von den gering Qualifizierten hingegen immer seltener besetzt. Auch die gering Qualifizierten arbeiten zunehmend häufi-

Tabelle 18: Sozialversicherungspflichtig Vollzeitbeschäftigte nach Stellung im Beruf (alle Qualifikationsniveaus, Westdeutschland)

	1980	1995	1999	2002
Nichtfacharbeiter/in	28,5%	23,6%	23,4%	23,4%
Facharbeiter/in	27,4%	24,5%	22,8%	21,4%
Meister/in, Polier	2,3%	2,0%	2,0%	1,8%
Angestellte (ohne Meister/in)	41,4%	49,7%	51,7%	53,4%
Heimarbeiter/in	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%
Alle Vollzeitbeschäftigten	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

11 Hierbei muss allerdings beachtet werden, dass sich die Abgrenzung zwischen langer und kurzer Teilzeit im Zeitverlauf verändert hat. Die Grenze für kurze Teilzeit lag bis Ende 1978 bei unter 20 Stunden, bis Ende 1987 bei unter 15 Stunden und ab 1.1.1988 bei unter 18 Stunden (vgl. Bender u.a. 1996: 13). Dies kann sich in unserer Untersuchung als Anstieg kurzer Teilzeit von 1980 bis 1995 auswirken.

12 Diese Unterscheidung orientiert sich an der tariflichen Eingruppierung. Hier stellt sich die Frage, inwiefern die Eingruppierung dem tatsächlichen Niveau der Tätigkeit entspricht.

ger als Angestellte; im Vergleich zur Entwicklung aller Qualifikationsniveaus (Anteil Angestellte 2002 gut 53%) wird diese Position von gering Qualifizierten mit rund 16% aber immer noch sehr selten besetzt.

Die bisherigen Auswertungen zeigen, dass gering Qualifizierte vor allem als Nichtfacharbeiter/in tätig sind. Sie sind allerdings nicht die einzigen, die in dieser Berufsstellung beschäftigt werden. In Tabelle 20 ist dargestellt, welchen Anteil gering Qualifizierte an bestimmten Berufsstellungen haben.

Im Jahr 1980 waren 75,6% der Nichtfacharbeiter/ innen formal gering Qualifizierte, die übrigen rund 24% der Beschäftigten in dieser Stellung im Beruf hatten eine abgeschlossene Berufsausbildung.[13] Bis 2002 ist der Anteil der gering Qualifizierten unter den Nichtfacharbeiter/innen auf rund 55% zurückgegangen. Gleichzeitig ist der Anteil von Beschäftigten mit abgeschlossener Berufsausbildung, die als Nichtfacharbeiter/in beschäftigt sind, erheblich angestiegen. Auch in allen übrigen Stellungen im Beruf sind die Anteile von gering Qualifizierten zurückgegangen.

Tabelle 19: Gering Qualifizierte nach Stellung im Beruf (Westdeutschland, Vollzeitbeschäftigte)

	1980	1995	1999	2002
Nichtfacharbeiter/in	71,9%	75,0%	75,6%	75,3%
Facharbeiter/in	12,3%	9,8%	8,8%	8,1%
Meister/in, Polier	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%
Angestellte (ohne Meister/in)	14,5%	14,5%	15,0%	16,1%
Heimarbeiter/in	0,7%	0,4%	0,3%	0,2%
Alle Vollzeitbeschäftigten	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Tabelle 20: Anteil gering Qualifizierter innerhalb von Stellungen im Beruf (Westdeutschland, Vollzeitbeschäftigte)

	1980	1995	1999	2002
Nichtfacharbeiter/in	75,6%	60,8%	56,9%	54,5%
Facharbeiter/in	13,5%	7,6%	6,8%	6,4%
Meister/in, Polier	5,9%	3,1%	2,7%	3,0%
Angestellte (ohne Meister/in)	10,5%	5,6%	5,1%	5,1%
Heimarbeiter/in	75,2%	66,2%	59,5%	50,0%
Alle Vollzeitbeschäftigten	30,0%	19,2%	17,7%	16,9%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

13 In diesen übrigen 24% sind Personen mit Berufsausbildung und mit FH-/Hochschulabschluss enthalten.

Vergleicht man allerdings die Änderung der absoluten Beschäftigung in den einzelnen Stellungen im Beruf nach Qualifikation zeigen sich ganz unterschiedliche Entwicklungstrends (vgl. Tabelle 21). Bei Facharbeiter/innen, Meister/innen, Polieren und bei Heimarbeiter/innen ging die Gesamtbeschäftigung zurück. Für gering Qualifizierte ging sie noch stärker zurück als für Beschäftigte mit Berufsausbildung. Bei den Angestellten stieg die Gesamtbeschäftigung; allerdings kam dieser Anstieg nur durch die Beschäftigten mit Berufsausbildung zu Stande. Für gering qualifizierte Angestellte ging die Beschäftigung absolut zurück, allerdings weniger als bei der Gesamtzahl aller gering Qualifizierten. Insofern hat diese Berufsstellung für gering Qualifizierte an Bedeutung gewonnen.

Das wichtigste Ergebnis betrifft die Position der Nichtfacharbeiter/innen. Die Gesamtbeschäftigung ging hier zurück, was allerdings weitgehend im Zeitraum von 1980 bis 1995 erfolgte (Tabelle 19). Seitdem blieb der Anteil der Nichtfacharbeiter/innen an allen Beschäftigten weitgehend konstant. Vom Beschäftigungsabbau bei den Nichtfacharbeiter/innen (insgesamt -20,6%) waren vor allem gering Qualifizierte betroffen (-42,8%), während eine zunehmende Zahl von Beschäftigten mit Berufsausbildung als Nichtfacharbeiter/in tätig waren (+47,9%). Hier zeigt sich ein klarer Verdrängungseffekt der gering Qualifizierten durch beruflich Qualifizierte. Hauptursache hierfür dürfte die angespannte Arbeitsmarktsituation auch für beruflich Qualifizierte gewesen sein.
Hinzu kommen möglicherweise auch tendenziell steigende Anforderungen im Bereich einfacher Tätigkeiten, die in Teil B näher beleuchtet werden.

Die Verdrängung gering Qualifizierter durch Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung bei den Nichtfacharbeiter/innen widerspricht auf den ersten Blick den Ergebnissen von Reinberg (1999: 441), der mit Bezug auf eine Studie von Büchel/Weißhuhn (1997) einen Rückgang qualifikationsinadäquater Beschäftigung beruflich Qualifizierter im Zeitraum 1984 bis 1995 konstatiert – also eine sinkende Zahl von Personen mit Berufsausbildung, die unterhalb ihres Qualifikationsniveaus tätig sind. Eine Erklärung könnte darin liegen, dass in unserer Auswertung über die Kategorie der Nichtfacharbeiter/in nur eine grobe Annäherung an „einfache Tätigkeiten" möglich ist, da sich die Einstufung als Nichtfacharbeiter/in vor allem an der tariflichen Eingruppierung orientiert.

Wird demnach jemand mit abgeschlossener Berufsausbildung in eine Tarifgruppe eingeordnet, die für Nichtfacharbeiter/innen vorgesehen ist, obwohl tatsächlich eine Facharbeitertätigkeit ausgeübt wird, wird er im BA-Beschäftigtenpanel als Person mit abgeschlossener Berufsausbildung auf der Position eines Nichtfacharbeiters erscheinen. Die Analyse von Büchel/Weißhuhn (1997) basiert hingegen auf

Tabelle 21: Änderung der absoluten Beschäftigtenzahl 1980-2002 nach Stellung im Beruf und Qualifikation, Westdeutschland

	Gering Qualifizierte	mit abgeschl. Berufsausbildung + FH/Uni	Alle Beschäftigten
Nichtfacharbeiter/in	-42,8%	+47,9%	-20,6%
Facharbeiter/in	-63,9%	-18,1%	-24,3%
Meister/in, Polier	-62,4%	-23,3%	-25,6%
Angestellte (ohne Meister/in)	-39,5%	+32,6%	+25,0%
Heimarbeiter/in	-84,0%	-51,4%	-75,9%
Alle Vollzeitbeschäftigten	-45,3%	+15,1%	-3,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Auswertungen mit dem Sozioökonomischen Panel. Die Qualifikationsinadäquanz von Beschäftigung wird hierbei über den Vergleich von Informationen zur Berufsausbildung von Beschäftigten mit deren Selbsteinschätzung zum Anforderungsniveau ihrer Tätigkeit operationalisiert. Dass sich hierbei andere Ergebnisse zeigen als bei unseren Auswertungen, könnte daran liegen, dass zwar immer mehr Beschäftigte mit Berufsausbildung in untere Tarifgruppen eingeordnet werden und dadurch in unserer Auswertung als Nichtfacharbeiter/in erscheinen, aber das Anforderungsniveau der Tätigkeit nach der Selbsteinschätzung der Beschäftigten weiterhin dem eines Facharbeiters entspricht. Wir messen demnach mit unserem Ansatz nicht das Ausmaß qualifikationsinadäquater Beschäftigung, sondern vielmehr den Umfang unterwertiger tariflicher Eingruppierung von Beschäftigten. Zudem ist unsere Auswertung ungenau in Bezug auf das Anspruchsniveau von Angestelltentätigkeiten, bei denen keine Niveaudifferenzierung möglich ist. Unsere Auswertung liefert demnach Hinweise auf eine Verdrängung gering Qualifizierter durch Personen mit Berufsausbildung in den unteren Tarifgruppen im Arbeiterbereich.

Beschäftigung nach wöchentlicher Arbeitszeit

Wie bereits angesprochen, ist die Information zur Wochenarbeitszeit in derselben Variable enthalten wie die Stellung im Beruf. Dadurch ergeben sich Probleme, wenn ein Arbeitgeber für einen Teilzeitbeschäftigten eine Angabe zur Stellung im Beruf machen will, was eigentlich nicht vorgesehen ist. Geschieht dies dennoch, ist der Beschäftigte nicht mehr als Teilzeitbeschäftigter zu erkennen, sondern erscheint im Datensatz als Vollzeitbeschäftigter. Dementsprechend dürfte der Anteil der Teilzeitbeschäftigten in den Datensätzen der BA eher unterschätzt werden. Von allen voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten arbeiteten 2002 rund 83% in Vollzeit, etwa 13% in langer Teilzeit (mehr als 18 Wochenstunden) und knapp 4% in kurzer Teilzeit (18 Wochenstunden und weniger) (vgl. Tabelle 22).

Tabelle 22: Arbeitszeit nach Qualifikationsniveau, Westdeutschland

		1980	1995	1999	2002
Mit Berufsausbildung und FH/Uni	Vollzeit	92,6%	87,0%	86,5%	84,5%
	Teilzeit <18h	1,5%	2,2%	2,3%	3,1%
	Teilzeit >=18h	5,9%	10,8%	11,2%	12,3%
Gering Qualifizierte	Vollzeit	88,3%	82,5%	81,1%	78,4%
	Teilzeit <18h	2,3%	3,2%	4,7%	6,6%
	Teilzeit >=18h	9,4%	14,3%	14,2%	14,9%
Alle Beschäftigten	Vollzeit	91,3%	86,1%	85,5%	83,4%
	Teilzeit <18h	1,7%	2,4%	2,7%	3,8%
	Teilzeit >=18h	7,0%	11,5%	11,7%	12,8%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Vergleicht man diese Werte mit dem Labor Force Survey, fällt auf, dass hier für 2001 eine Teilzeitquote von etwa 30% (Wochenarbeitszeit von 1-35 Stunden) angegeben wird, was deutlich über den Werten der BA-Daten liegt. In unseren Auswertungen sind allerdings keine geringfügig Beschäftigten enthalten. Bezieht man diese in die Untersuchung mit ein, liegt der Anteil der Teilzeitbeschäftigten deutlich höher. Für die meisten geringfügig Beschäftigten liegen allerdings keine Angaben zur Qualifikation vor (2002: etwa 53% Missingwerte), wodurch keine differenzierte Auswertung nach Qualifikation möglich ist. Ebenfalls problematisch ist die Zuordnung der geringfügig Beschäftigten zu den Arbeitszeitkategorien. Nach den Vorgaben der Bundesanstalt für Arbeit sollten geringfügig Beschäftigte der Kategorie „Teilzeit <18h" zugeordnet werden (vgl. Bundesanstalt für Arbeit 2003a: VI). In der Praxis scheint dies jedoch nur zum Teil zu erfolgen. Für das Jahr 2002 wurden etwa 11% der geringfügig Beschäftigten als Vollzeitbeschäftigte eingestuft, rund 2% als lange Teilzeit und die übrigen etwa 87% als kurze Teilzeit. Hier zeigt sich wiederum die Problematik der Erfassung von zwei Merkmalen in einer Variablen. Auch für geringfügig Beschäftigte machen viele Arbeitgeber Angaben zur Stellung im Beruf, wodurch diese als Vollzeitbeschäftigte gewertet werden. Geht man davon aus, dass alle geringfügig Beschäftigten Teilzeitbeschäftigte sind und rechnet diese zu den Teilzeitbeschäftigten hinzu, ergibt sich für die Beschäftigten aller Qualifikationsniveaus für 2002 ein Teilzeitanteil von rund 27% und ein Vollzeitanteil von etwa 73%, was deutlich näher an dem Wert von 30% aus dem Labour Force Survey liegt. Da der Teilzeitanteil unter den gering Qualifizierten ohne Einbezug geringfügiger Beschäftigung rund fünf Prozentpunkte über dem Wert für alle Qualifikationsniveaus liegt, gehen wir davon aus, dass ihr Teilzeitanteil auch unter Berücksichtigung der geringfügig Beschäftigten um ca. fünf Prozentpunkte höher liegt als der Wert für alle Qualifikationsniveaus (27%). Dadurch ergibt sich unter den gering Qualifizierten ein Teilzeitanteil von rund 32%.

1.3 Beschäftigungsstruktur nach personenbezogenen Merkmalen

Bei der Untersuchung der Beschäftigungsstruktur nach personenbezogenen Merkmalen geht es um die Frage, welche Personengruppen besonders häufig gering qualifiziert sind und wie sich dies im Zeitverlauf verändert hat. Untersucht werden die Beschäftigung nach Geschlecht, Nationalität und Alter.

1.3.1 Beschäftigung nach Geschlecht

Der Anteil der Frauen an den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten hat seit 1980 von knapp 39% auf knapp 44% im Jahr 2002 zugenommen (Tabelle 23). Der Anteil der Frauen an den gering Qualifizierten ist im selben Zeitraum hingegen von gut 48% (1980) auf etwa 46% (2002) zurückgegangen, lag damit aber im gesamten Untersuchungszeitraum durchgehend über dem Frauenanteil an der Gesamtbeschäftigung. Allerdings haben sich die beiden Anteilswerte im Zeitverlauf angenähert.

Analysiert man die Struktur der männlichen und weiblichen Beschäftigten nach ihrer Qualifikation (Tabelle 24), ist festzustellen, dass sich der Beschäftigungsanteil formal gering qualifizierter Frauen zwischen 1980 und 2002 mehr als halbiert hat (von gut 37% auf knapp 18%). Der Rückgang des Beschäftigungsanteils von gering Qualifizierten bei den Männern fiel demgegenüber deutlich moderater aus (von gut 25% auf 16%). Die Anteile gering Qualifizierter unter Männern und Frauen haben sich im Zeitverlauf angenähert.

Tabelle 23: Anteile Männer/Frauen an Gesamtbeschäftigung und gering Qualifizierten, Westdeutschland

		1980	1995	1999	2002
Anteil an allen Beschäftigten	Männer	61,4%	58,0%	57,4%	56,4%
	Frauen	38,6%	42,0%	42,6%	43,6%
Anteil an den gering Qualifizierten	Männer	51,8%	53,2%	54,3%	53,9%
	Frauen	48,2%	46,9%	45,7%	46,1%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Der Anteil der Frauen mit Berufsausbildung ist im gleichen Zeitraum deutlich gestiegen und betrug 2002 gut 75%, womit er sogar über dem Anteil der beruflich Qualifizierten unter den männlichen Beschäftigten lag. Dies ist vor allem dadurch bedingt, dass Personen mit FH-/Universitätsabschluss bei den Männern nach wie vor einen deutlich höheren Anteil haben als unter den sozialversicherungspflichtig beschäftigten Frauen (gut 12% gegenüber 7%).

Bei dieser Betrachtung ist allerdings zu bedenken, dass die Erwerbsquote gering qualifizierter Frauen extrem niedrig ist (1996: 44,3%) und damit deutlich unter der Beschäftigungsquote gering qualifizierter Männer (76,1%) und qualifizierter Frauen (73,7%) liegt (vgl. Reinberg/Walwei 2000: 15). Bei einer gleichen Teilhabe von Männern und Frauen am Erwerbsleben wären die Anteile gering qualifizierter Frauen im Beschäftigungssystem höher. Zudem sollte berücksichtigt werden, dass das Qualifikationsniveau nichts über das Niveau der ausgeübten Tätigkeiten sagt. Die Beschäftigung von Frauen ist stärker als die von Männern auf Teilzeit oder geringfügige Beschäftigung konzentriert, die in den obigen Berechnungen nicht enthalten ist. Hiermit sind häufig schlechtere Beschäftigungsbedingungen verbunden, z.B. in Bezug auf Aufstiegsmöglichkeiten oder Sonderzahlungen (vgl. Marlier/Ponthieux 2000; Bollé 1997; Strengmann-Kuhn 2003).

1.3.2 Beschäftigung nach Nationalität

Während 2002 knapp über 14% der deutschen Beschäftigten keine Berufsausbildung hatten, lag dieser Anteil bei den Ausländer/innen mit gut 48% mehr als dreimal so hoch (vgl. Tabelle 25). Seit 1980 haben sich die Anteile der gering Qualifizierten in beiden Personengruppen erheblich reduziert. Der Rückgang unter den deutschen Beschäftigten war aber deutlich stärker.

Tabelle 24: Beschäftigung von Männern und Frauen nach Qualifikationsniveaus (Westdeutschland)

	1980	1995	1999	2002
Männer gering qualifiziert	25,3%	17,5%	16,6%	16,0%
Männer (mit Ausbildung)	69,0%	72,6%	72,2%	71,8%
Männer (FH/Uni)	5,8%	9,9%	11,2%	12,2%
Frauen gering qualifziert	37,4%	21,2%	18,8%	17,7%
Frauen (mit Ausbildung)	60,4%	74,0%	75,2%	75,3%
Frauen (FH/Uni)	2,2%	4,8%	6,0%	7,0%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Ausländer/innen sind unter den gering Qualifizierten deutlich überrepräsentiert. Mit knapp 24% (2002) ist ihr Anteil an den gering Qualifizierten deutlich höher als ihr Anteil von gut 8% an allen Beschäftigten (Tabelle 26). Auffallend in der zeitlichen Entwicklung ist ein deutlicher Bruch zwischen 1995 und 1999, der sich allerdings auch in der amtlichen Statistik zeigt.[14]

Daher sollten die Entwicklungen bis 1995 und ab 1999 getrennt betrachtet werden. Der Anteil der Ausländer/innen an allen Beschäftigten blieb von 1980 bis 1995 nahezu konstant, auch von 1999 bis 2000 zeigt sich keine Änderung. Der Anteil der Ausländer/innen an den gering Qualifizierten stieg von 1980 bis 1995 von 21,5% auf 26,3%, von 1999 bis 2002 blieb er weitgehend konstant bei knapp 24%. Auch wenn es zunehmend weniger gering qualifizierte ausländische Beschäftigte gibt, ist der Anteil der Ausländer/innen an den gering Qualifizierten langfristig leicht gestiegen. Die Anzahl gering qualifizierter Deutscher hat sich demnach stärker verringert als die Anzahl gering qualifizierter Ausländer/innen.

Eine Untersuchung von Reinberg/Walwei (2000), die sich auf alle Erwerbspersonen bezieht, ist zu ähnlichen Ergebnissen gekommen. Sie hat zudem gezeigt, dass die Arbeitslosenquoten von Ausländer/innen in allen Qualifikationsstufen höher als bei Deutschen sind. Hingegen ist die Erwerbsquote von Ausländer/innen ohne Berufsabschluss höher als die von formal gering qualifizierten Deutschen.

Tabelle 25: Anteil gering Qualifizierter nach Nationalität, Westdeutschland

	1980	1995	1999	2002
Anteil GQ unter Deutschen	26,4%	15,9%	14,9%	14,3%
Anteil GQ unter Ausländer/innen	66,8%	52,4%	50,3%	48,2%
Anteil GQ Gesamtwirtschaft	30,0%	19,0%	17,5%	16,8%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Tabelle 26: Anteil der Ausländer/innen an allen Beschäftigten und an den gering Qualifizierten, Westdeutschland

	1980	1995	1999	2002
Anteil an allen Beschäftigten	9,8%	9,8%	8,4%	8,4%
Anteil an den gering Qualifizierten	21,5%	26,3%	23,3%	23,7%

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

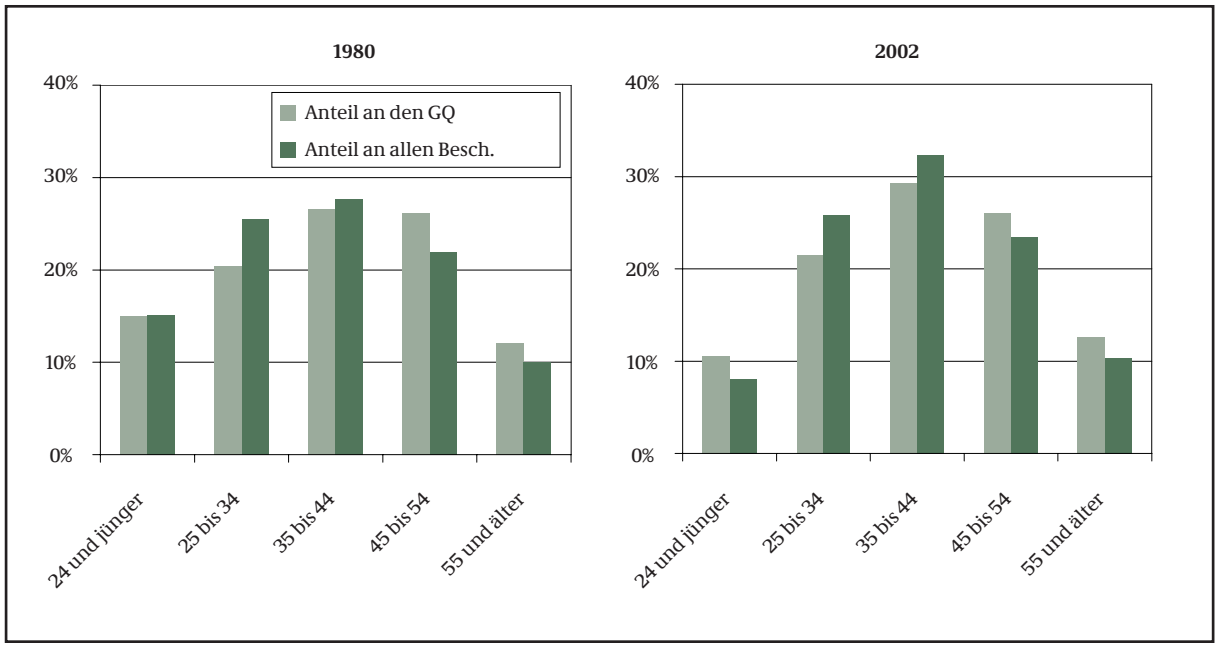
14 Vgl. Methodenhinweis in den ANBA Jahreszahlen 2000 (vgl. Bundesanstalt für Arbeit 2000: 10).

1.3.3 Beschäftigung nach Alter

Um einschätzen zu können, wie Alter und Qualifikationsniveau zusammenhängen, wird die Verteilung von gering Qualifizierten und von allen Beschäftigten nach Altersgruppen verglichen (vgl. Abbildung 3).

Hierfür wurden fünf Altersgruppen gebildet und für jede wird ausgewiesen, welchen Anteil gering Qualifizierte bzw. alle Beschäftigten in der einzelnen Gruppe stellen. Im Jahr 1980 zählten sowohl von den gering Qualifizierten als auch von allen Beschäftigten jeweils etwa 15% zur Altersklasse der unter 25-Jährigen. Im Jahr 2002 war der Anteil dieser Altersklasse an den gering Qualifizierten deutlich höher als ihr Anteil an allen Beschäftigten, d.h. Jüngere sind unter den gering Qualifizierten inzwischen deutlich überrepräsentiert, während das Verhältnis 1980 noch ausgewogen war. Die Anteile der Altersklassen von 25 bis 34 Jahren und von 35 bis 44 Jahren an den gering Qualifizierten waren hingegen niedriger als ihre Anteile an allen Beschäftigten, d.h. diese Altersgruppen waren zuletzt unterdurchschnittlich oft gering qualifiziert. In den Altersgruppen über 45 Jahre finden sich sowohl 1980 als auch 2002 überdurchschnittlich viele gering Qualifizierte.[15] Dass Jüngere unter den Beschäftigten ohne formale Qualifikation im Jahr 2002 überrepräsentiert sind, signalisiert, dass die zeitweilige Bildungsexpansion inzwischen zum Erliegen gekommen ist.

Abbildung 3: Anteil von Altersgruppen an den gering Qualifizierten und an allen Beschäftigten (Westdeutschland)



Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

15 Für 1980 werden die Anteile der Jüngsten und der Ältesten wegen der Anonymisierung der Daten unterschätzt, d.h. die Anteilswerte müssten eigentlich höher sein. Auf unsere Ergebnisse zur Konzentration gering Qualifizierter in bestimmten Altersgruppen hat dies keinen Einfluss.

1.4 Vergleich der Einflussstärke verschiedener Faktoren durch eine logistische Regressionsrechnung

Bisher wurde die Beschäftigung von gering Qualifizierten nach Betriebsmerkmalen und nach Personenmerkmalen untersucht. Es ging dabei um zwei Fragen:

a) Wo arbeiten gering Qualifizierte nach Betriebs- und Stellenmerkmalen?

b) Wer ist gering qualifiziert (Personenmerkmale)?

Da es hierbei um zwei unterschiedliche Kausalitätszusammenhänge geht – nämlich (a) um die Einflüsse, die bedingen, ob gering Qualifizierte von einem Betrieb beschäftigt werden oder nicht, und (b) um Einflussfaktoren darauf, ob jemand eine Berufsausbildung hat oder nicht, werden im Folgenden zwei Regressionsmodelle berechnet. Hierbei geht es darum zu überprüfen, ob der Einfluss eines einzelnen Merkmals unter Kontrolle der Wirkung anderer Einflussfaktoren weiterhin bestehen bleibt. Die abhängige Variable ist in diesem Fall die Qualifikation einer Person mit den Ausprägungen „gering qualifiziert“ bzw. „beruflich qualifiziert“ (einschließlich FH-/Hochschulausbildung). Fälle mit unbekannter Ausbildung werden als Missingwerte kodiert. Da die abhängige Variable dichotom ist, wurde ein logistisches Regressionsmodell berechnet.

1.4.1 Wo werden gering Qualifizierte beschäftigt?

Die Ergebnisse der deskriptiven Auswertungen finden sich weitgehend im Regressionsmodell wieder (vgl. Tabelle 27). Ausgewiesen sind hier die Odds-Ratios, welche einen Wert größer als eins annehmen, wenn die Wahrscheinlichkeit, dass gering Qualifizierte beschäftigt sind, in einer Kategorie größer ist als in der Referenzgruppe.

Wie in der deskriptiven Untersuchung zeigen sich für Westdeutschland 2002 in den primären und sekundären Dienstleistungsberufen mit Odds-Ratios von 0,78 und 0,23 deutlich geringere Wahrscheinlichkeiten, gering Qualifizierte anzutreffen, als in den produktionsorientierten Berufen. Bei der Betriebsgröße bestätigen sich ebenfalls die deskriptiven Befunde: Die Wahrscheinlichkeit, dass gering Qualifizierte beschäftigt sind, steigt mit der Betriebsgröße zunächst an, liegt aber bei den Großbetrieben unter dem Wert der Größenklasse von 20 bis 99 Beschäftigten. Auch bei der Stellung im Beruf bzw. der Arbeitszeit decken sich die Ergebnisse der Regressionsrechnung mit den deskriptiven Ergebnissen. Gering Qualifizierte sind überdurchschnittlich häufig als Nichtfacharbeiter/in, als Heimarbeiter/in oder in Teilzeit tätig.[16]
Im Angestelltenbereich haben sich die Beschäftigungschancen gering Qualifizierter leicht verbessert.

Abweichungen von den deskriptiven Ergebnissen zeigen sich in den Regressionsrechnungen bei der Variable Wirtschaftsgruppe. Die deskriptiven Auswertungen haben ergeben, dass der Anteil gering Qualifizierter in der Landwirtschaft am höchsten war, gefolgt vom Produzierenden Gewerbe und den Infrastruktur- und Transportdienstleistungen sowie den unternehmensnahen Dienstleistungen. In allen anderen Wirtschaftsgruppen lagen die Anteile deutlich niedriger (vgl. Tabelle 7). In der Regressionsrechnung wurde das Produzierende Gewerbe als Referenzgruppe gewählt.

16 Analysiert man statt des Unterschiedes zwischen Teilzeit und Facharbeit den Unterscheid zwischen Teilzeit und allen Vollzeitpositionen, bestätigt sich dieses Ergebnis.

Tabelle 27: Einfluss von Betriebs- und Stellenmerkmalen auf die Beschäftigung gering Qualifizierter

		Abhängige Variable: Qualifikation; Odds-Ratios						
		Westdeutschland				Ostdeutschland		
Unabhängige Variable		1980	1995	1999	2002	1995	1999	2002
Berufsbereich	Referenz: Produktionsorientierte Berufe							
	Primäre Dienstleistungsberufe	0,89**	0,79**	0,79**	0,78**	0,78**	0,80**	0,82**
	Sekundäre Dienstleistungsberufe	0,23**	0,18**	0,22**	0,23**	0,22**	0,28**	0,30**
Wirtschaftsgruppe	Referenz: Produzierendes Gewerbe							
	Land- und Forstwirtschaft	1,39**	1,65**	1,65**	1,55**	0,88	0,79*	0,97
	Bauwirtschaft	0,84**	1,07*	1,06*	1,03	0,95	0,91	0,96
	Infrastruktur- und Transport DL	0,63**	0,69**	0,82**	0,88**	0,83*	0,91	0,91
	Unternehmensnahe DL	0,83**	1,12**	1,26**	1,34**	1,41**	1,53**	1,59**
	ökonomische Transaktionsdienstleistungen	0,65**	0,74**	0,81**	0,82**	0,87	0,94	0,92
	politische Transaktionsdienstleistungen	0,99	1,10**	1,03	0,97	1,17*	0,94	0,91
	haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen	1,16**	1,53**	1,55**	1,53**	1,43**	1,65**	1,58**
Betriebs-Größe	Referenz: 1 bis 19							
	20 bis 99	1,28**	1,39**	1,39**	1,38**	1,13*	1,22**	1,37**
	100 bis 499	1,44**	1,46**	1,44**	1,45**	1,08	1,37**	1,45**
	500 und mehr	1,36**	1,30**	1,27**	1,26**	1,14	1,71**	1,90**
Stellung im Beruf	Referenz: Facharbeiter/in							
	Nichtfacharbeiter/in	19,35**	19,22**	18,29**	17,30**	17,72**	21,30**	20,14**
	Meister/in, Polier	0,55**	0,51**	0,50**	0,58**	0,85	0,97	1,20
	Angestellte (ohne Meister/in, Polier)	1,18**	1,27**	1,22**	1,24**	1,35**	1,67**	1,85**
	Heimarbeiter/in	21,15**	25,63**	20,95**	14,57**	40,30**	18,91**	26,79**
	Teilzeit unter 18h	6,79**	7,05**	10,03**	10,36**	9,95**	32,16**	40,53**
	Teilzeit 18h und mehr	5,89**	5,98**	5,77**	5,54**	5,46**	6,05**	6,45**

Signifikanzniveau: **: p<=0,01 *: 0,01<p<=0,05 (Die übrigen Werte sind nicht signifikant.)

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Für Westdeutschland 2002 zeigten sich in der Landwirtschaft, in der Bauwirtschaft, in den unternehmensnahen Dienstleistungen und in den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen höhere Wahrscheinlichkeiten, dass gering Qualifizierte beschäftigt sind, als im Produzierenden Gewerbe, was deutlich von den Ergebnissen der deskriptiven Analyse abweicht. Dieser Unterschied hängt mit der Kontrolle der Variablen Berufsgruppe, Stellung im Beruf und Betriebsgröße zusammen.

Unterschiede zwischen Ost- und Westdeutschland zeigen sich darin, dass die Wahrscheinlichkeit, gering Qualifizierte zu beschäftigen, in den unternehmensnahen Dienstleistungen gegenüber dem Produzierenden Gewerbe in Ostdeutschland höher ist als in Westdeutschland. Gleiches gilt für die Relation zwischen Groß- und Kleinbetrieben. Bei der Stellung im Beruf sind in Ostdeutschland die Odds-Ratios für alle Kategorien höher als in Westdeutschland. Da diese immer in Relation zur Position von Facharbeiter/innen gemessen werden, kann man die Interpretation auch umkehren: In Relation zu allen anderen Stellungen im Beruf sind gering Qualifizierte in Ostdeutschland auf der Position von Facharbeiter/innen seltener zu finden als in Westdeutschland.

1.4.2 Wer ist gering qualifiziert?

Auch für Personenmerkmale lassen sich die deskriptiven Ergebnisse durch die Regressionsrechnung bestätigen (vgl. Tabelle 28). Frauen haben in Westdeutschland 2002 mit einer Odds-Ratio von 1,20 eine größere Wahrscheinlichkeit als Männer, gering qualifiziert zu sein. Der Unterschied zwischen Männern und Frauen hat sich im Zeitverlauf verringert.

Ausländer/innen sind in Westdeutschland 2002 deutlich häufiger gering qualifiziert als Deutsche. Mit einer Odds-Ratio von 5,87 ist der Unterschied zwischen Ausländer/innen und Deutschen größer als der zwischen Frauen und Männern. Beim Vergleich von Ausländer/innen und Deutschen deuteten die deskriptiven Ergebnisse auf eine Vergrößerung des Abstandes zwischen den Anteilen gering Qualifizierter in diesen Beschäftigtengruppen im Zeitverlauf hin. Die Regressionsrechnung zeigt hingegen eine leichte Verringerung des Abstandes. Dieser Unterschied hängt mit der Kontrolle der Merkmale Alter und Geschlecht zusammen.

Die deskriptiven Auswertungen nach Altersgruppen werden ebenfalls durch die Regressionsrechnung bestätigt. Gegenüber der Referenzgruppe im Alter von 25 bis 34 Jahren zeigt sich für Westdeutschland 2002 in allen Altersgruppen eine höhere Wahrscheinlichkeit, gering qualifiziert zu sein. Besonders hoch ist diese Wahrscheinlichkeit für Personen im Alter von unter 25 Jahren und für Ältere ab 55 Jahren. Die Zunahme der Wahrscheinlichkeit, gering qualifiziert zu sein, mit dem Alter hat sich seit 1980 in Westdeutschland abgeschwächt. Die Situation Jugendlicher hat sich von 1980 bis 1995 verbessert, aber von 1999 bis 2002 deutlich verschlechtert, d.h. im Vergleich zur Referenzgruppe sind Jüngere zunehmend häufiger gering qualifiziert.

Für Ostdeutschland zeigen sich folgende Unterschiede gegenüber Westdeutschland: Jüngere sind in Ostdeutschland im Vergleich zur Referenzgruppe (25-34 Jahre) deutlich häufiger gering qualifiziert als in Westdeutschland. Personen im Alter von 34 bis 44 Jahren sind seltener gering qualifiziert als die Referenzgruppe (25 bis 34 Jahre), für Westdeutschland war die Relation umgekehrt. Die Ergebnisse der anderen Altersgruppen sind nicht signifikant. Ausländer/innen sind im Vergleich zu Deutschen in Ostdeutschland häufiger gering qualifiziert als in Westdeutschland. Die Betonung liegt hier auf „im Vergleich zu Deutschen“. Der Anteil gering Qualifizierter in Ostdeutschland ist sowohl unter Ausländer/innen als auch unter Deutschen geringer als in Westdeutschland. Der Unterschied im Qualifikationsniveau zwischen beiden Gruppen ist aber in Ostdeutschland größer.

1.5 Zwischenfazit

Der Anteil der gering Qualifizierten an der Gesamtbeschäftigung ist in West- und Ostdeutschland im gesamten Untersuchungszeitraum zurückgegangen. Das Produzierende Gewerbe, welches man traditionell mit gering Qualifizierten in Verbindung bringt, hat als Arbeitgeber an Bedeutung verloren, während sich in einigen Dienstleistungsbereichen (Infrastruktur- und Transportdienstleistungen, unternehmensnahe Dienstleistungen sowie haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen) neue Beschäftigungsperspektiven für formal gering Qualifizierte eröffnet haben. In diesen Wirtschaftsgruppen hat die Beschäftigung gering Qualifizierter in Westdeutschland zwischen 1999 und 2002 absolut zugenommen. Auch die Auswertung nach Berufen zeigte zwischen 1999 und 2002 Beschäftigungswachstum für gering Qualifizierte in zahlreichen Dienstleistungsberufen.

Tabelle 28: Einfluss personenbezogener Merkmale auf das Qualifikationsniveau

		Abhängige Variable: Qualifikation; Odds-Ratios						
		Westdeutschland				Ostdeutschland		
Unabhängige Variable		1980	1995	1999	2002	1995	1999	2002
Alter	Referenz: 25 bis 34							
	24 und jünger	1,40**	1,15**	1,49**	1,77**	1,56**	2,37**	2,98**
	35 bis 44	1,42**	1,35**	1,28**	1,21**	1,03	1,09**	0,87**
	45 bis 54	2,25**	1,61**	1,57**	1,55**	1,13*	1,16**	0,95
	55 und älter	2,38**	2,30**	1,89**	1,77**	1,69**	1,34**	1,06
Nationalität	Referenz: Deutsche							
	Ausländer	7,12**	6,42**	6,12**	5,87**	4,14**	8,94**	8,97**
Geschlecht	Referenz: Männer							
	Frauen	2,04**	1,44**	1,27**	1,20**	1,12**	1,01	0,95
Signifikanzniveau: **: p<=0,01 *: 0,01<p<=0,05 (Die übrigen Werte sind nicht signifikant.)								

Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Die Analyse der Beschäftigungsentwicklung nach der Stellung im Beruf zeigte in Westdeutschland für den gesamten Untersuchungszeitraum, dass gering Qualifizierte vor allem als Nichtfacharbeiter/in beschäftigt waren. Während sie vom Beschäftigungsabbau bei den Nichtfacharbeiter/innen besonders betroffen waren, konnten Beschäftigte mit Berufsausbildung ihre Beschäftigung als Nichtfacharbeiter/in ausweiten. Hier zeigt sich ein klarer Verdrängungseffekt der gering Qualifizierten durch beruflich Qualifizierte auf der Position der Nichtfacharbeiter/in.

Die Auswertung nach Personenmerkmalen zeigte in Westdeutschland (2002) für Frauen höhere Anteile gering Qualifizierter als für Männer und für Ausländer/innen höhere Anteile als für Deutsche. Der Abstand zwischen Frauen und Männern hat sich zwischen 1980 und 2002 in Westdeutschland verringert. Jüngere (unter 25 Jahre) und Ältere (über 54 Jahre) waren 2002 in Westdeutschland unter den gering Qualifizierten überrepräsentiert. Eine Regressionsrechnung zeigte, dass die Konzentration gering Qualifizierter auf Jüngere sich in Westdeutschland seit 1995 verstärkt hat.

Durch die Regressionsrechnung konnten die deskriptiven Ergebnisse auch unter Kontrolle aller anderen Variablen bestätigt werden. Abweichungen von den deskriptiven Ergebnissen zeigen sich lediglich bei der Variable Wirtschaftsgruppe. In der Regressionsrechnung ergaben sich für Westdeutschland 2002 in den unternehmensnahen Dienstleistungen und in den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen höhere Wahrscheinlichkeiten, dass gering Qualifizierte beschäftigt sind, als im Produzierenden Gewerbe. Bei der deskriptiven Auswertung war die Relation umgekehrt. Dies verstärkt den Eindruck, dass genau in diesen Dienstleistungsbereichen Beschäftigungsperspektiven für gering Qualifizierte bestehen.

2 Dynamische Analyse der Beschäftigung gering Qualifizierter

Die dynamische Analyse der Beschäftigung gliedert sich in zwei Teile. In Abschnitt 2.1 werden Labour-Turnover-Raten für die Gesamtwirtschaft und für einzelne Wirtschaftsgruppen berechnet. Dies liefert Hinweise auf die Beschäftigungsdynamik und damit die Beschäftigungsbedingungen für gering Qualifizierte im Dienstleistungsbereich. In Abschnitt 2.2 werden Übergänge zwischen Berufsbereichen (produktionsorientierte Berufe, primäre Dienstleistungsberufe und sekundäre Dienstleistungsberufe) untersucht. Dabei soll die Frage beantwortet werden, ob Beschäftigte aus dem Produktionsbereich im Dienstleistungsbereich neue Beschäftigung finden.

2.1 Entwicklung der Labour-Turnover-Raten

Labour-Turnover-Raten werden berechnet, indem Eintritte in Beschäftigung, Austritte aus Beschäftigung und der Beschäftigtenbestand nach folgender Formel in Beziehung gesetzt werden:[17]

$$\frac{\text{Eintritte in Beschäftigung} + \text{Austritte aus Beschäftigung}}{2 \times \text{Beschäftigtenbestand}}$$

Eintritte in Beschäftigung sind Neueintritte in das Beschäftigungssystem, Betriebswechsel oder Übergänge aus Nicht-Erwerbstätigkeit in Beschäftigung. Auch Übergänge aus einer nicht sozialversicherungspflichtigen in eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung gelten als Eintritte in Beschäftigung, was damit zusammenhängt, dass in der IAB-Beschäftigtenstichprobe nur sozialversicherungspflichtig Beschäftigte erfasst werden.[18] Wechselt z.B. jemand von einer selbständigen Beschäftigung in eine sozialversicherungspflichtige, erscheint er entweder als Neueintritt (wenn er noch nie sozialversicherungspflichtig beschäftigt war) oder als Übergang aus der Reserve in Beschäftigung (wenn er früher schon einmal sozialversicherungspflichtig beschäftigt war). Als Austritt aus Beschäftigung wird jede Beendigung eines sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnisses gezählt (d.h. Betriebswechsel, Übergänge aus Beschäftigung in Arbeitslosigkeit, Reserve oder nicht sozialversicherungspflichtige Beschäftigung ebenso wie das endgültige Ausscheiden aus dem Erwerbsleben durch den Übergang in Rente oder den Tod des Versicherten). Setzt man die Eintritte bzw. Austritte in Relation zum Beschäftigtenbestand, lassen sich Eintritts- und Austrittsraten berechnen. Die Labour-Turnover-Rate bildet das arithmetische Mittel aus Eintritts- und Austrittsrate.

17 Zur Berechnung vgl. Schettkat (1993); Erlinghagen/ Knuth (2003)

18 Im BA-Beschäftigtenpanel sind seit 1999 auch geringfügig Beschäftigte enthalten. Wechsel zwischen geringfügiger und sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung werden hier nur noch als Eintritte in Beschäftigung gezählt, wenn sie mit einem Betriebswechsel verbunden sind.

Durch die Berechnung von Labour-Turnover-Raten bzw. Eintritts- und Austrittsraten können folgende Aspekte untersucht werden:

- Die Auswertung von Labour-Turnover-Raten liefert Hinweise auf die Beschäftigungsbedingungen in einem Wirtschaftsbereich. Bei einer hohen Labour-Turnover-Rate werden Beschäftigungsverhältnisse häufig begonnen und beendet und sind durchschnittlich von kurzer Dauer. Dies ist ein Hinweis auf instabile Beschäftigungsverhältnisse.

- Durch die Berechnung von Labour-Turnover-Raten nach Wirtschaftsgruppen kann untersucht werden, wie sich die Tertiarisierung der Wirtschaft auf die Beschäftigtenfluktuation gering Qualifizierter auswirkt.

- Die Auswertung von Eintrittsraten liefert Hinweise darauf, in welchen Wirtschaftsbereichen in Relation zum Beschäftigtenbestand viele gering Qualifizierte neue Beschäftigung gefunden haben.

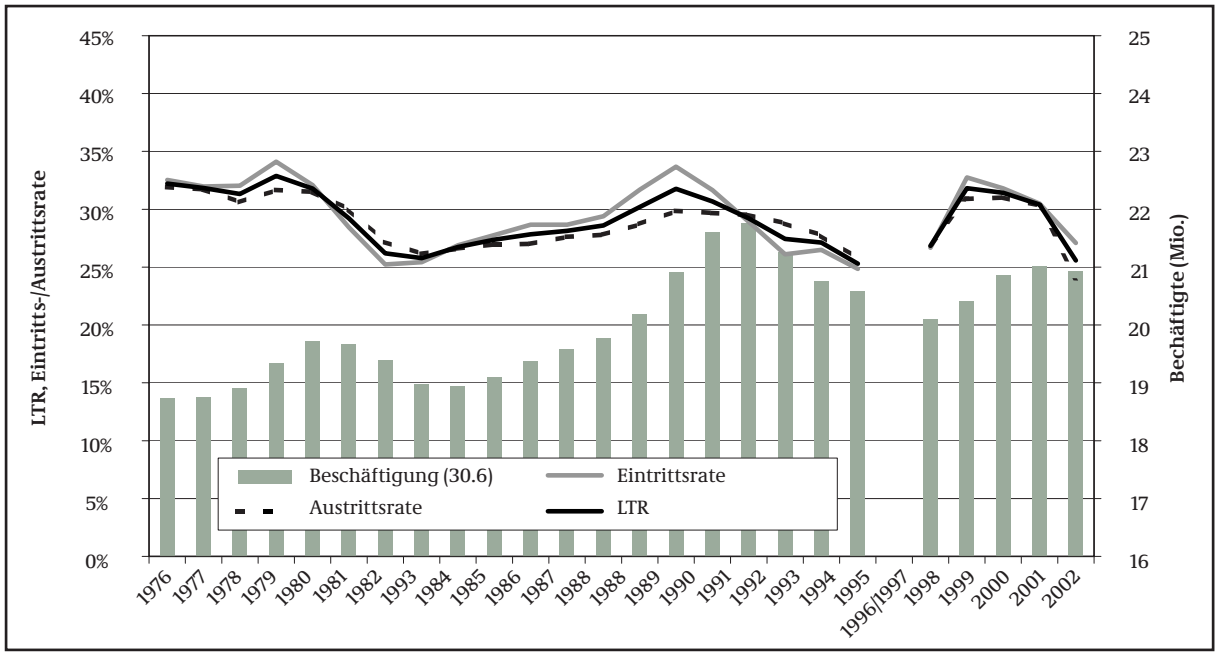
2.1.1 Beschäftigungsdynamik in der Gesamtwirtschaft

In der öffentlichen Wahrnehmung und in der wissenschaftlichen Diskussion ist die Einschätzung verbreitet, dass die Fluktuation und Mobilität am Arbeitsmarkt zugenommen haben. Die Gründe für diese Annahme sind vielfältig. Auf Seiten der Arbeitsnachfrage wird vor allem die Globalisierung angeführt, die Unternehmen zu flexibleren Reaktionen auf Marktanforderungen und damit einer Erhöhung der externen Mobilität zwinge. Auf Seiten des Arbeitskräfteangebots wird in Anlehnung an die These der Risikogesellschaft (vgl. Beck 1986) von einer Auflösung der Normalerwerbsbiografie und einer Erhöhung der Arbeitsmarktmobilität ausgegangen. Empirische Belege für diese Thesen sind bislang jedoch kaum vorhanden (vgl. Erlinghagen/Knuth 2003: 176). Gesamtwirtschaftlich zeigt sich seit den siebziger Jahren keine Zunahme der Beschäftigungsmobilität. Die Labour-Turnover-Rate steigt und fällt im Konjunkturverlauf und lag 2002 sogar unter dem Niveau der siebziger Jahre (vgl. Abbildung 4).

Von Mitte der achtziger bis Anfang der neunziger Jahre lag die Eintrittsrate in Beschäftigung über der Austrittsrate; die Beschäftigung ist in diesem Zeitraum folglich angestiegen. Auch dies widerspricht der öffentlichen Wahrnehmung. Trotz steigender Arbeitslosigkeit ist die Anzahl von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Jahre 2002 höher als Mitte der siebziger Jahre gewesen.

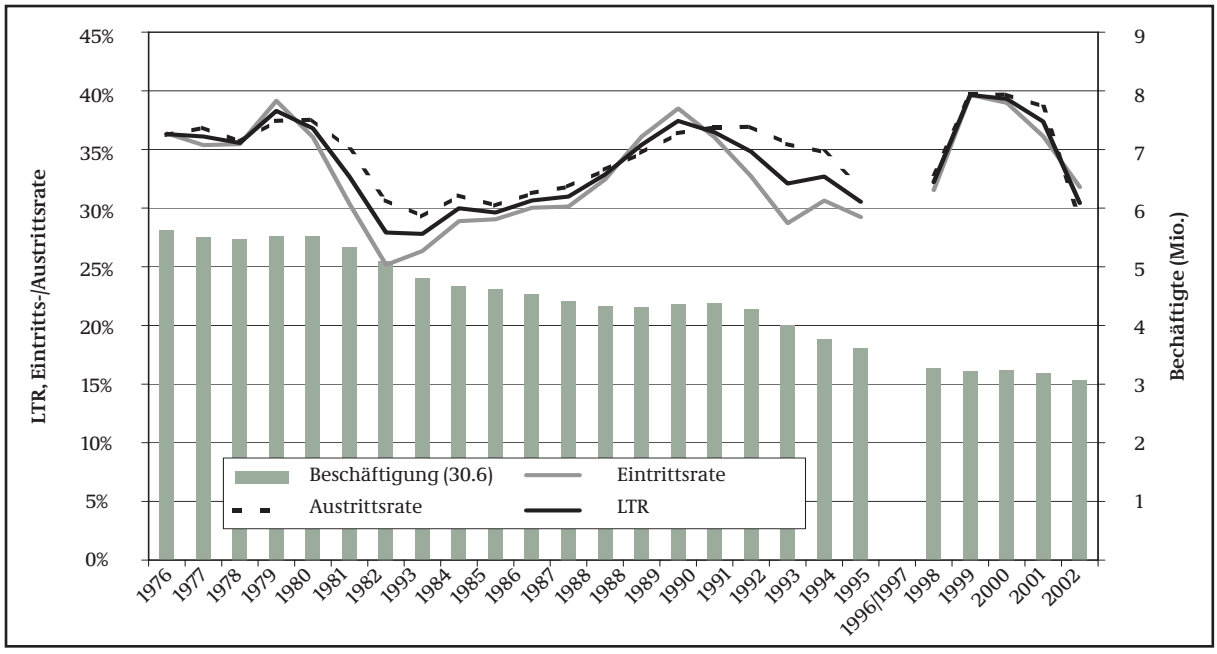
Für gering Qualifizierte liegt die Labour-Turnover-Rate höher als bei Betrachtung aller Qualifikationsniveaus (vgl. Abbildung 5).

Abbildung 4: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Labour-Turnover-Rate, Eintritts- und Austrittsraten (Westdeutschland, alle Qualifikationsniveaus)



Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Abbildung 5: Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Labour-Turnover-Rate, Eintritts- und Austrittsraten (Westdeutschland, gering Qualifizierte)



Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe und BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Der absolute Unterschied betrug in den siebziger Jahren etwa vier Prozentpunkte. In den Jahren 1982 und 1983, in denen die Beschäftigung zurückging, verringerte sich der Abstand auf etwa zwei Prozentpunkte. In der Zeit mit wachsender Beschäftigung bis Anfang der neunziger Jahre vergrößerte sich der Abstand wieder auf etwa fünf Prozentpunkte. Demnach scheint die Labour-Turnover-Rate der gering Qualifizierten stärker auf konjunkturelle Einflüsse zu reagieren, d.h. im Abschwung geht sie stärker zurück und im Aufschwung nimmt sie stärker zu als bezogen auf alle Qualifikationsniveaus.

2.1.2 Beschäftigungsdynamik nach Wirtschaftsgruppen

Zum Ergebnis, dass gering qualifizierte Beschäftigte einer höheren Arbeitskräftemobilität unterliegen als qualifizierte Beschäftigte, kommen auch andere Studien (vgl. Erlinghagen/Knuth 2002a: 46f.). Eine weitere Differenzierung nach Wirtschaftsgruppen und Qualifikationsniveau gibt es bisher nicht. Eine solche Analyse erscheint jedoch wichtig, um folgende Fragen beantworten zu können:

- Wie hat sich die Beschäftigtenfluktuation gering Qualifizierter im Rahmen der Tertiarisierung verändert?
- Wie hängt das Wachstum bzw. der Rückgang der Beschäftigung gering Qualifizierter mit der Dynamik einzelner Wirtschaftszweige zusammen? Brechen z.B. gerade Bereiche mit geringer Fluktuation für gering Qualifizierte weg? Oder finden sich im Dienstleistungsbereich für gering Qualifizierte neue Bereiche mit niedriger Beschäftigtenfluktuation?
- In welchen Wirtschaftsbereichen werden überdurchschnittlich viele gering Qualifizierte eingestellt?

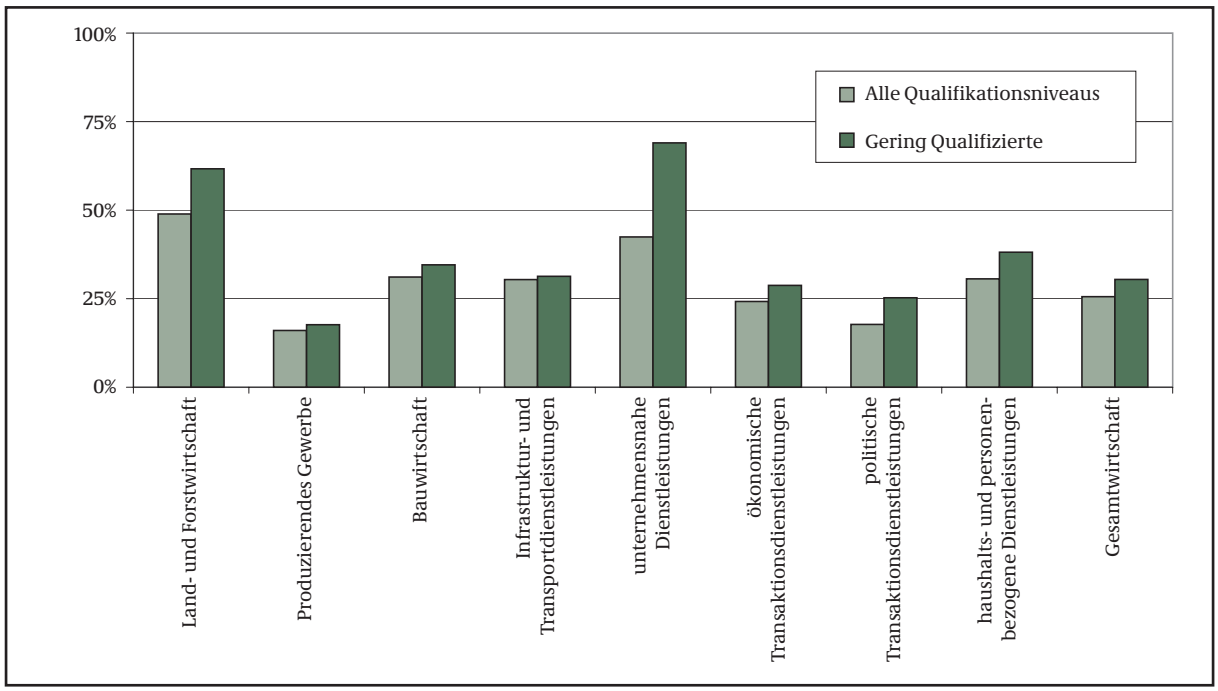
Solche Differenzierungen erlauben Aussagen über die Qualität der Beschäftigung gering Qualifizierter und über Stellenbesetzungsprobleme. In Bereichen mit hoher Fluktuation ist davon auszugehen, dass Besetzungsprobleme vor allem darin bestehen, ständig neue Beschäftigte einstellen zu müssen. Für Tätigkeiten, die ein gewisses Maß an Investitionen in Humankapital oder aufgrund von Kundenbeziehungen eine gewisse personelle Kontinuität erfordern, erscheint eine hohe Fluktuation der Beschäftigten mit entsprechend kurzen Betriebszugehörigkeitsdauern problematisch. Extrem hohe bzw. steigende Mobilität kann aus betrieblicher und aus Beschäftigtenperspektive mit Problemen verbunden sein (vgl. Erlinghagen/Knuth 2003: 179f.).

Wie Abbildung 6 zeigt, liegt die Labour-Turnover-Rate der gering Qualifizierten in allen Wirtschaftsgruppen über dem Wert für alle Qualifikationsniveaus. Im Vergleich zur Gesamtwirtschaft haben die Land- und Forstwirtschaft und vor allem die unternehmensnahen Dienstleistungen eine weit überdurchschnittliche Fluktuation.

Leicht über dem Wert der Gesamtwirtschaft liegen die haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen, die Infrastruktur- und Transportdienstleistungen sowie die Bauwirtschaft. Die ökonomischen Transaktionsdienstleistungen unterscheiden sich kaum vom Wert der Gesamtwirtschaft, während politische Transaktionsdienstleistungen und das Produzierende Gewerbe unter dem Wert der Gesamtwirtschaft liegen.

Größere Einstellungschancen für gering Qualifizierte dürften dort bestehen, wo eine höhere Fluktuation auftritt. Dies trifft für die unternehmensnahen Dienstleistungen zu. Dieser Zusammenhang zwischen Beschäftigung und Einstellungen wird klarer, wenn man die Anteile der Wirtschaftsgruppen an beiden Größen gegenüberstellt (Abbildung 7). Unternehmensnahe Dienstleistungen und haushalts- und personenbezogene Dienstleistungen haben deutlich höhere Anteile an den Einstellungen als am Bestand gering Qualifizierter. Ein leichtes Übergewicht der Einstellungen gegenüber dem Beschäftigtenbestand zeigt sich auch bei den Infrastruktur- und Transportdienstleistungen, in der Bauwirtschaft und in der Land- und Forstwirtschaft, wobei die Anteile an den Einstellungen aber deutlich niedriger sind als bei den unternehmensnahen Dienstleistungen und den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen.

Abbildung 6: Labour-Turnover-Rate nach Wirtschaftsgruppen und Qualifikation, Westdeutschland 2002



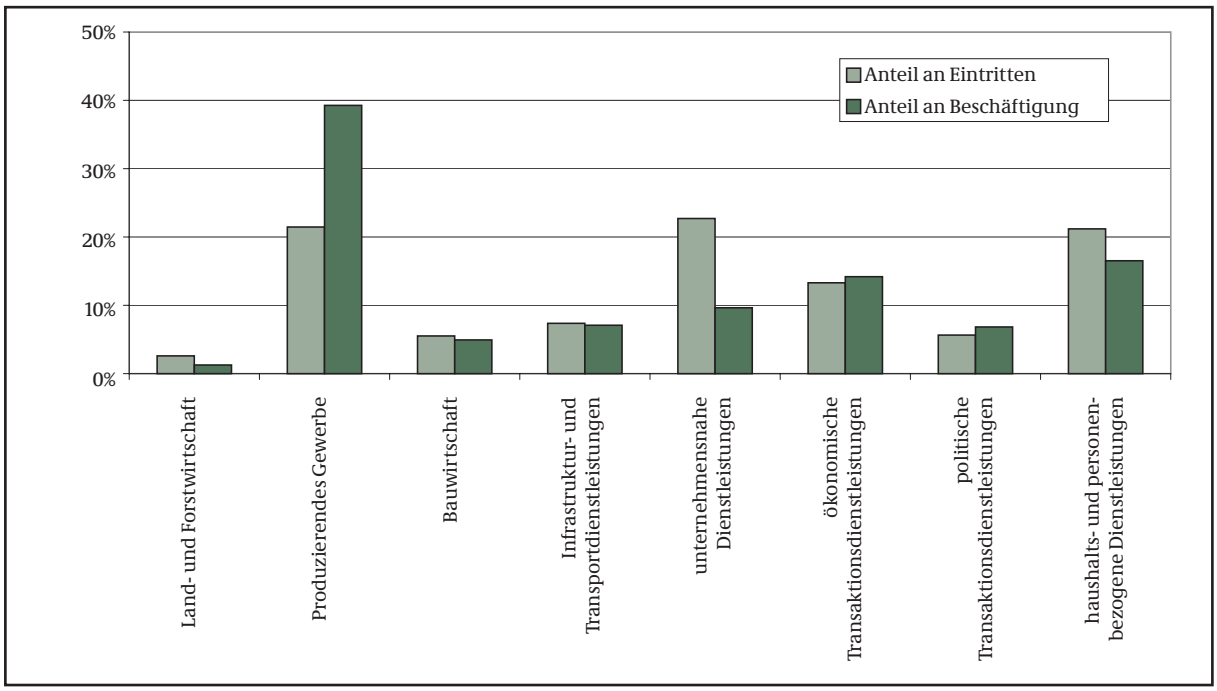
Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass offenbar vor allem in den unternehmensnahen sowie den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen Einstellungsperspektiven für gering Qualifizierte bestehen. Die Beschäftigtenfluktuation in beiden Bereichen ist allerdings sehr unterschiedlich. Während die unternehmensnahen Dienstleistungen die höchste Beschäftigtenfluktuation aufweisen, liegen die haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen relativ nahe bei dem Wert der Gesamtwirtschaft. Verglichen mit der Beschäftigung im Produzierenden Gewerbe erscheint die Aussicht auf stabile Beschäftigung im Dienstleistungsbereich generell geringer.

2.2 Betriebs- und Berufswechsel

Ein zentraler Aspekt der dynamischen Arbeitsmarktanalyse sind Berufswechsel aus dem industriellen Bereich in den Dienstleistungsbereich. Zu dieser Frage liegt eine Untersuchung von Matheus (1995) mit Daten des SOEP vor, die zeigt, dass ein beträchtlicher Teil derjenigen, die im industriellen Bereich ihre Arbeit verloren, im Dienstleistungsbereich neue Beschäftigung gefunden haben. Obwohl sich diese Untersuchung nicht speziell mit Übergängen gering Qualifizierter vom industriellen Bereich in den Dienstleistungsbereich befasst, legen die Ergebnisse nahe, dass eine dynamische Analyse auf der Grundlage von Individualdaten zu anderen Ergebnissen führt als die an aggregierten Daten orientierten Auswertungen von Reinberg/Walwei (2000), die für gering Qualifizierte keine nennenswerten Beschäftigungsperspektiven im Dienstleistungsbereich sehen.

Abbildung 7: Anteil von Wirtschaftsgruppen an Beschäftigung und an Eintritten in Beschäftigung, Westdeutschland 2002, gering Qualifizierte



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

Vor diesem Hintergrund sind folgende Fragen von Interesse:

- Haben gering Qualifizierte, die ihre Beschäftigung im Produktionsbereich verloren, im Dienstleistungsbereich neue Beschäftigung gefunden?

- Wie haben sich im Zeitverlauf die Übergänge vom industriellen in den Dienstleistungsbereich verändert im Vergleich zu Übergängen innerhalb des Dienstleistungssektors?

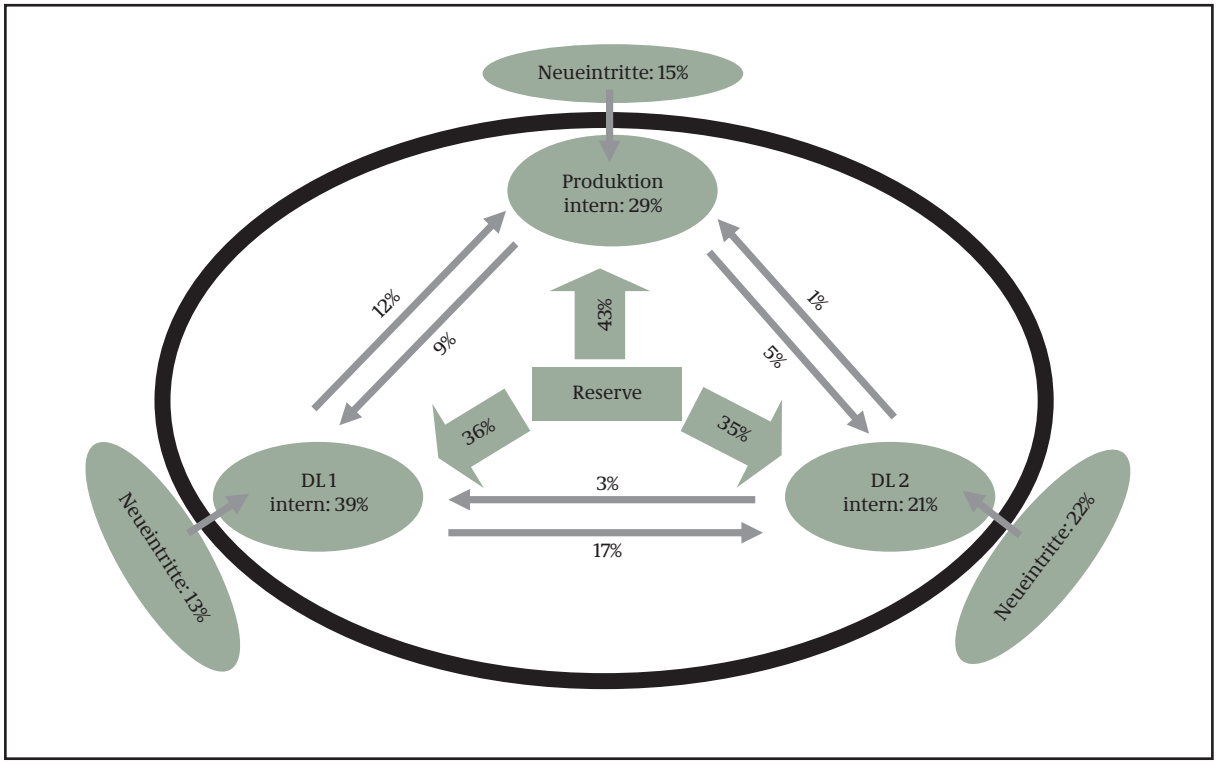
Um dies genauer zu analysieren, haben wir die Übergänge zwischen produktionsorientierten Berufen, primären Dienstleistungsberufen (DL1) und sekundären Dienstleistungsberufen (DL2) untersucht. Zudem wurde ermittelt, in welchem Umfang diese Berufsgruppen ihren Personalbedarf aus der Reserve oder durch Neueintritte decken.[19] Jede Berufsgruppe kann ihren Personalbedarf grundsätzlich aus fünf Quellen decken: gruppeninterne Wechsel, Wechsel aus den beiden anderen Berufsgruppen, Wechsel aus der Reserve und Neueintritte. Zusammen ergeben diese Quellen eine Summe von 100%. Für das Jahr 2002 (Westdeutschland) sind die Übergänge von gering Qualifizierten in Abbildung 8 dargestellt.

Die produktionsorientierten Berufe rekrutieren ihr Personal zu 29% aus den produktionsorientierten Berufen (Selbstrekrutierung), 43% kommen aus der Reserve, 15% sind Neueintritte, 12% kommen aus den primären Dienstleistungen und 1% aus den sekundären Dienstleistungen. Damit liegen die produktionsorientierten Berufe bei der Selbstrekrutierung und den Neueintritten zwischen den beiden anderen Berufsbereichen. Sie beziehen zudem mehr Personal aus der Reserve als die anderen Gruppen. Die primären Dienstleistungsberufe haben mit 39% die höchste Selbstrekrutierung, beziehen weniger Personal aus der Reserve als die produktionsorientierten Berufe und haben die wenigsten Neueintritte. Sie beziehen mehr Personal aus den produktionsorientierten Berufen als aus den sekundären Dienstleistungen. Die sekundären Dienstleistungsberufe schließlich haben die niedrigste Selbstrekrutierung, die meisten Neueintritte und die wenigsten Zugänge aus der Reserve. Sie sind vor allem für Wechsel aus den primären Dienstleistungen sehr offen.

19 Als Reserve gelten hier Lücken in der Erwerbsbiografie, d.h. Zeiten, in denen die Betreffenden nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigt waren (sie hätten allerdings z.B. einer selbständigen Tätigkeit nachgehen können). Neueintritte erscheinen – anders als Personen aus der Reserve – zum ersten Mal als Beschäftigte im Beschäftigtenpanel. Hierbei kann es sich um Personen handeln, die erstmals (z.B. nach Abschluss von Schule oder Studium) erwerbstätig sind, oder aber um Menschen, die so lange nicht sozialversicherungspflichtig beschäftigt waren, dass die letzte Beschäftigung vor Beginn des Panels lag. Eine Differenzierung zwischen beiden Gruppen ist allerdings nicht möglich.

Um verallgemeinerbare Thesen über den Austausch zwischen den Berufsbereichen und Veränderungen im Zeitverlauf aufzustellen, muss neben den aktuellen Austauschverhältnissen auch ein Blick in die Vergangenheit geworfen werden. Die produktionsorientierten Berufe hatten 1980 die höchste Selbstrekrutierung und bezogen das meiste Personal aus der Reserve (vgl. Abbildung 9). Beide Dienstleistungsbereiche bezogen häufig Personal aus den produktionsorientierten Berufen, umgekehrt kam im Produktionsbereich nur wenig Personal aus Dienstleistungsberufen (besonders selten aus den sekundären).

Abbildung 8: Mobilität nach Berufsbereichen, Westdeutschland 2002 (gering Qualifizierte)*



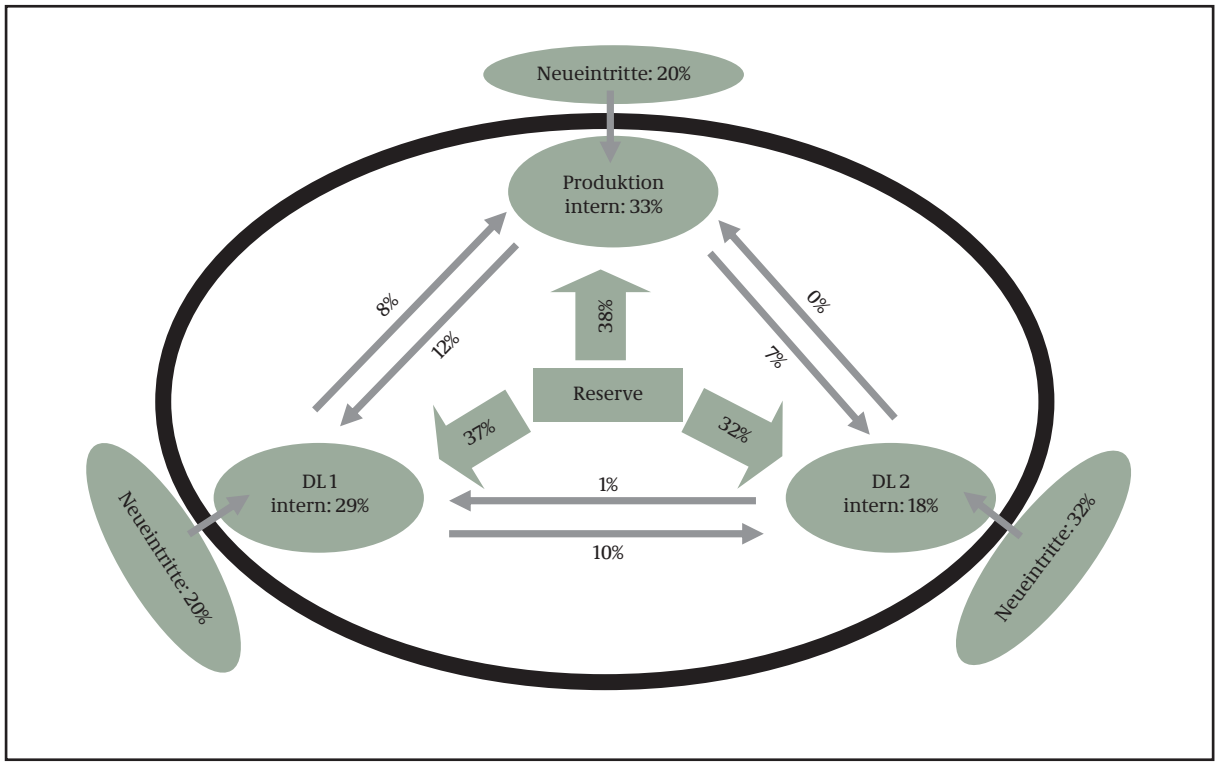
Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnungen

* In Ergänzung zu den bisher verwandten Mobilitätskonzepten werden hier auch betriebsinterne Berufswechsel als Mobilitätsvorgänge erfasst. Abweichungen von 100% beruhen auf Missingwerten beim Vorberuf und Runden der Werte.

Der Vergleich zwischen 1980 und 2002 zeigt, dass vor allem Wechsel aus den primären in die sekundären Dienstleistungsberufe zugenommen haben. Zwischen Produktion und primären Dienstleistungen haben sich die Austauschverhältnisse verschoben: Während 1980 Wechsel aus der Produktion in den primären Dienstleistungsbereich häufiger waren als umgekehrt, wechselte 2002 ein höherer Anteil aus primären Dienstleistungen in die Produktionsberufe. Im primären und sekundären Dienstleistungsbereich haben interne Rekrutierungen an Bedeutung gewonnen.

Hintergrund dieser Verschiebungen in den Austauschverhältnissen dürfte die zunehmende Bedeutung der primären und sekundären Dienstleistungen für die Beschäftigung gering Qualifizierter sein, wodurch beide Dienstleistungsbereiche eher als Rekrutierungsquelle für sich selbst und für die anderen Bereiche in Frage kommen.

Abbildung 9: Mobilität nach Berufsbereichen, Westdeutschland 1980 (gering Qualifizierte)



Quelle: IAB-Beschäftigtenstichprobe, eigene Berechnungen

3 Beschäftigungsentwicklung und -mobilität in den Fallstudienbranchen und -berufen

In diesem Kapitel werden zunächst die Fallstudienberufe statistisch abgegrenzt und deren Beschäftigungsentwicklung in der Gesamtwirtschaft untersucht. Anschließend wird die Bedeutung dieser Berufe innerhalb der Fallstudienbranchen genauer beleuchtet. Für jede Fallstudienbranche werden die relevanten Berufe zu Gruppen zusammengefasst, für welche Auswertungen zur Beschäftigtenfluktuation und zu Berufswechseln bei Einstellungen durchgeführt wurden.

3.1 Beschäftigungsentwicklung in den Fallstudienberufen

In diesem Abschnitt soll zunächst ein Überblick darüber gegeben werden, wie sich die Fallstudienbranchen und -berufe des qualitativen Teils unserer Studie im BA-Beschäftigtenpanel wieder finden lassen. Die relevanten Branchen sind Einzelhandel, Hotel- und Gaststätten, Gebäudereinigung und Pflege. Bei den Auswertungen mit dem Beschäftigtenpanel liegt die Wirtschaftszweigsystematik WZ93 zu Grunde. Allerdings sind die Wirtschaftszweige aus Anonymisierungsgründen nur auf Zweistellerebene ausgewiesen, wobei teilweise mehrere Wirtschaftszweige zusammengefasst werden. Auch Berufe können mit dem BA-Beschäftigtenpanel nicht beliebig differenziert ausgewertet werden. Um die in den Fallstudien untersuchten Tätigkeiten mit dem BA-Beschäftigtenpanel auswerten zu können, verwenden wir eine Kombination aus Wirtschaftszweig und Beruf (Tabelle 29).

Tabelle 29: Übersicht Fallstudienberufe für die dynamische Arbeitsmarktanalyse

Branche	Fallstudienberufe
Einzelhandel (WZ 52)	Verkäufer/in, Kassierer/in, Warenaufmacher/in, Hilfsarbeiter/in o.n.A. (BKZ: 682, 773, 522, 531)
Hotels- und Gaststätten (WZ 55)	Übrige Gästebetreuer/in, hauswirtschaftliche Betreuer/in, Raum- und Hausratreiniger/in (BKZ: 913, 923, 933)
Dienstleistungen für Unternehmen (WZ 74)	Raum- und Hausratreiniger/in (BKZ: 933)
Gesundheitswesen (WZ 85)	*a) Pflege* Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in (u.a. Helfer/in in der Altenpflege), Helfer/in in der Krankenpflege, Krankenschwestern u.a. (BKZ: 861, 854, 853) *b) Hauswirtschaft/Reinigung* Hauswirtschaftliche Betreuer/in, Raum- und Hausratreiniger/in (BKZ 923, 933)

Quelle: Eigene Darstellung

Die in Tabelle 29 aufgeführten Berufe enthalten zwar die in den Fallstudien untersuchten Tätigkeiten, sind aber mit diesen nicht deckungsgleich. Teilweise sind die Berufe im BA-Beschäftigtenpanel umfassender, da sie noch weitere Tätigkeiten enthalten, teilweise ist auch nicht eindeutig, unter welcher Berufsbezeichnung Arbeitgeber die in den Fallstudien untersuchten Tätigkeiten melden. Wenn z.B. jemand als Aushilfe in einem Supermarkt arbeitet und dabei sowohl im Lagerbereich als auch an der Kasse beschäftigt ist und evtl. auch noch Aufräum- und Reinigungsarbeiten ausführt, kann er als Kassierer/in, Verkäufer/in, Warenaufmacher/in (z.B. Lagerfachhelfer/in) oder Hilfsarbeiter/in o.n.A. gemeldet werden. Die hier aufgeführten Berufe sind gleichwohl diejenigen, in denen unserer Einschätzung nach die in den Fallstudien untersuchten Tätigkeiten vorwiegend enthalten sind. Um diese treffgenauer analysieren zu können, beziehen sich die folgenden differenzierteren Auswertungen jeweils nur auf die formal gering Qualifizierten in den genannten Berufen. Hierbei ist zu beachten, dass damit der Teil der Beschäftigten in den Fallstudienberufen, die über eine abgeschlossene Berufsausbildung verfügen, unberücksichtigt bleibt.

Die meisten der für die Fallstudien relevanten Berufe sind in den bisherigen Auswertungen bereits angesprochen worden, da sie entweder zu den Berufen mit absolut hoher Beschäftigung gering Qualifizierter zählen oder sich durch wachsende Beschäftigung gering Qualifizierter auszeichnen. Die Beschäftigungsentwicklung und die Bedeutung des Berufes für gering Qualifizierte ist in Tabelle 30 zusammengefasst. Ausgewiesen sind die Werte für den gesamten Beruf, d.h. innerhalb des Berufes wird nicht auch nach Branchen differenziert. Es sind also z.B. im Beruf „Raum- und Hausratreiniger/in“ Beschäftigte im Hotel- und Gaststättengewerbe, in den Dienstleistungen für Unternehmen, im Gesundheitswesen und auch in allen übrigen Wirtschaftszweigen enthalten. Die Bedeutung der jeweiligen Berufe für gering Qualifizierte innerhalb der einzelnen Branchen ist in den Abschnitten zu den jeweiligen Branchen dargestellt. Sortiert ist die Tabelle nach dem Anteil des Berufes an allen gering Qualifizierten.

In den für die Fallstudien relevanten Berufen arbeiteten die absolut meisten gering Qualifizierten 2002 als Raum- und Hausratreiniger/in (9,8% aller gering Qualifizierten), gefolgt von Hilfsarbeiter/innen ohne nähere Angabe (4,6%), Verkäufer/innen (3,9%) und Warenaufmacher/innen (3,1%). Deutliche Unterschiede zeigen sich bei den Anteilen der gering Qualifizierten innerhalb der jeweiligen Berufe. Das niedrigste Qualifikationsniveau findet sich bei den Raum- und Hausratreiniger/innen mit einem Anteil von 74,1% gering Qualifizierten im Beruf. Hohe Anteile von gering Qualifizierten finden sich ebenfalls bei hauswirtschaftlichen Betreuer/innen (59,6%), Hilfsarbeiter/innen o.n.A. (57,7%) und Warenaufmacher/innen mit 54,0%. In diesen Berufen sind also über die Hälfte der Beschäftigten gering qualifiziert.

Ein sehr hohes Qualifikationsniveau findet sich bei Krankenschwestern und Krankenpfleger/innen, unter denen nur 1,5% keine abgeschlossene Berufsausbildung haben. Aufgrund der absolut hohen Beschäftigtenzahl in diesem Beruf (knapp eine halbe Million Beschäftigte in Westdeutschland 2002) sind jedoch selbst diese 1,5% gering Qualifizierten für den Arbeitsmarkt gering Qualifizierter nicht unerheblich. Ebenfalls niedrige Anteile gering Qualifizierter finden sich unter den Sozialarbeiter/innen und Sozialpfleger/innen (12,8%). In dieser Berufsgruppe sind u.a. auch Helfer/innen in der Altenpflege enthalten. Erstaunlich niedrig ist der Anteil der gering Qualifizierten auch unter den Verkäufer/innen (13,7%). Aufgrund der absolut hohen Zahl an Verkäufer/innen (über eine Million in Westdeutschland 2002) ist der Beruf trotz des niedrigen Anteils gering Qualifizierter für die unteren Qualifikationsgruppen besonders relevant.

Im Folgenden werden die Fallstudienberufe nach den Angaben in Tabelle 29 durch eine Kombination aus Beruf und Wirtschaftszweig weiter eingegrenzt. Sowohl hinsichtlich der Qualifikationsstruktur als auch hinsichtlich der Beschäftigungsentwicklung zeigen sich deutliche Unterschiede (vgl. Tabelle 31). Der Anteil gering Qualifizierter ist in Westdeutschland innerhalb der Reinigungsberufe als Teil der Dienstleistungen für Unternehmen mit gut 81% am höchsten. Im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung als Teil des Gesundheitswesens und in den Fallstudienberufen des Hotelbereichs liegt der Anteil gering Qualifizierter mit rund 67% bzw. knapp 53% deutlich über dem Wert der Gesamtwirtschaft (16,8%). In den Fallstudienberufen des Einzelhandels ist der Anteil gering Qualifizierter mit 17,0% nur leicht überdurchschnittlich und im Pflegebereich liegt er mit 9,7% deutlich unter dem Wert der Gesamtwirtschaft. In Ostdeutschland entspricht die Rangfolge der Fallstudienberufe beim Anteil gering Qualifizierter der westdeutschen Rangfolge, wobei die Anteile in Ostdeutschland aber nur etwa halb so hoch wie in Westdeutschland sind.

Tabelle 30: Qualifikationsstruktur und Beschäftigungsentwicklung in den Fallstudienberufen* (Westdeutschland 2002), Änderung der Beschäftigung von 1999 bis 2002

Beruf	Anteil an allen GQ 2002	Anteil GQ im Beruf 2002	Änderung der Beschäftigung 1999-2002	
			GQ	Gesamt
Raum-, Hausratreiniger/in	9,8%	74,1%	+8,1%	+10,5%
Hilfsarbeiter/in o.n.A.	4,6%	57,7%	+14,5%	+16,7%
Verkäufer/in	3,9%	13,7%	+6,1%	+3,4%
Warenaufmacher/in	3,1%	54,0%	-4,4%	+0,2%
Hauswirtschaftliche Betreuer/in	1,9%	59,6%	-6,0%	-1,0%
Helfer/in in der Krankenpflege	1,5%	29,8%	+18,3%	+10,7%
Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in	0,9%	12,8%	+26,2%	+18,0%
Übrige Gästebetreuer/in	0,8%	42,9%	+1,9%	+2,4%
Kassierer/in	0,6%	23,1%	+3,3%	+9,6%
Krankenschwester, -pfleger/in	0,2%	1,5%	+25,9%	+5,0%

Quelle: Eigene Berechnungen mit dem BA-Beschäftigtenpanel

* Im Unterschied zu den nachfolgenden Untersuchungen wird hier jeweils der gesamte Beruf branchenübergreifend untersucht. In den folgenden Auswertungen werden die Fallstudienberufe innerhalb der jeweiligen Fallstudienbranche untersucht, also z.B. Verkäufer/innen im Einzelhandel.

Eine positive Beschäftigungsentwicklung zeigte sich in Westdeutschland vor allem in den Reinigungsberufen innerhalb der Dienstleistungen für Unternehmen, in denen die Beschäftigung gering Qualifizierter von 1999 bis 2002 absolut um +30,1% zugenommen hat. Eine deutliche Zunahme in der Beschäftigung von gering Qualifizierten verzeichneten auch die Fallstudienberufe im Pflegebereich mit +21%. In den Fallstudienberufen im Einzelhandel (+4,2%) und im Hotelbereich (+3,2%) zeigte sich ebenfalls ein leichtes Beschäftigungswachstum. In den hauswirtschaftlichen und reinigungsbezogenen Fallstudienberufen im Gesundheitswesen ist die Beschäftigung von gering Qualifizierten hingegen um -8% zurückgegangen. Eine mögliche Erklärung könnte das Outsourcing von Reinigungstätigkeiten aus dem Gesundheitswesen an Fremdfirmen sein.

In Ostdeutschland verlief die Beschäftigungsentwicklung etwas anders: Das deutlichste Beschäftigungswachstum zeigte sich im Hotelbereich mit +24%, gefolgt von den Pflegeberufen und vom Einzelhandel mit +9,9% bzw. +8,2%. In den Reinigungsberufen ging die Beschäftigung, anders als in Westdeutschland, um -7,6% zurück. Die ungünstigste Entwicklung zeigte sich, wie auch in Westdeutschland, in den hauswirtschaftlichen und reinigungsbezogenen Fallstudienberufen im Gesundheitswesen (-27%).

Tabelle 31: **Qualifikationsstruktur und Beschäftigungsentwicklung der gering Qualifizierten in den Fallstudienberufen, Westdeutschland 2002, ohne geringfügig Beschäftigte**

	DLU/ Reinigung	Gesundheit/ Pflege	Gesundheit/ Hauswirtschaft, Reinigung	Hotel	Einzel-handel
Westdeutschland					
Absolutzahl GQ in den Fallstudienberufen (2002)	161.479	83.232	91.256	52.847	142.558
Anteil GQ in den Fallstudienberufen (2002)	81,4%	9,7%	66,8%	52,5%	17,0%
Änderung Beschäftigung für GQ 1999 bis 2002	+30,1%	+21,0%	-8,0%	+3,2%	+4,2%
Ostdeutschland					
Absolutzahl GQ in den Fallstudienberufen (2002)	19.951	10.551	6.263	5.323	16.211
Anteil GQ in den Fallstudienberufen (2002)	47,8%	4,4%	35,1%	27,4%	7,4%
Änderung Beschäftigung für GQ 1999 bis 2002	-7,6%	+9,9%	-27,0%	+24,0%	+8,2%

Quelle: Eigene Berechnung mit dem BA-Beschäftigtenpanel

3.2 Beschäftigungsmobilität in den Fallstudienbranchen und -berufen

In diesem Abschnitt werden für die Fallstudienberufe und in diesen differenziert nach Männern und Frauen und nach Vollzeit, Teilzeit und geringfügiger Beschäftigung Labour-Turnover-Raten berechnet. Dies liefert Hinweise auf Unterschiede in der Beschäftigtenfluktuation. Wir gehen davon aus, dass Bereiche mit hoher Fluktuation ihren Personalbedarf stärker über den externen Arbeitsmarkt decken und Bereiche mit geringerer Dynamik eher auf betriebsinterne Flexibilität setzen. Neben den Labour-Turnover-Raten werden für die Fallstudienberufe zudem die Herkunftsberufe von Neueinstellungen untersucht, die als Kennzeichen des Berufsbezugs dienen. Hat ein hoher Anteil von Personen vor der Einstellung im selben Beruf gearbeitet, kann dies ein Hinweis auf eine hohe Bedeutung von Berufserfahrung bei Einstellungen sein.

3.2.1 Einzelhandel

Der Einzelhandel ist im BA-Beschäftigtenpanel als Wirtschaftszweig (WZ 52) enthalten. Um die für uns interessanten Tätigkeiten weiter einzugrenzen, werden innerhalb des Einzelhandels Verkäufer/innen (BKZ 682), Kassierer/innen (BKZ 773), Warenaufmacher/innen (BKZ 522) und Hilfsarbeiter/innen o.n.A. (BKZ 531) untersucht. Vor allem Verkaufsberufe sind für gering Qualifizierte relevant, denn hier arbeiten knapp 47% aller gering qualifizierten Beschäftigten im Einzelhandel. Als Kassierer/in arbeiten 8,1% aller gering Qualifizierten innerhalb des Wirtschaftszweiges, womit dies nach den Verkäufer/innen der zweitwichtigste Beruf ist. Warenaufmacher/innen sind für uns interessant, weil dieser Beruf für die untersuchten Unternehmen des Versandhandels relevant ist (hier sind u.a. Fachlagerist/innen enthalten, die Waren zusammenstellen, verpacken und versenden). Hilfsarbeiter/innen o.n.A. haben wir aufgenommen, da sie für allgemeine Aufräum- und Reinigungsarbeiten ebenso wie für das Verpacken und Sortieren von Waren in Frage kommen.

Tabelle 32: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten im Einzelhandel (WZ 52) (voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Westdeutschland 1998-2002)

Beruf	Anteil an allen gering Qualifizierten im Einzelhandel	Anteile kumuliert
Verkäufer/innen	46,8%	46,8%
Kassierer/innen	8,1%	54,9%
Lager-, Transportarbeiter/innen	6,9%	61,8%
Warenaufmacher/innen	6,6%	68,5%
Bürofachkräfte	4,2%	72,6%
Lagerverwalter/innen, Magaziner/innen	3,8%	76,4%
Groß-, Einzelhandelskaufleute	2,5%	78,9%
Raum-, Hausratreiniger/innen	2,3%	81,3%
Kraftfahrzeugführer/innen	2,2%	83,5%
Hilfsarbeiter/innen o.n.A.	1,6%	85,0%

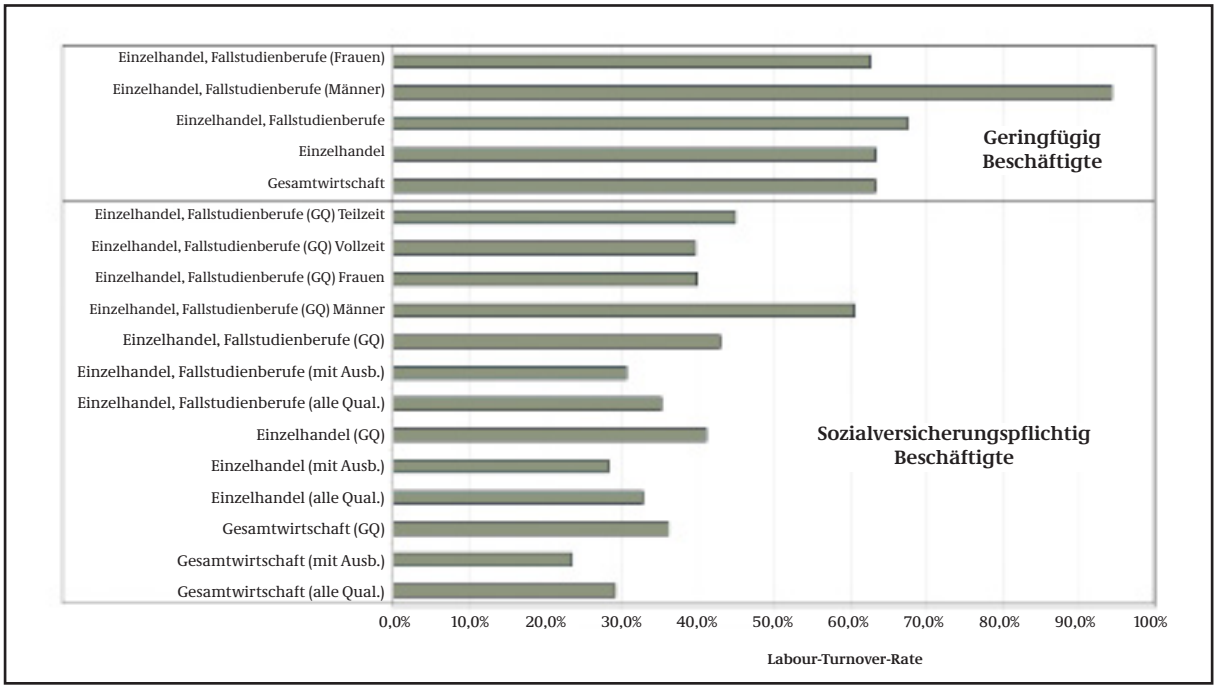
Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Die Fluktuation der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten im Einzelhandel ist mit 32,8% etwas höher als in der Gesamtwirtschaft mit 29,1% (vgl. Abbildung 10). Betrachtet man nur die gering Qualifizierten, ist die Fluktuation im Einzelhandel mit 41,1% ebenfalls höher als in der Gesamtwirtschaft (36,2%). Die hier berechneten Werte sind Durchschnittswerte der jährlichen Labour-Turnover-Raten für den Zeitraum 1998 bis 2002 bei voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten und für 1999 bis 2002 bei geringfügig Beschäftigten.

Für die gering Qualifizierten in den Fallstudienberufen liegt die Fluktuation mit 42,9% noch etwas höher als bei den gering Qualifizierten im gesamten Einzelhandel (41,1%). Werden die gering Qualifizierten in den Fallstudienberufen weiter differenziert, ist vor allem für Männer mit 60,6% (gegenüber 39,8% bei Frauen) und für Teilzeitbeschäftigte mit 44,9% (gegenüber 39,6% bei Vollzeitbeschäftigten) eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation zu verzeichnen.

Unter den geringfügig Beschäftigten in der Gesamtwirtschaft ist die Fluktuation mit 63,3% mehr als doppelt so hoch wie unter den voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (29,1%). Eine Differenzierung nach Qualifikationsniveau ist hier wegen der großen Zahl der Missingwerte bei den Angaben zur Qualifikation nicht möglich. Die Fluktuation unter den geringfügig Beschäftigten im Einzelhandel ist mit 63,3% genauso hoch wie in der Gesamtwirtschaft und liegt fast doppelt so hoch wie bei den voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten des Einzelhandels (32,8%).

Abbildung 10: Labour-Turnover-Raten im Einzelhandel, Westdeutschland 1998/99 bis 2002



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

In den Fallstudienberufen ist die Fluktuation unter den geringfügig Beschäftigten mit 67,5% höher als im gesamten Einzelhandel. Differenziert man weiter nach Geschlecht, ist für Männer mit 94,3% eine extrem hohe Fluktuation zu verzeichnen. Eine nahe liegende Erklärung hierfür liefert die Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten (Tabelle 33). Ein Großteil der geringfügig beschäftigten Männer im Einzelhandel ist unter 25 Jahren alt. Mit 63% liegt der Anteil Jüngerer im Einzelhandel erheblich höher als in der Gesamtwirtschaft (32,1%). Wir gehen davon aus, dass gerade für jüngere Männer geringfügige Beschäftigung nur eine vorübergehende Phase (z.B. während des Studiums) ist, während sie von Frauen eher als Nebenverdienst in der mittleren Lebensphase und mit einer dauerhafteren Orientierung ausgeübt wird.
Auffallend an der Analyse der Fluktuationsraten sind vor allem die hohe Fluktuation von gering qualifizierten Männern in den Fallstudienberufen und die sehr hohe Fluktuation unter geringfügig Beschäftigten und unter diesen wiederum vor allem für Männer. Dieser Eindruck verstärkt sich bei der Untersuchung von Berufswechseln bei Neueinstellungen (Tabelle 34). Wie schon aufgrund der Labour-Turnover-Raten zu vermuten war, sind die Einstellungsraten im Einzelhandel höher als in der Gesamtwirtschaft (31,6% gegenüber 29%). Für gering Qualifizierte wiederum sind die Einstellungsraten höher als bei Betrachtung aller Qualifikationsniveaus. Die höchsten Einstellungsraten weisen die Fallstudienberufe auf. Die Werte für geringfügig Beschäftigte sind wiederum höher als für die voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten.

Von besonderem Interesse ist die Frage, ob diese Neueinstellungen mit Berufswechseln verbunden waren. In der Gesamtwirtschaft waren bei den Neueinstellungen für alle Qualifikationsniveaus 44,1% nicht mit einem Berufswechsel verbunden, d.h. die Beschäftigten wurden in dem Beruf eingestellt, in dem sie auch vor der Einstellung gearbeitet hatten. 12,1% der Neueinstellungen waren neu im Panel, d.h. ihr letztes sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis lag vor Beginn des Panels im Jahr 1998/99. Es handelt sich also um Personen, die nach längerer Erwerbsunterbrechung oder einer nicht sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung wieder eine Beschäftigung aufnehmen. Bei den übrigen 43,9% lag ein Berufswechsel vor, d.h. vor der Einstellung haben sie in einem anderen Beruf gearbeitet.

Tabelle 33: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten im Einzelhandel, Westdeutschland 1999-2002

Altersgruppe	Gesamtwirtschaft, Männer	Gesamtwirtschaft, Frauen	Einzelhandel, Fallstudienberuf, Männer	Einzelhandel, Fallstudienberufe, Frauen
24 und jünger	32,1%	15,0%	63,0%	20,9%
25 bis 34	10,1%	16,7%	6,9%	15,0%
35 bis 44	7,5%	25,3%	5,1%	25,2%
45 bis 54	7,5%	17,1%	4,2%	18,7%
55 und älter	42,7%	25,9%	20,8%	20,3%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Der Anteil der Personen, bei denen es keinen Berufswechsel gab, ist von besonderer Bedeutung. Er dient als Indikator für den Berufsbezug eines Arbeitsmarktes, d.h. bei Einstellungen greifen Personalverantwortliche überdurchschnittlich oft auf Personen zurück, die aufgrund der Vorbeschäftigung bereits Erfahrung im Beruf haben. Dies muss nicht unbedingt zertifizierte Erfahrung in Form einer Berufsausbildung sein, sondern kann auch Praxiserfahrung sein.

Diese Vorerfahrung in demselben Beruf zeigt sich bei gering Qualifizierten viel seltener als bei allen Qualifikationsniveaus. In der Gesamtwirtschaft (alle Qualifikationsniveaus) waren 44,1% vor ihrer Einstellung in demselben Beruf tätig, bei den gering Qualifizierten waren es nur 32,7%. Im Einzelhandel ist der Berufsbezug jedoch etwas höher als in der Gesamtwirtschaft. Bezogen auf alle Qualifikationsniveaus im Einzelhandel waren 45,6% vorher in demselben Beruf tätig, bei den gering Qualifizierten im Einzelhandel waren es 33,8%. Bei den Fallstudienberufen war der Berufsbezug mit 36,9% deutlich höher. Besonders gering war der Berufsbezug bei den geringfügig Beschäftigten, von denen in der Gesamtwirtschaft bzw. im Einzelhandel nur zwischen 25% und 26% vorher im selben Beruf tätig waren.

Tabelle 34: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Einzelhandel 2000-2002, Westdeutschland

Bezugsgruppe	Eintritts-rate	kein Berufs-wechsel	neu im Panel	Berufs-wechsel
Voll Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	29,0%	44,1%	12,1%	43,9%
Gesamtwirtschaft, gering Qualifizierte	35,5%	32,7%	17,6%	49,7%
Einzelhandel, alle Qualifikationen	31,6%	45,6%	10,6%	43,9%
Einzelhandel, gering Qualifizierte	39,0%	33,8%	15,6%	50,5%
Einzelhandel, Fallstudienberufe, gering Qualifizierte	41,7%	36,9%	16,1%	47,0%
Geringfügig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	65,1%	26,0%	36,3%	37,7%
Einzelhandel, alle Qualifikationen	64,0%	25,3%	38,5%	36,2%
Einzelhandel, Fallstudienberufe, alle Qualifikationen	68,1%	26,4%	38,8%	34,8%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Demnach waren bei den gering Qualifizierten in den Fallstudienberufen 47% der Einstellungen mit einem Berufswechsel verbunden. Von diesen Berufswechslern haben 14,1% vorher als Raum- und Hausratreiniger/in gearbeitet, 7,8% als Bürofachkräfte, 6,5% als Lager- und Transportarbeiter/in, 4,6% als Koch/Köchin und 4,5% als Kassierer/in (vgl. Tabelle 35). Da Kassierer/in selbst einer der Fallstudienberufe ist, erfolgte hier der Berufswechsel in einen der anderen drei Fallstudienberufe (Verkäufer/in, Warenaufmacher/in oder Hilfsarbeiter/in o.n.A.).[20]

Bei den geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen waren 34,8% mit einem Berufswechsel verbunden. Die Rangfolge der Herkunftsberufe ist auf den ersten drei Rangplätzen identisch, danach folgen Kellner/innen und Verkäufer/innen.

Untersucht man statt Berufswechseln die Branchenwechsel bei den Neueinstellungen, zeigt sich das Ergebnis aus Tabelle 36.

Tabelle 35: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Einzelhandel, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Beruf	Anteil	Beruf	Anteil
Raum-, Hausratreiniger/in	14,1%	Raum-, Hausratreiniger/in	11,8%
Bürofachkräfte	7,8%	Bürofachkräfte	10,3%
Lager-, Transportarbeiter/in	6,5%	Lager-, Transportarbeiter/in	9,5%
Koch/Köchin	4,6%	Kellner/in	4,4%
Kassierer/in	4,5%	Verkäufer/in	4,3%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 36: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Einzelhandel, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Wirtschaftszweig	Anteil	Wirtschaftszweig	Anteil
Dienstleistungen für Unternehmen	24,0%	Dienstleistungen für Unternehmen	19,4%
Hotel- und Gaststättengewerbe	12,0%	Hotel- und Gaststättengewerbe	11,6%
Ernährungsgewerbe	8,2%	Gesundheitswesen	8,8%
Gesundheitswesen	8,0%	Handelsvermittlung, Großhandel	8,4%
Handelsvermittlung, Großhandel	6,7%	Ernährungsgewerbe	6,9%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

20 Die übrigen 62,5% der Berufswechsler/innen stammen aus Berufen, die hier nicht aufgeführt werden. Es werden immer nur die fünf wichtigsten Berufe genannt.

Für die gering Qualifizierten und die geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen sind bei Einstellungen mit Branchenwechsel weitgehend die gleichen Branchen relevant. Die höchste Relevanz haben Dienstleistungen für Unternehmen, das Hotel- und Gaststättengewerbe, das Ernährungsgewerbe, das Gesundheitswesen und der Bereich Handelsvermittlung und Großhandel.

Zusammenfassend ist für den Einzelhandel festzuhalten, dass die Fluktuation der Beschäftigten höher ist als in der Gesamtwirtschaft. Der Berufsbezug hingegen ist unabhängig vom Qualifikationsniveau höher als in der Gesamtwirtschaft. In den Fallstudienberufen, bei denen immerhin 36,9% der eingestellten gering Qualifizierten vorher im selben Beruf tätig waren, ist der Berufsbezug stärker als bei den gering Qualifizierten der Gesamtbranche (33,8%).

3.2.2 Hotelgewerbe

Das Hotel- und Beherbergungsgewerbe (WZ 55.1 und 55.2) ist im BA-Beschäftigtenpanel gemeinsam mit dem Gaststättengewerbe (WZ 55.3-55.5) als Hotel- und Gaststättengewerbe (HoGa) im Wirtschaftszweig WZ 55 erfasst. Um Auswertungen zu den für uns interessanten Tätigkeiten im Hotelgewerbe zu erstellen, werden diese über bestimmte Berufe eingegrenzt. Interessant für unsere Studie zu einfachen Tätigkeiten sind die übrigen Gästebetreuer/innen (BKZ 913), die hauswirtschaftlichen Betreuer/innen (BKZ 923) und die Raum- und Hausratreiniger/innen (BKZ 933). Die genannten Berufe machen zusammen 25,5% aller gering Qualifizierten im Hotel- und Gaststättengewerbe aus (Tabelle 37). Sie sind für gering Qualifizierte allerdings nicht die wichtigsten Berufe, an vorderster Stelle stehen zahlenmäßig Köch/innen und Kellner/innen, die allerdings eher dem Gaststättengewerbe zuzuordnen sind und damit in den Fallstudien nicht untersucht wurden.

Tabelle 37: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten im Hotel und Gaststättengewerbe (WZ 55) (voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Westdeutschland 1998-2002)

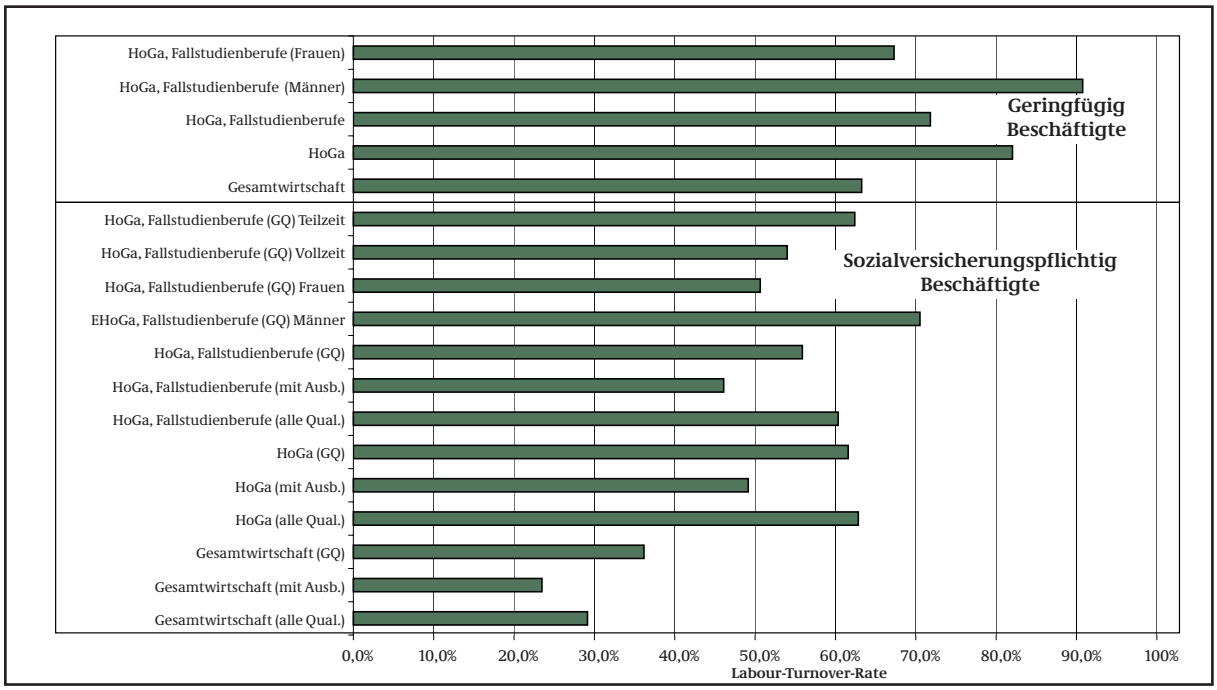
Beruf	Anteil an allen gering Qualifizierten im Hotel und Gaststättengewerbe	Anteile kumuliert
Koch/Köchin	38,6%	38,6%
Kellner/in	17,3%	55,9%
Übrige Gästebetreuer/in	10,6%	66,5%
Hauswirtschaftliche Betreuer/in	8,5%	75,0%
Raum- und Hausratreiniger/in	6,4%	81,4%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Die Fluktuation der Beschäftigten im Hotel- und Gaststättengewerbe ist mit 62,8% (alle Qualifikationsniveaus) mehr als doppelt so hoch wie in der Gesamtwirtschaft (29,1%) und auch deutlich höher als im Einzelhandel (32,8%). Hinweise auf eine hohe Fluktuation der Beschäftigten finden sich auch in der Literatur, wobei vor allem saisonale Veränderungen der Beschäftigung und häufige Betriebsschließungen als Ursachen genannt werden (vgl. Hesselink u.a. 2004: 17). Auch die Fluktuation der gering Qualifizierten ist mit 61,6% deutlich höher als unter den gering Qualifizierten in der Gesamtwirtschaft (36,2%) oder im Einzelhandel (41,1%). Wie auch in der Gesamtwirtschaft ist die Fluktuation der gering Qualifizierten höher als bei Beschäftigten mit abgeschlossener Berufsausbildung.

In den Fallstudienberufen ist die Fluktuation jedoch niedriger als im gesamten Hotel- und Gaststättengewerbe. Dies gilt sowohl für Beschäftigte mit Berufsausbildung (46,1% gegenüber 49,1%) als auch für Beschäftigte ohne Berufsausbildung (55,9% gegenüber 61,6%).[21] Die geringere Fluktuation in den Fallstudienberufen im Vergleich zur Gesamtbranche erklären wir uns vor allem dadurch, dass die Fluktuation in gastronomischen Berufen überdurchschnittlich hoch ist. Wie auch im Einzelhandel ist die Fluktuation für Männer in den Fallstudienberufen mit 70,5% deutlich höher als für Frauen (50,6%). Bei Teilzeitbeschäftigten ist die Fluktuation mit 62,4% höher als bei Vollzeitbeschäftigten (54,0%). Unter den geringfügig Beschäftigten ist die Fluktuation in den Fallstudienberufen mit 71,8% deutlich höher als unter den voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (55,9%). Wie auch im Einzelhandel weisen die geringfügig beschäftigten Männer in den Fallstudienberufen mit 90,3% eine deutlich höhere Fluktuation auf als die Frauen (67,3%).

Abbildung 11: Labour-Turnover-Raten im Hotel- und Gaststättengewerbe, Westdeutschland 1998/99 bis 2002



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

21 Der hohe Fluktuationswert für alle Qualifikationsniveaus hängt damit zusammen, dass es im Hotel- und Gaststättengewerbe besonders oft Missingwerte bei der Angabe zur Berufsausbildung gibt. Unter den Missingfällen ist die Fluktuation am höchsten.

Wie im Einzelhandel liegt auch im Hotel- und Gaststättengewerbe ein Erklärungsansatz für die hohe Fluktuation der geringfügig beschäftigten Männer in der unterschiedlichen Altersstruktur von Männern und Frauen. Unter den geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen sind 38,1% der Männer unter 25 Jahren alt, bei den Frauen ist der Anteil in dieser Altersklasse mit 16,6% weniger als halb so groß. Es ist zu vermuten, dass für die geringfügig beschäftigten Männer in den Fallstudienberufen ihre Tätigkeit nur eine vorübergehende Station in der Erwerbsbiografie ist, während Frauen eine dauerhaftere Erwerbsorientierung haben.

Auffallend im Hotel- und Gaststättengewerbe sind die generell sehr hohen Fluktuationsraten. Eine besonders hohe Fluktuation weisen gering Qualifizierte und geringfügig beschäftigte Männer in den Fallstudienberufen auf. Allerdings sind die Unterschiede zu anderen Beschäftigtengruppen im Hotel- und Gaststättengewerbe deutlich geringer als z.B. im Einzelhandel, in dem die leicht über dem Wert der Gesamtwirtschaft liegende Fluktuation dadurch ausgeglichen wird, dass bei Neueinstellungen häufig Personen aus dem selben Beruf eingestellt werden. Bei der Untersuchung von Berufswechseln bei Neueinstellungen im Hotel- und Gaststättengewerbe zeigt sich eher das Gegenteil (Tabelle 39). Es kommt deutlich seltener vor als in der Gesamtwirtschaft, dass Neueingestellte vorher im selben Beruf gearbeitet haben (36,8% gegenüber 44,1%). Bei den gering Qualifizierten sind die Werte deutlich niedriger; hier besteht kaum ein Unterschied zwischen dem Hotel- und Gaststättengewerbe und der Gesamtwirtschaft (32,2% gegenüber 32,7%). Aus welchen Berufen die Berufswechsler/innen stammen, zeigt Tabelle 40.

Tabelle 38: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen im Hotel- und Gaststättengewerbe, Westdeutschland 1999-2002

Altersgruppe	Gesamtwirtschaft, Männer	Gesamtwirtschaft, Frauen	HoGa, Fallstudienberufe, Männer	HoGa,Fallstudienberufe, Frauen
24 und jünger	32,1%	15,0%	38,1%	16,6%
25 bis 34	10,1%	16,7%	19,7%	19,5%
35 bis 44	7,5%	25,3%	13,1%	24,4%
45 bis 54	7,5%	17,1%	7,9%	17,8%
55 und älter	42,7%	25,9%	21,3%	21,6%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 39: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Hotel- und Gaststättengewerbe 2000-2002 (Westdeutschland)

Bezugsgruppe	Eintritts-rate	kein Berufs-wechsel	neu im Panel	Berufs-wechsel
voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	29,0%	44,1%	12,1%	43,9%
Gesamtwirtschaft, gering Qualifizierte	35,5%	32,7%	17,6%	49,7%
HoGa, alle Qualifikationen	65,1%	36,8%	19,6%	43,6%
HoGa, gering Qualifizierte	61,9%	32,2%	23,7%	44,1%
HoGa, Fallstudienberufe, gering Qualifizierte	54,4%	29,1%	23,2%	47,8%
Geringfügig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	65,1%	26,0%	36,3%	37,7%
HoGa, alle Qualifikationen	86,9%	21,7%	34,0%	44,3%
HoGa, Fallstudienberufe, alle Qualifikationen	76,9%	21,5%	34,3%	44,2%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 40: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Hotel- und Gaststättengewerbe, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Beruf	Anteil	Beruf	Anteil
Köche	14,7%	Kellner, Stewards	12,4%
Raum-, Hausratreiniger	12,4%	Verkäufer	10,2%
Verkäufer	9,8%	Raum-, Hausratreiniger	9,0%
Kellner, Stewards	8,6%	Köche	8,2%
Hilfsarbeiter o.n.A.	5,1%	Bürofachkräfte	6,8%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Eine hohe Bedeutung haben die im Hotel- und Gaststättengewerbe stark vertretenen Berufe Koch/Köchin und Kellner/in. Weitere Berufe sind Reinigungsberufe, Verkäufer/in, Büroberufe oder unspezifische Hilfsarbeiter/innen. Untersucht man statt Berufswechseln die Branchenwechsel bei den Neueinstellungen, zeigt sich das Ergebnis aus Tabelle 41. Wie auch beim Einzelhandel stammen Branchenfremde häufig aus den Dienstleistungen für Unternehmen (u.a. Reinigungsgewerbe), Handel, Gesundheitswesen und Ernährungsgewerbe.Zusammenfassend zeigt sich für das Hotelgewerbe, dass die Fluktuation weit über dem gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt liegt und weniger stark nach unterschiedlichen Beschäftigtengruppen differiert. Einstellungen sind vergleichsweise häufig mit Berufswechseln verbunden, wobei diese teilweise aus anderen Berufen derselben Branche kommen.

3.2.3 Reinigungsgewerbe

Das Reinigungsgewerbe ist in der amtlichen Wirtschaftszweigsystematik als Wirtschaftszweig 74.7 erfasst. In diesem Wirtschaftsbereich waren Ende 2003 rund 708.000 Personen beschäftigt (inkl. geringfügig Beschäftigte). Damit macht das Reinigungsgewerbe gut 23% der Dienstleistungen für Unternehmen (DLU) aus, welche im BA-Beschäftigtenpanel als Wirtschaftszweig 74 erfasst sind. Um Informationen über die Fallstudienberufe ermitteln zu können, wird innerhalb der Dienstleistungen für Unternehmen der Beruf Raum- und Hausratreiniger/innen ausgewertet, welcher in den Dienstleistungen für Unternehmen für gering Qualifizierte der wichtigste Beruf ist: Hier arbeiten immerhin rund 22% aller gering Qualifizierten dieses Wirtschaftszweiges (Tabelle 42).

Tabelle 41: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen im Hotel- und Gaststättengewerbe, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Wirtschaftszweig	Anteil	Wirtschaftszweig	Anteil
Dienstleistungen für Unternehmen	24,8%	Dienstleistungen für Unternehmen	23,5%
Einzelhandel	15,5%	Einzelhandel	17,1%
Gesundheitswesen	13,7%	Gesundheitswesen	10,7%
Ernährungsgewerbe	3,8%	Handelsvermittlung, Großhandel	4,7%
Handelsvermittlung, Großhandel	3,5%	Baugewerbe	3,7%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Wie in Abbildung 12 zu sehen ist, ist die Fluktuation der Beschäftigten in den Dienstleistungen für Unternehmen generell sehr hoch (53,5%), wobei dieser Wert wegen der Vielzahl der enthaltenen Wirtschaftszweige jedoch wenig aussagekräftig ist.

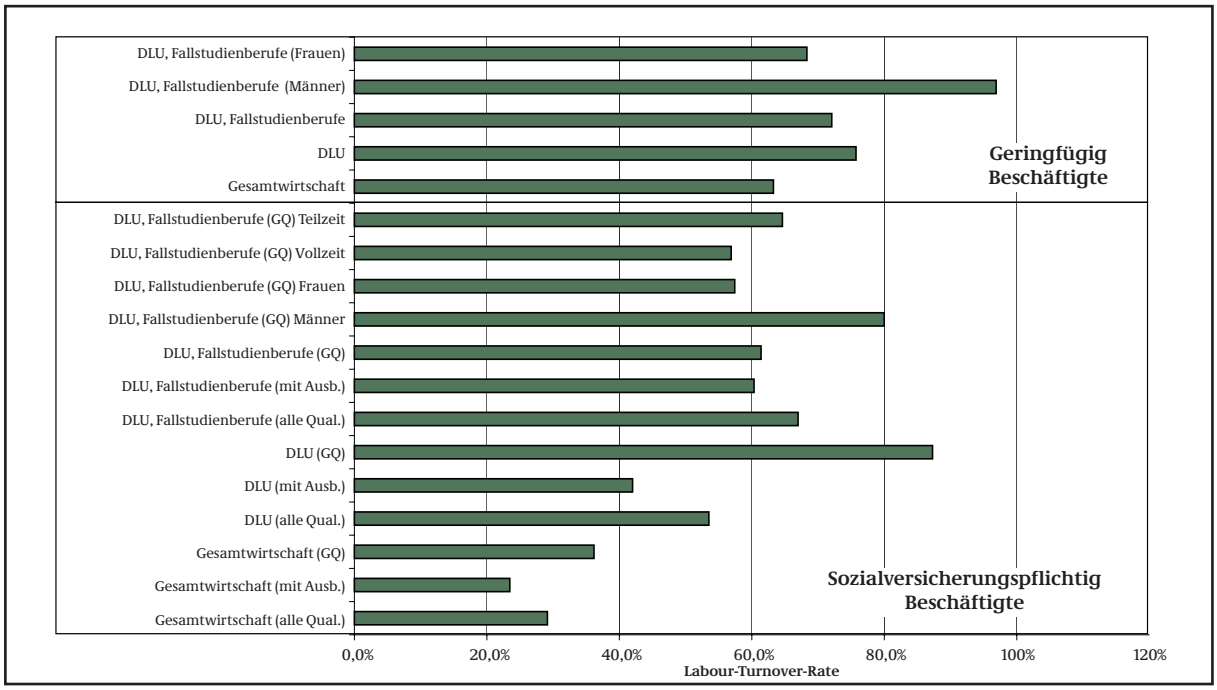
Betrachtet man innerhalb der Dienstleistungen für Unternehmen nur die gering Qualifizierten, ist ihre Fluktuation mit 87,3% noch erheblich höher als der Wert für alle Qualifikationsniveaus. In den Fallstudienberufen ist die Fluktuation für gering Qualifi-

Tabelle 42: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten in den Dienstleistungen für Unternehmen (voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Westdeutschland 1998-2002)

Beruf	Anteil an allen gering Qualifizierten in Dienstleistungen für Unternehmen	Anteile kumuliert
Raum- und Hausratreiniger/in	21,9%	21,9%
Hilfsarbeiter/in o.n.A.	18,1%	40,0%
Bürofachkräfte	8,3%	48,3%
Lager-, Transportarbeiter/in	7,1%	55,4%
Glas- und Gebäudereiniger/in	4,7%	60,1%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Abbildung 12: Labour-Turnover-Raten in den Dienstleistungen für Unternehmen, Westdeutschland 1998/99 bis 2002



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

zierte mit 61,4% deutlich niedriger als in der Gesamtbranche, d.h. gering Qualifizierte haben als Raum- und Hausratreiniger/in eine niedrigere Fluktuation als in anderen unternehmensnahen Dienstleistungen. Dennoch weisen die gering Qualifizierten verglichen mit den anderen Fallstudienberufen als Raum- und Hausratreiniger/in die höchste Fluktuation auf. Wie auch in den anderen Fallstudienbranchen ist die Fluktuation von Männern höher als von Frauen und bei Teilzeitbeschäftigten höher als bei Vollzeitbeschäftigten. Die Fluktuation der geringfügig Beschäftigten in den Dienstleistungen für Unternehmen ist mit 75,7% deutlich höher als unter den voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (53,5%). In den Fallstudienberufen ist die Fluktuation unter den geringfügig Beschäftigten mit 72,1% etwas niedriger als in den gesamten Dienstleistungen für Unternehmen (75,7%). In den Fallstudienberufen haben Männer mit 96,9% eine deutlich höhere Fluktuation als Frauen (68,3%).

Der Unterschied in der Fluktuationsrate zwischen geringfügig beschäftigten Männern und Frauen lässt sich wiederum durch die unterschiedliche Altersstruktur erklären. Die geringfügig beschäftigten Männer sind zu 30,8% jünger als 25 Jahre, bei den Frauen macht diese Altersgruppe nur rund 11% aus. Auffallend ist allerdings, dass der Anteil Jüngerer unter den geringfügig Beschäftigten sowohl bei Männern als auch bei Frauen niedriger ist als in der Gesamtwirtschaft und auch niedriger als in den anderen Fallstudienberufen. Die extrem hohe Fluktuation der geringfügig beschäftigten Männer unter den Raum- und Hausratreinigern hängt also eher mit dem generell hohen Fluktuationsniveau in diesem Beruf zusammen, während in den anderen Fallstudienberufen der hohe Anteil jüngerer Männer ausschlaggebend sein dürfte.

Personen, die als Raum- und Hausratreiniger/in eingestellt werden, haben oft (knapp 44%) vorher bereits im selben Beruf gearbeitet. Dieser Wert liegt deutlich über den knapp 33% für gering Qualifizierte in der Gesamtwirtschaft. Auch unter den geringfügig Beschäftigten ist der Berufsbezug mit knapp 35% in den Fallstudienberufen deutlich höher als in der Gesamtwirtschaft (26%).

Tabelle 43: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den Fallstudienberufen in den Dienstleistungen für Unternehmen, Westdeutschland 1999-2002

Altersgruppe	Gesamtwirtschaft, Männer	Gesamtwirtschaft, Frauen	DLU, Fallstudienberufe, Männer	DLU, Fallstudienberufe, Frauen
24 und jünger	32,1%	15,0%	30,8%	11,1%
25 bis 34	10,1%	16,7%	10,0%	21,6%
35 bis 44	7,5%	25,3%	9,7%	25,6%
45 bis 54	7,5%	17,1%	9,4%	18,0%
55 und älter	42,7%	25,9%	40,0%	23,8%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Wenn Personen aus anderen Berufen eingestellt werden, stehen die in Tabelle 45 aufgeführten Berufe an vorderster Stelle. Zwischen den voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigten und den geringfügig Beschäftigten zeigen sich kaum Unterschiede.

Tabelle 44: Berufswechsel bei Neueinstellungen in den Dienstleistungen für Unternehmen 2000-2002 (Westdeutschland)

Bezugsgruppe	Eintrittsrate	kein Berufswechsel	neu im Panel	Berufswechsel
voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	29,0%	44,1%	12,1%	43,9%
Gesamtwirtschaft, gering Qualifizierte	35,5%	32,7%	17,6%	49,7%
Dienstleistungen für Unternehmen, alle Qualifikationen	54,8%	34,9%	15,0%	50,1%
Dienstleistungen für Unternehmen, gering Qualifizierte	88,3%	24,6%	20,2%	55,2%
Dienstleistungen für Unternehmen, Fallstudienberufe, gering Qualifizierte	62,3%	43,8%	16,8%	39,4%
Geringfügig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	65,1%	26,0%	36,3%	37,7%
Dienstleistungen für Unternehmen, alle Qualifikationen	76,3%	26,5%	38,2%	35,3%
Dienstleistungen für Unternehmen,	71,5%	34,8%	35,3%	29,9%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 45: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen in Dienstleistungen für Unternehmen, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Beruf	**Anteil**	**Beruf**	**Anteil**
Lager-, Transportarbeiter/in	8,9%	Verkäufer/in	12,8%
Koch/Köchin	8,4%	Hilfsarbeiter/in o.n.A.	7,1%
Verkäufer/in	7,5%	Lager-, Transportarbeiter/in	6,7%
Hilfsarbeiter/in o.n.A.	7,2%	Glas-, Gebäudereiniger/in	6,5%
Glas-, Gebäudereiniger/in	6,3%	Koch/Köchin	5,1%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Auch bei der Herkunft von Neueinstellungen aus anderen Branchen zeigen sich kaum Unterschiede zwischen den voll sozialversicherungspflichtig und den geringfügig Beschäftigten (vgl. Tabelle 46). Offensichtlich ist auch hier der starke Bezug zu den anderen untersuchten Fallstudienbranchen (Gastgewerbe, Gesundheitswesen und Einzelhandel).

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Fluktuation in Reinigungsberufen deutlich über dem Durchschnitt in der Gesamtwirtschaft liegt. Verglichen mit den anderen Fallstudienberufen ist die Fluktuation bei gering qualifizierten Raum- und Hausratreiniger/innen am höchsten (61,4%). Sie liegt jedoch deutlich niedriger als in den gesamten unternehmensnahen Dienstleistungen. Reinigungskräfte haben überdurchschnittlich häufig bereits zuvor im selben Beruf gearbeitet.

Tabelle 46: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Fallstudienberufen in Dienstleistungen für Unternehmen, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Wirtschaftszweig	**Anteil**	**Wirtschaftszweig**	**Anteil**
Gastgewerbe	12,8%	Einzelhandel	16,8%
Gesundheitswesen	12,7%	Gesundheitswesen	11,7%
Einzelhandel	12,2%	Gastgewerbe	11,0%
Baugewerbe	6,0%	Handelsvermittlung und Großhandel	5,3%
Handelsvermittlung und Großhandel	5,7%	Baugewerbe	5,3%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

3.2.4 Gesundheitswesen

Die gering Qualifizierten im Gesundheitswesen arbeiten vor allem in den in Tabelle 47 aufgeführten Berufen. In den Fallstudien wurde nach Pflegeberufen und nach hauswirtschaftlichen bzw. Reinigungsberufen unterschieden. Die Pflegeberufe sind in den Helfer/innen in der Krankenpflege, den Sozialarbeiter/innen, Sozialpfleger/innen, welche u.a. Helfer/innen in der Altenpflege umfassen, und den Krankenschwestern/-pfleger/innen enthalten. In diesen Berufen arbeiten zusammen gut 28% aller gering Qualifizierten im Gesundheitswesen. Diese drei Berufe werden im Folgenden als Pflegeberufe zusammengefasst ausgewertet. Neben den Pflegeberufen waren für uns in den Fallstudien auch die hauswirtschaftlichen Berufe und die Reinigungsberufe interessant. Die hohe Bedeutung dieser Berufe spiegelt sich auch in der Statistik wider. Die Berufe Raum- und Hausratreiniger/in und hauswirtschaftliche Betreuer/in machen zusammen 32,4% aller gering Qualifizierten im Gesundheitswesen aus. Die Gruppe der hauswirtschaftlichen und der Reinigungsberufe wird im folgenden Abschnitt getrennt von den Pflegeberufen ausgewertet. Anders als in den übrigen Branchen werden damit zwei unterschiedliche Fallstudienberufsgruppen ausgewertet, da wir davon ausgehen, dass sich diese in Hinsicht auf Berufsbezug und Fluktuation unterscheiden.

Pflegeberufe

Einfache Tätigkeiten im Bereich der Pflege lassen sich im BA-Beschäftigtenpanel über eine Kombination aus Wirtschaftszweig, Beruf und Qualifikationsniveau identifizieren. Als Fallstudienberufe werden die Berufe Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in (u.a. Helfer/innen in der Altenpflege), die Helfer/innen in der Krankenpflege und Krankenschwestern bzw. -pfleger/innen (BKZ: 861, 854, 853) innerhalb des Wirtschaftszweiges Gesundheitswesen (Nr. 85 nach der WZ 93) ausgewertet. Wie in den anderen Fallstudienberufen stehen Beschäftigte ohne abgeschlossene Berufsausbildung im Fokus der Betrachtung.

Das Gesundheitswesen weist von allen untersuchten Wirtschaftszweigen sowohl für gering Qualifizierte als auch für alle Qualifikationsniveaus die niedrigste Fluktuation der Beschäftigten auf (vgl. Abbildung 13).

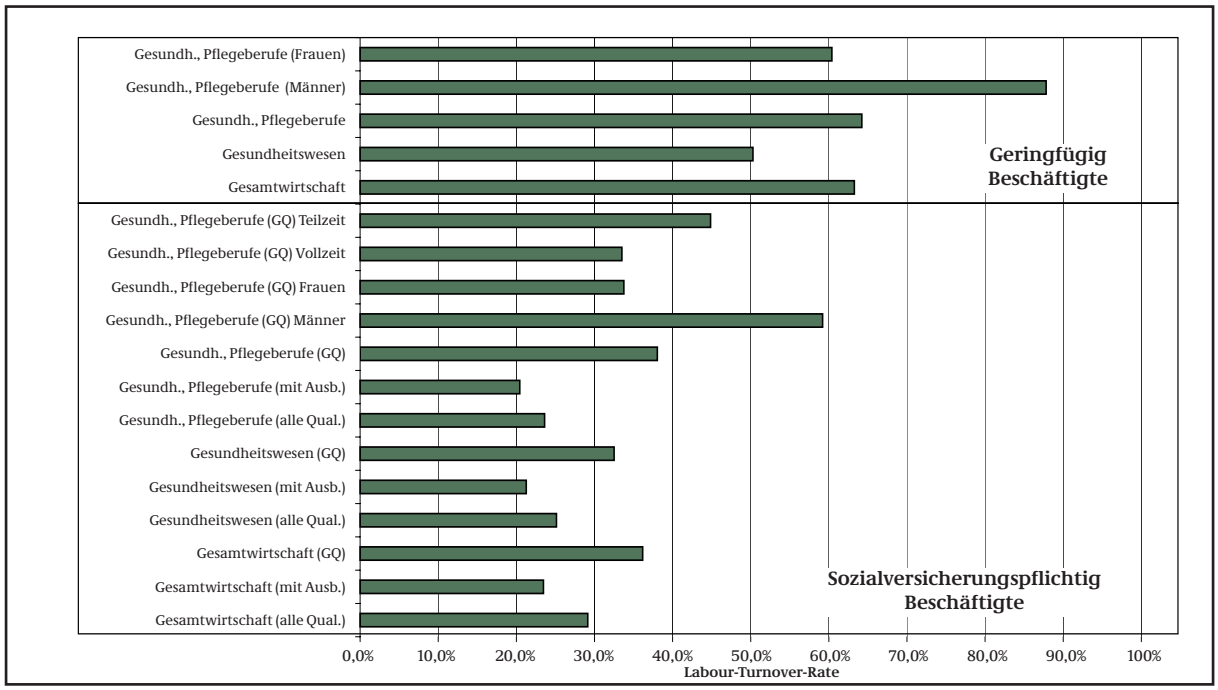
Tabelle 47: Wichtigste Berufe der gering Qualifizierten im Gesundheitswesen (voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, Westdeutschland 1998-2002)

Beruf	Anteil an allen gering Qualifizierten im Gesundheitswesen	Anteile kumuliert
Raum- Hausratreiniger/in	18,6%	18,6%
Helfer/in in der Krankenpflege	17,3%	35,9%
hauswirtschaftliche Betreuer/in	13,8%	49,7%
Koch/Köchin	11,7%	61,4%
Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in (u.a. Altenpfleger/in)	8,6%	70,0%
(...)		
Krankenschwester, -pfleger/in	2,3%	100%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Die Fluktuationsraten liegen unter dem Niveau der Gesamtwirtschaft. Für die gering Qualifizierten in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen liegt die Fluktuation mit 38% über der entsprechenden Rate für gering Qualifizierte im gesamten Wirtschaftszweig (32,5%). Vergleicht man die Fluktuationsrate für alle Qualifikationsniveaus, ist das Verhältnis umgekehrt, d.h. in den Pflegeberufen ist die Fluktuation mit 20,3% etwas geringer als im gesamten Gesundheitswesen (21,1%). Wie in den anderen Fallstudienberufen ist die Fluktuation bei Männern höher als bei Frauen und bei Teilzeitbeschäftigten höher als bei Vollzeitbeschäftigten. Für die geringfügig Beschäftigten im Gesundheitswesen ist die Fluktuation niedriger als in der Gesamtwirtschaft. In den Pflegeberufen ist die Fluktuation für geringfügig Beschäftigte deutlich höher als für geringfügig Beschäftigte im gesamten Gesundheitswesen und liegt über dem Niveau der geringfügig Beschäftigten in der Gesamtwirtschaft. Unter den geringfügig beschäftigten Männern ist die Fluktuation in den Pflegeberufen deutlich höher als bei geringfügig beschäftigten Frauen, was wiederum mit der unterschiedlichen Altersstruktur zusammenhängen könnte (vgl. Tabelle 48).

Abbildung 13: Labour-Turnover-Raten im Gesundheitswesen/ Pflegeberufe, Westdeutschland 1998/99 bis 2002



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Der Berufsbezug unter den gering Qualifizierten in den Pflegeberufen ist gering (vgl. Tabelle 49). Von den Neueinstellungen gering Qualifizierter in den Pflegeberufen hat die Hälfte vorher in einem anderen Beruf gearbeitet. Nur 28,5% der Neueinstellungen haben vorher in demselben Beruf gearbeitet. Der Berufsbezug ist damit auch geringer als in allen anderen Fallstudienberufen. Unter den geringfügig Beschäftigten in den Pflegeberufen ist der Berufsbezug stärker als unter den gering Qualifizierten.

Werden Personen aus anderen Berufen eingestellt, sind dies vor allem Raum- und Hausratreiniger/innen, Bürofachkräfte und Verkäufer/innen sowie Personen aus den anderen Fallstudienberufen im Gesundheitswesen (vgl. Tabelle 50). Die Einstellung von Bürofachkräften und Verkäufer/innen spiegelt sich auch in den Anforderungsprofilen wider, welche sich in den Fallstudien des qualitativen Teils unserer Untersuchung zeigten. Oft wird wegen der umfangreichen Dokumentationspflichten Wert auf kaufmännische Kenntnisse gelegt.

Tabelle 48: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen, Westdeutschland 1999-2002

Altersgruppe	Gesamtwirtschaft, Männer	Gesamtwirtschaft, Frauen	Gesundheit/ Pflege, Männer	Gesundheit/ Pflege, Frauen
24 und jünger	32,1%	15,0%	47,2%	15,6%
25 bis 34	10,1%	16,7%	30,9%	22,4%
35 bis 44	7,5%	25,3%	7,2%	28,8%
45 bis 54	7,5%	17,1%	2,5%	14,3%
55 und älter	42,7%	25,9%	12,2%	18,9%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 49: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Gesundheitswesen/Pflege 2000-2002 (Westdeutschland)

Bezugsgruppe	Eintritts-rate	kein Berufswechsel	neu im Panel	Berufs-wechsel
Voll Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	29,0%	44,1%	12,1%	43,9%
Gesamtwirtschaft, gering Qualifizierte	35,5%	32,7%	17,6%	49,7%
Gesundheitswesen, alle Qualifikationen	25,1%	50,2%	12,2%	37,6%
Gesundheitswesen, gering Qualifizierte	32,4%	28,9%	22,7%	48,4%
Gesundheitswesen, Pflegeberufe, gering Qualifizierte	38,4%	28,5%	21,6%	50,0%
Geringfügig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	65,1%	26,0%	36,3%	37,7%
Gesundheitswesen, alle Qualifikationen	52,9%	29,0%	33,3%	37,7%
Gesundheitswesen, Pflegeberufe, alle Qualifikationen	66,7%	31,4%	29,4%	39,2%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Bei den Herkunftsbranchen von Branchenfremden stehen wiederum die anderen Fallstudienbranchen im Vordergrund. Zudem tauchen einige Wirtschaftszweige auf, die bei Einstellungen in den anderen Fallstudienberufen nicht von Bedeutung waren: Interessenvertretungen sowie kirchliche und sonstige religiöse Vereinigungen könnten eine Rolle spielen, da diese auch Pflegeeinrichtungen unterhalten. Der Bereich Erziehung und Unterricht enthält u.a. den Bereich Kindergärten/Kinderbetreuung. Der Bereich Öffentliche Verwaltung/Sozialversicherung spielt als Herkunftsbranche ebenfalls eine Rolle.

Tabelle 50: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen, Westdeutschland 2000-2002a

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Beruf	**Anteil**	**Beruf**	**Anteil**
Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in	10,3%	Sozialarbeiter/in, Sozialpfleger/in	9,2%
Raum-, Hausratreiniger/in	10,0%	Raum-, Hausratreiniger/in	8,4%
Bürofachkräfte	7,2%	Verkäufer/in	8,0%
Verkäufer/in	7,1%	Krankenschwester, -pfleger/in	7,1%
Helfer/in in der Krankenpflege	6,3%	Bürofachkräfte	6,6%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 51: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Wirtschaftszweig	**Anteil**	**Wirtschaftszweig**	**Anteil**
Dienstleistungen für Unternehmen	19,6%	Einzelhandel	15,5%
Einzelhandel	13,9%	Dienstleistungen für Unternehmen	13,5%
Gastgewerbe	8,8%	Erziehung und Unterricht	9,1%
Interessenvertretungen sowie kirchliche und sonstige religiöse Vereinigungen	6,4%	Gastgewerbe	8,8%
Erziehung und Unterricht	6,3%	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung	5,2%

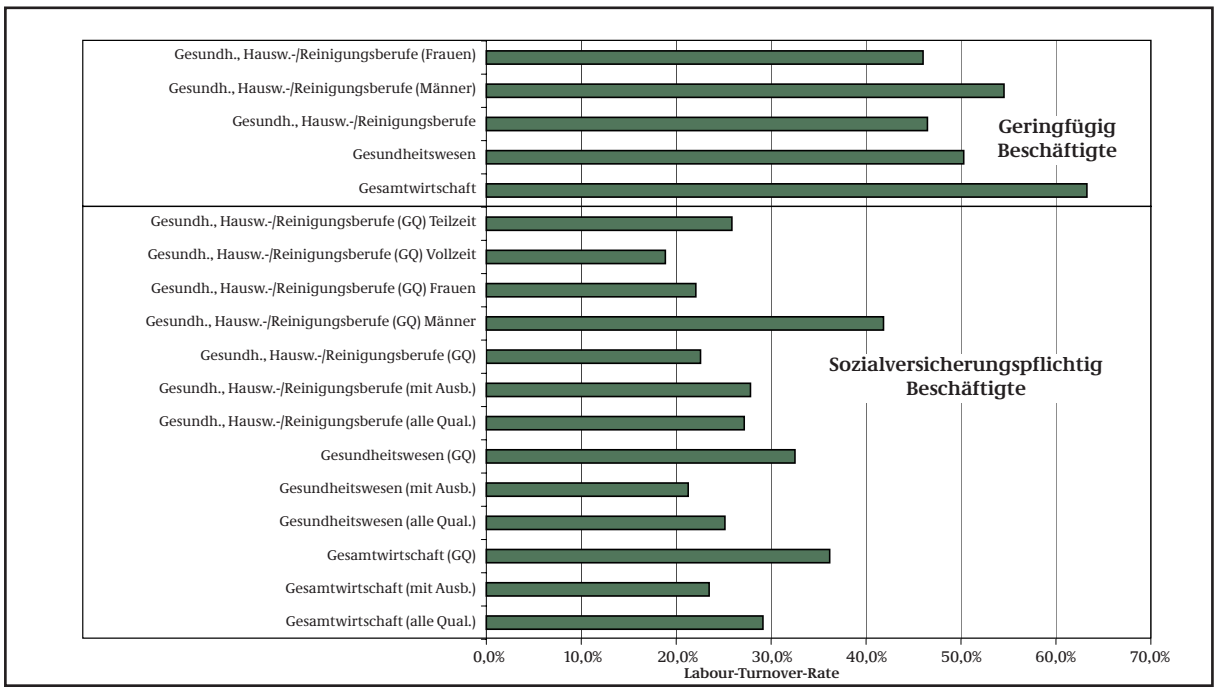
Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Hauswirtschaftliche Berufe und Reinigungsberufe

Wie schon angesprochen, werden die hauswirtschaftlichen Berufe und die Reinigungsberufe über die Berufskennziffern 923 (Hauswirtschaftliche Betreuer/in) und 933 (Raum- und Hausratreiniger/in) abgegrenzt. Für diese Berufe innerhalb des Gesundheitswesens liegt der Fokus der Untersuchung auf gering Qualifizierten. Die Fluktuation der Beschäftigten im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung unterscheidet sich deutlich vom Pflegebereich. Für alle Qualifikationsniveaus ist die Fluktuation in den Pflegeberufen mit 23,6% niedriger als im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung (27,2% für alle Qualifikationsniveaus). Für Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung ist die Relation ähnlich (20,4% gegenüber 27,8%). Die Fluktuation der gering Qualifizierten im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung ist mit 22,6% deutlich niedriger als für Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung. Dies ist insofern bemerkenswert, als in den Pflegeberufen die Fluktuation für gering Qualifizierte mit 38,0% deutlich höher lag als für Beschäftigte mit abgeschlossener Berufsausbildung. Damit ist die Fluktuation der gering Qualifizierten im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung deutlich niedriger als im Pflegebereich.

Auch unter geringfügig Beschäftigten ist die Fluktuation im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung deutlich niedriger als im Pflegebereich. Die Unterschiede zwischen Männern und Frauen sind vergleichsweise gering. Die Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten ist im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung deutlich anders als im Pflegebereich. 38,9% der Frauen und 22,4% der Männer sind jünger als 35 Jahre, im Pflegebereich sind es 78,1% und 38,0%. Demnach sind die geringfügig Beschäftigten im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung deutlich älter als im Pflegebereich (Tabelle 52).

Abbildung 14: Labour-Turnover-Raten im Gesundheitswesen/Hauswirtschaft und Reinigung, Westdeutschland 1998/99 bis 2002



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Der Berufsbezug im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung ist unter den gering Qualifizierten in den Fallstudienberufen mit 43,1% deutlich höher als bei den gering Qualifizierten in den Pflegeberufen mit 28,5% (Tabelle 53). Dieser Wert liegt deutlich über dem Wert der gering Qualifizierten in der Gesamtwirtschaft und erreicht schon fast den Wert für alle Qualifikationsniveaus in der Gesamtwirtschaft.

Werden Personen aus anderen Berufen eingestellt, sind dies bei den gering qualifizierten sozialversicherungspflichtig Beschäftigten am häufigsten Raum- und Hausratreiniger/innen, die in den Beruf des hauswirtschaftlichen Betreuers wechseln, außerdem Verkäufer/innen, Köche/Köchinnen, Lager- und Transportarbeiter/innen sowie Helfer/innen in der Krankenpflege. Bei den geringfügig Beschäftigten spielen zudem Bürofachkräfte eine gewisse Rolle (Tabelle 54).

Tabelle 52: Altersstruktur der geringfügig Beschäftigten in den hauswirtschaftlichen und Reinigungsberufen im Gesundheitswesen, Westdeutschland 1999-2002

Altersgruppe	Gesamtwirtschaft, Männer	Gesamtwirtschaft, Frauen	Gesundheit/ Hauswirtschaft/ Reinigung, Männer	Gesundheit/ Hauswirtschaft/ Reinigung, Frauen
24 und jünger	32,1%	15,0%	30,8%	7,2%
25 bis 34	10,1%	16,7%	8,1%	15,2%
35 bis 44	7,5%	25,3%	9,4%	26,7%
45 bis 54	7,5%	17,1%	15,6%	21,5%
55 und älter	42,7%	25,9%	36,0%	29,4%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Bei den Herkunftsbranchen von Branchenfremden stehen wiederum die anderen Fallstudienbranchen im Vordergrund. Zudem tauchen einige Wirtschaftszweige auf, die schon bei den Pflegeberufen eine Rolle spielten (Erziehung und Unterricht sowie Öffentliche Verwaltung). Bei den geringfügig Beschäftigten ist auch das Ernährungsgewerbe von Bedeutung.

Tabelle 53: Berufswechsel bei Neueinstellungen im Gesundheitswesen 2000-2002 (Westdeutschland)

Bezugsgruppe	Eintritts-rate	kein Berufs-wechsel	neu im Panel	Berufs-wechsel
voll sozialversicherungspflichtig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	29,0%	44,1%	12,1%	43,9%
Gesamtwirtschaft, gering Qualifizierte	35,5%	32,7%	17,6%	49,7%
Gesundheitswesen, alle Qualifikationen	25,1%	50,2%	12,2%	37,6%
Gesundheitswesen, gering Qualifizierte	32,4%	28,9%	22,7%	48,4%
Gesundheitswesen, Hauswirtschaft/ Reinigung, gering Qualifizierte	21,5%	43,1%	14,1%	42,8%
Geringfügig Beschäftigte				
Gesamtwirtschaft, alle Qualifikationen	65,1%	26,0%	36,3%	37,7%
Gesundheitswesen, alle Qualifikationen	52,9%	29,0%	33,3%	37,7%
Gesundheitswesen, Hauswirtschaft/ Reinigung, alle Qualifikationen	48,9%	29,6%	34,8%	35,5%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Tabelle 54: Anteil an den Einstellungen mit Berufswechsel bei Einstellungen im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Beruf	Anteil	Beruf	Anteil
Raum-, Hausratreiniger/in	18,6%	Verkäufer/in	14,0%
Verkäufer/in	9,5%	Lager-, Transportarbeiter/in	6,3%
Koch/Köchin	7,9%	Bürofachkräfte	6,1%
Lager-, Transportarbeiter/in	3,8%	Koch/Köchin	4,6%
Helfer/in in der Krankenpflege	3,8%	Raum-, Hausratreiniger/in	4,4%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Für das Gesundheitswesen lässt sich festhalten, dass deutliche Unterschiede zwischen Pflegeberufen und Tätigkeiten in Hauswirtschaft und Reinigung bestehen. Vergleicht man etwa die Fluktuation der gering Qualifizierten in den beiden Teilbereichen, ist festzustellen, dass diese im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung deutlich niedriger ist als im Pflegebereich. Im Vergleich zu den anderen untersuchten Branchen sind beide jedoch sehr niedrig.

3.3 Zusammenfassung

Ziel dieses Kapitels war es, die Fallstudienberufe hinsichtlich der Kriterien Fluktuation und Berufsbezug zu untersuchen. Sowohl für die gering Qualifizierten als auch für die geringfügig Beschäftigten zeigte sich mit Ausnahme des Bereichs Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen in allen Fallstudienbranchen eine überdurchschnittlich hohe Fluktuation der Beschäftigten (vgl. Tabelle 56).

Tabelle 55: Anteile an den Einstellungen mit Branchenwechsel bei Einstellungen im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen, Westdeutschland 2000-2002

Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte (gering Qualifizierte)		Geringfügig Beschäftigte	
Wirtschaftszweig	Anteil	Wirtschaftszweig	Anteil
Dienstleistungen für Unternehmen	29,4%	Dienstleistungen für Unternehmen	23,8%
Gastgewerbe	12,0%	Einzelhandel	15,2%
Einzelhandel	11,0%	Gastgewerbe	9,8%
Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung	5,9%	Ernährungsgewerbe, Tabakverarbeitung	4,5%
Erziehung und Unterricht	5,1%	Erziehung und Unterricht	4,3%

Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Auch in den Pflegeberufen im Gesundheitswesen und in den Fallstudienberufen im Einzelhandel ist die Fluktuation relativ niedrig; sie liegt nur knapp über dem Wert in der Gesamtwirtschaft. Im Hotel- und Gaststättengewerbe ist die Fluktuation hingegen deutlich höher und in den Reinigungsberufen am höchsten. Unter den gering Qualifizierten sind die Unterschiede der Fluktuationsraten deutlich größer als unter den geringfügig Beschäftigten, deren Fluktuationsraten generell erheblich höher liegen als unter den voll sozialversicherungspflichtigen gering qualifizierten Beschäftigten. Bei Neueinstellungen werden in den Reinigungsberufen am häufigsten Personen eingestellt, die vorher im selben Beruf tätig waren. Dies gilt sowohl für gering Qualifizierte als auch für geringfügig Beschäftigte. Um einen besseren Überblick über die in Tabelle 56 enthaltenen Werte zu geben, werden die Fallstudienberufe grafisch eingeordnet (Abbildung 15). Ergänzend ist der Wert für alle Qualifikationsniveaus in der Gesamtwirtschaft in fetten, durchgezogenen Linien dargestellt.

Tabelle 56: Fluktuation und Berufsbezug in den Fallstudienberufen, Westdeutschland*

Branche/Beruf	Fluktuation	Berufsbezug (kein Berufswechsel)
Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte, gering Qualifizierte		
Einzelhandel, Fallstudienberufe	42,9%	36,9%
HoGa, Fallstudienberufe	55,9%	29,1%
DLU/Reinigungsberufe	61,4%	43,8%
Gesundheitswesen, Pflegeberufe	38,0%	28,5%
Gesundheitswesen, Hauswirtschaft/Reinigung	22,6%	43,1%
Gesamtwirtschaft	36,2%	32,7%
Geringfügig Beschäftigte, alle Qualifikationsniveaus		
Einzelhandel, Fallstudienberufe	67,5%	26,4%
HoGa, Fallstudienberufe	71,8%	21,5%
DLU/Reinigungsberufe	72,1%	34,8%
Gesundheitswesen, Pflege	64,2%	31,4%
Gesundheitswesen, Hauswirtschaft/Reinigung	46,5%	29,6%
Gesamtwirtschaft	63,3%	26,0%

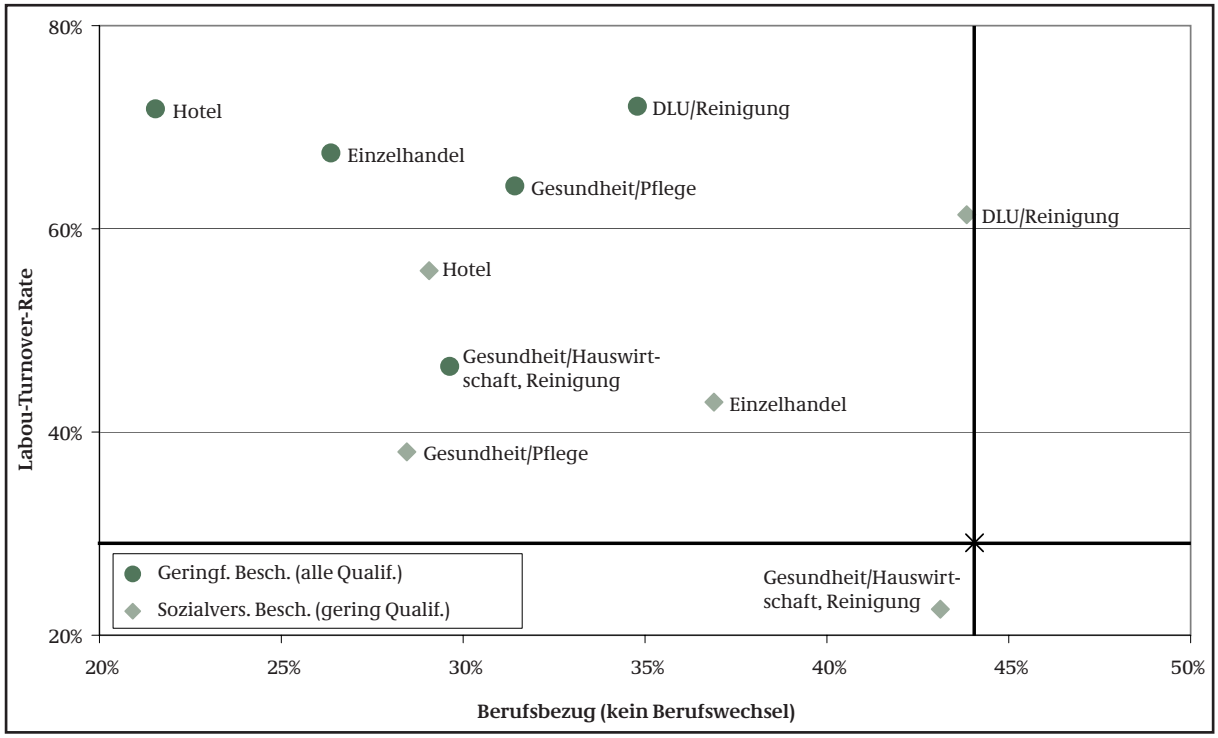
Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

* Untersuchungszeitraum für die Berechnung der Fluktuation ist die gesamte Laufzeit des BA-Beschäftigtenpanels (für sozialversicherungspflichtig Beschäftigte 1998-2002 und für geringfügig Beschäftigte 1999-2002). Berufswechsel wurden für den Zeitraum 2000-2002 untersucht.

Nimmt man als Kriterium für einen hohen Berufsbezug den Anteil der Nichtwechsler/innen in der Gesamtwirtschaft für alle Qualifikationsniveaus (44,1%), liegen nur die gering Qualifizierten in den Reinigungsberufen (43,8%) und im Bereich Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen (43,1%) in der Nähe dieses Wertes. Vergleicht man die Fluktuation in den Fallstudienberufen mit der Fluktuation für alle Qualifikationsniveaus in der Gesamtwirtschaft (29,1%), liegt nur der Bereich Hauswirtschaft und Reinigung im Gesundheitswesen mit 22,6% unter diesem Wert. Die Pflegeberufe im Gesundheitswesen und die Fallstudienberufe im Einzelhandel, die von den übrigen Fallstudienberufen die niedrigste Fluktuation aufweisen, liegen mit 38,0% und 42,9% schon deutlich über dem Wert für alle Qualifikationsniveaus in der Gesamtwirtschaft.

Gemessen an allen Beschäftigten in der Gesamtwirtschaft könnte man die meisten Fallstudienberufe demnach als Bereiche mit hoher Fluktuation und geringem Berufsbezug einstufen. Dies würde für die Analyse des Arbeitsmarktes der gering Qualifizierten allerdings keinen Erkenntnisgewinn bringen. Die deutlichen Unterschiede zwischen den Fallstudienberufen würden dabei ignoriert. Durch unsere differenzierte Untersuchung hat sich hingegen gezeigt, dass es auch bei gering Qualifizierten deutliche Unterschiede in Hinsicht auf Berufsbezug und Fluktuation gibt. In den Branchenberichten wird sich zeigen, wie diese Unterschiede mit den Stellenbesetzungsprozessen in den jeweiligen Branchen zusammenhängen.

Abbildung 15: Fluktuation und Berufsbezug in den Fallstudienberufen (Westdeutschland)



Quelle: BA-Beschäftigtenpanel, eigene Berechnung

Teil B Stellenbesetzungsprozesse im Bereich „einfacher“ Dienstleistungen - Qualitative Analyse -

Bettina Hieming, Karen Jaehrling, Achim Vanselow, Claudia Weinkopf

4 Problemaufriss

Die Beschäftigung von formal gering Qualifizierten ist seit Anfang der achtziger Jahre auch über konjunkturelle Schwankungen hinweg deutlich zurückgegangen. Dies zeigen die vorangegangenen quantitativen Analysen wie auch andere Studien (vgl. z.B. Reinberg/Hummel 2003). Da der Rückgang von Einfacharbeitsplätzen in der Industrie als kaum aufhaltbar angesehen wird, gelten einfache Dienstleistungen in der wissenschaftlichen und politischen Diskussion als Hoffnungsträger für die Beschäftigung von gering Qualifizierten (vgl. z.B. Falk/Klös 1997: 415; Streeck 2000: 13).

Trotz der weit überdurchschnittlich hohen Arbeitslosigkeit von formal gering Qualifizierten diagnostizieren Unternehmensbefragungen und Fallstudien (vgl. z.B. Falk/Klös 1997; Klös/Egle 1999; Klös 2001; Strotmann/Volkert 2002; Schmid u.a. 2002; DIHK 2001) sowie makroökonomische Analysen zur Mismatch-Arbeitslosigkeit (vgl. Christensen 2001) jedoch Probleme bei der Stellenbesetzung im Bereich einfacher Tätigkeiten. Als zentrales Hemmnis für die Entstehung solcher Stellen werden häufig zu hohe Löhne und Lohnnebenkosten angeführt. Außerdem wird darauf verwiesen, dass die Besetzung solcher Stellen, deren Entlohnung sich typischerweise am unteren Rand der Einkommensskala bewegt, dadurch erschwert oder verhindert würde, dass Arbeitslose aufgrund hoher Transferleistungen zu geringe Anreize hätten, solche Arbeitsplätze anzunehmen. Das Spektrum an weiteren Gründen, die der Einrichtung und Besetzung von Stellen entgegenstehen können, wird dabei häufig ausgeblendet, zum Teil sogar explizit: „Der qualifikatorische Mismatch (..), der sonst eine Rolle spielt, scheidet als Erklärung bei Niedriglohnberufen aus – sie zeichnen sich ja gerade dadurch aus, dass die Anforderungen moderat sind. Zur Not lassen sich fehlende Kenntnisse per Crashkurs vermitteln“, konstatiert z.B. das Institut der Deutschen Wirtschaft (2004: 5). Die aktuellen Reformen in der Arbeitsmarktpolitik folgen dieser Argumentationslinie insofern, als eine Reduzierung der Arbeitslosigkeit u.a. durch eine Verschärfung der Zumutbarkeitskriterien sowie eine Absenkung des Niveaus der Transferleistungen (Stichwort ‚Hartz IV’) erreicht werden soll und parallel z.B. öffentlich geförderte Weiterbildungsmaßnahmen deutlich zurück gefahren werden.

Die Ergebnisse von eigenen und anderen Forschungsprojekten zu verschiedenen Dienstleistungsbranchen, Begleitstudien zur Arbeitsmarktintegration gering Qualifizierter und einige Ergebnisse aus Unternehmensbefragungen deuten jedoch darauf hin, dass die weit verbreiteten monokausalen Erklärungsansätze zu kurz greifen. Sie geben erste Hinweise auf weitere Probleme, die sich aus steigenden bzw. sich ausdifferenzierenden Qualifikationsanforderungen auch bei vermeintlich einfachen Arbeitsplätzen sowie aus der zunehmenden Arbeitszeitflexibilisierung ergeben.

Mit dem qualitativ angelegten Teils des Projektes „Stellenbesetzungsprozesse im Bereich ‚einfacher' Dienstleistungen" wollten wir dazu beitragen, mehr Licht in diesen Bereich des Arbeitsmarktes zu bringen, der bislang kaum Gegenstand sozialwissenschaftlicher Theorien und Studien zum Wandel von Erwerbsarbeit war. Auch hier – so eine Ausgangsthese des Projektes – sind Wandlungsprozesse im Gange, die einer näheren Untersuchung bedürfen. Dies gilt nicht zuletzt, weil arbeitsmarktpolitische Förderinstrumente, die auf eine verbesserte Integration von gering Qualifizierten in Beschäftigung zielen, ohne genauere Kenntnisse darüber, wie Unternehmen tatsächlich bei der Rekrutierung und Auswahl von Personal für Einfacharbeitsplätze vorgehen, Gefahr laufen, erfolglos zu bleiben.

Im Folgenden geben wir ausgehend von der Frage, was überhaupt ein Einfacharbeitsplatz ist, einen Überblick zum bisherigen Forschungsstand und leiten hieraus die zentralen Fragestellungen unserer empirischen Untersuchung ab.

4.1 Was ist überhaupt ein Einfacharbeitsplatz?

Die Frage, was einen Einfacharbeitsplatz charakterisiert, erscheint vielleicht auf den ersten Blick banal, lässt sich aber ausgesprochen schwierig beantworten. Außer dem allgemeinen Verweis auf niedrige Qualifikationsanforderungen oder „reduzierte Komplexität" (Dostal 2001: 4) gibt es keine allgemein anerkannte Definition; häufig bleibt völlig im Dunkeln, auf welchen Teilbereich des Arbeitsmarktes Bezug genommen wird. Vor allem in der Politik, nicht selten aber auch von Seiten der Wirtschaftswissenschaften werden in diesem Kontext Forderungen nach einer stärkeren Lohnspreizung durch den Ausbau eines Niedriglohnsektors mit dem Versprechen verknüpft, dass sich hierdurch die Beschäftigungschancen von gering Qualifizierten verbessern ließen. Oft wird in diesem Kontext auch auf eine niedrige Produktivität oder eine geringe Zahlungsbereitschaft der potenziellen Kund/innen verwiesen, wie das folgende Zitat beispielhaft illustriert: „Eine nachhaltige Verbesserung der Beschäftigungschancen gering qualifizierter Arbeitnehmer lässt sich nach Überzeugung der Wissenschaftlergruppe der Arbeitsgruppe Benchmarking nur durch eine Ausweitung der Beschäftigung in niedrig produktiven und entsprechend gering entlohnten Tätigkeiten erreichen. (...) Eine Verbesserung der Beschäftigungschancen für Geringqualifizierte erfordert deshalb vor allem eine Expansion im Bereich einfacher, personen- und haushaltsbezogener Dienstleistungen." (Fels u.a. 1999: 16 – Hervorhebungen im Original)

Da klare Kriterien zur Definition von Einfacharbeitsplätzen fehlen, wird neben der niedrigen Produktivität oder der geringen Bezahlung häufig auch der Umweg über Charakteristika der Beschäftigten gewählt und aus der Zahl formal gering qualifizierter Arbeitskräfte auf den Umfang von Einfacharbeit geschlossen. Diese Vorgehensweise führt aber zu wenig präzisen Ergebnissen, weil die Personengruppe der nicht formal Qualifizierten keineswegs deckungsgleich mit den Beschäftigten ist, die einfache Tätigkeiten in Unternehmen ausüben. Dies liegt zum einen daran, dass gering Qualifizierte in nennenswertem Umfang auch Jobs mit höheren Qualifikationsanforderungen besetzen. Laut einer Umfrage von BIBB und IAB betraf dies 1998/99 immerhin rund ein Viertel der gering Qualifizierten (vgl. Rauch 2001: 16). Nach einer neueren Berechnung auf der Basis des Mikrozensus 2000, die sich auf die Stellung im Beruf stützt und jeweils die niedrigste betriebliche Stellung als Einfacharbeitsplatz definiert (22% aller Arbeitsplätze), sind sogar 34,3% der formal gering Qualifizierten in qualifizierten Tätigkeiten beschäftigt, was einem Anteil von 5,4% der qualifizierten Tätigkeiten insgesamt entspricht.

Zum anderen gibt es umgekehrt auch zahlreiche formal qualifizierte Beschäftigte, die auf Einfacharbeitsplätzen tätig sind. Dies betrifft nach der Analyse mit Daten aus dem Mikrozensus 15,8% dieser Beschäftigtengruppe bzw. 63,2% aller Einfacharbeitsplätze (vgl. Leicht u.a. 2004: 63f.).

Daher ist es notwendig, einen Perspektivwechsel vorzunehmen: Während im ersten Teil unserer Analyse die Personengruppe der gering Qualifizierten im Vordergrund stand, stehen im zweiten Teil die Arbeitsplätze und der Zugang zu ihnen im Zentrum der Untersuchung. Im Folgenden wird zunächst skizziert, welche Annahmen zu Einfacharbeitsplätzen in arbeitsmarkttheoretischen Ansätzen (s. 4.1.1) und in der aktuellen beschäftigungspolitischen Debatte (s. 4.1.2) vertreten werden. Deutlich wird dabei, dass eine präzise Bestimmung dessen, was Einfacharbeitsplätze charakterisiert, noch am Anfang steht und dass sich insbesondere in der politischen Debatte Vorstellungen halten, die teilweise auf pauschalen Annahmen hinsichtlich der Anforderungen solcher Arbeitsplätze oder auch der traditionellen Geringschätzung von Frauenberufen basieren. Gleichwohl werden auf dieser Basis nicht selten weitreichende arbeitsmarktpolische Empfehlungen ausgesprochen.

4.1.1 „Jedermannsarbeitsplätze“ in Theorie...

Segmentationstheoretische Arbeiten unterteilen den Arbeitsmarkt in verschiedene Segmente (intern/extern bzw. primär/sekundär) mit unterschiedlichen Eigenschaften bezüglich Beschäftigungsstabilität, Qualifikationsanforderungen und weiteren Arbeitsbedingungen. Vor allem in den Arbeiten, die die US-amerikanisch geprägte Segmentationstheorie auf den deutschen Arbeitsmarkt übertragen haben (z.B. Lutz/Sengenberger 1974; Sengenberger 1975 und 1987; Lutz 1987), fungieren die Qualifikation von Arbeitskräften bzw. die Qualifikationsanforderungen der Tätigkeiten als prominente Abgrenzungskriterien. Dieser „betriebszentrierte Segmentationsansatz“ unterschiedet drei Teilarbeitsmärkte:

- den Markt für betriebsspezifische Qualifikationen oder den betrieblichen Teilarbeitsmarkt;
- den Markt für fachspezifische Qualifikationen oder den berufsfachlichen Teilarbeitsmarkt;
- den Markt für unspezifische Qualifikationen oder auch „Jedermannsarbeitsmarkt“.

Im letztgenannten Segment spielen betriebs- oder fachspezifische Qualifikationen der Definition nach keine Rolle: „Im Extremfall von reiner Jedermannstätigkeit ist das konkrete Arbeitsvermögen für das Zustandekommen einer Arbeitsmarkttransaktion irrelevant, da nur allgemeinste Befähigungen (etwa im Sinne zivilisatorischer Mindestbefähigungen) nachgefragt werden, die bei zahlreichen Anbietern von Arbeitskraft vorausgesetzt werden können.“ (Lutz 2002: 19; ähnlich auch Henneberger/Kaiser 2000: 12)

Welche Tätigkeiten diesem „Extremfall“ zuzuordnen sind und welche Bedeutung sie in der heutigen Praxis noch haben, ist jedoch kaum Gegenstand wissenschaftlicher Diskussion. Zwar war die Frage, inwieweit die segmentationstheoretischen Kategorien geeignet sind, die Heterogenität von Arbeitsmarktstrukturen hinreichend differenziert zu erfassen, wiederholt Gegenstand der Kritik und gab Anlass zur Weiterentwicklung.

Anstoß hierzu gab oftmals die Anwendung der Kategorien auf veränderte Arbeitsmarktstrukturen; zuletzt haben die Besonderheiten der ostdeutschen Arbeitsmarktstrukturen eine grundlegende Modifizierung der segmentationstheoretischen Konzepte in Gang gesetzt (vgl. Lutz 2002; Köhler u.a. 2004a). Die hier im Mittelpunkt stehende Frage, inwieweit die Annahmen zum Jedermannsarbeits-markt auf die heutige Landschaft der so genannten ‚einfachen' Tätigkeiten noch zutreffen, spielt dabei jedoch nach unserem Eindruck eine untergeordnete Rolle.

Mit der Definition von „Jederperson-Qualifikationen" als Tätigkeiten mit einer Qualifizierungszeit von bis zu zwei Monaten (Köhler u.a. 2004b: 71) oder aber mit der Beschreibung eines Segmentes „interner Geringqualifizierter", die im Unterschied zu den „externen Geringqualifizierten" betriebsspezifisch angelernt werden (Henneberger/Kaiser 2000: 18ff.), wird mittlerweile auch jenseits der betrieblichen Beschäftigungsstrategien für die mittleren und höheren Qualifikationsebenen explizit auf die Bedeutung von Qualifikationen Bezug genommen. Damit wird prinzipiell der Weg für eine differenziertere Betrachtung des unteren Segmentes eröffnet. Allerdings schützt auch dies offenbar nicht vor pauschalen Zuordnungen einzelner Tätigkeiten. So konstatieren Henneberger/Kaiser (2000: 50) in ihrem Ausblick: „Die stärkere Tertiarisierung (...) kann auch zu einer Ausweitung des Segmentes der externen Geringqualifizierten führen. Dies, insofern Stellen im Bereich personenbezogener Dienstleistungen geschaffen werden, was im großen Stil in den USA schon seit längerer Zeit zu beobachten ist. Würde eine solche Entwicklung auch im deutschsprachigen Raum eintreten, könnte dies zum Abbau der Arbeitslosigkeit im niedrigqualifizierten Bereich beitragen."

4.1.2 ... und Politik

In der Politik ist in den vergangenen Jahren viel über einfache Tätigkeiten und den Ausbau eines Niedriglohnsektors diskutiert worden. Wie eingangs bereits angesprochen, wird häufig unterstellt, dass durch die Schaffung zusätzlicher Einfacharbeitsplätze im Dienstleistungsbereich insbesondere formal gering qualifizierte Personen profitieren könnten. Die Frage, an welche konkreten Dienstleistungen und Tätigkeiten hierbei gedacht ist, bleibt oftmals unbeantwortet. Nicht selten wird allein auf die vergleichsweise niedrige Produktivität in diesen Tätigkeiten bzw. auf eine geringe Zahlungsbereitschaft der Kund/innen für die betreffenden Dienstleistungen Bezug genommen; mitunter sogar lediglich darauf, dass die Beschäftigungsanteile in den entsprechenden Segmenten in Deutschland geringer sind als in anderen Ländern wie z.B. in den USA (vgl. z.B. Klös 1997).

Wenn überhaupt Tätigkeitsbereiche genannt werden, stehen neben Einzelhandel, Reparatur- und Instandhaltungsgewerbe, Gastgewerbe und Tourismus typischer Weise ohne weitere Konkretisierung auch „gemeinschafts- und personenbezogene Dienstleistungen" (Zukunftskommission der Friedrich-Ebert-Stiftung 1998: 253), „personennahe wie soziale und haushaltsnahe Dienstleistungen" (Streeck/Heinze 1999: 155) bzw. „einfache, niedrigproduktive und zumeist personenbezogene Dienstleistungen" (Fels u.a. 1999: 2) im Vordergrund. Konkreter werden z.B. das Institut der Deutschen Wirtschaft (2004) mit Pflegediensten und Privathaushalten und die Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen (1997b: 95), die auch die Alten- und Kinderbetreuung in diesem Zusammenhang anspricht.

Die Aufzählung macht deutlich, dass vielfach Tätigkeiten als ‚gering qualifiziert' bezeichnet werden, die traditionell überwiegend von Frauen geleistet werden (vgl. Meifort 2003: 35). Dies steht in der Tradition der Geringschätzung von Fähigkeiten, die vielfach als ‚typisch weiblich' gelten und denen oftmals eine besondere Fachlichkeit abgesprochen wird.

Ähnlich wie bei der Charakterisierung von Jedermannstätigkeiten in der Theorie heißt es auch hier: „‚Einfach' sind diese Dienste in dem Sinne, dass Menschen sie ohne besondere Kenntnisse und Fähigkeiten erbringen können“ (Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen 1997a: 117). Insgesamt schwingt in all diesen Äußerungen die Annahme mit, dass in vielen Dienstleistungsbereichen keine besonderen Qualifikationen für die Ausübung solcher Tätigkeiten erforderlich seien. Dabei fällt auf, dass hierzu offenbar auch fast alle der bei unserer Untersuchung im Mittelpunkt stehenden Branchen bzw. Tätigkeiten gezählt werden – am deutlichsten vielleicht von Klös (1997: 37), der ausführt, dass im Bereich Handel, Restaurants und Hotels „das Arbeitsplatzpotential überwiegend Geringqualifizierten zugeordnet werden kann“ und in den Bereichen personen- und haushaltsbezogene sowie soziale Dienstleistungen zu ungefähr einem Drittel.

4.2 Forschungsstand: Ergebnisse von Unternehmensbefragungen

Empirische Erkenntnisse darüber, welche Anforderungen an Beschäftigte auf Einfacharbeitsplätze gestellt werden und inwieweit dabei Stellenbesetzungsprobleme auftauchen, sind u.a. Unternehmensbefragungen zu entnehmen. Diese sind deutlich aufschlussreicher als Untersuchungen, die auf der Statistik offener Stellen beruhen: Als Beleg für die Existenz von Stellenbesetzungsproblemen auch im Bereich von Einfacharbeitsplätzen wird häufig angeführt, dass bei der Bundesagentur für Arbeit (BA) eine große Anzahl solcher offener Stellen gemeldet sind, was darauf verweise, dass hier ein „Mismatch“ bestehe (vgl. z.B. Institut der deutschen Wirtschaft 2004: 5). Im Jahr 2004 entfiel jede dritte (Ostdeutschland) bzw. jede vierte (Westdeutschland) offene Stelle auf einfache Tätigkeiten (vgl. Kettner/Spitznagel 2005: 4). Offene Stellen sind allerdings keineswegs ein hinreichendes Indiz für einen Arbeitskräftemangel – ausdrücklich warnt die Arbeitsverwaltung selbst vor solchen Interpretationen: „Ein Bestand an unbesetzten Stellen (oder seine Zunahme) signalisiert für sich allein noch keinen (zunehmenden) Kräftemangel. Er ist zunächst nur eine Momentaufnahme der laufenden Entstehung und Besetzung offener Stellen.“ (Bundesanstalt für Arbeit 2003b)

Eine hohe Anzahl offener Stellen bedeutet nicht, dass diese erst nach langer Suchzeit oder am Ende gar nicht besetzt werden können, sondern kann z.B. auch auf eine konjunkturelle Belebung oder eine hohe Fluktuation in dem betreffenden Wirtschaftsbereich zurück zu führen sein. Eine hohe Fluktuation trifft gerade auf Branchen mit einem hohen Anteil von Stellen für Un- und Angelernte häufig zu (vgl. Strotmann/Volkert 2002: 11ff.; Erlinghagen 2004: 183ff.).

Um konkretere Aussagen zum Ausmaß und möglichen Ursachen von Stellenbesetzungsproblemen im Bereich von Einfacharbeitsplätzen treffen zu können, reicht ein Blick in die Statistik offensichtlich nicht aus. Daher stellt sich die Frage, zu welchen Ergebnissen einschlägige Unternehmensbefragungen kommen.

Empirische Untersuchungen, die sich mit dieser Frage befassen, liegen allerdings nur vereinzelt vor. Es handelt sich vorwiegend um regional begrenzte Erhebungen zu Stellenbesetzungsproblemen, die sich entweder von vorneherein auf Fachkräfte konzentrieren (vgl. z.B. Kölling 2003) oder aber die Ergebnisse nicht oder nur teilweise nach Qualifikationsanforderungen differenzieren. In den Unternehmensbefragungen werden die Fragen mitunter auch so pauschal formuliert, dass unklar bleibt, ob die Antworten reale Erfahrungen oder eher allgemeine Einschätzungen wieder geben.[22] Dies dürfte auch eine Ursache dafür sein, dass die Ergebnisse teilweise erheblich voneinander abweichen, wie im Folgenden anhand ausgewählter Befragungsergebnisse gezeigt wird.

4.2.1 Ausmaß von Stellenbesetzungsproblemen bei Einfacharbeit

Die vorliegenden Untersuchungen kommen überwiegend zum Ergebnis, dass Stellenbesetzungsprobleme bei Einfacharbeitsplätzen zwar vorhanden sind, insgesamt aber seltener auftreten als bei der Suche nach Fachkräften (vgl. z.B. Klös 2001: 46; Strotmann/Volkert 2002: 15). Die Einschätzungen zum Ausmaß der Besetzungsprobleme schwanken allerdings nicht unerheblich: So kommt eine Befragung zu dem Ergebnis, dass jede fünfte Stelle, für die keine Ausbildung erforderlich ist, nicht besetzbar war (vgl. IHK Stuttgart 2001). Die etwas weicher formulierte Frage „In welchen Qualifikationsgruppen gab es/erwarten Sie in Ihrem Betrieb am ehesten dauerhaft Arbeitskräfteengpässe?“ (Klös/Egle 1999: 108) in einer anderen Befragung ergab, dass dies für Un- und Angelernte ebenfalls von etwa jedem fünften Unternehmen bejaht wurde, bezogen auf Hilfsarbeiter/innen jedoch nur von jedem zwölften Unternehmen (vgl. Klös 2001: 46).

Unter allen offenen Stellen spielen Arbeitsplätze mit niedrigen Qualifikationsanforderungen (oder „für gering Qualifizierte“, wie es in einigen Untersuchungen heißt) allerdings nur eine vergleichsweise geringe Rolle: Bei einer Befragung im Rhein-Main-Gebiet betrug der Anteil offener Stellen für gering Qualifizierte an allen offenen Stellen 2002 nur 8% (und war zudem rückläufig gegenüber 12% im Jahre 2001) (vgl. Schmid u.a. 2003: 2), was deutlich niedriger liegt als der Anteil von Beschäftigten ohne abgeschlossene Berufsausbildung an der Beschäftigung insgesamt, der – wie in Teil A gezeigt wurde – bei knapp 17% liegt. Eine Unternehmensbefragung der IHK Koblenz (1998: 8) kommt demgegenüber zu einem gänzlich anderen Ergebnis: Hier handelte es sich bei 30% der offenen Stellen um Arbeitsplätze für ungelernte Kräfte.

Mit einer etwas anderen Fragestellung kommt die Untersuchung von Leicht u.a. (2004: 106), die sich auf die Region Rhein-Neckar bezog, zu dem Ergebnis, dass in nur 14% der Unternehmen, die überhaupt Einfacharbeitsplätze bereitstellen (26% aller Befragten), auch Stellen in diesem Bereich unbesetzt sind. Umgerechnet auf alle Einfacharbeitsplätze in der Region entspricht dies einem Anteil von 1,8% unbesetzten Stellen.

22 Ein Beispiel hierfür ist es etwa die im folgenden Abschnitt zitierte Fragestellung, die gleichzeitig nach konkreten Erfahrungen aus der Vergangenheit und Erwartungen für die Zukunft fragt.

Nur in einer Studie wird differenzierter nach den Erfahrungen von Unternehmen, die tatsächlich Stellen für gering Qualifizierte besetzt hatten, gefragt: Dabei gaben 13,4% dieser Unternehmen an, dass es bei der Besetzung der letzten diesbezüglichen Stelle große Schwierigkeiten gegeben habe; mehr als die Hälfte hatten immerhin „teilweise Probleme“ gehabt.[23] Hierbei bleibt allerdings offen, worin diese Schwierigkeiten konkret bestanden. Ein direkter Zusammenhang zur Zahl der eingegangenen Bewerbungen bestand jedenfalls nicht (vgl. Strotmann/Volkert 2002: 20): Die befragten Unternehmen hatten im Durchschnitt acht Bewerbungen auf ihr Stellenangebot erhalten, wobei sich hinter diesem Durchschnittswert eine erhebliche Varianz verbirgt. Besonders wenige Bewerbungen beklagten vor allem Unternehmen aus den Bereichen Handel und im Gastgewerbe sowie kleinere Unternehmen mit bis zu 20 Beschäftigten (vgl. Strotmann/Volkert 2002: 18).

4.2.2 Anforderungen und Auswahlkriterien

Genauere Angaben zu den konkreten Stellenanforderungen und Auswahlkriterien der Unternehmen enthalten nur sehr wenige Untersuchungen. Am detailliertesten sind diesbezüglich die beiden Studien, die unter Beteiligung des Instituts für Angewandte Wirtschaftsforschung (IAW) durchgeführt worden sind (Leicht u.a. 2004; Strotmann/Volkert 2002). Sie zeigen, dass das Spektrum der Arbeitsanforderungen der letzten besetzten gering qualifizierten Stellen breit ist, was hier am Beispiel einiger Ergebnisse von Strotmann/Volkert (2002: 21) illustriert werden soll: Durchgängig hohe Anteile der Nennungen entfielen auf Schreiben (53,3%) und Lesen (60,7%), während die Bedeutung anderer Anforderungen erheblich schwankte: Bei immerhin 31,1% der Stellen spielte schwere körperliche Arbeit eine wichtige Rolle (aber auch 29,3% „nie“); ein ähnlich breites Spektrum fand sich auch beim Rechnen (36,3% „täglich“; 37% „nie“). Bei 19,5 bzw. 27% der Stellen spielte täglicher telefonischer bzw. Kundenkontakt eine große Rolle, bei immerhin 25,6% der Umgang mit Computern. In diesen Kategorien lag allerdings auch der Anteil der Stellen, bei denen dies nicht zum Anforderungsprofil gehört, mit rund 60% sehr hoch. Dies spricht dafür, dass in der Sammelkategorie ‚Einfacharbeitsplätze’ Stellen mit sehr unterschiedlichen Anforderungen zusammengefasst werden. Fraglich erscheint hingegen, ob diese durchgängig als ‚gering qualifiziert’ zu klassifizieren sind.

Bei der Frage, welche Auswahlkriterien bei der letzten besetzten gering qualifizierten Stelle von Bedeutung waren, entfielen die meisten Nennungen auf Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit (> 80%), Motivation (gut zwei Drittel) und Deutschkenntnisse (knapp zwei Drittel) (vgl. Strotmann/Volkert 2002: 22). Dies deckt sich tendenziell mit Ergebnissen von Klös (2001: 48), wobei hier allerdings nicht nach dem Niveau der Arbeitsplätze differenziert wird: Neun von zehn Unternehmen hielten Leistungsengagement und Arbeitsmotivation sowie Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit für wichtig bei der Einstellungsentscheidung von Arbeitslosen. Tendenziell im Widerspruch hierzu steht allerdings die Aussage, dass fehlende Qualifikation mit Abstand das häufigste Ablehnungsmotiv vor einer fehlenden Arbeitsmotivation war.

23 Zwar gehen auch Leicht u.a. (2004: 106) kurz auf diese Frage ein, verweisen aber selbst darauf, dass die Ergebnisse aufgrund der sehr kleinen Fallzahl von 42 Unternehmen nur begrenzt interpretierbar sind.

Vereinzelt wird in den Befragungsergebnissen auf eine mangelnde „Passung“ von Anforderungen und Rahmenbedingungen verwiesen. Dies betrifft z.B. die mangelnde Verfügbarkeit von Frauen mit Kindern für Teilzeitarbeit am Nachmittag (vgl. DIHK 2001: 13) oder allgemeiner formuliert „ungeeignete Arbeitszeiterwartungen“ (Leicht u.a. 2004: 141) der Bewerber/innen bzw. das Problem, dass der Arbeitsplatz nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar ist, die Beschäftigten aber keinen PKW haben.

4.2.3 Wer wird eingestellt?

Auswertungen zu strukturellen Merkmalen der Beschäftigten auf Arbeitsplätzen, die keine besonderen fachlichen Anforderungen beinhalten, zeigen, dass es sich keineswegs nur um formal gering Qualifizierte ohne abgeschlossene Berufsausbildung handelt (vgl. z.B. Solga 2000: 4). Dies deckt sich auch mit den Ergebnissen von Strotmann/Volkert (2002: 29): Immerhin 39% der Arbeitskräfte, die für gering qualifizierte Stellen eingestellt worden waren, hatten eine abgeschlossene Berufsausbildung – 7% Fachhochschulreife oder Abitur, gut 5% sogar einen Hochschulabschluss. Die Autoren folgern daraus, „dass einfache Stellen inzwischen nicht mehr zwangsläufig auch Stellen für gering Qualifizierte sind“. Zu einem ähnlichen Ergebnis kommt auch die neuere Untersuchung von Leicht u.a. (2004: 127f.): Hier handelte es sich bei mehr als der Hälfte (56%) der Neueinstellungen auf die zuletzt besetzten Einfacharbeitsplätze um Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung, was noch deutlich höher liegt als der insgesamt ermittelte Anteil von formal qualifizierten Beschäftigten, die Einfacharbeitsplätze besetzen (31% - vgl. Leicht u.a. 2004: 90).

Die anderen Untersuchungen beinhalten diesbezüglich keine Informationen. Hingegen verweisen auch die Erfahrungen aus verschiedenen Kombilohn-Modellprojekten in den vergangenen Jahren darauf, dass ‚Einfacharbeitsplätze’, um die es ja auch bei den Kombilöhnen vorrangig geht, eben nicht automatisch gleichzusetzen sind mit Beschäftigungsmöglichkeiten für formal gering Qualifizierte: So hat z.B. auch die Evaluation der Mainzer Modells ergeben, dass der Anteil von Personen ohne abgeschlossene Berufsausbildung unter den Geförderten bei nur rund 36% lag (vgl. Kaltenborn u.a. 2005).

4.3 Wandel von Einfacharbeit?

Einige Ergebnisse der Unternehmensbefragungen haben bereits die Frage aufgeworfen, inwieweit die Klassifizierung eines Arbeitsplatzes als ‚gering qualifiziert’ oder als ‚Einfacharbeitsplatz’ tatsächlich (noch) gleichbedeutend damit ist, dass an die Arbeitskräfte keine speziellen Anforderungen gestellt werden. Weitere Hinweise auf einen Wandel von Einfacharbeitsplätzen finden sich vor allem in Studien, die sich schwerpunktmäßig mit der Veränderung von Anforderungen im gewerblichen Bereich befassen. So stellen etwa Falk/Klös (1997: 412) fest: „Die Mehrzahl der Tätigkeiten im ersten Arbeitsmarkt und insbesondere in der Industrie sind nur noch formal und funktional Einfacharbeiten. Durch Anreicherung um weitere Tätigkeitselemente und durch deutlich höhere Anforderungen an außerfachliche Qualifikationen und Schlüsselqualifikationen haben sich diese Tätigkeiten zu qualifizierten Arbeiten weiterentwickelt. Es gibt zwar noch Einfacharbeit, doch wird sie immer seltener zu Arbeitsplätzen für Geringqualifizierte zusammengefasst.“

Auch andere Studien verweisen darauf, dass der Einfluss neuer Produktionskonzepte, kundenorientierter Fertigung etc. offenbar auch vor den Einfacharbeitsplätzen nicht halt macht: Während sich Helfertätigkeiten früher häufig dadurch auszeichneten, dass planende, organisierende und ausführende Tätigkeiten zergliedert und von verschiedenen Arbeitskräften arbeitsteilig ausgeführt wurden (Stichwort ‚Taylorisierung'), so trifft dies heute oftmals nicht mehr zu: „Um der Vorgabe der Flexibilität gerecht zu werden, mischt sich planendes, kontrollierendes und ausführendes Handeln zunehmend. (...) Die grundlegende Neuerung besteht darin, dass die einfachen Arbeiten und die aus ihnen abgeleiteten Anforderungsprofile nicht mehr durch den einzelnen Arbeitsplatz definiert werden, sondern durch die Arbeitsumgebung.“ (Zeller u.a. 2004a: 32f.; vgl. auch Dostal 2001)

Fraglich erscheint allerdings, ob den Schlussfolgerungen von Falk/Klös (1997: 415), dass sich aufgrund des Wegfalls von Einfacharbeitsplätzen im Verarbeitenden Gewerbe „die Schaffung von Arbeitsplätzen für geringer Qualifizierte (...) vorrangig auf den Dienstleistungsbereich konzentrieren“ muss, uneingeschränkt zuzustimmen ist. Sind nicht auch in Dienstleistungsberufen Veränderungsprozesse im Gange, die der verbreiteten Annahme, es handele sich vielfach um ‚einfache' Tätigkeiten, für die keine Qualifikationen und Kompetenzen erforderlich sind, widersprechen?

Gerade in der Dienstleistungsarbeit führen häufige ‚unbestimmte' Arbeitssituationen dazu, dass alle Beschäftigten mit solchen Situationen konfrontiert sind und damit umgehen müssen (vgl. u.a. Jacobsen 2002; Voss-Dahm 2003). Solche dezentralen und situationsgebundenen Entscheidungsräume setzen Kompetenzen voraus. Auch vermeintlich ‚einfache' Dienstleistungstätigkeiten werden oftmals im direkten Kontakt mit Kund/innen erbracht werden, was erhöhte Anforderungen an die sozialen Kompetenzen der Beschäftigten stellt: Sie müssen flexibel und situationsadäquat auf ganz unterschiedliche Erwartungen reagieren können (vgl. Weinkopf 2002). Jüngere Veröffentlichungen zur so genannten „interaktiven Dienstleistungsarbeit“ verweisen darauf, dass diese nur begrenzt standardisierbar ist, was u.a. dazu führt, dass die Qualität der Dienstleistungen in starkem Maße vom Verhalten und der Kompetenz der Beschäftigten beeinflusst wird (vgl. z.B. Voswinkel 2000).

Zudem gilt auch für Dienstleistungsarbeit, was Falk/Klös (1997) bezogen auf das Verarbeitende Gewerbe konstatieren: Selbst wenn einzelne Tätigkeiten für sich betrachtet nach wie vor als ‚einfach' klassifiziert werden können (z.B. Reinigung, einfache Bürotätigkeiten, Lagerarbeiten, Fahr- und Botendienste), mögen steigende Anforderungen gleichwohl daraus resultieren, dass solche Tätigkeiten, die (vor allem bei kleinen und mittleren Unternehmen) nur in geringem Stundenumfang oder unregelmäßig anfallen, zusammen gefasst werden (vgl. Kay/Kranzusch 1999: 5). Es ist durchaus denkbar, dass die funktionale Flexibilität von Beschäftigten, die bislang als charakteristisch für das ‚deutsche Modell' angesehen wurde, auch hier eine Rolle spielt. Vergleichende Analysen mit dem US-Modell einer stärker ausgeprägten Arbeitsteilung im Betrieb zeigen, dass dieses zwar mehr Beschäftigungsmöglichkeiten für gering Qualifizierte bietet, gleichzeitig aber mehr qualifiziertes Personal zur Kontrolle und Anleitung erfordert (vgl. Schettkat 2002: 624).

Insofern stellt sich insgesamt die Frage, ob das, was Dostal (2001: 10) als Konsequenz des Wandels der industriellen Arbeit charakterisiert – nämlich eine „Flexibilisierung, in der die Arbeitsaufgaben nicht mehr vorab in allen ihren Details festgeschrieben werden konnte(n). Die daraus resultierenden Gestaltungspotentiale führte(n) zu offene(n) Arbeitsvorgaben, die je nach individueller Kompetenz gestaltet werden mussten" – nicht auch in ähnlicher Weise auf viele Dienstleistungstätigkeiten zutrifft.

4.4 Fazit und forschungsleitende Fragen

Ausgehend von der Frage, was eigentlich Einfacharbeitsplätze ausmacht, ist deutlich geworden, dass mangels einer präzisen und allgemein anerkannten Definition Einfacharbeit oftmals mit der Beschäftigung von gering Qualifizierten gleichgesetzt wird, obwohl ein Teil dieser Gruppe in qualifizierten Tätigkeiten arbeitet und umgekehrt auch formal qualifizierte Personen einfache Tätigkeiten verrichten. Theoretische Konzepte tragen zu einer zeitgemäßen präzisen Definition bislang nur wenig bei, weil z.B. in Arbeiten zur Fortschreibung und Modifikation der klassischen Segmentationstheorie die Frage, welche Bedeutung dem „Jedermannsarbeitsmarkt" heute noch zukommt, nur eine untergeordnete Rolle spielt. In der beschäftigungspolitischen Debatte führt das Fehlen eines gemeinsamen Verständnisses darüber, was ‚einfache' Tätigkeiten ausmacht, dazu, dass verschiedenste Dienstleistungen als potenzielle Beschäftigungsbereiche für gering Qualifizierte genannt werden. Als Hemmnis für die Ausweitung der Beschäftigung in solchen Bereichen werden vor allem Löhne bzw. Arbeitskosten angeführt; als Hemmnis zur Besetzung solcher Stellen vor allem mangelnde Arbeitsanreize von Transferleistungsbeziehenden.

Dabei hat bereits die Auswertung vorliegender Unternehmensbefragungen zur Frage nach dem Ausmaß und den Ursachen von Stellenbesetzungsproblemen bei eher einfachen Tätigkeiten gezeigt, dass von einem generellen Bewerbermangel – anders als in der aktuellen Debatte oftmals unterstellt – nicht die Rede sein kann. Einige Befragungsergebnisse werfen auch die Frage auf, inwieweit die Klassifizierung eines Arbeitsplatzes als ‚gering qualifiziert' oder als ‚Einfacharbeitsplatz' tatsächlich (noch) gleichbedeutend damit ist, dass an die Arbeitskräfte keine spezifischen Anforderungen gestellt werden. So ist der Anteil der Einstellungen von formal Qualifizierten bei Einfacharbeitsplätzen offenbar keineswegs gering. Und auch das Spektrum der Anforderungen hinsichtlich fachlicher Fähigkeiten (z.B. Umgang mit Computern), personenbezogener Merkmale (z.B. körperliche Fitness, „gepflegtes Aussehen", Alter etc.), Sekundärtugenden (z.B. Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit) und sozialer Kompetenzen (z.B. Kundenkontakt) erscheint eher breit und differenziert.

Vorliegende Studien diagnostizieren einen Wandel von Einfacharbeit vor allem bezogen auf Arbeitsplätze in der Industrie. Es stellt sich jedoch die Frage, ob nicht auch im Dienstleistungssektor ähnliche Triebkräfte für Veränderungen von Einfacharbeit zu identifizieren sind: Verschiebungen der Arbeitsinhalte (mehr Dienstleistungen, mehr Kundenkontakt) bzw. eine Verbreiterung von Tätigkeitsprofilen („Job Enrichment"), veränderte fachliche Anforderungen („sowohl Fachkompetenz als auch Prozesskompetenz" – Zeller u.a. 2004b: 51) und – damit eng verknüpft – tendenziell steigende Anforderungen an die sozialen Kompetenzen: „Es geht nicht mehr nur darum, eine bestimmte Arbeitsaufgabe vorschriftsmäßig auszuführen; gefordert werden vielmehr auch die Verantwortung und das Engagement, einen reibungslosen Arbeitsablauf insgesamt sicherzustellen und entsprechend die jeweiligen Rahmenbedingungen der eigenen Arbeitstätigkeit sowie vor- und nachgelagerte Prozesse zu berücksichtigen." (Böhle 2004: 102)

Zusammengefasst enthalten die bisherigen Befunde Hinweise darauf, dass auch im Markt für einfache Tätigkeiten das Lohnregulativ nicht der dominante oder sogar ausschließliche Mechanismus der Arbeitsmarktallokation darstellt, sondern weitere Faktoren eine Rolle spielen. Falls Stellenbesetzungsprobleme auftreten, so bestehen diese offenbar keineswegs immer darin, dass für eine Stelle keine Bewerber/innen gefunden werden können. Vielmehr kann auch ein sozusagen ‚erweiterter' qualifikatorischer Mismatch die Ursache sein: Die Bewerber/innen bringen nicht die Fähigkeiten und Kompetenzen mit, die aus Sicht der Unternehmen für diese Arbeitsplätze benötigt werden, seien diese zertifiziert oder nicht zertifiziert. Zudem kommt auch eine mangelnde Passung zwischen den angebotenen Arbeitsbedingungen wie etwa die Länge oder Lage der Arbeitszeit und den persönlichen Möglichkeiten, Bedürfnissen und Wünschen von Bewerber/innen als Stellenbesetzungsproblem in Betracht.

Nach unserer Einschätzung könnten detailliertere Informationen über unternehmerischen Strategien bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen nicht zuletzt auch dazu beitragen, Vermittlungsprozesse und arbeitsmarktpolitische Hilfen zur Förderung der Wiedereingliederung von Arbeitslosen in Beschäftigung gezielter auszugestalten.

Im Mittelpunkt unserer Studie standen vor diesem Hintergrund Stellenbesetzungsprozesse im Bereich einfacher Dienstleistungen. Unser besonderes Interesse galt dabei folgenden Aspekten: den Merkmalen und Besonderheiten einfacher Dienstleistungsarbeit und den daraus resultierenden Anforderungen an Bewerber/innen, der Vorgehensweise von Betrieben bei der Personalrekrutierung und ihren Strategien, um evtl. auftretende Besetzungsprobleme zu vermeiden oder zu verringern, sowie den Chancen von formal gering Qualifizierten, in diesem Arbeitsmarktsegment beschäftigt zu werden.

Die zentralen Fragestellungen lauteten demnach:

- Welche Tätigkeiten werden von den Personalverantwortlichen in den Unternehmen selbst als ‚Einfacharbeitsplätze' angesehen – in dem Sinne, dass hierfür eine abgeschlossene Berufsausbildung nicht grundsätzlich erforderlich ist? Welche Anforderungen stellen Unternehmen an das Personal in diesem Bereich?

- Wie gehen die Betriebe bei der Besetzung solcher Stellen vor? Welche Rekrutierungswege werden genutzt und mit welchen Verfahren und Instrumenten wird versucht, geeignete Arbeitskräfte auszuwählen? Welche Rolle spielen Persönlichkeitsmerkmale, fachliche Qualifikationen, soziale Kompetenzen und Berufserfahrungen? Wie verläuft die Einarbeitung? Inwieweit haben formal gering Qualifizierte eine Chance?

- In welchem Umfang und in welcher Form treten bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen Probleme auf? Worin bestehen diese konkret? Welche Rolle spielt ein genereller Mangel an Bewerbungen oder eine mangelnde Passung zwischen Anforderungen und Bewerber/innen? Welche Rolle spielen dabei Qualifikationen, die Arbeitszeit, Löhne und sonstige Arbeitsbedingungen? Mit welchen Strategien versuchen Unternehmen, evtl. bestehende Besetzungsprobleme zu lösen oder zu verringern?

Diesen Fragen wurde auf der Basis von Betriebsfallstudien in vier Branchen nachgegangen. Die Vorzüge dieses Erhebungsinstruments sowie die genaue Vorgehensweise und Methodik der qualitativen Untersuchung werden im folgenden Abschnitt vorgestellt.

4.5 Vorgehensweise und Methodik der qualitativen Untersuchung

Kern des qualitativen Teils sind Betriebsfallstudien in vier ausgewählten Branchen: Hotellerie, Gebäudereinigung, Einzelhandel und Altenpflege. Bei der Auswahl dieser Branchen gab ihre empirische Relevanz den Ausschlag. Mit der Hotellerie, der Gebäudereinigung, dem Einzelhandel und der Altenpflege wurden Branchen ausgewählt,

- die erstens häufig in der politischen und wissenschaftlichen Diskussion im Zusammenhang mit Beschäftigungschancen für gering Qualifizierte genannt werden,
- auf die sich zweitens bereits ein großer Teil der Arbeitsplätze für gering Qualifizierte im Dienstleistungsbereich konzentriert,
- und die drittens im Vergleich mit der Gesamtwirtschaft ein geringes Entlohnungsniveau aufweisen, was nach den skizzierten Annahmen zu Fehlanreizen der Sozialsysteme erwarten ließe, dass hier in besonderem Maße Stellenbesetzungsprobleme auftreten dürften.

Viele Beschäftigte in diesen Branchen sind gering Qualifizierte; insbesondere auf die in den Fallstudien näher betrachteten Tätigkeiten entfällt ein hoher Anteil der Beschäftigung auf gering Qualifizierte oder der Anteil ist im Steigen begriffen (s. Teil A, Tabelle 31).

Die nachfolgende Tabelle verdeutlicht den Beschäftigungsumfang und die Anteile unterschiedlicher Beschäftigungsformen in den vier Branchen.

Tabelle 57: Beschäftigtenstruktur in den Fallstudienbranchen, Stichtag 30.06.2004

Wirtschaftszweig (WZ 2003)	Vollzeit	Teilzeit	Ausschl. geringfügig Beschäftigte	Nebenjob
Einzelhandel (52)	1.220.848 (49,0%)	670.671 (24,7%)	714.648 (26,3%)	154.917
Hotels (551)	193.988 (69,9%)	16.696 (6,0%)	66.729 (24,1%)	22.502
Reinigung (747)	184.780 (26,3%)	185.826 (26,4%)	332.222 (47,3%)	145.274
Sozialwesen (853)	699.122 (54,5%)	431.883 (33,7%)	151.677 (11,8%)	50.316

Quelle: Beschäftigtenstatistik der Bundesanstalt für Arbeit, Sonderauswertung IAT

Um die relative Position der Entlohnung in den von uns untersuchten Tätigkeiten bestimmen zu können, haben wir auf der Basis des BA-Beschäftigtenpanels und unter Verwendung der OECD-Definition von zwei Dritteln des Median-Lohnes Niedriglohngrenzen für Ost-, West- und Gesamtdeutschland im Jahre 2002 berechnet. Hierbei ist zu beachten, dass sich alle Angaben ausschließlich auf Vollzeitbeschäftigte beziehen, weil der Datensatz für Teilzeitbeschäftigte keine Angaben zur Arbeitszeit enthält. Tabelle 58 zeigt die Niedriglohnschwellen bezogen auf Jahres-, Monats- und Stundenlöhne. Bezogen auf den Bruttostundenlohn lag die Niedriglohnschwelle 2002 in Westdeutschland bei einem Stundenlohn 10,11 € und in Ostdeutschland mit 7,67 € noch deutlich niedriger. Hieran gemessen liegt die tarifliche Entlohnung für Tätigkeiten unterhalb der Fachkräfteebene in allen vier Branchen unterhalb der Niedriglohngrenze bzw. – wie im Fall der Altenpflege in Abhängigkeit von der Betriebszugehörigkeit – teilweise auch knapp darüber. Wir kommen hierauf in den Branchenteilen zurück.

Die Betriebsfallstudien in den vier Branchen wurden ergänzt um Kontextgespräche, die Auskunft über die wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen und Arbeitsbedingungen in den Branchen geben und der Sichtweise der Einzelunternehmen weitere Perspektiven hinzufügen sollten. Insgesamt wurden 35 Kontextgespräche mit Vertreter/innen von regionalen und überregionalen arbeitsmarkt- und branchenrelevanten Institutionen bzw. Akteuren wie Arbeitgeberverbänden, Innungen, Berufsverbänden, Gewerkschaften, Arbeitsagenturen, Zeitarbeitsagenturen und Personal-Service-Agenturen geführt. Zusätzlich fließen in die Einzeldarstellung der Branchen Ergebnisse aus einer Sonderauswertung mit dem Beschäftigtenpanel der Bundesagentur für Arbeit ein.[24]

4.5.1 Fallstudien als Erhebungsinstrument

Fallstudien weisen bezüglich unserer Fragestellung nach Stellenbesetzungsprozessen gegenüber Unternehmensbefragungen wesentliche Vorteile auf: Sie bieten breiteren Raum für offene Fragestellungen und ermöglichen die Erhebung von Sinn- und Bedeutungsstrukturen sowie die Berücksichtigung von Kontextinformationen.

Die Offenheit der Fragestellung beginnt in unserem Fall bereits bei der Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes, den ‚einfachen’ Dienstleistungen. Anstatt die Unschärfe des Begriffs von Einfacharbeit in der öffentlichen Diskussion durch eine eigene Definition aufzulösen, wollten wir mit

Tabelle 58: Niedriglohngrenzen 2002 (Vollzeitbeschäftigte)

	Gesamt	Westdeutschland	Ostdeutschland
Jahr	19.648 €	20.504 €	15.552 €
Monat	1.637 €	1.709 €	1.296 €
Stunde	9,69 €	10,11 €	7,67 €

Quelle: Sonderauswertung Beschäftigtenpanel

24 Diese Angaben basieren auf der gleichen Grundlage wie die Berechnungen in Teil A (s. Abschnitt 3.1), sind dort aber teilweise nicht gesondert aufgeführt. Sie werden im Folgenden als „Sonderauswertung Beschäftigtenpanel“ zitiert.

einer offenen Herangehensweise ermitteln, welche Tätigkeiten in den Betrieben selbst als ‚Einfachtätigkeiten' angesehen werden. Anstatt also, wie beispielsweise Leicht u.a. (2004: 67) Einfachtätigkeiten als Tätigkeiten zu definieren, „welche nur wenige Tage Anlernzeit erfordern", wurde in unserer Untersuchung bewusst offen gehalten, was unter Einfacharbeit zu verstehen ist. Um das Spektrum der Tätigkeiten einzukreisen, richteten sich unsere Fragen zunächst nur allgemein auf Tätigkeiten unterhalb der Fachkräfteebene, die keine anerkannte Berufsausbildung voraussetzen. Eine weitere Eingrenzung erfolgte gemeinsam mit den betrieblichen Vertreter/innen auf der Basis von Fragen insbesondere hinsichtlich der Tätigkeitsprofile und der hieraus resultierenden Anforderungen an Bewerber/innen. Nach unserer Einschätzung lässt sich nur so analysieren, ob sich auch vermeintlich einfache Arbeitsplätze in einem Wandlungsprozess befinden und Matching-Probleme auch aus steigenden bzw. sich ausdifferenzierenden Qualifikationsanforderungen resultieren können.

Ein weiterer Vorteil von Fallstudien im Vergleich zu Unternehmensbefragungen besteht darin, dass Sinn- und Bedeutungszusammenhänge besser erfasst werden können. Im Zusammenhang unserer Fragestellung waren für uns insbesondere die Ursachen und Gründe für Rekrutierungswege und Auswahlstrategien der Betriebe von Interesse, welche in den einschlägigen Befragungen nicht erhoben worden sind.

Schließlich können mit Fallstudien in höherem Maße die Kontextbedingungen aus der empirischen Realität der Betriebe berücksichtigt werden (vgl. Yin 2003: 13). Zu diesem Zweck wurden ergänzend auch die Hintergrundgespräche mit Akteur/innen aus Verbänden und Institutionen geführt sowie Literatur und schriftliche Dokumente ausgewertet. Dies gibt nicht nur Aufschluss über den Handlungskontext des einzelnen Betriebs, sondern erlaubt auch eine Beurteilung, inwiefern die Betriebe, in denen Fallstudien durchgeführt wurden, typisch für ihre Branchen sind.

4.5.2 Fallauswahl

Zentrales Kriterium der Fallauswahl bei Betriebsfallstudien ist anders als bei quantitativen Untersuchungen nicht die Repräsentativität der Fälle, sondern ihre ‚theoretische Relevanz' (vgl. Kelle/Kluge 1999: 39ff.). Die Auswahl der Betriebe sollte also sicherstellen, dass für die Fragestellung relevante Fälle einbezogen wurden – sie erfolgte demnach nicht zufällig, sondern kriteriengeleitet. Mit Blick auf die Forschungsfrage erschienen uns zwei Kriterien von besonderer Relevanz: die Betriebsgröße und die regionale Arbeitsmarktsituation.

Bezüglich der Betriebsgröße haben wir Wert auf eine ausgeglichene Perspektive gelegt und daher Betriebe unterschiedlicher Größe berücksichtigt. Ausgehend von der Annahme, dass erst in größeren Betriebseinheiten eine arbeitsteilige Arbeitsorganisation anzutreffen ist und die Betriebsgröße und die Anzahl von Stellenbesetzungsprozessen in einem positiven Zusammenhang stehen, wurden Kleinstbetriebe (bis 9 Beschäftigte) von der Fallauswahl ausgeschlossen.

Acht der Fallstudien wurden in Kleinbetrieben, elf in mittleren Betrieben und sechs in Großbetrieben durchgeführt.[25] Die regionale Arbeitsmarktsituation wurde als weiteres Auswahlkriterium verwendet, um Unterschiede zwischen Ost- und Westdeutschland sowie von Regionen mit hoher Arbeitslosigkeit bzw. günstiger Arbeitsmarktlage berücksichtigen zu können. In diesem Zusammenhang ging es vor allem um die Frage, ob sich Stellenbesetzungsstrategien und -probleme in Abhängigkeit von der regionalen Arbeitsmarktsituation unterscheiden. Die Fallaus-wahl erfolgte in drei Regionen, deren Zuschnitt sich im Wesentlichen an der Unterscheidung von Bezirken der Agentur für Arbeit nach Strategie-Typen orientierte (vgl. Blien u.a. 2004):

- Region ‚Ost’: Bezirke in Ostdeutschland mit dominierendem Arbeitsplatzdefizit (vgl. Strategie-Typ I);
- Region ‚West strukturschwach’: großstädtisch geprägte Bezirke, vorwiegend in Westdeutschland, mit hoher Arbeitslosigkeit (vgl. Strategie-Typ II) ;
- Region ‚West prosperierend’: Zentren in Westdeutschland mit günstiger Arbeitsmarktlage und hoher Dynamik (vgl. Strategie-Typ IV);

Tabelle 59 zeigt die Verteilung der Fallstudienbetriebe nach Regionen.

4.5.3 Vorgehensweise in den Betriebsfallstudien

Insgesamt wurden 25 Betriebe für die Betriebsfallstudien ausgewählt, in denen 72 Interviews mit insgesamt 88 Personen geführt wurden. Dabei handelte es sich um Gesprächspartner/innen auf verschiedenen betrieblichen Ebenen. Der Schwerpunkt der Fallstudien lag auf Gesprächen mit Vertreter/innen der Geschäftsleitung und Fachvorgesetzten, da im Mittelpunkt der Untersuchung stand, wie Personalverantwortliche den Stellenbesetzungsprozess für so genannte Einfacharbeitsplätze in ihrem Betrieb wahrnehmen.

Tabelle 59: Betriebsfallstudien nach Branchen und Regionen

	Region Ost	Region West strukturschwach	Region West prosperierend	gesamt
Hotellerie	2	2*	3	7
Gebäudereinigung	2	2	3	7
Einzelhandel	3	2		5
Altenpflege	2	2	2	6
Fallstudien gesamt	9	8	8	25

Quelle: Eigene Darstellung

* Ein Fall wurde in einem ländlichen Gebiet mit durchschnittlicher Arbeitslosigkeit (Strategietyp III) durchgeführt.

25 Die Einteilung der Fallstudien nach Größenklassen orientiert sich an der von der EU-Kommission im Jahr 2003 verabschiedeten Empfehlung. Nach dieser gelten Unternehmen bis zu 49 Beschäftigten als Kleinunternehmen, als Beschäftigtenzahl für mittlere Unternehmen gilt die Grenze von 249 Beschäftigten, Unternehmen mit mehr Beschäftigten gelten als Großbetriebe (vgl. Europäische Kommission 2003: 36).

Diese Sichtweise wurde in fast allen Fällen um die Beschäftigtenperspektive durch Gespräche mit Betriebsräten (soweit vorhanden) und/oder Beschäftigten auf Einfacharbeitsplätzen erweitert.[26] In drei der 25 Betriebe blieb die Fallstudie unvollständig, da nicht auf allen Ebenen Gespräche geführt werden konnten.

Die Gespräche fanden vor Ort in dem jeweiligen Betrieb statt. Die Gespräche mit Personalverantwortlichen und Fachvorgesetzten dauerten in der Regel zwischen ein und zwei Stunden, Beschäftigteninterviews waren üblicherweise kürzer. Die Interviews waren semi-strukturiert, d.h. es wurde mit Interviewleitfäden gearbeitet, die sich je nach Funktion der Gesprächspartner/innen im Betrieb unterschieden.

Im Mittelpunkt der Interviews mit den Personalverantwortlichen standen deren Einschätzungen zu den erforderlichen Qualifikationen und Kompetenzen sowie physischen und zeitlichen Anforderungen und die darauf basierenden Rekrutierungs- und Qualifizierungsstrategien des Unternehmens. Fragen zur bisherigen und zur künftigen Einbindung der Stellen für Un- und Angelernte in betriebliche Hierarchien und Arbeitsabläufe sollten helfen, mögliche Veränderungen im Zuschnitt und Stellenwert einfacher Arbeit aufzuspüren. Vor diesem Hintergrund lassen sich unsere Fragen drei Themenkomplexen zuordnen:

- Arbeitsorganisatorische Strategien
- Strategien der Stellenbesetzung
- Einmündungsphase

Die Gespräche mit den Fachvorgesetzten bzw. direkten Vorgesetzten in den relevanten Tätigkeitsbereichen verfolgten insbesondere das Ziel, zusätzliche und möglichst präzise Informationen über die Arbeitsanforderungen zu gewinnen.

Die Interviews wurden auf Band aufgezeichnet. Im Anschluss erfolgte eine bandbasierte Analyse, d.h. es wurde ein abgekürztes Transkript angefertigt, das nur einen Teil des Originaltextes enthält und ansonsten den Inhalt des Interviews paraphrasiert (vgl. Kuckartz 2005: 42). Die Auswertung der Betriebsfallstudien erfolgte zunächst im Branchenbezug. Vor dem Hintergrund der jeweiligen Kontextbedingungen in der Branche wurden die Charakteristika von Einfacharbeitsplätzen in den Branchen identifiziert. Auch die verschiedenen Phasen im Stellenbesetzungsprozess von der Rekrutierung über die Auswahl bis hin zur Einmündung wurden ebenso wie Probleme bei der Stellenbesetzung für diese Einfacharbeitsplätze zunächst branchenspezifisch analysiert und ausgewertet. Im Anschluss folgte eine vergleichende Analyse, die betriebliche Strategien der Stellenbesetzung bei einfachen Tätigkeiten branchenübergreifend untersucht.

26 An dieser Stelle ist auf einige methodische Probleme im Zusammenhang mit den Beschäftigteninterviews hinzuweisen. In einigen Fällen konnten die Mitarbeitergespräche nur in Anwesenheit Vorgesetzten geführt werden oder es ergaben sich aufgrund der geringen Deutschkenntnisse der Mitarbeiter/innen deutliche Verständigungsprobleme. In einigen Fällen bestand gar keine Möglichkeit, mit Beschäftigten zu sprechen. Die Beschäftigtenperspektive wurde jedoch, sofern ein Betriebsrat vorhanden war, durch Gespräche mit diesen erweitert.

4.5.4 Aufbau und Gliederung des Berichts

Die Ergebnisse der Untersuchung werden im Folgenden zunächst separat nach den untersuchten Branchen dargestellt. Dies erlaubt es nicht nur, die Besonderheiten der einzelnen Branchen zu charakterisieren, sondern auch besser zu verdeutlichen, unter welchen branchenspezifischen Kontextbedingungen Betriebe bei der Personalrekrutierung handeln.

In allen Branchenteilen wird im Anschluss an die Darstellung der wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen zunächst das Sample der Betriebsfallstudien vorgestellt und innerhalb der Branche verortet: Inwieweit stellen die Betriebe typische oder weniger typische Fälle dar? Anschließend stehen die Anforderungen an die Beschäftigten in den von uns näher untersuchten Tätigkeiten im Mittelpunkt. Weiterhin wird dargestellt, wie die untersuchten Betriebe bei der Stellenbesetzung mit diesen Anforderungen umgehen. Dabei werden nach Grundinformationen zum Einstellungsbedarf und zur -dynamik bzw. allgemeiner zu den Personalstrategien in den Betrieben Rekrutierungswege, Auswahlprozesse und die Phase der Einmündung in den Betrieb beschrieben. Abschließend wird darauf eingegangen, inwieweit aus Sicht der Betriebe Stellenbesetzungsprobleme auftreten.

Im Anschluss an die Branchenteile wird in Kapitel 9 eine vergleichende Analyse der Ergebnisse aus den vier untersuchten Branchen vorgenommen. In Kapitel 10 werden aus zentralen Ergebnissen unserer Untersuchung auch einige Schlussfolgerungen für die Vermittlungspraxis von Arbeitsagenturen und Job Centern abgeleitet.

5 Gebäudereinigung

Mit über 700.000 Beschäftigten (2004) stellt die Gebäudereinigungsbranche einen der größten Arbeitgeber im Dienstleistungssektor dar. Der höchste Anteil an Umsatz und Beschäftigung entfällt dabei auf die Innen- oder Unterhaltsreinigung – sie macht nach Angaben des Bundesinnungsverbandes des Gebäudereiniger-Handwerks (BIV) knapp 78% des Gesamtumsatzes aus (vgl. BIV 2004a). Ihre heutige Größe erreichte die Branche insbesondere durch die Auslagerung der Unterhaltsreinigung aus Unternehmen und öffentlicher Verwaltung, die in den sechziger Jahren begann und zeitweise zu einem sprunghaften und weit überdurchschnittlichen Anstieg von Beschäftigten und Umsatz führte (vgl. Mayer-Ahuja 2003: 104). Zuletzt stieg der Umsatz des Gebäudereiniger-Handwerks auch infolge der Wiedervereinigung in der ersten Hälfte der neunziger Jahre um mehr als das Doppelte an (vgl. BIV 2004b). Gemessen an den verfügbaren Umsatzzahlen lässt sich die Gebäudereinigungsbranche als klein- bis mittelständisch strukturiert bezeichnen: Nach den letzten Angaben des BIV werden 54% des Gesamtumsatzes der Branche von Firmen mit einem jährlichen Umsatz unter 5 Mio. € erwirtschaftet (vgl. BIV 2004a). Gemessen an der Beschäftigtenzahl prägen hingegen eher mittlere und große Unternehmen die Branche: Nach der Dienstleistungsstatistik des Statistischen Bundesamtes waren im Jahre 2000 weniger als ein Viertel der Erwerbstätigen in Unternehmen mit bis 100 Beschäftigten tätig; rund ein Drittel hingegen in Unternehmen mit über 1.000 Beschäftigten (vgl. Gather u.a. 2005: 17). Beim Vergleich mit anderen Branchen ist allerdings der hohe Anteil (47%) an geringfügig Beschäftigten zu berücksichtigen (s. Abschnitt 5.1.2)

5.1 Rahmenbedingungen und Besonderheiten

Personalarbeit in der Branche wird in hohem Maße durch den Druck auf die Personalkosten beeinflusst. Dieser ist zum einen strukturell bedingt: Aufgrund des hohen Personalkostenanteils – er liegt bei knapp über 70% (vgl. Statistisches Bundesamt 2004) – sind Löhne eine effektive Stellschraube zur Kostenreduzierung. Darüber hinaus haben politische und wirtschaftliche Entwicklungen in der Vergangenheit dazu beigetragen, dass Strategien zur Senkung von Personalkosten an Bedeutung gewonnen haben. Obwohl nach wie vor ein allgemeinverbindlicher Lohntarifvertrag gilt, wird dessen Geltungsreichweite mittlerweile durch eine Reihe von Entwicklungen eingeschränkt, die im Folgenden skizziert werden sollen.

5.1.1 Wettbewerbsstrukturen

Kennzeichnend für die heutige Situation ist zum einen ein – verglichen mit früheren Phasen – verlangsamtes Branchenwachstum. Zwischen 1998 und 2003 stieg der Umsatz im Gebäudereiniger-Handwerk nur noch um insgesamt 10% an (vgl. Statistisches Bundesamt 2003b), in einzelnen Jahren kam es erstmals zu leichten Umsatzrückgängen. Hintergrund hierfür ist, dass die Fremdvergabe von Reinigungsleistungen zumindest in der Privatwirtschaft offenbar bereits seit Mitte der neunziger Jahre weitgehend ausgeschöpft ist (vgl. BIV 2004a). Anders verhält es sich in Gebäuden der öffentlichen Hand.

Zwar stammen bereits jetzt nach Angaben des BIV mehr als 40% des Auftragsvolumens von öffentlichen Auftraggebern (BIV 2004c), insbesondere in der Krankenhausreinigung sieht der BIV jedoch noch weiteres Vergabepotential. In diesem Zusammenhang beanstandet der Verband auch immer wieder die Praxis der ‚Scheinprivatisierung' als unvereinbar mit wettbewerbsrechtlichen Vorgaben. Gemeint sind damit Fälle, in denen öffentliche Krankenhäuser oder Kommunen eigene Servicegesellschaften gründen und diese ohne öffentliche Ausschreibung mit der Reinigung beauftragen (vgl. BIV o.J.; BIV 2005b). Dadurch entgehen den gewerblichen Firmen zusätzliche Aufträge. Zudem berichten nach der Einführung von 1€-Jobs einzelne Unternehmen von Absichtsbekundungen öffentlicher Auftraggeber, ihre Reinigungsleistungen mithilfe von 1€-Jobbern wieder in Eigenleistung zu erbringen (vgl. BIV 2004c). Inwiefern sich hieraus tatsächlich ein nennenswerter Trend zum erneuten ‚In-Sourcing' der Reinigung öffentlicher Gebäude entwickelt, ist derzeit nicht abzusehen. Festzuhalten ist aber, dass auch dies möglicherweise zu einem verlangsamten Wachstum der privaten Gebäudereinigungsbranche beiträgt. Anstelle zusätzlicher Aufträge konkurrieren Reinigungsfirmen daher miteinander zunehmend um bestehende Aufträge.

Zusätzlicher Kostendruck entsteht dadurch, dass auch die bestehenden Aufträge zum Teil im Volumen reduziert werden. Hintergrund sind Einsparbemühungen auf Seiten der Auftraggeber. Die Preiskürzungen werden dann (bei tariftreuen Unternehmen) in ein geringeres Leistungsvolumen umgesetzt, beispielsweise werden Gebäude oder Gebäudeteile in größeren Zeitabständen als zuvor gereinigt. Für die Beschäftigten bedeutet dies eine unfreiwillige Arbeitszeitverkürzung. Eine weitere, ebenfalls häufig geschilderte Praxis ist eine „Tarifunterschreitung durch Arbeitsverdichtung“ (vgl. Mayer-Ahuja 2003: 181ff.), die bereits seit den siebziger Jahren gut dokumentiert ist; dabei werden Leistungsvorgaben in Form der Reinigungsfläche pro Arbeitsstunde erhöht und im Gegenzug die bezahlte Arbeitszeit reduziert. Auch dies bedeutet für die Beschäftigten eine unfreiwillige Arbeitszeitkürzung; zusätzlich wird aber das Arbeitstempo in der verbleibenden Zeit erhöht. Auch bei neuen Tarifabschlüssen greifen Unternehmen zu diesen Mitteln, wenn tariflich vereinbarte Lohnsteigerungen nicht gegenüber den Kunden durchgesetzt werden können.

Neben dieser eingeschränkten Geltungskraft des allgemeinverbindlichen Tarifvertrags selbst bei tariftreuen Unternehmen gerät der Tarifvertrag auch durch Tarifkonkurrenz sowie tariffreie Zonen unter Druck. Hier ist z. B. die Tarifkonkurrenz infolge einer Diversifizierung von Unternehmensprofilen zu nennen. Reinigungsfirmen setzen zunehmend auf die Ausweitung ihres Leistungsangebotes. Neben der Reinigung werden weitere Dienstleistungen bis hin zur gesamten Bewirtschaftung der Gebäude an externe Dienstleister vergeben. Auf dem dadurch entstehenden Markt für ‚Facility Management' konkurrieren allerdings Unternehmen aus mehreren Herkunftsbranchen miteinander. Gebäudereinigungsfirmen haben insbesondere weitere Dienstleistungen aus dem Spektrum des so genannten infrastrukturellen Gebäudemanagements (Catering, Grünflächenpflege, Pförtner- und Hausmeisterdienste, Sicherheitsdienste) in ihr Angebot aufgenommen (vgl. Gather u.a. 2005: 19). Umgekehrt sind Beispiele für Unternehmen aus diesen Herkunftsbranchen bekannt, die das Geschäftsfeld Reinigung entdeckt haben. Sie können dabei zumeist mit niedrigeren Tarifen kalkulieren.

Denn der allgemeinverbindliche Tarifvertrag für die Gebäudereinigungsbranche gilt nur für diejenigen Unternehmen, die nach dem wirtschaftlichen Schwerpunkt ihrer Tätigkeit zur Branche zählen. Über das Ausmaß der dadurch entstehenden Tarifkonkurrenz gibt es jedoch kaum Angaben.

Größeres Gewicht in den Tarifverhandlungen und politischen Stellungnahmen der Gewerkschaft IG BAU und des BIV besitzt die Konkurrenz, die dem allgemeinverbindlichen Tarifvertrag aus der Zeitarbeit erwächst. Der Abschluss des Tarifvertrags für die Zeitarbeit im Jahr 2003 wurde in der Gebäudereinigungsbranche von der Arbeitgeberseite zum Anlass genommen, eine Absenkung der Tariflöhne zu fordern. Diese Verbindung wurde hergestellt, obwohl in der Gebäudereinigung bislang so gut wie keine Zeitarbeitskräfte zum Einsatz kamen. Begründet wurde die Forderung damit, dass Gebäudereinigungsfirmen sich andernfalls gezwungen sähen, angesichts harter Konkurrenz um Kundenaufträge diese neue Option zur Einsparung von Personalkosten auszuschöpfen. Im Ergebnis wurden die Tariflöhne für die Innenreinigung zumindest in den westdeutschen Bundesländern um durchschnittlich 3,6% abgesenkt (vgl. Gather u.a. 2005: 26). In den ostdeutschen Ländern kam es hingegen zu einer moderaten Erhöhung, wenngleich auf ein weiterhin deutlich niedrigeres Niveau als in den westdeutschen Bundesländern. Zudem wurde ein spezieller Tarifvertrag zur Zeitarbeit in der Gebäudereinigung abgeschlossen, demzufolge Zeitarbeitskräfte nach dem allgemeinverbindlichen Tarifvertrag entlohnt werden. Anders als der Lohntarif ist dieser Zeitarbeitstarifvertrag aber nicht allgemeinverbindlich und gilt daher nur für die rund 2.500 Mitgliedsunternehmen des BIV.

Schließlich sind die Folgen der Handwerksreform sowie der EU-Osterweiterung zu erwähnen. Mit der Novellierung der Handwerksordnung wurde die Gebäudereinigung zum 1. Januar 2004 von einem zulassungspflichtigen in ein zulassungsfreies Handwerk umgewandelt. Für die Gründung eines Betriebs sind nun weder Meisterbrief noch Gesellen-Ausbildung notwendig. Daraufhin stieg innerhalb eines Jahres die Anzahl der in die Handwerksrolle eingetragenen Betriebe um fast das Doppelte auf über 13.000 (vgl. DHKT 2005). Der Zentralverband des Deutschen Handwerks vermutet, dass es sich bei vielen Eintragungen um eine Legalisierung zuvor schattenwirtschaftlicher Tätigkeiten handelt (vgl. ZDH 2005). Jedoch verbergen sich hinter den Neueintragungen auch Reinigungsbetriebe, die zuvor ganz legal tätig waren und bei den Industrie- und Handelskammern geführt wurden (vgl. BIV 2004b). Denn auch vor der Novellierung der Handwerksordnung war es möglich, ein Gewerbe mit dem bezeichnenden Titel „Reinigung nach Hausfrauenart“ anzumelden, für das kein Meisterbrief verlangt wurde. Das Tätigkeitsfeld dieser Betriebe war jedoch auf einfache Unterhalts- und Glasreinigungsarbeiten beschränkt; diese Beschränkungen sind nun weggefallen.

Über den Umfang dieser Teilbranche vor der Novellierung der Handwerksordnung ist wenig bekannt. In einer Stellungnahme sprechen BIV und Gewerkschaft IG BAU von 9.000 Kleinstunternehmen (zumeist Ein-Personen-Unternehmen), die zusammen 0,8% des Gesamtumsatzes in der Branche erzielen (BIV/IG BAU 2003 zitiert nach Gather u.a. 2005: 17).

Hieran gemessen fällt der Anstieg um rund 6.100 Betriebe im ersten Jahr nach der Reform eher gering aus, auch wenn aus den Zahlen nicht hervorgeht, wie viele Beschäftigte sich dahinter verbergen. Den wenig detaillierten Angaben des Zentralverbands des Deutschen Handwerks ist jedoch zu entnehmen, dass der Anteil an Ein-Personen-Unternehmen weiterhin hoch ist: Demnach sind die Neueintragungen im zulassungsfreien Handwerk vielfach in Kombination mit einer Ich-AG-Förderung oder Überbrückungsgeld erfolgt; zudem seien unter den Betriebsgründern viele Staatsangehörige aus den neuen EU-Mitgliedsländern zu finden, die als Ein-Personen-Unternehmen den vereinbarten Beschränkungen der Arbeitnehmerfreizügigkeit und Dienstleistungsfreiheit nicht unterliegen (ZDH 2005).[27] Während sich die bisherigen Auswirkungen der EU-Osterweiterung in Verbindung mit der Handwerksreform also in Grenzen zu halten scheinen, würde bei einer Aufhebung der geltenden Beschränkungen, wie sie der Entwurf für eine neue EU-Dienstleistungsrichtlinie vorsieht, der allgemeinverbindliche Tarifvertrag nach Einschätzung der Tarifpartner unter starken Druck geraten, weshalb in dieser Branche selbst der Arbeitgeberverband BIV eine Ausdehnung des Entsendegesetzes fordert und sogar einem gesetzlichen Mindestlohn aufgeschlossen gegenüber steht (vgl. BIV 2005a; Rademaker 2005).

5.1.2 Beschäftigungsentwicklung und Arbeitsbedingungen

Die gewerbliche Gebäudereinigung verzeichnet bereits seit mehreren Jahrzehnten ein Beschäftigungswachstum. Im Unterschied zu den anderen Fallstudienbranchen mit Beschäftigungswachstum wie der Pflege werden hier jedoch kaum zusätzliche Arbeitsplätze geschaffen. Der weit überwiegende Teil der Arbeitsplätze entstand und entsteht durch die Auslagerung der Reinigungstätigkeit aus anderen Branchen. Da in der privaten Gebäudereinigung von Beginn an der Anteil geringfügig Beschäftigter deutlich höher lag als in der Eigenreinigung (vgl. Mayer-Ahuja 2003: 107), verteilte sich das Beschäftigungsvolumen zudem auf mehr Köpfe, so dass mit der Verlagerung allein schon aus diesem Grund eine Zunahme an Arbeitsplätzen einherging. Wie in Tabelle 60 zu sehen ist, sind gegenwärtig nahezu die Hälfte der Beschäftigten in der Branche ausschließlich geringfügig beschäftigt; hinzukommen rund 145.000 Beschäftigte mit einem geringfügigen Nebenjob.[28]

27 In Deutschland wurden für das Baugewerbe, für die Gebäudereinigung und für die Innendekoration von der im Beitrittsvertrag verankerten ‚2+3+2-Regelung' Gebrauch gemacht, nach der für eine Übergangsphase von höchstens sieben Jahren die Arbeitnehmerfreizügigkeit und Dienstleistungsfreiheit für die Bürger der mittel- und osteuropäischen Beitrittsländer eingeschränkt werden kann. Die bislang gültigen Beschränkungen gelten demnach mindestens für die ersten zwei Jahre nach dem Beitritt fort. Das Prinzip der Freizügigkeit gilt uneingeschränkt lediglich für selbständig Erwerbstätige, wie etwa die oben genannten Ein-Personen-Unternehmen in der Gebäudereinigung (Niederlassungsfreiheit). Grenzüberschreitende Dienstleistungen von mittel- und osteuropäischen Unternehmen, die mit dem Einsatz eigener Beschäftigter verbunden sind, sind nur zulässig, wenn sie im Rahmen eines Werkvertragsverfahrens von der Bundesagentur für Arbeit zugelassen werden. Das im Baubereich bereits zuvor geltende Zulassungsverfahren wurde zu diesem Zweck auf Gebäudereinigungsdienstleistungen übertragen. Allerdings ist nach einem Merkblatt der zuständigen Bundesagentur für Arbeit bei Reinigungsarbeiten „grundsätzlich davon auszugehen, dass zur Ausführung dieser Tätigkeit nicht in der überwiegenden Anzahl Facharbeiter benötigt werden und damit die Voraussetzungen nach den Regierungsvereinbarungen nicht vorliegen“ (Bundesagentur für Arbeit 2005: 9).

28 Da sich hierunter jedoch auch Personen befinden können, die bereits mit ihrer sozialversicherungspflichtigen Hauptbeschäftigung statistisch erfasst sind, können Nebenjobber in der Beschäftigtenstatistik Beschäftigtenstatistik nicht als zusätzliche Beschäftigte gezählt werden und werden daher in der Tabelle nicht aufgeführt.

Nach der Reform der geringfügigen Beschäftigung im Jahre 1999 wurde dieser Trend zur Aufsplittung von Beschäftigungsverhältnissen zumindest abgemindert, wie die eigenen quantitativen Auswertungen zeigen: Zwischen 1999 und 2002 stieg die Anzahl von Raum- und Hausratreiniger/innen in den unternehmensnahen Dienstleistungen in Westdeutschland um +11,7% an. Die Anzahl geringfügig Beschäftigter in dieser Gruppe nahm jedoch kaum zu (+0,6%), wohingegen insbesondere die Gruppe sozialversicherungspflichtigen Teilzeitbeschäftigten einen starken Zuwachs verzeichnete (+37,7%). Hier entfaltete offenbar die Reform mindestens teilweise die vom Gesetzgeber beabsichtigte Wirkung, nämlich die Schaffung von sozialversicherungspflichtigen anstelle von geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen. Ein Teil der zusätzlichen Beschäftigungsverhältnisse speist sich dabei aus einem bereits zuvor bestehenden Beschäftigungsvolumen, nämlich den Nebenbeschäftigungen. Die Einführung der Steuer- und Sozialversicherungspflicht für Beschäftigungen neben einer sozialversicherungspflichtigen Hauptbeschäftigung hatte einen Rückgang dieser Beschäftigungsform zur Folge (vgl. Infratest Sozialforschung 2003: 159). Bemerkenswert ist, dass die dadurch entstehende Lücke zumindest in Westdeutschland nicht in erster Linie mit ausschließlich geringfügig Beschäftigten gefüllt wurde, sondern mit sozialversicherungspflichtig Teilzeitbeschäftigten; anders war dies in Ostdeutschland, wo der Zuwachs an Beschäftigung hauptsächlich auf die ausschließlich geringfügig Beschäftigten entfiel (+34,4%).

Allerdings zeigen die Entwicklungen auch in Westdeutschland seit der zweiten Reform der geringfügigen Beschäftigung im Jahr 2003 wieder in eine andere Richtung: Seitdem sind Nebenbeschäftigungen wieder steuer- und sozialversicherungsfrei; innerhalb eines Jahres sank daraufhin die Summe der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in der Gebäudereinigungsbranche um rund 5% (-20.000), während die Anzahl der ausschließlich geringfügig Beschäftigten (+12.000) und insbesondere der im Nebenjob Beschäftigten (+37.000) stark anstieg.

Tabelle 60: Beschäftigungsstruktur in der Gebäudereinigung, Gesamtdeutschland (Stichtag 30. Juni 2004)

Gebäudereinigung (WZ74.7)	Insgesamt	Männer	Frauen
Vollzeit	26,3%	50,7%	16,4%
Teilzeit (sozialversicherungspflichtig)	26,4%	12,9%	31,9%
Geringfügig Beschäftigte	47,3%	36,4%	51,7%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%
(absolute Beschäftigungszahl)	(702.907)	(202.067)	(500.840)

Quelle: Beschäftigtenstatistik der Bundesanstalt für Arbeit, Sonderauswertung IAT

Die Arbeitsbedingungen in dieser Wachstumsbranche lassen sich wie folgt charakterisieren: Sie unterlagen in der Vergangenheit aufgrund der Marktzugangsbeschränkungen (Meisterpflicht) wie auch des allgemeinverbindlichen Tarifvertrags einem gewissen Schutz, der sich noch heute in einem höheren Lohnniveau als beispielsweise in den übrigen Teilbranchen des infrastrukturellen Gebäudemanagements niederschlägt. Die oben skizzierten Einschränkungen der Geltungsreichweite des allgemeinverbindlichen Tarifvertrags schwächen diese privilegierte Position jedoch. Zudem waren die Arbeitsbedingungen im privaten Reinigungsgewerbe von Beginn an deutlich schlechter als in den Betrieben, aus denen die Arbeitsplätze ausgelagert wurden. Historisch weit zurückreichende wie aktuelle vergleichende Untersuchungen zur gewerblichen Gebäudereinigung und Eigenreinigung haben ausführlich dokumentiert, dass mit der Verlagerung von Arbeitsplätzen in die gewerbliche Reinigung eine deutliche Verschlechterung der Arbeitsbedingungen einhergegangen ist (vgl. Mayer-Ahuja 2003; Schlese/Schramm 2004; Gather u.a. 2005) und auch heute noch ein deutlicher Unterschied besteht.

Dies betrifft zum einen die deutlich niedrigeren Stundenlöhne. Aktuell beträgt der Tariflohn der Lohngruppe 1 (Innen- und Unterhaltsreinigungsarbeiten) 7,87 € in Westdeutschland und 6,36 € in Ostdeutschland. Dies entspricht 52% bzw. 55% des Medianlohnes des Jahres 2002 und dürfte heute sogar unter 50% des aktuellen Medianlohnes liegen. Selbst der Lohn für Vorarbeiter/innen in der Unterhaltsreinigung liegt mit 9,41 € (West) bzw. 7,19 € (Ost) immer noch unterhalb der Niedriglohnschwelle, die nach der gängigen OECD-Definition bei zwei Dritteln des Medianlohnes gezogen wird; im Jahr 2002 lag dieser Wert bei 10,11 € (West) und 7,67 € (Ost). Hinzu kommt, dass Tarifunterschreitungen trotz der Allgemeinverbindlichkeit keine Seltenheit sind (vgl. Gather u.a. 2005: 145). In den genannten Untersuchungen und in unseren eigenen Gesprächen mit Gewerkschaftsvertreter/innen wird immer wieder von Fällen berichtet, in denen Lohnanteile gar nicht oder nur verzögert ausgezahlt werden. Dabei machen sich Unternehmen offenbar den geringen gewerkschaftlichen Organisationsgrad zunutze, sowie die als gering einzuschätzenden individuellen Kenntnisse der tariflichen Leistungen und der rechtlichen Möglichkeiten.[29] Zum anderen werden die geringen Verdienstmöglichkeiten in der Branche wie gezeigt zusätzlich durch die Aufteilung des Arbeitsvolumens auf Teilzeit- und Minijobs verringert. Dabei entspricht dies keineswegs den Arbeitszeitwünschen aller Beschäftigten, im Gegenteil: So geht aus einer aktuellen Umfrage hervor, dass zumindest ein Teil der Beschäftigten in der Gebäudereinigung länger arbeiten will, um einen höheren Verdienst zu erzielen.[30]

29 Knapp 7% der 700.000 Beschäftigten im privaten Gebäudereiniger-Handwerk sind Mitglied der zuständigen Industriegewerkschaft Bauen Agrar Umwelt (IG BAU); nach Schätzungen der IG BAU gibt es nur in jedem 20. Betrieb einen Betriebsrat (vgl. Gather u.a. 2005: 169ff.).

30 Eine Auswertung auf der Basis des SOEP für das Jahr 2002 ergibt, dass Reinigungskräfte anstelle der tatsächlich geleisteten durchschnittlichen Arbeitszeit von 19,3 Stunden eine Ausweitung auf 22,7 Arbeitsstunden wünschen (vgl. Schlese/Schramm 2004: 39). Dabei bezieht diese Auswertung auch Vollzeitbeschäftigte ein sowie die Beschäftigten in der Eigenreinigung in Betrieben und öffentlichen Verwaltungen, unter denen sich ohnehin ein geringerer Anteil an geringfügig Beschäftigten befindet. Hätte man diese Gruppe von der Auswertung ausgeschlossen, wäre vermutlich noch ein noch deutlicher Wunsch nach Arbeitszeitverlängerung das Ergebnis gewesen.

Die zweite Verschlechterung, die mit dem Outsourcing von Reinigungsarbeiten einherging, betrifft die höheren und steigenden Leistungsanforderungen an die Reinigungskräfte, die kaum durch den Einsatz neuer Reinigungstechnik aufgefangen werden können (vgl. Gather u.a. 2005: 146ff.). Ein sicherlich extremes Beispiel ist die Reinigung der rund 1.300 Liegenschaften der Bundesagentur für Arbeit, die zu Beginn des Jahres 2004 neu ausgeschrieben wurde. Sie wurde an zwei Firmen vergeben, von denen eine nach Aussage des BIV (2004d) diesen Auftrag gar nicht mit den eigenen personellen Ressourcen bewältigen konnte und selber Schwierigkeiten hatte, zu ihren „brutal kalkulierten Bedingungen" genügend Sub-Unternehmen zu finden. Nach einer Beispiel-Rechnung eines von uns befragten IG BAU-Bezirksverbandes entspricht der den Sub-Unternehmen gezahlte Preis einer Reinigungsleistung von 820 Quadratmetern pro Stunde. Zum Vergleich: Nach den Recherchen von Mayer-Ahuja (2003: 183) lag die Reinigungsleistung einer im öffentlichen Dienst beschäftigten Reinigungsfrau in den neunziger Jahren bei 150-200 Quadratmetern. Die Leistungsverdichtung allein dem Unterbietungswettbewerb von Unternehmen zuzuschreiben, greift daher zu kurz. Denn die Rahmenbedingungen für diesen Wettbewerb werden maßgeblich von den Kunden mitgestaltet, die infolge der externen Vergabe der Reinigungsleistungen nun als Auftraggeber der Gebäudereinigungsfirmen die dortigen Arbeitsbedingungen beeinflusst. Selbst wo die öffentliche Hand mit Vergaberichtlinien oder anderen Instrumenten von ihren Auftragnehmern die Einhaltung arbeits- und tarifrechtlicher Standards verlangt, muss eine solche Regulierung ins Leere laufen, wenn weiterhin Angebote den Zuschlag erhalten, die zu tariflichen Bedingungen kaum realisiert werden können (vgl. Gather u.a. 2005).

Bislang noch gar nicht thematisiert wurden weitere Aspekte, die die Arbeitsplätze für viele unattraktiv machen dürften. Hierzu zählen zum einen kaum vermeidbare ekelerregende Tätigkeiten wie die Reinigung von Kunden- und Besuchertoiletten, die im geltenden Lohntarifvertrag als so selbstverständlicher Bestandteil der Arbeit gewertet wird, dass sie nicht einmal zu dem geringen Lohnzuschlag für ‚außergewöhnliche Verschmutzungen' berechtigt. Ein zweiter wichtiger Aspekt sind die Arbeitszeiten, die in der Mehrzahl der Fälle am frühen Morgen oder abends liegen, zum Teil auch spät abends und nachts.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die gewerbliche Gebäudereinigung unter anderem aufgrund der geringen Verdienstmöglichkeiten zu jenen Branchen zählen müssten, die mit Stellenbesetzungsproblemen zu kämpfen haben – vorausgesetzt, die Annahmen zu negativen Beschäftigungsanreizen aufgrund zu hoher Transferleistungen würden stimmen.

5.1.3 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe

In der Reinigungsbranche wurden Gespräche in sieben Betrieben geführt, die ihren Schwerpunkt in der Unterhaltsreinigung haben, in einem Fall stellte die Reinigung von Verkehrsmitteln das Hauptgeschäftsfeld dar. Die Auswahl der Fallstudienbetriebe erfolgte nach den beschriebenen Kriterien der regionalen Arbeitsmarktsituation und der Betriebsgröße. Wie zu sehen sein wird, unterscheiden sich die Personalstrategien der Betriebe durchaus nach der Größe, insbesondere bei der Wahl der Suchwege (s. Abschnitt 5.3.2).

Insgesamt wurden im Rahmen der Fallstudien 19 Interviews mit 23 Personen auf unterschiedlichen Ebenen – Leitungsebene, Personalabteilung, direkte Vorgesetzte, Betriebsrat, Beschäftigte – geführt. In einem Betrieb (G7) wurde die Fallstudie von Seiten des Unternehmens auf ein Gespräch mit einem Personalverantwortlichen beschränkt.

Bezüglich der Arbeitsbedingungen stellen die Betriebe mit hoher Wahrscheinlichkeit eine Positiv-Auswahl dar. Dies bedingt schon der Zugang zu diesen Betrieben, der über die Empfehlung und Vermittlung von lokalen Innungen und zum Teil auch Gewerkschaften verlief und somit von einer gewissen Verbindung der Betriebe zu den Tarifpartnern zeugt. Zwei Geschäftsführer sind selbst in der lokalen Innung mit Ämtern betraut (G4, G5). Alle Betriebe zahlen nach Tarif, zwei Unternehmen (G4 und G5) zahlen übertariflich, weil sie die oben erwähnte Tarifabsenkung im Jahr 2004 nicht umgesetzt haben. Selbst Unternehmen, die nach eigenen Angaben Tariflöhne zahlen, sprechen aber von Schwierigkeiten, Tarifanpassungen gegenüber Kunden durchzusetzen. Übergangsweise kommt es daher auch hier zu Tarifunterschreitungen:

> *„Wir haben seit 1. Mai einen neuen Tarifvertrag, den wir im Moment noch nicht zahlen, weil wir noch nicht durch sind mit Verhandlungen mit Kunden, um das ein bisschen vom Preis her durchreichen zu können. (...) Unsere Kundenklientel ist von der Zahlungsmoral her gut und man kann mit denen auch verhandeln. Ich habe bisher erst zwei erlebt, die gleich gesagt haben: Also wenn Sie den Preis nicht so halten, wie er ist, dann kündigen wir. Bei den anderen gab es Gesprächstermine und da hieß es dann, es muss so bleiben wie es ist oder wir müssen verändern, damit es so bleibt, wie es ist.“ (Technischer Leiter, G2)*

Tabelle 61: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Gebäudereinigung)

	Hauptgeschäftsfeld	Regionstyp	Beschäftigte	Tarif	Betriebsrat
G1	Unterhaltsreinigung	West strukturschwach	1800	ja	ja
G2	Unterhaltsreinigung	Ost	486	ja	nein
G3	Verkehrsmittel-reinigung	Ost	43	ja	nein
G4	Unterhaltsreinigung, Glasreinigung	West prosperierend	80	über-tariflich	nein
G5	Unterhaltsreinigung	West prosperierend	450	über-tariflich	nein
G6	Unterhaltsreinigung (Schwerpunkt Krankenhäuser)	West strukturschwach	628	ja	ja
G7	Unterhaltsreinigung	West prosperierend	>1000	ja	nein

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der Interviewangaben

Bezeichnend ist, dass die Zahlungsmoral selbst dann als gut eingeschätzt wird, wenn Kunden nur bereit sind, über Anpassungen bei den Leistungen zu verhandeln, um Preiserhöhungen zu vermeiden. Eine weitere ‚Strategie' im Umgang mit aggressiven Preisvorstellungen der Kunden ist der vollständige Rückzug aus den preiskompetitivsten Segmenten: Mehrere Betriebe (G4, G5, G2) geben an, keine Angebote mehr für öffentliche Ausschreibungen abzugeben, weil sie den Zuschlag ihrer Erfahrung nach nur erhalten würden, wenn sie mit untertariflicher Bezahlung kalkulieren.

Bezüglich des Arbeitszeitvolumens und damit der Verdienstmöglichkeiten bieten die ostdeutschen Betriebe bessere Bedingungen: Hier dominiert die sozialversicherungspflichtige (Teilzeit-)Beschäftigung, die geringfügige Beschäftigung ist deutlich geringer ausgeprägt als in den westdeutschen Betrieben, unabhängig von der Betriebsgröße (s. Abschnitt 5.3.1). Unfreiwillige Arbeitszeitverkürzungen zählen aber auch in den ostdeutschen Betrieben zum Alltag, ein Betrieb (G2) beziffert diese auf drei bis vier entsprechende Arbeitsvertragsänderungen pro Monat.

Zusätzlich zu den Betriebsfallstudien wurden sieben weitere Kontextgespräche mit Vertreter/innen von Arbeitsagenturen, Gebäudereinigungs-Innungen und Gewerkschaft IG BAU aus den drei Regionen geführt. Um die in den Fallstudienbetrieben teilweise etwas zu kurz gekommene Perspektive von Beschäftigten und Beschäftigtenvertretungen besser zu erfassen, fanden bei diesen Gelegenheiten weitere Gespräche mit Betriebsräten oder Gewerkschaftsmitgliedern anderer Unternehmen statt, unter anderem im Rahmen von zwei Betriebsbegehungen (Altenheim, Einkaufszentrum).

5.2 Einfacharbeit?

Bevor auf die Stellenbesetzungsprozesse eingegangen wird, soll an dieser Stelle zunächst geklärt werden, welche Tätigkeiten in der Branche als Einfacharbeitsplätze gelten und welche Anforderungen an Beschäftigte in diesen Tätigkeiten gestellt werden.

5.2.1 Tätigkeitsprofile

Der weitaus überwiegende Anteil an Arbeitsplätzen, für die keine formale Ausbildung vorausgesetzt wird, entfällt auf die Tätigkeit als „Raum- und Hausratreiniger/in" in der Unterhaltsreinigung, welche weiterhin das Kerngeschäft der Reinigungsfirmen darstellt. Wer die dreijährige Berufsausbildung als „Gebäudereiniger/in" durchlaufen hat, wird nach wie vor zumeist in der Glas- und Fassadenreinigung tätig. Daher standen die Beschäftigten in der Innenreinigung auch im Zentrum der Untersuchung in den Fallstudienbetrieben. In den Gesprächen stellte sich allerdings am Rande heraus, dass ein zunehmender Anteil an formal gering Qualifizierten auch in der Glasreinigung tätig wird. Jedoch macht diese Berufsgruppe nur einen vergleichsweise kleinen Anteil der Beschäftigten aus.

Als Raum- und Hausratreiniger/in arbeiten in den unternehmensnahen Dienstleistungen mit rund 82% weit überwiegend Frauen. Ein Drittel der Beschäftigten ist nicht-deutscher Nationalität. Im Vergleich mit den übrigen Fallstudienberufen ist der Anteil formal gering Qualifizierter in dieser Berufsgruppe mit 81% (West) bzw. 48% (Ost) am höchsten. Allerdings ist zu beachten, dass sich unter den neu eingestellten Reinigungskräften ohne formale Ausbildung zugleich der höchste Anteil an Personen mit Berufserfahrung findet: Bei sozialversicherungspflichtigen Beschäftigungsverhältnissen haben knapp 44% der Raum- und Hausratreiniger/innen in Westdeutschland vorher in dem selben Beruf gearbeitet, bei Aufnahme eines geringfügigen Beschäftigungsverhältnisses immerhin knapp 35%. Dies entspricht dem Durchschnittwert in der Gesamtwirtschaft beziehungsweise übersteigt ihn im Falle der geringfügig Beschäftigten sogar (s. Teil A, Tabelle 56). Auf die Bedeutung von Berufserfahrung als Auswahlkriterium wird noch ausführlicher eingegangen. Das Durchschnittsalter der Beschäftigten ist (mit Ausnahme der hauswirtschaftlichen Kräfte in der Pflege) höher als in den übrigen Branchen – nahezu 75% der Beschäftigten sind 35 Jahre und älter; mehr als 40% sind 45 Jahre und älter. Dies dürfte nicht zuletzt mit den branchentypischen Arbeitszeiten zu tun haben, die ein Hindernis für Beschäftigte mit Kindern im betreuungsbedürftigen Alter darstellen (s. Abschnitt 5.3.3).

5.2.2 Anforderungen

Um die Anforderungen an Beschäftigte in der Unterhaltsreinigung zu charakterisieren, wird im Folgenden auf die Struktur der Arbeitsanweisung und Kontrolle (Dezentralität/Autonomie) sowie auf die Abgrenzung oder Überschneidung der Reinigungstätigkeit zu anderen Tätigkeiten insbesondere aus dem Bereich des infrastrukturellen Gebäudemanagements (funktionale Flexibilität) eingegangen. Anschließend werden weitere Qualifikationsanforderungen und Leistungsanforderungen thematisiert.

Dezentralität/Autonomie

Die hierarchische Arbeitsorganisation unterscheidet sich nach der Größe des Reinigungsobjektes: In kleinen Objekten erfolgt die Reinigung ohne Präsenz von direkten Vorgesetzten, die Kontrolle findet hier nachträglich durch Vorarbeiter/innen statt, die mehrere Objekte betreuen und diese in mehr oder weniger großen zeitlichen Abständen aufsuchen. In größeren Objekten ist die hierarchische Struktur zwei- bis dreistufig. Hier sind Vorgesetzte dauerhaft präsent, zusätzlich werden auch diese größeren Objekte von weiteren ‚Bereichsleiter/innen’ oder ‚Objektleiter/innen’ betreut, die für einen größeren Kundenkreis zuständig sind und je nach Größe des Objektes mehr oder weniger Zeit im einzelnen Objekt verbringen. Die Tätigkeiten der Vorarbeiter/in und der Objektleitung/Bereichsleitung überschneiden sich dabei erheblich (vgl. Jaehrling 2004). Abgeschwächt gilt dies auch für die Abgrenzung der Tätigkeit der Reinigungskraft und der Vorarbeiter/in: Hier wurde in den Fallstudienbetrieben ab einer Größe von drei bis vier Mitarbeiter/innen häufiger die Position der ‚mitarbeitenden’ oder ‚produktiven’ Vorarbeiter/in geschaffen, die neben der Mitarbeit in der Reinigung weitere Aufgaben übernimmt (Arbeitseinteilung, Materialbestellung) und hierfür einen geringen Lohnzuschlag erhält. Neben den direkten Vorgesetzten werden Kontrollen schließlich in mehr oder weniger großen Abständen von eigenen Qualitätsbeauftragten vorgenommen, die die Qualität der Reinigungsleistung auch für die Kundenseite dokumentieren.

Insgesamt lässt sich (mit Ausnahme der Reinigung in kleinen Objekten) die Arbeitsorganisation in der Unterhaltsreinigung als relativ stark hierarchisch strukturiert beschreiben, verglichen etwa mit der ambulanten Altenpflege. Allerdings ist zu beachten, dass sich die Arbeitsplätze innerhalb der Gebäude in der Regel stärker verteilen als beispielsweise in Geschäften des Einzelhandels oder herkömmlichen Betrieben der produzierenden Industrie. Die Reinigungskräfte sind oftmals alleine für ein bestimmtes ‚Revier' innerhalb der Gebäude zuständig, so dass schon aus diesem Grund die Reinigungsarbeit in der meisten Zeit ohne Präsenz von Vorgesetzten oder Kolleg/innen ausgeführt wird. Ein gewisses Maß an selbständiger Arbeitsweise ist daher auch hier gefordert.

Funktionale Flexibilität

Bezüglich der horizontalen Abgrenzung und Überschneidung mit anderen Tätigkeiten ergibt sich aus den Interviews kein präzises und einheitliches Bild. Dass die Mehrheit der Beschäftigten ausschließlich in der Reinigung tätig ist, steht außer Frage. Allerdings scheint es keine Seltenheit zu sein, dass zumindest übergangsweise mehrere unterschiedliche Tätigkeiten kombiniert werden. Zu einer solchen zeitweiligen funktionalen Flexibilität kann es kommen, wenn das auftraggebende Unternehmen zwecks Überbrükkung von urlaubs- und krankheitsbedingten Personalausfällen die Reinigungsfirma um Personalersatz anfragt. Die Gebäudereinigungsfirma fungiert dann zugleich als eine Art Zeitarbeitsfirma, übernimmt für das auftraggebende Unternehmen also nicht nur fest abgesteckte ‚Werke', sondern dient zugleich als funktional und zeitlich flexible Reserve für weitere Tätigkeiten, beispielsweise als Küchenhilfe im Krankenhaus:

> *„Dann guckt man, wer hat ein Gesundheitszeugnis und dann gehen die in die Küche (...) dann kriegen wir nur einen Anforderungsschein, auf dem steht, ab wann – meist ab sofort – wie viele Leute gebraucht werden. Meist kriegt man noch nicht mal gesagt, für wie lange. Da werden Leute eingearbeitet, die normal im Reinigungsdienst sind, also auf den Stationen in der Reinigung, und sie werden immer wieder genommen, wenn abgerufen wird. Damit man nicht heute den einarbeitet und morgen den, denn die Einweisung zahlt überwiegend das Krankenhaus." (Betriebsrätin, G6)*

Eine kontinuierliche Kombination von Tätigkeiten ist dann möglich, wenn es der Firma gelingt, zusätzliche Aufgaben dauerhaft zu akquirieren. Diese können dabei auch über das Spektrum des infrastrukturellen Gebäudemanagements hinausreichen: In einem Fall hat ein Betrieb (G5), der die Reinigung eines Kaufhauses ausführt, zusätzlich die Warenauffüllung übernommen. In diesem Fall wird die Tätigkeit auch von solchen Beschäftigten ausgeübt, die in der Reinigung tätig sind. Wo der Arbeitsanfall unregelmäßiger ist (Umzüge, Botendienste), werden in diesem Betrieb hingegen Beschäftigte aus einem internen Pool eingesetzt. Bezüglich des Tätigkeitsprofils lässt sich also festhalten, dass ein nicht zu beziffernder Teil der Beschäftigten sich mindestens übergangsweise flexibel in weitere Arbeitsinhalte und -umgebungen einarbeiten können muss.

Qualifikationsanforderungen

Innerhalb der Unterhaltsreinigung unterscheiden sich die Anforderungen nach der Art der Objekte in zweierlei Hinsicht: zum einen bezüglich des Ausmaßes, in dem soziale Kompetenzen eine Rolle spielen, zum anderen bezüglich Hygienestandards, welche in Altenheimen, Krankenhäusern und neuerdings auch Schulen normiert sind und stärker kontrolliert werden.

Während Interaktionen mit den Gebäudenutzer/innen in der Büroreinigung selten sind, ist dies in anderen Objekten wie Altenheimen und Krankenhäusern die Regel. Insbesondere hier wird daher von den Beschäftigten und Personalverantwortlichen die Bedeutung von sozialen Kompetenzen hervorgehoben bzw. von Eigenschaften oder Fähigkeiten, die über die fachlichen Anforderungen hinausgehen:

> *„Dass man sensible Menschen haben muss. Man geht in ein Zimmer, da liegen kranke Leute. Man braucht Menschen, die wirklich auch ein Gefühl dafür haben. Man kann nicht jeden für so ein Objekt nehmen.“ (Objektleiterin, G1)*

> *„Hier reicht es nicht nur, dass man gut sauber macht, man muss wirklich das haben, was ältere Menschen mögen, das Freundliche, das Nette. Das muss man fast noch besser drauf haben. Und wenn man mal nicht gut drauf ist, dann muss man das hier an der Tür ablegen, sonst geht es schief.“ (Mitarbeitende Vorarbeiterin, G2)*

Zugleich ist die ‚soziale Kontrolle’ hier höher; die Beschäftigten reinigen unter zusätzlicher ‚Aufsicht’ der Gebäudenutzer und -nutzerinnen und müssen mit deren Beanstandungen ihrer Reinigungsleistung umgehen können:

> *„Wenn ich in einem Krankenhaus arbeite, dann liegen ein bis drei Patienten im Zimmer, die sehr genau aufpassen, was ich mache. Da fällt es mir schon sehr schwer irgendwo zu pfuschen. Ich werde manchmal sehr ungerecht behandelt von den Patienten, von daher ist die Reinigung im Krankenhaus sehr sensibel.“ (Betriebsrätin, G6).*

Leistungsanforderungen

Steigende Leistungsanforderungen werden nicht nur durch die bereits in Abschnitt 5.1 angesprochenen erhöhten Leistungsstandards erzeugt, sondern auch durch die Standardisierung der Leistungskontrolle. Denn mit der Einführung von zertifizierten Qualitätsmanagementsystemen wird die Qualität der Leistungen im Vergleich zu früher nun systematischer erfasst.

> *„[Früher] hat man eigentlich gewartet, bis der Kunde anruft und sagte, dass wieder mal was gemacht werden müsste. Ganz so schlimm war es nicht, aber es lief darauf hinaus, das man nur Materialien gemacht hat und geguckt hat, sind die [Beschäftigten] auch pünktlich zur Arbeit da, machen die auch ihre Arbeit, aber was unter dem Strich rausgekommen ist, hat man nicht so kontrolliert. Solange der Kunde nicht gemeckert hat, war alles in Ordnung.“ (Technischer Leiter, G2)*

Regelmäßige Rundgänge mit dem Kundenbeauftragten und die Protokollierung der dabei festgestellten Qualitätsdefizite gehören nun zum festen Bestandteil der Arbeitsorganisation. Dies gilt sowohl für Betriebe, die nach den ISO-9000er Normen zertifiziert sind, als auch für nicht-zertifizierte Betriebe, in denen vergleichbare Prozesse zur Qualitätskontrolle eingeführt wurden.

Diese erhöhte Transparenz bildet die Grundlage für ein ebenso systematisches und formalisiertes Verfahren, das im Falle von festgestellten Qualitätsdefiziten in Gang gesetzt wird. In einem Unternehmen geht dies soweit, dass seitens des Kundenunternehmens monatliche Charts erstellt werden, die die Häufigkeit von Qualitätsmängeln festhalten (G5). Umso wichtiger sind Beschäftige, die „reklamationsfrei arbeiten", wie es ein Personalverantwortlicher (G7) ausdrückt. Dies kollidiert allerdings zugleich mit den steigenden Leistungsvorgaben.

Vorgesetzte und Beschäftigte vor Ort stehen daher vor der Herausforderung, einen Umgang mit den steigenden und sich widersprechenden Anforderungen an Quantität und Qualität der Reinigung zu entwickeln. Eine Objektleiterin berichtet beispielsweise, dass in ihrem Objekt innerhalb von ein bis zwei Jahren nach Erhalt des Auftrags rund 20% des ursprünglich vereinbarten Stundenvolumens gekürzt wurden, und zwar bei gleicher Arbeitsleistung. „Man muss daher auch sagen: das Leistungsverzeichnis, das ist nicht zu schaffen. Man mogelt sich so durch." (Objektleiterin, G6).

Nicht nur die Vorgesetzten, sondern auch die Beschäftigten selbst stehen aber vor der Aufgabe, „irgendwie" die widersprüchliche Anforderung von Schnelligkeit und Gründlichkeit der Reinigungsleistung zu bewältigen. Selbst wo sich Vorgesetzte bemühen, bezahlte und geforderte Leistungen in Einklang zu bringen, bleibt es den Beschäftigten überlassen, ihren eigenen Umgang mit den Leistungsanforderungen zu entwickeln, wie die Aussage einer Betriebsrätin veranschaulicht, die ihre Reaktion auf Beschwerden von Beschäftigten schildert:

> *„Die [Beschäftigten] kommen auf mich zu, aber was soll ich als Betriebsrat machen? (…) Da kann man sich nur so eine Objektleitung an die Hand nehmen und sagen: guck mal, kann man das nicht irgendwie anders regeln, anders aufteilen? Kann man nicht alle 14 Tage noch etwas machen? Aber ich sag mal, draußen ist das alles ausgeschöpft, die sind ja nicht dumm, die kennen das Geschäft. (…) Das einzige, was ich als Betriebsrat sagen kann, ist: Sieh zu, wie du durchkommst." (Betriebsrätin, G6)*

In Abschnitt 5.3.4 wird weiter darauf eingegangen, inwieweit bei der Einarbeitung Raum gegeben wird, die Bewältigung dieser widersprüchlichen Anforderung von Schnelligkeit und Gründlichkeit zu erlernen.

5.3 Stellenbesetzungsprozesse

Stellenbesetzungsprozesse, so ließe sich zugespitzt formulieren, stehen in der Gebäudereinigung unter dem ‚Primat eines geringen Aufwandes'. Zeit und personelle Ressourcen werden so weit wie möglich minimiert. Dies hat verschiedene Gründe, unter anderem die branchentypische Kurzfristigkeit und Menge an Personalbedarf. Auf die Struktur und Dynamik des Einstellungsbedarfs wird im ersten Abschnitt eingegangen. Wie Unternehmen vorgehen, um Personal zu rekrutieren, wird anschließend näher betrachtet. Neben dem Aufwand oder den Kosten für die Personalbeschaffung werden dabei auch weitere Gründe sichtbar, die die Unternehmen zur Wahl bestimmter Suchwege veranlassen. Schließlich gilt es, die Folgen für unterschiedliche Personengruppen zu bestimmen.

5.3.1 Einstellungsbedarf und Personalbewegungen

Neueinstellungen betreffen in den Fallstudienbetrieben überwiegend Stellen unterhalb der Fachkräfteebene: Diese machen in allen Betrieben über 90% der Stellen aus (s. Tabelle 62); damit ist dieser Wert im Vergleich zu den übrigen Branchen der Untersuchung am höchsten. Die wenigen Stellen für qualifiziertes Personal sind Stellen in der Personalverwaltung, Geschäftsführung und im mittleren Management (Objektleiter/innen, Bereichsleiter/innen); hinzu kommen einige Stellen für ausgebildete Glas- und Gebäudereinigungskräfte, die entweder in der Glas- und Fassadenreinigung tätig oder für Spezialreinigungsarbeiten zuständig sind.

Bezüglich der Entscheidung, auf wie viele Stellen sie das veranschlagte Arbeitszeitvolumen für das Objekt aufteilen, sind Betriebe auch an Vorgaben der auftraggebenden Unternehmen gebunden, die für die Reinigung ihrer Gebäude oftmals nur ein begrenztes Zeitfenster zur Verfügung stellen. Insofern wird von dieser Seite das Angebot sozialversicherungspflichtiger Stellen beschränkt. Kundenvorgaben können aber auch das Gegenteil zum Inhalt haben: Zum Teil wird die Vergabe an die Bedingung geknüpft, dass keine geringfügig Beschäftigten eingesetzt werden. In Krankenhäusern oder Altenheimen wird auch mit Rücksicht auf die Bedürfnisse von Patienten oder Bewohnern zum Teil Wert auf eine gewisse personelle Kontinuität gelegt, die sich auch auf die Reinigungskräfte erstreckt – anstelle vieler Reinigungskräfte, die gleichzeitig oder nacheinander reinigen, bevorzugen die Auftraggeber dann eine geringere Anzahl von Reinigungskräften, die über einen längeren Zeitraum im Objekt sind.

Aus Sicht der Reinigungsfirmen bietet die geringfügige Beschäftigung mehr Vor- als Nachteile. Zwar wird als Nachteil die geringere zeitliche Flexibilität von geringfügig Beschäftigten genannt, da sie oft nur ungern über die Verdienstgrenze hinaus verdienen und damit für Mehrarbeit zum Ausgleich urlaubs- und krankheitsbedingter Ausfälle nicht zur Verfügung stehen.

Tabelle 62: Beschäftigtenstruktur in den Fallstudienbetrieben (Gebäudereinigung)

Betrieb	Anzahl Beschäftigte	Anteil Teilzeit	Anteil geringfügig Beschäftigte	Anteil Stellen unterhalb der Fachkräfteebene (FKE)	Anteil Frauen auf Stellen unterhalb FKE
G1	1.800	31%	56%	97%	81%
G2	486	59%	24%	93%	k.A.
G3	43	67%	2%	91%	64%
G4	80	0%	88%	100%	ca. 50%
G5	450	k.A.	überwiegend	98%	ca. 70%
G6	628	46%	44%	96%	82%
G7	>1000	k.A.	überwiegend	k.A.	k.A.

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der Interviewangaben

Hier hat sich auch nach Einführung einer Gleitzone mit langsam steigenden Sozialversicherungsbeiträge offenbar wenig verändert; nach wie vor stellt die Steuerpflicht eine hohe Hemmschwelle für Beschäftige dar, die vom Ehegattensplitting profitieren.[31] Allerdings eröffnet die geringfügige Beschäftigung auch nach den Reformen Kostenvorteile, die die Betriebe gerne nutzen: Begründet wurde der Einsatz von geringfügig Beschäftigten vor allem mit den Kosteneinsparungen, die sich zum einen durch die exakte Deckungsgleichheit von bezahlter Arbeitszeit und bezahlten Leistungen ergeben – unproduktive Zeiten für Fahrten zwischen mehreren Arbeitsstätten werden dadurch vermieden. Weiterhin ergeben sich Kosteneinsparungen dadurch, dass bei einer höheren Anzahl von Mitarbeiter/innen diese sich im Krankheitsfall leichter wechselseitig vertreten könnten, ohne dass dadurch zusätzliche Kosten für Mehrarbeit entstehen – indem die übrigen Beschäftigten „eine Schippe drauflegen." (Geschäftsführer, G3) Dieser Vorteil wird häufig angeführt, allerdings nicht nur in Bezug auf geringfügige Beschäftigung, sondern auch in Bezug auf sozialversicherungspflichtige Teilzeitarbeit.

Charakteristisch für Stellenbesetzungsprozesse in den Fallstudienbetrieben wie auch in der Branche insgesamt ist, dass häufig binnen kurzer Zeit mehrere neue Mitarbeiter/innen gleichzeitig gesucht werden. Neue Aufträge sind in dieser Branche gleichbedeutend mit Einstellungsbedarf, da die Unternehmen nur sehr begrenzt über freie personelle Ressourcen verfügen. Zwar haben die eigenen Beschäftigten häufig genug Interesse an einer Ausdehnung ihres geringen Stundenvolumens, die starke Überschneidung der Reinigungszeiten steht einer Kombination mehrerer Reinigungsaufträge jedoch oftmals entgegen. Auch lange Fahrtwege zwischen den verschiedenen Arbeitsstätten können sich als Hindernis erweisen, insbesondere wenn die Objekte schlecht mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen sind.

Bei Neuaufträgen können allerdings die Beschäftigten des Vorgängerunternehmens übernommen werden. Dies ist ein sehr verbreiteter Weg der Personalbeschaffung, der sich durchaus mit den Interessen der Beschäftigten trifft: Angesichts der geringen täglichen Arbeitszeit lohnen sich keine längeren Anfahrtswege, die Beschäftigen kommen daher oftmals aus der unmittelbaren Umgebung ihrer Arbeitsstätte. Erhält nun ein anderes Unternehmen den Zuschlag für dieses Objekt, sind sie an einer Übernahme in dieses Unternehmen interessiert – selbst wenn dies häufig mit einer Erhöhung von Leistungsvorgaben verbunden ist. Beispiele für eine vollständige Übernahme des Personals wurden jedoch in den Interviews nicht erwähnt; stattdessen achten die Unternehmen darauf, unterhalb jener Grenze zu bleiben, über der das Unternehmen in die Rechte und Pflichten im Zuge eines Betriebsübergangs nach §613a eintreten müsste.[32] Daher bleibt, abhängig von der Größe des Objektes, im Falle von neuen Aufträgen in der Regel immer noch ein Teil von Stellen, die extern besetzt werden.

31 Allerdings hat eine Firma (G5) die Erhöhung der Verdienstgrenze von 325 € auf 400 € genutzt, um eine erhöhte Flexibilität auch in dieser Beschäftigtengruppe zu erreichen: Geringfügig Beschäftigte werden hier nicht regulär mit einem höheren Stundenvolumen eingesetzt, sondern mit einem Monatsverdienst von 320 € beschäftigt; dies lässt einen Spielraum von monatlich 80 € für bezahlte Mehrarbeit.

32 Seit 1997 liegt nach der Rechtssprechung des Europäischen Gerichtshofes (EuGH) und des Bundesarbeitsgerichtes (BAG) ein Betriebsübergang bei ‚betriebsmittelarmen' Branchen wie der Gebäudereinigung auch dann vor, wenn freiwillig ein „erheblicher Teil" der Beschäftigten übernommen wird (vgl. Hauck 2004). Die Grenze ist dabei nicht fest definiert. Dort, wo die befragten Betriebe uns Angaben hierüber gemacht haben, wurde die Grenze bei 50% gezogen.

Hinzu kommt, dass diese Stellen in der Regel binnen kürzester Zeit besetzt werden müssen, da die Zeit zwischen Zuschlag und Beginn der vertragsgemäß vereinbarten Reinigungsleistung äußerst kurz ist – ein Betrieb gibt beispielsweise an, dass er in 90% der Fälle erst zwei Wochen vor Beginn des Vertrags nach Personal suchen kann (G6) .

Neben diesem kurzfristigen Bedarf an mehreren Beschäftigten wird zudem nach Aussagen der Personalverantwortlichen auch relativ regelmäßig nach Personalersatz für einzelne ausscheidende Mitarbeiter/innen gesucht, da ein Beschäftigungsverhältnis in der Gebäudereinigung oftmals nur mit befristeter Perspektive aufgenommen werde. Als unternehmensseitiger Kündigungsgrund werden zudem hohe krankheitsbedingte Ausfallzeiten genannt. Die meisten Betriebe schätzen ihre Fluktuation dennoch als im Branchenvergleich niedrig ein – die Angaben zur Anzahl von Neueinstellungen innerhalb des letzten Jahres schwanken zwischen 3% (G5) und 17% (G1). Verglichen mit den Durchschnittswerten für die Branche ist dies äußerst gering: Auf Branchenebene liegt die Eintrittsrate bei den Raum- und Hausratreiniger/innen bei über 60% (West) und ist damit verglichen mit den anderen Fallstudienberufen am höchsten (s. Teil A, Tabelle 44).[33] Hier mag sich sicherlich die Tatsache niederschlagen, dass es sich bei den Fallstudienbetrieben um Positiv-Beispiele handelt, die ihren Beschäftigten größere Beschäftigungssicherheit und vergleichsweise gute Arbeitsbedingungen bieten, so dass auch die freiwillige Fluktuation gering ist. Dies kann den Unterschied zum Branchendurchschnitt allerdings nicht allein erklären. Hier wurden vermutlich nur die erfolgreichen Stellenbesetzungen angegeben, nicht die verschiedenen Besetzungsversuche, die in der Reinigung eher die Regel zu sein scheinen und die Zahl der Ein- und Austritte erhöhen (s. Abschnitt 5.3.4). Diese nur wenige Tage und Wochen dauernden Beschäftigungsverhältnisse werden in den betrieblichen Statistiken vermutlich oft nicht erfasst.

Die Menge und Kurzfristigkeit der Einstellungen scheint auch der Grund dafür zu sein, dass der organisationsinterne Aufwand für Stellenbesetzungen gering gehalten wird. Beispielsweise sind selbst in Betrieben mit Betriebsrat (G1 und G6) diese nicht am Auswahlverfahren beteiligt, obwohl dies eigentlich ein klassisches Aufgabenfeld der Betriebsratsarbeit ist. Eine Betriebsrätin (G6) gibt an, dass auf eine Beteiligung freiwillig verzichtet wurde, da dies organisatorisch aufgrund der kurzen Fristen nicht möglich sei.

Der geringe Aufwand ist jedenfalls nicht ausschließlich als personalpolitische Strategie zu verstehen, die auf geringe tätigkeitsbezogene Anforderungen abgestimmt ist, sondern ergibt sich auch aus externen Anforderungen an das Unternehmen bezüglich schneller Einsatzbereitschaft. Wie Unternehmen vorgehen, um Personal zu rekrutieren, wird im Folgenden beschrieben.

33 Allerdings ist hier einschränkend anzumerken, dass auch die Übernahme von Beschäftigten durch ein Nachfolgeunternehmen als Ein- und Austritte in die Statistik eingehen. Dabei handelt es sich aber lediglich um einen Wechsel des Arbeitgebers und nicht um den Wechsel von Arbeitsort und Arbeitsinhalten, so dass die Statistik den Unterschied zu den übrigen Branchen systematisch überzeichnet. Grundsätzlich ist aber festzuhalten, dass im Bereich der Gebäudereinigung überdurchschnittlich häufiger Einstellungsbedarf besteht, der zudem oftmals sehr kurzfristig entsteht.

5.3.2 Rekrutierungswege

Bei den Rekrutierungswegen fällt in den Fallstudienbetrieben eine recht deutliche Differenzierung nach der Betriebsgröße ins Auge: Für die Rekrutierung ihrer ungelernten Mitarbeiter/innen werden Arbeitsagenturen und Zeitungsannoncen eher von größeren Betrieben genutzt, die kleineren Betrieben stützen sich hingegen nahezu ausschließlich auf informelle Suchwege. Informelle Suchwege erweisen sich aber auch in den großen Betrieben als üblicher Rekrutierungsweg. Die Bedeutung informeller Suchwege bei der Rekrutierung von Un- und Angelernten ist bereits aus früheren Untersuchungen bekannt (vgl. Windolf/Hohn 1984; Kreileder/Sörgel 1987). Unsere Untersuchung gibt insbesondere Aufschluss über die Beweggründe der Betriebe. Neben den Motiven der Betriebe für die Wahl des einen oder anderen Rekrutierungsweges soll außerdem ein Blick auf die Folgen für Stellensuchende geworfen werden.

Informelle Suchwege

Als informell werden Suchwege bezeichnet, wenn die Information über die offene Stelle über persönliche Kontakte nur einem begrenzten Bewerberkreis zugeht (vgl. Deeke 1991: 41f.). Definiert man sie so, lassen sich den informellen Suchwegen drei verschiedene Strategien zuordnen: Mitarbeiterempfehlungen, Bewerberlisten und Aushilfen-Pools.

Wie schon Kreileder/Sörgel (1987: 54f.) in Betriebsuntersuchungen festgestellt haben, spricht aus Sicht der Betriebe für die Rekrutierung über die eigenen Beschäftigten nicht nur der geringe Aufwand, sondern auch, dass Beschäftigte mit ihrer Empfehlung auch eine gewisse Verantwortung für Eignung und Arbeitsmotivation der Bewerber/innen übernehmen.

> *„Oder über Mundpropaganda, dass also ein Mitarbeiter von uns jemanden empfiehlt. Weil die dann auch wissen, wie es in unserem Unternehmen zugeht, ob die Bewerber reinpassen, ob der das alles mitmacht und so weiter. Das ist eigentlich der Hauptweg." (Geschäftsführer, G3)*

Auf diese Weise können auch Kündigungen vermieden werden, wie ein anderer Geschäftsführer (G4) darlegt: Die eher geringe Fluktuation in seinem Betrieb führt er darauf zurück, dass die Neueingestellten von den eigenen Beschäftigten empfohlen wurden und diese selbst darauf achten, dass sie sich durch ihre Empfehlung nicht in schlechtes Licht rücken. Die Rekrutierung über den „erweiterten internen Arbeitsmarkt" (Manwaring 1984; Windolf/Hohn 1984) weitet anders als im Falle einer Kontaktierung der Arbeitsagentur den Adressatenkreis auf die so genannte stille Reserve aus.

Dies belegen auch unsere eigenen Berechnungen: Bei der Einstellung von geringfügig beschäftigten Raum- und Hausratreiniger/innen liegt der Anteil derer, die unmittelbar zuvor weder Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung erhielten, noch woanders beschäftigt waren, mit rund 58% deutlich höher als bei der Einstellung von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten (31%).[34] Dieser Bias zugunsten der stillen Reserve dürfte nicht zuletzt wegen der Erwerbsorientierung dieses Personenkreises von den Unternehmen durchaus erwünscht sein – gerade dort finden sich Personen, zu deren Erwerbsinteressen das geringe Arbeitszeitvolumen oder auch nur eine aushilfsweise Tätigkeit als Urlaubs- und Saisonvertretung passt. Darüber hinaus dürfte ein zweiter Grund ausschlaggebend sein, der mit dem ersten stark korreliert, nämlich der hohe Frauenanteil im Beruf der Raum- und Hausratreiniger/in. Die geschlechtsspezifische Prägung dieses Berufs wird sowohl angebots- als auch nachfrageseitig stabilisiert. Einige Betriebe geben explizit an, dass sich überwiegend oder ausschließlich in erster Linie Frauen als Raum- und Hausratreiniger/innen bewerben, sie diese aber auch selber bevorzugen.

Ein alternatives Signal, das Firmen als Ausweis von Arbeitsmotivation interpretieren, sind Initiativbewerbungen. Die meisten der befragten Betriebe geben an, Namen und Adressen solcher Bewerber/innen zu notieren und diese im Falle eines Stellenangebotes zu kontaktieren. Initiativbewerbungen lassen sich nicht eindeutig den informellen Suchwegen zurechnen, da sie prinzipiell jedem offen stehen (vgl. Deeke 1991: 42). Gleichwohl erlaubt der stete Zufluss an Initiativbewerbungen den Betrieben, die Stellenausschreibungen einer nur begrenzten Öffentlichkeit zugänglich zu machen, wenn über eigene Mitarbeiter/innen niemand gefunden werden kann Dieser Suchweg ist also weniger öffentlich zugänglich als beispielsweise eine Zeitungsannonce.

Im Falle von Empfehlungen und Bewerberlisten stützen sich Unternehmen lediglich auf Vermutungen über die Eignung der Neueingestellten. Anders ist dies im Falle von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die dem Unternehmen bereits früher zur Verfügung standen – sei es als Vertretung im Urlaubs- und Krankheitsfall, sei es als Beschäftigte, denen infolge eines verloren gegangenen Auftrags gekündigt werden musste. Auch ihr Name wird zum Teil von den Unternehmen festgehalten. In diesen Fällen konnten sich die Unternehmen bereits von der Eignung der Bewerber/in überzeugen, wobei die Eignung sich sowohl auf fachliche und soziale Kompetenzen als auch auf Aspekte wie Arbeitsmotivation, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit beziehen kann. Die Rekrutierung von Urlaubs- und Krankheitsvertretungen scheint sich schon aufgrund des kurzfristigen und befristeten Bedarfs auf den ‚erweiterten internen Arbeitsmarkt’, also auf das nahe soziale und räumliche Umfeld zu beschränken: Mehrfach wurde angegeben, dass „die Nachbarin“ oder „Bekannte“ als flexible Reserve einspringt. Der ‚Aufstieg’ von einer Aushilfstätigkeit in ein dauerhaftes Beschäftigungsverhältnis lässt sich als Element eines ‚internen Arbeitsmarktes’ charakterisieren. Gleiches gilt für geringfügig Beschäftigte, die ihr Arbeitvolumen aufstocken können – die befragten Unternehmen geben zumeist an, sich um eine solche Ausweitung zu bemühen, soweit es die oben genannten Hindernisse (schmale Zeitfenster, Anfahrtswege) zulassen. Als drittes Element eines internen Arbeitsmarktes ist schließlich an die Übernahme von Beschäftigten des Vorgängerunternehmens zu erinnern.

34 Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich unter diesen Neueintritten aus der ‚stillen Reserve’ auch Personen befinden, die zuvor Leistungen aus der Sozialhilfe bezogen – die Beschäftigtenstatistik der BA weist nur Arbeitslosengeld- und Arbeitslosenhilfe-Empfänger gesondert aus.

Insbesondere bei den kleineren Betrieben rangieren die informellen Rekrutierungswege weit vor den Arbeitsagenturen. Ausschlaggebend für die Nutzung der informellen Suchwege scheint zumindest auch der hohe Nutzen zu sein, sprich die größere Gewissheit, angesichts fehlender alternativer Eignungssignale geeignete Bewerber/innen auszuwählen. Allerdings geht aus den Interviews nicht eindeutig hervor, inwieweit sich die positiven Erwartungen der Betriebe darauf beziehen, dass sich Bewerber/innen in das vorhandene Team besser einpassen oder darauf, dass sie bezüglich Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Arbeitsmotivation oder sozialer Kompetenzen geeignet sind.

Wie im nächsten Abschnitt gezeigt wird, sind neben dem Nutzen aber auch die verhältnismäßig geringen Kosten ein gewichtiges Argument. Sie können auch die unterschiedliche Nutzungsintensität nach Betriebsgröße erhellen.

Rekrutierung über die Arbeitsagenturen - Bewerberschwemme

Die durchgängig berichteten schlechten Erfahrungen der befragten Betriebe mit Bewerbungen, die über die Arbeitsagentur vermittelt werden, haben eine eingeschränkte Einschaltung der Arbeitsagentur zur Folge. Dies wird nicht mit der zu geringen Anzahl an Bewerber/innen begründet, sondern im Gegenteil mit der Vielzahl von Bewerbungen und dem gleichzeitig geringen Anteil an geeigneten Arbeitskräften unter dieser Vielzahl. Das führt zu einem nach Auffassung der Betriebe unverhältnismäßig hohen Zeitaufwand der Auswahlprozesse.

„Also Bewerbungen kommen genug, aber das ist viel Aufwand der letztendlich für uns uneffektiv ist, so dass wir unter unseren Mitarbeitern selbst werben, wir machen Bedarf in der Firma publik, und dann wird schon irgendwie jemand empfohlen.“ (Technischer Leiter, G2)

„Über das Arbeitsamt, das habe ich mir abgewöhnt. Ich habe nicht die Zeit, mich hier mit 20 Frauen zu unterhalten und davon bleiben zwei übrig und von den zweien kommt eine gar nicht erst.“ (Geschäftsführer, G3)

Nur die drei größten Betriebe (G1, G6 und G7) lassen sich von diesem Aufwand offenbar nicht abschrecken und kooperieren regelmäßig mit den Arbeitsagenturen. Dass die kleinen Betriebe (G3, G4) darauf verzichten, ist vor dem Hintergrund zu sehen, dass sie weder über eine eigene Personalabteilung verfügen noch über eine mittlere Führungsebene (Objektleiter/innen, Bereichsleiter/innen), welche die Auswahlgespräche von Arbeitskräften in den größeren Unternehmen zumeist übernehmen. Die Personalrekrutierung wird stattdessen vollständig von der Geschäftsführung bewältigt und ist hier lediglich eine Aufgabe von vielen, deren Aufwand nach Möglichkeit begrenzt wird. Aber auch in den beiden mittelgroßen Unternehmen (G2, G5) mit eigener Personalabteilung wird die Inanspruchnahme der Arbeitsagentur als zu kostspielig eingeschätzt.

Die Kritik an der Vermittlungspraxis der Arbeitsagenturen bezieht sich zum Teil explizit auf die mangelnden Kompetenzen der Bewerber/innen: So nennt ein Unternehmen als Beispiel für seine schlechten Erfahrungen mit der öffentlichen Arbeitsvermittlung eine Stellenausschreibung für einen Fensterputzer, auf die sich trotz klarer Angaben in der Stellenausschreibung Personen ohne die erforderlichen Deutschkenntnisse, Führerschein der Klasse 3 und Berufserfahrung beworben hätten: „Also da hat das Arbeitsamt offenbar gemeint: das ist ein Putzjob, da kann man jeden hinschicken.“ (Geschäftsführer, G4) Die Betriebe betrachten es als Aufgabe der Arbeitsagentur, eine stärkere Vorauswahl der Bewerber vorzunehmen. Dies wird positiv in Bezug auf gemeinnützige oder gewerbliche Vermittlungsagenturen hervorgehoben, die von den beiden ostdeutschen Unternehmen genutzt werden und ihnen als Vergleichsfolie dienen: Hier seien die Bewerber/innen dann schon „handverlesen“ (Geschäftsführer, G3). Dies bezieht sich offenbar auch auf ihre Arbeitszeitvorstellungen:

> *„Die [Vermittlungsagenturen] werden ein bisschen konkreter und richten sich mehr nach unseren Vorstellungen, weil wir ja auch teilweise vorgeben, Teilzeitarbeit bis zu 30 Stunden oder Zuverdienst-Arbeiten oder wir sagen gleich Minijob bis 400 €. Und dann beschränken die das gleich. Aber das Arbeitsamt stellt das ins SIS [Online-Stellenbörse des Arbeitsamtes] und dann melden sich hier 30 bis 40 Leute. (…) Die Leute, die sich dann melden, kommen in der Regel mit der Vorstellung, dass sie in der Woche 30-40 Stunden arbeiten können. Das können wir nicht immer gewährleisten und damit zerschlägt sich das oftmals.“ (Technischer Leiter, G2)*

Das Zitat verdeutlicht, dass die mangelnde Eignung des Klientels der Arbeitsagenturen sich nicht nur auf deren Kompetenzen bezieht, sondern auch auf die Diskrepanz zwischen angebotenem und gewünschten Arbeitszeitvolumen: Arbeitslose Transferbezieher/innen sind offenbar häufig an einem höheren Volumen und damit Gesamtverdienst interessiert, als die Unternehmen anbieten. Daher verwundert es umgekehrt nicht, dass ein kleiner Betrieb ohne regelmäßigen Kontakt zur Arbeitsverwaltung (G4) in einem Fall ausnahmsweise die Arbeitsagentur hinzuzieht, nämlich als mehrere Beschäftigte für Vollzeitstellen gesucht werden. Für Vollzeitstellen lassen sich auf diesem Weg offenbar genügend interessierte Bewerber/innen finden, während die anderen informellen Suchwege bei einer größeren Anzahl von kurzfristig zu besetzenden Stellen möglicherweise versagen, insbesondere wenn der Personalstamm eher klein ist.

Eine Übernahme größerer Objekte und eine entsprechend hohe Anzahl an Neueinstellungen kommt häufiger bei größeren Firmen vor, so dass die unterschiedliche Nutzung der Arbeitsagenturen nicht nur mit den geringeren personellen Ressourcen bei kleineren Betrieben zu erklären ist, sondern auch mit ihrem unterschiedlichen Personalbedarf. Das gleiche gilt für Zeitungsannoncen, die ebenfalls nur von den größeren Betrieben eingesetzt werden; vor allem bei massenhaften Einstellungen (neue Aufträge). Von den kleinen Firmen werden hingegen alternativ zu den genannten informellen Suchwegen lediglich Aushänge in Geschäften und Lokalen in der Nähe des Reinigungsobjektes genutzt.

Gleichwohl können die Arbeitsagenturen nach Erfahrung der Personalverantwortlichen der größeren Betriebe ihre Anfragen auch oftmals nicht bedienen. Eine Gesprächspartnerin aus der Geschäftsleitung der Niederlassung eines großen Unternehmens (G6) räumt aber zugleich ein, dass dies auch durch die Kurzfristigkeit ihrer Anfragen bedingt sei, da sie in 90% der Fälle erst zwei Wochen vor Arbeitsbeginn mit der Bewerbersuche beginnen könne.

5.3.3 Auswahl

Der Auswahlprozess verläuft in den Betrieben weitgehend ähnlich. Die wichtigsten Stationen sind hier ein mündlicher Erstkontakt, oftmals auch nur telefonisch, bei dem bereits ein Teil der Bewerber/innen ausscheidet: Sei es, weil sie leicht überprüfbare Auswahlkriterien wie Deutschkenntnisse, Berufserfahrung, Führerschein oder Arbeits- und Aufenthaltsgenehmigung nicht erfüllen, sei es, weil die Stelle aufgrund der Lage und des Umfangs der Arbeitszeit oder der räumlichen Erreichbarkeit der Arbeitsstelle für sie nicht in Frage kommt.

Zum Teil werden diese Fragen aber auch bei der nächsten Station geklärt, nämlich dem Probearbeiten im Objekt selbst. Zu diesem Anlass werden in der Regel auch die notwendigen Unterlagen (Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis, Lohnsteuerkarte etc) mitgebracht. Nur zwei Unternehmen (G5, G7) schalten zwischen diese beiden Stationen noch ein Gespräch in den Geschäftsräumen der Firmen. Auch schriftliche Bewerbungen wurden bis auf ein Unternehmen (G2) nicht verlangt. Zu dem Termin im Objekt sind in der Regel direkte Vorgesetzte, also Vorarbeiter/in oder Objektleitung anwesend; sie entscheiden im wesentlichen über die Einstellung und senden auch die Unterlagen der von ihnen empfohlenen Bewerber/innen an die Unternehmenszentrale. Betriebsräte (falls vorhanden) nehmen nicht an den Auswahlgesprächen teil.

Als Auswahlkriterien spielen vor allem Aspekte eine Rolle, die relativ leicht überprüfbar sind. Darunter befinden sich Kriterien, die zwingend erforderlich sind (optischer Eindruck, Gesundheit/Körperliche Fitness, zeitliche Flexibilität, zum Teil Führerschein oder Gabelstaplerschein), und solche, bei denen die Unternehmen zwar Bewerber/innen mit den entsprechenden Anforderungen bevorzugen, dies aber nicht zur unbedingten Voraussetzung erheben (Berufserfahrung, Deutschkenntnisse).

Als wichtigstes Kriterium wird nahezu einheitlich das „äußere Erscheinungsbild“ oder der „optische Eindruck“ genannt. Beschäftigte sollten „ordentlich aussehen“ und „ihr Äußeres im Griff haben“. Das Spektrum der damit verbundenen Vorstellungen umfasst dabei sowohl die Körperhygiene als auch Merkmale wie das Tragen eines Kopftuchs oder Piercings. Begründet wird dies zumeist damit, dass von Kundenseite hierauf Wert gelegt werde; nicht selten lehnten Unternehmen Frauen mit Kopftuch ab.

Ein zweites Ausschlusskriterium ist die zeitliche Verfügbarkeit. Damit ist vor allem die Bereitschaft gemeint, zu den branchentypischen Zeiten zu arbeiten, die in der Regel außerhalb der üblichen Arbeitszeiten liegen. In drei der besuchten Objekte (ein Altenheim, ein Krankenhaus, Verkehrsreinigung) müssen Beschäftigte im mehrwöchigen Turnus auch an Wochenenden arbeiten, in einem Objekt (Verkehrsreinigung, G3) wird ausschließlich in Nachtschichten gearbeitet. Über ihre reguläre Arbeitszeit hinaus müssen Beschäftigte zudem als Krankheitsvertretungen einspringen. Aus diesem Grund werden nach Angabe einer Vorarbeiterin (G1) auch ältere Bewerber/innen gerne eingestellt, weil diese keine kleinen Kinder mehr zu betreuen hätten und daher flexibel für Krankheitsvertretungen zur Verfügung stünden. Dies kann zumindest partiell das relativ hohe Durchschnittsalter in der Branche erklären; zumindest werden von keinem Betrieb Vorbehalte gegen ältere Bewerber/innen geäußert.

In den Interviews blieb offen, inwieweit bereits bei der Einstellung die Bereitschaft zum flexiblen Einsatz erfragt oder an anderen Kriterien festgemacht wird. Eine Objektleiterin verweist aufgrund der schwierigen Überprüfbarkeit dieser Flexibilität auf die Probezeit:

> *„Dann frage ich: Wie flexibel, wie schnell kann er kommen, wenn ich in der Nacht jemanden brauche? Wobei auch viele am Anfang sagen: ‚Ja, kein Problem.‘ Und dann hört man plötzlich: ‚Nee, ich kann jetzt nicht kommen. Das geht jetzt nicht.‘ Das erfährt man dann mit der Zeit, deshalb ist die Probezeit gut.“ (Objektleiterin, G1)*

Dieses Beispiel bezieht sich auf die Müllbeseitigung in einem Industriebetrieb, in dem ausnahmsweise auch nachts gearbeitet wird. Bereits die reguläre Lage der Arbeitszeit stellt aber insbesondere für Beschäftigte mit betreuungsbedürftigen Kindern ein Problem dar, so dass es, wie eine Vorarbeiterin berichtet (G1), hier bewerberseitig nach dem Vorstellungsgespräch zur Absage kommen kann. Von Seiten der Betriebe wird das Vorhandensein von kleinen Kindern hingegen nicht als Ablehnungsgrund genannt.

Da Reinigungsarbeit auch von den Geschäftsleitungen explizit als harte körperliche Arbeit eingeschätzt wird, spielt körperliche Fitness ebenfalls eine Rolle bei der Auswahl. Allerdings wird die Leistungsfähigkeit von den Betrieben nicht am Alter festgemacht. Ausschlusskriterien sind hingegen nachgewiesene gesundheitliche Beeinträchtigungen wie Bandscheibenvorfälle oder Allergien im Zusammenhang mit Chemikalien, wobei Unternehmen hier auf die Selbstauskunft der Bewerber/innen angewiesen sind.

Als Voraussetzung werden zudem von allen Betrieben Deutschkenntnisse genannt. Die Betriebe scheinen sich dabei zum Teil aber auch mit eher geringen Kenntnissen zufrieden zu geben, die eine grundlegende Verständigung mit den Vorgesetzten ermöglicht. In kleineren Objekten ohne anwesende Vorgesetzte muss die Verständigung darüber hinaus auch mit Kunden möglich sein – etwa wenn ein Kunde die Reinigungskraft bittet, anstelle eines Raumes ausnahmsweise einen anderen Raum zu reinigen (G4). In größeren Objekt stellen geringe Deutschkenntnisse im alltäglichen Arbeitsablauf hingegen zumindest dann kein Problem dar, wenn direkte Vorgesetzte präsent sind, die selbst die am meisten verbreitete Fremdsprache, nämlich türkisch, sprechen – dies war in zwei Objekten der Fall. Eine Vorarbeiterin (G1) gibt an, bei Verständigungsschwierigkeiten den Neueingestellten länger als bei anderen Beschäftigten eine bereits erfahrene Kollegin zur Seite zu stellen, die die Arbeitsabläufe durch Zeigen vermittelt.

Berufserfahrung in der Unterhaltsreinigung wird von immerhin drei Firmen (G1, G3, G6) als wünschenswert bezeichnet, allerdings nicht als Ausschlusskriterium behandelt. Dennoch bringen viele Beschäftigte diese Berufserfahrung mit, wie unsere statistischen Auswertungen gezeigt haben, aber auch die Praxis der Übernahme von Beschäftigten der Vorgängerfirma belegt. Für diese Übernahme spricht auch, dass sich die Beschäftigten ähnlich wie im Falle der Aushilfen-Pools bereits bewährt haben: Auch hier werden zum Teil auf Hinweis der Kunden nur solche Beschäftigte übernommen „die gut waren“ (Geschäftsführer, G4). Eine Berufsausbildung, auch eine fachfremde, wird von Betrieben hingegen nicht ausdrücklich bevorzugt. Allerdings verfügen in den beiden ostdeutschen Betrieben 80% und 95% der Beschäftigten über eine fachfremde Ausbildung. Von den westdeutschen Betrieben werden diese Angaben hingegen gar nicht erst erhoben; nur zwei Betriebe konnten dazu ungefähre Angaben machen.

Schließlich sind formale Zertifikate für einen kleinen Teil der Arbeitsplätze erforderlich: Ein Führerschein wird insbesondere für Hausmeistertätigkeiten und die Glasreinigung verlangt; aber auch für ‚Springer', die für kleinere Sonderaufträge oder bei Personalausfällen zum Einsatz kommen, sowie bei Beschäftigten in der Unterhaltsreinigung, die mehrere Treppenhäuser mit jeweils geringem Stundenaufkommen reinigen. In einem Betrieb (G1) werden für die Arbeitsplätze in der Müllbeseitigung in einem Industrieunternehmen zudem Gabelstaplerscheine und Berufserfahrung vorausgesetzt.

Hohes Gewicht liegt darüber hinaus auf der Probearbeit, die sich über einen Teil oder die gesamte Arbeitszeit am ersten Tag erstrecken kann. Bereits zu diesem Zeitpunkt wird dabei zum Teil auch schon auf die Schnelligkeit geachtet:

> *„Zum Beispiel im Hotelgewerbe, da müssen in einer Stunde vier Zimmer gemacht werden, und da machen die dann mal zwei Zimmer mit und dann sehen wir schon, ob sie schnell genug sind, und sie sehen auch, was auf sie zu kommt. Dabei sind die Anforderungen am geringsten, das kann jeder, da kommt es nur drauf an, will er es machen oder ist es ihm zu stressig." (Technischer Leiter, G2)*

In welchem Maße bereits zum Zeitpunkt der Einstellung die Fähigkeit abverlangt wird, gleichermaßen gründlich wie ausreichend schnell zu arbeiten, lässt sich aus den Gesprächen nicht eindeutig entnehmen. Deutlich wurde aber, dass sich die Überprüfung dieser Leistungsfähigkeit beziehungsweise -bereitschaft auch noch auf die ersten Wochen bis Monate nach der Einstellung erstreckt. Die eigentliche Auswahl findet somit in der Zeit nach der Einstellung statt:

> *„Wir haben eine Probezeit, das ist unser Hauptseinstellungskriterium, das heißt also: Reinkommen, zugucken, testen, und dann eben entscheiden, ja oder nein. Wir haben ja auch das Instrument der befristeten Beschäftigung, was wir sehr stark einsetzen, (…) wir befristen alle Arbeitsverhältnisse auf sechs Monate und verlängern das jedes Mal um ein halbes Jahr." (Geschäftsführer, G5)*

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass zum Zeitpunkt der Einstellung für die weitaus meisten Stellen qualifikationsfremde Kriterien die größte Rolle spielen: Neben der Lage und Flexibilität der Arbeitszeit ist dies vor allem das ‚Erscheinungsbild', welches zum Teil mit Rücksicht auf Kundenwünsche recht eng ausgelegt wird (Kopftuch). Aus beiden Gründen wird daher bereits ein Teil der Bewerber/innen ausgeschlossen oder tritt selber von der Bewerbung zurück. Spezifische Kenntnisse und Fähigkeiten werden hingegen zu diesem Zeitpunkt kaum vorausgesetzt. Allerdings spielt die beiderseitige Einschätzung eine gewisse Rolle, ob die Bewerber/innen voraussichtlich imstande sind, die tätigkeitsspezifischen Fähigkeiten binnen kurzer Zeit zu erlernen, insbesondere die (dauerhafte) Bewältigung der widersprüchlichen Anforderungen von Schnelligkeit und Gründlichkeit. Auch aus diesem Grund kommt es bereits zu diesem Zeitpunkt zum Ausschluss oder auch zum bewerberseitigen Rücktritt. Die endgültige Beurteilung dieser Fähigkeit von Firmenseite wird aber in der Regel auf die Zeit nach der Einstellung verschoben.

5.3.4 Einmündung

Die Intensität und Länge der Einarbeitung hängt in den Betrieben von zwei Aspekten ab: zum einen von der Erfahrung und Lernfähigkeit der Neueingestellten, zum anderen davon, inwiefern die Unternehmen den Neueinstellten ausreichend Anleitung und Einarbeitungszeit geben, um die geforderte Leistung in der gebotenen Schnelligkeit und Gründlichkeit zu bewältigen. Letzteres ist auch abhängig davon, inwieweit die Unternehmen die Bewältigung der tätigkeitsspezifischen Anforderungen als Frage des Könnens oder Wollens begreifen, mithin als etwas, das man erlernen kann, oder als etwas, was man ‚einfach hat’ oder will.

Einarbeitung

Bei der Einarbeitung lassen sich drei Phasen unterscheiden: Zu Beginn erfolgt eine Einweisung in die Reinigungsmittel und -technik, in den Ablauf der Arbeitsschritte und den Reinigungsturnus – nicht jede Fläche wird im gleichen zeitlichen Abstand gereinigt. Zudem werden je nach Größe des Objektes zur ersten Orientierung die Räumlichkeiten gezeigt und es werden objektspezifische Sicherheitsregeln erläutert. Dies erfolgt zumeist durch die direkten Vorgesetzten. Im zweiten Schritt führen die Neueingestellten die Reinigung ihres Bereichs unter Anleitung oder zumindest Begleitung von Vorgesetzten oder erfahrenen Kolleginnen und Kollegen durch. Alternativ begleiten sie auch andere Beschäftigte bei deren Reinigung. Dies kann sich über mehrere Tage ziehen. Die dritte Phase ist schließlich dadurch gekennzeichnet, dass Beschäftigte die Reinigung alleine ausführen, jedoch häufigere Kontrollen stattfinden als üblich oder sie sich mit Fragen an ihre Vorgesetzten und/oder Kolleg/innen wenden können. Nach Abschluss dieser Phase wird von ihnen erwartet, dass sie ihre Arbeit in der üblichen Zeit und Qualität erledigen. Nach der Schilderung einer Objektleiterin (G1) wurde bei der ‚Objekteinrichtung’ bereits ein gewisser Anteil von Kündigungen eingeplant; hier stellte man zu Beginn 10% mehr Beschäftige ein als benötig wurden: „Dann konnte man sortieren, die ist gut, die kann bleiben. Innerhalb von einem Monat hatten wir eine komplette Mannschaft, die flexibel und gut war.“

Der Zeitraum, über den sich diese drei Phasen erstrecken, umfasst mehrere Wochen. Die Einschätzungen, wie viel Zeit die Beschäftigten im Regelfall zur Einarbeitung benötigen, schwanken zwischen einer und drei Wochen. Wenn unternehmensseitig gekündigt wird, so geschieht dies nach Aussage zweier Unternehmen in der Regel innerhalb des ersten Monats (G3, G1). Dies ist auch der Zeitraum, innerhalb dessen Beschäftigte in der Regel aus eigenem Antrieb kündigen, weil sie feststellen, dass sie die Tätigkeit nicht auf Dauer ausüben können oder wollen.

Bei der Einarbeitung kommt es aber nicht nur auf die Länge, sondern auch auf die Intensität an. Damit ist vor allem gemeint, wie viel Anleitung den Neueingestellten bei der Einarbeitung gegeben wird und in welchem Maße sie sich die erforderlichen Fähigkeiten selbst beibringen müssen. Nach der obigen Einteilung kann insbesondere die zweite Phase mehr oder weniger ausgedehnt werden. Wie eine Betriebsrätin berichtet, hat sich diese Phase im Laufe der vergangenen Jahre angesichts immer geringerer personeller Ressourcen verkürzt:

„Wenn ich an die Zeit denke, wo ich angefangen habe: da hat man die neuen Mitarbeiter einer Frau zugeteilt, die ist dann mit auf die Station und hat das Putzen gelernt, nebenbei, dazugehörend. Das kann man heute gar nicht mehr, das lässt sich nicht mehr rechnen, also macht man es über einen kurzen Zeitraum.“ (Betriebsrätin, G6)

Nach Abschluss der drei Phasen ist der Einstellungsprozess allerdings nicht vollständig abgeschlossen: Anschließend werden die Beschäftigten gewissermaßen in einer vierten Phase weiterhin genauer daraufhin beobachtet, ob sie die geforderte Leistung auch dauerhaft erbringen oder nach einiger Zeit wieder nachlassen. In mehreren Untenehmen wird angegeben, dass zu diesem Zweck Probezeiten von einem Vierteljahr nochmals verlängert werden können (G2) oder grundsätzlich die Möglichkeiten der Befristung von Arbeitsverträgen vollständig ausgeschöpft werden (G5). Von beiden Unternehmen wird die tariflich vereinbarte Probezeit von zwei Wochen als zu kurz ansehen, um die Eignung der Bewerber/innen abschließend beurteilen zu können.

Die Angaben zur Häufigkeit der Kündigungen in den ersten Wochen weichen je nach Befragten zum Teil erheblich voneinander ab: Von Unternehmensseite her wird die Fluktuation generell als gering angegeben. Eine Betriebsrätin hingegen, die für rund 2.000 Beschäftigte zuständig ist, spricht von häufigen Kündigungen und beziffert diese auf fünf bis sechs pro Woche (G6). Eine Beschäftigte in einem anderen Unternehmen (G3) hat im Zeitraum von 12 Jahren in ihrem Objekt mit aktuell sechs Beschäftigten 37 beschäftigten- oder unternehmensseitige Kündigungen gezählt.

Die Auswahl vollzieht sich somit sowohl durch unternehmensseitige Selektion als auch durch beschäftigtenseitige ‚Selbst-Selektion'. Der Unterschied zwischen freiwilliger und unternehmensseitiger Kündigung ist dabei weniger als kategorial anzusehen; sie besitzen häufig die gleiche Ursache, nämlich die fehlende Übereinstimmung von Leistungsanforderung und -fähigkeit der Beschäftigten. Der Unterschied besteht vor allem darin, wer diesen ‚Mismatch' feststellt. Die mangelnde Übereinstimmung beruht dabei oftmals darauf, dass in der öffentlichen Wahrnehmung eine mangelnde Abgrenzung von Reinigung im eigenen Haushalt und der Reinigung in der gewerblichen Gebäudereinigung vorherrscht:

„Wir haben nur sozusagen angelernte Mitarbeiter, die Gebäudereinigung nicht gelernt haben. Und das ist eben das komplizierte, weil die der Meinung sind, so wie das zu Hause läuft, können sie das im Unternehmen auch machen - und das funktioniert nicht. Also es kommen Leute zu uns, die bewerben sich und sagen: ‚Ja, was kann da schon dabei sein, Reinigung, na ja'. Und wenn es dann zur Sache geht: ‚Nee, ich schaffe das nicht'. Der Zeitdruck, es ist der Zeitdruck da, über den Preis. (...). Dann sage ich: Das tut mir leid, Sie haben noch einen Monat Zeit, sehen Sie zu, dass Sie da reinkommen, ansonsten kommen wir nicht zurecht.“ (Geschäftsführer, G3)

„Es gibt immer ‚flotte Bienen' und immer Leute, die denken ‚ich geh' mal eben putzen', aber damit ist das nicht getan, vor allem nicht in Krankenhäusern. Da hat man also in den ersten sechs Wochen schon häufig Kündigungen.“ (Betriebsrätin, G6)

Wie viele Beschäftigte dabei durch das Raster fallen, hängt aber auch davon ab, wie viel Zeit und Anleitung von Seiten der Unternehmen gegeben wird. Dies hängt wiederum, wie im Folgenden gezeigt wird, auch von der Einschätzung ab, inwieweit es sich bei den tätigkeitsspezifischen Fähigkeiten um etwas handelt, was man lernen kann oder was man ‚hat' oder ‚will'.

Leistungsfähigkeit und soziale Kompetenzen: Zwischen Können und Wollen

Ein Beispiel für die Einschätzung, dass die tätigkeitsspezifischen Anforderungen prinzipiell erlernbar sind – insbesondere die Fähigkeit, Schnelligkeit und Gründlichkeit zu vereinbaren, sowie die Fähigkeit, sich die Zeiten selbständig einzuteilen - ist das folgende Zitat:

> *„Ich denke mal, dass man davon ausgehen kann, in einer Woche das wesentliche gezeigt und gesagt zu haben. Dann muss es eigentlich funktionieren. Nur wie ich dann selber mit meiner Arbeit alleine klarkomme, das muss ich danach erst einteilen, das muss ich erst lernen. Wir haben Leistungsverzeichnisse, wo drin steht, was wann gemacht wird, aber wie ich es dann im Endeffekt mache und an welchem Tag ich es mache, das bleibt mir dann selber überlassen, daher muss ich dann selber gucken, wie ich die Zeit nutzen kann, damit ich alles geschafft kriege – was sehr sehr schwer ist.“ (Betriebsrätin, G6)*

Auf der Grundlage dieser Einschätzung bemühen sich Vorgesetzte zum Teil darum, den Beschäftigten die von ihnen benötigte Zeit zu gewähren:

> *„Die ältere, erfahrene Hausfrau, die hat das vielleicht innerhalb einer Woche drauf. Die hat sich ihre Zeiten eingeteilt – wie lange darf sie da und dafür brauchen und so weiter. Nur es gibt auch Mitarbeiter, die geistig sehr sehr langsam sind. Und so ein Mitarbeiter braucht länger, teilweise Wochen. Das ist ganz bestimmt nicht gegen diese Mitarbeiter gerichtet, nur die brauchen eben länger. (...) Wenn man ihnen aber die Zeit lässt und sie auch führen kann, dann muss man sagen, hat man dann auch fabelhafte Mitarbeiter.“ (Objektleiterin, G6)*

Dieser prinzipiellen Einschätzung der Leistungsfähigkeit als eine zu erlernende Kompetenz steht die Auffassung gegenüber, dass diese Fähigkeit jede/r besitzt beziehungsweise man die Bewältigung der Leistungsanforderung einfach ‚wollen' muss:

> *„Die Tätigkeit an sich ist einfach, das kann jeder, aber die Schwierigkeit ist, sich mit dem Job und der Leistungsforderung – superschnell aber trotzdem gründlich – einverstanden zu erklären. Wenn aber einer will, dann schafft er das auch.“ (Technischer Leiter, G2)*

Noch deutlicher ausgeprägt ist diese Auffassung bezüglich weiterer sozialer Kompetenzen wie dem Umgang mit den Bewohnern und Bewohnerinnen von Altenheimen und Krankenhäusern: Zwar ist den Vorgesetzten klar, dass man hierfür „nicht jeden“ nehmen kann (s. Abschnitt 5.2.2), jedoch wird dies eher als Frage der natürlichen Begabung oder des Wollens begriffen: „Das braucht man nicht lernen, das hat man einfach; wenn ich hier arbeiten will.“ (Mitarbeitende Vorarbeiterin, G2)

Im betrieblichen Alltag wird dementsprechend kein Raum zum Erlernen der entsprechenden Fähigkeiten gelassen und Fehlverhalten relativ unverzüglich mit Kündigung sanktioniert. Dabei sind diese alltagsweltlichen Auffassungen über die mangelnde Erlernbarkeit vermutlich geprägt von der ökonomischen Situation: Da wiederholtes Fehlverhalten der Beschäftigten im schlechtesten Fall den Verlust von Aufträgen zur Folge haben kann, müssen grundlegende Fähigkeiten bereits bei Einstellung vorhanden sein. Insofern gilt zumindest, in Abwandlung des obigen Zitates: „Das hat man einfach zu haben."

Wer diese Fähigkeiten hingegen nicht mitbringt, ist weitgehend auf sich selbst gestellt, sie innerhalb eines relativ kurzen Zeitraums zu erlernen. Die Zeit und Ressourcen, die von den Betrieben dafür zur Verfügung gestellt werden, entscheiden maßgeblich mit darüber, wer eine Verbleibschance im Unternehmen hat und wer nicht. Zwar wären diese Fähigkeiten zumindest nach den Erfahrungen einiger Vorgesetzter prinzipiell erlernbar – man mag angesichts der eher kurzen Einarbeitungszeiten von wenigen Wochen auch von einem ‚Crashkurs' sprechen. Wenn Unternehmen jedoch nicht einmal Zeit und Ressourcen für einen ‚Crashkurs' bereitstellen, dann sinkt der Anteil derer, die die Probezeit bestehen. Angesichts der aktuellen Arbeitsmarktsituation entstehen den Betrieben jedoch offenbar derzeit keine Probleme, selbst wenn sie Anlernzeiten weiter verkürzen.

5.3.1 Stellenbesetzungsprobleme

Als Stellenbesetzungsprobleme gelten üblicherweise Schwierigkeiten, eine offene Stelle zeitnah zu besetzen. Im Folgenden sollen jene wenigen Situationen und Fälle kurz skizziert werden, die von den Unternehmen geschildert wurden. Wie in Abschnitt 5.3.2 zu sehen war, ist das größte Problem aus Sicht der Betriebe derzeit aber eher das Gegenteil, nämlich eine ‚Bewerberschwemme'.

Die meisten Nennungen von Stellenbesetzungsproblemen beziehen sich auf die Vergangenheit: Generelle Schwierigkeiten bei der Personalsuche liegen nach Auskunft einer Objektleiterin (G6) ungefähr 15 Jahre zurück: In diesen wirtschaftlich guten Zeiten sei es aufgrund der geringen Reputation von Reinigungsarbeit schwierig gewesen, Stellen zu besetzen. Mehrere Unternehmen geben zudem an, im Jahr 1999 infolge der Reform der geringfügigen Beschäftigung übergangsweise Schwierigkeiten gehabt zu haben, die Lücke zu füllen, die durch die Kündigung von Nebenerwerbstätigen entstand. Dabei ist allerdings zu beachten, dass der Personalbedarf hier offenbar kurzfristig und in größeren Mengen entstand, da sich nach Angabe der Betriebe vor der Reform ein erheblicher Teil der Beschäftigten aus dieser Gruppe rekrutierte und diese in großer Zahl und oftmals von einem auf den anderen Tag kündigten. Zu anhaltenden Stellenbesetzungsproblemen kam es dadurch nicht.

In der jüngeren Vergangenheit beschränken sich Stellenbesetzungsprobleme hingegen auf Objekte, die nur schwer mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen sind und ein firmeneigener Fahrdienst von den Kunden nicht refinanziert wird. Im ländlichen Raum werden Fahrdienste zum Teil von den Reinigungsfirmen organisiert, dies lohnt sich jedoch nur für größere Objekte.

Daher übernehmen überregional tätige Firmen die Reinigung kleinerer Objekte nur dann, wenn sich dies mit weiteren in der Nähe gelegenen Objekten kombinieren lässt. Die Besetzung ist umso schwieriger, je weniger Arbeitszeitvolumen mit dem langen Anfahrtsweg verbunden ist: „Wo zum Beispiel eine Person 10 km außerhalb von Köln fahren muss, nur um zwei Toiletten zu reinigen." (Objektleiterin, G1)

Darüber hinaus werden von Firmen mehrfach Fälle genannt, in denen ihnen Bewerber/innen aus weiteren Gründen absagen und somit die Anzahl der potentiell in Frage kommenden Bewerber/innen reduzieren. Angesichts der oben erwähnten Vielzahl von Bewerbungen entsteht den Unternehmen dadurch jedoch allenfalls geringfügig erhöhter Aufwand; kein Unternehmen gibt hingegen an, seine Stellen deshalb nicht besetzen zu können. Bei diesen Gründen handelt es sich um solche, die in der Literatur üblicherweise als Ursachen für ein ‚soziales' oder ‚motivationsbedingtes' Mismatch bezeichnet werden (vgl. Christensen 2001) und die in Unternehmensbefragungen als ‚ungeeignete Arbeitszeitverwartungen' oder ‚zu hohe Lohnvorstellungen' abgefragt werden (vgl. Leicht u.a. 2004). Unsere Fallstudien erlauben hier, solche Fälle im Kontext zu betrachten und darüber aufzuklären, welche Motivlagen sich genau dahinter verbergen.

Bewerberseitige Absagen oder ein geringerer Zufluss an Bewerbungen werden zum einen im Falle von „unorthodoxen Arbeitszeiten“ (Assistentin Geschäftsleitung G6) registriert, also spät abends oder früh morgens ab 4.30 Uhr. Die Gesprächspartnerin führt dies darauf zurück, dass für diese Stellen Personen mit kleinen Kindern ausscheiden. Ähnlich macht ein anderer Geschäftsführer (G5) beschäftigtenseitige Kündigungen an einem Mangel von Kinderbetreuungsmöglichkeiten fest:

> *„Also eine Tagesmutter oder so Dinge, das macht eigentlich nur Sinn, wenn man einen gut bezahlten Job hat, was ja wieder nicht passt, weil wir sind ja nun mal im Niedriglohnbereich hier. Und das ist ein echtes Problem. Und das hatten wir jetzt mehrfach: die Kindergärten machen erst um 8, 9 Uhr auf, und da ist der Markt gelaufen. (...) Da hören viele auf, zwangsweise, obwohl sie gerne weiterarbeiten würden, wenn sie eben diese zwei Stunden Kinderbetreuung hätten.“*

Ein anderer Geschäftsführer (G3) führt diese Schwierigkeiten hingegen darauf zurück, dass Bewerber/innen nicht bereit sind „für so wenig Geld so früh morgens aufzustehen“.

Bezüglich der ‚überzogenen Lohnvorstellungen' überwiegen allerdings Aussagen, die sich auf die Höhe des Gesamtverdienstes und nicht auf die Höhe des Stundenlohnes beziehen. Dass Erwerbslose an einem höheren Stundenvolumen interessiert sind als ihnen die Reinigungsfirmen anbieten, wurde bereits im Zusammenhang mit den Rekrutierungswegen erläutert und betrifft offenbar insbesondere arbeitslose Transferbezieher/innen. Tatsächlich macht sich hier also ein zu geringer Abstand zwischen Transfer und Gesamtverdienst bemerkbar, wie ein Gesprächspartner am Beispiel einer Halbtagsstelle (20 Stunden) ausführt:

> *„Die Diskrepanzen zwischen Arbeitslosengeld, Arbeitslosenhilfe, Zuverdienst und der Möglichkeit, Geld mit richtiger Arbeit zu verdienen, die sind einfach zu gering. (...)Dann kriegen sie 500 €, übrig bleiben 400 €, aber vom Arbeitsamt kriegt er ja auch 400 € plus die 165 €, ist er dann schon bei 565 €. Wenn man dann sagt, dass sie ja so nichts für die Vorsorge machen können, heißt es, es wäre ihnen egal und weg sind sie. Das ist bei uns hier im Osten die wirtschaftliche Situation. Und oft kommt noch hinzu, dass nicht nur einer, sondern beide arbeitslos sind, also Mann und Frau, und das ist ja in Westdeutschland nicht ganz so ausgeprägt. Hier sind sie einfach darauf angewiesen das Geld jeden Monat zusammen zu kriegen, das sie zum Überleben brauchen, und da rechnen die nur, wie läuft´s für mich am günstigsten.“ (Technischer Leiter, G2)*

Allerdings verdeutlicht das Zitat zugleich, wie nah der Einkommensbereich in der Gebäudereinigung am Existenzminimum liegt: Bei einer sozialversicherungspflichtigen Teilzeitstelle sind lediglich Einkommen zu erzielen, die kaum über dem Arbeitslosengeld II zuzüglich Wohnkosten liegen. Mit geringfügigen Beschäftigungsverhältnissen, die zumindest in Westdeutschland weit häufiger angeboten werden, lassen sich schon per definitionem keine existenzsichernden Einkommen erzielen, allenfalls als Zuverdienst in Verbindung mit Sozialleistungen oder einem weiteren Einkommen des Partners. Zwar berichten Unternehmen auch von Bewerber/innen, die selbst bei Vollzeitstellen angesichts des geringen Abstandes zum Arbeitslosengeld kein Interesse haben – allerdings sind Vollzeitstellen ohnehin äußerst selten, und außerdem führen vereinzelte Absagen von Bewerber/innen angesichts der Masse von Bewerbungen nicht zu Stellenbesetzungsproblemen.[35]

5.4 Zusammenfassung

Stellenbesetzungsprozesse sind in der Gebäudereinigungsbranche in hohem Maße durch die gegenwärtige Arbeitsmarktsituation und die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in der Branche geprägt. Die hohe Arbeitslosigkeit führt dazu, dass Rekrutierungswege wenig öffentlich sind. Zudem sehen sich Betriebe aufgrund des starken Preiswettbewerbs dazu gezwungen, von neu eingestellten Beschäftigten möglichst von Beginn an die Bewältigung hoher Leistungsziele zu verlangen und entsprechend kurze Anlernzeiten anzusetzen.

Die Bewältigung der Leistungsanforderungen, genauer die gleichzeitig schnelle und gründliche Ausführung der Reinigung setzt nicht allein eine gute körperliche Konstitution und Gesundheit voraus, sondern stellt zumindest nach Auffassung einiger Personalverantwortlicher eine erlernbare Kompetenz dar. Diese Fähigkeit ist allerdings nicht im Auswahlgespräch zu überprüfen, daher findet die Auswahl schwerpunktmäßig in Probearbeit und Probezeit statt. In den ersten Wochen der Beschäftigung vollzieht sich ein Prozess der (arbeitgeberseitigen) Selektion oder der (bewerberseitigen) Selbst-Selektion.

35 Eine Ausnahme stellt hier ein westdeutsches Unternehmen (G5) dar; der Geschäftsführer begründet den geringen Anteil an sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung damit, dass es hierfür einen Bewerbermangel gäbe, weil arbeitslose Leistungsbezieher/innen an einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung in diesem Niedriglohnbereich nicht interessiert seien. Allerdings ist nicht klar, auf welchen Erfahrungen diese Einschätzung beruht, da er zugleich angibt, weder mit der Arbeitsagentur zu kooperieren, noch seine Stellen in Zeitungen zu annoncieren, sondern die Stellen hauptsächlich über den eigenen Mitarbeiterkreis zu vergeben. Die Vermeidung einer breiteren Öffentlichkeit über Zeitungsannoncen und Arbeitsagenturen begründet er mit der Befürchtung, auf diesen Wegen zu viele Bewerbungen zu erhalten – auch dies steht in einem gewissen Gegensatz zu seiner Einschätzung eines Bewerbermangels für sozialversicherungspflichtige Stellen.

Im Falle der freiwilligen Kündigung durch die Beschäftigten ist angesichts der geringen Anlernzeit und hohen Leistungsanforderungen kaum davon auszugehen, dass dies aus bloßer ‚Arbeitsunwilligkeit' der Beschäftigten erfolgt.

Als zentrales Problem bei der Stellenbesetzung identifizieren die Betriebe eine ‚Bewerberschwemme'. Stellenbesetzungsprobleme im engeren Sinne entstehen den Betrieben hingegen nicht, mit vereinzelten Ausnahmen bei Stellenangeboten, die durch geringe Verdienstmöglichkeit und eine schlechte Erreichbarkeit beziehungsweise lange Anfahrtswege gekennzeichnet sind. Beispiele für ‚ungeeignete Lohnerwartungen' beziehungsweise ‚ungeeignete Arbeitszeiterwartungen' bezogen sich in erster Linie auf den niedrigen Gesamtverdienst, der durch die weit verbreitete geringfügige Beschäftigung, aber auch Teilzeitstellen zu erzielen ist.

Aus Sicht von Arbeitslosen stellt sich die Situation weit ungünstiger dar: Der Zugang für Arbeitslose wird durch die geringe Öffentlichkeit von Rekrutierungswegen erschwert. Auch die Rekrutierung über die Stundenaufstockung von geringfügig Beschäftigten, Urlaubs- und Krankheitsvertretungen oder ehemalige Beschäftigte stellen ein zweischneidiges Schwert dar: Zwar bieten sie Randbeschäftigten die Möglichkeit eines ‚Aufstieg' in (knapp) existenzsichernde Beschäftigungsverhältnisse, diese sind jedoch nur mittelfristig über eine oder mehrere Stufen zu erreichen. Von Arbeitslosen wird somit die Bereitschaft verlangt, über eine gewisse Phase flexibel für nicht-existenzsichernde Arbeitsverhältnisse zur Verfügung zu stehen. Auf diese Art von ‚Übergangsarbeitsmärkten' sind aber weder Arbeitsvermittlungen noch Sozialversicherungssysteme bislang hinreichend eingestellt. Offen ist, inwieweit sich dies nach der Erhöhung der anrechnungsfreien Zuverdienstmöglichkeiten von Arbeitslosen ab Oktober 2005 verändern wird.

6 Hotels

6.1 Besonderheiten und Rahmenbedingungen

Die Tourismuswirtschaft gilt als Wachstumsbranche und Beschäftigungsmotor, auch wenn sie in den letzten Jahren mit einigen Rückschlägen konfrontiert war. Mit rd. 2,8 Mio. Beschäftigten und einem Anteil am Bruttoinlandsprodukt von 8% ist sie ein gewichtiger Wirtschaftsfaktor (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit 2003: 15). Branchenverbände signalisierten noch in der jüngeren Vergangenheit die Aufnahmefähigkeit des Branchenarbeitsmarktes und bezifferten die Arbeitskräftelücke im Gastgewerbe auf 65.000 Stellen (vgl. Tophotel 2002). Unternehmensbefragungen im Gastgewerbe berichten immer wieder von Stellenbesetzungsproblemen, auch im Bereich von Arbeitsplätzen, für die keine einschlägige Ausbildung verlangt wird (vgl. European Central Bank 2002: 18). Das war für uns ein Grund, diese Branche in die Untersuchung aufzunehmen. Angesichts der Heterogenität der Branche haben wir den Schwerpunkt der Fallstudien auf die Hotellerie (WZ 55.10) und hier wiederum auf die Arbeit im Hotel gelegt; zum einen, weil diese Betriebsart die bedeutendste in dieser Kategorie ist, zum anderen aus Gründen der Vergleichbarkeit der Resultate.

Zum besseren Verständnis der Fallstudien, in denen das Thema der Stellenbesetzungsprozesse im Zentrum steht, beleuchten wir zunächst etwas allgemeiner die Wettbewerbs- und Beschäftigungssituation der Branche (s. Abschnitte 6.1.1 und 6.1.2). Am Ende des Kapitels folgt eine kurze Charakterisierung der Fallstudienbetriebe.

6.1.1 Wettbewerbsstrukturen

Die amtliche Beherbergungsstatistik wies Ende Dezember 2004 37.812 Betriebe aus, die 864.389 Gästezimmer anboten (Tabelle 63). Unter den Betriebsarten weisen die Hotels die höchste durchschnittliche Auslastung auf.

Tabelle 63: Hotellerie nach ausgewählten Merkmalen

Betriebsart	Anzahl	Angebotene Gästezimmer	Durchschnittliche Auslastung der angebotenen Gästezimmer Jan. - Dez. 2004
Hotels	13.430	522.737	45,4%
Hotel garnis	8.783	164.170	42,3%
Gasthöfe	10.171	116.163	27,1%
Pensionen	5.428	61.319	33,9%
Betriebe gesamt	37.812	864.389	41,5%

Quelle: Statistisches Bundesamt (2005a), Fachserie 6, Reihe 7.1, Tabelle 2.4.2.

Der Strukturwandel des deutschen Hotelmarktes ist in vollem Gange. Auf der Nachfrageseite trägt eine geänderte Alters- und Bildungsstruktur der Kundinnen und Kunden – der so genannte „Platin-Markt“ (Allegro 2001) – verbunden mit gestiegenen Bedürfnissen ebenso dazu bei wie massive Veränderung der Vertriebs- und Distributionskanäle durch den Einfluss des Internets (Online-Reservierungssysteme u.ä.) (vgl. Leidner 2004: 51). Die aktuellen Veränderungen auf der Angebotsseite können wie folgt skizziert werden:

- Die Konzentration auf große Unternehmen schreitet zulasten kleinerer Betriebe, die traditionell den Markt dominierten, immer rascher voran. Auch wenn die Hotellerie noch immer von kleinen unabhängigen Betrieben geprägt ist, so gewinnen größere, kettengebundene Hotels Jahr für Jahr neue Marktanteile hinzu. Der überwiegende Anteil der Bettenkapazität entfällt mittlerweile auf große Hotels, wie Tabelle 64 zeigt.

- Die Eigentümerstrukturen verändern sich. Kettenhotels gewinnen gegenüber unabhängigen Hotels zunehmend an Boden. 1985 agierten erst 41 Hotelketten mit 1.068 zugehörigen Hotels auf dem deutschen Markt. Zwanzig Jahre später lag die Zahl bei 111 Ketten und 3.230 zugehörigen Betrieben (vgl. DEHOGA 2004b: 42).

- Internationale Ketten wachsen in Deutschland durch massive Zukäufe und setzen die deutsche Markenhotellerie unter Druck. Es existieren mittlerweile erhebliche Überkapazitäten, gleichzeitig wird weiterhin in Hotel-Projekte investiert, was dieses Problem weiter verschärfen wird und den Konkurrenzdruck an den entsprechenden Standorten zusätzlich erhöht (vgl. Sparkasse 2003: 5).

- Der Markt differenziert sich immer stärker nach Qualitätsstufen und Betriebstypen aus. Seit 1996 existiert ein nationales Klassifizierungssystem, organisiert vom Fachverband DEHOGA. Das Gesamtangebot der Leistungen[36] kann nach diesem System (‚Hotelsterne’) bewertet werden, die dem Gast zur Orientierung dienen soll (vgl. Henschel 2001: 70ff.).[37] Anfang 2005 waren diesem System 7.601 Betriebe angeschlossen. Je nach funktionaler Ausrichtung der Betriebe kann man etwa Ferien- und Stadthotels, Wellnesshotels, Tagungshäuser u.a. unterscheiden.

Tabelle 64: Kapazitätsentwicklung in der Hotellerie 1993 – 1999 nach Betriebsgröße

Betriebsgröße (Bettenanzahl)	Anteil an der gesamten Bettenkapazität in %		Anteil an allen Betrieben in %	
	1993	*1999*	*1993*	*1999*
Unter 30	13	10	41	35
30 bis 99	39	37	46	48
100 und mehr	48	53	13	17

Quelle: Statistisches Bundesamt (1993 und 1999)

36 Das Leistungsangebot im Beherbergungsgewerbe setzt sich aus mehreren Komponenten zusammen: die eigentliche Beherbergungsleistung, Bewirtungsleistungen etwa in einem angeschlossenen Restaurantbetrieb, Leistungen im Tagungs- und Konferenzbereich sowie Serviceleistungen, die nicht zum Kern der Beherbergungsleistung zählen (z.B. Reparaturen, personenbezogene Dienstleistungen wie Massagen u.ä.).

37 In einer Untersuchung des Fraunhofer IAO wurde auf Probleme bei der Überprüfung der Einhaltung dieser Standards sowie auf unterschiedliche Prozeduren in den Bundesländern hingewiesen (Schwengels 2004).

- Ein „aggressiver Verdrängungswettbewerb“ (Sparkasse 2003) wird über den Übernachtungspreis geführt. Niedrigpreisstrategien erhöhen intern den Druck zur Kostensenkung.

Zudem belasteten in den vergangenen Jahren weitere Sondereinflüsse den Markt in negativer Weise.[38]

6.1.2 Beschäftigungsentwicklung und Arbeitsbedingungen

Rund 30% der Beschäftigten im Gastgewerbe arbeiten in der Hotellerie (vgl. Wartenberg 2005: 353). Zum Stichtag 30. Juni 2004 waren hier 277.458 Personen beschäftigt, davon fast 62% Frauen.[39] Der Vollzeitanteil liegt bei fast 70%. Von den über 83.000 Teilzeitbeschäftigten arbeitet ein großer Teil (80%) in geringfügiger Beschäftigung. Der Frauenanteil bei den ausschließlich geringfügig Beschäftigten liegt bei fast 80%. Die Entwicklung der Beschäftigtenstruktur der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung, der geringfügig Beschäftigten und der Nebenjobs im Bundesgebiet von 1999 - 2004 geht aus Tabelle 65 hervor. Diese Stichtagsdaten deuten auf einen leichten Zuwachs bei den Vollzeit- und Teilzeitbeschäftigten hin, wobei sich jedoch die größte Dynamik bei der geringfügigen Beschäftigung zeigt. Für die Nebenjobs liegen keine Vergleichsdaten für 1999 vor.

Nach der Auswertung des BA-Beschäftigtenpanels dominieren im Hotel- und Gaststättengewerbe (WZ 55) die folgenden Berufe.[40]

Tabelle 65: Beschäftigte in der Hotellerie

	1999			2004		
	Gesamt	Männer	Frauen	Gesamt	Männer	Frauen
Vollzeit	192.442	72.865	119.577	193.988	74.961	119.027
Teilzeit	14.373	2.479	11.894	16.696	3.184	13.512
Geringfügig	49.106	9.202	39.904	66.729	13.852	52.877
Summe	255.937	84.551	171.386	277.458	92.014	185.444
Nebenjobs	k.A.	k.A.	k.A.	22.502	6.759	15.743

Quelle: Beschäftigtenstatistik der Bundesanstalt für Arbeit, Sonderauswertung IAT

38 Die allgemeine Konjunkturschwäche und ihre Folgen wie Einsparungen bei den Geschäftsreisebudgets, die EURO-Einführung und die Folgen der Terroranschläge vom 11. September 2001 für den internationalen Tourismus wären hier hervorzuheben.

39 Weitere 22.502 Personen gehen einer Nebentätigkeit in der Hotellerie nach.

40 Daten für die Teilbranche 55.1, die Hotellerie, standen nicht zur Verfügung.

Eine erste Einschätzung über das Spektrum einfacher Tätigkeiten in diesem Wirtschaftsbereich erlaubt ein Blick in einen der regional ausgehandelten Tarifverträge.[41] Im Tarifvertrag für das Hotel- und Gaststättengewerbe Nordrhein-Westfalen beginnt der qualifizierte Bereich mit der Tarifgruppe 5. Für die unteren vier Tarifgruppen, für die keine abgeschlossene Berufsausbildung erforderlich ist, werden über 30 Tätigkeitsbeispiele aufgelistet (s. Tabelle 67).

Tabelle 66: Die meistvertretenen Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe und ihr Anteil an der Gesamtbeschäftigung im Bundesgebiet 2002

Berufscode	Berufsbezeichnung	Anteil an der Gesamt-Beschäftigung*
411	Koch/Köchin	29,1
912	Kellner/innen, Stewards	25,9
913	Übrige Gästebetreuer/innen	9,1
911	Gastwirte, Hoteliers, Gaststättenkaufleute	6,6
682	Verkäufer/innen	5,5
933	Raum- und Hausratreiniger/innen	4,9
923	Hauswirtschaftliche Betreuer/innen	3,5

Quelle: Sonderauswertung Beschäftigtenpanel

* alle Qualifikationsniveaus inkl. geringfügig Beschäftigter

41 In Kontextgesprächen mit Experten der Tarifparteien in anderen Tarifregionen erhielten wir Hinweise darauf, dass es einen ‚Reformstau’ bei der Aktualisierung von Bewertungsgruppen und Tätigkeitsbeispielen gibt. In einigen Regionen steht die Aktualisierung für die nächsten Tarifrunden auf der Tagesordnung. Die Auflistung an dieser Stelle sollte nur einen ersten Eindruck von der Vielfalt einfacher Tätigkeiten im Gewerbe vermitteln

Da in den Fallstudien nicht das gesamte Spektrum einfacher Tätigkeiten untersucht werden konnte, begrenzte sich unsere Untersuchung auf Tätigkeiten in der Beherbergungsabteilung, die u.a. für die Reinigungsarbeiten im Hotel zuständig ist. Generell lassen sich zwei verschiedene Organisationstypen von großen Beherbergungsbetrieben unterscheiden, zum einen das europäische und zum anderen das amerikanische System, das besonders in Hotelketten Anwendung findet. Da die Betriebe in unseren Fallstudien meist nach dem amerikanischen System arbeiten, verwenden wir die Bezeichnung ‚Housekeeping' für diese Abteilung.

Mithilfe des Beschäftigtenpanels ist eine Annäherung an die Frage möglich, welchen Stellenwert diese Tätigkeiten in der Branche haben und welche Strukturmerkmale die Beschäftigten in solchen Tätigkeiten aufweisen. Da nicht immer ganz eindeutig ist, unter welcher Berufskennziffer Arbeitgeber solche Arbeitskräfte anmelden, wurden die Berufe ‚übrige Gästebetreuer' (BKZ 913), ‚hauswirtschaftliche Betreuer' (BKZ 923) und ‚Raum- und Hausratreiniger' (BKZ 933), die im Wirtschaftbereich Hotel- und Gaststättengewerbe (WZ 55) zu finden sind, ausgewählt (s. Teil A Abschnitt 3.1.). Diese Berufe haben einen Anteil von 25,5% an den gering Qualifizierten in dieser Branche.[42]

Tabelle 67: Tätigkeitsbeispiele der Tarifgruppen 1 bis 4 im Entgelttarifvertrag für das Hotel- und Gaststättengewerbe NRW

Tarifgruppe 1 : Arbeitnehmer/-in mit einfachsten Tätigkeiten
Tätigkeitsbeispiele: Abräumer/-in, Auffüller/in, Garderobenfrau/-mann, Toilettenfrau/-mann
Tarifgruppe 2: Arbeitnehmer/in mit einfachen Tätigkeiten, die durch Anlernen erworben werden können
Tätigkeitsbeispiele: Doorman, Hilfskraft (für z.B. Bankett, Außenanlagen, Kantine, Küche, Lager, Service, Buffet, Restaurant, Wäscherei), Hoteldiener, Personalpförtner, Pizzazubereiter/-in, Set-up-man, Spülkraft
Tarifgruppe 3 : Arbeitnehmer/-in mit Tätigkeiten, die geringe fachliche Kenntnisse und Fertigkeiten erfordern
Tätigkeitsbeispiele: Bügler/-in, Mangler/-in, Näher/-in, Wäscher/-in, Gartenpfleger/-in, Helfer/-in (für z.B. Haustechnik, Housekeeping, Wäscherei, Lager, Service, Küche, Außenbereich, Kiosk, allg. auch mit wechselnder Tätigkeit), Pizzabäcker/-in, Steward, Topfspüler/in, Wagenmeister, Zimmerfrau
Tarifgruppe 4 : Arbeitnehmer/-in mit Tätigkeiten, die erweiterte Kenntnisse oder Fertigkeiten und längere Erfahrung erfordern
Tätigkeitsbeispiele: Beikoch/-köchin, Hostess/Gästebetreuer, Kosmetiker/-in, Nachtportier, Uniform/Wäschereibeschließer/-in, Poolattendant, Schreibkraft, Servicekraft, Zapfer

Quelle: Eigene Darstellung nach dem Entgelttarifvertrag für das Hotel- und Gaststättengewerbe des Landes Nordrhein-Westfalen, gültig ab 1. August 2002; ohne den Bereich Systemgastronomie.

42 Die Auswertung bezieht sich auf Westdeutschland. Auszubildende sind nicht enthalten. Da in der WZ 55 auch das Gaststättengewerbe erfasst ist, sind die Berufe „Köche" und „Kellner" am häufigsten unter den gering Qualifizierten zu finden.

Der Arbeitsmarkt im Hotel- und Gaststättengewerbe hat sich in den letzten Jahren durchaus als aufnahmefähig für diese Berufsgruppen erwiesen. Zwischen 1999 und 2002 nahm ihre Anzahl – in allen Qualifikationsniveaus – um 8,7% zu. Bei näherer Betrachtung wird deutlich, dass dieses Wachstum überwiegend auf Teilzeit-Jobs (+32,7%) und geringfügige Beschäftigung entfiel (+11,5%), kaum jedoch auf Vollzeitbeschäftigung (+0,5%). Der Anteil der Vollzeitbeschäftigten in diesen Berufsgruppen nahm im Betrachtungszeitraum sogar ab (Tabelle 68).

Weitergehende Informationen über Strukturmerkmale zur Nationalität, zur Altersgruppe, zum Geschlecht und zum Anteil von gering Qualifizierten in diesen Berufsgruppen liegen für die sozialversicherungspflichtig Beschäftigten aller Qualifikationsniveaus in Westdeutschland vor (Stichtag 30.6.2002). Zwei Drittel der Beschäftigten sind Frauen. Der Ausländeranteil an allen Beschäftigten liegt bei fast 30%. Die Verteilung auf Altersgruppen geht aus Tabelle 69 hervor. Im Vergleich zu den anderen Fallstudienberufen fällt auf, dass im Hotel- und Gaststättengewerbe die Jüngeren über- und die Älteren unterrepräsentiert sind.

Nahezu jede/r Zweite weist keine abgeschlossene Berufsausbildung auf, was für die eher geringe Berufsfachlichkeit in diesen Berufsgruppen spricht. Die Daten zu den Neueinstellungen mit Berufswechsel unterscheiden sich bei den gering Qualifizierten in diesen Berufen aber nicht besonders von dem Vergleichswert für die Gesamtwirtschaft (s. Teil A, Tabelle 39). Es muss noch einmal betont werden, dass es sich bei den genannten Strukturmerkmalen um Berufsgruppen im gesamten Hotel- und Gaststättengewerbe handelt und dass daher nicht exakt die Tätigkeiten in der Hotellerie abgebildet werden, die im Folgenden im Mittelpunkt stehen. Gleichwohl bieten die Analysen eine erste Annäherung.

Tabelle 68: Beschäftigungsstruktur ausgewählter Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe nach Arbeitszeit

	30.06.1999	30.06.2000	30.06.2001	30.06.2002
Vollzeit	48,41%	45,71%	45,91%	44,74%
Teilzeit	12,08%	13,65%	14,02%	14,74%
Geringfügig Beschäftigte	39,51%	40,64%	40,07%	40,52%
Summe	100%	100%	100%	100%

Quelle: Sonderauswertung Beschäftigtenpanel

Tabelle 69: Beschäftigungsstruktur ausgewählter Berufe im Hotel- und Gaststättengewerbe nach Altersgruppen

	jünger als 25 Jahre	25 bis 34 Jahre	35 bis 44 Jahre	45 bis 54 Jahre	54 Jahre und älter
Anteil	14,07%	25,81%	27,63%	22,76%	9,73%

Quelle: Sonderauswertung Beschäftigtenpanel

Die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten im Hotel- und Gaststättengewerbe werden in Tarifverträgen geregelt, die zwischen den Mitgliedsverbänden der Dachorganisation DEHOGA und der Gewerkschaft Nahrung, Genuss, Gaststätten auf regionaler Ebene verhandelt werden. Anfang 2004 waren 15 Tarifverträge allgemeinverbindlich erklärt, jedoch kein Entgelttarifvertrag und ausschließlich Tarifverträge in Westdeutschland. Expertinnen und Experten, die an regionalen Tarifverhandlungen beteiligt sind, schätzen es als immer schwieriger ein, die Allgemeinverbindlichkeit für eine Tarifregion zu erreichen.[43]

Im Vergleich zur Gesamtwirtschaft liegt das Lohnniveau im Hotel- und Gaststättengewerbe niedrig. In einer Rangfolge der tarifvertraglichen Ecklöhne bzw. Eckentgelte in 59 ausgewählten Tarifbereichen belegt das Hotel- und Gaststättengewerbe West (Beispiel Bayern) Platz 41 und Ost (Sachsen) Platz 57 (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit 2005: 113f.).[44] Die Lohnanpassung im Osten hinkt im Hotel- und Gaststättengewerbe bei denjenigen Betrieben, die einem Flächentarifvertrag unterliegen, deutlich hinterher. So betrug die Ost-West-Relation der tarifvertraglichen Grundvergütungen im Hotel- und Gaststättengewerbe Bayern und Sachsen Ende 2004 75% und lag damit deutlich unter dem rechnerischen Wert für den Durchschnitt aller Tarifverträge in Deutschland von rund 94% (vgl. Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit 2005: 27ff.). Exemplarisch sind Bruttostundenlöhne für Zimmermädchen in einigen ausgewählten Tarifregionen in Tabelle 70 aufgeführt.[45]

Vergleicht man diese Bruttostundenlöhne mit dem Medianlohn von Vollzeitbeschäftigten in allen Branchen für Gesamtdeutschland (14,53 €) dann bestätigt sich, dass das Hotel- und Gaststättengewerbe deutlich unter dem Durchschnitt liegt und sogar noch unterhalb der Niedriglohnschwelle von 9,69 € für Deutschland insgesamt (Westdeutschland: 10,11 €; Ostdeutschland: 7,67 €) (s. Abschnitt 4.5).

Tabelle 70: Bruttostundenlöhne (VZ) für Zimmermädchen in ausgewählten regionalen Tarifverträgen

	Hessen	NRW	Rheinland- Pfalz	Thüringen
Bruttostundenlöhne für Zimmermädchen	8,22 €	7,38 €	7,22 €*	6,32 €

Quelle: Eigene Darstellung auf der Basis diverser regionaler Entgelttarifverträge für das Hotel- und Gaststättengewerbe
* Zimmermädchen über 18 Jahre

43 Die Arbeitgeber- wie die Arbeitnehmerorganisation steht organisationspolitisch vor Problemen. Während die Arbeitgeberseite mittlerweile eine OT-Mitgliedschaft anbietet, um die „Flucht" aus dem Arbeitgeberverband zu stoppen, leidet die Gewerkschaft unter einem niedrigen Organisationsgrad, v.a. bei den zahlreichen kleineren Betrieben. Nur etwa 7% der Betriebe im Gastgewerbe erreichen nach Angaben der NGG den Schwellenwert, der notwendig ist, um einen Betriebsrat zu wählen.

44 HoGa Bayern: Ecklohn (_ im Monat): 1.813 oder 85,8% vom Mittelwert für die Gesamtwirtschaft; HoGa Sachsen: Ecklohn (_ im Monat): 1.311 oder 62,1% vom Mittelwert für die Gesamtwirtschaft.

45 Über die Entlohnungssituation in nicht tarifgebundenen Betrieben der Hotellerie liegen keine Informationen vor.

6.1.3 Herausforderungen für das Personalwesen

Es gilt als ein besonderes Charakteristikum für das Personalwesen im Gastgewerbe, dass die ökonomischen Imperative viel unmittelbarer durchschlagen als in anderen Branchen (vgl. Biswas/Cassell 1996). Auch wenn das betriebliche Personalwesen generell unter einem „ökonomischen Vorbehalt“ steht, so existieren im Gastgewerbe doch offensichtlich spezifische Gründe, die das personalpolitische Handeln des Managements beeinflussen.[46] Hierzu zählen u.a. die folgenden Faktoren:

- Eine Besonderheit der Beherbergungsleistung besteht darin, dass die Voraussetzungen für die Leistungserstellung (Bettenkapazität, Personal) zu dem Zeitpunkt und an dem Ort zur Verfügung stehen müssen, wo sie gebraucht werden.

- Die ‚Ware Übernachtung’ ist schnell verderblich, ein nicht verkauftes Hotelzimmer kann nicht gelagert werden, bedeutet verlorenen Umsatz (vgl. Henschel 2001: 81).

- Die Hotellerie unterscheidet sich von anderen Wirtschaftsbereichen durch ihren hohen Personalkostenanteil, wobei sich die Kostenstruktur nach Qualitätssegmenten der Hotellerie unterscheidet, d.h. die service-intensive gehobene Hotellerie ist mit einem höheren Kostenblock im Personalbereich konfrontiert als der Low-Budget-Bereich (vgl. Henschel 2001: 312ff.). Dies hat in der gehobenen Hotellerie entsprechende Bemühungen der Personalabteilungen um Kostensenkungen gerade im Personalbereich zur Folge.

Die Personalarbeit steht also in einem Spannungsverhältnis: Einerseits soll sie die Kosten im Personalbereich im Griff behalten bzw. möglichst sogar reduzieren, andererseits dürfen keine Abstriche am Service vorgenommen werden, weil das Qualitätsniveau gehalten werden muss. Der zentrale Aspekt, um den sich die kurzfristige Personalarbeit in der Hotellerie dreht, ist die Abstimmung des Personals auf die schwankende Nachfrage. Das Nachfrageverhalten der Gäste wird für viele Hotels in Deutschland immer unkalkulierbarer. Buchungszeiträume verkürzen sich stark, die Belegungszeiten ebenfalls.[47]

Die Flexibilisierung der Hotelarbeit ist demzufolge ein Kernthema für die Personalarbeit in der Hotellerie. In der ‚weltoffenen’ Hotellerie und insbesondere unter dem Dach internationaler Hotelketten haben es Managementstrategien dabei besonders leicht, grenzüberschreitend zu diffundieren, sind Auslandseinsätze für Fach- und Führungskräfte doch unverzichtbar, um Karriere zu machen. Einer dieser Trends besteht darin, das Stammpersonal bis auf einen Kern abzuschmelzen und bei Bedarf durch flexible Arbeitskräfte zu ergänzen.

46 Dabei existieren Personalabteilungen nur in den großen Hotels. In den vielen Kleinbetrieben wird die Personalfunktion vom Inhaber/Betriebsleiter mit übernommen.

47 Bei dem Bemühen, den Personalkostenanteil zu begrenzen, spielt u.a. der technische Wandel eine Rolle. So ist aus den USA bekannt, dass einige Hotels das Rezeptionspersonal durch sog. „Check-in-Terminals“, an denen der Gast selbst die Aufgaben übernimmt, ersetzt haben. Es gibt aber offenbar länderspezifisch Unterschiede in der Akzeptanz solcher technischen Lösungen gegenüber dem persönlichen Service. In Deutschland zumindest wird davon ausgegangen, dass diese Lösung von den Gästen nicht akzeptiert wird (vgl. Dreyer/Dehner 2003: 17; allgemein zum technischen Wandel in der Tourismusbranche ILO 2001: 43ff.)

In Westdeutschland sind große Kettenhotels schon in den achtziger Jahren zu solchen Lean-Management-Strategien übergegangen und haben einfache Arbeitsplätze teilweise oder sogar ganz an Fremdfirmen vergeben (vgl. Rettl/Hänssler 2001). Gerade auf den zentralen Märkten der Stadthotellerie haben sich spezialisierte Service-Firmen auf diese Nachfrage eingestellt und Dienstleistungen wie die Reinigung der öffentlichen Flächen, später auch die reguläre Zimmerreinigung, übernommen. In Ostdeutschland ist diese Strategie nach Aussage von Branchenkennern noch nicht in gleichem Maße verbreitet, setzt sich aber zumindest in den Zentren ebenfalls immer stärker durch.

Weitere Flexibilitätsreserven liegen u.a. im Einsatz von Saisonarbeitskräften, die für drei Monate in Deutschland arbeiten dürfen, zur Spitzenabdeckung. Die Saisonarbeit im Hotel- und Gaststättengewerbe war zuletzt konjunkturell bedingt rückläufig, wie die Jahresberichte 2003 und 2004 der Zentralstelle für Arbeitsvermittlung der Bundesagentur für Arbeit ausweisen (s. Tabelle 71).

Die ZAV-Berichte bestätigen, was wir auch in den Fallstudien angetroffen haben: Die Betriebe fordern überwiegend ihnen bereits bekannte Arbeitskräfte an. Diese Arbeitskräfte verbringen z.T. schon seit vielen Jahren die Saison in einem bestimmten Betrieb in Deutschland, kennen die betrieblichen Abläufe und müssen nicht eingearbeitet werden. Während ihres dreimonatigen Aufenthaltes können sie als vollwertige Arbeitskräfte eingesetzt werden.

Unter dem Zwang zur Kostensenkung bewegen sich einige Betriebe im Streben nach weitestgehender Flexibilisierung in eine rechtliche Grauzone hinein und z.T. noch darüber hinaus. Die illegale Beschäftigung von Arbeitsmigranten und -migrantinnen im Bereich von Hilfs- und Aushilfstätigkeiten stellt ein bekanntes Problem im Hotel- und Gaststättengewerbe dar (vgl. Dietz 2004: 16). Nach Angaben der ermittelnden Behörde, der Finanzkontrolle Schwarzarbeit, ist im Gastgewerbe „jede vierte Kontrolle ein Treffer“ (Berliner Morgenpost vom 9.1.2005). Im Rahmen einer qualitativen wissenschaftlichen Untersuchung stößt man freilich in diesem Feld an Grenzen (Identifizierung von Betrieben, die Arbeitskräfte illegal beschäftigen, Zugang zu diesen Betrieben etc.). Aus den Fallstudien gehen keine direkten Informationen zu diesem Themenkomplex hervor.

Die bisherigen Ausführungen sollten ein erstes Bild von der Situation in diesem Wirtschaftsbereich vermitteln, bevor wir uns in Abschnitt 6.2 der Ebene der Tätigkeiten und damit der Frage zuwenden, was ‚einfache Arbeit’ in der Hotellerie überhaupt ist. Da zur Beantwortung dieser Frage bereits auf Ergebnisse aus den Fallstudien zurückgegriffen wird, stellen wir eine kurze Beschreibung des Samples voran.

Tabelle 71: Anzahl der Saisonarbeitskräfte im Hotel- und Gaststättengewerbe

	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Anzahl Saisonarbeitskräfte	9.319	15.043	20.935	22.929	21.127	20.681

Quelle: ZAV 2004:18; ZAV 2005:17.

6.1.4 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe

Es wurden Fallstudien in sieben Betrieben des Beherbergungsgewerbes durchgeführt:

- Drei Stadthotels der Vier- und Fünf-Sterne-Kategorie an zwei Top-Standorten der westdeutschen Hotellerie;
- ein Vier-Sterne-Stadthotel mit 133 Zimmern in einer ostdeutschen Stadt am Rande eines Feriengebietes;
- ein Drei-Sterne-Ferienhotel mit über 400 Zimmern und 120 Beschäftigten in einem ostdeutschen Feriengebiet;
- ein Tagungshaus im Ruhrgebiet mit einer Kapazität von rd. 100 Betten und rd. 40 Beschäftigten;
- ein Ferienpark der Standard-Kategorie im ländlichen Raum (West) mit 460 Bungalows und 250 Beschäftigten.

Wichtige Merkmale der Fallstudienbetriebe sind in Tabelle 72 zusammengefasst.

Inwieweit sind die Fallstudienbetriebe typisch für die Branche? Die Untersuchungsbetriebe sind nicht unabhängig, sondern gehören Ketten an. Das Tagungshaus wird vom Eigentümer in Eigenregie betrieben. Nach dem Kriterium der Betriebsgröße wurden zwei Kleinbetriebe (9-49 Beschäftigte), zwei mittlere (50-250 Beschäftigte und ein Großbetrieb (mehr als 250 Beschäftigte) ausgewählt. Kleinstbetriebe unter 10 Beschäftigten wurden ausgeschlossen. Damit unterscheiden sich die Fallstudienbetriebe vom Branchendurchschnitt, der noch immer von kleineren, privat geführten Betrieben geprägt ist. Die Auswahl orientiert sich eher am Trend, d.h. an der Marktentwicklung hin zu größeren, kettengebundenen Betrieben. Da auch der überwiegende Anteil der Bettenkapazität mittlerweile auf größere Betriebe entfällt, erschien uns die Auswahl gerechtfertigt.

Tabelle 72: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Hotellerie)

	Klassifizierung	Eröffnung	Regionaltyp	Beschäftigte ohne Azubis	Anzahl Zimmer	durchschnittl. Belegung
H1-3*	3*-Hotel	1969	Ost	110	409	60%
H2-4*	4*-Hotel	1998	Ost	31	133	65%
H3-5*	5*-Hotel	1963	West prosperierend	300	770	>60%
H4-4*	4*-Hotel	2000	West prosperierend	48	139	74%
H5-4*	4*-Hotel	1976	West prosperierend	250	588	ca. 70%
H6		1950er	West strukturschwach	40	73	69%
H7		1979	West strukturschwach	120	460 Bungalows	70%

Quelle: Eigene Darstellung, z.T. auf Basis der Interviewangaben

Es sollte zudem ein Grad der Arbeitsteilung vorhanden sein, der eine Untersuchung von einfachen Tätigkeiten in Form von Vollzeitarbeitsplätzen bzw. vollzeitnahen Teilzeitarbeitsplätzen überhaupt erlaubt, sowie eine Personalabteilung. Alle Fallstudienbetriebe sind tarifgebunden, zwei unterliegen einem Haustarifvertrag.

Im Rahmen der Fallstudie wurden 18 Interviews mit 20 Personen auf unterschiedlichen Ebenen – der Personalleitung, direkten Vorgesetzten (Hausdamen), Betriebsräten und Beschäftigten – geführt. Zusätzlich wurden dreizehn Kontextgespräche mit Vertreter/innen von Arbeitsagenturen, Personal-Service-Agenturen, Gewerkschaften und Arbeitgeberorganisationen in den Fallstudienregionen geführt.

Wenn im weiteren Verlauf Stellenbesetzungsprozesse in der Hotellerie untersucht werden, bedingt die Vielfalt einfacher Tätigkeiten im Hotelgewerbe aus Gründen der Vergleichbarkeit eine Eingrenzung. Schließlich knüpfen auch die Anforderungen an Bewerber/innen für einfache Arbeitsplätze an konkrete Tätigkeiten an. Erste Interviews in Hotels und Kontextgespräche bei Arbeitsagenturen und Verbänden zu einem frühen Zeitpunkt der Untersuchung haben ergeben, dass der Schwerpunkt einfacher Tätigkeiten in der Beherbergungsabteilung und hier in der regulären Zimmerreinigung liegt. Auch die Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner in den Fallstudienbetrieben identifizierten diese Abteilung jeweils als diejenige mit der größten Anzahl von ‚einfachen Jobs' – wenn auch die Arbeitsplätze nicht mehr unbedingt intern angeboten werden, wie noch zu zeigen sein wird. Die Tätigkeit ‚Zimmer machen' ist zudem in jedem Beherbergungsbetrieb vorhanden. Sofern andere Tätigkeitsfelder bei der Recherche eine Rolle gespielt haben, werden sie im Folgenden extra genannt. Damit rückt die Position der Zimmermädchen[48] in den Focus der Untersuchung in dieser Branche.

6.2 Einfacharbeit?

Das Gastgewerbe gilt als einer der Wirtschaftsbereiche, der gering Qualifizierten gute Beschäftigungschancen bietet. Nach einer ILO-Studie zeichnet sich die Branche dadurch aus, dass viele ausführende Arbeiten weniger im Rahmen einer formalen Ausbildung als vielmehr durch ‚learning on the job' vermittelt werden. In einer Umfrage erklärten Manager die Persönlichkeit von Bewerberinnen und Bewerbern für wichtiger bei der Einstellungsentscheidung als formale Bildungszertifikate (vgl. ILO 2001: 90). Tatsächlich stammen 31% der Beschäftigten aus der Gruppe der formal gering Qualifizierten, gegenüber 16,7% in der Gesamtwirtschaft. Das Hotel- und Gaststättengewerbe bietet überdies gute Chancen zum Quereinstieg.

6.2.1 Tätigkeitsprofil

Zu den Kernaufgaben in der Zimmerreinigung zählen die Reinigung, das Bettenmachen und das Auffüllen von Seife, Shampoo etc. sowie evtl. der Minibar. Zu den wesentlichen Arbeitsmitteln für die tägliche Zimmerreinigung gehören der voll bestückte Reinigungswagen (u.a. Reinigungsbürsten, -tücher, Kunststoffwannen, Reinigungsmittel, Abfallsäcke), der Wäschewagen (Bettwäsche, Frottierwäsche, Badezimmerbestückung, Gästegaben u.a.) und Staubsauger. Als Ziel der Beschäftigten in der Zimmerreinigung gilt, dass das erste Zimmer genauso sorgsam hergerichtet ist wie das letzte Zimmer der Schicht. „Letztlich zählt immer das Ergebnis: das saubere Zimmer." (Hausdame H1-3*)

48 Die Berufsbezeichnung ist in der Praxis nicht einheitlich. In den Fallstudienbetrieben wurden meist die Bezeichnungen ‚Zimmermädchen'/‚Zimmerfrau' bzw. ‚Maids' verwendet. Geschlechtsneutrale Bezeichnungen wie ‚Zimmer-Steward' sind noch nicht sehr verbreitet (vgl. Pfleger 2003).

Auf den ersten Blick verändern sich diese Arbeitsplätze nur marginal: Zimmer putzen, Betten machen, Flure saugen gehörte schon immer zum Kern des Tätigkeitsprofils (vgl. Pfleger 2003). Im Detail können sich Veränderungen in der Zimmergestaltung belastend auswirken, z.B. indem schwerere Tagesdecken angeschafft, weitere Gästegaben ausgetauscht oder zusätzliche Spiegelflächen bei konstanter Zeitvorgabe poliert werden müssen. Gerade in den hochklassigen Häusern liegt die Priorität bei der Zimmergestaltung darin, die Annehmlichkeit für den Gast zu erhöhen. Welche Auswirkungen solche Veränderungen für das Housekeeping und das Reinigungspersonal nach sich ziehen, ist dabei eher nachrangig. Mit der Anschaffung neuer Arbeitsmittel wie z.B. leichteren Reinigungswagen oder leistungsfähigeren Staubsaugern wird eher eine Arbeitserleichterung für das ausführende Personal angestrebt.

Bei genauerer Betrachtung erweist sich die Tätigkeit in der Zimmerreinigung aber doch nicht als so veränderungsresistent, wie es zunächst den Anschein hat. Der Kostendruck führt zu einer Arbeitsverdichtung bei den Zimmerfrauen durch die Übertragung zusätzlicher Aufgaben wie dem Auffüllen der Minibar oder dem Auslegen von Zeitungen und Informationsmaterial auf den Zimmern. Dadurch können sonstige Hilfskräften wie z.B. ein ‚Minibar-Attendant’ eingespart werden:

> *„Das gab es früher alles nicht. Früher haben die wirklich nur geputzt und alles Weitere hat eine zweite und dritte Person gemacht.“ (Hausdame H3-5 *)*

Zimmerfrauen müssen zudem beim Umgang mit neuen chemischen Reinigungsmitteln u.a. die Umweltverträglichkeit stärker beachten (Einwirkzeiten, Mengen etc.), wodurch Sprachkenntnisse und Lesefähigkeit wichtiger geworden sind.

Organisation

In den Zuständigkeitsbereich der ‚leitenden Hausdame’ fallen alle organisatorischen Aufgaben und insbesondere die Kontrolle im Etagendienst (vgl. Pfleger 2003: 16ff.). Diese Position ist typischerweise weiblich besetzt. In den Fallstudienbetrieben verfügten alle Hausdamen und die sie unterstützenden Assistentinnen über eine abgeschlossene hotelfachliche Berufsausbildung. ‚Etagenhausdamen’ oder ‚Floor Supervisor’ übernehmen auf einer Etage Kontrollfunktionen und organisatorische Aufgaben zur Entlastung der leitenden Hausdame. In dieser Position haben wir in den Fallstudien auch Beschäftigte ohne abgeschlossene Hotelfachausbildung angetroffen. Darüber hinaus können noch Positionen für den Spät- oder Nachtdienst (‚Abendhausdame’) sowie für Trainingszwecke (‚Trainingshausdame’) vorgesehen sein. Zum ausführende Personal auf der Etage gehören die Zimmermädchen für die Zimmerreinigung und Reinigungskräfte für öffentliche Flächen wie die Halle oder die öffentlichen Toiletten. Der Hausdiener übernimmt körperlich schwere Arbeiten im Reinigungsbereich.

Beide Bereiche, Etage und Wäsche, können noch durch Hilfskräfte ergänzt werden (z.B. Zuständigkeit für die Minibar). Abbildung 16 zeigt in schematischer Darstellung ein Organisationsbeispiel einer Housekeeping-Abteilung im Großbetrieb.

In kleineren Betrieben ist die Abteilung flacher strukturiert, d.h. eine Hausdame koordiniert die Zimmermädchen und Reinigungskräfte einerseits und die Wäscherei und ggf. Hausdiener andererseits. Auch in den Kleinbetrieben in unserem Sample war die Position der Hausdame mit einer Fachkraft besetzt.

Der anhaltende Kostendruck treibt Veränderungen in der Arbeitsorganisation voran. Das so genannte Bereitschaftssystem, bei dem für bestimmte Etagenreviere feste Zimmermädchen eingestellt wurden, gilt als nicht mehr zeitgemäß (Schaetzing 1990:14). Heute zielt die Einsatzplanung der Hausdame in weit höherem Maße darauf ab, Leerlaufzeiten bei der Zimmerreinigung zu vermeiden.

Konfrontiert mit sinkenden Belegungszahlen und nachlassenden Raten, um wenigstens durch Rabatte noch Kunden zu gewinnen, geraten die Personalkosten noch stärker als ohnehin schon in das Visier von Kostensenkungsstrategien. Das Housekeeping gilt hier als besonders anfällig, wofür folgende Gründe angeführt werden können:

- Die Mitarbeiter/innen dieser Abteilung, die zum so genannten back-office-Bereich zählen, haben deutlich weniger Kundenkontakt als die so genannten front-line-Jobs am Empfang oder im Service im Restaurant oder an der Bar. In den stärker gastorientierten Bereichen der Hotel-Arbeit wird von den Mitarbeiter/innen mehr ‚emotionale Arbeit' verlangt, was sie vor rigorosen Sparmaßnahmen etwas schützt (vgl. Alcorso 2004; Baum 2002).

- Die Arbeitsproduktivität[49] in der Zimmerreinigung ist besonders leicht messbar (Zimmer pro Zeiteinheit).

Abbildung 16: Organisationsbeispiel der Housekeeping-Abteilung im Großbetrieb

Hausdame/Executive Housekeeper	
Stellvertretende/Hausdame/Assistant Executive Housekeeper	
Bereichsleitung Etage	
Etagenhausdame/Floor Supervisor Abendhausdame Trainingshausdame	Wäschebeschließer/in
Zimmermädchen Abendsteward/Hausdiener Reinigungskräfte	Wäscher/in Bügler/-in Schneider/-in

Quelle: Eigene Darstellung nach Pfleger 2003:17

49 Zur Messung von Arbeitsproduktivität im Beherbergungsgewerbe vgl. ILO 2001: 80; Leidner 2004: 47.

- Es handelt sich beim Housekeeping um eine relativ abgeschlossene organisatorische Einheit im Gesamtbetrieb des Hotels, deren Vergabe nach Außen einen relativ geringen Einfluss auf die Abläufe in anderen Abteilungen nach sich zieht.

Eine typische Strategie im Umgang mit dem Housekeeping ist die ‚schleichende' Fremdvergabe, d.h. dass Budgets immer weiter reduziert werden und die Zimmerreinigung schließlich bis auf die Hausdamen und ggf. einige wenige Zimmerfrauen an externe Firmen ausgelagert wird. Auch die Fallstudienbetriebe hatten die Zimmerreinigung als Teilleistung in unterschiedlichem Umfang an Fremdfirmen vergeben (Tabelle 73). Im weitestgehenden Fall wird nur noch die Hausdame intern beschäftigt. Eine Vergabe der Komplettleistung, also inklusive der Aufsichtsfunktion, haben wir nicht vorgefunden.

Das Kostenargument allein ist dabei nicht zwangsläufig ausschlaggebend für die Zusammenarbeit mit Fremdfirmen. In den Interviews mit den Hausdamen wurde die größere Flexibilität der externen Mitarbeiter/innen mindestens ebenso betont:

> *„Ich finde kein normales Zimmermädchen, das abends um 21.30 Uhr oder morgens um 6.00 Uhr noch Zimmer putzen würde.[…] Bei der Fremdfirma kann ich die Leute noch drei Stunden vorher canceln. Oder ich kann noch mal jemanden nachbestellen.“ (Hausdame H3-5*)*

Die typischen Arbeitgeberrisiken und Kosten für nicht-produktive Zeiten (freie Wochenenden, Urlaub, Fehlzeiten) können ebenso auf die Fremdfirma überwälzt werden wie der Rekrutierungsaufwand. Die Fremdfirmenbeschäftigten können sehr kurzfristig disponiert werden, während den eigenen Arbeitskräften Dienstplanänderungen gemäß den Regelungen im Manteltarifvertrag angekündigt werden müssen und der Betriebsrat zustimmen muss.

Tabelle 73: Gestaltung des Housekeeping in den Fallstudienbetrieben

	Anzahl interne Mitarbeiter/innen in der Zimmerreinigung (ohne Hausdamen)	Fremdvergabe der Zimmerreinigung	Anzahl der externen Mitarbeiter/innen, die regelmäßig im Einsatz sind
H1-3*	22	nein	-
H2-4*	6	nein	-
H3-5*	13, davon 8 Floor Supervisor	ja	ca. 30 VZÄ
H4-4*	5	ja	ca. 30 VZÄ
H5-4*	2 Floor Supervisor	ja	ca. 40 VZÄ
H6	8	nein	-
H7	k.A.	ja	k.A.

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der Interviewangaben; VZÄ = Vollzeitäquivalente

Auch unattraktive Arbeitszeiten wie geteilte Dienste werden von externen Reinigungskräften im Bedarfsfall abgedeckt, d.h. dass diese Beschäftigten die erste Schicht um 5.30 Uhr beginnen, ihre Freistunden dann je nach Anfahrtsweg ggf. in der Umgebung des Hotels verbringen und zur Spätschicht um 21.30 Uhr wieder antreten müssen. Es liegt im Ermessen des Hotels, z.B. Essensmarken für die Personalkantine an diese Beschäftigten auszugeben.

Das Problem für das Hotel besteht darin, trotz der Auslagerung die Qualität der Zimmerreinigung zu halten. Da sich die Ausstattung der Zimmer, die Reinigungshäufigkeit und die Qualitätsstandards dem Einfluss der Dienstleister entziehen, verfügen sie im Wesentlichen über zwei Stellschrauben: die Kosten pro Arbeitsstunde und den Zeitaufwand pro Reinigungstätigkeit (vgl. Steinel u.a. 2000:55). Diese Kombination von ‚billig' und ‚schnell' kann zu Qualitätsproblemen beim Reinigungsresultat führen, die sich wiederum negativ bei den Kosten bemerkbar machen:

- Die Investitionssumme für ein Hotelzimmer in einem Luxushotel kann bei über 100.000 € liegen. Die Pflege und Wartung eines Hotelzimmers hat auf die Lebensdauer des ‚Investitionsobjekts Hotelzimmer' einen großen Einfluss, was bei der Wertschätzung der Tätigkeit leicht übersehen werden kann (vgl. Schaetzing 1990: 14).

- Aus repräsentativen Kundenbefragungen ist bekannt, dass die Sauberkeit und Hygiene im Hotel ein entscheidender Faktor für die Kundenzufriedenheit ist, und damit für die Frage, ob ein Kunde in das Hotel zurückkehren wird oder nicht (vgl. DEHOGA 2004a; Dreyer/Dehner 2003). Defizite im Housekeeping können kurzfristig zu Gästereklamationen und ggf. zum Umsatzverlust führen.

- Werden die falschen Mittel und Methoden bei der Reinigung eingesetzt (z.B. zu scharfe Reinigungsmittel, unsachgemäße Behandlung der Einrichtung), kann dies zu einer verkürzten Nutzungsdauer des Hotelzimmers und frühzeitigem Renovierungsbedarf führen (vgl. Friebel 1994).

Sofern sich die Entlohnung der Reinigungskräfte an der Anzahl der gereinigten (und abgenommenen!) Zimmer richtet, besteht für sie ein Anreiz, eine möglichst hohe Anzahl von Zimmern pro Arbeitstag zu reinigen. In einem Fallstudienbetrieb hat sich das Hotel nach jahrelanger Zusammenarbeit von dem Dienstleister getrennt, nachdem zum Schluss in einer Schicht 25 bis 30 Zimmer gereinigt, aber die Qualitätsstandards stark vernachlässigt wurden. Eines der Vier-Sterne-Hotels bietet den Reinigungskräften kleine Anreize in Form von Zuschlägen für gute Leistungen.

6.2.2 Anforderungen

Die Veränderung der Anforderungen an Bewerber/innen für die Zimmerreinigung lässt sich nicht unbedingt an konkreten Einzelaspekten festmachen, sondern muss umfassender verstanden werden. Die Erwartung, die an jeden einzelnen Mitarbeiter gestellt wird, steigt. Bis hinunter zu den einfachen Tätigkeiten gilt als Leitlinie bei Einstellungsprozessen die Frage:

> *„Kann uns dieser Mitarbeiter helfen unsere Raten zu erreichen?" (Personalleiterin H5)*

Die Interviews förderten unterschiedliche Auffassungen darüber zutage, was von Bewerber/innen für einfache Tätigkeiten im Housekeeping verlangt werden muss. Aus den Interviews auf der Managementebene der Hotels spricht durchaus eine Auffassung, die auf einen ‚Dienstleistungs-Taylorismus' bei den einfachen Tätigkeiten im Hotel schließen ließe. Aussagen wie „die müssen nur putzen“ oder „die entscheiden nichts“ (Hoteldirektor H2-4*) stehen aber in Kontrast zu den Einschätzungen der direkten Vorgesetzten, die für die Qualität des Resultates dieser Arbeit verantwortlich sind.

Die Fallstudienbetriebe unterscheiden sich deutlich hinsichtlich des Grades der Standardisierung und der daraus resultierenden Möglichkeiten, das Ergebnis des Arbeitsprozesses in der Zimmerreinigung zu kontrollieren. Da die Sauberkeit des Hotelzimmers ein absolut entscheidender Faktor für die Kundenzufriedenheit ist, muss das Management die Qualität der Zimmerreinigung sicherstellen. Das höchste Standardisierungsniveau wiesen US-amerikanische Kettenhotels auf, in denen die Zimmer praktisch alle gleich aussehen und nach einem einheitlichen Reinigungskonzept vom Personal gereinigt werden. Die Vorgaben erstrecken sich bis auf die Reihenfolge der einzelnen Arbeitsschritte im Hotelzimmer, was in dem deutschen Kettenhotel (H1-3*) oder dem in Eigenregie betriebenen Tagungshaus (H6) nicht der Fall ist. Das Kontrollwesen ist in den letzten Jahren spürbar intensiviert worden, auch begünstigt durch die technologische Entwicklung (z.B. computergestütztes Monitoring). Teilweise wird die Zimmerreinigung in großen Kettenhotels über Audits gesteuert, deren Ergebnisse in einer Datenbank erfasst werden und zum einen die Abweichung vom Standard messbar, zum anderen aber auch individuelle Schwachstellen sichtbar machen. Dies kann genutzt werden, um zielgerichtet Schulungen und Trainings für das Zimmerreinigungspersonal anzubieten oder ggf. weitergehende Maßnahmen zu treffen.

Das System der so genannten ‚selbst kontrollierenden Zimmermädchen' oder ‚Key Maids' verfolgt den Ansatz, dem ausführenden Personal in der Zimmerreinigung erweiterte Handlungsmöglichkeiten und höhere Verantwortung anzubieten. Hier übernehmen die Zimmermädchen selbst die Endkontrolle der gereinigten Zimmer und geben diese Meldung an die Rezeption weiter, damit diese Zimmer sofort weiter verkauft werden können. Die Hausdamen werden von Kontrollaufgaben entlastet.[50] In den Fallstudienbetrieben haben wir Ansätze, aber nirgendwo eine durchgängige Anwendung vorgefunden. Die Übertragung der Verantwortung für die Zimmerabnahme setzt aus Sicht der Hausdamen äußerst zuverlässiges und gewissenhaftes Personal voraus, das über eine mehrjährige Berufserfahrung verfügen muss. Ein Fallstudienbetrieb kehrte nach einem missglückten Einführungsversuch des ‚Key Maid-Systems' zum alten Kontrollsystem zurück, weil Qualitätsdefizite auftraten.

Die Anforderungen an die funktionale Flexibilität sind niedrig. Personalstrategien wie Multitasking, Job Rotation oder Job Enrichment werden auf die Housekeeping-Abteilung kaum systematisch angewendet. Abteilungsübergreifende Einsätze sind selten. In dem Kleinbetrieb H5 werden Arbeitskräfte aus der Zimmerreinigung vereinzelt im Aufdeckservice, für kurzfristige Bügelaufträge oder in der Wäscherei eingesetzt.

50 Dieses aus der US-amerikanischen Luxushotellerie stammende Organisationsprinzip des Housekeeping ist in Deutschland allerdings noch nicht sehr verbreitet. Als Best-Practice-Beispiel für eine erfolgreiche Empowerment-Strategie im Housekeeping im o.g. Sinne gilt gemeinhin das Ritz-Carlton Boulders Hotel (vgl. Hotelier and Caterer 2002).

Auslagerungsprozesse bieten Chancen für das bisherige Stammpersonal, aus der ausführenden Tätigkeit in eine kontrollierende Tätigkeit aufzusteigen. Bei entsprechender Eignung übernehmen die vormaligen Zimmermädchen die Aufsichtsfunktion über das externe Zimmerreinigungspersonal auf der Etage. Im konkreten Fall (H3-5*) profitierten vor allem ältere Zimmerfrauen mit langer Beschäftigungszeit, für die mit diesem Funktionswechsel eine enorme körperliche Entlastung verbunden war. Das Stammpersonal, das nicht als geeignet erschien, verblieb in der ausführenden Position.

Kein Hotel verlangt eine abgeschlossene Berufsausbildung im Hotelfach für die Tätigkeit als Zimmermädchen. Es handelt sich um eine Anlerntätigkeit. Zentrale Anforderungen für die Tätigkeit in der Zimmerreinigung sind die körperliche Verfassung, um die sehr belastende Tätigkeit auszuüben, aber auch der Wille, sich dieser Belastung auszusetzen. Dies führt zu einer besonders kritischen Betrachtung der Bewerbung von älteren Frauen über 50 Jahre. Sofern ältere Bewerberinnen überhaupt eine Einladung zum Vorstellungsgespräch erhalten, werden sie direkt auf die hohe Belastung angesprochen. Die Rekrutierung in der Housekeeping-Abteilung wird von den Betrieben genutzt, um den Alters-Mix in ihrem Sinne zu beeinflussen.

Hotels mit einem Qualitätsmanagement-System verlangen von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein Verständnis des Arbeitsprozesses über die engen Grenzen ihrer eigenen Tätigkeit hinaus.

„Heute wird von den Mitarbeitern mehr verlangt. Früher hat ein Cleaner geputzt, und das war es. Heute muss er über den Tellerrand hinaus denken.“ (Personalleiterin H5-4).*

Übersetzt in Anforderungen für Bewerber/innen für einfache Tätigkeiten bedeutet dies, dass auch von den Zimmerreinigungskräften erwartet wird, dass sie den Zusammenhang zwischen ihrer Tätigkeit und der Gästezufriedenheit, der Kundenbindung sowie dem Erreichen der notwendigen Raten verstehen.

Die Leistungsanforderungen in der Zimmerreinigung werden quantitativ durch die Anzahl der zu reinigenden Zimmer pro Arbeitsschicht festgelegt. Die qualitativen Leistungsanforderungen unterscheiden sich nach der Qualitätsstufe und dem Grad der Standardisierung. Grundsätzlich muss aber jedes Hotelzimmer sauber sein. In den Fallstudienbetrieben liegen die Zeitvorgaben pro Standard-Zimmer bei 17 bis 20 Minuten, wobei Wegezeiten auf der Etage und ggf. Etagenwechsel inbegriffen sind. Die vorgegebenen Zeiten können sich danach unterscheiden, ob es sich um ein Bleiber- oder ein Abreisezimmer handelt. Außerdem können diese Zeiten je nach Größe und Ausstattung der Zimmer (z.B. Suiten) variieren. Es wurde von der Leitung eingeräumt, dass die Zeiten sehr kurz bemessen sind.

„Die Arbeit im Housekeeping ist keine einfache Arbeit. Es ist nicht einfach, 16 Zimmer zu einem sehr gehobenen Standard zu putzen. Es ist eine sehr harte körperliche Arbeit. Man muss recht gut ins Detail arbeiten. Es ist manchmal eine eintönige Arbeit, aber man muss trotzdem immer vollen Einsatz bringen.“ (Hausdame H3-5)*

Wie Gewerkschaftsvertreter erklären, gehörten Auseinandersetzungen um Leistungsvorgaben in der Vergangenheit zu den ständigen Streitpunkten zwischen fest beschäftigten Zimmermädchen und Geschäftsleitung. Durch die Auslagerungen hat sich hier etwas verändert. Wie schon erwähnt erhalten Fremdfirmenbeschäftigte keinen Festlohn, sondern werden pro gereinigtem (und nach der Kontrolle abgenommenem) Zimmer bezahlt, was zu höheren Quoten führt.

6.3 Stellenbesetzungsprozesse

Blickt man zurück auf die Historie der Fallstudienbetriebe, so waren die letzten Jahre in den länger bestehenden größeren Betrieben geprägt von Restrukturierungsprozessen mit dem Ziel der ‚Verschlankung' im Personalbereich. Den stärksten Personalabbau verzeichnet das größte Hotel im Sample (-50%) sowie ein ostdeutsches Hotel (-75%). Als Folge des allgemeinen Kostendrucks wurde die Personalsituation in allen Häusern als angespannt bezeichnet. Neueinstellungen werden vor diesem Hintergrund eher zurück gestellt.

Der Kostenrahmen, in dem die Hausdame den Personaleinsatz und ggf. Neueinstellungen planen kann, ist durch das Jahresbudget des Hotels festgelegt. Wie sich bei den Recherchen gezeigt hat, verfügt die lokale Geschäftsführung in den Ketten-Hotels durchaus über Freiräume in der Personalarbeit. Begrenzender Faktor ist das vorgegebene Personalbudget. So liegt es z.B. im Entscheidungsbereich des lokalen Managements, ob etwa die Zimmerreinigung mit eigenem Personal, mit Fremdfirmen-Mitarbeiter/innen oder mit einem Mix aus beiden Gruppen abgedeckt wird, solange die Grenzen des Budgets nicht überschritten werden. Ähnliches gilt für den Umgang mit wechselnden Rahmenbedingungen: So reagierte das Fünf-Sterne-Hotel auf die Reform der geringfügigen Beschäftigung 1998 mit einer Rückführung der geringfügig Beschäftigten und stockte dafür den Anteil der Fremdfirmenbeschäftigten auf. Nach der Einführung der Minijobs 2003 wurde der Fremdfirmen-Anteil wieder reduziert und dafür Minijobber/innen eingestellt (allerdings nicht im Housekeeping). Das lokale Management ist in dieser Entscheidung nicht abhängig von der Unternehmenszentrale.

Auch in vielen Fallstudienbetrieben geriet der Kostenrahmen durch nachlassende Umsätze unter Druck. Ein Hoteldirektor, in dessen Haus die Belegschaft in sechs Jahren um fast 40% reduziert wurde, sagt dazu:

> *„Das ist die unterste Grenze, mit der der Betrieb noch aufrechterhalten werden kann. Das birgt auch ein Gefahrenpotenzial, weil, wenn jetzt noch jemand langzeitkrank wird, haben wir ein Problem.“ (Hoteldirektor, H2-4*)*

Die Sparmaßnahmen schlagen sich auch im Budget der Housekeeping-Abteilungen nieder. Die Hausdamen stehen vor der Herausforderung, einerseits die Leistungsbereitschaft bei schwankender Nachfrage sicherzustellen, und andererseits die strengen Qualitätsstandards der eigenen Kette zu gewährleisten.[51]

51 Zu den wichtigen Bezugsgrößen für die Personalplanung im Housekeeping zählen nach Winter (2001: 145ff.) die Anzahl der belegten Zimmer, die durchschnittliche Dauer des Aufenthaltes der Gäste, die zu erwartende Doppelbelegung, die vorgegebenen Leistungsstandards für die Zimmermädchen sowie die tatsächliche Verfügbarkeit der Arbeitskraft der Zimmermädchen (abzüglich Wochenenden und Feiertage, Urlaubstage, durchschnittliche Fehlzeiten). In die Budgetierung der Personalkosten der Zimmermädchen fließen noch ein: die Löhne der Zimmermädchen, der Lohntarifvertrag und/oder der Gehaltsrahmen des Hotels, die zu erwartende Fluktuation, zu erwartende Tariferhöhung, geplante Lohnerhöhungen sowie der Aufschlagfaktor für die Lohnnebenkosten.

6.3.1 Einstellungsbedarf und Personalbewegungen

Mit zunehmender Flexibilisierung beginnen sich traditionelle Beschäftigungsmuster in den Hotels aufzulösen. Eine klare Segregation nach Geschlecht wird noch in denjenigen Betrieben vorgefunden, die das Housekeeping komplett mit eigenen Mitarbeiter/innen abdecken (H1-3*, H2-4*, H6). Vor allem in den westdeutschen Großstadthotels ist die klare Trennung nach Geschlechtern dagegen nicht mehr so eindeutig. Das alte Beschäftigungsmuster ist in den etablierten Betrieben noch an der Zusammensetzung des Stammpersonals ablesbar. Hier arbeiten ausschließlich Frauen in der Zimmerreinigung, die mittlerweile z.T. sehr lange Beschäftigungszeiten aufweisen und deutlich über 40 oder sogar 50 Jahre alt sind. Mit der Flexibilisierung durch Fremdvergabe verändert sich dieses Bild. Unter den Fremdfirmenmitarbeiter/innen finden sich viele jüngere Männer. In dem Betrieb H5 sind unter rund 40 regelmäßig eingesetzten externen Reinigern nur sieben Frauen, was auf die hohe körperliche Belastung der externen Reiniger zurückgeführt wird, die mitunter 20 oder mehr Zimmer pro Schicht reinigen, um ihr Einkommen zu steigern.

Die Arbeitsplätze im Housekeeping – ob intern oder extern – sind in den westdeutschen Betrieben bei den ausführenden Tätigkeiten nahezu ausschließlich mit Migranten und Migrantinnen besetzt, in den ostdeutschen Betrieben mit inländischen Arbeitskräften. Während ein hoher Anteil von gering Qualifizierten im Hotelgewerbe für die alten Bundesländer eher typisch ist, zeigt sich die Personalleiterin des ostdeutschen Drei-Sterne-Hotels rückblickend überrascht, weil sie bis zur Wende in der einheimischen Hotellerie eine völlig andere Personalstrategie kennen gelernt hatte:

> *„Wir haben das [= den Einsatz qualifizierten Personals] als ganz normal empfunden. Erst als wir nach der Wende auch mal in andere Hotels im Westen geguckt haben, sahen wir, wie viele nicht qualifizierte Leute die im Service und hier und dort hatten.“ (Personalleiterin H1-3*)*

Noch heute weisen die Zimmermädchen in den ostdeutschen Fallstudienbetrieben durchgehend eine abgeschlossene Berufsausbildung auf, allerdings kommen sie nicht aus dem Hotelfach. Die Qualifikation der Migrantinnen und Migranten, die als intern oder extern Beschäftigte in den westdeutschen Betrieben in der Zimmerreinigung arbeiten, ist bei der Einstellung oft gar nicht bekannt, was aber nicht heißt, dass nur gering Qualifizierte zum Einsatz kommen – im Gegenteil:

> *„Wir haben hier promovierte Ärzte, andere Wissenschaftler, Lehrer und andere. Leute, die ihren Beruf nicht ausüben können und einfach Geld verdienen wollen.“ (Personalleiterin H5-4*)*

Nach Kenntnis der Gesprächspartner/innen ist die Tätigkeit im Housekeeping für diese Arbeitskräfte in der Regel mit einem Berufswechsel verbunden. Sofern schon Erfahrungen aus dem Hotel-Bereich im Heimatland vorliegen, streben die Arbeitskräfte eine Tätigkeit in einer anderen Abteilung an (Rezeption, Service).

Die Fallstudienbetriebe zählen innerhalb des Beherbergungsgewerbes eher zu den ‚guten' Arbeitgebern. Branchentypische Probleme wie massive Überstunden ohne entsprechenden Ausgleich oder geteilte Dienste werden weitgehend vermieden. Sie nutzen die unterste Lohngruppe der Tarifverträge nicht oder nur sporadisch, z.B. für die Entlohnung von Praktikanten. Über den Tarif hinaus bieten einige Ketten bei entsprechenden Umsätzen übertarifliche Zulagen sowie Elemente variabler Entlohnung (Prämiensysteme) an, die auch Beschäftigten auf Einfacharbeitsplätzen zugänglich sind.

Bis auf eine Ausnahme werden standardmäßig unbefristete Arbeitsverträge abgeschlossen, was auch als ein Instrument zur Mitarbeiterbindung verstanden wird. Ein Betrieb nahm 2002 einen Strategiewechsel vor. Später eingestellte Mitarbeiter/innen erhalten nur noch befristete Arbeitsverträge. Ursache waren die Erfahrungen nach dem 11. September 2001: Unvorhersehbar für das Management brachen danach die Übernachtungszahlen zusammen. Die Belegschaftsstärke konnte kurzfristig nicht den drastisch zurückgehenden Umsätze angepasst werden. Der Abschluss befristeter Arbeitsverträge ist in diesem Sinne prophylaktisch zu verstehen.

Die Arbeitszeit ist entweder Vollzeit oder vollzeitnahe Teilzeit. Da die Hotelleistung praktisch ganzjährig und ‚rund um die Uhr' erbracht wird, müssen auch die Mitarbeiter/innen bereit sein, an Wochenenden und an Feiertagen zu arbeiten. Bis auf das Tagungshaus, das zu den Kleinbetrieben im Sample zählt, bieten die Betriebe vorwiegend Vollzeitarbeitsplätze an. Geringfügige Beschäftigung spielt in der Zimmerreinigung, anders als z.B. in den Restaurant-Abteilungen oder im Tagungsbereich (soweit vorhanden), praktisch keine Rolle. Eine Hausdame begründet das mit der langen Einarbeitungszeit. Basisinformationen zur Personalstruktur und zu den Arbeitsbedingungen in den Betrieben sind in Tabelle 74 noch einmal zusammengestellt.

Welcher Art ist der Bedarf bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen? Zusätzlicher Einstellungsbedarf für Vollzeitkräfte besteht nur in einem Hotel, dessen Belegungszahlen sich im abgelaufenen Jahr sehr positiv entwickelten. In den übrigen Häusern wird nur bei Ersatzbedarf eingestellt. Wenn langjährig Beschäftigte ausscheiden, wird die Stelle nicht sofort und nicht in jedem Fall wiederbesetzt. Die Hausdamen versuchen, das aktuelle Arbeitsvolumen so weit wie möglich mit dem reduzierten Personalstand abzudecken und so ihr Budget zu entlasten. In das Kalkül fließt aber auch ein, anstelle einer Neueinstellung das frei gewordene Arbeitsvolumen durch Fremdfirmenbeschäftigte abzudecken. Sofern in den Interviews zusätzlicher Bedarf bei einfachen Tätigkeiten signalisiert wurde, betrifft dies eher den flexiblen Rand der Belegschaft, also einen Teil der Fremdfirmenbeschäftigten, Aushilfen oder Abrufkräfte für stundenweise Einsätze.

Da die jahre- und teilweise jahrzehntelange körperlich belastende Tätigkeit zu gesundheitlichen Problemen und damit zu erhöhten Fehlzeiten bei den betreffenden Beschäftigten führt, streben Personalabteilungen an, die natürliche Fluktuation zur Verjüngung der Belegschaft zu nutzen. Zimmermädchen gehören zu den ‚Risikogruppen' der Berufsgruppen im Hotel. Ein wesentlicher Risikofaktor ist die hohe körperliche Belastung.[52] Hoher Zeitdruck ist hier kombiniert mit einer sehr monotonen Tätigkeit.

Tabelle 74 Personalstruktur und Arbeitsbedingungen in den Fallstudienbetrieben (Hotels)

	Beschäftigte o. Azubis	Anteil Frauen	Migranten-anteil	Arbeitszeit-standard	Befristung bei Neueinstellung
H1-3*	110	87%	0	Vollzeit (11 Teilzeit)	nein
H2-4*	31	68%	0	Vollzeit (6 Teilzeit)	nein
H3-5*	300	82%	hoch	Vollzeit	ja
H4-4*	48	50%	hoch	Vollzeit	nein
H5-4*	250	ca- 55%	hoch	Vollzeit	nein
H6	40	82%	gering	19 Vollzeit 21 Teilzeit	nein
H7	120	k.A.	k.A.	Vollzeit	ja

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der Interviewangaben

52 „Room maids are risk groups regarding health and well being, career and employment security and competence development" (Weiler 2003: 78). Nach Angaben des "Canadian Centre for Occupational Health and Safety" wechselt eine Arbeitskraft bei der Zimmerreinigung (25 Minuten) alle drei Sekunden die Position. Das entspricht etwa 8.000 verschiedenen Körperhaltungen pro Schicht, in der 16 Zimmer gereinigt werden (vgl. CCOHS 1998).

Bevor auf die Fluktuation in den Fallstudienbetrieben eingegangen wird, erscheinen einige allgemeine Hinweise zur besonderen Situation der Hotellerie angebracht. Wie die quantitativen Analysen gezeigt haben, ist die Fluktuation im Hotel- und Gaststättengewerbe deutlich höher als in der Gesamtwirtschaft. (s. Teil A, Abschnitt 3.2.2). In der Teilbranche der Hotellerie ist eine niedrige Beschäftigungsdauer nicht ungewöhnlich, weil ein Betriebswechsel für den beruflichen Aufstieg verlangt wird. Der Unterschied zwischen den Qualifikationsgruppen besteht darin, dass die Aufstiegsorientierung für Beschäftigte in niedrigen Positionen nie diese Funktion hatte.

In den Fallstudienbetrieben wird die Fluktuation im Bereich der einfachen Arbeitsplätze als niedrig eingeschätzt, insbesondere im Vergleich zu den Personalbewegungen bei den Fachkräften. So steht z.B. in dem Betrieb H5 eine Fluktuationsrate bei Fachkräften von 35% ein Vergleichswert von 10% bei Einfachjobs gegenüber. In Hotels, die schon lange bestehen, sind Beschäftigungszeiten von 20 und mehr Jahren im Housekeeping anzutreffen. Die Mobilität ist aber auch in Hotels in den Ballungsgebieten gering gewesen, obwohl doch an diesen Standorten eine Vielzahl alternativer Arbeitgeber (große Kettenhotels) angesiedelt ist. Dass Beschäftigte trotz ungünstiger Bedingungen (hohe körperliche Belastung, niedrige Entlohnung) den Arbeitsplatz nicht wechseln, wird auf die schlechte Arbeitsmarktlage und den Mangel an Alternativen zurückgeführt.

Wurde die branchentypisch hohe Fluktuation auf die externen Beschäftigten abgewälzt? Diese Vermutung wird nur z.T. bestätigt. In dem jungen Vier-Sterne-Hotel H4-4* wechseln die externen Reiniger/innen sehr oft, weil sie die Standards nicht erfüllen. In anderen Häusern, die externes Personal nicht allein für die Spitzenabdeckung in der Zimmerreinigung nutzen, sondern zumindest einen Teil des regulären und damit fest zu kalkulierenden Volumens ausgelagert haben, weist ein Teil der externen Reinigungskräfte eine über Jahre stabile Beschäftigung im Einsatzbetrieb auf. In einem etablierten Vier-Sterne-Hotel (H5) wird ein Kern von etwa 30% der externen Reinigungskräfte seit über zehn Jahren in der regulären Zimmerreinigung dieses Hotels eingesetzt. Daneben existiert aber ein flexibler Rand unter den externen Beschäftigten, der auf etwa 50% geschätzt wurde. Dieses Segment der Fremdbeschäftigung übernimmt die eigentliche ‚Puffer'-Funktion der Spitzenabdekkung im Housekeeping und hier ist die Fluktuation der eingesetzten Reinigungskräfte höher.

Welche Gründe werden dafür angeführt, dass Mitarbeiter/innen ihren Arbeitsplatz im Housekeeping wieder aufgegeben haben? Aus Sicht der Personalleiterinnen und Hausdamen ist die hohe körperliche Beanspruchung an erster Stelle zu nennen. Darüber hinaus werden private Gründe, z.B. Umzüge, genannt. Der wesentliche Grund für arbeitgeberseitig gewollte Fluktuation ist mangelnde Leistung. Der fehlende Kündigungsschutz bei ausgelagerter Reinigung wird als besonderer Vorteil aus betrieblicher Sicht wahrgenommen und auch genutzt.

In den Fallstudien in West- und Ostdeutschland sind große Unterschiede bei der Einschätzung des Bewerberpotenzials für einfache Hotelarbeit festzustellen. Allen Gesprächspartner/innen in den Betrieben ist gemeinsam, dass die Attraktivität der Tätigkeiten in der Zimmerreinigung auf externe Bewerber/innen durchgehend als niedrig eingeschätzt wird – allerdings mit unterschiedlichen Auswirkungen in West- und Ostdeutschland. Anschaulich schildert eine Hausdame in einem westdeutschen Fünf-Sterne-Hotel, die längere Zeit das Housekeeping in einen Hotel in Asien geleitet hat, dass die Beschäftigten dort stolz auf ihre Arbeit sind, was die Arbeit für die gesamte Abteilung leichter mache – ganz im Gegensatz zur der Situation in Deutschland: „Ich glaube kaum, dass ein Mitarbeiter draußen irgendwem erzählt, dass er Zimmer putzt.“ (Hausdame H3-5*)

Das niedrige Sozialprestige, verbunden mit der niedrigen Entlohnung und der hohen körperlichen Belastung, wird als Erklärung herangezogen, warum sich an den westdeutschen Standorten fast ausschließlich Migranten und Migrantinnen für diese Stellen bewerben. Auch in den Gesprächen in den örtlichen Arbeitsagenturen an den Standorten der westdeutschen Fallstudienbetriebe wurde das Potenzial für diese Jobs in erster Linie unter Migrant/innen sowie Aussiedler/innen gesehen. An einem Standort, der zu den Schwerpunkten der deutschen Hotellerie zählt, fand dabei über die Jahre offenbar ein Austausch von Migrantengruppen statt. Rekrutierten sich die externen Reinigungskräfte in den neunziger Jahren vor allem aus den Balkanstaaten (Ex-Jugoslawien, Albanien), so kommen die Reinigungskräfte heute aus Staaten Schwarzafrikas und aus Südasien. Hier deutet sich an, dass sich insbesondere die Fremdfirmen bei der Rekrutierung von Reinigungskräften aus einem Reservoir von Migranten und Migrantinnen bedienen können, die ein besonderes Erwerbsmotiv haben. Sofern keine Arbeitsgenehmigung im erlernten Beruf vorliegt und die räumliche Mobilität eingeschränkt ist (Residenzpflicht), kann die Möglichkeit, überhaupt in Deutschland erwerbstätig zu sein, für diesen Personenkreis erheblich eingeschränkt sein. Hieraus kann ein hoher Anreiz entstehen solche Tätigkeiten aufzunehmen, die für inländische Arbeitskräfte gemeinhin als unattraktiv gelten (vgl. Sinn u.a. 2001; Alt 2003: 264). Erst in jüngster Zeit stellen Personalleiter/innen in den westdeutschen Betrieben fest, dass häufiger Initiativbewerbungen von inländischen Bewerber/innen eingehen.

Der Bewerbermarkt in den ostdeutschen Fallstudienbetrieben wird anders eingeschätzt. Die dortige Beschäftigungskrise hat zur Folge, dass Stellen im Housekeeping für einen weit größeren Personenkreis attraktiv erscheinen. Beschäftigte der Arbeitsverwaltung in der Untersuchungsregion führen dies auf die Notsituation der Bewerber/innen zurück:

> *„Viele sind langzeitarbeitslos, befinden sich in einer misslichen Lage. Die sagen, ich mach alles. Hauptsache ich habe Arbeit." (Arbeitsagentur Ost)*

Aus Sicht der ostdeutschen Fallstudienbetriebe ist das Arbeitskräftereservoir so groß, dass offene Stellen für Einfacharbeitsplätze ohne große Verzögerung besetzt werden können, z.T. sogar mit Fachkräften. Auch auf Stellenangebote für Un- und Angelernte erhält der Betrieb Bewerbungen von qualifizierten Arbeitslosen, „die für den gleichen Preis arbeiten" (Personalleiterin H1-3*).

Die Hoffnung, das Bewerberpotenzial erweitern zu können, verband ein Fallstudienbetrieb mit der Reform der geringfügigen Beschäftigung und die Einführung der Minijobs (H5). Durch die Rekrutierung von Berufsrückkehrerinnen auf Minijob-Basis hoffte man, von der Berufs- und Branchenerfahrung dieser Arbeitskräfte profitieren zu können. Aus Mangel an Bewerbungen ließ sich dieses Ziel bislang jedoch nicht umsetzen.

Räumliche Aspekte beeinflussen den potenziellen Bewerbermarkt bei einfachen Tätigkeiten insofern, als lange und kostenintensive Pendelwege kaum von Bewerber/innen verlangt werden können. Bei dem potenziellen Bewerberkreis kann auch nicht vorausgesetzt werden, dass ein eigener PKW zur Verfügung steht. Der Bewerbermarkt beschränkt sich damit auf einen relativ eng begrenzten Raum. Sofern die Fallstudienbetriebe im ländlichen Raum angesiedelt waren, standen als Bewerberinnen vorwiegend Hausfrauen aus der Region zur Verfügung, was z.T. mit dem Anforderungsprofil (Hauswirtschafter/in, Berufserfahrung) kollidierte.

6.3.2 Rekrutierungswege

Der Weg, neue Arbeitskräfte über Kontakte der eigenen Beschäftigten zu finden, wird von den Personalverantwortlichen unterschiedlich bewertet. Einige bevorzugen den erweiterten internen Arbeitsmarkt, weil sie die Integration von ‚empfohlenen' Mitarbeiter/innen leichter einschätzen. Diese verfügen über realitätsnahe Beschreibungen der Arbeitswirklichkeit im jeweiligen Betrieb durch die schon beschäftigten Mitarbeiter/innen, was die Gefahr von Fehleinschätzungen reduziert. Personalleiter/innen schätzen zudem, dass neue Beschäftigte, die über diesen Weg ins Haus gekommen sind, unter einem zusätzlichen Bewährungsdruck stehen, weil nicht nur sie selbst, sondern auch ihre ‚Kontakt-Person' im Betrieb ein Interesse daran hat, dass es zu einer gelungenen Einmündung kommt. Ein Personalverantwortlicher, der das ausdrücklich ablehnt, hatte in seinem Haus dagegen angekämpft, dass „die Mitarbeiter die Personalarbeit übernehmen“ (H6).

Sofern das Housekeeping von Migranten und Migrantinnen abgedeckt wird, können ethnische Netzwerke eine große Rolle spielen. Eine Personalleiterin erzählt, dass sie nach dem Freiwerden einer Stelle in der Zimmerreinigung ohne eigenes Zutun schon in den nächsten Tagen zahlreiche Bewerbungen erhält, meist Landsleuten der eigenen Mitarbeiter/innen in der Abteilung.

Wenn der Besetzungsprozess über den externen Arbeitsmarkt erfolgen soll, arbeiten die Fallstudienbetriebe i.d.R. mit der öffentlichen Arbeitsvermittlung zusammen oder haben dies zumindest in der Vergangenheit getan. In vielen Gesprächen wird aber die mangelhafte Vorauswahl der öffentlichen Arbeitsvermittlung kritisiert, was zu einer ‚Bewerberflut' und in der Folge zu einem als erheblich empfundenen Verwaltungsaufwand beim Betrieb führt. Zugleich wurden Zweifel an der Ernsthaftigkeit vieler Bewerbungen geäußert, was sich zeige, wenn Bewerber/innen den Termin zum Vorstellungsgespräch versäumen.

Andere Vermittlungsinstitutionen wie private Arbeitsvermittler oder Zeitarbeitsfirmen mit dem Angebot der Arbeitskräftevermittlung spielen bei den Besetzungsprozessen in den Fallstudienbetrieben keine Rolle. Als Grund werden übereinstimmend die Kosten für diese Dienstleistungen genannt, die man im Segment der unteren Positionen nicht übernehmen wolle.

Initiativbewerbungen sind in den letzten Jahren immer zahlreicher geworden, was der Situation auf dem Arbeitsmarkt geschuldet sein dürfte. Ob ein Hotel Initiativbewerbungen erhält oder nicht, hängt auch mit dem Ruf des Hauses und seiner Attraktivität zusammen. Während aber qualifizierte Bewerberinnen und Bewerber ein Interesse daran haben, eine weitere attraktive Station in ihrem Lebenslauf aufführen zu können, gehe es „den Hilfskräften um den Job an sich.“ (Hausdame H4-4*)

Die Betriebe werden durch die zunehmende Zahl von Initiativbewerbungen in die Lage versetzt, Bewerberpools anzulegen, auf die sie im Bedarfsfall gezielt zurückgreifen können. Mit der Zunahme von Initiativbewerbungen entfällt zudem mehr und mehr die Notwendigkeit, Personal über kostenpflichtige Zeitungsinserate anzuwerben. Im Bereich der einfachen Arbeitsplätze werden insbesondere Anzeigenblätter genutzt, die kostenlos an die Haushalte verteilt werden, da hier eine hohe Kontaktdichte zu potenziellen Bewerberinnen und Bewerbern unterstellt wird.

6.3.3 Auswahl

Entscheidende Auswahlinstrumente bei den einfachen Tätigkeiten sind das Einstellungsinterview und Probearbeiten. Das Verfahren ist gegenüber der Einstellung von qualifiziertem Personal oder Führungskräften deutlich einfacher. Dabei ist der Stellenwert von schriftlichen Bewerbungen in jüngster Zeit gestiegen. Personalverantwortliche erwarten zwar nicht obligatorisch, aber immer häufiger auch von externen Bewerber/innen für einfache Tätigkeiten individuelle Bewerbungsunterlagen. Hier ist offensichtlich ein Gewöhnungseffekt eingetreten, nachdem immer häufiger solche Unterlagen bei den Personalabteilungen eingehen, was u.a. auf Bewerbungstrainings für Arbeitslose zurückgeführt wird. Die Vorauswahl übernimmt i.d.R. die Personalabteilung. Eine Personalleiterin beklagt die Vielzahl „hoffungsloser Fälle“. Sie schätzt den Anteil „brauchbarer“ Bewerbungen auf ca. 40%, der Rest wird sehr schnell aussortiert.

Im Rahmen des Stellenbesetzungsprozesses findet in den größeren Betrieben eine Arbeitsteilung zwischen Personal- und Fachabteilung statt, d.h. die Personalabteilung nimmt die Sichtung und Vorauswahl vor, die Fachvorgesetzte (die Hausdame) trifft de facto die Auswahlentscheidung. Personalverantwortliche nehmen z.T. gar nicht persönlich an Einstellungsinterviews teil. Die Kompetenz der Hausdamen wird als ausreichend angesehen, um die Eignung von Bewerber/innen für einfache Tätigkeiten zu überprüfen und eine Auswahlentscheidung zu treffen. Wie sie dabei vorgehen, fällt in ihr Ermessen. Nach eigener Aussage der Hausdamen spielen „Berufserfahrung“ und „Menschenkenntnis“ die entscheidende Rolle. Entsprechend häufig wird als Entscheidungshilfe die persönliche Intuition („ein Bauchgefühl“) genannt.

In der face-to-face-Situation des Einstellungsgespräches kann sich die Hausdame einen Eindruck von der äußeren Erscheinung, der körperlichen Fitness und den Sprachkenntnissen machen. Vorerfahrungen in der Tätigkeit werden gern gesehen, sind aber selten eine Einstellungsvoraussetzung. Nur wenn die Position eines selbst-kontrollierenden Zimmermädchens besetzt werden soll, wird Berufserfahrung gefordert.

Die Teampassung spielt vor allem in Kleinbetrieben eine entscheidende Rolle. Die zeitliche Verfügbarkeit ist ein wichtiges Auswahlkriterium. Gestiegene Flexibilitätsanforderungen im Hotel setzen sich damit unmittelbar in Anforderungen an neue Mitarbeiter/innen um. Wenn die Einsatzplanung auf Wochenbasis „nicht mehr möglich ist“ (Hausdame H3-5*), müssen Arbeitskräfte in der Lage sein, auf kurzfristige Anforderungen zu reagieren. Hier kann die Tatsache, dass Bewerber/innen Kinder im betreuungsbedürftigen Alter haben, als negatives Signal wirken. Gleiches gilt für die ‚schlechten Dienste’ am Wochenende oder an Feiertagen. Alle Zimmermädchen müssen sich anpassen. Schlechte Dienste sollen nicht auf die Kinderlosen abgewälzt werden, damit keine Unruhe in der Abteilung entsteht.

Soweit sich die Auswahlkriterien auf die Tätigkeit im engeren Sinne beziehen (‚Zimmer saubermachen'), unterscheiden sich die Auswahlkriterien der Fallstudienbetriebe nicht wesentlich voneinander. Das ändert sich aber, wenn darüber hinaus das soziale Verhalten, die Kommunikationsfähigkeit, die „Bereitschaft zur Dienstleistung“ (Hausdame H3-5*) einbezogen werden. Das Zimmermädchen als „Träger nach außen“ (Personalleiterin H1-3*) muss in das Hotel passen, wobei die Ansprüche in einem Luxus-Hotel höher sind als in einem Hotel der Standard-Klasse. Obwohl der überwiegende Teil der Zimmerreinigung ‚unsichtbar' für den Gast erbracht wird, fließen in der gehobenen Hotellerie Anforderungen in den Auswahlprozess ein, die in ähnlicher Weise auch an das Personal am Empfang oder im Service gestellt werden. Bewerber/innen mit bunt gefärbten Haaren, sichtbaren Tätowierungen oder Piercings haben keine Einstellungschance. In diesem Haus wird in dieser Hinsicht nicht zwischen front-line- und back-office-Tätigkeiten unterschieden. Das äußere Erscheinungsbild, die „Selbst-Pflege“ (Hausdame H1-3*) wird – soweit sichtbar – als Indiz für Sauberkeit und Pfleglichkeit gewertet.

> *„Das geht natürlich ein bisschen an die Persönlichkeit, aber wir haben Standards, die zu erfüllen sind.“ (Personalleiterin H3-5*)*

Das Verhalten gegenüber Gästen erfordert eine gewisse situative Flexibilität, auch von einfachen Mitarbeiter/innen im back-office-Bereich. Man könne keine Mitarbeiter/innen gebrauchen, die sich „hinter ihrem Reinigungswagen verstecken“ (Personalleiterin H3-5*). Es wird erwartet, dass einfache Fragen beantwortet werden können (z.B. zur Orientierung im Hotel) und dass das Personal im Bedarfsfall eigeninitiativ auf Gäste zugeht.

> *„Schaut sich der Gast suchend um? Weiß er, wohin er will? Hat er Probleme mit dem Schlüssel? Der Mitarbeiter muss wissen, wann dem Gast geholfen werden muss.“ (Personalleiterin H3-5*)*

In Hotels mit überwiegend englischsprachigen Gästen hat das zur Folge, dass englische Sprachkenntnisse erwartet werden. Von allen Mitarbeiter/innen im Hotel wird ein spontanes und authentisches Verhalten erwartet, dass von Offenheit und Freundlichkeit den Gästen gegenüber geprägt ist und über antrainierte Verhaltensstandards hinausgeht. Das schließt das Personal in der Zimmerreinigung ein. Die Bewertung von Bewerber/innen erfolgt dabei im Einstellungsgespräch intuitiv durch die Hausdamen.

Probearbeit ist neben dem Einstellungsinterview das zweite wesentliche Auswahlinstrument der Fallstudienbetriebe bei Stellenbesetzungen in der Zimmerreinigung. Dieses Instrument gehört zu den typischen tätigkeitsbezogenen Auswahlinstrumenten, mit deren Hilfe vom Verhalten der Bewerber/innen auf ihr künftiges Verhalten im Arbeitsprozess geschlossen wird (vgl. Rastetter 1996: 222). Art und Umfang der Probearbeit können sich unterscheiden: In Hotel H1-3* erhalten ausgewählte Bewerber/innen die Gelegenheit, an einem Wochenende ein Zimmermädchen zu begleiten, sich die Tätigkeit genau anzuschauen und ein Zimmer nach Vorschrift herzurichten. Diese Probearbeit hat auch den Zweck, falsche Vorstellungen der Bewerber/innen von der Tätigkeit zu korrigieren. Ein anderes Vorgehen wählt die Hausdame in dem ostdeutschen Vier-Sterne-Hotel:

„Die Bewerberinnen können sich fünf Minuten ein fertiges Zimmer anschauen. Dann erhalten sie eine halbe Stunde Zeit, ein anderes Zimmer herzurichten. In dieser Zeit sind sie allein im Zimmer." (Hausdame H2-4)*

Die Ergebnisse dieser Probereinigungen offenbaren gravierende Unterschiede zwischen den Bewerberinnen. „Teilweise sieht man den Zimmern nicht an, dass sie gemacht sein sollen." (Hausdame H2-4*) Dass überhaupt Probereinigungen verlangt werden, kann bereits dazu führen, dass Bewerber/innen kein Interesse mehr an einer Arbeitsaufnahme zeigen. Die Hausdame zieht aus dem Ablauf der Probearbeit Rückschlüsse darauf, ob eine Bewerberin das geforderte Tempo in absehbarer Zeit erreichen kann oder nicht.

6.3.4 Einmündung

Der Stellenbesetzungsprozess ist keineswegs mit der Unterschrift unter den Arbeitsvertrag beendet. Der betrieblichen Sozialisierung wird insbesondere in der gehobenen Hotellerie großer Wert beigemessen. Ein Indiz dafür ist, dass in kettengebundenen Hotels Schulungen für neue – interne wie externe – Mitarbeiter/innen angeboten werden, in denen die ‚Hotel-Philosophie' und insbesondere das Verhalten gegenüber Gästen trainiert werden. Diese Schulung ist allen tätigkeitsbezogenen Aktivitäten vorgelagert. Die tätigkeitsbezogene Einarbeitung erfolgt dann in der Zimmerreinigung häufig durch ‚Mitlaufen' mit einer erfahrenen Kraft.

In der Probezeit sollen die neuen Mitarbeiter/innen in die Lage versetzt werden, die volle Produktivität zu erbringen. Gleichzeitig hat diese Phase noch echten Selektionscharakter, wie die Hausdamen betonen, d.h. dass sich neue Mitarbeiter/innen in der Probezeit bewähren und den positiven, aber eher intuitiv gewonnenen Eindruck aus dem Bewerbungsverfahren bestätigen müssen (vgl. Rastetter 1996: 220ff.). Im Ergebnis kommt es aber nur selten zu Kündigungen in der Probezeit. Die Hausdamen haben ein Interesse an einer erfolgreichen Einmündung, um sich zusätzlichen Aufwand für Personalsuche und -auswahl sowie Einarbeitung zu ersparen.

Die Zeit, die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Einarbeitung eingeräumt wird, d.h. bis sie die gleiche Leistung wie eingearbeitete Zimmerfrauen erreichen, ist unterschiedlich lang. Auch wenn eingeräumt werden kann, dass subjektive Faktoren wie Berufserfahrung, Auffassungsgabe und Geschick Einfluss auf die Dauer der Einarbeitungszeit haben, so wird doch deutlich, dass nach etwa drei bis vier Wochen die geforderte Leistung – quantitativ wie qualitativ – erbracht werden sollte. Auch die pauschale Befristung des ersten Arbeitsverhältnisses von neuen Mitarbeiter/innen (H3-5*) kann u.a. als erweiterte Probezeit verstanden werden.

Bei der ausgelagerten Zimmerreinigung geht das Bestreben der Hotels dahin, dem Dienstleister ein ‚Curriculum' mit detaillierten Beschreibungen der Arbeitsabläufe und Qualitätsstandards an die Hand zu geben, und damit den notwendigen Schulungsaufwand zu verlagern. Wenn weder deutsche noch englische Sprachkenntnisse vorhanden sind, muss das Training z.T. über die bildhafte Darstellung der Arbeitsschritte erfolgen.

In den Interviews erklärten die Gesprächspartner/innen häufig, die Zusammenarbeit funktioniere relativ reibungslos und ernsthafte Qualitätsprobleme würden bis auf vereinzelte Reklamationen kaum auftreten. Der Wechsel der Dienstleistungsfirma oder die Einstellung einer ‚Trainingshausdame'[53] sind aber Indizien dafür, dass die Auslagerung nicht ohne Qualitätsprobleme gelingt.

Es wird zugestanden, dass die Einarbeitung der externen Reinigungskräfte häufiger misslingt. Als Ursache bei der Fremdfirma auf eine Auswechslung der betreffenden Beschäftigten zu drängen, nennt eine Hausdame, dass diese nicht die gefordert Leistung bringen, den körperlichen Belastungen nicht gewachsen sind oder nicht „ins Detail“ arbeiten können (H3-5*). Zu den besonders schwerwiegenden Verfehlungen zählen das Ignorieren von Signalen, dass ein Gast nicht gestört werden will sowie der Verdacht auf Diebstahl:

> *„Wir sagen auch klipp und klar: Wir möchten diesen Mitarbeiter nicht mehr sehen. Zum Beispiel, wenn er vier Mal hintereinander in eine rote Karte hinein gelaufen ist und es zu massiven Gästebeschwerden gekommen ist. Die Abläufe sind dem Mitarbeiter vier Mal erklärt worden. Er hat sich immer noch nicht dran gehalten. Wir verlieren Geschäft, wenn der Mitarbeiter bleibt. Den möchte ich ausgetauscht haben.“ (Hausdame H3-5*)*

Gerade in Hotels mit sehr detaillierten, auf Qualitätsmanagementsystemen basierenden Abläufen wird eingeräumt, dass die zugestandene Einarbeitungszeit für die externen Reinigungskräfte zu kurz ist:

> *„Drei Monate, diese Zeit brauchen sie, um alles zu begreifen. Weil sich das Hotel diese lange Einarbeitungszeit nicht leisten kann, fliegen sie schnell wieder raus, und dann werden Leute gesucht, die das schon mal gemacht haben. […] Die müssen sehr viele Anläufe nehmen.“ (Hausdame H4-4*)*

Bezogen auf die Chancen von Beschäftigten auf Einfacharbeitsplätzen intern aufzusteigen, wurde darauf verwiesen, dass nach einer gewissen Beschäftigungszeit auf einer niedrigen Position in der betrieblichen Hierarchie ggf. die Möglichkeit bestünde, sich durch persönliches Engagement zu verbessern und ein höheres Einkommen zu erzielen. Dies scheint aber selbst in den Kettenhotels mit einer größeren Zahl potenzieller Aufstiegspositionen und teilweise umfangreichen Weiterbildungsprogrammen bei Beschäftigten in der Zimmerreinigung sehr selten der Fall zu sein. Die Aufstiegsmöglichkeiten sind de facto im Wesentlichen auf die Abteilung selbst beschränkt. Trotz einiger Einzelbeispiele arbeiten interne Mitarbeiter/innen teilweise über Jahrzehnte in der Position ‚Zimmermädchen'.

53 Die Aufgabe dieser Fachkraft soll gerade darin bestehen, ständige Nachschulungen, Kurztrainings etc. mit Reinigungskräften durchzuführen.

6.3.5 Stellenbesetzungsprobleme

Es ist wichtig zu unterstreichen, dass die Befunde aus der Sichtweise der Arbeitgeberseite resultieren, die den Focus dieser Untersuchung bildet. Die Kontextgespräche mit Vermittlungsinstitutionen an den Standorten der Fallstudienbetriebe liefern jedoch ergänzende Hinweise.

Ein quantitativer Arbeitskräftemangel, der zu langen Vakanzzeiten bei den ausführenden Tätigkeiten im Housekeeping geführt hätte, scheint kein gravierendes Besetzungsproblem zu sein. Nur für Einzelpositionen (z.B. Doorman am Hoteleingang) wird ein Mangel an Bewerbungen teilweise als Besetzungshindernis genannt. Für die Gesprächspartner/innen in den örtlichen Arbeitsagenturen sind Engpässe bei Fachkräften wie Spezialitätenköchen oder Verwaltungsfachleuten erkennbar. Probleme treten auch dann auf, wenn für nur wenige Monate in der Saison qualifiziertes Personal gesucht wird. Ein Arbeitskräftemangel bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen in Hotels ist als Problem aber nicht zu erkennen.

Umgekehrt bezeichnen die betrieblichen Vertreter/innen die Vielzahl von eingehenden Bewerbungen und die Sichtung der Unterlagen als ‚lästig'. In den Arbeitsagenturen ist dieses Problem bekannt. Der mangelhafte Abgleich von Angebot und Nachfrage wird u.a. damit begründet, dass Arbeitgeber zu geringe Kenntnisse vom Procedere der Arbeitsvermittlung haben und sich z.B. vorschnell auf eine Veröffentlichung ihrer Stellenanzeige im Stelleninformationssystem SIS einlassen. In diesem Fall hat die Arbeitsvermittlung keine Steuerungsmöglichkeit mehr. Hier wäre eine bessere Beratung der Betriebe durch die Agenturen erforderlich.

Auf Bewerberseite kann die mangelhafte Information über das Berufsbild des Zimmermädchens eine Ursache für ein schlechtes Matching sein.

> *„Zimmermädchen sein ist mehr als ein bisschen small talk mit dem Gast und Handtücher auswechseln. Das ist ein Knochenjob." (Hausdame H3-5 *)*

Die Bewerber/innen kommen oft nicht aus der Hotellerie und haben eher eine vom Privathaushalt geprägte Vorstellung. Tempo und Umfang der Hotelarbeit unter den Bedingungen eines hoch standardisierten Housekeeping werden so unterschätzt. So lassen sich auch die Ablehnungen wegen ‚mangelnder Eignung' erklären, wobei sich diese auf unterschiedliche Aspekte beziehen kann: die Vorerfahrungen, die zeitliche Flexibilität oder die persönliche Erscheinung. Gerade in der gehobenen Hotellerie wirken Selektionskriterien, die weniger auf die Tätigkeit der Zimmerreinigung bezogen sind, sondern auf den Kontext (z.B. englische Sprachkenntnisse). Wird dies nicht von der Arbeitsvermittlung berücksichtig, steigt das Risiko einer Fehlbesetzung.

Dass der Rekrutierungsaufwand bei einfachen Tätigkeiten deutlich gestiegen sei, konstatiert auch die Leiterin einer Personal-Service-Agentur mit dem Schwerpunkt auf dem Hotel- und Gaststättengewerbe. Vorstellungsgespräche mit mehreren Bewerber/innen sind obligatorisch und die „Leute werden nicht mehr einfach eingesetzt." Hotels stellen Ansprüche, die mit der Klientel einer PSA kaum oder gar nicht befriedigt werden können.

> *„Da wurde ein Room Boy gesucht: gepflegtes Äußeres, Alter bis 45, deutsch und englisch fließend, gutes Benehmen, Erfahrung in der Hotellerie. Die Besetzung scheiterte schon daran, dass unter den Bewerbern kaum jemand englisch sprach." (Leiterin PSA HoGa)*

Fehlende oder falsche Stellenprofile von Betrieben führen ebenfalls zu Problemen. Ein Betrieb forderte z.B. eine/n Küchenhelfer/in an, ohne darauf hinzuweisen, dass diese Kraft u.a. das Bestellwesen in der Küche computergestützt koordinieren sollte.

6.4 Zusammenfassung

Die Anwerbung von Personal für einfache Tätigkeiten gilt in der personalwirtschaftlichen Literatur im Vergleich zur Rekrutierung von Fachkräften als wenig aufwändig und auf eine unspezifische Zielgruppe von potenziellen Bewerber/innen gerichtet. Der Rekrutierungsaufwand kann jedoch auch bei Besetzungsvorgängen für so genannte Einfacharbeitsplätze steigen: „Ist ein Arbeitsplatz sehr unattraktiv, ist mitunter trotz geringer Bindung zwischen Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen eine hohe Anwerbungsaktivität erforderlich, um die Stelle überhaupt besetzen zu können.“ (Rastetter 1996: 138) Tatsächlich können Arbeitsplätze in der Hotelzimmerreinigung trotz geringer Entlohnung, hoher körperlicher Belastung und geringer Aufstiegschancen jedoch offenbar zeitnah besetzt werden. Trotzdem übernehmen die Hotels immer seltener noch die Arbeitgeberfunktion. Im Zuge von Kostensenkungs- und Flexibilisierungsstrategien wird die Leistung extern eingekauft und damit auch der Rekrutierungsaufwand auf die Dienstleister verlagert.

Es lässt sich auf der Basis unserer Ergebnisse von einem gespaltenen Bewerbermarkt für die einfache Hotelarbeit in Ost und West sprechen. Während sich in den ostdeutschen Fallstudienbetrieben auch inländische (Langzeit-)Arbeitslose um diese Jobs bewerben, wird das Bewerberpotenzial bei den westdeutschen Betrieben vor allem unter Migranten und Migrantinnen gesehen, womit die Sprachkompetenz besondere Bedeutung als Selektionskriterium hat.

Eine erfolgreiche Stellenbesetzung wird erschwert, jedoch nicht verhindert, wenn die tatsächlichen Anforderungen an diese Tätigkeiten unterschätzt werden. Die Dauer der Einarbeitung hängt u.a. vom Standardisierungsgrad des Reinigungssystems ab. Die Vorstellung, bei der Zimmerreinigung analog zum Privathaushalt ‚einfach loslegen’ zu können, geht an einer Arbeitswirklichkeit völlig vorbei, in der u.U. jeder Handgriff penibel vorgeschrieben ist und ggf. sogar das Reinigungsergebnis computerunterstützt ausgewertet wird.

Einstellungshürden resultieren aber nicht nur aus tätigkeits-, sondern auch aus eigenschafts- und verhaltensbezogenen Anforderungen, die durch den Kontext bedingt sind, in dem die Tätigkeit erbracht wird. Ein Zimmermädchen soll nicht nur fleißig und sorgfältig putzen, es soll auch in ein Hotel der gehobenen Kategorie passen (äußere Erscheinung, Umgang mit Gästen). Diese eigentlich eher den Arbeitsbereichen mit direktem Kundenkontakt zugeschriebenen Auswahlkriterien werden zunehmend auch in den back-office-Bereichen gefordert, so dass letztlich gar kein Unterschied mehr gemacht wird. Damit wird der Bewerberkreis auch für nachgelagerte Arbeitsbereiche wie die Zimmerreinigung weiter eingeschränkt. Werden diese Anforderungen ignoriert, steigt das Risiko einer Fehlbesetzung.

Auch wenn keine direkten Präferenzen für einzelne Zielgruppen formuliert werden, so tendieren die Arbeits- und Leistungsanforderungen dazu, Bewerber/innen mit bestimmten Merkmalen auszuschließen. Älteren Bewerber/innen wird die körperliche Leistungsfähigkeit nicht mehr zugetraut. In ähnlicher Weise wirken die zeitlichen Flexibilitätsansprüche als Filter für Personengruppen, denen schon aufgrund ihres familiären Status unterstellt wird, diesen Ansprüchen nicht genügen zu können (allein erziehende Mütter, Frauen mit betreuungsbedürftigen Kindern ohne garantierte Kinderbetreuung).

Grundinformationen über die Arbeitsinhalte und -umstände (Hotelarbeit ist keine Hausarbeit), die Entlohnung, oder die Tatsache, dass in der Hotellerie Arbeitszeiten an Wochenenden und Feiertagen zu den Voraussetzungen einer Arbeitsaufnahme gehören, sollten Bewerber/innen schon vor dem Einstellungsinterview gegeben werden. Hier sind auch die Vermittlungsinstitutionen gefordert.

Festzuhalten bleibt, dass trotz der geschilderten ‚Reibungsverluste’ bei der Stellenbesetzung keine gravierenden Vakanzen in den Fallstudienbetrieben auftreten, wenn einfache Arbeitsplätze im Housekeeping von Hotels besetzt werden sollen.

7 Altenpflege

Die Pflegebranche ist ein expandierender Sektor und bietet einen bedeutenden Beschäftigungsumfang - 2003 waren rund 711.000 Personen in ambulanten Pflegediensten oder stationären Pflegeeinrichtungen beschäftigt. In dieser typischen Frauenbranche, mit einem Frauenanteil von über 85% ist Teilzeitbeschäftigung einschließlich der speziellen geringfügigen Beschäftigung von hoher Bedeutung: In der Pflege besitzt diese vor allem in ambulanten Pflegediensten eine weite Verbreitung – jede/r Fünfte/r ist geringfügig beschäftigt.

Seit Einführung der Pflegeversicherung im Jahr 1995 sind etwa 250.000 Arbeitsplätze entstanden. Vor dem Hintergrund der demographischen Entwick - lung, die mit einer steigenden Lebenserwartung verbunden wird, wird es neben einer Zunahme an älteren Menschen auch eine steigende Anzahl pflegebedürftiger Personen geben. Setzt sich der erkennbare Trend zur ‚professionellen' Pflege in Pflegeheimen und durch ambulante Pflegedienste weiterhin fort, ist zukünftig mit weiteren Steigerungen zu rechnen. Prognosen beziffern eine Zunahme des Bedarfs an Pflegefachkräften von derzeit rund 220.000 Vollzeitstellen auf 570.000 bis zum Jahr 2050 (vgl. Deutscher Bundestag 2002: 257). Das DIW rechnet unter der Prämisse einer Erhöhung des Anteils Schwerpflegebedürftiger damit, dass bis 2050 bis zu einer halben Millionen Arbeitsplätze in diesem Bereich zusätzlich benötigt werden (vgl. Schulz u.a. 2001: 7).

Wurde auch in der jüngeren Vergangenheit ein (Fach)Personalmangel in der Altenpflege beklagt (vgl. dip 2002 und 2003; Gewiese u.a. 2003: 10), so geben neuere Studien Entwarnung: Der dritte Pflegebericht über die Entwicklung der Pflegeversicherung stellt fest, dass in der Altenpflege derzeit kein genereller Mangel an Pflege(fach)kräften besteht (vgl. Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung 2004: 76). Auch für den ambulanten Sektor zeigt eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für angewandte Pflegeforschung (vgl. dip 2004), dass sich die Personalsituation im Vergleich zu den letzten Jahren entspannt hat. Die Pflegedienste verzeichnen einen Anstieg an Bewerberinnen und Bewerbern, jedoch gibt es regionale Unterschiede im Aufwand, geeignetes Personal zu finden. Während die Studien des dip nicht eindeutig nach Pflegefachkräften und nicht examinierten Pflegekräften unterscheiden, weisen die beiden anderen Studien Stellenbesetzungsprobleme qualifikationsspezifisch aus. Es zeigt sich übereinstimmend, dass Stellenbesetzungsprobleme mit abnehmendem Qualifikationsniveau sinken (vgl. auch Schwengler/Bellmann 2003). So geben 59% der befragten Unternehmen in Rheinland-Pfalz an, dass sie Probleme haben, Stellen für Pflegefachkräfte mit dreijähriger Ausbildung zu besetzen, aber nur 15% der Einrichtungen haben Schwierigkeiten, Stellen für angelernte Pflegehilfskräfte zu besetzen (vgl. Larsen/Schmid 2004: 17). Was genau sind die Probleme bei der Besetzung von Stellen unterhalb der Fachkräfteebene?

7.1 Rahmenbedingungen und Besonderheiten

Stellenbesetzungsprozesse auf dem Branchenarbeitsmarkt Pflege müssen vor dem Hintergrund des hohen Regulierungsgrades dieses Wirtschaftssektors betrachtet werden. Viele Aspekte lassen sich erst mit dem Wissen um die spezifische Funktionsweise dieses Marktes verstehen: Pflegeleistungsanbieter sind, soweit sie sich überwiegend auf durch Pflege- und Krankenversicherung refinanzierte Leistungen konzentrieren, in hohem Maße an sozialrechtliche Vorgaben gebunden. Neben dem SGB XI (PflegeVG) sind noch weitere Gesetze von Bedeutung, insbesondere das SGB V (Gesetzliche Krankenversicherung), das Bundessozialhilfegesetz (BSGH) und das Heimgesetz (vgl. BGW 2000: 12ff.). Mit der Zielsetzung, bessere Rahmenbedingungen für die Weiterentwicklung und Sicherung der Pflegequalität zu schaffen, wurde im Jahr 2000 das Pflege-Qualitätssicherungsgesetz (PQsG) verabschiedet. Rahmenverträge nach SGB V und Qualitätsvereinbarungen nach SGB XI zwischen Kostenträgern und Leistungserbringern auf föderaler Ebene komplettieren die umfangreichen rechtlichen Vorgaben.[54] In der Konsequenz bestehen zum Teil erhebliche Unterschiede zwischen den Bundesländern bezüglich der Personalschlüssel, d. h. dem Verhältnis Betreuungspersonal zu Pflegebedürftigen. In Bayern beispielsweise versorgt eine Pflegekraft rechnerisch 2,1 Patient/innen, in Thüringen muss sie sich um 3,87 Pflegebedürftige kümmern.

Zudem bestehen in diesen Landesverträgen zum Teil Unterschiede, welche Pflegehandlung mit welcher Qualifikation durchgeführt werden darf. Im Wesentlichen ist zwischen der so genannten Grundpflege und der Behandlungspflege zu unterscheiden. Grundpflege umfasst pflegerische Leistung im Rahmen der Körperpflege, Mobilisation und Ernährung. Behandlungspflege umfasst medizinische Leistungen. Zum besseren Verständnis zeigt Tabelle 75, aus welchen Qualifikationsgruppen sich das Pflegepersonal in ambulanten Pflegediensten und stationären Pflegeeinrichtungen üblicherweise zusammensetzt.

Tabelle 75: Pflegeberufe nach Qualifikation

Pflegefachkräfte (formaler Berufsabschluss: Ausbildungsdauer 3 Jahre)	Staatlich anerkannte Altenpfleger/innen Examinierte Krankenschwestern/ -pfleger Examinierte Kinderkrankenschwester/ -pfleger
Examinierte Pflegehilfskräfte (formaler Berufsabschluss: Ausbildungsdauer je nach Bundesland ein bis zwei Jahre)	staatlich anerkannte Altenpflegehelfer/innen examinierte Krankenpflegehelfer/innen
Pflegehilfskräfte	Personen ohne eine pflegerische Ausbildung

Quelle: Eigene Darstellung

54 So ist in § 75 Abs. 1 SGB XI festgelegt, dass die Vertreter der Landesspitzenverbände gemeinsam und einheitlich Rahmenverträge schließen. Eine ausführliche Darstellung der rechtlichen Rahmenbedingungen findet sich zum Beispiel bei Klie 2003.

Während die Grundpflege von allen drei Beschäftigtengruppen durchgeführt werden kann, soll die Behandlungspflege durch Pflegefachkräfte erfolgen.[55] Rheinland-Pfalz ist mit der Novellierung der Altenpflegehilfe-Ausbildung 2004 das erste und bisher einzige Bundesland, das examinierten Pflegehilfskräften erlaubt, bestimmte Leistungen aus der Behandlungspflege zu übernehmen.

Der am Markt in Nachfrage umgesetzte Bedarf an Mitarbeiter/innen für Einfacharbeitsplätze in Arbeitsfeldern der Pflege wird in hohem Maße von gesetzlichen Rahmenbedingungen determiniert. Im Bereich der stationären Pflege beispielsweise setzt die gesetzlich vorgeschriebene Fachkraftquote von 50% die Grenze für die Einstellung von examinierten Pflegehilfskräften und angelernten Pflegehilfskräften.[56] Für die ambulante Pflege ist die Unterscheidung zwischen Grund- und Behandlungspflege im Pflegeversicherungsgesetz von großer Bedeutung. Auf Pflegebedürftige, die sowohl Grund- als auch Behandlungspflege benötigen, entfallen etwa 30% aller ambulanten Pflegeeinsätze. Da die Kostenträger i.d.R. keine doppelten Anfahrten finanzieren, müssen diese Patient/innen demnach von Pflegefachkräften versorgt werden.[57] Rechtliche Rahmenbedingungen schränken demzufolge mögliche Tätigkeitsfelder für An- und Ungelernte in der Pflege ein. Gleichzeitig bilden un- und angelernte Arbeitskräfte in dieser Branche, in der Personalkosten den höchsten Kostenfaktor darstellen, das notwendige Fundament, um den Pflegealltag finanziell bewältigen zu können.

Mit der Einführung der Pflegeversicherung 1995 vollzog sich ein grundlegender Wandel in der Tradition des deutschen Sozialrechtes. Die Finanzierung der Pflegeanbieter folgt nicht länger dem Selbstkostendeckungsprinzip, sondern orientiert sich an dem Konzept der „leistungsgerechten Vergütung" (Klie u.a. 2002: 8) mit dem Ziel der Ausgabenbegrenzung und Qualitätssteigerung. Wesentlicher Finanzier von Pflegedienstleistungen ist die Pflegeversicherung. Im Jahr 2002 beliefen sich die Leistungsausgaben der gesetzlichen Pflegeversicherung auf rund 17 Mrd. €.[58] Seit Einführung der Pflegeversicherung 1995 sind die Ausgaben kontinuierlich angestiegen, seit 1999 übersteigen sie die Einnahmen, was eine Verringerung der Finanzreserven zur Folge hat (vgl. Robert Koch Institut 2004: 19f.). In der Folge steht die Pflegebranche unter einem hohen Kostendruck, der sich wesentlich auf die Personalsituation in den Einrichtungen und letztlich in einem Druck auf Lohnkosten auswirkt.

55 Im § 71 SGB XI und § 6 HeimPersV sind die Kriterien für eine Pflegefachkraft festgelegt. Daraus ergibt sich, dass examinierte Pflegehilfskräfte und Pflegehelfer/innen keine Fachkräfte im Sinne des Gesetzes sind und damit keine Behandlungspflege durchführen sollen.

56 § 5 Abs. 1 der Heimpersonalverordnung (HeimPersV)

57 Ambulante Pflegedienste sind häufig arbeitsteilig organisiert, d.h. eine examinierte Pflegefachkraft erbringt die Behandlungspflege, vereinzelt auch die Grundpflege. Hilfskräfte erbringen die Grundpflege und die hauswirtschaftlichen Leistungen. Gerade zu dieser Fragestellung setzt der Kostenträger Pflegekasse widersprüchliche Vorgaben. Einerseits ist es nicht gewünscht, dass Fachpersonal hauswirtschaftliche Leistungen erbringt, andererseits wird nur ein Anfahrtsweg als notwendig erachtet. In der Praxis ist es daher zu vermuten, dass auch Pflegehilfskräfte eher einfache Behandlungspflege übernehmen. Auch in stationären Pflegeeinrichtungen sind ähnliche Tendenzen zu beobachten, z.B.Pflegehilfskräfte, die allein Nachtdienste ableisten.

58 Die Hilfe zur Pflege im Rahmen der Sozialhilfe umfasst im Jahr 2002 ein Ausgabevolumen von 2,94 Mrd. €. Da die Pflegeversicherung als Grundsicherung konzipiert ist, werden in nicht unerheblichem Umfang zudem Mittel von den Pflegebedürftigen und ihren Angehörigen selbst aufgebracht, dazu liegen jedoch keine validen Daten vor (Robert Koch-Institut 2004).

Auch wenn mit der Pflegeversicherung ein Trend zu mehr Wettbewerb eingeleitet wurde, so bleibt der Pflegemarkt doch ein ‚inszenierter Markt', der in hohem Maße durch gesetzliche und administrative Regeln beeinflusst ist und den handelnden Akteuren auf betrieblicher Ebene nur einen begrenzten Handlungsspielraum eröffnet. Preise für Pflegedienstleistungen werden nicht zwischen Anbietern und Nachfragern auf dem Pflegemarkt, sondern zwischen Kosten- und Leistungsträgern in Pflegesatzverhandlungen vereinbart (vgl. Blass 2003: 10). Dreh- und Angelpunkt dieser Verhandlung sind Annahmen über die Personaleinsatzplanung, d.h. darüber wie viel Leistungen zu welcher Zeit Pflegebedürftige bekommen müssen, damit das erforderliche Mindestmaß an qualitativer Pflege und Betreuung sichergestellt ist. Die Höhe der verhandelten Pflegesätze entscheidet letztlich darüber, wie viel Personal mit welcher Qualifikation bezahlt und beschäftigt werden kann (vgl. Sendler 2004: 269).

7.1.1 Wettbewerbsstrukturen

Aktuell herrscht ein ausgeprägter Verdrängungswettbewerb, in dessen Folge sich die Trägerlandschaft und die Einrichtungsstrukturen verändern. Im stationären Bereich etablieren sich immer mehr große Pflegekonzerne, die zunehmend die kleineren Anbieter am Markt verdrängen. Schätzungen zufolge agieren nur noch etwa 15-20% der privaten Anbieter in der stationären Pflege unabhängig am Markt.[59] Mit welchen Anteilen freigemeinnützige, private und öffentliche Träger als Pflegedienstleistungsanbieter am Markt auftreten, zeigt Tabelle 76.

Gegenüber 1999 hat die Zahl der ambulanten Pflegedienste um 1,9% abgenommen. Dieser Rückgang resultiert vor allem aus dem Rückzug von Pflegediensten in öffentlicher und freigemeinnütziger Trägerschaft. Dagegen nahm die Zahl der Pflegeheime um 10% zu, insbesondere Einrichtungen in privater Trägerschaft konnten sich stärker am Markt etablieren (+16,8%).

Tabelle 76: Trägerschaft ambulanter Pflegedienste 1999 bis 2003

	Ambulante Pflegedienste			Stationäre Pflegeeinrichtungen		
Trägerschaft	1999	2003	Veränd. 03/99	1999	2003	Veränd. 03/99
privat	50,9%	55,1%	+6,3	34,9%	37,1%	+16,8
freigemeinnützig	47,2%	43,2%	-10,1	56,6%	55,5%	+7,7
öffentliche Träger	2,0%	1,7%	-14,1	8,5%	7,5%	-2,9
gesamt, absolut	10.820	10.619	-1,9	8.859	9.743	+10,0

Quelle: Statistisches Bundesamt (2001 und 2005b): Pflegestatistik, eigene Berechnungen

59 Aussage eines Gewerkschaftsvertreters im Rahmen eines Kontextgespräches.

Börsennotierte Anbieter erzielten 2004 hohe Zuwächse bei Wachstum und Gewinn, der vor allem über die Personalkostenquote erwirtschaftet wird. Während die meisten gemeinnützigen Anbieter eine Personalkostenquote von 60 bis 70% haben, kommen private Anbieter auf eine Quote von 50% (vgl. Sleegers 2005). Unklar ist, in welchem Umfang dieser Kostenvorteil auf die Optimierung arbeitsorganisatorischer Abläufe, auf einen kleineren Personalstamm und auf geringere Entgelte zurückzuführen ist.

7.1.2 Arbeitsbedingungen

Die Arbeitsbedingungen sind nicht durch einen allgemeinverbindlichen Tarifvertrag oder eine starke Tarifbindung vereinheitlicht. Vielmehr ist die Tarifbindung in der Branche ausgesprochen schwach. Abgesehen von einigen großen Pflegekonzernketten, die Haustarife eingeführt haben oder einführen wollen, findet sich keine tarifvertragliche Bindung privater Pflegeeinrichtungen. Die freigemeinnützigen Träger lehnten sich in der Vergangenheit i.d.R. an die Tarifstrukturen des BAT an, aktuell verabschieden sie sich teilweise jedoch von dieser Strategie: Im Juli 2005 hat sich z. B. die hessische evangelische Landeskirche vom BAT gelöst. Auch die Landestarifgemeinschaft des Deutschen Roten Kreuzes in Thüringen, hat sich als großer freigemeinnütziger Anbieter von Pflegedienstleistungen mit dem bereits seit Juli 2003 geltenden Tarifabschluss mit dem DHV (Deutscher Handels- und Industrieangestellten-Verband im Christlichen Gewerkschaftsbund) von den Tarifstrukturen des BAT verabschiedet. Der neue Abschluss hat zu deutlich schlechteren Arbeitsbedingungen für die Beschäftigten und beispielsweise für Hilfskräfte in den ersten beiden Beschäftigungsjahren zu Entgelten geführt, die nur knapp über dem Tariflohn für Zeitarbeitskräfte liegen.[60] Der BAT war nie eindeutige „Leitwährung" (Wohlfahrt o.J.: 59) in dieser Branche, aber dennoch keine unbedeutende Orientierungsgröße. Aktuell verliert er auch diese Orientierungsfunktion und gerät zunehmend unter Druck, da die Meinung vorherrscht, Hilfskräfte verdienten in der Struktur des BAT deutlich zu viel. Die tarifliche Vergütung (ohne Zulagen und Zuschläge) variiert laut WSI-Tarifarchiv im Jahr 2003 zwischen 1.639 und 1.869 € (West) und 1.491 und 1.701 € (Ost).[61] An den unteren Grenzen des Vergütungsniveaus liegt die Entlohnung in Westdeutschland damit unterhalb, an den oberen Grenzen oberhalb der Niedriglohngrenze bzw. in Ostdeutschland oberhalb der Niedriglohngrenze (s. Abschnitt 4.5). Wie beschrieben wird dieses Vergütungsniveau aufgrund der geringen Tarifbindung für einen großen Teil der Beschäftigung nicht gelten. Anzunehmen ist, dass die einzelvertraglich ausgehandelte oder in Haustarifverträgen verhandelte Vergütung überwiegend unterhalb dieses Niveaus einzuordnen ist. Dennoch zeigen Ergebnisse der NEXT-Studie [62], dass Pflegehilfskräfte im Vergleich zu qualifizierten Pflegekräfte zufriedener mit ihrer Bezahlung sind. Immerhin etwa 42% der rund 1.100 befragten Kranken- und Altenpflegehelfer/innen äußerten sich zufrieden (vgl. Simon u.a. 2004: 45).

60 Entgelttarifvertrag des Bundesverbandes Zeitarbeit Personal-Dienstleistungen e.V. (BZA)

61 Quelle WSI-Tarifarchiv, Stand 31.12.2003, Tarifbereich Öffentlicher Dienst, Gemeinden West/ Ost, Tarifgruppe KR 1 (unterste Gruppe).

62 Dabei handelt es sich um eine europäische Studie der Universität Wuppertal ('Nurses early exit study') die Ausstiegsabsichten aus dem Pflegeberuf untersucht. Insgesamt wurden fast 40.000 Krankenschwestern und -pfleger aus 585 Krankenhäusern, Alten- und Pflegeheimen und ambulanten Pflegediensten in 10 europäischen Ländern befragt. In Deutschland haben sich 3.565 Pflegende aus 75 Einrichtungen an der Befragung beteiligt.

Viel schwerer wiegen die Belastungen in der Altenpflege. Zahlreiche Studien haben die physischen und psychischen Belastungen von Pflegekräften untersucht (vgl. BGW 2000; Zimber/Weyer 1999; Büssing u.a. 2004; BGW 2003). Pflegekräfte gelten als Berufsgruppe, die gleichermaßen physisch wie psychisch stark gesundheitlich beansprucht werden. Der Krankenstand liegt deutlich über dem Durchschnitt: Pflegekräfte haben doppelt so viele Krankheitstage wegen Muskel-Skelett-Erkrankungen und psychiatrischer Erkrankungen wie der Gesamtdurchschnitt der Erwerbstätigen (vgl. Robert Koch Institut 2004: 41).

Ein weiterer wichtiger Punkt zur Beschreibung der Arbeitsbedingungen sind die Arbeitszeiten, die naturgemäß atypisch sind, da die Betreuung alter und kranker Menschen (zumindest in stationären Pflegeeinrichtungen) 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr erfolgen muss. Wochenendarbeit und Wechselschichten gehören daher zum Berufsbild. Abhängig von der Arbeitsorganisation arbeitet Pflegepersonal in zwei oder drei Schichten. Besonderen Belastungen sind Beschäftigte ausgesetzt, wenn Dienstpläne aufgrund kurzfristiger Auslastungsschwankung oder krankheitsbedingten Personalausfällen kurzfristig geändert werden. Arbeit auf Abruf, ständige Wechsel von Früh- in Spätdienst, geteilte Dienste und Überstunden sind die Folge.

Der Kostendruck in der Branche führt neben der oben beschrieben Entwicklung, die durch eine Abkopplung vom BAT gekennzeichnet ist, vor allem auch zu Veränderungen für Einfachtätigkeiten im hauswirtschaftlichen Bereich stationärer Pflegeeinrichtungen. Bereits seit längerer Zeit sind Entwicklungen zu beobachten, diese Tätigkeiten fremd zu vergeben oder diese Beschäftigtengruppe durch Ausgründung in Service-GmbHs von geltenden Tarifverträgen abzukoppeln. So können die Mitarbeiter/innen deutlich unterhalb der einrichtungsintern üblichen Entlohnungsbedingungen beschäftigt werden. Größere Einrichtungen, freigemeinnützige und beispielsweise private Einrichtungen in Konzernträgerschaft wählen zunehmend diese Kostensenkungsstrategie. Um weitere Ausgründungen in Service-GmbHs zu verhindern, die deutliche schlechtere Arbeitsbedingungen für diese Beschäftigten zur Folge haben, stehen auch Arbeitnehmervertreter/innen inzwischen der Forderung nach einer Abkehr vom BAT für unterste Tarifgruppen in der Branche nicht mehr völlig ablehnend gegenüber.

Verschiedene technische Entwicklungen wie Reinigungsmaschinen für Großflächen, die in der Einzelanschaffung für eine Einrichtung zu teuer sind oder das ‚cook and chill’-Verfahren im Küchenbereich, welches einrichtungsinterne Küchenkräfte überflüssig macht, machen vermutlich vor allem für kleinere stationäre Einrichtungen das Outsourcing attraktiv.

Zusammengefasst lassen sich die Arbeitsbedingungen als eher unattraktiv charakterisieren. Verschiedene Studien zur Fluktuation und zu Ausstiegsabsichten aus dem Pflegeberuf stützen diese Einschätzung. Eine ältere Studie des Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) zum Berufsverbleib von Altenpflegekräften zeigt, dass die Fluktuation in der Branche sehr hoch ist und viele Beschäftigte aufgrund der schlechten Arbeitsbedingungen diese Tätigkeit nach wenigen Jahren wieder aufgeben (vgl. Becker/Meifort 1998: 9).

Auch Zwischenergebnisse der NEXT-Studie zeigen, dass in Deutschland fast ein Fünftel des Pflegepersonals ernsthaft daran denkt, aus dem Pflegeberuf auszuscheiden. Gründe dafür liegen im Wesentlichen in der schlechten Vereinbarkeit von Beruf und Familie und einer Unzufriedenheit mit dem Arbeitsklima am Arbeitsplatz (vgl. Hasselhorn u.a. 2003).

7.1.3 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe

Aufgrund der zahlenmäßig hohen Bedeutung und des vermuteten höheren Anteils an Einfachtätigkeiten beschränkte sich die Fallauswahl auf stationäre Pflegeeinrichtungen (Alten- und Pflegeheime) und ambulante Pflegeanbieter. Die Auswahl der Fallstudienbetriebe erfolgte nach den beschriebenen Kriterien der regionalen Arbeitsmarktsituation. Darüber hinaus wurde auf eine Variation der Trägerschaft geachtet, indem sowohl Pflegeanbieter in privater wie freigemeinnütziger Trägerschaft berücksichtigt wurden.[63]

Im Rahmen der Studie wurden sechs Betriebsfallstudien durchgeführt: zwei in ambulanten Pflegediensten, drei in stationären Pflegeeinrichtungen sowie eine weitere in einem Betrieb, der sowohl stationäre wie ambulante Pflegedienstleistungen anbietet.

Eine Fallstudie umfasste jeweils Gespräche mit der Geschäftsführung/Heimleitung, den Fachvorgesetzten (z.B. Pflegedienstleitung, Wohnbereichsleitung) und Pflegehilfskräften bzw. Hauswirtschaftskräften. In nur einer Pflegeeinrichtung war ein Betriebsrat tätig (P4-M), dort wurde auch ein Gespräch mit der Betriebsratsvorsitzenden geführt.

Tabelle 77: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Pflege)

	Geschäftsfeld	Regionstyp	Trägerschaft	Gründung Beschäftigte	Anzahl	Patient/innen
P1-A	Ambulante Pflege Betreutes Wohnen	West strukturschwach	Freigemeinnützig	1988	34	100-120
P2-A	Ambulante Pflege Betreutes Wohnen	West strukturschwach	Privat	1998	26	80-100
P3-S	Stationäre Pflege	Ost	Privat (Pflegekonzern)	1993	87	141
P4-M	Stationäre Pflege Ambulante Pflege	Ost	Freigemeinnützig	1990	44*	113*
P5-S	Stationäre Pflege	West prosperierend	Privat	1996	36	55
P6-S	Stationäre Pflege Betreutes Wohnen	West prosperierend	Privat (Pflegekonzern)	1976	91	121

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der Interviewangaben

* Die Angabe bezieht sich auf das Geschäftsfeld stationäre Pflegeeinrichtung.

63 Pflegeeinrichtungen in religiöser Trägerschaft sind die dritte bedeutende Gruppe auf dem Pflegemarkt. Es konnte jedoch keine Einrichtung in religiöser Trägerschaft für die Teilnahme an der Studie gewonnen werden.

Insgesamt wurden im Rahmen der betrieblichen Fallstudien 21 Interviews mit insgesamt 25 Personen geführt. Die betriebliche Perspektive wurde durch insgesamt zehn Kontextgespräche mit Arbeitsvermittler/innen, Vertreter/innen von Gewerkschaften, Berufsverbänden und Arbeitgeberverbänden in den Regionen erweitert. Zudem wurde je ein Interview mit der Leitung einer auf Pflegehilfskräfte spezialisierten Personal-Service-Agentur und einem Zeitarbeitsunternehmen, das in großem Umfang Pflegehilfskräfte vermittelt, geführt.

In den Fallstudienbetrieben wird bis auf einen Fall (P5-S) in zwei Diensten (Früh- und Spätdienst) gearbeitet, für die Nacht wird zusätzliches Personal (Nachtwachen) eingestellt. Nach Angaben aller Gesprächspartner/innen stellen die regulären Arbeitszeiten für Bewerber/innen, die sich als Pflegehilfskräfte bewerben, üblicherweise kein Problem dar. Eine große Ausnahme bilden Frauen mit betreuungsbedürftigen Kindern. Wenn diese auf öffentliche institutionelle Kinderbetreuungsmöglichkeiten angewiesen sind, haben sie vor allem mit den frühen Anfangszeiten große Probleme. Häufig scheitern Einstellungen allein aus diesem Grund. Personalverantwortliche in den Pflegeeinrichtungen reagieren auf diese Realität unterschiedlich: Der überwiegende Teil macht die Frage nach der sicheren Kinderbetreuung zum ersten Ausschlusskriterium (s. Abschnitt 7.3.3). Andere versuchen auf die Arbeitszeitbedürfnisse junger Mütter im Rahmen ihrer Dienstplangestaltung Rücksicht zu nehmen und ermöglichen z.B. einen späteren Dienstbeginn für diese Mitarbeiterinnen, was jedoch nur im begrenzten Maße möglich ist.

Zur Einschätzung der Arbeitsbedingungen ist neben den regulären Arbeitszeiten auch die geforderte zeitliche Flexibilität zu berücksichtigen. In den untersuchten Fällen konnte nicht eindeutig ermittelt werden, in welchem Ausmaß Pflegekräfte mit kurzfristigen Dienstplanänderungen konfrontiert werden, die meisten räumten ein, dass es „gelegentlich vorkomme“. Der Einfluss der Beschäftigten auf die Dienstplangestaltung ist eher gering einzuschätzen. Dennoch, zumindest längerfristig angekündigt, werden Dienstplanwünsche der Mitarbeiter/innen berücksichtigt. Geteilte Dienste als reguläre Arbeitsorganisation werden weitgehend vermieden. In der Mischeinrichtung in Ostdeutschland (P4-M) werden Teilzeitbeschäftigte in der ambulanten Pflege im Teildienst beschäftigt. Konkret bedeutet das für Pflegehilfskräfte mit einem Beschäftigungsumfang von 25 Stunden pro Woche, dass sie von 7 bis 10 Uhr im Frühdienst und von 16.30 bis 19 Uhr im Spätdienst arbeiten müssen. Es ist nicht verwunderlich, dass es gerade dieser Fall ist, in dem von vereinzelten Stellenbesetzungsprozessen für Pflegehilfskraftstellen im ambulanten Dienst berichtet wird, die mit etwa drei bis vier Monate die längste Zeit innerhalb des Samples in Anspruch genommen haben.

Das Lohnniveau in den Fallstudienbranchen ist extrem unterschiedlich. Für Pflegehilfskräfte liegen die Stundenlöhne in westdeutschen Betrieben zwischen 8 € und 11,25 €, in ostdeutschen Betrieben zwischen 5,50 € und 10,22 €. Damit liegen in nur zwei Betrieben (P2-A in Westdeutschland und P4-M in Ostdeutschland) die Löhne über der Niedriglohngrenze (s. Abschnitt 4.5). Es liegen nur für zwei Betriebe Aussagen über das Entgelt der Hilfskräfte in den hauswirtschaftlichen Tätigkeitsbereichen vor – mit 6,90 € und 9,70 € streuen die Angaben erheblich.

Mit den beiden stationären Pflegeeinrichtungen, die ihrer Vergütungssystematik leistungsabhängige Lohnbestandteile zugefügt haben (P3-S) bzw. dies in Kürze beabsichtigen (P6-S), sind es die konzernzugehörigen Einrichtungen im Sample, die diesen eher wettbewerbsorientierten Weg der Vergütung wählen. P3-S zahlt eine Prämie in Höhe von maximal einem Monatsgehalt, abhängig vom Betriebsergebnis und der Zahl der Fehltage. In allen anderen Fallstudienbetrieben gibt es keine weiteren (leistungsabhängigen) Lohnbestandteile. Nur im ambulanten Pflegedienst P1-A wird erfolgsabhängig und prozentual vom Wirtschaftsergebnis ein Weihnachts- und Urlaubsgeld gezahlt.

7.2 Einfacharbeit?

In diesem Abschnitt werden erste Antworten auf Fragen gegeben, die in Abschnitt 7.3 anhand konkreter empirischer Ergebnisse weiter vertieft werden. Zunächst wird dargestellt, wo sich Arbeitsplätze unterhalb der Fachkräfteebene in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen befinden und welche Anforderungen an die Beschäftigten in diesen Tätigkeiten gestellt werden. Handelt es sich dabei tatsächlich um einfache Dienstleistungstätigkeiten? Die Darstellung der Qualifikationsstruktur der Beschäftigen soll zum einen Antwort auf diese Frage liefern und zum anderen zeigen, welches Beschäftigungspotenzial diese Branche für gering Qualifizierte und Quereinsteiger/innen bietet. Schließlich wird dargestellt, welcher Bedarf an Einfachtätigkeiten in dieser Branche besteht.

7.2.1 Tätigkeitsprofile

Die Arbeitsplätze, für die keine berufsspezifischen formalen Ausbildungen vorausgesetzt werden, finden sich im Wesentlichen in der Tätigkeit als Pflegehilfskraft (s. Tabelle 75) und im Rahmen der hauswirtschaftlichen Versorgung – also in der Küche, Reinigung und Wäscherei stationärer Einrichtungen und im hauswirtschaftlichen Dienst ambulanter Pflegedienste (s. Tabelle 79).

Tabelle 78: Entlohnungsstrukturen für Pflegehilfskräfte in den Fallstudienbetrieben

	Stundenlohn*	Urlaubs-/ Weihnachtsgeld	Tarifvertrag
P1-A	8 € bis 10 €	abhängig vom Betriebsergebnis	nein
P2-A	10,10 € bis 11,25€	nein	nein
P3-S	5,50 € bis 6 €	nein	nein
P4-M	7,81 € bis 10,22 €	nein	ja
P5-S	8,50 € bis 9 €	nein	nein
P6-S	Ca. 10 €	nein	nein

Quelle: Eigene Darstellung

Typische Pflegehilfstätigkeiten sind das Waschen der Patient/innen, Hilfestellung beim Gebrauch von Nachtstuhl und Urinflasche, das Betten und Lagern der Pflegebedürftigen, Hilfestellung beim An- und Ausziehen oder Hilfeleistungen beim Essen (Füttern von Schwerstkranken usw.). Während Hauswirtschaftskräfte in stationären Einrichtung häufig einem Servicebereich zugeordnet sind und dort zum Teil unter direkter Anleitung tätig sind (z.B.in der zentralen Küche als Küchenhilfskräfte), arbeiten Hauswirtschaftskräfte in ambulanten Pflegediensten weitgehend selbständig in den Haushalten der Pflegebedürftigen und reinigen die Wohnung oder bereiten Essen zu.

In unserem Sample stellt neben den beiden ambulanten Pflegediensten nur eine stationäre Einrichtung (P6-S) selbst Hilfskräfte in hauswirtschaftlichen Funktionsbereichen ein.[64] In den anderen drei stationären Einrichtungen sind diese Tätigkeiten entweder fremd vergeben (P4-M, P5-S) oder in einer unabhängigen Service GmbH des Konzerns ausgegliedert. Aus diesem Grund konzentriert sich die folgende Analyse überwiegend auf Pflegehilfskräfte, auf hauswirtschaftliche Kräfte nur dort, wo sie gesondert erwähnt werden.

Tabelle 79: Arbeitsplätze unterhalb der Fachkräfteebene (Pflege)

Funktion	Überwiegende Tätigkeit/Einsatzbereich
Ambulante Pflegedienste	
Pflegehilfskräfte	Grundpflege, teilweise Tätigkeiten im Rahmen der hauswirtschaftlichen Versorgung
Hauswirtschaftskräfte	Hauswirtschaftliche Versorgung, d.h. beispielsweise reinigen der Wohnung, Essenszubereitung
Stationäre Pflegeeinrichtungen	
Pflegehilfskräfte	Grundpflege
Küchenhilfskräfte	Essenszubereitung in der Zentralküche oder dezentral in den Wohnbereichen/hauswirtschaftlicher Bereich
Reinigungspersonal	Überwiegend Zimmerreinigung, die großflächige Flurreinigung ist häufig outgesourct/ hauswirtschaftlicher Bereich
Wäschereipersonal	Reinigung der Heimwäsche aber auch Bewohnerkleidung/hauswirtschaftlicher Bereich

Quelle: Eigene Darstellung

64 Auch in dieser Einrichtung waren diese Tätigkeiten in einer GmbH ausgegründet, allerdings untersteht der Heimleiterin auch die GmbH.

Qualifikationsstruktur

Wenn es um ‚Einfacharbeitsplätze' oder Beschäftigungsmöglichkeiten für gering Qualifizierte geht, entfällt eine große Beschäftigungshoffnung auf die Altenpflege (vgl. Kommission für Zukunftsfragen 1997b: 95). Betrachtet man die Beschäftigtengruppe in hauswirtschaftlichen Funktionsbereichen der Pflege isoliert, so zeigt sich, dass der Anteil der Beschäftigten ohne abgeschlossene Berufsausbildung im Jahr 2002 mit einem Anteil gering Qualifizierter von 67% (West) bzw. 35% (Ost) sehr hoch ist (Sonderauswertung Beschäftigtenpanel). In diesen Fallstudienberufen findet sich der zweithöchste Anteil gering Qualifizierter innerhalb der vier Branchen, die in der Studie untersucht werden – nur in der Gebäudereinigung haben noch mehr Beschäftigte keine Berufsausbildung. Ein ganz anderes Bild zeigt sich, wenn ausschließlich pflegerische Tätigkeiten betrachtet werden. Nur knapp 10% (West) bzw. rund 4% (Ost) der Beschäftigten in Fallstudienberufen der Pflege verfügen nach unseren Auswertungen über keine abgeschlossene Berufsausbildung (s. Teil A, Tabelle 31).

Seit 1999 erstellt das statistische Bundesamt zweijährlich eine Pflegestatistik, die weitere Informationen über den Qualifikationshintergrund der gesamten Beschäftigten, separat ausgewiesen für die ambulante und stationäre Pflege (s. Abbildung 17) enthält. Der Anteil der ungelernten Kräfte in ambulanten Pflegediensten ist mit 5% deutlich geringer als in stationären Einrichtungen (14,8%). Knapp 18% (ambulant) bzw. 24% (stationär) verfügen über einen berufsfremden Abschluss. Es zeigt sich, dass insbesondere die stationäre Pflege einen hohen Anteil berufsfremder bzw. un- und angelernter Kräfte aufweist. Im Jahr 2003 verfügte knapp 40% des Personals über keine oder eine berufsfremde Berufsausbildung. In Pflegediensten ist aufgrund der ambulanten Arbeitsweise, die höhere Anforderungen erfordert, nur etwa jede/r Fünfte ohne bzw. mit berufsfremder Ausbildung tätig. Dafür finden sich in ambulanten Pflegediensten mit einem Anteil von rund 20% häufiger Beschäftigte mit formalen Berufsabschlüssen in ‚berufsnahen Helferberufen' als in stationären Einrichtungen (18%). Seit 1999 sinkt der Anteil der ungelernten Kräfte sowohl in ambulanten Pflegediensten als auch in stationären Einrichtungen. In stationären Einrichtungen sinkt auch der Anteil der Beschäftigten mit berufsfremder Ausbildung.

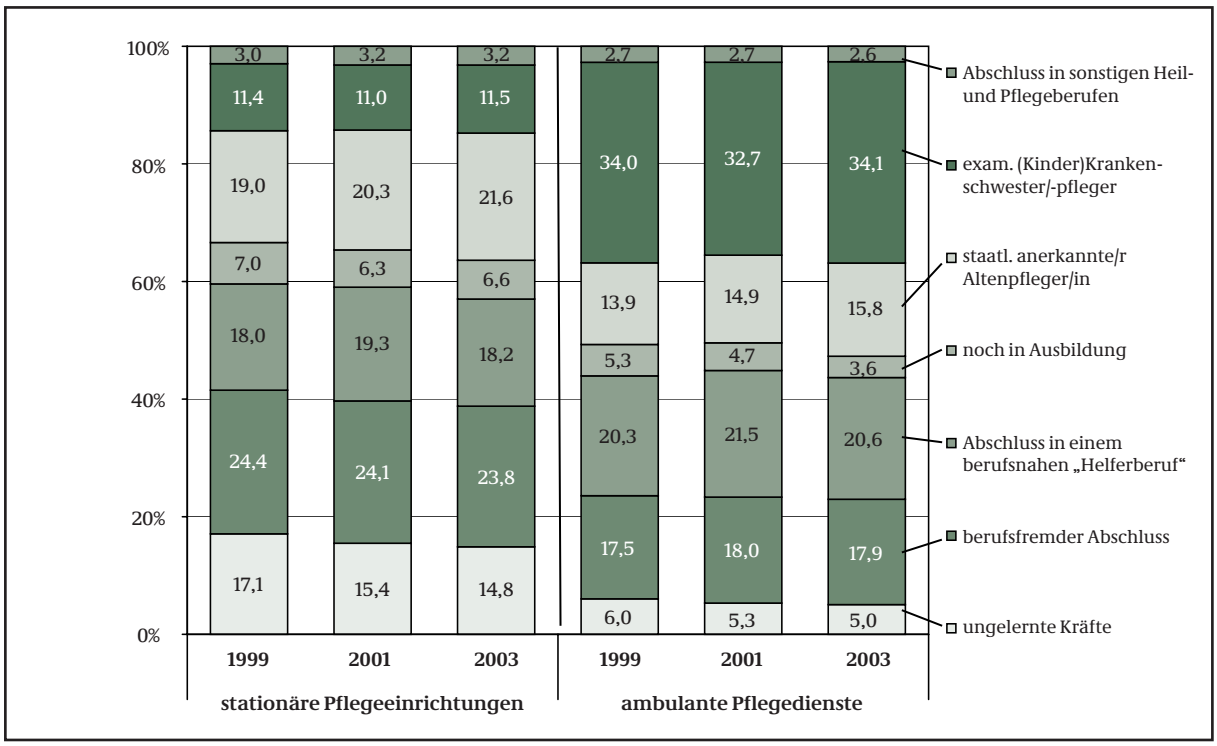
Es zeigt sich, dass die Pflegebranche ein Beschäftigungspotenzial für gering Qualifizierte, aber auch Quereinsteiger/innen bietet, wenngleich mit aktuell leicht abnehmender Tendenz.

Auch wenn die grundsätzliche Notwendigkeit von Hilfskräften in der Pflege nicht angezweifelt wird, sind jedoch das Ausmaß und der Umfang des Einsatzes von Pflegehilfskräften keinesfalls unumstritten. Während Berufsverbände um eine weitere Professionalisierung der Pflege kämpfen, wird unter Kostengesichtspunkten vermehrt in Richtung ‚Pflegen kann jede/r’ argumentiert. So wurde beispielsweise vom Land Baden-Württemberg eine Senkung der Fachkraftquote von 50% auf ein Drittel beantragt, die sich letztlich jedoch im Bundesrat nicht durchsetzen ließ und sich in der Fassung des entsprechenden Gesetzentwurfes vom November 2004 auch nicht mehr wieder findet (vgl. VDAB 2004). Allgemein betrachtet besteht unbestritten insbesondere durch eine sinkende Zahl von Zivildienstleistenden in der Pflege ein zusätzlicher Bedarf an Einfacharbeitsplätzen im Rahmen der sozialen Betreuung, der jedoch aufgrund der schlechten Refinanzierungsbedingungen durch die öffentliche Hand in nur geringem Umfang am Markt wirksam wird. Welche Auswirkungen die Einführung der so genannten 1 €-Jobs auf die Professionalisierungsbestrebungen einerseits und die regulären Beschäftigungsmöglichkeiten gering Qualifizierter andererseits haben wird, kann derzeit noch nicht eingeschätzt werden.

7.2.2 Anforderungen

Vor dem Hintergrund der Beschäftigungsmöglichkeiten von gering Qualifizierten und der Etablierung der 1 €-Jobs ist die Frage nach den Anforderungen für so genannte Einfacharbeitsplätze in Einrichtungen der professionellen Altenpflege von großem Interesse. Handelt es sich bei den von uns untersuchten Tätigkeiten tatsächlich um Einfacharbeit in dem Sinne, dass nur geringe Anforderungen an die Beschäftigten gestellt werden?

Abbildung 17: Qualifikationsstruktur der Beschäftigten in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen 1999 bis 2003



Quelle: Statistisches Bundesamt (2001, 2003a und 2005b): Pflegestatistik, eigene Berechnung

Verschiedene Untersuchungen zur Arbeitsbelastung in der Altenpflege (vgl. BGW 2000; Büssing u.a. 2004; Zimber u.a. 1999) lassen Rückschlüsse auf die Arbeitsanforderungen in der ambulanten und stationären Pflege zu und stützen die Ergebnisse unserer Fallstudien. An Beschäftigte unterhalb der Fachkräfteebene wird eine Vielzahl von Anforderungen gestellt. Dabei muss zwischen den verschiedenen Funktionen und ambulanten bzw. stationären Pflegeeinrichtungen unterschieden werden.

Grundsätzlich ist die Anforderung an eine selbständige und verantwortliche Arbeitsweise für Pflegehilfskräfte und Hauswirtschaftskräfte in ambulanten Pflegediensten höher als für Personal in stationären Einrichtungen, da i.d.R. in Abwesenheit von direkten Vorgesetzten oder Fachkräften gearbeitet wird. Versucht man eine allgemeine hierarchische Gliederung der verschiedenen Tätigkeitsfelder nach ihren jeweiligen Arbeitsplatzanforderungen zu entwickeln, so ist die Nähe zu den Pflegebedürftigen das entscheidende Kriterium: Die Anforderungen sind für Pflegehilfskräfte am höchsten, gefolgt von Hauswirtschaftskräften (in der ambulanten Pflege), je nach einrichtungsinterner Arbeitsorganisation Reinigungspersonal, Küchenkräften und Wäschereimitarbeiter/innen (in stationären Pflegeinrichtungen). Während Hauswirtschaftskräfte in ambulanten Pflegediensten über ein hohes Maß an sozialen Kompetenzen und auch Handlungskompetenzen wie selbständiges Arbeiten und Organisationstalent verfügen sollten, ist eine selbständige Arbeitsweise beispielsweise bei Küchenhilfskräften nicht in dem Ausmaß erforderlich.

Dass die Anforderungen für Pflegehilfskräfte am höchsten sind, ist wenig überraschend, da sich die alltägliche Tätigkeit der Pflegehilfskräfte nur geringfügig von dem Tätigkeitsfeld der Pflegefachkräfte unterscheidet, wie das folgende Zitat illustriert:

> *„Ehrlicherweise muss man ja sagen, im Prinzip machen sie schon die gleiche Arbeit wie alle anderen auch. Und das so großartig zu unterscheiden und zu sagen, das ist aber die Fachkraft und das ist die Nicht-Fachkraft - eigentlich ist es nicht richtig. Im Prinzip fahren sie alle raus, haben alle ihre Touren, machen eigentlich alle die gleiche Arbeit." (P1-A/PDL)*

In einem anderen Fallstudienbetrieb (P5-S) wird darauf hingewiesen, dass die Bezeichnung Pflegehilfskräfte irreführend sei, da diese Beschäftigten nicht in der Pflege ‚helfen', sondern selbständig grundpflegerische Leistung unter fachlicher Aufsicht der Pflegefachkräfte erbringen.

In allen Einrichtungen liegen Stellenbeschreibungen für Pflegehilfskraftstellen vor, die die Anforderungen an die Stelleninhaber/innen beinhalten. Dieser Anforderungskatalog wurde zum Teil während der Interviews ergänzt und präzisiert. Neben den eher leicht fassbaren Anforderungen wie Berufserfahrung im Tätigkeitsfeld, Qualifikationsnachweise durch Weiterbildung bzw. Helfer/innen-Ausbildung und einer Fahrerlaubnis sowie Anforderungen an die körperliche Leistungsfähigkeit umfassen die Arbeitsplatzanforderungen vor allem eine Vielzahl von Anforderungen an z.B. personale und soziale Kompetenzen.

Die Fähigkeit, sich auf unterschiedliche Menschen einstellen zu können, einen Bezug zu alten und kranken Menschen zu haben und mit Einfühlungsvermögen auf die Pflegebedürftigen eingehen zu können, wird als zwingende Kompetenz von allen Personalverantwortlichen benannt. Die soziale Kompetenz zum Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zwischen Pfleger/in und Pflegebedürftigen ist unabdingbar, da pflegerische Arbeit kaum gegen Widerstände der Pflegebedürftigen durchführbar und gewollt ist. Tabelle 80 veranschaulicht den umfangreichen Katalog der geforderten Kompetenzen.

Viele der aufgeführten Anforderungen haben vor allem seit der Einführung der Pflegeversicherung 1995 innerhalb der letzten 10 Jahre deutlich an Bedeutung gewonnen, weil sich die pflegerische Arbeit in einem stetigen Prozess der zunehmenden Arbeitsverdichtung befindet. Die umfangreichen Dokumentationspflichten nehmen viel Zeit in Anspruch, die für originäre pflegerische und versorgende Aufgaben fehlt. Der vom Gesetzgeber gesetzte restriktive Kosten- und Finanzierungsrahmen trägt wesentlich zu der Arbeitsverdichtung bei. Durch den Pflegeversicherungsimperativ ‚ambulant vor stationär’ hat sich die Bewohnerstruktur in stationären Pflegeeinrichtungen deutlich verändert, multimorbide Patienten und Patientinnen benötigen immer mehr Aufmerksamkeit und Zeit, die jedoch nur unzureichend refinanziert wird. In Folge dieser zunehmenden Arbeitsverdichtung steigen die physischen und vor allem psychischen Anforderungen. Diese Veränderungen betreffen im Wesentlichen das Pflegepersonal, aber auch Hauswirtschaftskräfte in ambulanten Pflegediensten oder Küchen, Reinigungs- oder Wäschereimitarbeiter/innen sind in Folge restriktiverer Refinanzierungsbedingungen davon betroffen.

Tabelle 80: Anforderungen in Pflegetätigkeiten

Motivation/ Engagement	Handlungskompetenzen
▸ Leistungsbereitschaft ▸ Lernbereitschaft/Weiterbildungsbereitschaft ▸ Sekundärtugenden (pünktlich, verlässlich)	▸ Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung ▸ Selbständiges Arbeiten ▸ Organisationsfähigkeit ▸ Belastbarkeit ▸ Flexibilität (aufgabenbezogen und zeitlich) ▸ Sorgfalt, Gewissenhaftigkeit
Personale Kompetenzen	**Soziale Kompetenzen**
▸ Affinität zum Beruf ▸ Ausgeglichenheit, Ruhe und Geduld im Umgang mit Bewohner/innen ▸ Verschwiegenheit ▸ Vertrauenswürdigkeit ▸ Diplomatie im Umgang mit Angehörigen	▸ Kooperations- und Teamfähigkeit ▸ Durchsetzungsstärke ▸ Empathie/Einfühlungsvermögen ▸ Fähigkeit zur Nähe auf Distanzi ▸ Konfliktbereitschaft

Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Eilles-Matthiessen 2002:31ff.

Weitere Veränderungen in den Anforderungen resultieren aus der zunehmenden Verrechtlichung. Beispielsweise muss auch das Reinigungspersonal Kenntnis über die hygienischen Richtlinien haben und wissen, wann mit welchem Mittel desinfiziert werden muss. Des Weiteren bringt der technische Fortschritt Veränderungen mit sich. Einige Einrichtungen haben auf eine EDV-gestützte Pflegedokumentation umgestellt, weswegen Pflegehilfskräfte auch über PC-Kenntnisse verfügen bzw. zumindest keine Scheu vor Computern haben sollten.

7.3 Stellenbesetzungsprozesse

Ausgehend von Arbeitsplatzanforderungen, die im Arbeitsfeld der Altenpflege nicht so gering sind, wie in der Diskussion um die Besetzung von so genannten Einfacharbeitsplätzen vielfach angenommen, wird im Folgenden gezeigt, mit welchen Strategien Pflegeeinrichtungen bei Stellenbesetzungen vorgehen. Zunächst wird die Personalsituation in den Fallstudienbetrieben erläutert, um deutlich zu machen, vor welchem betrieblichen Hintergrund sich die analysierten Stellenbesetzungsprozesse vollziehen. Im Anschluss werden mit Rekrutierung, Auswahl und Einmündung die Phasen im Stellenbesetzungsprozess dargestellt. Abschließend folgt eine Schilderung der Probleme im Stellenbesetzungsprozess.

7.3.1 Einstellungsbedarf und Personalbewegungen

Alle Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen betonen die Bedeutung von Hilfskräften für ihre Einrichtungen. Abgesehen von den oben beschriebenen formal-rechtlichen Einschränkungen ist das Beschäftigungspotenzial für nicht (formal) pflegerisch qualifizierte Personen gut, da übereinstimmend die Meinung vorherrscht, dass

> „wenn man Lust dazu hat, den Beruf auszuüben, dann kann man sich die Fachlichkeit, um grundpflegerisch aktivierende Pflege durchzuführen, aneignen." (P6-S/Pflegedienstleitung)

Der Anteil der Mitarbeiter/innen unterhalb der Fachkräfteebene schwankt zwischen etwa einem Drittel und zwei Dritteln der Belegschaft.

Tabelle 81: Beschäftigte unterhalb der Fachkräfteebene nach Geschlecht, Qualifikation und Beschäftigungsverhältnis in den untersuchten Pflegeeinrichtungen

	gesamt	Beschäftigte unterhalb der Fachkräfteebene					
Beschäftigte	Anteil	Anteil Frauen	Anteil an allen Beschäftigten	Anteil TZ >50%	Anteil geringfügig Beschäftigte	Ohne abge- Frauen	schl. Berufs- ausbildung
P1-A	34	88%	53%	22%	61%	94%	72%
P2-A	26	54%	31%	12%	0	75%	25%
P3-S	87	87%	43%	81%	8%	81%	24%
P4-M	44	89%	36%	81%	0	81%	k.A.
P5-S	36	92%	36%	92%	0	100%	85%
P6-S	91	77%	64%	k.A.	40%	90%	83%

Quelle: Eigene Darstellung auf Basis der Interviewangaben

Erwartungsgemäß ist der Anteil weiblicher Beschäftigter in den Fallstudien sehr hoch. Eine Einrichtung (P2-A) jedoch verfolgt eine Personalpolitik, die explizit ein mehr ausgeglichenes Geschlechterverhältnis in der Belegschaft anstrebt. Ergebnis ist ein Anteil männlicher Beschäftigter von rund 46%. Stellen unterhalb der Fachkräfteebene wurden in allen Fällen überproportional häufig von Frauen besetzt. Hier liegt der Anteil weiblicher Beschäftigter zwischen 75 und 100%.

Der Qualifikationshintergrund der Mitarbeiter/innen, die auf Stellen unterhalb der Fachkräfteebene beschäftigt sind, ist in den einzelnen Fallstudien sehr unterschiedlich. Während in zwei Einrichtungen (P2-A, P3-S) nur ein Viertel der Mitarbeiter/innen unterhalb der Fachkräfteebene über keine Berufsausbildung verfügt, können in den Einrichtungen P1-A, P5-S und P6-S mindestens drei von vier Beschäftigten in diesem Segment keine Berufsausbildung vorweisen.

In zwei Fallstudienbetrieben wird versucht, für die pflegerische Versorgung vorzugsweise examiniertes Pflegepersonal zu rekrutieren. Interessanterweise waren dies die beiden Betriebe, die aktuell ohnehin bereits einen hohen Anteil an Beschäftigten unterhalb der Fachkräfteebene haben. In der stationären Einrichtung soll so eine ‚Qualifikation auf Vorrat’ angelegt werden, um für den nächsten Fachkräftemangel gerüstet zu sein (P6-S). Im Fall des ambulanten Pflegedienstes wird diese Rekrutierungspraxis von den Personalverantwortlichen mit einer geringeren Produktivität nicht examinierter Hilfskräfte und einem geringen Lohndifferenzial zu Pflegefachkräften begründet (P1-A). Obwohl das Beschäftigungspotenzial für un- und angelernte Pflegehilfskräfte in der ambulanten Pflege insgesamt deutlich geringer ist (s. Abbildung 17), ist es in unserem Sample ein ambulanter Pflegedienst, der mit 53% den zweithöchsten Anteil an Beschäftigten unterhalb der Fachkräfteebene aufweist. Dies ist jedoch kein Widerspruch, da auf diese Mitarbeiter/innen ein vergleichsweise geringes Stundenvolumen entfällt. Über 60% der Beschäftigten unterhalb der Fachkräfteebene sind in einem geringfügigen Beschäftigungsverhältnis angestellt.

Dies führt zu der Frage nach dem Arbeitsumfang der angebotenen Stellen. In den Pflegeeinrichtungen setzt sich immer mehr eine Beschäftigungsstrategie durch, die eine höchstmögliche betriebliche Flexibilität ermöglichen soll. Zum Befragungszeitpunkt sind bis auf eine Ausnahme (dem ambulanten Pflegedienst P2-A, der gezielt eine andere Personalpolitik verfolgt) in allen Fallstudienbetrieben weniger als die Hälfte der Mitarbeiter/innen in Vollzeit beschäftigt. In der Gruppe der Beschäftigten unterhalb der Fachkräfteebene liegt der Anteil der in Teilzeit bzw. geringfügiger Beschäftigung Tätigen bei über 80%, zum Teil sogar über 90%. Bis auf einen ambulanten Pflegedienst (P2-A) stellen alle Einrichtungen neue Pflegehilfskräfte nur noch in Teilzeit ein – wenn dieses Arbeitsangebot auf dem Markt zu bekommen ist. Auch andere Studien kommen zu dem Schluss, dass der Anteil der Vollzeitbeschäftigten umso geringer wird, je geringer die berufliche Qualifikation ist (vgl. Barthelme/Zimber 2002: 337; Reschl-Rühling 2002: 63). In den beiden stationären Pflegeeinrichtungen P3-S und P5-S ist der übliche Beschäftigungsumfang für Teilzeitbeschäftigte mit jeweils 30 Stunden pro Woche jedoch relativ hoch. Im ambulanten Pflegedienst (P1-A) wird mit der Anwendung der kapazitätsorientierten variablen Arbeitszeit (KapovAz) die betriebliche Flexibilität zusätzlich gesteigert. Die Vorteile einer ‚Beschäftigungsstrategie Teilzeit’ für die Pflegeeinrichtungen liegen auf der Hand:

- Die verbleibenden Stunden bis zur Grenze der Vollbeschäftigung können als nicht zuschlagspflichtige Überstunden genutzt werden.[65]

- Ein hoher Anteil von Teilzeitbeschäftigten führt zu mehr ‚Köpfen', was die Dienstplangestaltung für Wochenenddienste, aber auch im Fall von Krankheits- und Urlaubsausfällen erleichtert.

Die arbeitgeberseitige Präferenz für Teilzeitbeschäftigungsverhältnisse und eine gleichzeitig geforderte hohe zeitliche Flexibilität verengen den Bewerberkreis. Das Teilzeitangebot spricht vor allem Mütter an. Die Anforderung an die zeitliche Flexibilität grenzt den Kreis dagegen eher auf Personen ohne betreuungsbedürftige Kinder ein.

Geringfügig Beschäftigten stehen die Personalverantwortlichen in den Untersuchungsfällen sehr ambivalent gegenüber. Wie Tabelle 81 zeigt, verzichtet die Hälfte der Fallstudienbetriebe für Pflegehilfskraftstellen vollständig auf solche Beschäftigte. Die Gründe sind vielfältig:

- Dem Kontinuitätsanspruch in der pflegerischen Versorgung kann nur bedingt entsprochen werden.

- Der Umgang mit Minijobs wird als zu aufwändig wahrgenommen, da diese Beschäftigten aufgrund der Stundenbegrenzung nicht durchgängig und damit nur unzureichend flexibel nach den betrieblichen Erfordernissen eingesetzt werden können.

Die andere Gruppe setzt geringfügig Beschäftigte gerade für den Wochenenddienst oder als feste Aushilfen für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen ein. Für den Fallstudienbetrieb P6-S, der seinen Sitz in einem Zentrum in Westdeutschland mit günstiger Arbeitsmarktlage hat, ist der Rückgriff auf diese Beschäftigtengruppe die zweite Wahl, weil aufgrund der hohen Lebenshaltungskosten in der Region und der günstigen Arbeitsmarktlage kaum Teilzeitarbeitsplätze besetzt werden können. Diese stationäre Einrichtung und die Geschäftsführung von P3-S betrachtet geringfügige Beschäftigung jedoch für die Tätigkeitsbereiche Reinigung, Küche und Wäscherei als sinnvolle Alternative.[66]

65 Nach einem aktuellen Urteil des BAG dürfen sich Mehrarbeitszuschläge für Teilzeitkräfte an der Arbeitszeit von Vollzeitbeschäftigten orientieren. Deshalb liegt kein Verstoß gegen das in § 4 Abs. 1 Teilzeit- und Befristungsgesetz (TzBfG) festgeschriebene allgemeine Benachteiligungsverbot vor, wenn Teilzeitarbeitnehmer/innen nur dann einen Rechtsanspruch auf Mehrarbeitszuschläge haben sollen, wenn ihre Arbeitszeit die wöchentliche Soll-Arbeitszeit der Vollzeitbeschäftigten übersteigt (BAG, 16.06.2004, 5 AZR 448/03).

66 Eigene Auswertungen mit dem BA-Beschäftigtenpanel bestätigen, dass vor allem in diesem Beschäftigtensegment die geringfügige Beschäftigung eine große Rolle spielt – im Juni 2002 waren 42% aller Beschäftigten Minijobber/innen.

Befristete Arbeitsverträge sind in unserem Sample die Regel. Alle Neueinstellungen erfolgen befristet für ein Jahr. Die Arbeitsplatzstabilität ist dennoch als eher hoch einzuschätzen. Üblicherweise werden die Beschäftigten im Anschluss in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen. In einer stationären Pflegeeinrichtung (P5-S) werden alle Beschäftigungsverhältnisse jedoch grundsätzlich für maximal zwei Jahre geschlossen, um den Kündigungsschutz zu umgehen.

Abgesehen von dieser Ausnahme ist die arbeitgeberseitig ausgelöste Fluktuation in unserem Sample eher selten. Die Fluktuation ist (inzwischen) sehr gering, sowohl unter Pflegefachkräften als auch im Helferbereich. Die betrieblichen Ursachen liegen nach Auskunft der Einrichtungen in kleinen Belegschaften, die die Möglichkeit bieten, individuell auf die Beschäftigten eingehen zu können, im guten Betriebsklima und in guten Arbeitsbedingungen mit verlässlichen Dienst- und Urlaubsplänen. Zudem werden vereinzelt klassische Instrumente der Mitarbeiterbindung wie Mitarbeiterbefragungen oder auch Betriebsausflüge eingesetzt.

Die Kontextgespräche und die Interviews im Rahmen der Fallstudien lassen den Schluss zu, dass sich die arbeitnehmerseitige Fluktuation zwischen examinierten Pflegefachkräften und un- und angelernten Mitarbeiter/innen in Pflegeeinrichtungen unterscheidet – nur die Richtung ist nicht klar. Während einige eine höhere Fluktuation unter Hilfskräften zu verzeichnen haben, berichten andere von verschwindend geringer Fluktuation in diesem Beschäftigtensegment. Ein Teil der Befragten vertritt die Meinung, dass viele Pflegehilfskräfte und Hilfskräfte in den hauswirtschaftlichen Tätigkeitsbereichen aufgrund der schwierigen Arbeitsmarktsituation eher als Pflegefachpersonal an ihren Arbeitsplätzen festhielten, wenn sie einmal eine Anstellung gefunden hätten. Ergebnisse aus eigenen quantitativen Analysen stützen diese Argumentation nur teilweise. Vielmehr zeigt sich ein differenzierteres Bild. In der Gruppe der gering qualifizierten Pflegekräfte ist die Fluktuation mit 38% deutlich höher als unter den Pflegefachkräften, (21%). Dagegen wird für die Gruppe der Hilfskräfte in hauswirtschaftlichen Bereichen mit knapp 24% eine ähnlich geringe Fluktuationsrate wie für qualifizierte Kräfte festgestellt (s. Teil A, Abschnitt 3.2.4).

7.3.2 Rekrutierungswege

Zum Repertoire der Einrichtungen gehören verschiedenste Rekrutierungskanäle, wobei Suchwege über den internen wie externen Arbeitsmarkt häufig parallel genutzt werden.

Ein Teil der Fallstudienbetriebe, insbesondere der ambulante Pflegedienst P1-A, setzt für die Rekrutierung verstärkt auf den Übergang von Teilzeitbeschäftigung in Vollzeit, exakter von der geringfügigen Beschäftigung zu einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung. Minijobs sind damit eines der wichtigsten Eintrittstickets zu sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung im Bereich der Pflege. Gleichzeitig wird häufig der besondere Stellenwert des erweiterten internen Arbeitsmarktes, d. h. über Kontakte von bereits Beschäftigten, hervorgehoben.

Betrachtet man allein die Anzahl der Bewerber/innen, so ist für den externen Arbeitsmarkt vor jedem aktiv gewählten Rekrutierungskanal zunächst die Bedeutung der Initiativbewerbung in diesem Beschäftigtensegment zu nennen. Aufgrund der schlechten Arbeitsmarktlage für gering Qualifizierte erhalten die Pflegeeinrichtungen zum Teil so viele Initiativbewerbungen, dass sie vereinzelt schon als Ärgernis wahrgenommen wurden. In diesem Zusammenhang thematisierten alle Personalverantwortlichen ‚Scheinbewerbungen’, die aus den Eigenbemühungsverpflichtungen Arbeitsloser resultieren. Üblicherweise sammeln die Einrichtungen die als interessant eingeschätzten Initiativbewerbungen, um bei einer Vakanz darauf zurückgreifen zu können.

Ein aktiv gewählter wesentlicher Rekrutierungskanal des externen Arbeitsmarktes ist die öffentliche Arbeitsvermittlung. Die Personalverantwortlichen beurteilen die Qualität der Zusammenarbeit sehr heterogen, was den Schluss nahe legt, dass eine gute Kooperation in hohem Maße mit der Person, die in der Arbeitsvermittlung tätig ist, zusammenhängt. Kritisiert wird in diesem Kontext vor allem die unzureichende Vorauswahl der Bewerber/innen durch die Arbeitsagentur. Unsere Studie behandelte das Thema ‚Kooperation mit der Arbeitsagentur' nicht in angemessener Tiefe, um beurteilen zu können, ob die negative Beurteilung der Zusammenarbeit u. U. auch auf nicht bewilligte Lohnkostenzuschüsse und andere Fördermaßnahmen zurückzuführen ist. In Gesprächen mit Vermittler/innen der Arbeitsagentur wurde demgegenüber bemängelt, dass die Unternehmen häufig völlig unzureichende Stellenprofile lieferten. Ein Beispiel für eine positiv zu bewertende Zusammenarbeit schildert die stationäre Pflegeeinrichtung in Ostdeutschland (P3-S). Die Arbeitsvermittlung trifft auf Basis eines detaillierten Anforderungsprofils des Betriebes eine sehr gezielte Vorauswahl von drei bis vier Bewerber/innen und entlastet die Einrichtung so gezielt von umfangreicher Personalauswahl. Auffällig ist der hohe Kooperationsgrad vor allem auch mit anderen öffentlichen Arbeitsvermittlungsakteuren wie Personal Service Agenturen in gemeinnütziger Tradition und kommunalen Beschäftigungsgesellschaften. Sowohl ein ambulanter Pflegedienst (P2-A) als auch der stationärer Pflegedienst (P6-S) rekrutiert insbesondere hauswirtschaftliches Personal fast ausschließlich über diesen Rekrutierungsweg. Der ‚Markt', Personen mit Vermittlungshemmnissen in einfache Dienstleistungen innerhalb der professionellen Pflege zu integrieren, ist offensichtlich längst erschlossen.

Um ein anderes Bewerber/innenpotenzial anzusprechen, werden ergänzend teilweise Stellenanzeigen in Printmedien geschaltet, jedoch weniger in örtlichen Tageszeitungen als überwiegend in lokalen Wochenblättern, die kostenlos verteilt werden. Die Resonanz auf diese Stellenanzeigen ist üblicherweise sehr hoch.

Auffällig ist, dass sich die Wege der Personalbeschaffung für verschiedene einfache Arbeitsplätze unterscheiden. Während Pflegehilfskräfte bevorzugt aus dem Pool der Minijobber/innen und über Kontakte bereits Beschäftigter rekrutiert werden, werden Arbeitsplätze im hauswirtschaftlichen Bereich überwiegend in Kooperation mit kommunalen Beschäftigungsträgern besetzt. Dies ist wesentlich darauf zurückzuführen, dass Einrichtungen auf Stellenangebote für Arbeitsplätze mit weniger eingrenzbarem Anforderungsprofil sehr viele, vor allem telefonische Bewerbungen eingehen.

> *„Aber wenn wir inserieren, wir suchen jemanden, der einkaufen geht, mit den Bewohnern spazieren geht – na was glauben Sie, was sich da meldet? Da brauchen Sie jemanden für's Telefon, der das macht."*
> *(Geschäftsführung P5-S)*

Die Zielgruppe, die sich auf Stellen unterhalb der Fachkräfteebene bewirbt, bevorzugt häufig eine telefonische Kontaktaufnahme, zu ersten Selektionszwecken verlangen viele Einrichtungen jedoch schriftliche Bewerbungsunterlagen. Dies erfüllt mehrere Funktionen: Erstens erleichtern schriftliche Unterlagen die interne Kommunikation im Stellenbesetzungsprozess, zweitens reduziert sich die Zahl der ‚Scheinbewerbungen'.

Die Geschäftsführung des ambulanten Pflegedienstes P1-A verweist zudem noch auf die Möglichkeit, dass sich häufig Signale zur positiven Eignungsbeurteilung finden ließen, die die Bewerber/innen selbst nicht ansprechen. Die Ansprüche an die Qualität der Bewerbungen sind vergleichsweise gering.

Der Weg über eine Beschäftigungsgesellschaft für die Besetzung hauswirtschaftlicher Funktionen mit schwerer eingrenzbarem Anforderungsprofil ist komfortabel, da Betriebe auf diese Weise die ‚Bewerbungsflut' umgehen können. Zudem erfolgt in der Regel eine gewisse Vorauswahl durch die Beschäftigungsträger – Betrieben entsteht nur ein geringer Aufwand im Auswahlprozess. Das betriebliche Risiko personeller Fehleinschätzungen im Personalauswahlverfahren ist dabei sehr begrenzt, da Mitarbeiter/innen von Beschäftigungsgesellschaften häufig zunächst langfristige Praktika ableisten.

Kein Betrieb im Sample kooperiert mit Zeitarbeitsunternehmen.[67] Die Gründe sind vielfältig. Zum einen steht wechselndes Pflegepersonal dem Anspruch der Kontinuität in der pflegerischen Versorgung entgegen. Zum anderen ist die sehr kurzfristige Einsatzmöglichkeit als zentraler Vorteil der Personalüberlassung in der Pflege meist aufgrund fehlenden Zeitarbeitspersonals bzw. auch aufgrund umfangreicherer Einarbeitungserfordernisse nicht möglich. Für die Besetzung von Arbeitsplätzen unterhalb der Fachkräfteebene bestünde häufig zudem gar keine Notwendigkeit, auf die Dienstleistung von Zeitarbeitsunternehmen zurückzugreifen, „da kriegen sie auch Leute von jetzt auf gleich“ (P6-S). Die Geschäftsführungen der Mischeinrichtung (P4-M) und der stationären Einrichtung P5-S sehen Vorteile in einer Zusammenarbeit, da es den Betrieb von der aufwendigen Personalarbeit entlasten würde, wählen diesen Weg jedoch nicht, weil die Dienstleistung zu teuer ist, da Pflegeeinrichtungen nicht vorsteuerabzugsfähig sind.[68]

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Kombination mehrerer Rekrutierungskanäle fast immer zu einer quantitativ ausreichenden Zahl an Bewerbungen führt. Die Wahl der Rekrutierungswege für verschiedene Positionen basiert auf den Erfahrungen, dass aus dem großen Kreis der Bewerber/innen, die über den externen Arbeitsmarkt rekrutiert werden könnten, nur ein vergleichsweise geringer Anteil die hohen Anforderungen, die an Pflegehilfskräfte gestellt werden, erfüllen könnte. In der Folge gehen Betriebe wenn möglich zunächst den effektiveren Weg über den internen und erweiterten internen Arbeitsmarkt. Erst in einem weiteren Schritt wird die Personalsuche über den externen Arbeitsmarkt eingeleitet. Anforderungen auf Positionen in den hauswirtschaftlichen Arbeitsfeldern können von einem weit größeren Teil der Bewerber/innen erfüllt werden.

67 Dies deckt sich mit Erkenntnissen aus dem Gesundheitswesen. Nur 4% der Betriebe im Gesundheitswesen greifen auf Zeitarbeit zurück (vgl. Schwengler/Bellmann 2003).

68 Genauer formuliert gehören die meisten Leistungen, die von Altenheimen erbracht werden, zu den Leistungen, die gemäß Umsatzsteuergesetz von der Umsatzsteuer befreit und vom Vorsteuerabzug ausgeschlossen sind. Zu diesen Leistungen zählen Leistungen der Ärzte und anderer Heilberufe, die Leistungen der gesetzlichen Sozialversicherungen sowie die Leistungen der meisten Krankenhäuser und Altenheime (vgl. Bundesministerium der Finanzen 2005: 2).

Soweit diese Stellen extern ausgeschrieben werden, ist die Resonanz üblicherweise sehr hoch. Aus diesem Grund wird häufig der Weg über die Kooperation mit Beschäftigungsträgern gewählt, um sich von der zeitaufwändigen Personalauswahl zu entlasten.

Demnach ist bereits die Wahl des Rekrutierungskanals ein Selektionsinstrument, um aus der Masse der Bewerbungen möglichst viele geeignete Bewerber/innen zu filtern. Mit welchen Auswahlstrategien versuchen die Pflegeeinrichtungen dann im nächsten Schritt, die passenden Bewerber/innen auszuwählen?

7.3.3 Auswahl

In den beiden ambulanten Pflegediensten sind sowohl Geschäftsführungen als auch die Fachvorgesetzten (in der Pflege die Pflegedienstleitungen) in den Stellenbesetzungsprozess für Pflegehilfskräfte und Hauswirtschaftskräfte einbezogen. Auch in den stationären Einrichtungen sind Heimleitung und Pflegedienstleitungen für Stellenbesetzungsprozesse von Pflegehilfskräften verantwortlich. In der einzigen stationären Einrichtung, die selbst Hilfskräfte für den hauswirtschaftlichen Bereich einstellt, werden die Stellen in Zusammenarbeit zwischen Fachvorgesetzten (z.B. Küchenleitung) und Geschäftsführung besetzt. In den stationären wie ambulanten Fallstudienbetrieben findet üblicherweise eine Arbeitsteilung zwischen Fachvorgesetzten und Geschäftsführung bzw. Heimleitung statt. Die Fachvorgesetzten übernehmen die erste Vorauswahl. Mit einem engeren Kreis von Bewerber/innen werden Vorstellungsgespräche geführt. In einigen Betrieben führen Geschäftsführung und Fachvorgesetzte diese Gespräche gemeinsam, in anderen Betrieben unterliegen diese Auswahlgespräche noch der alleinigen Verantwortung der Fachvorgesetzten. Im zweiten Fall führen die Geschäftsführungen bzw. Heimleitungen nur noch mit der ausgewählten Bewerber/in die abschließenden Einstellungsgespräche und treffen die Entscheidung.

Vor dem Hintergrund dieser Arbeitsteilung erklärt sich auch die zum Teil unterschiedliche Einschätzung über den Aufwand eines Stellenbesetzungsprozesses. Allgemein wird der Aufwand als hoch eingeschätzt. Zwei Betriebe sind sogar der Ansicht, dass der Aufwand zur Besetzung von Pflegehilfskraftstellen höher als für Pflegefachpersonal sei, da die fachliche Eignungseinschätzung aufgrund fehlender Berufsabschlüsse oder auch aussagekräftiger Arbeitszeugnisse schwerer sei. Ein Geschäftsführer schätzt den Arbeitsaufwand auf etwa 10 Arbeitsstunden pro zu besetzender Stelle. Auffällig ist, dass die Fachvorgesetzten den Aufwand vielfach höher einschätzen als ihre Geschäftsführung bzw. Heimleitung. Dies ist mit der Zuständigkeit im Stellenbesetzungsprozess zu erklären: Im Rahmen der Vorauswahl, die in der Verantwortung der Fachvorgesetzten liegt, müssen bei einer Rekrutierung über den externen Arbeitsmarkt üblicherweise zwischen 20 und 50 schriftliche Bewerbungen für eine Pflegehilfskraftstelle bearbeitet werden. Die Suchdauer hingegen wird übereinstimmend überwiegend unproblematisch eingeschätzt. In den untersuchten stationären Einrichtungen variiert die Suchdauer zwischen einer und vier Wochen.

Das Auswahlverfahren für Arbeitsplätze in der Altenpflege ist vor allem durch die geringere Verbreitung formalisierter Verfahren gekennzeichnet. Im Sample wendet nur ein Betrieb ein standardisiertes Auswahlverfahren an. Im Unterschied zu standardisierten Auswahlverfahren hat das intuitive Moment, das „Bauchgefühl“, auf dessen Grundlage letztlich Personalentscheidungen getroffen werden, eine noch größere Bedeutung.

„Am Ende entscheidet man auch immer etwas auf der emotionalen Ebene. Zumindest, wo es um die Frage der Menschlichkeit geht. Wenn ich hier Kühlschränke produziere, mache ich ein anderes Auswahlverfahren, als wenn ich hier Menschen auf ältere Hilfsbedürftige loslasse.“ (Geschäftsführer P3-S)

In Abschnitt 7.2.2 wurde bereits auf die Anforderungen an Beschäftigte eingegangen. An dieser Stelle ist wichtig zu berücksichtigen, dass diese aufgeführten Anforderungen nicht in ihrer Summe als zwingende Voraussetzungen der Bewerber/innen im Einstellungsverfahren betrachtet werden dürfen. Vielmehr spiegeln sie die Idealvorstellung der Personalverantwortlichen wieder und dokumentieren gleichzeitig, wie diese die Anforderungen auf Einfacharbeitsplätzen wahrnehmen. Im Auswahlverfahren ist problematisch, dass sich nur aus wenigen der aufgeführten Anforderungen unmittelbar überprüfbare Ausschlusskriterien ableiten lassen:

- Durchgängig spielt die zeitliche Flexibilität bei Besetzungen von Pflegehilfskraftstellen eine große Rolle. Die hohen Anforderungen an die zeitliche Flexibilität der Bewerber/innen ergeben sich einerseits aus der pflegerischen Tätigkeit selbst wie Schichtarbeit und frühen Anfangszeiten[69] und andererseits aus der Arbeitsorganisation der Einrichtung in Form kurzfristiger Dienstplanänderungen oder geteilter Dienste. Dies führt im Ergebnis zu einer systematischen Diskriminierung von Frauen mit betreuungsbedürftigen Kindern. Eine glaubhaft dargestellte sichere Kinderbetreuung wird häufig zur unbedingten Einstellungsvoraussetzung. Zudem antizipieren einige Personalverantwortliche eine höhere Absentismusrate für Mütter.
- Ein weiteres wichtiges Selektionskriterium für Pflegehilfskräfte ist in allen Fällen eine möglichst aktuell erworbene Berufserfahrung. Wenngleich Berufserfahrung in allen Betriebsfallstudien eine sehr hohe Bedeutung hat, ist sie jedoch in nur wenigen Fällen ein strenges Ausschlusskriterium. Je nach Verfügbarkeit auf dem Arbeitsmarkt räumt beispielsweise die Geschäftsführung von P5-S ein, dass auch Bewerber/innen ohne Berufserfahrung berücksichtigt werden.
- Die Bedeutung formaler Qualifikationen, also fachnaher wie fachfremder Berufsausbildungen differiert in den Untersuchungsfällen und steht zudem in einem starken Zusammenhang mit dem zu besetzenden Arbeitsplatz. Für Pflegehilfskraftstellen werden Bewerber/innen mit abgeschlossener Berufsausbildung bevorzugt, während diesem Kriterium in hauswirtschaftlichen Tätigkeitsbereichen eine geringere Bedeutung zugemessen wird. Je mehr Anteile interaktiver Arbeit der Arbeitsplatz beinhaltet, desto bedeutender ist das Auswahlkriterium ‚abgeschlossene Berufsausbildung’. Während einige Einrichtungen Pflegehilfskräfte mit einer fachnahen Ausbildung präferieren, bevorzugt die stationäre Einrichtung P5-S aufgrund der umfangreichen Dokumentationspflichten Absolvent/innen kaufmännischer Ausbildungsgänge. Insgesamt überwiegt jedoch der Eindruck, dass Berufserfahrung bei der Einstellung von Pflegehilfskräften einen höheren Stellenwert einnimmt als eine abgeschlossene Berufsausbildung.

69 Die geforderte hohe zeitliche Flexibilität betrifft vor allem Bewerber/innen für Pflegehilfskraftstellen, denn das Tätigkeitsspektrum lässt wenig Raum für zeitliche Flexibilität. Während medizinische Leistungen im Pflegeprozess, die von Fachpersonal durchgeführt werden, teilweise zeitlich flexibel erbracht werden können, müssen grundpflegerische Aufgaben zu festgelegten Zeiten erfolgen.

- Gute Deutschkenntnisse sind in allen Fallstudienbetrieben ein wesentliches Auswahlkriterium. Zu unterscheiden ist zwischen dem Anspruch an mündliche (Ausdrucksfähigkeit und Hörverständnis) und schriftliche Kompetenzen (Lese- und Schreibkompetenz) und der Anforderung an fehlerfreier Kenntnisse. Während Bewerber/innen für Pflegehilfskraftstellen sowohl über gute mündliche als auch schriftliche Sprachkenntnisse verfügen sollten, sind die Anforderungen für Hilfskräfte in hauswirtschaftlichen Bereichen geringer. Gerade an diesem immer wieder geäußerten und leicht überprüfbaren Kriterium ‚Sprachkenntnisse' wird in einer Fallstudie deutlich, dass Pflegeeinrichtungen sehr flexibel mit den geäußerten Auswahlkriterien umgehen, d.h. dass die Anforderungen und Kriterien zwar die Idealvorstellung der Personalverantwortlichen, aber nicht unbedingt das tatsächliche Einstellungsverhalten spiegeln.[70]

- Bei den personenbezogenen Merkmalen ist es in einigen Fallstudienbetrieben vor allem das Alter der Bewerber/innen, dem eine größere Bedeutung für die Besetzung von Pflegehilfskraftstellen zukommt, da üblicherweise ein altersgemischtes Team präferiert wird. In den Fallstudien ist bis auf eine Ausnahme eine Präferenz für Mitarbeiter/innen zwischen 30 und 45 Jahre zu erkennen. Begründet wird dies z.B.damit, dass Jüngere aufgrund ihres Lebensalters nur unzureichend die Bedürfnisse und Probleme alter Menschen erfassen können (P3-S) oder dass ältere Bewerber/innen vermutlich den körperlichen Belastung der grundpflegerischen Arbeit nicht mehr gewachsen seien (P5-S). Die Geschäftsführung des ambulanten Pflegedienstes P2-A tritt diesem in der Pflege bekannten Vorurteil gegenüber älteren Beschäftigten offensiv entgegen und stellt – vor allem aufgrund guter Erfahrungen – bevorzugt ältere Mitarbeiter/innen ein.

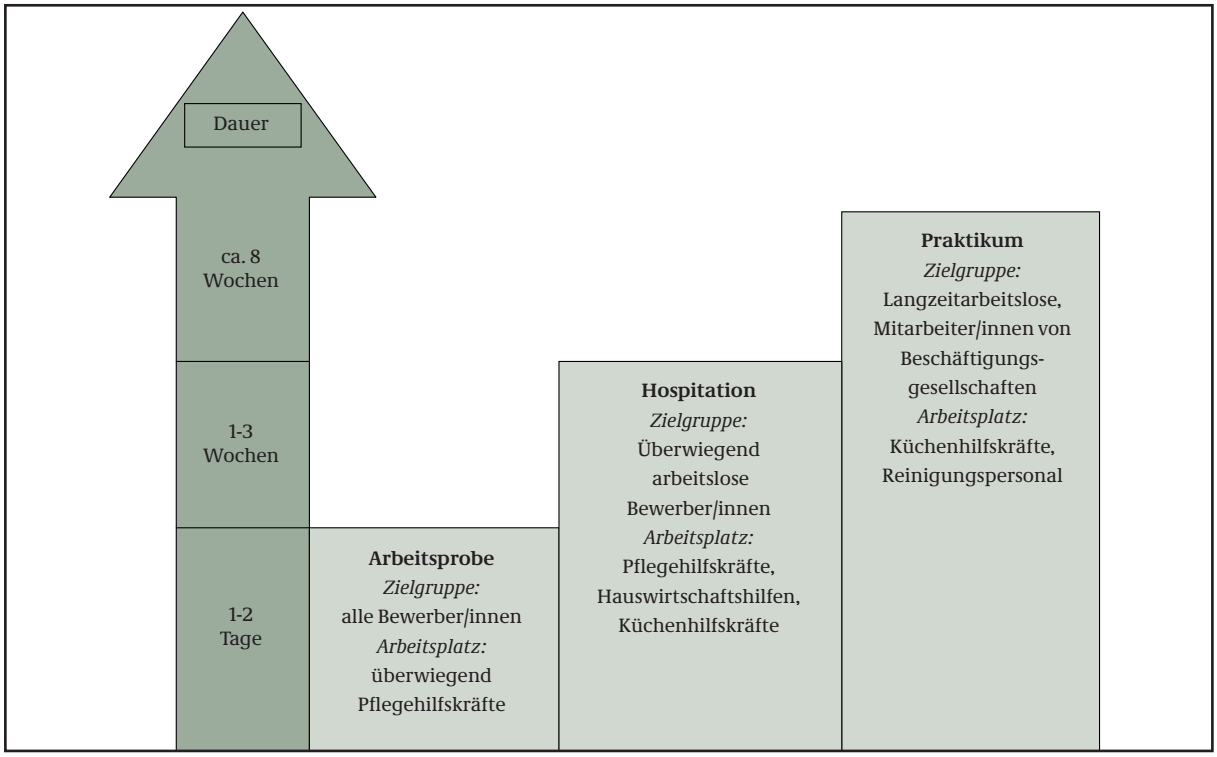
- In der Hälfte der Fallstudienbetriebe ist die Wohnortnähe ein Kriterium, das den Bewerberkreis stark eingegrenzt. Bewerbungen von Personen aus weiter entfernten Städten werden nicht als Zeichen räumlicher Flexibilität und damit vielleicht auch besonderer Motivation der Bewerber/innen gewertet, sondern vielmehr vor dem Hintergrund betrachtet, dass hohe Fahrtkosten zu einem geringeren verfügbaren Einkommen und damit zu geringer Arbeitsmotivation führen. Auch ergäben sich durch lange Anfahrtswege und damit antizipierter Unpünktlichkeit Probleme für den reibungslosen Arbeitsablauf.

70 Im Rahmen eines Beschäftigteninterviews stießen wir z.B. zum Teil auf nur rudimentäre Deutschkenntnisse.

Damit sind die wenigen Kriterien benannt, die vergleichsweise einfach überprüfbar sind. Es bleibt vor dem Hintergrund der Natur der Tätigkeit, die eine Vielzahl ‚weicher' Fähigkeiten (s. Abschnitt 7.2.2) erfordert, eine große Restmenge. Auch aus diesem Grund hat sich als gängiger Standard im Auswahlverfahren neben Bewerbungsgesprächen eine praktische Erprobung durchgesetzt.

Probearbeiten kann als das bedeutendste Auswahlinstrument für Hilfskräfte in der Pflege identifiziert werden. Die Ausgestaltung der Erprobung variiert dabei in ihrer Dauer erheblich, spricht unterschiedliche Zielgruppen an und verfolgt vielfältige Ziele (s. Abbildung 18). Die klassische Arbeitsprobe ist ein von allen Betrieben genutztes Auswahlinstrument. Bewerber/innen, die nach den oben beschriebenen Auswahlkriterien in die engere Auswahl gelangen, absolvieren ein oder zwei unentgeltliche Probearbeitstage. Ziel ist die Eignungsprüfung, die eine kurzfristige volle Einsatzfähigkeit der Bewerber/innen gewährleisten soll und eine unmittelbar praktische Überprüfung der im Bewerbungsverfahren gemachten Angaben. Außerdem erfüllt diese Probearbeit die Funktion, berufsfremden Bewerber/innen einen Einblick in den Pflegealltag zu geben. Es ist anzunehmen, dass vor allem die vermeintliche Nähe zur Arbeit im Privathaushalt bei vielen Bewerber/innen zu unrealistischen Vorstellungen über die Arbeitsaufgaben führt. Ein wichtiges weiteres Motiv ist die Einbindung der Beschäftigten in die Personalauswahl. Die täglichen Unwägbarkeiten im pflegerischen Alltag erfordern ein eingespieltes und funktionierendes Team, um flexibles Handeln zu gewährleisten. Aus diesem Grund ist die Teampassung ein bedeutendes Thema für Personalverantwortliche, dem im Auswahlprozess Rechnung getragen wird. Häufig erhalten die Beschäftigten Mitsprachemöglichkeiten in der Personalauswahl. Die Arbeitsprobe wird immer von Mitarbeiter/innen begleitet, die im Anschluss eine Stellungnahme zur Eignung abgeben sollen.

Abbildung 18: Auswahlinstrumente Erprobung



Quelle: Eigene Darstellung

Hospitationen umfassen mit ein bis drei Wochen bereits einen deutlich längeren Zeitraum. In zwei stationären Pflegeeinrichtungen und einer ambulanten Einrichtung wird dieses Auswahlinstrument genutzt. Es handelt sich dabei meist um eine von den Arbeitsagenturen finanzierte Trainingsmaßnahme für arbeitslose Bewerber/innen. Die Ziele, die mit der Arbeitsprobe verfolgt werden, gelten auch hier. Zum Teil wird auf diesem Wege Bewerber/innen eine Chance geboten, die aufgrund fehlender Berufserfahrung oder anderer fehlender Voraussetzungen unter anderen Umständen vorab ausgeschlossen worden wären. In zwei Fallstudien ist diese Hospitationsphase nahezu zwingend im Auswahlprozess vorgeschaltet. Langfristige Praktika, als dritte Variante, richten sich überwiegend an Langzeitarbeitlose und entstehen in Kooperation mit Beschäftigungsgesellschaften. Der ambulanten Pflegedienst P2-A und die stationäre Einrichtung P6-S arbeiten mit Beschäftigungsgesellschaften zusammen und nutzen dieses Auswahlinstrument. Diese Praktika haben neben den bisher genannten Zielen vor allem auch die Funktion, die allgemeine Arbeitsfähigkeit, aber auch die spezifische Eignung im Umfeld der Altenpflege zu überprüfen.

Die Bereitschaft zu unentgeltlichen Arbeitsproben ist in einigen Fallstudienbetrieben für alle Bewerber/innen verpflichtend, in anderen Einrichtungen nur für Bewerber/innen um Pflegehilfskraftstellen ohne professionelle Pflegeerfahrung, in einigen nur gewünscht, aber nicht obligatorisch. Eine Verweigerung des unentgeltlichen Arbeitens wird jedoch allgemein als mangelnde Motivation interpretiert.

Zusammenfassend werden zwei Strategien im Umgang mit dem quantitativen Übergewicht an Bewerbungen bei gleichzeitig hohen Arbeitsplatzanforderungen deutlich. Erstens werden Auswahlprozesse für Einfacharbeitsplätze mit wenig eingrenzbarem Anforderungsprofil durch die Kooperation mit kommunalen Beschäftigungsträgern externalisiert, da diese häufig bereits eine fundierte Vorauswahl für die Pflegeeinrichtungen leisten. Im zweiten Fall setzt die Strategie mit der Konzentration auf den internen Arbeitsmarkt bereits bei den Rekrutierungswegen an. Pflegeeinrichtungen kombinieren ‚harte' Auswahlkriterien, die die Funktion eines vorgeschalteten ‚Filters' einnehmen, mit langfristigen Auswahlinstrumenten.

Bezieht man Probezeit und die inzwischen übliche Befristung von Arbeitsverhältnissen mit ein, wird deutlich, dass sich die Dauer des Auswahlprozesses wesentlich verlängert. Es ist anzunehmen, dass betriebliche Fehlentscheidungen im Personalauswahlprozess damit seltener werden.

7.3.4 Einmündung

Nachdem Pflegeeinrichtungen eine Personalauswahl getroffen haben, folgt die für eine erfolgreiche Neubesetzung wichtige Einmündungsphase. Am Ende dieser Phase zeigt sich, ob ein Stellenbesetzungsprozess erfolgreich war. Welche Ausgestaltung die Einmündungsphase einnimmt, ist erneut abhängig von den verschiedenen Arbeitsplätzen unterhalb der Fachkräfteebene. Kriterium der Unterscheidung ist wieder die Nähe der Beschäftigten zu den Pflegebedürftigen.

Grundsätzlich verläuft die Einarbeitung von Pflegehilfskräften gegenüber Hilfskräften in hauswirtschaftlichen Tätigkeitsfeldern systematischer. Alle Einrichtungen verfügen über ein schriftlich fixiertes Einarbeitungskonzept für Pflegekräfte. Dies ist nicht überraschend, da im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Qualitätsprüfungen durch den Medizinischen Dienst der Krankenversicherung (MDK) ein Einarbeitungskonzept zwingend erforderlich ist. Das Konzept soll helfen, die neuen Pflegekräfte systematisch in ihr Arbeitsgebiet einzuarbeiten, und beinhaltet beispielsweise die Vorstellung der Belegschaft und der Einrichtung oder die Einweisung in die Aufbau- und Ablauforganisation der Einrichtung. Dieses Einarbeitungskonzept richtet sich in seiner Ausgestaltung auch an Pflegehilfskräfte. Für Arbeitsplätze in der Küche, Reinigung und Wäscherei im stationären Bereich oder Hauswirtschaft in ambulanten Pflegediensten liegen keine Konzepte vor. Die Einarbeitungsphase ist für diese Beschäftigtengruppe häufig nicht trennscharf von der eigentlichen Auswahlphase abgrenzbar. Insbesondere diese Beschäftigtengruppe absolviert im Auswahlprozess langfristige Praktika (s. Abschnitt 7.3.3). Es ist davon auszugehen, dass die Einarbeitung zu großen Teilen bereits in dieser Phase erfolgt.

Auch wenn die Einarbeitungsphase für Pflegehilfskräfte rein formal in allen Fallstudien einem systematischen Konzept folgt, sagt das jedoch noch nichts über die Qualität und Intensität der Einarbeitung aus. Rückschlüsse dazu lassen sich über die Dauer der Einarbeitung und deren praktische Ausgestaltung gewinnen. In allen Betrieben erfolgt die Einarbeitung ausschließlich über ein Anlernen am Arbeitsplatz in einem so genannten Patenschaftsmodell, d.h. eine erfahrene Pflegekraft ist direkte Ansprechpartnerin. Das Gelingen der Einarbeitung ist demnach also nicht nur von den Fähigkeiten der neuen Mitarbeiter/innen, sondern ebenso in hohem Maße von der Kompetenz der Paten und Patinnen, die neuen Beschäftigten einzuweisen, abhängig.

Die praktische Ausgestaltung der Einarbeitung unterscheidet sich bedingt durch unterschiedliche Arbeitsabläufe und Arbeitsorganisation nach den Pflegearbeitsfeldern. In der stationären Pflege versorgen normalerweise Teams von zwei Pflegekräften einen vorgegebenen Kreis von Bewohner/innen. Üblicherweise ‚laufen' die neuen Mitarbeiter/innen ein oder zwei Tage ‚mit', d.h. sie beobachten die Arbeitsabläufe und führen bereits unter Anleitung bestimmte Tätigkeiten aus. An einem der folgenden Tage schließlich wechselt das Duo die Rollen, die neue Pflegehilfskraft führt den größten Teil der Tätigkeiten aus und der Pate beobachtet ihre Arbeit und macht Verbesserungsvorschläge. In der folgenden Woche versorgt die neue Pflegehilfskraft die Bewohner/innen pflegerisch selbständig, allerdings noch immer unter partieller Beobachtung und vor allem mit der Sicherheit, in Zweifelsfällen zeitnah Unterstützung bekommen zu können. In der ambulanten Pflege ist der Einstieg für neue Mitarbeiter/innen nicht so ‚sanft', da die der ambulanten Arbeitsweise zugrunde liegende Arbeitsablauforganisation in der Regel vorsieht, dass Beschäftigte allein zu den Pflegebedürftigen fahren. In der Folge fahren neue Pflegehilfskräfte auch hier ein bis zwei Tage mit, lernen die Patient/innen kennen und beobachten die Arbeitsabläufe. Dann jedoch müssen sie in der Regel bereits alleine so genannte ‚Pflegetouren' fahren. Obwohl die Pflegedienstleitungen eher Touren mit einfacheren Fällen zusammenstellen und zur telefonischen Rückfrage auch immer bereitstehen, wird von den neuen Arbeitskräften doch erwartet, dass sie weitgehend selbständig die pflegerische und hauswirtschaftliche Arbeit ausführen können.

Die angegebene Dauer der Einarbeitung für Pflegehilfskräfte variiert erheblich. Die stationären Einrichtungen veranschlagen zwischen vier und sechs Wochen. Auf die ambulanten Dienste im Sample ist die weite Streuung zurückzuführen: Die kürzeste Einarbeitungszeit mit zwei Wochen ist im einen ambulanten Pflegedienst (P1-A), die längste mit zehn Wochen im anderen ambulanten Pflegedienst (P2-A) vorgesehen. Aber auch nach diesem Zeitraum erwartet nur ein Teil eine ‚voll funktionsfähige' Pflegehilfskraft, häufig wird den neuen Beschäftigten weitere Zeit bis zur vollständigen Integration zugebilligt. Hierzu schwankt der zeitliche Rahmen zwischen vier Wochen und drei Monaten. Die Einarbeitungsphase von Hilfskräften in hauswirtschaftlichen Bereichen ist üblicherweise kürzer, eine stationäre Pflegeeinrichtung benennt einen Zeitraum von ein bis maximal zwei Wochen.

Probezeit

Als ein Indikator für den Erfolg des Stellenbesetzungsprozesses kann die in allen Fallstudien übliche sechsmonatige Probezeit – eine Zeitspanne, die weit über die Einarbeitungszeit hinaus reicht – herangezogen werden. Vertragsabbrüche in der Probezeit sind in den Betrieben des Samples insgesamt sehr selten. Vier Fallstudienbetriebe berichten von wenigen Fällen bzw. einem Einzelfall (P5-S), die arbeitgeberseitig bedingt waren. Gründe lagen in diesen Fällen in hohen Absentismusraten, da die Motivation im Wesentlichen an diesem Indikator gemessen wird, oder es wurde deutlich, dass die neuen Beschäftigten den Anforderungen nicht gewachsen waren und die zeitlichen Vorgaben nicht einhalten konnten. Teilweise zeigten sich Beschäftigte aus Sicht der Betriebe zeitlich unflexibel in der Dienstplangestaltung oder es gab Schwierigkeiten, da das Team den neuen Mitarbeiter oder die neue Mitarbeiterin nicht akzeptierte. In den beiden ostdeutschen Fallstudienbetrieben gab es bisher keine Abbrüche während der Probezeit.

Der weitere Beschäftigungsverlauf im Betrieb nach der Einarbeitung und Probezeit war nicht mehr Gegenstand der Untersuchung. Erfragt wurde jedoch noch, wie die Chancen zu einem internen Aufstieg für die Beschäftigten unterhalb der Fachkräfteebene eingeschätzt werden. Aufstiegsmöglichkeiten ergeben sich für Pflegehilfskräfte im Grunde nicht, da ein Aufstieg eine Ausbildung voraussetzt. Die Hälfte der Fallstudienbetriebe unterstützt einzelne geeignete Pflegehilfskräfte bei ihrem Vorhaben, die examinierte Altenpflege(hilfe)ausbildung zu absolvieren. Teilweise wird berichtet, dass nach einer gewissen Zeit die Möglichkeit bestehe, das Stundenvolumen aufzustocken, was den Beschäftigten zumindest die Möglichkeit bietet, mehr Geld zu verdienen.

7.3.5 Stellenbesetzungsprobleme

Die Frage nach Stellenbesetzungsproblemen im Bereich einfacher Dienstleistungsarbeit in der Pflege muss differenziert betrachtet werden. Wird darunter die Schwierigkeit verstanden, eine vakante Stelle in einer angemessenen Zeit zu besetzen, hat keine der untersuchten Pflegeeinrichtungen Stellenbesetzungsprobleme. Wird das Verständnis von Stellenbesetzungsprozessen weiter gefasst, indem der Focus auch auf den betrieblichen Aufwand, eine Stelle zu besetzen, gelenkt wird, so können einige Probleme im Stellenbesetzungsprozess identifiziert werden.

Viele Bewerbungen entsprechen nicht den qualitativen Anforderungen der Einrichtungen. In den Fallstudienbetrieben in Ostdeutschland, wo die Eignung der Bewerber/innen tendenziell höher eingeschätzt wird, ist nach Auffassung einer Pflegedienstleitung „ein Viertel der Bewerber so tauglich, dass ich es mit denen probieren würde.“ (P3- S). Vor allem die ambulante Pflege hat im Vergleich zur stationären Pflege vermehrt Schwierigkeiten, Pflegehilfskraftstellen adäquat zu besetzen. Die Gründe dafür liegen in den höheren Anforderungen an Pflegehilfskräfte. In der Konsequenz versucht ein Pflegedienst inzwischen verstärkt, qualifiziertes Personal für die Pflege zu rekrutieren (P1-A). Der ambulante Pflegedienst der Mischeinrichtung in Ostdeutschland berichtet von vergleichsweise langen Suchdauern für Pflegehilfskräfte. Dies ist vermutlich im Wesentlichen auf das geringe angebotene Stundenvolumen (25 Stunden/Woche) und die Arbeitszeitorganisation, die ausschließlich geteilte Dienste vorsieht, zurückzuführen.

Neben den Qualifikationsanforderungen ist ein weiterer Faktor für Stellenbesetzungsprobleme vor allem der Anspruch an zeitliche Flexibilität. Alle Pflegeeinrichtungen berichten, dass dem insbesondere viele Bewerberinnen mit betreuungsbedürftigen jüngeren Kindern nicht gerecht werden können, und häufig allein aus diesem Grund keine Einstellung erfolgt. Mit Ausnahme der Mütter, die aufgrund von Kinderbetreuungsproblemen den zeitlichen Flexibilitätsanforderungen nicht entsprechen können, gilt zeitliche Inflexibilität von Bewerber/innen im Arbeitsumfeld der Pflege aufgrund der offensichtlichen Notwendigkeit solcher Arbeitszeiten als Indiz für nicht ernsthafte Bewerbungen.

‚Scheinbewerbungen’ sind weniger als Stellenbesetzungsproblem, sondern vielmehr als Problem im Stellenbesetzungsprozess zu bewerten, da sich der betriebliche Aufwand dadurch erhöht. Dies wird von allen Personalverantwortlichen beklagt. Zudem erhöhe sich nach Ansicht einer Geschäftsführerin mit dem Druck auf Arbeitslose auch die Zahl der Bewerber/innen, die aufgrund persönlicher Schwierigkeiten wie z.B. Suchtproblemen überhaupt nicht arbeitsfähig seien.

Zusammengefasst kann festgestellt werden, dass in keinem Betrieb Stellenbesetzungsprobleme im engeren Sinne vorlagen. Vielmehr erhöht sich aufgrund von vergleichsweise hohen Anforderungen und einer großen Zahl an Bewerbungen der betriebliche Aufwand in der Personalauswahl.

7.4 Zusammenfassung

Wie gezeigt wurde, handelt es sich bei Tätigkeiten unterhalb der Fachkräfteebene in der Pflege keineswegs um einfache Dienstleistungstätigkeiten. Durch die unmittelbare Nähe zu den Pflegebedürftigen bestehen neben den Anforderungen durch die reine Verrichtung der Tätigkeit viele Anforderungen im Bereich personaler und sozialer Kompetenzen. Pflegerische Hilfstätigkeiten stellen tendenziell höhere Anforderungen als hauswirtschaftliche Tätigkeiten und Tätigkeiten in ambulanten Pflegediensten tendenziell höhere Anforderungen als in stationären Einrichtungen. Die Anforderungen sind in ambulanten Pflegediensten aufgrund der selbständigen Arbeitsweise höher.

Hinzu kommen Arbeitsbedingungen in der Pflege, die mit hohen zeitlichen, körperlichen und psychischen Belastungen einhergehen und damit eher unattraktiv sind. Trotz der vergleichsweise hohen Anforderungen für eine Tätigkeit unterhalb der Fachkräfteebene und den eher unattraktiven Arbeitsbedingungen konnte im Rahmen unserer Studie jedoch kein Bewerbermangel festgestellt werden. Die Zahl der Bewerbungen ist ausreichend und wird von den Betrieben zum Teil sogar problematisch beurteilt. Deutlich wird jedoch ein Qualitätsproblem, da die Anforderungen an Bewerberinnen und Bewerber nicht gering sind. Interessant sind in diesem Zusammenhang insbesondere zwei Punkte:

- Obwohl Probleme in der Qualität der Bewerber/innen bestehen, führt dies im Stellenbesetzungsprozess nicht zu erwähnenswert längerer Suchdauer. Es bieten sich zwei Erklärungen dafür an: Erstens, es erfolgt gegebenenfalls trotz Zweifel an der Eignung eine Einstellung, weil die Besetzungszeit aufgrund der angespannten Personalsituation kurz sein muss. Oder zweitens, unter dem großen Bewerberkreis entsprechen immer noch ausreichend viele den hohen Anforderungen.

- Pflegeeinrichtungen reagieren auf das Qualitätsproblem, indem sie für verschiedene Positionen verschiedene Rekrutierungswege wählen: Für Pflegehilfskraftstellen wird dem Missverhältnis von hohen Anforderungen, die nur ein kleinerer Teil des Bewerberkreises erfüllt, bei gleichzeitig großem Angebot auf dem Bewerbermarkt durch den bevorzugten Weg der Rekrutierung über den (erweiterten) internen Arbeitsmarkt begegnet. Sind Stellen für Un- und Angelernte im hauswirtschaftlichen Bereich zu besetzen, umgehen Pflegeeinrichtungen eine drohende ‚Bewerbungsflut' häufig durch die Kooperation mit kommunalen Beschäftigungsträgern und die Auswahl der Bewerber/innen wird weitgehend externalisiert.

Betrachtet man eine Auswahlphase nicht eng im Sinne vom Eingang der Bewerbungsunterlagen bis zur Vertragsunterzeichnung, sondern fasst man das Verständnis etwas weiter, so verlängern sich Auswahlphasen durch die Vorschaltung von Hospitationszeiten und durch befristete Beschäftigungsverhältnisse. Das betriebswirtschaftliche Risiko einer Fehlbesetzung wird so minimiert.

Auch wenn keine erwähnenswerten Probleme bestehen, Stellen unterhalb der Fachkräfteebene zeitnah zu besetzen, kann jedoch ein Problemfaktor im Stellenbesetzungsprozess identifiziert werden: Die arbeitgeberseitige Präferenz für Teilzeitbeschäftigungsverhältnisse und eine gleichzeitig geforderte hohe zeitliche Flexibilität verengen den Bewerberkreis. Das Teilzeitangebot spricht vor allem Mütter an. Die Anforderung an die zeitliche Flexibilität grenzt den Kreis dagegen eher auf Personen ohne Kinder ein.

8 Einzelhandel

8.1 Rahmenbedingungen

Im Einzelhandel arbeiteten Mitte 2004 mehr als 2,7 Millionen Beschäftigte (sozialversicherungspflichtig oder in Minijobs). Nur noch knapp die Hälfte der Beschäftigten arbeiten in Vollzeit. Unter den vier Untersuchungsbranchen weist der Einzelhandel damit den zweithöchsten Anteil von Teilzeitbeschäftigten auf, von denen ungefähr die Hälfte geringfügig beschäftigt sind.[71] Wie im Folgenden detaillierter gezeigt wird, agiert die Branche seit Jahren in einem schwierigen ökonomischen Umfeld, was nicht ohne Auswirkungen auf die personalpolitischen Strategien der Unternehmen (s. 8.1.1) und auf Arbeitsbedingungen und Beschäftigung geblieben ist (s. 8.1.2).[72] In Abschnitt 8.1.3 werden Grundinformationen zu den fünf Einzelhandelsbetrieben, die sich an unserer Untersuchung beteiligt haben, gegeben.

8.1.1 Wettbewerbsbedingungen und Personalstrategien

Die mäßige konjunkturelle Entwicklung und die schwache Binnennachfrage hat sich in den vergangenen Jahren negativ auf die Geschäftsentwicklung ausgewirkt. Der Anteil des Einzelhandels am privaten Konsum ist seit Beginn der neunziger Jahre gesunken: Lag der Anteil 1991 noch bei 32%, sank er bis zum Jahre 2001 auf 25% (vgl. Lambertz 2002). Gleichzeitig ist in den vergangenen Jahren die Verkaufsfläche im Einzelhandel ausgeweitet worden. Mit einer Verkaufsfläche von 1,3 qm pro Einwohner/in bzw. 108 Millionen qm Verkaufsfläche insgesamt hat der Einzelhandel eine der größten Dichten in Europa (vgl. Europäisches Handelsinstitut 2004: 56). Beide Entwicklungen zusammengenommen – rückläufige Umsätze und Flächenexpansion – haben zu einer stark sinkenden Flächenproduktivität geführt. Folge davon ist ein intensiver Verdrängungswettbewerb, der vornehmlich über den Preis ausgetragen wird.

Mit dieser Entwicklung sind weit reichende Strukturänderungen in den Vertriebsformen einhergegangen. War noch bis weit in das vorige Jahrhundert die von einem selbständigen Eigentümer geführte Gemischtwarenhandlung die übliche Vertriebsform, so ist heute eine breite Palette von Betriebstypen vorhanden (z.B. Discounter, Kleinpreiskaufhaus, Heimwerkerfachmarkt, Jeansladen usw.) (vgl. Beyer u.a. 2000: 33). Im Kampf um Kunden sind vor allem die traditionellen Fachgeschäfte mit vergleichsweise hohen Personalkosten ins Hintertreffen geraten (vgl. Glaubitz 2001: 186). Auch die Warenhäuser mussten Marktanteile an andere Vertriebsformen abgeben. Eindeutige Gewinner beim Wandel der Vertriebsformen sind die großflächigen SB-Warenhäuser und Fachmärkte.

71 Hinzu kamen fast 155.000 Nebenjobs, die sich jedoch nicht in Beschäftigte umrechnen lassen, da sie zusätzlich zu einer Hauptbeschäftigung im Einzelhandel oder einer anderen Branche ausgeübt werden können.

72 Die Wirtschaftsklasse Einzelhandel (WZ 52) umfasst neben zahlreichen Einzelhandelsbereichen, die Waren unterschiedlichster Art in Verkaufsräumen anbieten, auch den Versandhandel.

Die Vielfalt der Betriebstypen geht jedoch nicht automatisch auch mit einer Vielfalt von Besitzformen bzw. Eigentümern einher. Vielmehr ist ein klarer Trend in Richtung Konzentration und Filialisierung erkennbar. Der Mittelstand gerät zunehmend ins Abseits, und die Zahl der mittelständischen Einzelhandelsgeschäfte ist stark rückläufig (vgl. Beyer u.a. 2000: 36). Der Markt wird heute von wenigen Großkonzernen geprägt, die den größten Teil des Umsatzes auf sich vereinen. So entfielen z.B. im Jahre 1999 84% des gesamten Umsatzes im Lebensmittelhandel auf die zehn größten Unternehmen, während es 1992 nur 70% waren (vgl. Glaubitz 2001: 191). Die harte Preiskonkurrenz hat die Anstrengungen der Unternehmen forciert, Kosten einzusparen. Da im Einzelhandel die Personalkosten traditionell den größten Kostenblock ausmachen, waren die Einzelhandelsbeschäftigten in den letzten Jahren sowohl von Personalabbau als auch von einem elementaren Wandel der Beschäftigungs- und Arbeitszeitstrukturen betroffen (vgl. 8.1.2).

Während der Einzelhandel lange Zeit als „untertechnisiert" galt (vgl. Baethge u.a. 1992: 49), ist heute in vielen Einzelhandelsunternehmen ein breiter Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien festzustellen. Dies betrifft vor allem drei Einsatzbereiche (vgl. Beyer u.a. 2000: 43):

- die Schnittstelle zwischen Lieferanten und Handel: Hier geht es hauptsächlich darum, durch informationstechnische Kopplung die Bestellpolitik, die Rechnungsregulierung, den Austausch logistischer Daten, die Abstimmung der Lieferzeiten und die Abstimmung von absatzpolitischen Maßnahmen effizienter zu gestalten;

- die internen Abläufe (hauptsächlich Transport, Lagerhaltung und Management-Informationssysteme);

- die Schnittstelle zu den Kundinnen und Kunden: Ein herausragendes Beispiel hierfür ist der zunehmende Einsatz von Scannerkassen, die nicht nur den Kassiervorgang beschleunigen, sondern auch zu einer Verbesserung der Kassiergenauigkeit beitragen und zudem vielfältig verwendbare Daten liefern, die zu einer effizienteren Absatzpolitik, geringeren Lagerhaltung, Verbesserung der Warenbestellprozesse usw. beitragen sollen.

Der fundamentale Wandel in der Warenwirtschaft geht nicht nur mit einer Verschlankung, Beschleunigung und Vereinfachung der Warenströme, sondern auch mit einer Zentralisierung des Wareneinkaufs einher. Der Vorteil für die Unternehmen liegt darin, dass dadurch größere Einkaufsvolumina realisiert werden können und die Verhandlungsposition gegenüber der Waren erzeugenden Industrie verbessert wird. Der Einzelhandel kopiert Muster der industriellen Produktionsweise, indem er versucht, eine zeitliche Verzahnung von verschiedenen ‚Produktionsschritten' (Anlieferung der Waren an das Zentrallager – Weitertransport an die Verkaufsstätten – Verkauf der Ware) ‚just-in-time' zu organisieren. Viele Unternehmen befinden sich dabei allerdings noch in der Umstellungs- und Experimentierphase (vgl. Voss-Dahm/Lehndorff 2003: 35f.).

Mit den weit reichenden Veränderungen in den Vertriebsstrukturen sind auch die Arbeitsprozesse im Einzelhandel umgestaltet worden. War es früher üblich, dass die Beschäftigten im Einzelhandel in verschiedenen Tätigkeitsbereichen wie Beratung und Verkauf, Kassieren und Warenwirtschaft eingesetzt wurden, so ist dies heute oftmals nicht mehr der Fall.

Als Antwort auf den Kostendruck und die erhöhten Flexibilitätsanforderungen setzen viele Einzelhandelsbetriebe auf eine Strategie der verstärkten innerbetrieblichen Arbeitsteilung (vgl. Glaubitz 2001: 189). Tätigkeitsbereiche wie Bedienung, Regalpflege und Kassieren werden zunehmend voneinander abgegrenzt, um die jeweils unterschiedlichen Anforderungen der Arbeitsaufgaben bezogen auf die Qualifikation einerseits sowie auf die Dauer und Lage der Arbeitszeit andererseits flexibel berücksichtigen zu können. Diese Strategie lässt sich mit dem Begriff „passive Personalflexibilität“ charakterisieren (Voss-Dahm/Lehndorff 2003: 22ff.). Das Grundprinzip der damit einhergehenden Arbeitszeitorganisation ist die Aufteilung des Arbeitsvolumens in kleine Zeiteinheiten (‚viele Hände’), deren Einsatzzeiten an den jeweiligen Arbeitsanfall und die Kundenfrequenzen flexibel angepasst werden können.

Ein grundsätzlich anderes Konzept zur Bewältigung der Flexibilitätsanforderungen im Einzelhandel ist die „aktive Personalflexibilität“, die jedoch angesichts der skizzierten Veränderungen an Bedeutung zu verlieren scheint, weil sie der Rationalisierungslogik der Branche widerspricht. Der Grundgedanke besteht darin, anstatt auf quantitative oder numerische Flexibilität auf eine höhere funktionale Flexibilität der Beschäftigten zu setzen. „Diese Variante kann als aktive Personalflexibilität bezeichnet werden, weil sie nicht in erster Linie auf zeitlicher (Fremd-)Verfügbarkeit der Beschäftigten beruht, sondern auf deren Vermögen, sich vorausschauend und relativ selbständig auf wechselnde Arbeitsanforderungen einzustellen.“ (Kirsch u.a. 1999: 29). Dies setzt voraus, dass die Beschäftigten Fähigkeiten und Qualifikationen in Verkauf, Kassieren und Warenwirtschaft haben. Nur so kann das Personal da eingesetzt werden, wo gerade Arbeit anfällt, z.B. beim Kassieren, wenn ein hohes Kundenaufkommen herrscht. Andere Tätigkeiten wie z.B. die Warenwirtschaft werden hingegen in Zeiten geringen Kundenaufkommens erledigt. Die Beschäftigten übernehmen gewissermaßen „das Minutenmanagement in eigener Regie“ (Voss-Dahm/Lehndorff 2003: 21).

In der Praxis lassen sich auch Kombinationen bzw. Mischformen der beiden skizzierten Idealtypen finden – z.B. ein eher stabiler und funktional flexibler Personalstamm für die Kernzeiten und Aushilfen, die vor allem in den Abendstunden und am Samstag eingesetzt werden oder aber eine Ausdifferenzierung der Personalstrategie nach Tätigkeiten (Verkauf vs. vor- und nachgelagerte Arbeitsbereichen oder an den Kassen) (vgl. Voss-Dahm/Lehndorff 2003: 32ff.).

8.1.2 Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsentwicklung

Der Einzelhandel ist traditionell eine Branche mit eher ausgedehnten Betriebszeiten, was vor allem damit zusammen hängt, dass die Geschäfte typischer Weise an sechs Wochentagen (Montag bis Samstag) geöffnet sind. Durch die Liberalisierung der Öffnungszeiten seit Mitte der achtziger Jahre sind inzwischen Betriebszeiten von 60 und mehr Wochenstunden keine Seltenheit. Schichtarbeit war im Einzelhandel schon früher weit verbreitet und dieser Trend dürfte sich durch die verlängerten Öffnungszeiten weiter verstärkt haben. Hinzu kommt, dass die Unternehmen angesichts des harten Preiswettbewerbs in weiten Teilen des Einzelhandels versuchen, ihre Personalkosten zu verringern. Eine Strategie zur Senkung der Personalkosten besteht darin, den Personaleinsatz möglichst eng an die im Tages-, Wochen und Jahresverlauf typischer Weise schwankenden Kundenfrequenzen anzupassen.

Hierbei steht also im Mittelpunkt, die Personalbesetzung zu optimieren, während der andere Strategietyp vorrangig darauf abzielt, die Arbeitskosten (Lohn- und Lohnnebenkosten) selbst zu verringern – z.B. durch eine stärkere Lohnspreizung oder die verstärkte Nutzung „kleiner Beschäftigungsverhältnisse".

Absenkungen des Lohnniveaus werden dadurch erleichtert, dass es seit 2000 keine Allgemeinverbindlichkeit von Lohn- und Gehalts-Tarifverträgen sowie Manteltarifverträgen im Einzelhandel mehr gibt. Seitdem sind nur noch die in den Arbeitgeberverbänden organisierten Unternehmen an die Flächentarifverträge gebunden und es besteht überdies die Möglichkeit der so genannten ‚OT-Mitgliedschaft', die keine Tarifbindung vorsieht und die auch von größeren Einzelhandelskonzernen offenbar zunehmend genutzt wird (vgl. Kalina/Voss-Dahm 2005). Darüber hinaus werden aus dem Spektrum der verfügbaren Arbeitsverhältnisse diejenigen verstärkt genutzt werden, die Einsparungen bei Lohnnebenkosten ermöglichen. In diesem Kontext spielt offenbar die geringfügige Beschäftigung eine nicht unwesentliche Rolle. Obwohl für solche Beschäftigungsverhältnisse im Prinzip die gleichen Regelungen gelten wie für andere Arbeitsverhältnisse auch und die arbeitgeberseitigen Sozialabgaben sogar leicht höher liegen, wird aus der Praxis berichtet, dass Kostenvorteile realisiert werden, indem niedrigere Stundenlöhne gezahlt oder die betreffenden Beschäftigten von bestimmten Ansprüchen ausgeschlossen werden (z.B. Lohnfortzahlung im Krankheitsfall, bezahlter Urlaub, Sonderzahlungen wie Urlaubs- und Weihnachtsgeld). Gerechtfertigt wird diese Ungleichbehandlung mitunter damit, dass geringfügig Beschäftigte bei gleicher Entlohnung höhere Nettolöhne erzielen, weil ihr Verdienst weder durch Lohnsteuerzahlungen noch durch Sozialabgaben vermindert wird, und dies gegenüber sozialversicherungspflichtig Beschäftigten ungerecht sei.

Die Zahl der Beschäftigten im deutschen Einzelhandel hat sich seit 1999 kaum verändert. Sie liegt relativ konstant bei über 2,7 Millionen. Deutliche Verschiebungen sind demgegenüber zwischen den unterschiedlichen Beschäftigungsformen zu verzeichnen: Zwischen 1999 und 2004 ist die Zahl der Vollzeitstellen um fast 173.000 gesunken, während sozialversicherungspflichtige Teilzeitstellen leicht (+ 41.620) und geringfügige Beschäftigung stark (+ 123.420) zugenommen hat. Letzteres wird noch dadurch verschärft, dass seit der Neuregelung der Minijobs 2003 geringfügige Nebenjobs hinzugekommen sind. Deren Zahl lag Mitte 2004 bei fast 155.000. Die steigende Bedeutung von Teilzeitarbeit und insbesondere geringfügiger Beschäftigung zeigt, dass die Aufteilung des Arbeitsvolumens auf viele Köpfe – also die oben ausführlicher skizzierte Strategie einer eher „passiven Personalflexibilität" – in der Praxis eine wichtige Rolle spielt.

Wie Tabelle 82 ebenfalls zeigt, unterscheiden sich die Beschäftigungsstrukturen im Einzelhandel erheblich nach Geschlecht: Während fast drei Viertel der Männer in Vollzeit arbeiten, dominiert bei Frauen mit gut 60% die Teilzeitarbeit, wobei hiervon fast die Hälfte auf geringfügige Beschäftigung entfällt.

Der Einzelhandel ist eine Frauendomäne: 72,4% aller Beschäftigten sind weiblich. Sie stellen fast 59% der Vollzeitbeschäftigten, 93% der sozialversicherungspflichtig Teilzeitbeschäftigten und gut 78% der geringfügig Beschäftigten. Von den Nebenjobs entfallen 70,1% auf Frauen.

Während sich die geringfügig beschäftigten Frauen relativ gleichmäßig auf alle Altersgruppen verteilen, handelt es sich bei 63% der geringfügig beschäftigten Männer im Einzelhandel um Jüngere unter 25 Jahren. Knapp 21% sind 55 Jahre und älter. Diese Struktur unterscheidet sich erheblich von der Altersstruktur geringfügig beschäftigter Männer in der Gesamtwirtschaft: Hier stellen die Älteren (ab 55 Jahre) mit fast 43% die größte Gruppe, gefolgt von den unter 25-Jährigen (32,1%). Der hohe Anteil von jüngeren Minijobbern im Einzelhandel deutet darauf hin, dass es sich hierbei überdurchschnittlich häufig um Schüler und Studenten handelt.

Der Einzelhandel gilt traditionell als eine Branche mit einem eher niedrigen tariflichen Lohnniveau, was sich bestätigt, wenn man die tariflichen Löhne mit den gesamtwirtschaftlichen Median- und Niedriglohnschwellen vergleicht (s. Abschnitt 4.5). Der Einzelhandelstarifvertrag für Westdeutschland sieht z.B. in der Gehaltsgruppe 1 im ersten Berufsjahr einen Stundenlohn von 8,33 € brutto vor, was bei Vollzeitarbeit mit einem Monatslohn von 1.358 € einhergeht. Dies entspricht nur gut 55 % des westdeutschen Medianstundenlohnes. Selbst das höchste Eckgehalt in der Verkaufsarbeit in Westdeutschland (das Gehalt der Gehaltsgruppe 1 des 6. Berufsjahres) liegt mit 1.981 € monatlich bzw. einem Bruttostundenlohn von 12,15 € nur bei gut 80 % des gesamtwirtschaftlichen Medianlohnes.

Nach Angaben aus dem IAB-Betriebspanel waren im Jahre 2002 im gesamten Handelssektor (NACE 5) 48,4% aller Unternehmen in West- und 23% der Unternehmen in Ostdeutschland tariflich gebunden. Bezogen auf die Beschäftigten liegen die Anteile deutlich höher, was darauf zurückzuführen ist, dass größere Unternehmen häufiger einem Tarifvertrag unterliegen: Im Jahr 2002 arbeiteten 67,7% der Handelsbeschäftigten in West- und 41,1% der Beschäftigten in Ostdeutschland in tarifgebundenen Unternehmen. Für den Einzelhandel (NACE 52) stehen Daten nur für Nordrhein-Westfalen zur Verfügung, das traditionell eine überdurchschnittlich hohe Tarifbindung aufweist: Hier waren 2001 57% der Betriebe und 75% der Beschäftigten im Einzelhandel tarifgebunden.

Tabelle 82: Beschäftigtenstruktur im Einzelhandel nach Beschäftigungsformen und Geschlecht, Gesamtdeutschland (30. Juni 2004)

Einzelhandel (WZ 52)	Insgesamt	Männer	Frauen
Vollzeit	49,0%	73,0%	39,8%
Teilzeit (sozialversicherungspflichtig)	24,7%	6,3%	31,7%
Geringfügige Beschäftigung	26,3%	20,7%	28,4%
Summe	100,0%	100,0%	100,0%

Quelle: Beschäftigtenstatistik der Bundesanstalt für Arbeit, Sonderauswertung

8.1.3 Kurzcharakterisierung der Fallstudienbetriebe

Im Bereich des Einzelhandels wurden Gespräche in fünf Betrieben durchgeführt. Es handelte es sich um zwei Baumärkte, ein SB-Warenhaus und zwei Logistik-Zentren von Versandhäusern. Ergänzend werden auch Ergebnisse aus früheren fallstudienbasierten Untersuchungen des IAT im Einzelhandel miteinbezogen.

Im Vergleich zur Betriebsgrößenstruktur im Einzelhandel insgesamt, die stark kleinbetrieblich geprägt ist (im Jahre 2002 arbeiteten 64 % der Beschäftigten in Betrieben mit bis zu 49 Beschäftigten – vgl. Kalina/Voss-Dahm 2005), sind die Fallstudienbetriebe – nicht nur aufgrund der Einbeziehung der beiden Versandzentren – deutlich größer.[73] Diese Auswahl wurde bewusst vorgenommen, da wir davon ausgingen, dass in größeren Einheiten eher eine arbeitsteilige Arbeitsorganisation anzutreffen ist, die mit höherer Wahrscheinlichkeit auch Einfacharbeitsplätze beinhaltet.

Insgesamt wurden in den fünf Betrieben Interviews mit 20 Personen auf unterschiedlichen Ebenen – Leitungsebene, Personalbereich, direkte Vorgesetzte, Betriebsrat, Beschäftigte – geführt. In zwei Fällen konnten nicht auf allen Ebenen Interviews geführt werden. Ergänzend wurden Kontextgespräche z.B. bei Arbeitgeberverbänden und Arbeitsagenturen durchgeführt. Der Focus lag dabei i.d.R. auf denjenigen Arbeitsplätzen, für die im Regelfall keine einschlägige abgeschlossene Ausbildung vorausgesetzt wird (s. ausführlicher Abschnitt 8.2). Dies schließt klassische Verkaufstätigkeiten weitgehend aus. Vielmehr standen eher vor- und nachgelagerte Tätigkeiten im Mittelpunkt: in den Baumärkten und im SB-Warenhaus Kassentätigkeiten sowie die Warenannahme, -verprobung und -verräumung und im Versandhandel Lager- und Versandtätigkeiten, die hier den Großteil der überhaupt anfallenden Tätigkeiten ausmachen.

Tabelle 83: Basisdaten der Fallstudienbetriebe (Einzelhandel)

Betrieb	Standort	Zahl der Beschäftigten
Baumarkt (E1)	Westdeutschland	ca. 100
Baumarkt (E2)	Ostdeutschland	ca. 100
SB-Warenhaus (E3)	Westdeutschland	187
Versandhandel (E4)	Ostdeutschland	2.191
Versandhandel (E5)	Ostdeutschland	1.444

Quelle: eigene Zusammenstellung auf Basis der Interviewangaben

73 Nur gut 6 % der Beschäftigten im Einzelhandel arbeiten in Betrieben mit 500 oder mehr Beschäftigten.

Die Entlohnung richtet sich in vier Fallstudienunternehmen nach einem für den Einzelhandel gültigen Tarifvertrag. Die beiden Versandhandelszentren in Ostdeutschland zahlten zum Befragungszeitpunkt 2004 einen tariflichen Grundlohn von 9,25 € pro Stunde, der je nach Leistung der einzelnen Beschäftigten durch Leistungszulagen aufgestockt werden kann.[74] Das SB-Warenhaus hat aufgrund der unterschiedlichen Tätigkeiten und Funktionsbereiche ein breites Lohnspektrum, das sich – wie im Tarifvertrag vorgesehen – nicht nur nach der Art der Tätigkeiten, sondern auch nach dem Qualifikationsniveau der Beschäftigten und ihrer Erfahrung im Einzelhandel unterscheidet. Auch der ostdeutsche Baumarkt bezahlt seine Beschäftigten nach Tarif.

Im westdeutschen Baumarkt liegt der Stundenlohn für die untersuchten Tätigkeiten an der Kasse und beim Wareneingang sowie verwandten Bereichen mit Stundenlöhnen zwischen 6 und 6,50 € für Aushilfen hingegen erheblich niedriger als in der niedrigsten tariflichen Lohngruppe (8,33 €). Im Bereich der Warenverräumung verdienen hier selbst Beschäftigte mit einer mehrjährigen Betriebszugehörigkeit nicht mehr als 6,50 € brutto pro Stunde. Bei den fest angestellten Kassierer/innen liegen die Stundenlöhne nach Auskunft der beiden interviewten Beschäftigten selbst bei 9 bzw. 9,85 € und damit deutlich höher.

Mit Ausnahme des westdeutschen Baumarktes (E1), der zumindest in der Vergangenheit in den betreffenden Tätigkeiten eine Fluktuation von 30% hatte, ist die Fluktuation in allen Unternehmen nach Angaben der Gesprächspartner/innen sehr gering. Dies ist für den Einzelhandel offenbar eher untypisch. Unsere eigenen Datenauswertungen haben ergeben, dass in der Branche insgesamt im Durchschnitt der Jahre 2000 bis 2002 die Fluktuationsrate etwas höher lag als im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt (vgl. Teil A, Abschnitt 3.2.1).

8.2 Einfacharbeit?

Wenn es um „Einfacharbeitsplätze“ oder Beschäftigungsmöglichkeiten für gering Qualifizierte geht, wird der Einzelhandel häufig genannt, wie z.B. das folgende Zitat aus dem Bericht der Wissenschaftlergruppe im Bündnis für Arbeit zeigt: „Betrachtet man das Beschäftigungsniveau im Einzelhandel und Gaststättengewerbe, also in zwei Bereichen des Dienstleistungssektors, in denen gering qualifizierte Beschäftigung besonders häufig stattfindet oder doch möglich wäre“ (Fels u.a. 1999: 22). Tatsächlich liegt der Anteil von Beschäftigten mit abgeschlossener Berufsausbildung im Einzelhandel jedoch bei 81%. Damit ist das mittlere Qualifikationsniveau im Einzelhandel noch stärker verankert als in der Gesamtwirtschaft, in der der Anteil der Beschäftigten mit abgeschlossener Berufsausbildung bei 73% liegt. Gut 16% der Einzelhandelsbeschäftigten haben keine abgeschlossene Berufsausbildung, was sogar leicht unter dem entsprechenden Anteil in der Gesamtwirtschaft liegt.

74 In dem einen Fall (E1) liegt die maximale Leistungszulage bei 0,79 € pro Stunde, wobei diese Zulage jedoch maximal für 80 Arbeitsstunden pro Monat gewährt wird. Für die restlichen Stunden wird eine Prämie, die sich nach ihrer durchschnittlichen Leistung in den vergangenen Monaten richtet. Im anderen Fall (E2) kann die Leistungszulage bis zu 1,84 € pro Stunde betragen. In Versandhandel A gibt es zudem ein höheres Weihnachtsgeld (100 % eines Monatslohnes) als im Tarifvertrag vorgesehen, das allerdings teilweise in Form eines Warengutscheines gewährt wird.

Die Qualifikationsstruktur unterscheidet sich allerdings erheblich nach verschiedenen Berufen. Während unter den Verkäufer/innen in Westdeutschland 2002 nur 13,9% keine abgeschlossene Berufsausbildung hatten, lag der Anteil der formal gering Qualifizierten in der Berufsgruppe der Warenaufmacher/innen mit 54% erheblich höher. Unter den Kassierer/innen hatte knapp ein Viertel der Beschäftigten keine abgeschlossene Berufsausbildung (23,1%).

Nimmt man alle drei Berufsgruppen zusammen, lag der Anteil der gering Qualifizierten in Westdeutschland 2002 gleichwohl bei nur 17%, was sich daraus erklärt, dass die häufig qualifizierten Verkäufer/innen fast die Hälfte aller Beschäftigten im Einzelhandel stellen (47%). Danach folgen Bürofachkräfte (8%), Groß- und Einzelhandelskaufleute (6%), Kassierer/innen (4%), Warenaufmacher/innen (3%) sowie Lager- und Transportarbeiter/innen und Raum- und Hausratreinigungskräfte mit jeweils rund 2%. Zusammen machen die genannten Berufe rund 73% aller Beschäftigten im Einzelhandel aus.

Vor dem Hintergrund des vergleichsweise niedrigen Anteils von gering Qualifizierten ist die Abgrenzung, welche der Tätigkeiten im Einzelhandel als „Einfacharbeitsplätze" zu klassifizieren sind und welche nicht, recht umstritten. Dies bestätigen sowohl die Betriebsfallstudien als auch die Kontextgespräche. Die meisten Gesprächspartner/innen heben hervor, dass Verkaufstätigkeit keinesfalls eine einfache Tätigkeit sei. Am ehesten werden Kassen- und Lager- bzw. Verräumtätigkeiten als einfache Tätigkeiten bezeichnet – in dem Sinne, dass es sich hier um eine Arbeitsplätze handele, für die keine abgeschlossene Berufsausbildung benötigt werde. Gleichzeitig wehren sich einige Gesprächspartner/innen jedoch auch gegen die Bezeichnung dieser Tätigkeiten als „einfach", „weil das ist schon im Grunde wichtig, dass bestimmte Qualifikationen und Voraussetzungen erfüllt sind von dem Bewerber" (Leiter E1). Andere ergänzen, dass dies auch damit zusammenhänge, dass technische und arbeitsorganisatorische Neuerungen zu veränderten Aufgabenzuschnitten und Anforderungen geführt hätten.

> *„Z.B. Transportmittel im Bereich Warenannahme im Lagerbereich, die haben zum Wegfall körperlich schwerer Arbeit geführt. Insofern gibt es einen Rückgang einfacher Tätigkeiten. Sie bedeuten auch eine Höherqualifikation, weil man muss mehr Aufträge/Bestellungen lesen, man muss die Ware finden im Regal und dann dort einsortieren, das ist ja nicht nur Lagerhaltung, die vollautomatisiert ist, oder der Greifarm des Laufbandes sich die richtige Ware aus dem Regal greift. Da muss der Mitarbeiter schon sehr viel genauer und korrekter arbeiten." (Vertreter Arbeitgeberverband)*

Tabelle 84: Qualifikationsstruktur im Einzelhandel und in der Gesamtwirtschaft (Deutschland 2002, inkl. geringfügiger Beschäftigung)

Beschäftigte	Einzelhandel	Gesamtwirtschaft
ohne abgeschlossene Berufsausbildung	16,3%	16,7%
mit abgeschlossener Berufsausbildung	81,0%	73,2%
FH/Hochschulausbildung	2,7%	10,1%
Summe	100%	100%

Quelle: Sonderauswertung Beschäftigtenpanel

Aus technischen oder arbeitsorganisatorischen Veränderungen resultieren jedoch nicht zwangsläufig steigende Anforderungen, wie dies im obigen Zitat für die Warenannahme plastisch beschrieben worden ist. Vielmehr führt eine zunehmende Technisierung ggf. auch zu sinkenden Anforderungen, was z.B. bei Kassentätigkeiten der Fall sein kann: Dem zunehmenden Einsatz von Scannerkassen wird beispielsweise zugeschrieben, einer Fragmentierung von Tätigkeiten und einer Dequalifizierung der Kassierer/innen Vorschub zu leisten. Während das Kassieren früher als verantwortungsvolle Tätigkeit galt, beschränkt sich die Verantwortung des Kassenpersonals heute meist darauf, die ausgewiesene Summe zu kassieren. Diese Tätigkeit kann somit problemlos und effizient auch von angelernten Hilfskräften ausgeführt werden, die durch Routine ein hohes Arbeitstempo erreichen können, ohne Kenntnisse über die Produkte und sonstigen Prozesse zu benötigen (vgl. Kirsch u.a. 1999: 15).

Jenseits dieser widersprüchlichen Tendenzen und Effekte wurde von zahlreichen Gesprächspartner/innen hervorgehoben, dass eine Besonderheit des Einzelhandels darin bestehe, dass es sich um eine Branche handele, „in die man reingucken kann, die öffentlicher ist als jede andere Branche“, was damit einhergehe, dass die Beschäftigten „eine gewisse Persönlichkeitsstruktur“ mitbringen müssen oder anders gesagt:

> *„Ich kann halt nicht jeden sozusagen auf die Kundschaft loslassen, auch wenn er nicht in beratender Tätigkeit tätig ist.“ (Vertreter Arbeitgeberverband)*

Hier wird eine Besonderheit angesprochen, die für die meisten Teilbereiche des Einzelhandels typisch ist: Die Arbeit findet im direkten Kontakt mit Kund/innen statt oder der Kundenkontakt lässt sich jedenfalls nicht grundsätzlich ausschließen. Viele Tätigkeiten beinhalten insofern – zumindest potenziell – Anteile interaktiver Dienstleistungen, die spezielle Anforderungen an die Beschäftigten stellen. Selbst bezogen auf die Gruppe der geringfügigen Beschäftigten betonten Gesprächspartner/innen, dass es sich bei diesen i.d.R. um qualifizierte Beschäftigte handele, an die tendenziell die gleichen Anforderungen gestellt würden wie an andere Beschäftigte auch:

> *„Und die sind voll anerkannte und qualifizierte Beschäftigte, das sind keine Aushilfstätigkeiten – höchstens im zeitlichen Sinne.“ (Vertreter Arbeitgeberverband)*

Eine Ausnahme hinsichtlich der Relevanz von Kundenkontakten bildet nur der Versandhandel, der nicht in Verkaufsräumen stattfindet. Vor diesem Hintergrund ist auch wenig überraschend, dass in dem einen Versandzentrum mehrfach betont wird, es handele sich um wirklich „schrecklich einfache Tätigkeiten“ (E5). Allerdings war unser Eindruck nach der Betriebsbesichtigung etwas differenzierter: Die betreffenden Arbeitsplätze sind tatsächlich durchaus unterschiedlich: Während im Verpackungsbereich bereits für die Kundenbestellungen sortierte Ware nur noch in die passenden Kartons eingepackt werden muss, müssen die Beschäftigten im Bereich der Kommissionierung die Ware nach Bestelllisten zusammen stellen und dabei Warennummern einscannen, überprüfen etc. – was wohl zweifellos anspruchsvoller ist als das bloße Verpacken.

Hierbei ist zusätzlich zu beachten, dass die Arbeit unter hohem Zeitdruck erfolgt (Bestellungen müssen innerhalb eines Tages bearbeitet sein), was durch leistungsbezogene Zulagen weiter verschärft wird.

Tabelle 85 gibt einen Überblick, welche Tätigkeiten in den Fallstudienunternehmen in die Untersuchung einbezogen werden. Hierbei ist zu betonen, dass die Grenzen zwischen den unterschiedlichen Tätigkeiten je nach Arbeitsorganisation teilweise fließend sind. Daher werden in die Übersicht auch Verkaufstätigkeiten aufgenommen, obwohl sie überwiegend nicht als einfache Tätigkeiten zu klassifizieren sind.

8.3 Stellenbesetzungsprozesse

Im Folgenden stehen Stellenbesetzungsprozesse in den Fallstudienunternehmen im Einzelhandel im Mittelpunkt. Hierbei wird zunächst darauf eingegangen, inwieweit die Unternehmen als typisch für die Branche insgesamt anzusehen sind bzw. in welchen Aspekten sie hiervon abweichen. Anschließend stehen Kernaspekte der Stellenbesetzung im Mittelpunkt: Rekrutierung, Auswahl, Einmündung sowie Besetzungsprobleme.

8.3.1 Personalstrategien der Fallstudienbetriebe

Von der Beschäftigtenstruktur in der Branche insgesamt unterscheiden sich die Fallstudienbetriebe vor allem hinsichtlich ihres fast durchgängig erheblich geringeren Anteils von Vollzeitbeschäftigten. Während dieser branchenweit noch bei rund 50 % liegt, hatten drei der fünf Unternehmen Vollzeitanteile von nur 14 bis 28 %. Sozialversicherungspflichtige Teilzeitbeschäftigung ist die dominierende Beschäftigungsform in vier der fünf Fallstudienunternehmen. Eine Ausnahme bildet der ostdeutsche Baumarkt (E2), der lediglich im Kassenbereich Teilzeitarbeitskräfte einsetzt und hierbei eine eher lange Arbeitszeit (30 Wochenstunden) nutzt. In den anderen Bereichen wird zu 99% Vollzeitarbeit eingesetzt, was explizit damit begründet wurde, dass auf eine funktionale Flexibilität der Beschäftigten großer Wert gelegt wird. Gleichzeitig fällt auf, dass der Anteil von geringfügig Beschäftigten in allen Unternehmen deutlich niedriger liegt als im Einzelhandel insgesamt. Keiner der Fallstudienbetriebe nutzt diese strategisch, wie es nach Ergebnissen aus früheren IAT-Projekten bei manchen anderen Betrieben im Einzelhandel üblich ist (vgl. Voss-Dahm 2004: 360).[75] Die beiden Versandhäuser nutzen geringfügige Beschäftigung nach Anga-

Tabelle 85: Relevante Tätigkeiten in den Fallstudienbetrieben (Einzelhandel)

Funktion	Überwiegende Tätigkeit / Einsatzbereiche
SB-Warenhaus, Baumärkte	
Verkäufer/in	diverse Tätigkeiten im Verkauf, oft mit Kundenkontakt
Kassierer/in	Kassentätigkeit – immer mit Kundenkontakt
Warenaufmacher/in	Annahme und Kontrolle eingehender Ware, Verräumung innerhalb der Geschäfts- und Lagerräume – wenig Kundenkontakt, aber nicht grundsätzlich ausgeschlossen
Versandzentren	
Lager- und Versandmitarbeiter/in	verschiedene Tätigkeiten im Wareneingang und Versand: z.B. Kommissionieren (Zusammenstellung der bestellten Ware) und Verpackung der Bestellungen für die Endkund/innen – kein Kundenkontakt

Quelle: Eigene Darstellung

75 Im betreffenden Sample lagen die höchsten Anteile geringfügig Beschäftigter zwischen 35 und 69% der Gesamtbelegschaft (bei drei von zehn Unternehmen).

ben der Interviewpartner/innen nicht, weil diese mit zu kurzen Einsatzzeiten pro Beschäftigten verbunden sei – das lohne sich nicht, zumal viele Beschäftigte recht lange Anfahrtszeiten hätten. Hierbei ist weiterhin zu beachten, dass beide Unternehmen ihren Standort in Ostdeutschland haben, wo geringfügige Beschäftigung insgesamt einen geringeren Stellenwert hat als in Westdeutschland. Außerdem legen die Personalverantwortlichen Wert darauf, dass Beschäftigte länger im Unternehmen verbleiben – eine Fluktuation „heute rein, morgen wieder raus“ sei unerwünscht. Tatsächlich zeigen auch unsere statistischen Auswertungen, dass die Fluktuation von geringfügig Beschäftigten mit gut 63% etwa doppelt so hoch ist wie unter den sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. Die Werte für die Gesamtwirtschaft und den Einzelhandel liegen hierbei fast gleichauf. In den Fallstudienberufen im Einzelhandel liegt die Fluktuation der geringfügig Beschäftigten mit 67,5% sogar noch höher. Die Fluktuationsrate geringfügig beschäftigter Männer liegt im Einzelhandel sogar bei über 94% (Frauen gut 60 %) (s. Teil A, Abschnitt 3.2.1).

Gewünscht ist bei beiden Versandhandelsunternehmen eine tägliche Arbeitszeit von mindestens sechs Stunden. Beide haben Jahrsarbeitszeitkonten, wobei sich der übliche Umfang der Teilzeitarbeit unterscheidet: Im einen Fall sind 31 Wochenstunden die Regel, im anderen dominieren Teilzeitarbeitsverträge mit einem Volumen von 100 Stunden pro Monat. Wie noch ausführlicher dargestellt wird, war es bei der Gründung der Versandzentren offenbar nicht einfach, die Teilzeitstrategie gegenüber den ostdeutschen Beschäftigten durchzusetzen, die meist eine Vollzeitarbeit suchen. Als hilfreich dürfte sich hierbei jedoch erwiesen haben, dass die hohe Arbeitslosigkeit Arbeitsuchende zu Konzessionen zwingt. Außerdem ist der tarifliche Stundenlohn von 9,25 € plus Leistungszulagen für ostdeutsche Verhältnisse vergleichsweise hoch, so dass selbst bei einer Teilzeitbeschäftigung ein Brutto-Monatslohn von zumindest rund 1.000 € erzielt werden kann.

Tabelle 86: Beschäftigtenstruktur in den Fallstudienbetrieben (Einzelhandel)

Betrieb	Anteil Teilzeit	Anteil geringfügiger Beschäftigung	Frauenanteil (an allen Beschäftigten)
Baumarkt (E1)	k.A.	ca. 25 %	k.A.
Baumarkt (E2)	30 Stunden-Teilzeit an den Kassen; sonst zu 99 % Vollzeit	3 % (nur Kasse)	k.A.
SB-Warenhaus (E3)	72%	0,3%	77%
Versandhandel (E4)	86%	<0,001 %	76%
Versandhandel (E5)	86%*	-	67%

Quelle: Eigene Berechnungen auf Basis der Interviewangaben

* Im Bereich der Lager- und Versandtätigkeiten handelt es sich ausnahmslos um Teilzeitarbeitsplätze.

Beide Unternehmen arbeiten mit Schichtarbeitsmodellen, die nach Unternehmen, Arbeitsbereich und aktuellem Arbeitsanfall variieren. Die Schichten dauern zwischen 5,5 und 8 Stunden. Die Lage der Arbeitszeiten erstreckte sich im einen Fall (E4) auf den Zeitraum zwischen 5.30 Uhr und 22.00 bzw. 23.00 Uhr; bei hoher Auslastung wird mit drei Schichten gearbeitet, wobei die Betriebszeit in diesem Fall in manchen Tätigkeitsbereichen erst um 1.00 Uhr nachts endet. Dies verweist darauf, dass den Beschäftigten hier noch eine erheblich höhere zeitliche Flexibilität abverlangt wird als in den anderen Fallstudienbetrieben. Im anderen Versandzentrum (E5) wurde Mitte der neunziger Jahre zunächst mit Betriebszeiten von 6.00 bis 23.00 Uhr und zwei Schichten (6.00 bis 14.00 Uhr und 14.30 bis 23.00 Uhr) begonnen. Zum Zeitpunkt der Betriebsfallstudie wurde jedoch in einigen Bereichen aufgrund eines eher geringen Arbeitsanfalls nur mit einer Schicht gearbeitet, die von 10.00 oder 12.00 bis 18.30 Uhr dauerte.

In den drei anderen Fällen – SB-Warenhaus und den beiden Baumärkten – sind die Betriebszeiten deutlich kürzer; allerdings kommt hier die Anforderung hinzu, dass auch an Samstagen gearbeitet werden muss. Dies betrifft insbesondere Arbeitskräfte im Verkauf und an den Kassen; in den vor- und nachgelagerten Bereichen der Warenannahme und -verräumung liegen die ‚Betriebszeiten' teilweise anders und sind tendenziell auch eher etwas kürzer.

Der ostdeutsche Baumarkt (E2) hat keine geringfügig Beschäftigten im Wareneingang und im Verkauf, obwohl dies in anderen Märkten derselben Kette durchaus üblich ist. Begründet wird dies damit, dass in der betreffenden Filiale kein Bedarf bestünde und dass ihnen „längerfristige Beschäftigung eigentlich auch lieber sei" (Assistant Manager E2). Als funktionales Äquivalent zur Abdeckung kurzfristiger Arbeitspitzen (z.B. für drei Monate) wird hier im Lagerbereich Zeitarbeit genutzt. Die Rekrutierung über die Arbeitsagentur wird für solche Zeiträume als zu aufwändig erachtet; zudem wird betont, dass die kurzzeitige Beschäftigung von Aushilfen das Betriebsklima stören würde. Im Kassenbereich sind zwar drei Frauen geringfügig beschäftigt, aber das wird auch unternehmensintern eher kritisch gesehen, weil der Schulungsaufwand im Verhältnis zu den kurzen Arbeitszeiten „immens hoch" sei.

Eine interessante Besonderheit besteht hier auch darin, dass besonderer Wert auf die funktionale Flexibilität der Beschäftigten gelegt wird – analog zu der in Abschnitt 8.1.1 skizzierten Strategie einer „aktiven Personalflexibilität": Alle Beschäftigten im Verkauf füllen nebenher auch die Regale auf und machen die Disposition. Begründet wird dies damit, dass hierdurch eine höhere Kundenzufriedenheit und -bindung erreicht werden soll:

> *„Das wird nicht auf verschiedene Hände verteilt. Der Kunde macht ja keinen Unterschied – für den ist einer, der vor dem Regal steht und Ware auffüllt, ein Verkäufer. Der spricht ihn auch dementsprechend an und wenn er keine adäquate Auskunft bekommt, ist er unzufrieden. Und wenn ihm das in einem Markt zwei- oder dreimal passiert, dann meidet er diesen Laden vielleicht." (Assistant Manager E2)*

8.3.2 Rekrutierungswege

Die Wege, die zur Rekrutierung von Beschäftigten von den Fallstudienunternehmen im Einzelhandel genutzt werden, sind unterschiedlich. Gemeinsam ist allen jedoch, dass es in der jüngeren Vergangenheit keinen großen zusätzlichen Personalbedarf gab und dass tendenziell interne Rekrutierungswege bevorzugt werden (von mindestens drei der fünf Unternehmen).

Die beiden Logistikzentren von Versandhäusern in Ostdeutschland sind mit einer großen Zahl von Initiativbewerbungen konfrontiert. Im einen Fall (E4) wird von 300 bis 500 Bewerbungen pro Monat berichtet, beim anderen (E5) ist von „waschkörbeweisen“ Initiativbewerbungen die Rede. In der Aufbauphase Mitte der neunziger Jahre, als eine große Zahl von Arbeitsplätzen zu besetzen war, haben beide auch mit der Arbeitsverwaltung kooperiert. Übereinstimmend wurde die Zusammenarbeit positiv bewertet; die Arbeitsämter haben nach Einschätzung der Befragten eine gute Vorauswahl getroffen. Zum Befragungszeitpunkt Mitte 2004 war das eine Unternehmen (E4) jedoch dazu übergegangen, Neueinstellungen nicht mehr selbst, sondern ausschließlich über ein Zeitarbeitsunternehmen abzuwickeln – auch in der Hoffnung, dass sich hierdurch zumindest mittelfristig („wenn sich das rumgesprochen hat“) die große Zahl der Initiativbewerbungen reduzieren werde. Zum Befragungszeitpunkt waren etwa 30 Zeitarbeitskräfte im Unternehmen tätig – im Vergleich zur großen Zahl der Beschäftigten insgesamt also nur ein sehr geringer Teil. Auch das andere Unternehmen (E5) kooperiert mit einem Zeitarbeitsunternehmen, aber offenbar weniger systematisch. Im Mittelpunkt steht hier eher die Abdeckung von zeitlich befristetem zusätzlichem Personalbedarf durch das Zeitarbeitsunternehmen.

Darüber hinaus bietet der Einsatz von Zeitarbeitskräften auch Kostenvorteile: Die Zeitarbeitskräfte verdienen pro Stunde nur 5,90 € – also um mehr als ein Drittel weniger als nach dem Tarifvertrag (9,25 €).[76] Wenngleich die Interviewpartner/innen in beiden Unternehmen betonen, dass dies nicht das Entscheidende sei, dürften die geringeren Kosten nicht unwichtig sein, zumal der Tariflohn in Versandhandel E5 eigentlich als zu hoch bezeichnet wurde. Der Betriebsrat desselben Unternehmens steht dem Einsatz der Zeitarbeitskräfte entsprechend kritisch gegenüber und beabsichtigt, diesen durch einen Vergleich des Leistungsniveaus und der Fehlerquoten einzudämmen.

Das SB-Warenhaus (E3) setzt bei der Rekrutierung ebenfalls vorrangig auf interne Besetzungsstrategien – insbesondere auf die Ausweitung der Arbeitszeit von bereits vorhandenen Teilzeitbeschäftigten, auf die Übernahme von geeigneten Auszubildenden (im Verkauf) und auf die interne Stellenbörse im Konzern. Werden Aushilfskräfte benötigt, wird ein Aushang in den Verkaufsräumen veranlasst, der erfahrungsgemäß zu einer großen Zahl von Bewerbungen führt. Externe Rekrutierungswege werden hier nur genutzt, wenn eine interne Besetzung nicht möglich ist. Eine Kooperation mit der Arbeitsagentur ist selten – auch, weil die Erfahrungen hier eher negativ eingeschätzt wurden.

76 Im Widerspruch hierzu steht, dass der Betriebsrat von Unternehmen E4 erwähnte, dass in einigen Fällen die Zeitarbeitskräfte einen höheren Stundenlohn gehabt hätten.

Die Baumärkte nutzen hingegen offenbar das gesamte Spektrum interner und externer Rekrutierungswege: eigene Auszubildende und Aushilfen, die sich z.B. bei der Inventur „bewährt“ haben, Praktikant/innen von der Arbeitsagentur, Zeitungsanzeigen, Aushänge in den Verkaufsräumen etc., ohne dass besondere Präferenzen für den ein oder anderen Weg geäußert werden. Der ostdeutsche Baumarkt (E2) nutzt darüber hinaus vereinzelt auch Zeitarbeitskräfte (von sieben Beschäftigten im Wareneingang kommen zwei von einer Zeitarbeitsfirma; einer soll in Kürze übernommen werden). Grundsätzlich werde die Zeitarbeit aber nicht bewusst zur Rekrutierung für reguläre Arbeitsplätze genutzt.

8.3.3 Auswahl

Die jeweiligen Anforderungen und Auswahlkriterien differieren je nach Art der Tätigkeiten und von Unternehmen zu Unternehmen. Durchgängig spielt jedoch die zeitliche Flexibilität der Bewerber/innen eine große Rolle, was mit den im Vergleich zu anderen Branchen ausgedehnten Betriebszeiten und der im Einzelhandel üblichen Samstagsarbeit zu tun hat. Selbst wenn es im Einzelfall betriebsorganisatorisch möglich wäre, bestimmte Präferenzen der Beschäftigten bei der Einsatzplanung zu berücksichtigen, so wird dies in der Praxis nur selten realisiert. Ausnahmen sind die so genannten „Mutti-Schichten“ in einem der Versandzentren (E5), die vor allem allein Erziehenden die Chance eröffnen sollen, Erwerbsarbeit und die privaten Anforderungen vereinbaren zu können[77], und die Möglichkeit im westdeutschen Baumarkt, an der Kasse vorrangig vormittags eingesetzt zu werden, „solange es einen ‚Gegenpart’ für nachmittags gibt“ – so der Leiter (E2).[78] Im Grundsatz sollen jedoch alle Beschäftigten bereit und in der Lage sein, zu jeder Zeit zu arbeiten. Begründet wird dies damit, dass anderenfalls die Einsatzplanung erschwert und die betriebliche Flexibilität eingeschränkt würde. Folglich werden Bewerber/innen, die bereits im Einstellungsprozess erklären, nicht voll flexibel zu sein, i.d.R. nicht eingestellt; teilweise führt sogar schon die Vermutung einer eingeschränkten zeitlichen Flexibilität dazu, dass Bewerber/innen noch nicht einmal zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden (Versandhandel E4).

Je nach Betriebsstandort und Arbeitszeiten sind ein Führerschein und ein eigener PKW ein Muss – nicht, weil dies zur Ausübung der betreffenden Tätigkeiten erforderlich wäre, sondern damit die Beschäftigten den Arbeitsplatz zuverlässig erreichen zu können. Dies betrifft vor allem die beiden Versandzentren in Ostdeutschland, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln nicht zu erreichen sind, zumal die Betriebszeiten bis in die Nacht hinein reichen können. Hier kommen die Beschäftigten aus einem recht großen Umkreis mit Entfernungen zwischen Wohnort und Arbeitsplatz von nicht selten 80 bis 90 km.

77 Diese betraf etwa 200 allein erziehende Beschäftigte. Diese arbeiteten im Ein-Schicht-Betrieb von 10 bis 16 Uhr; im Zwei-Schicht-Betrieb nur in der Frühschicht, bei der ihnen zudem ein späterer Beginn (statt um 6 Uhr und 7 Uhr) ermöglicht wurde.

78 Aber auch hier wird erwartet, dass die Kassenkraft, die üblicherweise morgens arbeitet, auch bereit ist, ihren „Gegenpart“ zu ersetzen, wenn dieser krankheits- oder urlaubsbedingt ausfällt.

Noch längere Anfahrtswege führen nach Auskunft der Personalverantwortlichen hingegen meist zum Ausschluss der Bewerbungen. Weniger wichtig ist diese Anforderung im Falle des SB-Warenhauses, das aufgrund seiner eher innerstädtischen Lage auch mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen ist, und bei den Baumärkten.

Obwohl wir uns weitgehend auf Tätigkeiten konzentriert haben, für die keine abgeschlossene Berufsausbildung erforderlich ist, spielt diese bei den Einstellungsentscheidungen teilweise gleichwohl eine wichtige Rolle. Dabei muss es sich jedoch i.d.R. nicht um eine einschlägige Berufsausbildung handeln. So werden etwa bei dem einen Logistikzentrum in Ostdeutschland (E4) nur Personen mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung eingestellt, und diese Anforderung stellt offenbar auch das Zeitarbeitsunternehmen, das inzwischen die Personalrekrutierung weitestgehend übernommen hat. Die Ausbildung dient dabei als Signal für „Durchhaltevermögen“ und Motivation. Obwohl die Verantwortlichen in dem anderen Versandzentrum (E5) wiederholt betonten, es handele sich um „schrecklich einfache“ Tätigkeiten, werden auch hier meist Personen mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung eingestellt.

Angesichts des insgesamt deutlich geringeren Anteils von formal gering Qualifizierten in Ostdeutschland lässt sich diese Einstellungspraxis möglicherweise damit erklären, dass formal qualifizierte Beschäftigte quasi ‚Standard’ sind, während das Fehlen einer Berufsausbildung noch stärker als in Westdeutschland als persönlicher Makel gilt, der als Signal für wie auch immer geartete persönliche Probleme interpretiert wird. Eine weitere Ursache könnte darin bestehen, dass aufgrund der Vielzahl von Bewerbungen in Folge der hohen Arbeitslosigkeit eine ausreichende Zahl von Bewerbungen formal Qualifizierter vorliegt, aus denen ausgewählt werden kann. Im ostdeutschen Baumarkt (E2) werden jedoch explizit auch fachliche Gründe dafür angeführt, dass Bewerber/innen mit einer abgeschlossenen Ausbildung (z.B. Elektrobereich oder Handwerk) oder zumindest einschlägiger Berufserfahrung bevorzugt werden, weil Verkaufen leichter beizubringen sei, als Warenkenntisse zu vermitteln (Assistant Manager E2). Tatsächlich haben auch hier alle Beschäftigten eine abgeschlossene Berufsausbildung (Handwerk, Baustoffhandel, Einzelhandel, kaufmännische Ausbildung).

Bei den beiden westdeutschen Fallstudienbetrieben – dem SB-Warenhaus und dem anderen Baumarkt (E1) – wird nicht unbedingt Wert auf eine abgeschlossene Ausbildung gelegt, aber es wird auch hier betont, dass zumindest einschlägige Berufserfahrungen erwünscht und von Vorteil seien. Auf einen vergleichsweise hohen Stellenwert von Erfahrungen im Einzelhandel als Einstellungskriterium verweisen auch die Ergebnisse der Datenanalysen zum Anteil der Neueinstellungen von Personen, die zuvor bereits im selben Wirtschaftszweig gearbeitet haben. Dieser liegt im Einzelhandel höher als in der Gesamtwirtschaft (s. Teil A, Tabelle 34). Vereinzelte Hinweise gab es darüber hinaus in einigen Interviews darauf, dass Beschäftigte mit Berufsausbildung oder zumindest -erfahrungen den Unternehmen auch die Möglichkeit bieten, sie kurzfristig mal in anderen Tätigkeitsbereichen einzusetzen – also eine höhere funktionale Flexibilität auf-

weisen. Ein Beispiel hierfür ist eine Kassiererin im Baumarkt E1, die eine abgeschlossene Berufsausbildung als Verkäuferin hat und mehrere Jahre in der Versicherungsbranche tätig war. Zudem hat sie eine Weiterbildungsmaßnahme im EDV-Bereich absolviert. Sie wurde zwar für den Kassenbereich eingestellt, dann aber zunächst für 1,5 Wochen zur Unterstützung der Assistentin der Geschäftsleitung eingesetzt. Zum Zeitpunkt des Interviews arbeitete sie tatsächlich an der Kasse, sollte aber nach eigenen Angaben bei Bedarf auch weiterhin aushilfsweise im Verwaltungsbereich eingesetzt werden.

Die einzige Ausnahme von der Präferenz für ausgebildete oder zumindest berufserfahrene Bewerber/innen bildeten bestimmte Tätigkeiten im SB-Warenhaus, was offenbar mit der Ausgestaltung der Tarifverträge im Einzelhandel zusammen hängt: Da die tarifliche Einstufung einer Arbeitskraft auch davon abhängig ist, ob die betreffende Person eine Ausbildung hat und/oder über einschlägige Berufserfahrungen verfügt, werden hier in Einzelfällen gezielt fachfremde gering qualifizierte Personen eingestellt, weil qualifiziertere Bewerber/innen Anspruch auf einen höheren tariflichen Stundenlohn hätten. Hierbei ist zu beachten, dass die Märkte ein begrenztes Budget für die Personalkosten haben (10 % vom Umsatz) und das betreffende SB-Warenhaus diese Vorgabe ohnehin bereits deutlich überschritten hat.

Weitere Auswahlkriterien sind je nach Tätigkeit und Unternehmen die Sozialkompetenz (so im Falle des SB-Warenhauses: „Eine Kassiererin sollte nicht schnippisch sein."), der „persönliche Eindruck", das Geschlecht (im Fall des Versandzentrums (E4): „Frauen packen Waren einfach ordentlicher ein"), das Alter (E4 stellt seit einiger Zeit nur noch Personen unter 35 Jahre ein, um eine „ausgewogenere Altersstruktur" zu erreichen), die körperliche Fitness und in einem Fall sogar die Körpergröße. Letzteres betrifft wiederum das Versandzentrum E4. Die Packtische und Warenregale erfordern hier aus „arbeitsergonomischen" Gründen, dass die Beschäftigten nicht kleiner als 1,55 bzw. 1,60 m sind.

Bei den Tätigkeiten, bei denen Kundenkontakt nicht grundsätzlich ausgeschlossen ist, was in Einzelhandelsgeschäften für fast alle Beschäftigten gilt, wie bereits in Abschnitt 8.2 angesprochen, wird auch Wert darauf gelegt, dass die Beschäftigten hierfür grundsätzlich geeignet erscheinen. Dies betrifft nach den Aussagen der Gesprächspartner/innen in den Unternehmen z.B. das äußerliche Erscheinungsbild und die Kommunikationsfähigkeiten (SB-Warenhaus) sowie Warenkenntnisse (Baumarkt E2). Negativsignale sind aus der Sicht der Personalverantwortlichen neben den bereits erwähnten Einschränkungen der zeitlichen Flexibilität z.B. auch häufige Wechsel des Arbeitsplatzes, die als Indiz für Unzuverlässigkeit oder andere persönliche Probleme interpretiert werden.

Obwohl früher (in Ostdeutschland bzw. für einfache Tätigkeiten) nicht unbedingt üblich, legen die Unternehmen inzwischen i.d.R. Wert auf eine schriftliche Bewerbung – auch, weil bei nahezu allen Tätigkeiten im Einzelhandel gute Grundkenntnisse der deutschen Sprache wichtig sind („Lesen und Schreiben"). Zum Teil wurde diese Anforderung auch damit begründet, die „Flut" der Initiativbewerbungen dadurch etwas begrenzen zu können. Der weitere

Kontakt wird dann i.d.R. telefonisch aufgenommen. Verläuft auch dies erfolgreich, werden die Bewerber/innen zu Einzel- oder Gruppengesprächen eingeladen – oft verbunden mit einer so genannten ‚Probearbeit' oder ‚Arbeitsprobe'. Im Kassenbereich bedeutet dies z.B., dass eine geeignet erscheinende Bewerberin für zwei Stunden unter Aufsicht an eine Kasse gesetzt wird. Dabei könne man bereits sehen, ob jemand ordentlich und genau arbeite. Bezogen auf andere Tätigkeiten führt der Baumarkt-Leiter (E1) aus: „Wenn Sie jemanden am Wareneingang eine Arbeitsprobe machen lassen, können Sie ihm die Aufgabe geben, wie er eine Ecke strukturiert – übersichtlich macht.“

Die Vorgehensweise bei der Personalauswahl ist dabei i.d.R. wenig standardisiert. Welche Verfahren und Auswahlkriterien dabei zugrunde gelegt werden, liegt häufig im Belieben des Leitungspersonals in der einzelnen Filiale. Ausnahme ist die Baumarktkette, zu der der westdeutsche Fallstudienbetrieb (E1) gehört. Diese hat aufgrund von Problemen bei der Auswahl geeigneter Personen in der Vergangenheit, die sich z.B. in einer recht hohen Fluktuation während der Probezeit äußerten, kurz vor dem Zeitpunkt der Fallstudie ein stärker standardisiertes unternehmensweit anzuwendendes Auswahlverfahren eingeführt („Kompetenzmodelle“). Es beinhaltet genauere Beschreibungen der Anforderungsprofile für alle anfallenden Tätigkeiten und Konkretisierungen, wie diese im Auswahlverfahren beurteilt werden können. Neben fachlichen Anforderungen spielen hierbei die Bereiche Sozialkompetenzen, Motivation und Einstellung und das „Problemlösungspotenzial“ eine Rolle. Letzteres wird bezogen auf Beschäftigte in der Warenannahme im Leitfaden z.B. folgender Maßen konkretisiert: Bewerber/innen müssen eine „schnelle Auffassungsgabe für Situationen und Sachverhalte haben“, d.h. „aufmerksam für das Umfeld und den Arbeitsplatz sein: Was passiert wo und welche Auffälligkeiten gibt es?“ Als weitere Anforderungen beinhaltet der Leitfaden z.B. folgende Kriterien: „besitzt hohe Konzentrationsfähigkeit und kann seine Aufmerksamkeit auch bei längeren Routine-Aufgaben gut aufrechterhalten“ und „kann strukturiert und systematisch vorgehen“ – konkreter: „arbeitet diszipliniert die definierten Arbeitsabläufe ab“. Die Anforderung, „fundierte Sortimentskenntnisse (zu) besitzen“, wird folgendermaßen konkretisiert: „kennt das Sortiment und die Produkte in dem für die erfolgreiche Ausfüllung der jeweiligen Position notwendigen Maße“. Wie der Zuständige weiter ausführte, bedeutet dies, dass auch der Warenannehmer einen Überblick über das Sortiment haben und z.B. erkennen muss, dass bestimmte Waren in zwei oder mehr Kartons angeliefert werden.

Das Verfahren befand sich zum Befragungszeitpunkt noch in der Erprobung und es war noch nicht abschließend entschieden, ob es auch zur Auswahl von Aushilfen genutzt werden sollte. Der von uns interviewte Marktleiter betont jedoch, dass er sich dafür einsetzen werde, denn: „Wenn man die vier Segmente des Leitfadens abgearbeitet hat, hat man die höchstmögliche Sicherheit, den Richtigen eingestellt zu haben.“ Vorher wurden sehr unterschiedliche Auswahlverfahren genutzt.

> „Das lag auch daran, dass wir eigentlich kein gemeinsames Verständnis davon hatten, was eigentlich die Anforderungen an eine Kassiererin oder eine Verräumkraft oder einen Verkäufer waren.“ (Leiter E1)

8.3.4 Einmündung

Fast durchgängig wird eine vergleichsweise kurze Anlernzeit von wenigen Tagen bis zu etwa einer Woche für die hier im Mittelpunkt stehenden Tätigkeiten genannt. Dies erscheint eher kurz, könnte aber ggf. damit zusammen hängen, dass häufig bevorzugt Personen eingestellt werden, die zumindest über einschlägige Berufserfahrungen verfügen. In allen Unternehmen erfolgt die Einarbeitung i.d.R. vor allem im Arbeitsprozess durch erfahrene Beschäftigte.

Bis zur Erreichung der vollen Leistungsfähigkeit dauert es nach Auskunft der Gesprächspartner/innen – je nach Tätigkeit – länger. Die Rede ist hier meist von mehreren Wochen, wobei dies auch individuell unterschiedlich sei. Besonders kurze Einarbeitungszeiten werden vor allem für den Kassenbereich genannt, was teilweise auch damit zusammen hängen dürfte, dass durch technische Neuerungen die Anforderungen gesunken sind (SB-Warenhaus). Gleichzeitig sind aber auch neue Anforderungen hinzugekommen wie etwa der Umgang mit Kundenkarten oder vermehrte Zahlungen mit EC- oder Kreditkarte. Über die Einarbeitung durch erfahrene Kolleg/innen hinaus wird hier teilweise auch das Selbststudium von Unterlagen (z.B. Kassenhandbücher im Baumarkt E1, computergestütztes Training im Baumarkt E2) erwartet.

Ein Teil der Fallstudienunternehmen nimmt Neueinstellungen überwiegend oder sogar ausschließlich zunächst mit befristeten Arbeitsverträgen vor, wobei die Motivation hierfür unterschiedlich sein kann. Z.T. geht es darum, allgemein flexibler zu bleiben, z.T. werden auch stärker auswahlbezogene Zielsetzungen angesprochen: Dies ermögliche, das tatsächliche Arbeitsverhalten von Beschäftigten über die Probezeit hinaus zu beobachten und bei Problemen flexibler entscheiden (d.h. kündigen) zu können. Hier wird also tendenziell die eigentliche Auswahlentscheidung erst in der Phase nach der Einstellung getroffen. In diesem Kontext ist beim westdeutschen Baumarkt davon die Rede, dass die Fluktuation z.B. im Kassenbereich in der Vergangenheit teilweise 30 bis 35% betragen habe. Arbeitgeberseitige Kündigungsgründe waren vor allem „Desinteresse und Unzuverlässigkeit“ (Teamleiterin Kasse E1) bzw. „ungenaues oder unkonzentriertes Arbeiten“ (Leiter E1). Auch nach Einführung des standardisierteren Auswahlverfahrens werde die tatsächliche Eignung und Leistung weiterhin „immer wieder zwischendurch überprüft werden müssen“.

Im Grundsatz könnte auch die Kooperation mit Zeitarbeitsunternehmen die Funktion erfüllen, die eigentliche Entscheidung über Einstellungen erst zu treffen, nachdem sich in der Praxis gezeigt hat, ob Personen die gestellten Anforderungen tatsächlich erfüllen. Die Versandzentren, die beide mit Zeitarbeitsunternehmen kooperieren, führen jedoch vorrangig andere Motive hierfür an (Verlagerung des Aufwandes bei der Rekrutierung bzw. Abdeckung zeitlich befristeter Arbeitsspitzen). Ähnliches gilt für den ostdeutschen Baumarkt.

Aufstiegsmöglichkeiten bestehen in den hier im Mittelpunkt stehenden Tätigkeiten nur sehr begrenzt. Zum Teil liegt das an der geringen Differenzierung der Tätigkeiten (z.B. in den Versandzentren), z.T. auch daran, dass hiermit veränderte Anforderungen und Tätigkeitsinhalte einhergehen würden. Im Baumarkt E1 bestehen nach Auskunft der Interviewpartner/innen zumindest recht gute Aufstiegschancen für Kassenkräfte. So sind in dem betreffenden Markt bereits mehrere Kassiererinnen in die Funktion der Kassenaufsicht übernommen worden; und auch die von uns interviewte Teamleite-

79 Im Baumarkt E2 wurde von einer Mitarbeiterin berichtet, die an der Kasse angefangen hat und anschließend in den Wareneingang gewechselt ist. Inzwischen arbeitet sie im Verkauf.

rin des Kassenbereiches hat selbst als Kassiererin im selben Markt begonnen.[79] Häufiger wird berichtet, dass für Teilzeitbeschäftigten oder Minijobber/innen nach einer gewissen Zeit die Möglichkeit bestehe, das Stundenvolumen im Rahmen der ausgeübten Tätigkeiten aufzustocken, was den Beschäftigten zumindest die Möglichkeit bietet, ein höheres Einkommen zu erzielen.

8.3.5 Stellenbesetzungsprobleme

Alles in allem betonen die Fallstudienunternehmen aus dem Bereich des Einzelhandels übereinstimmend, dass sie mit einer großen Zahl von Bewerbungen konfrontiert seien. Teilweise wird dies als so aufwändig angesehen (insbesondere bei den Versandzentren in Ostdeutschland), dass die Rekrutierung neuer Mitarbeiter/innen nunmehr externalisiert, d.h. komplett auf ein Zeitarbeitsunternehmen übertragen worden ist (E1).

Probleme in der Qualität der Bewerber/innen spielen in den Fallstudienbetrieben nur vereinzelt eine Rolle. Um die tatsächliche Eignung und Leistungsfähigkeit überprüfen zu können und das Risiko personeller Fehlentscheidungen zu begrenzen, werden Probezeiten oder befristete Arbeitsverträge genutzt oder aber – wie etwa im Fall des SB-Warenhauses – bevorzugt bereits bekannte Personen (Auszubildende, geringfügig Beschäftigte, Teilzeitkräfte) eingestellt bzw. deren Arbeitszeit aufgestockt.

Schwierigkeiten bei der Stellenbesetzung ergeben sich am ehesten aus besonderen zeitlichen Anforderungen (Lage und/oder Länge der Arbeitszeiten): Nicht alle Bewerber/innen sind zeitlich in dem Maße flexibel, wie es die Betriebe wünschen, oder es wird eigentlich Vollzeitarbeit gesucht, aber nur Teilzeitarbeit angeboten (was sich vor allem in der Gründungsphase der beiden Versandzentren in Ostdeutschland als Problem erwies). Vereinzelt wird auch von Schwierigkeiten berichtet, kurzfristig geeignete Aushilfs- oder Saisonkräfte zu finden, „wenn man nicht gerade jemanden hat, der gerade zufällig fragt“ (Leiter E1).

8.4 Zusammenfassung

Anders als etwa in der Gebäudereinigung wird die Kerntätigkeit im Einzelhandel – das Verkaufen – weit überwiegend von Personen mit einer meist einschlägigen abgeschlossenen Berufsausbildung ausgeübt. Anlerntätigkeiten finden sich in dieser Branche eher in vor- und nachgelagerten Bereichen, die – mit Ausnahme des Kassierens – kaum mit regelmäßigen Kundenkontakten verbunden sind. Da Kund/innen jedoch nicht unterscheiden, ob das Personal, das ihnen im Markt begegnet, zum Verkaufspersonal gehört oder nicht, werden an die Beschäftigten teilweise Anforderungen gestellt, die über die erforderlichen Kompetenzen für reine back office-Tätigkeit hinausgehen: „Kundenkontakt hat fast jede/r mal.“ (Betriebsrätin E3 – ähnlich auch die beiden Baumärkte)

Selbst in den Versandzentren, in denen die Tätigkeiten grundsätzlich nicht mit Kundenkontakten verbunden sind, werden für die „schrecklich einfachen Tätigkeiten“ bevorzugt Personen mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung eingestellt. Dies mag auch mit der für Ostdeutschland typischen Beschäftigtenstruktur zu tun haben: Fast jede/r verfügt über eine abgeschlossene Berufsausbildung und die hohe Arbeitslosigkeit führt dazu, dass die Unternehmen aus einer großen Zahl von Bewerbungen auswählen können. Letzteres gilt jedoch tendenziell auch für die westdeutschen Fallstudienbetriebe.

In keinem Unternehmen wird über einen Mangel an Bewerbungen geklagt – eher im Gegenteil. Wenn überhaupt von Besetzungsproblemen die Rede ist, dann betreffen diese in erster Linie eine aus Sicht der Unternehmen unzureichende zeitliche Flexibilität von Bewerber/innen oder eine mangelnde Passung von Erwerbswünschen der Bewerber/innen und dem angebotenen Arbeitszeitumfang (wie im Falle der ostdeutschen Versandzentren, die fast ausschließlich Teilzeitarbeitsplätze anbieten).

Alle Unternehmen treibt jedoch die Frage um, wie für die betreffenden Tätigkeiten im Rahmen eines kurzen Auswahlverfahrens die „passenden" Arbeitskräfte gefunden werden können. Standardisierte Auswahlverfahren existieren bis auf den Fall der einen Baumarkt-Kette (E1), die ein solches Verfahren gerade erprobte, nicht. Dies mag eine Ursache dafür sein, dass trotz der (vermeintlich) geringen Anforderungen, die die zu besetzenden Arbeitsplätze stellen, nicht selten eben doch Wert darauf gelegt wird, dass eine Berufsausbildung vorhanden ist oder die Bewerber/innen zumindest (möglichst einschlägige) Berufserfahrungen aufweisen können. In manchen Fällen dient dies vorrangig als Signal für das „Durchhaltevermögen" und die Zuverlässigkeit, die auch bei einfachen Tätigkeiten gefragt ist. In anderen Fällen stehen expliziter auch die dabei erworbenen fachlichen Kenntnisse und Erfahrungen im Vordergrund. Am stärksten ausgeprägt ist diese Haltung im ostdeutschen Baumarkt E2, in dem einschlägige Fachkenntnisse und -erfahrungen explizit für eine hohe funktionale Flexibilität der Beschäftigten als erforderlich angesehen werden, die auch dazu beitragen soll, eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.

9 Vergleichende Analyse

Welche Tätigkeiten als Einfacharbeit zu bezeichnen sind, wird in der politischen Diskussion – wie im Problemaufriss gezeigt – nur selten präzisiert und noch seltener anhand nachvollziehbarer Kriterien begründet. Die Vorstellungen bezüglich des Zugangs zu diesen Tätigkeiten sind gleichwohl optimistisch: Dass die Qualifikationsanforderungen kaum Hürden darstellen und einfache Dienstleistungstätigkeiten beziehungsweise Einfacharbeitsplätze allgemein formal gering Qualifizierten gute Beschäftigungschancen eröffnen, ist eine weit verbreitete Annahme; die erforderlichen Kenntnisse lassen sich notfalls „im Crashkurs“ (Institut der deutschen Wirtschaft 2004: 5) vermitteln. Die Gleichung ‚Einfache Dienstleistungstätigkeiten = niedrige Qualifikationsanforderungen = Chancen für gering Qualifizierte’ erweist sich jedoch bei näherer Betrachtung als zu undifferenziert. Es ist keineswegs zu bestreiten, dass auch formal gering Qualifizierte im Dienstleistungssektor Arbeit finden – dies zeigt schließlich schon ein Blick auf die Statistik (s. Teil A). Wie (leicht) sie diese Arbeit jedoch finden, hängt nicht nur von den tatsächlichen Anforderungen an Beschäftigte in diesen Tätigkeiten ab, sondern auch von betrieblichen Personalrekrutierungsstrategien, die den Kreis der potentiellen Bewerber/innen mehr oder weniger stark einschränken können. Welche Tätigkeiten als ‚Einfacharbeit’ zu bezeichnen sind, welche Anforderungen dort gestellt werden und wie sich der Zugang zu ihnen gestaltet, soll daher im Folgenden auf der Basis einer vergleichenden Analyse unserer Fallstudienergebnisse thematisiert werden.

9.1 Niedrige Anforderungen?

Die Fallstudien haben deutlich gemacht, dass die Betriebe im Bereich der einfachen Dienstleistungen – bei allen Unterschieden zwischen Branchen und einzelnen Fällen – mittlerweile Anforderungen stellen, die über das hinausgehen, was traditionell als Kernanforderungen einfacher Tätigkeiten in der Industrie galt, beispielsweise die Fähigkeit zu körperlich harter Arbeit oder Monotonieresistenz (vgl. Szydlik 1990). Vielmehr erstrecken sich die Arbeitsanforderungen – also das, was eine Arbeitskraft zur Erfüllung ihrer Aufgaben tun soll – über die Kerntätigkeiten hinaus auf die Interaktion mit Kunden, Pflegebedürftigen oder Hotelgästen. Die Qualifikation von Bewerber/innen – also das, was die Arbeitskraft können soll – ist auch bei Einfacharbeitsplätzen Gegenstand von Auswahlprozessen (vgl. Plath 2000: 586). Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden nicht „einfach eingesetzt“ oder auf die Kunden „losgelassen“, wie es in den Interviews so oder ähnlich formuliert wurde. Es erscheint uns deshalb voreilig, die Möglichkeit eines qualifikatorischen Mismatch bei ‚einfachen’ Tätigkeiten, für die keine abgeschlossene Berufsausbildung erforderlich ist, grundsätzlich auszuschließen. Dass die Einschränkung auf allein tätigkeitsbezogene Anforderungen nach dem Muster „Was muss die Bewerberin können, um den Fußboden zu wischen?“ den tatsächlichen Anforderungen im betrieblichen Kontext nicht gerecht wird, verdeutlicht die folgende Zusammenschau der Anforderungen an die fachlichen und sozialen Kompetenzen sowie Flexibilitäts- und Mobilitätsanforderungen.

Fachliche Anforderungen spielen anders als häufig unterstellt auch bei der Besetzung von einfachen Tätigkeiten eine Rolle; dies kann so weit gehen, dass die Betriebe aus diesem Grund Bewerber/innen mit einschlägiger Berufsausbildung bevorzugen. Welche Tätigkeiten so viel fachliches Wissen voraussetzen, dass sie Personen mit Berufsausbildung vorbehalten werden, wurde insbesondere in den Betrieben im Handel und in der Pflege unterschiedlich beurteilt. In der Pflege haben wir z.T. eine Tendenz zur ‚Qualifikation auf Vorrat' vorgefunden, so dass im Falle von Pflegetätigkeiten examinierte Bewerber/innen bevorzugt werden, auch mit Blick auf Mischeinsätze im ambulanten Dienst. Auch im Handel stießen wir auf Betriebe, die für Tätigkeiten an der Kasse oder im Lager auf Bewerber/innen mit Berufsausbildung (z.B. als Verkäuferin oder Fachkraft für Lagerwirtschaft) setzen. Bei überwiegend hauswirtschaftlichen Aktivitäten (Gebäudereinigung, Zimmerreinigung in der Hotellerie, Pflege) maßen die Gesprächspartner/innen der Existenz einer Berufsausbildung dagegen keine große Bedeutung bei. Hier waren aber zum Teil durchaus berufliche Vorerfahrungen gewünscht. Sie signalisieren den Betrieben eine geringere Einarbeitungszeit, ggf. eine höhere funktionale Flexibilität und ein geringeres Fehlbesetzungsrisiko als bei branchenfremden Bewerberinnen und Bewerbern. Das Vorwissen um die Arbeitsanforderungen verhindert, dass die hauswirtschaftliche Arbeit im Betrieb mit der Familienarbeit im Privathaushalt verwechselt wird. Besonders hervorgehoben wurde die Fähigkeit, die deutlich höheren Leistungsstandards zu bewältigen. Um diese erfüllen zu können, müssen Arbeitskräfte schnell, aber zugleich sorgfältig arbeiten – dies erfordert offenbar Fähigkeiten, die nicht jede/r mitbringt. In der öffentlichen Wahrnehmung stellen diese Fähigkeiten aber oftmals keine erlernbaren Kompetenzen dar.

Über die geschilderten fachlichen Anforderungen hinaus fließen soziale Kompetenzen von Bewerberinnen und Bewerbern für Einfacharbeitsplätze in den Auswahlprozess ein. Hintergrund ist der zunehmende Wettbewerbsdruck, dem Dienstleistungsunternehmen mit verstärkten Bemühungen um Kundenorientierung und ‚Qualitätsproduktion' begegnen. Zu der Qualität der Dienstleistung zählt aber nicht nur die technische Dimension der Arbeitsprozesse, sondern auch das Verhalten den Kunden gegenüber, was sich wiederum in den Anforderungen an Bewerberinnen und Bewerber widerspiegelt. Von ihnen wird erwartet, dass sie nicht nur höflich und freundlich, sondern auch spontan und authentisch wirken sollen. Im Fall der Pflegehilfskräfte war das nicht überraschend, weil diese Arbeit nahe am Menschen erbracht wird, so dass von Bewerber/innen Empathie und soziales Engagement verlangt wird, keine Job-Mentalität. Doch auch im Handel haben die Beschäftigten auf einfachen Arbeitsplätzen in vor- und nachgelagerten Bereichen zumindest gelegentlich Kundenkontakt, und selbst an Reinigungskräfte und Zimmermädchen, die ihre Arbeit gewöhnlich ‚unsichtbar' für den Kunden verrichten, werden eigenschafts- und persönlichkeitsbezogene Anforderungen gestellt. Wie die Fallstudien gezeigt haben, unterscheiden Betriebe in dieser Hinsicht z.T. gar nicht mehr zwischen back-office- und front-line-Tätigkeiten. Um das gewünschte Mitarbeiterverhalten sicherzustellen, haben z.B. Hotelketten das Verhalten gegenüber dem Gast standardisiert. Die nachprüfbaren Normen werden allen Beschäftigten – ob back-office- oder front-line-Bereich – in Trainings vermittelt. Ähnliches gilt für die Begrüßung von Kunden an der Supermarktkasse durch die Kassenkräfte. Sicherlich ist die Komplexität dieser Anforderungen geringer einzuschätzen als bei Fachkräften, doch geht sie deutlich über antrainierte Grußformeln hinaus. Im Anforderungsprofil für ein Zimmermädchen kann sich das z.B. in Hotels mit überwiegend englischsprachigen Gästen in der Forderung nach Grundkenntnissen der englischen Sprache niederschlagen.

Bemerkenswert erscheint in diesem Zusammenhang der in einigen Fallstudienbetrieben formulierte Anspruch, dass auch von Beschäftigten auf Einfacharbeitsplätzen ein ganzheitliches Grundverständnis für Qualität verlangt werden kann, das über das eigene enge Tätigkeitsfeld hinausgeht und die eigene Arbeit als einen Beitrag zur Qualität der gesamten Dienstleistung begreift. Im Fall der Zimmerreinigungskräfte im Hotel betrifft das etwa den Zusammenhang zwischen dem sauberen Hotelzimmer, der Kundenzufriedenheit und -bindung und der wirtschaftlichen Entwicklung des Betriebes. Seinen konkreten Niederschlag findet dieser Anspruch darin, dass in Teamsitzungen über betriebliche Kennziffern des Betriebes berichtet wird, was in der Vergangenheit nicht der Fall war.

In allen Fallstudienbranchen erhöht die zunehmende Flexibilisierung der Arbeitsprozesse und das Bemühen um eine möglichst exakte Anpassung der Nachfrage an den Personaleinsatz die Anforderungen der Betriebe an die zeitliche Flexibilität der Arbeitskräfte, wobei es sich ohnehin schon um Wirtschaftsbereiche handelt, die über längere Betriebszeiten verfügen als andere Branchen. So sind in der Pflege an allen Wochentagen hauswirtschaftliche Leistungen zu erbringen, pflegerische Leistungen auch rund um die Uhr. Reinigungszeiten in der Gebäudereinigung sind den regulären Geschäftszeiten vor- oder nachgelagert, die Beherbergungsleistung in der Hotellerie wird den Gästen oft ganzjährig und an jedem Wochentag angeboten, im Handel müssen längere Betriebsöffnungszeiten abgedeckt werden. Hinzu kommen zum Teil recht hohe Flexibilitätsanforderungen. In der Hotellerie führen Auslastungsschwankungen zu Arbeit auf Abruf, die Arbeitsorganisation in der Pflege sieht üblicherweise einen ständigen Wechsel von Früh- und Spätdienst vor. Die Synchronisation von Arbeitsanfall und Arbeitszeiten fällt den Betrieben umso leichter, je höher die intern-numerische Flexibilität der Arbeitskräfte ist und je kurzfristiger Dienstplanänderungen vorgenommen werden können.

Neben der zeitlichen Flexibilität kann auch die räumliche Mobilität, d.h. die Erreichbarkeit des Arbeitsplatzes, im Stellenbesetzungsprozess eine Rolle spielen. Sehr frühe und sehr späte Arbeitszeiten können selbst in Großstädten mit guter ÖPNV-Infrastruktur mit den Betriebszeiten des öffentlichen Nahverkehrs kollidieren. Liegt der Betrieb ‚auf der grünen Wiese’ ist ein Führerschein bzw. ein eigenes Kraftfahrzeug quasi eine Einstellungsvoraussetzung, was sich aber angesichts der niedrigen Entlohnung als Engpassfaktor erweisen kann.

9.2 Unterschiede bei betrieblichen Personalrekrutierungsstrategien

Im Folgenden soll die Frage vertieft werden, wie Betriebe bei der Stellenbesetzung mit den genannten Anforderungen umgehen, wie sich also der Zugang zu diesen Tätigkeiten gestaltet. Denn vergleichbare Anforderungsprofile sind mit unterschiedlichen betrieblichen Beschäftigungspolitiken kompatibel, wie Köhler u.a. (2004a) in Abgrenzung zu früheren segmentationstheoretischen Konzepten hervorheben. Niveau und Art der erforderlichen Qualifikationen determinieren also nicht die Art der betrieblichen Personalrekrutierungsstrategien.

9.2.1 Externe und interne Suchwege

Betriebe können bei der Personalsuche auf interne und externe Suchwege zurückgreifen. Diese unterscheiden sich nach dem Grad ihrer öffentlichen Zugänglichkeit: Das eine Ende des Spektrums bilden Stellenannoncen und die öffentliche Arbeitsvermittlung, die prinzipiell allen potenziell interessierten Bewerber/innen offen stehen. Am anderen Ende des Spektrums steht hingegen die Suche über persönliche Kontakte, insbesondere über Empfehlungen der eigenen Beschäftigten. Aktuelle Untersuchungen zeigen, dass die öffentliche Arbeitsvermittlung weiterhin ein wichtiger Ansprechpartner für Betriebe bei der Suche nach un- und angelernten Arbeitskräften darstellt (vgl. DIHK 2002: 8; Bellmann u.a. 2004: 17). Daneben besitzen jedoch persönliche Kontakte oder „informelle Suchwege" erhebliches Gewicht und nehmen in den letzten Jahren über alle Qualifikationsebenen hinweg zu (vgl. Spitznagel/Vogler-Ludwig 2004; Kettner/Spitznagel 2005). Im Bereich der un- und angelernten Kräfte hat dieser Suchweg nach einer neueren Erhebung sogar die Bedeutung der Arbeitsagenturen bei der Vermittlung überholt. Insbesondere bei kleineren Betrieben rangiert dieser Suchweg deutlich vor der öffentlichen Arbeitsvermittlung (vgl. Bellmann u.a. 2004: 31; Leicht u.a. 2004: 124f.). Dies ist insofern besonders gravierend, als die Mehrzahl der Stellenangebote auf kleine und mittlere Betriebe entfällt: So wurden im Herbst 2003 nahezu 90% der Stellen von Betrieben mit unter 200 Beschäftigten angeboten (vgl. Spitznagel/Vogler-Ludwig 2004: 5).

Die Motive und Gründe für die Wahl der Rekrutierungswege lassen sich den Befragungen jedoch nur begrenzt entnehmen. Die Frage, warum Arbeitsagenturen im Bereich der Stellen für Anlerntätigkeiten gar nicht oder nachrangig eingeschaltet werden, ist in zweifacher Hinsicht relevant: Zum einen ist spätestens mit den Hartz-Reformen eine Umstellung des Paradigmas aktiver Arbeitsförderung zu konstatieren, das auf eine verstärke Integration Arbeitsloser in den ‚Jedermanns-Arbeitsmarkt' abzielt (vgl. Knuth 2004: 190). Auf welche Realität betrieblicher Rekrutierungsstrategien diese Strategie trifft und dadurch in ihrer Effektivität möglicherweise eingeschränkt wird, kann auf der Basis unserer Betriebsfallstudien erhellt werden. Zum anderen schränkt der Bedeutungsverlust der öffentlichen Arbeitsvermittlung deren Möglichkeit ein, über ihre ‚allokative Funktion', also über das bloße Ziel einer (beschleunigten) Besetzung von Arbeitsplätzen hinaus auch das Ziel einer Umverteilung von Arbeitslosigkeitsrisiken zugunsten bestimmter Zielgruppen wie gering Qualifizierten und Langzeitarbeitslosen zu verfolgen.

Soweit die untersuchten Betriebe sich externer Suchwege bedienen, beschränken sie sich auf das regionale Umfeld. Insbesondere drei externe Suchwege waren in den untersuchten Betrieben von Bedeutung: Inserate in lokalen oder regionalen Anzeigenblättern, öffentliche Aushänge in Läden und Lokalen in der Nähe der Arbeitsstätte oder im Geschäft (Handel) selbst sowie die Einschaltung von Vermittlungsinstitutionen.

Wenn Betriebe sich dazu entschließen, Vermittlungsinstitutionen einzuschalten, dann stehen ihnen mittlerweile deutlich mehr Alternativen zur Verfügung als in der Vergangenheit. Neben der öffentlichen Arbeitsvermittlung bieten – gerade im Bereich der einfachen Dienstleistungen – kommunale Beschäftigungsträger, Personal-Service-Agenturen oder auch gewerbliche Zeitarbeitsfirmen ihre Dienste an.

Das Angebot der öffentlichen Arbeitsvermittlung haben alle Fallstudienbetriebe – zumindest in der Vergangenheit – schon einmal genutzt. Gemessen an der Anzahl der Bewerbungen, die den Betrieben über die Arbeitsvermittlung zufließen, erfüllen die Arbeitsagenturen ihre Funktion gut, da hierdurch in der Regel viele Bewerber/innen auf das Stellenangebot aufmerksam gemacht werden. Kritischer bewerten die Betriebe demgegenüber die Selektions-Funktion: Häufig halten Betriebe eine zu hohe Zahl von Bewerber/innen für ungeeignet für die zu besetzende Stelle. Die Inanspruchnahme der öffentlichen Arbeitsvermittlung wurde aus diesem Grund von vielen Betrieben eingeschränkt, was allerdings nach den untersuchten Tätigkeitsbereichen variiert:

- In der Pflege nutzten die meisten beteiligten Pflegeeinrichtungen die Arbeitsagentur als Rekrutierungsweg für Pflegehilfskräfte. Für Arbeitsplätze im hauswirtschaftlichen Bereich wurde die Vorauswahl durch die Arbeitsagenturen jedoch oft als unzureichend wahrgenommen. In der Folge werden Arbeitsplätze im hauswirtschaftlichen Bereich überwiegend in Kooperation mit kommunalen Beschäftigungsträgern besetzt. Diese Lösung ist denkbar komfortabel, da häufig bereits eine gewisse Vorauswahl durch die Beschäftigungsträger erfolgt und damit nur ein geringer betrieblicher Aufwand entsteht. Das Risiko personeller Fehleinschätzungen im Personalauswahlverfahren ist dabei sehr begrenzt, da Mitarbeiter/innen von Beschäftigungsgesellschaften häufig zunächst längere unentgeltliche Praktika ableisten.
- In den untersuchten Betrieben aus der Hotelbranche wurde die öffentliche Arbeitsvermittlung für die Besetzung von Arbeitsplätzen im Housekeeping kaum noch genutzt. Wie die Fremdfirmen, auf die mittlerweile ein großer Teil der Arbeitsplätze im hauswirtschaftlichen Bereich übertragen wurde, bei der Stellenbesetzung vorgehen, konnte im Rahmen der Fallstudien nicht ermittelt werden.
- In der Gebäudereinigung nehmen nur noch die drei großen Betriebe mit über 500 Beschäftigten die Arbeitsvermittlung in Anspruch. Die übrigen Betriebe schätzen den Aufwand aufgrund der hohen Anzahl von Bewerbungen als zu hoch ein und bevorzugen hauptsächlich interne Rekrutierungswege. In den ostdeutschen Betrieben wird aus den gleichen Gründen wie in der Pflege in Einzelfällen auch auf nicht-gewerbliche Bildungs- und Beschäftigungsträger zurückgegriffen.

Uneinheitlich ist das Bild im Handel, wo einige Betriebe die Arbeitsagenturen als einen gleichberechtigten Weg unter anderen nutzen; in Ostdeutschland haben aber sogar die beiden großen Betriebe ihre Kooperation mit den Arbeitsagenturen eingeschränkt. Zwar hatten beide in der Vergangenheit positive Erfahrungen mit den örtlichen Arbeitsagenturen gesammelt und waren auch mit der Vorauswahl der Bewerber/innen zufrieden. Zum Befragungszeitpunkt war ein Unternehmen jedoch dazu übergegangen, Neueinstellungen nicht mehr selbst, sondern ausschließlich über ein Zeitarbeitsunternehmen abzuwickeln. Dies hat nicht nur Kostenvorteile, sondern ist auch eine Reaktion auf die unüberschaubare hohe Anzahl von Initiativbewerbungen, die allerdings nicht nur auf Veranlassung der Arbeitsagenturen bei dem Unternehmen eintrafen.

Diese Befunde unterstützen insgesamt die These eines Bedeutungsrückganges der Arbeitsagenturen bei der Vermittlung von Stellen für Einfacharbeitsplätze. Nach der aktuellen Studie von Leicht u.a. (2004: 125) haben sogar 81% der Betriebe in der Region Rhein-Neckar bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen keinen Kontakt mit der zuständigen Arbeitsagentur aufgenommen. Damit verfolgen Betriebe nicht primär das Ziel, bestimmte Personengruppen wie beispielsweise Langzeitarbeitslosen auszuschließen, sondern die Bewerberanzahl generell zu reduzieren. Selbst bei Nutzung externer Suchwege richtet sich das Bestreben der Betriebe also in unterschiedlichem Ausmaß darauf, den Grad der öffentlichen Zugänglichkeit zu reduzieren. Aus demselben Grund werden daher weitere externe Suchwege vermieden, die eine zu hohe Anzahl an Bewerbungen einbringen. Beispielsweise verzichteten die kleinen und mittleren Reinigungsbetriebe auch oftmals auf Inserate in Zeitungen und beschränkten sich allenfalls auf Aushänge in nahe zur Arbeitsstätte gelegenen Läden und Lokalen.

Der Unterschied zwischen der öffentlichen Arbeitsvermittlung und anderen externen Suchwegen besteht aber darin, dass die Erwartungen im Falle der Arbeitsagenturen höher sind und aus diesem Grund Unzufriedenheit mit ihren Leistungen entsteht: Aus Umfragen ist bekannt, dass Betriebe sich von einer Einschaltung der öffentlichen Arbeitsvermittlung vor allem eine Kosten- und Zeitersparnis versprechen (vgl. Dincher 1998). Angesichts der angespannten Arbeitsmarktsituation entstünde den Unternehmen jedoch nur dann eine Entlastung, wenn sich über den Weg der öffentlichen Arbeitsvermittlung der Kreis potenziell verfügbarer Bewerber/innen verringern ließe, indem die Vermittler/innen eine stärkere Vorauswahl träfen. Dies ist jedoch nach den Erfahrungen der Betriebe nur unzureichend der Fall. Die Gründe hierfür liegen sicherlich nicht einseitig auf Seiten der Arbeitsvermittlung: Aus anderen Studien ist bekannt, dass Betriebe den Arbeitsagenturen oftmals zu wenig spezifische Angaben zum Stellenprofil machen (vgl. Schmid u.a. 2002). Auch geht aus unseren Fallstudien hervor, dass den Betrieben zum Teil nicht bekannt ist, dass sie die Arbeitsagenturen anweisen können, ihr Angebot nicht in den ‚Virtuellen Arbeitsmarkt' der BA (früher: SIS) einzuspeisen, oder seit einiger Zeit dort anstelle der eigenen Kontaktadresse als Ansprechperson eine/n Vermittler/in der Agentur angeben können, die dann eine Vorauswahl trifft. Das Ergebnis aber bleibt unabhängig von der Frage nach den Gründen das Gleiche: Ein offenbar zunehmender Teil der Betriebe verfolgt bei der Personalsuche das Prinzip ‚Intern vor Extern': Auf externe Suchwege wie die Einschaltung der Arbeitsagenturen wird nur dann zurückgegriffen, wenn die internen Suchwege versagen. Diese sollen nun näher betrachtet werden.

Die Reichweite der internen Suchwege ist sehr unterschiedlich. Initiativbewerbungen stehen prinzipiell jedem offen und lassen sich daher nicht eindeutig den internen oder ‚informellen Suchwegen' zuordnen (vgl. Deeke 1991: 42). Gleichwohl erlaubt der stete Zufluss an Initiativbewerbungen den Betrieben, die Stellenausschreibungen einer nur begrenzten Öffentlichkeit zugänglich zu machen, indem sie diese Personen in einer eigenen Bewerberliste festhalten und bei Bedarf vor einer weiteren Ausdehnung ihrer Suchaktivitäten auf diese Listen zurückgreifen. Dieser Suchweg ist also weniger öffentlich zugänglich als etwa eine Zeitungsannonce und wird vermutlich aus diesem Grund in aktuellen Unternehmensbefragungen auch zu den „internen Suchwegen“ gezählt (vgl. Kettner/Spitznagel 2005: 5). Die meisten der von uns untersuchten Betriebe geben an, solche Listen zu führen.

Allerdings sind nach den Aussagen mancher Personalverantwortlicher Initiativbewerbungen im Wert gesunken, seit Arbeitslose verstärkt dazu angehalten werden, ihre Bemühungen um Arbeitsuche gegenüber den Arbeitsagenturen zu dokumentieren, indem sie Initiativbewerbungen an Firmen schicken – selbst wenn sich Bewerber/innen selber nicht für fachlich geeignet halten oder eigene Neigungen nicht unbedingt dafür sprechen. Aus Sicht einiger Personalverantwortlicher erfüllt die öffentliche Arbeitsvermittlung in diesen Fällen nicht mehr den Zweck einer Dienstleistung für personalsuchende Betriebe, sondern die Besetzungsprozesse werden instrumentalisiert, um die Verfügbarkeit von Leistungsempfänger/innen zu überprüfen. Inwieweit diese Einschätzung tatsächlich zutrifft, kann hier nicht Gegenstand sein. Wichtig ist festzuhalten, dass diese ‚Scheinbewerbungen' die Anzahl an Initiativbewerbungen zusätzlich erhöhen und im Extremfall Betriebe dazu veranlassen, die Personalsuche bei einfachen Arbeitskräften vollständig zu externalisieren, indem sie Zeitarbeitsfirmen beauftragen, wie es etwa bei einem ostdeutschen Versandhandelsunternehmen der Fall war. Allerdings dürfte dieser Weg nur dann beschritten werden, wenn dadurch nicht höhere laufende Personalkosten entstehen.

Weniger öffentlich zugänglich ist der klassische interne Suchweg über den Bekannten- und Verwandtenkreis der eigenen Beschäftigten. Dieser Weg wird von den Betrieben für alle untersuchten Tätigkeiten intensiv genutzt. Hier spielen die geringen Suchkosten eine große Rolle: Die Aufgabe der Informationsvermittlung und (Vor-)Selektion wird auf die Beschäftigten übertragen. Unsere Befunde aus den Fallstudien bestätigen dabei die Annahme von Kettler/Spitznagel (2005: 6), dass der insgesamt zunehmende Marktanteil dieses Suchwegs auf die anhaltende Konjunkturschwäche und hohe Arbeitslosigkeit zurückzuführen ist, weil über öffentlichere Wege zu viele Bewerbungen eingehen. Aus der Sicht einiger Personalverantwortlicher spricht aber auch der spezifische Nutzen dieses Suchwegs für ihn: Betriebe gehen davon aus, dass diese Bewerber/innen aufgrund der Schilderung der betrieblichen Arbeitssituation durch die eigenen Mitarbeiter/innen über eine realistische Einschätzung verfügen und daher besser als völlig betriebsfremde Bewerber/innen wissen, worauf sie sich einlassen. Insgesamt erweist sich dieser Suchweg aus Sicht der Betriebe funktional, verspricht also ausreichend gute Ergebnisse bei im Vergleich zu anderen Suchwegen eher geringen Kosten. Dies ist im Bereich der Un- und Angelernten Arbeitskräfte schon seit langem so (vgl. Deeke 1991), die hohe Arbeitslosigkeit bestärkt Betriebe aber in ihrer Orientierung am Prinzip ‚Intern vor Extern'.

Die Rekrutierung über den „erweiterten internen Arbeitsmarkt“ (Manwaring 1984; Windolf/Hohn 1984) weitet anders als im Falle einer Kontaktierung der öffentlichen Arbeitsvermittlung den Adressatenkreis auf die so genannte ‚stille Reserve’ aus und hat in unseren Fallstudienberufen zur Folge, dass ein deutlich höherer Anteil der Neueinstellten aus der ‚stillen Reserve’ kommt, also unmittelbar zuvor weder erwerbstätig war noch Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung bezog. Dieser Bias zugunsten der ‚stillen Reserve’ dürfte nicht zuletzt wegen der Erwerbsorientierung dieses Personenkreises von den Unternehmen durchaus erwünscht sein – gerade dort finden sich Personen, zu deren Erwerbsinteressen das geringe Arbeitszeitvolumen oder auch nur eine aushilfsweise Tätigkeit als Urlaubs- und Saisonvertretung passt. Darüber hinaus dürfte ein zweiter Grund ausschlaggebend sein, der mit dem ersten in hohem Maße verbunden ist, nämlich der hohe Frauenanteil in diesen Berufen. Da sich viele Frauen in der ‚stillen Reserve’ befinden, ist auch aus diesem Grund ein Rückgriff auf diesen Personenkreis nahe liegend.

Am wenigsten öffentlich ist schließlich ein dritter Suchweg, der ebenfalls eine bedeutende Rolle bei der Besetzung von Stellen spielt – nämlich die Rekrutierung von Personen, die dem Unternehmen bereits in früherer Zeit als Beschäftigte zur Verfügung standen. Dabei kann es sich um saisonale Aushilfen handeln, um Krankheits- und Urlaubsvertretungen, um ehemalige Beschäftigte, denen aufgrund von Auftragsverlusten gekündigt werden musste, oder aber um Personen, die derzeit einer geringfügigen Beschäftigung im Unternehmen nachgehen und deren Stundenvolumen nun aufgestockt wird. Dieser interne Suchweg kennzeichnet so genannte ‚interne Arbeitsmärkte’: Dabei werden offene Stellen vorrangig eigenen Beschäftigten vorbehalten, die dadurch einen betriebsinternen Aufstieg durchlaufen können. Allerdings trifft letzteres für die untersuchten Tätigkeiten nur begrenzt zu: Zum einen beinhaltet der Aufstieg keinen Positionswechsel, sondern lediglich ein höheres Stundenvolumen beziehungsweise eine dauerhafte Anstellung anstelle bloßer Aushilfstätigkeit. Zum anderen werden dabei auch ehemalige Beschäftigte herangezogen. Die betriebliche Logik, die der Wahl dieses Suchweges unterliegt, ist jedoch weitgehend gleich: Zum einen verursacht er ebenfalls wenig Suchkosten. Darüber hinaus konnten sich die Unternehmen aber, anders als bei Initiativbewerbungen oder auch Empfehlungen eigener Beschäftigter, bereits selber von der Eignung der Bewerber/in überzeugen, wobei hier offen bleibt, inwieweit sich Eignung auf fachliches und betriebsspezifisches Wissen, soziale Kompetenzen oder Arbeitsmotivation, Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit bezieht.

Wenn der Zugang zu Anlerntätigkeiten über diesen ‚internen Arbeitsmarkt’ erfolgt, stellt sich die Frage nach dem Zugang zu den Eintrittspositionen in diesen internen Arbeitsmarkt. Auf der Basis der Gespräche lassen sich hier nur begründete Vermutungen formulieren. Es liegt auf der Hand, dass im Falle der ehemaligen Beschäftigten und der aktuell geringfügig Beschäftigten die Rekrutierungswege dekkungsgleich mit den bereits beschriebenen sind – wobei für Minijobber/innen in besonders hohem Maße gelten dürfte, dass sich Personen aus dem näheren sozialen und räumlichen Umfeld bewerben und eingestellt werden; besonders ausgeprägt ist die räumliche Bindung aufgrund der geringen täglichen Arbeitszeiten in der Gebäudereinigung. Die Rekrutierung von Urlaubs- und Krankheitsvertretungen konzentriert sich schon aufgrund des unregelmäßigen, kurzfristig auftretenden und befristeten Bedarfs bislang vermutlich auf den ‚erweiterten internen Arbeitsmarkt’.

Als Konsequenzen für Stellensuchende lässt sich festhalten, dass im Falle der Rekrutierung über den erweiterten internen Arbeitsmarkt der Zugang zu offenen Stellen von ihrem ‚sozialen Kapital’ abhängt (vgl. Runia 2002). Die Rekrutierung über den internen Arbeitsmarkt in Form einer Stundenaufstockung für geringfügig Beschäftigte oder der dauerhaften Einstellung von Aushilfen oder ehemaligen Beschäftigten ist aus Sicht von Beschäftigten zweischneidig: Einerseits erlaubt sie ihnen, wenigstens mittelfristig ein Einkommen zu erzielen, mit dem sie (eher) ihren eigenen Unterhalt bestreiten können. Andererseits kommt der dadurch gebildete interne Arbeitsmarkt einer Schleuse gleich, die Beschäftige vor dem Zugang zu existenzsichernden Einkommen passieren müssen.

Bezüglich der öffentlichen Arbeitsvermittlung ist festzuhalten: Während bei Fachkräften der Weg über die Arbeitsagenturen für Unternehmen oftmals mit wenig Hoffnung besetzt ist, weil sich hierüber zu wenig qualifiziertes Personal finden lässt, ist es im Falle der Anlerntätigkeiten eher das Gegenteil der Fall. Hier wird der öffentlichen Arbeitsvermittlung vorgehalten, zu viele Bewerber und Bewerberinnen zu vermitteln, von denen zugleich ein hoher Anteil nicht geeignet sei und damit den Unternehmen unverhältnismäßig hohen Arbeitsaufwand verursache. Unternehmen erwarten von den Arbeitsagenturen offenbar eine stärkere Vorauswahl aus der großen Anzahl potentieller Bewerber/innen. Dies bedeutet aber gerade im Falle von Stellen für einfache Tätigkeiten einen verhältnismäßig hohen Zeitaufwand für die öffentliche Arbeitsvermittlung. Denn zum einen werden Stellen für Un- und Angelernte häufiger neu besetzt als Stellen für höhere Qualifikationsebenen – hierauf deuten die höheren Fluktuationsraten von gering Qualifizierten hin (s. Teil A). Der Aufwand pro Stelle (nicht: pro Stellenbesetzung) liegt damit höher als der Aufwand für höhere Qualifikationsebenen. Und zum anderen gibt es für diese Stellen in der Regel weniger überprüfbare formale Auswahlkriterien aufgrund der fehlenden Zertifizierung der benötigten Kompetenzen. Zusätzlich erschwert wird die Auswahl für öffentliche Arbeitsvermittlung, wenn weitere relativ einfach zu überprüfende Auswahlkriterien von den Unternehmen bei der Meldung der offenen Stelle gar nicht angegeben werden – etwa Führerschein, Führungszeugnis, zeitliche Flexibilität etc. – oder aufgrund des Diskriminierungsverbots auch gar nicht angegeben werden sollen (z.B. Kopftuch). Selbst wenn dies geschieht, bleibt ein Teil an Eigenschaften und Fähigkeiten, deren Überprüfung die Arbeitsagenturen viel Zeit kosten würde: Hierzu zählen soziale Kompetenzen, aber auch die oftmals bemängelte Arbeitsmotivation von Arbeitslosen. Wenn Arbeitsagenturen diese Arbeitsmotivation jedoch durch eine Instrumentalisierung von Besetzungsprozessen zu überprüfen versuchen, stößt dies auf die Kritik der Unternehmen (‚Scheinbewerbungen’) und hat nicht selten den Effekt, dass Unternehmen die Kooperation mit der Arbeitsvermittlung gänzlich einstellen – ein Bumerang-Effekt.

Kommen die Arbeitsagenturen den Erwartungen der Betriebe nach einer stärkeren Vorauswahl nach, so bedeutet dies unter der Bedingung hoher Arbeitslosigkeit paradoxerweise, dass ihr Aufwand für die Vermittlung von Bewerber/innen nicht sinkt, sondern eher steigt, weil sie mehr Zeit in die Überprüfung der Eignung jedes/r Arbeitslosen investieren müssten – bei weniger Arbeitslosen wäre der Aufwand hierfür geringer und würde zudem möglicherweise auch bereitwilliger von den Unternehmen selbst übernommen.

Um den zeitlichen Aufwand zu begrenzen und dennoch den Erwartungen der Betriebe gerecht zu werden, steht Arbeitsvermittlungen die Möglichkeit offen, weitere leicht überprüfbare Merkmale heranzuziehen, die sie als Indiz für fachliche Eignung und Arbeitsmotivation interpretieren, beispielsweise den Abschluss (irgend)einer Berufsausbildung, einschlägige Berufserfahrung oder eine geringe Arbeitslosigkeitsdauer. Diese Strategie, die auch als ‚creaming' bezeichnet wird, mündet jedoch in ein Dilemma: Kommen Arbeitsagenturen den Erwartungen von Betrieben auf diese Weise nach und handeln insofern im Sinne eines ‚modernen Dienstleisters' für die Betriebe, so geben sie das Ziel einer besonderen Unterstützung bestimmter Zielgruppen wie gering Qualifizierten und Langzeitarbeitslosen auf.[80]

Dass die ‚modernen Dienstleistungen am Arbeitsmarkt' auch dieses Ziel verfolgen sollen, kann kaum in Frage stehen. Zwar ist von anderen herausgearbeitet worden, dass die Orientierung auf eine Vermittlung von Personen ‚mit besonderen Vermittlungshemmnissen' in den Vorschlägen der Hartz-Kommission nur geringes Gewicht besitzt (vgl. Knuth 2005). Dennoch unterlag der Zusammenführung von Dienstleistungen der Bundesagentur für Arbeit und solchen kommunaler Träger ja die Idee, dass man dadurch gerade dieser Personengruppe aufeinander abgestimmte Hilfsangebote machen könne (vgl. Czommer/Schweer 2005). Eine bloße Strategie des Forderns scheint hier fehlzuschlagen: Unsere Untersuchung zeigt, dass die Bemühungen zur Aktivierung von bislang wenig aktiven Erwerbslosen – soweit sie diese lediglich dazu veranlassen, die Anzahl ihrer Bewerbungen zu erhöhen – nicht zur Integration führt. Darüber hinaus erweist sich dies für die Gesamtgruppe der Arbeitslosen eher als kontraproduktiv, da in der Folge Betriebe die Kooperation mit der Arbeitsagentur einstellen und damit auch solchen Bewerber/innen die Unterstützung entziehen, die über diesen Weg aus eigenen Stücken nach Beschäftigung suchen. Anstatt Erwerbslosen den Zugang zu solchen Tätigkeiten zu erleichtern, bewirkt diese Strategie also offenbar das Gegenteil: Sie erhöht bewerberseitig den Aufwand für die Suche nach offenen Stellen und die Herstellung von Kontakten zu den Betrieben.

Die auch auf Basis von Unternehmensbefragungen immer wieder vertretene Forderung nach einer besseren Vorauswahl von un- und angelernten Bewerber/innen durch die Arbeitsagenturen ist insofern leicht erhoben, aber nur schwer zu erfüllen. Konsequent umgesetzt, führt diese Forderung nicht nur zu einem übermäßig hohen Zeitaufwand sondern auch zu einer deutlichen Einschränkung des Ziels, Personen mit schlechteren Arbeitsmarktchancen zu reintegrieren. Unterhalb einer konsequenten Umsetzung bleibt Raum für Kompromisslösungen, die vermutlich bereits in der Vergangenheit von den Arbeitsagenturen praktiziert wurden, aber eben aus Sicht der Betriebe nur teilweise zufrieden stellend sein können.

80 In geringerem Maße trifft dies auch auf die andere Variante zu, also wenn die Arbeitsagenturen mittels zeitaufwändiger eigener Auswahlgespräche die Eignung und Motivation von Arbeitslosen nur testen und keine zusätzlichen Anstrengungen zu ihrer Reintegration unternehmen. Im Unterschied zur ersten Variante könnten dann aber zumindest theoretisch auch gering qualifizierte Langzeitarbeitslose ohne einschlägige Berufserfahrung in der Vorauswahl sein.

Als eine Schlussfolgerung für die öffentliche Arbeitsvermittlung lässt sich festhalten: Betriebliche Strategien richten sich angesichts der hohen Arbeitslosigkeit oftmals auf eine Verminderung des potentiell in Frage kommenden Bewerberkreises. Nur soweit die Arbeitsvermittlung dieses Ziel verfolgt, ist eine Kooperation für die Betriebe attraktiv. Erfüllt die Arbeitsvermittlung diese Erwartungen jedoch vollständig, so bietet sie im Vergleich zu anderen Suchwegen kaum Vorteile, sondern ist nur genauso funktional wie sie – oder anders formuliert: Dies leisten andere Rekrutierungswege genauso gut. Der spezifische Nutzen der Arbeitsagenturen aus gesellschaftlicher Sicht besteht hingegen in der Umverteilung von Arbeitslosigkeitsrisiken – dies leisten andere Rekrutierungswege vermutlich weniger gut. Um diesen Zweck zu erfüllen, müssen Arbeitsagenturen aber partiell den Betrieben entgegen kommen (solange die Kooperation freiwillig bleibt), sonst wenden sich diese von den Arbeitsagenturen ab. Insofern ist und bleibt die Lösung der Kompromiss – zwischen dem Ziel, eine gute Vorauswahl zu treffen, und dem Ziel, auch Personen mit Vermittlungshemmnissen zu fördern.

9.2.2 Auswahlprozesse

Auch für die Auswahlprozesse gilt, dass betriebliche Strategien für ein und dasselbe Anforderungsprofil sich prinzipiell unterscheiden können. Den Ergebnissen unserer Fallstudien zufolge betrifft dies vor allem zwei Dimensionen, auf die im Folgenden näher eingegangen wird:

- Wie und zu welchem Zeitpunkt werden die Bewerber/innen darauf überprüft, ob sie über die erforderlichen Eigenschaften und Fähigkeiten verfügen? (Selektion)

- Wo und wie werden die erforderlichen Kompetenzen erworben? In welchem Ausmaß werden diese Kompetenzen zum Zeitpunkt der Einstellung vorausgesetzt und in welchem Ausmaß investieren Betriebe selber in eine betriebsinterne Anlernphase? (Qualifizierung)

Bezüglich des ersten Aspektes stehen die Betriebe im Fall der Anlernqualifikationen zumindest theoretisch vor einem spezifischen Problem: Im Vergleich zum berufsfachlichen Segment sind Qualifizierungswege hier in geringerem Maße institutionalisiert und damit seltener über betriebliche Grenzen hinweg anerkannt und übertragbar. Betriebe müssen daher auf alternative Signale bei der Auswahl zurückgreifen. Zwar ist ein Teil der oben aufgeführten Anforderungen auch ohne Zertifikate leicht zu überprüfen, dies gilt jedoch nicht für alle. Hierin ist ein gewichtiger Grund dafür zu suchen, dass die Betriebe ihren Auswahlprozess auf die Zeit nach der Einstellung ausdehnen.

Standardisierte Auswahlverfahren, die im Fachkräftebereich verbreitet sind, kommen bei der Besetzung von ‚einfachen' Tätigkeiten kaum zum Einsatz. Doch kann auch keine Rede davon sein, dass auf eine Selektion völlig verzichtet wird, dass also jede/r eingestellt und die Auswahlentscheidung völlig in die Probezeit hinein verlagert wird.

Zu den leicht überprüfbaren Anforderungen zählen der optische Eindruck und die grundlegenden Deutschkenntnisse sowie Schrift- und Lesekompetenz, für manche Tätigkeiten spielen Teilzertifikate wie ein Gabelstaplerschein oder ein Führerschein eine Rolle. Schwieriger zu überprüfen sind die sozialen Kompetenzen sowie die individuelle Leistungsbereitschaft und -fähigkeit, aber auch weitere fachliche Kompetenzen, etwa die Beherrschung grundpflegerischer Aufgaben. Insbesondere für diese Anforderungen gilt, dass sich ihre Überprüfung in die Probezeit hinein verlängert. Aber auch vor der Einstellung bedienen sich die Betriebe verschiedener Instrumente, um Bewerber/innen daraufhin zu beurteilen:

- Signale: Zum einen ist dies die Nutzung von bestimmten Kriterien, die leicht überprüfbar sind und aus denen Betriebe die Eignung von Bewerber/innen ableiten. Dazu zählt die **Berufserfahrung** und/oder eine (auch fachfremde) **abgeschlossene Berufssausbildung**, die den Betrieben als Signal für unterschiedliche Aspekte dient: nicht nur als Ausweis bestimmter Eigenschaften wie Durchhaltevermögen, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, sondern auch als Ausweis übertragbarer fachlicher Kompetenzen und verwertbarer sozialer Kompetenzen. Weniger aufgeladen sind **schriftliche Bewerbungen**, die teilweise als Indiz für die Ernsthaftigkeit der Bewerbung interpretiert werden. Darüber hinaus scheint hier ein Gewöhnungseffekt am Werk zu sein. In etlichen Fällen wurde deutlich, dass sich die Erwartungshaltung von Betrieben zu ändern beginnt. Das vermehrte Aufkommen von schriftlichen Initiativbewerbungen und einschlägige Trainings führen dazu, dass die Messlatte in dieser Hinsicht höher gehängt wird. Schließlich werden **unstete Erwerbsverläufe** von einem Teil der Betriebe als Negativ-Signal gewertet.

- (Formalisierte) Verfahren: Bei der Besetzung ‚einfacher' Stellen ist ein wenig standardisiertes Auswahlverfahren die Regel, in dem den unmittelbaren Vorgesetzten oftmals entscheidende Bedeutung zukommt. Auch in Betrieben, in denen es eine eigene Personalabteilung gibt, nehmen Personalverantwortliche häufig nicht persönlich an Einstellungsinterviews teil. Die Kompetenz der direkten Vorgesetzten (Hausdamen, Objektleitung, Kassenaufsicht) wird als ausreichend angesehen, um die Eignung von Bewerber/innen zu überprüfen und eine Auswahlentscheidung zu treffen. Die Grundlage dafür bieten nicht Grundkenntnisse im Bereich der Eignungsdiagnostik, sondern „Berufserfahrung" und „Menschenkenntnis". Entsprechend häufig wurde als nicht unbedeutende Entscheidungshilfe die persönliche Intuition (ein Bauchgefühl) genannt. Hier blieb in den Gesprächen offen, welches Gewicht dies im Verhältnis zu den übrigen Kriterien besitzt und in welchem Ausmaß dabei auch persönliche Sympathien und weitere Kriterien eine Rolle spielen, die mit den Tätigkeitsanforderungen wenig zu tun haben. Aufgrund von Problemen bei der Auswahl geeigneter Personen mithilfe dieser wenig formalisierten Verfahren, was sich z.B. in einer recht hohen Fluktuation während der Probezeit äußerte, hat ein Handelsunternehmen ein stärker standardisiertes Auswahlverfahren eingeführt. Der Schwerpunkt des Verfahrens, das sich aus verschiedenen Gesprächen und einer Arbeitsprobe zusammensetzt, liegt dabei auf den Bereichen Arbeitsmotivation und sozialen Kompetenzen.

- Probearbeit: Diese ist ein beliebtes Auswahlinstrument in allen Branchen. Betriebe können die Arbeitsleistung dabei in einer Echtsituation überprüfen, zudem werten einige Betriebe die Bereitschaft von Bewerber/innen, auch unentgeltlich einen oder mehrere Tage zu arbeiten, als Indiz für die Ernsthaftigkeit der Bewerbung. Dabei schwankt der Umfang der Probearbeit erheblich: Von einem zweistündigen Kasseneinsatz in einem Handelsbetrieb bis zu Wochenendeinsätzen in einem Hotel oder mehrwöchigen Trainingsmaßnahmen der Arbeitsverwaltung haben wir ein breites Spektrum angetroffen – wobei letztere ja nicht nur der Selektion, sondern auch der Qualifizierung dienen und sich zumindest der Förderlogik nach auf Personen beschränken, die aufgrund geringer Arbeitsmarktnähe zusätzliche Phasen der Einarbeitung benötigen. Auch bei der kürzeren Probearbeit vermischen sich allerdings Selektion und Qualifizierung.

Betriebe bemühen sich also bei der Stellenbesetzung im Bereich von Anlernqualifikationen, auch schwer überprüfbare Kompetenzen wie Leistungsbereitschaft oder sozialen Kompetenzen bereits vor der Einstellung zu überprüfen. Da es die hohe strukturelle Arbeitslosigkeit erlaubt, wird dabei teilweise auch auf Instrumente zurückgegriffen, die den Ausschluss eines erheblichen Teils potentiell ebenfalls geeigneter Bewerber/innen zur Folge haben, etwa indem vorzugsweise Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung eingestellt werden. Nicht auszuschließen ist auch, dass dieses und weitere Signale zwar von Betrieben genutzt werden, ihre ursprüngliche Sinnzuschreibung jedoch verloren haben und mittlerweile hauptsächlich den Zweck erfüllen, die Vielzahl an Bewerbungen mithilfe irgendeines möglichst rationalen Kriteriums zu reduzieren.

An die Auswahl vor der Einstellung schließt sich die Auswahl während der Probezeit an. Mitarbeiter/innen in einfachen Tätigkeiten stehen hier nach Rastetter (1996: 220) unter einem nahezu gleichbleibend hohen Selektionsdruck. In den Fallstudien wurde der Selektionscharakter der Probezeit bestätigt, das Resultat ist aber nicht notwendigerweise ein schnelles Kommen und Gehen. Zwar haben die eigenen quantitativen Auswertungen eine hohe Fluktuationsrate in unseren Fallstudienberufen zum Ergebnis; nach Aussage der meisten Personalverantwortlicher in den von uns untersuchten Betrieben kommen bewerber- oder arbeitgeberseitige Kündigungen in der Probezeit jedoch nur vereinzelt vor. Dem standen allerdings zum Teil Aussagen von Betriebsräten und Beschäftigten gegenüber, die die Fluktuation in den ersten Wochen als hoch bezeichneten. Immerhin werden auch von den Gesprächspartner/innen, die die Fluktuation als niedrig einschätzen, die ersten Wochen als Phase bezeichnet, in der sich herausstellt, ob Beschäftigte den Anforderungen gewachsen sind. Zudem gaben mehrere Betriebe an, Einstellungen zunächst befristet vorzunehmen, weil die Probezeit für eine abschließende Beurteilung der Eignung nicht ausreiche.

Die Probezeit gibt nicht nur Raum zur Überprüfung bereits vorhandener Eigenschaften und Kompetenzen, sondern auch Raum zur Qualifizierung der Neueingestellten.

Der Umfang der betrieblichen Einarbeitung ist zunächst abhängig von der Dauer, die es zum Erlernen der tätigkeitsspezifischen Anforderungen bedarf. Dies ist zugleich das am weitesten verbreitete Hilfskriterium zur Abgrenzung von Einfachtätigkeiten. Wissenschaftliche wie auch politisch-praktische Definitionen von Einfachtätigkeiten setzen diese Dauer auf einen Zeitraum von wenigen Tagen bis einige Wochen an. So werden in der jüngeren segmentationstheoretisch angeleiteten Forschung ‚Jederperson-Qualifikationen’ als Qualifikationen definiert, die in einem Zeitraum von bis zu zwei Monaten erworben werden können (vgl. Köhler u.a. 2004b: 71). Eine kürzlich durchgeführte Unternehmensbefragung zu Einfacharbeitsplätzen definierte diese hingegen als „Arbeitsplätze, welche nur wenige Tage Anlernzeit erfordern und wozu keinerlei berufliche Ausbildung nötig ist bzw. die berufliche Ausbildung nicht benötigt wird“ (Leicht u.a. 2004: 67).

Unsere Fallstudien geben hier näheren Aufschluss darüber, inwieweit diese Definitionen auf so genannte einfache Dienstleistungsarbeit wie die von uns untersuchten Tätigkeiten passen. Für unangemessen halten wir zumindest die Bezeichnung ‚Jederperson-Qualifikationen', aber auch die Bezeichnung ‚einfache Tätigkeiten' – hiergegen verwahrten sich explizit selbst einige Gesprächspartner/innen aus den Unternehmen. Stattdessen soll im Folgenden von ‚Anlernqualifikationen' oder ‚Anlerntätigkeiten' gesprochen werden.

Wie viel Zeit zum Erwerb der von uns betrachteten Tätigkeiten benötigt wird und welcher Anteil hiervon auf die Phase der betrieblichen Einarbeitung entfällt, ist allerdings nicht auf den ersten Blick zu erkennen. Hier wurden Schwierigkeiten sichtbar, die mit dem Kriterium ‚Dauer des Erwerbs' verbunden sind. Dies hängt vor allem mit der spezifischen Art des Erwerbs zusammen: Die Tätigkeiten werden nicht außerhalb der Arbeitsprozesse in formalen Lehrgängen erlernt, sondern die Lernprozesse sind mehr oder weniger stark in die normalen Arbeitsabläufe integriert. Die verschiedenen Formen ‚informellen Lernens' haben gemeinsam, dass angesichts der Vermischung von produktiver Arbeit und Qualifizierung generell nur schwer zu quantifizieren ist, wie viel Zeit auf das Lernen entfällt (vgl. Kuwan u.a. 2003: 198). Die Vermischung von produktiver Arbeit und praktischer Einübung selbst ist dabei nicht einmal eine Besonderheit von Anlernqualifikationen: Sie nehmen auch in anerkannten Berufsausbildungen im Rahmen des dualen Systems erheblichen Raum ein. Jedoch gelten sie dort als Bestandteil der zwei- bis dreijährigen Ausbildung und werden durch diese institutionelle Rahmung als Qualifizierungszeit sichtbar, während dies im Falle von Anlernqualifikationen nicht der Fall ist.

Dies kam auch in den Fallstudien zum Ausdruck: Häufig wurden von den Betrieben erst auf Nachfrage über die Zeit hinaus, die für die reine Einweisung und Arbeitsanleitung durch Vorgesetzte oder Kollegen und Kolleginnen benötigt wird, weitere Zeiten angegeben, die bis zur vollständigen Beherrschung der übertragenen Aufgaben anfallen. Anstelle von ‚wenigen Stunden' oder ‚wenigen Tagen' kristallisierte sich in den Gesprächen oftmals heraus, dass die Bewältigung der übertragenen Aufgaben durchaus Kompetenzen erfordert, die über einen Zeitraum von mehreren Wochen erworben werden müssen; dies gilt selbst für die Innen- und Unterhaltsreinigung. Als erstes Ergebnis lässt sich also festhalten, dass sich die Dauer zum Erwerb von Anlernqualifikationen in den allerseltensten Fällen auf ‚wenige Tage' beschränken dürfte, selbst wenn Betriebe dies zunächst so angeben. An die von ihnen primär wahrgenommene Phase der ‚Einweisung' schließt sich aber zumeist eine weitere Phase an, in der sich Beschäftigte mit mehr oder weniger Unterstützung von Vorgesetzten oder Kolleg/innen die erforderlichen Kompetenzen praktisch aneignen – dies ist im Falle der Anlernqualifikationen nicht anders als im Falle von höheren Qualifikationen.

Nicht in jedem Fall ist mit dieser (vollständigen) betrieblichen Einarbeitungszeit aber die gesamte Dauer abgedeckt, die zum Erwerb der erforderlichen Kompetenzen benötigt wird. Dies gilt ebenfalls nicht nur für den berufsfachlichen Markt, für den eine Unternehmensbefragung jüngst ergab, dass in rund einem Drittel der Fälle, in denen Unternehmen auf eine Einarbeitung verzichteten, dies mit der bereits vorliegenden Qualifikation der neuen Mitarbeiter/innen begründet wird (vgl. Brussig 2004: 125).

Nach unseren Untersuchungsergebnissen lässt sich dies auch für Teilmärkte mit niedrigem Institutionalisierungsgrad beobachten: Auch bei Anlernqualifikationen ist die Dauer und Intensität der betrieblichen Einarbeitung abhängig von den mitgebrachten Kompetenzen der Bewerber/innen. Im Unterschied zu berufsfachlichen Märkten müssen diese Kompetenzen allerdings nicht formal zertifiziert sein, sondern können auch auf Berufserfahrungen beruhen. Über die Einarbeitung des einstellenden Betriebs hinaus sind also weitere Qualifikationszeiten zu berücksichtigen, die zeitlich vor der Einstellung liegen – wobei sich auch hier wieder das Problem stellt, dass sich die genaue Dauer angesichts der Vermischung von produktiver Arbeit und Qualifizierung nur schwer quantifizieren lässt.

Diejenigen Betriebe, die einschlägige Berufserfahrung zum Auswahlkriterium erheben oder zumindest als wünschenswert bezeichnen, sind sich des Vorteils dieser zusätzlichen Qualifizierungszeit offenbar bewusst. Insbesondere in der Pflege war dies häufig der Fall, aber auch für Kassiertätigkeiten im Handel oder für die Tätigkeit als Zimmermädchen im Hotelgewerbe wurde von einzelnen Betrieben gesteigerter Wert auf Berufserfahrung gelegt. Dass Betriebe fachliche Vorkenntnisse durchaus für notwendig oder wünschenswert halten, ist auch der Studie von Leicht u.a. (2004: 141) zu entnehmen, nach der 37% der befragten Unternehmen als Hemmnis bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen die mangelnde Qualifikation der Bewerber/innen angaben, 24% die mangelnde Arbeitserfahrung.

Anstelle oder zusätzlich zu Berufserfahrung verlangen einige Betriebe auch eine abgeschlossene (ggf. fachfremde) Berufsausbildung. Diese stellt keineswegs allein ein Indiz für Sekundärqualifikationen wie Zuverlässigkeit und Durchhaltevermögen dar, sondern gilt auch als Ausweis von verwertbaren sozialen Kompetenzen wie dem Umgang mit Kunden oder Patienten oder der Fähigkeit, selbständig zu arbeiten oder sich Zeiten eigenverantwortlich einzuteilen. Allerdings wird gerade anhand des Umgangs mit sozialen Kompetenzen deutlich, dass Qualifizierungszeiten zum Teil auch deshalb von Betrieben nicht als solche wahrgenommen werden, weil sie die damit verbundenen Fähigkeiten nicht als ‚erlernbare’ Kompetenzen einschätzen. Dies gilt auch für weitere Fähigkeiten wie Konzentrationsfähigkeit (Kassiertätigkeit) oder die Fähigkeit zur gleichzeitig schnellen und genauen Ausführung von Aufgaben (Warenverräumung, Reinigung). In mehreren Betrieben unterschiedlicher Branchen wurde von den Personalverantwortlichen zum Ausdruck gebracht, dass man diese Kompetenzen ‚einfach hat’ oder jedenfalls zum Stellenantritt haben muss. Implizit ist mit dieser Einschätzung die Auffassung verbunden, dass der eng gesteckte zeitliche Rahmen für die betriebliche Einarbeitung keinen Raum bietet, diese Kompetenzen im Betrieb zu erlernen; sie müssen bereits vorhanden sein und werden daher bei Stellenantritt so weit wie möglich überprüft.

Dies leitet über zur Frage des Zugangs zu den Tätigkeiten: Betriebe haben unter den gegenwärtigen Arbeitsmarktbedingungen keine Schwierigkeiten, genügend Personen zu finden, die innerhalb eines relativ kurzen Zeitraums von einigen Wochen die erforderlichen Kompetenzen am Arbeitsplatz erlernen können. Diese (aus Sicht der Betriebe) ‚gute’ Arbeitsmarktsituation bietet ihnen aber auch die Möglichkeit, die Einarbeitungszeiten zu reduzieren, falls dies aufgrund dünner Personaldecken und starkem Preiswettbewerb notwendig erscheint.

So stellt ein Hotel bevorzugt Personen mit Berufserfahrung ein, weil es sich die eigentlich notwendige Einarbeitungszeit von drei Monaten nicht leisten kann. Auch ohne die Verkürzung – dies wurde auch in den übrigen Branchen sichtbar – sind die von den Betrieben angesetzten Einarbeitungszeiten aber nicht unbedingt deckungsgleich mit der Zeit, die zum Erlernen der Fähigkeiten benötigt werden. Auch aus diesem Grund kommt es daher in der Probezeit zu Kündigungen. Besonders niedrig ist die betriebliche Konzessionsbereitschaft offenbar bei Fremdfirmenmitarbeitern und -mitarbeiterinnen. So wurde in einem Hotel von Seiten des Betriebsrates eingeräumt, dass diese Beschäftigten das Produktivitätsziel im eingeräumten Zeitraum gar nicht erreichen können. Die standardisierten Abläufe seien für Anfänger einfach zu komplex und die Standardreinigungszeit pro Zimmer zu gering. Die Folge ist ein überbetriebliches Job-Hopping, bis Fremdfirmenmitarbeiter/innen sich in mehreren (Kurz)Einsätzen soweit qualifiziert haben, dass sie einen längeren Einsatz durchstehen können. Beschäftigten, die die Probezeit nicht bestehen, mangelt es möglicherweise zudem nicht nur an Zeit, sondern auch an Anleitung, da die vollständige Einarbeitungsphase überwiegend aus Zeiten besteht, in denen die Beschäftigten sich die erforderlichen Kompetenzen eigenständig aneignen müssen. Die Fähigkeit hierzu ist jedoch sicherlich unterschiedlich ausgeprägt.

Zusammenfassend lässt sich festhalten:

- Für so genannte ‚einfache' Tätigkeiten ist eine betriebliche Einarbeitungsphase von mehreren Wochen die Regel, daher wäre der Ausdruck ‚Anlernqualifikationen' oder ‚Anlerntätigkeiten' eine präzisere Bezeichnung.

- Selbst bei vergleichbaren Qualifikationsprofilen unterscheiden sich betriebliche Auswahlprozesse bezüglich des Zeitpunktes der Selektion und des Ausmaßes betrieblicher Investitionen in die Qualifizierung der Neueingestellten. Beide Dimensionen sind nicht identisch: Auch Betriebe, die zum Zeitpunkt der Einstellung so viele Kompetenzen wie möglich ‚am Markt kaufen', also voraussetzen, können anschließend mehr oder weniger Wert auf qualifizierte Mitarbeiter/innen in Anlerntätigkeiten legen. Umgekehrt investieren Betriebe, die zum Zeitpunkt der Einstellung keine starke Selektion vornehmen („wir nehmen jede/n"), im Anschluss mehr oder weniger Zeit und Ressourcen für die Qualifizierung der Neueingestellten. Die Probezeit wird in unterschiedlicher Akzentuierung zur **Überprüfung** bereits vorhandener und zur **Vermittlung** neuer Kompetenzen genutzt.

- Zusätzlich oder alternativ sind weitere Qualifizierungszeiten im Rahmen früherer Berufstätigkeiten zu berücksichtigen und werden von den Betrieben zum Teil auch bewusst eingefordert. Insbesondere betrifft dies soziale Kompetenzen, die nur bedingt durch ‚Crashkurse' oder im Laufe der betrieblichen Einarbeitungszeiten erlernt werden können; sie erfordern eine längere Einübung, die die von den Betrieben angesetzte Einarbeitungszeit deutlich übersteigen. Aber auch weitere fachliche Kompetenzen werden von den Betrieben mal mehr, mal weniger am Markt gekauft, d.h. bei Stellenantritt vorausgesetzt. Einarbeitungszeiten und Qualifizierungszeiten sind also nicht unbedingt deckungsgleich.

- Aus beiden Gründen steht der Zugang zu diesen Tätigkeiten nicht jedem oder jeder offen. Dies liegt auf der Hand, wenn Berufserfahrungen vorausgesetzt werden; aber auch wenn dies nicht der Fall ist, wird es oftmals den Bewerber/innen überlassen, sich die Kompetenzen innerhalb des gesetzten Einarbeitungszeitraumes weitgehend eigenständig anzueignen. Wer dazu nicht in der Lage ist, muss mit Kündigung während der Probezeit rechnen.

9.3 Ungeeignete Lohn- und Arbeitszeiterwartungen als Stellenbesetzungsproblem?

Grundsätzlich können bei der Besetzung von einfachen Arbeitsplätzen ganz unterschiedliche Problemlagen eine Rolle spielen können: ein rein quantitativer Mangel an Bewerbungen, eine mangelnde Eignung der Bewerber/innen bezüglich der betrieblichen Anforderungen an fachliche Kenntnisse, soziale Kompetenzen und Persönlichkeitsmerkmale sowie hohe Ansprüche an die Flexibilität und Verfügbarkeit von Arbeitskräften in Abhängigkeit von den betrieblichen Erfordernissen.

Ein zentrales Ergebnis der Fallstudien ist, dass Bewerber/innen in ausreichender Anzahl zur Verfügung stehen, so dass die Fallstudienbetriebe in der Lage sind, ihre Einfacharbeitsplätze ohne längere Vakanzzeiten zu besetzen. Die Gründe dafür können unterschiedlich sein. Zum einen ist hier an das Überangebot an Bewerberinnen und Bewerbern zu erinnern, das von den Betrieben zum Teil oftmals schon als Problem erlebt wird. Die regionale Arbeitsmarktsituation, die von uns durch die Fallauswahl explizit berücksichtigt wurde, erwies sich als kaum relevant: Selbst in den Fallstudienbetrieben aus der westdeutschen Region mit vergleichsweise niedriger Arbeitslosigkeit blieben einfache Arbeitsplätze nicht unbesetzt. Darüber hinaus legen die Betriebe bei Bedarf ihrerseits eine gewisse Flexibilität im Umgang mit den ursprünglichen Anforderungen an den Tag. Bevor eine Stelle gar nicht besetzt werden kann, schrauben sie ihre Anforderungen herunter. Die gewünschten Kompetenzen sind oftmals kein ‚Muss’, sondern ein ‚Kann’, d.h. Betriebe stellen auch weniger qualifizierte Bewerber/innen ein, wenn diese eher verfügbar oder günstiger sind.

Wie ist dann zu erklären, dass in Umfragen regelmäßig ungeeignete Lohn- und Arbeitszeiterwartungen als Stellenbesetzungsprobleme bei einfachen Tätigkeiten benannt werden? Auch eine aktuelle Studie zum Umfang und zur Entwicklung von Einfacharbeit in der Region Rhein-Neckar identifiziert „ungeeignete Arbeitszeiterwartungen“ als Stellenbesetzungsproblem bei Einfacharbeitsplätzen. Für knapp die Hälfte (49%) der Betriebe ist dies ein „eher häufiges“ Hemmnis. Für die Branchen unserer Untersuchung ist dieses Hemmnis leicht überproportional bzw. in der Gebäudereinigung mit 64% deutlich überproportional häufig genannt worden (vgl. Leicht u.a. 2004: 144). Aus der Untersuchung geht jedoch nicht hervor, in welcher Form die Arbeitszeiterwartungen ungeeignet sind und welche Arbeitszeiterwartung die Arbeitgeber haben. Hierzu geben unsere Fallstudien einige neue oder zumindest bislang wenig beachtete Einsichten. In den ausgewählten Branchen ist Teilzeitbeschäftigung eine weit verbreitete Beschäftigungsform, auch der Anteil geringfügiger Beschäftigung ist überdurchschnittlich hoch und macht in der Gebäudereinigung sogar einen Anteil von über 50% der Beschäftigungsverhältnisse aus.

Auf der Basis unserer Fallstudienergebnisse lässt sich feststellen, dass die Arbeitszeiterwartungen der Betriebe und der Bewerber/innen insbesondere bezüglich des Stundenvolumens häufig nicht zusammenpassen. Während immer mehr Betriebe ein Stundenvolumen deutlich unterhalb der Grenze der Vollzeittätigkeit oder auch im Umfang einer geringfügigen Beschäftigung anbieten, suchen viele Bewerberinnen und Bewerber Stellen mit höherem Stundenumfang, die einen höheren Monatsverdienst versprechen. Vor allem in den vergleichsweise niedrig entlohnten ‚Einfachjobs' kann aufgrund des Stundenvolumens das erzielbare Einkommen so gering sein, dass es nicht zur individuellen Existenzsicherung ausreicht. Dies macht deutlich, dass zu hohe Lohnerwartungen tatsächlich ein Problem im Stellenbesetzungsprozess darstellen können, jedoch häufig in einem anderen Sinne als gemeinhin angenommen. Gründe aus Bewerbersicht, einen ‚Einfacharbeitsplatz' abzulehnen, basieren seltener auf den zu geringen Stundenlöhnen als vielmehr auf dem insgesamt zu geringen Gesamtverdienst, der ihnen angeboten wird.

Neben dem Umfang kann sich auch die Arbeitszeitgestaltung als Problem erweisen, allerdings vorrangig als Problem von Bewerber/innen – ein Stellenbesetzungsproblem resultiert daraus in den allerseltensten Fällen. Die Bereitschaft, an Wochenenden, in Schichtarbeit oder sehr früh am Morgen bzw. spät am Abend arbeiten zu können, gehört in jeweils unterschiedlichen Ausprägungen in allen Branchen zu den grundsätzlichen Einstellungsvoraussetzungen. Aus der kurzfristigen Personaleinsatzplanung können zudem sehr weitreichende Anforderungen an die zeitliche Verfügbarkeit der Bewerber/innen resultieren. Insbesondere für Teilzeitbeschäftigte mit deutlich reduzierter Stundenzahl oder auch geringfügig Beschäftigte geraten sehr weitreichende Ansprüche des Arbeitgebers an die zeitliche Verfügbarkeit und damit Einschränkungen der privaten Zeit in deutlichen Widerspruch zum erzielbaren Einkommen. Wechselnde Arbeitzeiten treten nicht nur innerhalb der Arbeitswoche, sondern z.T. auch von Tag zu Tag auf. Arbeitsformen wie ‚Arbeit auf Abruf' reduzieren den betrieblichen Planungsaufwand, wälzen Flexibilitätslasten aber einseitig auf die Beschäftigten ab. Es stellt sich hier die Frage, ob nicht langfristiger angelegte Strategien der Arbeitszeitgestaltung dazu beitragen könnten, die hohen Flexibilitätsanforderungen abzumildern und so die Arbeitsplätze für Bewerberinnen und Bewerber attraktiver zu machen.

Ein Arbeitsplatzangebot mit geringem Arbeitszeitvolumen bei hohen zeitlichen Flexibilitätserwartungen bevorzugt Personen, die ihre Existenzsicherung vorrangig aus anderen Quellen bestreiten können und zudem zeitlich flexibel sind. Für Personen, die aus dem Verdienst ihre Existenz bestreiten müssen, ist das erzielbare Einkommen wegen der geringen Stundenzahl zu gering; gleichzeitig erlauben die zeitlichen Flexibilitätsanforderungen nur schwer eine Kombination mit anderen Erwerbsmöglichkeiten.

Für Bewerberinnen mit betreuungsbedürftigen Kindern stellen weitreichende Anforderungen an die zeitliche Verfügbarkeit eine besondere Hürde dar. Selbst wenn sie es schaffen, die Kinderbetreuung eigenständig zu organisieren, scheint es keine Seltenheit zu sein, dass Betriebe ihnen geringere Flexibilität und höhere Ausfallzeiten unterstellen und sie daher von vorneherein nicht einstellen.[81] In den Fallstudien ist deutlich geworden, dass auf der betrieblichen Ebene Kompromisse in der Arbeitszeitgestaltung zugunsten von Mitarbeiterinnen mit betreuungsbedürftigen Kindern teilweise explizit ausgeschlossen werden, um die Gleichbehandlung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Abteilung nicht zu gefährden und Unruhe in die Teams hineinzutragen.

81 Eine aktuelle Studie zu den Beschäftigungschancen und -bedingungen allein erziehende Frauen zeigt, dass diese weit weniger in ihrer zeitlichen Flexibilität eingeschränkt sind, als ihnen seitens der Betriebe häufig unterstellt wird (vgl. Engelbrech/Jungkunst 2002: 287).

10 Schlussfolgerungen

Der qualitative Teil unserer Studie zielte vor allem darauf ab, einen differenzierten Einblick in die betrieblichen Anforderungen und Strategien bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen zu bieten. Damit sollte u.a. auch überprüft werden, inwieweit die in Teil 4 skizzierten mehr oder weniger pauschalen Annahmen über Einfacharbeitsplätze tatsächlich zutreffen – etwa, dass aufgrund der niedrigen Anforderungen solcher Tätigkeiten auch und insbesondere gering Qualifizierte hier Beschäftigung finden können. Verbreitet ist darüber hinaus auch die Einschätzung, dass auch in diesem Arbeitsmarktsegment Stellenbesetzungsprobleme bestehen, die vor allem auf zu geringe Arbeitsanreize von Transferleistungsbeziehenden zurückzuführen seien.

Dies war und ist auch ein zentraler Ausgangspunkt für die Forderung nach Einkommensbeihilfen („Kombilöhnen“), die die Bereitschaft von Arbeitslosen, einen gering entlohnten Arbeitsplatz anzunehmen, erhöhen sollen – etwa im Rahmen der Förderung nach dem Mainzer Modell, das im Rahmen des Bundesprogramms CAST zwischen 1999 und 2003 erprobt worden ist. In der Begründung zum ursprünglichen Konzept hieß es: „Durch den mangelnden Arbeitsanreiz haben die Unternehmen Probleme, Arbeitsplätze in den unteren Lohngruppen zu besetzen. Deshalb verschwinden immer mehr dieser Arbeitsplätze vom deutschen Arbeitsmarkt. Gerade für viele Langzeitarbeitslose sind derartige Einfachtätigkeiten jedoch die einzige Möglichkeit, im Arbeitsleben wieder Fuß zu fassen.“ (Ministerium für Arbeit, Soziales und Gesundheit Rheinland-Pfalz 2000: 4)

Im Rahmen der Evaluation des Mainzer Modells, die wir gemeinsam mit dem IAB und Dr. Bruno Kaltenborn durchgeführt haben, konnten bereits einige wichtige Hemmnisse, die eine größere Inanspruchnahme des Mainzer Modells verhindert haben, identifiziert werden: Dies betraf vor allem die zeitgleich laufenden Kontroversen über die Sinnhaftigkeit von Kombilöhnen insgesamt und Hemmnisse, die die Umsetzung durch die Arbeitsämter erschwert haben (z.B. komplizierte Förderregelungen, Konkurrenz zu anderen Instrumenten, ein turbulentes Umfeld durch den so genannten „Vermittlungsskandal“ und die Einrichtung der Hartz-Kommission in dessen Folge). Darüber hinaus gab es bereits damals Anzeichen dafür, dass eine der impliziten Grundannahmen des Konzeptes – zahlreiche offene Stellen im Niedriglohnbereich, für die aufgrund unzureichender finanzieller Arbeitsanreize keine oder zumindest nicht ausreichend Bewerber/innen zur Verfügung stehen – nicht zutreffend ist. Hierauf deutete hin, dass den Arbeitsämtern von Betrieben nur wenige offene Stellen gemeldet worden waren, die den Förderkriterien entsprachen (vgl. Kalina u.a. 2004: 59ff.). Eine genauere Analyse der Ursachen konnte jedoch im Rahmen der Evaluation nicht erfolgen.

Hieran hat unser Projekt angeknüpft, indem Stellenbesetzungsprozesse bei ‚einfachen’ Dienstleistungen genauer in den Blick genommen wurden. Auf der Basis unserer Betriebsfallstudien lassen sich nunmehr die Ursachen des geringen betrieblichen Interesses deutlich differenzierter analysieren. Im Folgenden wird dies verbunden mit Schlussfolgerungen, die Ansatzpunkte aufzeigen, wie die Förderung der Beschäftigung von gering Qualifizierten im Rahmen der Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktpolitik zielgerichteter und im Ergebnis möglicherweise auch erfolgreicher ausgestaltet werden könnte.

Bezogen auf die *Grundannahmen des Mainzer Modells und anderer vergleichbarer Konzepte zur Gewährung von Einkommensbeihilfen an Beschäftigte* ist festzuhalten:

- **Ein Mangel an Bewerbungen besteht nicht:** Dies ist ein wichtiges und in dieser Einhelligkeit auch überraschendes Ergebnis der Betriebsfallstudien: Keines der untersuchten Unternehmen ist tatsächlich mit einem Mangel an Bewerbungen für die untersuchten eher einfachen Tätigkeiten konfrontiert – im Gegenteil: Beklagt wird vielfach eine wahre „Bewerberflut". Dies ist umso erstaunlicher, als sich die untersuchten Tätigkeiten fast durchgängig durch eine niedrige Entlohnung und eher ungünstige Arbeitsbedingungen wie etwa hohe Anforderun-gen an die zeitliche Flexibilität und lange Betriebszeiten auszeichnen. Hinzu kommt – insbesondere bezogen auf Reinigungstätigkeiten in der Gebäudereinigung, in Hotels und im Bereich der Pflege – ein eher schlechtes gesellschaftliches ‚Image'.

- **Die Arbeitsagenturen werden als Rekrutierungsweg für einfache Tätigkeiten eher selten eingeschaltet:** Die meisten Fallstudienbetriebe rekrutieren das Personal für Arbeitsplätze mit eher niedrigen fachlichen Anforderungen und geringer Entlohnung überwiegend ohne Beteiligung der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Bevorzugt werden oft eher interne Suchwege über die eigene Belegschaft, vereinzelt auch über Beschäftigungsgesellschaften oder Zeitarbeitsagenturen. Begründet wird dies vor allem damit, dass hierdurch die Zahl der eingehenden Bewerbungen auf offene Stellen reduziert werden soll. Oft wird darüber hinaus auch die mangelnde Passgenauigkeit von Vermittlungsvorschlägen bemängelt. Im Ergebnis führt die Dominanz interner Suchwege dazu, dass Arbeitslose tendenziell geringere Chancen haben, überhaupt von diesen offenen Stellen zu erfahren. Dies könnte auch eine der Ursachen für das eher geringe betriebliche Interesse am Mainzer Modell gewesen sein. Zumindest in den von uns untersuchten Branchen stehen offenbar andere und von den Unternehmen als weniger aufwändig eingeschätzte Suchwege zur Verfügung. Dass dies auch auf andere Branchen zutrifft, belegt die Untersuchung von Leicht u.a. (2004: 123), die zum Ergebnis gekommen ist, dass insgesamt nur jeder sechste Betrieb bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen die Arbeitsagenturen einschaltet, während fast 45 % der Betriebe informelle Suchwege nutzen.

- **Einfacharbeitsplätze werden nicht durchgängig mit gering Qualifizierten besetzt:** Sowohl unsere statistischen Analysen als auch die qualitativen Ergebnisse verweisen darauf, dass ein nicht unerheblicher Teil der Arbeitsplätze ohne besondere fachliche Anforderungen mit formal Qualifizierten besetzt wird. Obwohl die Förderung nach dem Mainzer Modell – anders als beim SGI-Modell – nicht auf diese Gruppe beschränkt war, so wurde doch erwartet, dass insbesondere solche Arbeitslosen erreicht würden. Tatsächlich stellten gering Qualifizierte unter den Geförderten jedoch nur eine Minderheit und auch die im Konzept explizit angesprochenen Langzeitarbeitslosen waren nur in geringem Maße vertreten.Unsere Betriebsfallstudien zeigen, dass die teilweise hohen Anteile von formal qualifizierten Beschäftigten auf Einfacharbeitsplätzen unterschiedliche Ursachen haben können: Teils werden auch auf einfachen Arbeitsplätzen fachliche Anforderungen gestellt, die zu einer

Bevorzugung von Personen mit abgeschlossener Berufsausbildung führen. Und selbst wenn die fachlichen Anforderungen eher gering sind, werden teilweise trotzdem Bewerber/innen mit (einer ggf. fachfremden) Berufsausbildung bevorzugt eingestellt, weil dies in Ermangelung anderer eindeutiger und leicht überprüfbarer Signale als Beleg für Durchhaltevermögen oder soziale Kompetenzen gewertet wird.

Zusammengenommen sprechen diese Ergebnisse dafür, dass – auch vor dem Hintergrund der anhaltend hohen Arbeitslosigkeit – Betriebe kaum einen Mangel an Bewerbungen haben. Deren Zahl durch finanzielle Anreize zur Annahme einfacher, eher gering bezahlter Jobs weiter zu erhöhen, erscheint kaum sinnvoll. Hiervon nicht tangiert ist die zweite eher sozialpolitisch motivierte Zielsetzung, die mit dem Mainzer Modell ebenfalls verfolgt wurde: eine finanzielle Besserstellung von Haushalten mit niedrigen Arbeitseinkommen. In diesem Kontext ist jedoch ein weiteres Ergebnis unserer Untersuchung mit zu bedenken: In allen vier von uns untersuchten Dienstleistungsbranchen werden Vollzeitarbeitsplätze immer seltener. Stattdessen gewinnen Teilzeitarbeit und Minijobs zunehmend an Bedeutung. Das Problem besteht hier also nicht in erster Linie darin, dass relativ niedrige Stundenlöhne gezahlt werden, sondern dass das erzielbare monatliche Einkommen aufgrund kurzer Arbeitszeiten gering ist und oftmals nicht zur Bestreitung des Lebensunterhaltes ausreicht. Wenn dies nicht durch weitere Einkommensquellen wie z.B. das Erwerbseinkommen eines anderen Haushaltsmitglieds kompensiert werden kann, müssten Einkommensbeihilfen in solchen Fällen so hoch sein, dass insgesamt ein existenzsicherndes Einkommen gewährleistet ist.

Bezogen auf die *Vermittlungspraxis von Arbeitsagenturen und Job Centern und auf die Ausgestaltung arbeitsmarktpolitischer Hilfen insbesondere für gering Qualifizierte* legen unsere Ergebnisse folgende Schlussfolgerungen nahe:

- **Die Arbeitsagenturen und Job Center müssen neue Wege zu Betrieben erschließen, um häufiger an der Stellenbesetzung beteiligt zu werden:** Wie oben bereits ausgeführt, ist die Einschaltung der Arbeitsagenturen bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen generell eher selten. Dies hat nach Auskunft der Betriebe unterschiedliche Ursachen wie z.B. zu viele Bewerbungen, eher schlechte Erfahrungen aus der Vergangenheit bzw. umgekehrt eine Bevorzugung anderer Suchwege. Dies liegt auch daran, dass die Struktur der zu vergebenden Stellen mit oftmals hohen Anteilen von Teilzeitarbeit und Minijobs tendenziell auf andere Personengruppen als gemeldete Arbeitslose abzielt: An kurzen Arbeitszeiten sind eher Frauen mit Kindern, Studierende und Schüler/innen oder Personen interessiert, die zusätzlich zu einem Beschäftigungsverhältnis einen Nebenjob suchen. Gleichwohl scheinen die Potenziale für eine engere Kooperation zwischen Betrieben und öffentlicher Arbeitsvermittlung bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen keineswegs ausgeschöpft. Ein Ansatzpunkt könnte etwa eine verstärkte persönliche Kontaktaufnahme insbesondere zu kleineren und mittleren Betrieben sein, was in den neunziger Jahren im Rahmen der so genannten „Vermittlungsoffensive“ recht erfolgreich war.

- **Ungezielte Bewerbungen und Vermittlungsvorschläge schaden eher als dass sie nützen:** Arbeitslose werden zunehmend dazu angehalten, ihre Eigenaktivitäten zur Arbeitsuche durch eine Mindestanzahl von Bewerbungen zu dokumentieren. Dies hat aber in der Praxis teilweise unerwünschte Folgen – vor allem, wenn eine große Zahl von Bewerbungen Unternehmen dazu veranlasst, offene Stellen nicht mehr der Arbeitsagentur melden bzw. generell weniger öffentlich zu machen. Aus unserer Sicht könnte dies dafür sprechen, dass Arbeitsagenturen und Job Center Arbeitslosen eher eine gezieltere Strategie bei der Suche nach einer neuen Stelle empfehlen sollten – also etwa auf dem persönlichen Weg (auch über soziale Netzwerke) oder zumindest nach einer genaueren Recherche, ob überhaupt Stellen zu besetzen sind und welche Anforderungen hierbei gestellt werden. Ungezielte Vermittlungsvorschläge der Arbeitsagenturen und Job Center schaden nicht nur dem Image der öffentlichen Arbeitsvermittlung, sondern beeinträchtigen tendenziell auch die Chancen von Arbeitslosen, bei Einstellungen berücksichtigt zu werden oder überhaupt von offenen Stellen zu erfahren. Eine ‚passgenauere' Vermittlung, wie sie seit Jahren diskutiert wird, ist offenbar noch wichtiger als häufig angenommen, wenngleich die öffentliche Arbeitsvermittlung hierbei den Balanceakt zwischen einem ‚creaming' besonders leistungsfähiger Bewerber/innen und der besonderen Unterstützung von benachteiligten Arbeitslosen bewältigen muss.

- **Auch die Unternehmen können zu einem besseren Matching ihren Beitrag leisten:** Damit Vermittlungsprozesse erfolgreicher verlaufen, sind auch die Unternehmen selbst gefragt. Dies zeigen unsere Ergebnisse ebenso wie auch eine Untersuchung von konkreten Stellenbesetzungsprozessen in Hessen vor einigen Jahren (vgl. Schmid u.a. 2002): Gerade im Bereich von Einfacharbeitsplätzen können Unternehmen offenbar häufig nicht präzise definieren, welche Anforderungen sie an Bewerber/innen stellen, was auch daran liegen mag, dass Zertifikate oder eine spezielle Berufsausbildung oft nicht als zwingend erforderlich angesehen werden. Ohne eine genaue Kenntnis der tatsächlichen Arbeitsanforderungen fällt es der öffentlichen Arbeitsvermittlung jedoch schwer, passende Bewerber/innen auszuwählen. Hier wären möglicherweise Kurzprofile hilfreich, in denen Unternehmen präziser konkretisieren könnten (und müssten), welche Anforderungen die zu besetzende Stelle wirklich beinhaltet. Die hessische Untersuchung hat zusätzlich auch ergeben, dass Unternehmen eher selten Rückmeldungen an die Arbeitsvermittlung geben, ob eine Stelle noch zu besetzen ist und aus welchen Gründen vorgeschlagene Bewerber/innen nicht geeignet erschienen. Eine bessere Kommunikation könnte dazu beitragen, den Matching-Prozess effizienter und erfolgreicher zu gestalten.

- **Teilqualifikationen und Berufserfahrungen sollten besser dokumentiert werden:** Viele Unternehmen legen auch bei der Besetzung einfacher Stellen durchaus Wert auf eine abgeschlossene Berufsausbildung oder zumindest einschlägige Berufserfahrungen. Teilweise wären die für die ausgeübte Tätigkeit tatsächlich benötigten Kenntnisse auch im Rahmen der betrieblichen Einarbeitung vermittelbar. Eine Berufsausbildung wird jedoch in Ermangelung anderer verlässlicher Signale von einem Teil der Betriebe auch als Auswahlkriterium genutzt, um vorab die Eignung von Bewerber/innen besser abschätzen zu können. Dies führt nicht selten zum grundsätzlichen Ausschluss formal gering Qualifizierter, obwohl sie ggf. die Anforderungen der betreffenden Stelle tatsächlich doch erfüllen könnten. Dies spricht dafür, dass die Arbeitsvermittler/innen bei der Beratung von Arbeitslosen und bei der Erstellung von Eingliederungsvereinbarungen stärker darauf achten sollten, über welche Erfahrungen und Kompetenzen unterhalb einer abgeschlossenen Berufsausbildung die Betreffenden verfügen, die bei Bewerbungen hilfreich sein könnten. Anzustreben wäre in diesem Zusammenhang auch, solche Erfahrungen und Kompetenzen generell besser zu dokumentieren – etwa durch Zertifikate für Teilqualifikationen (vgl. Hövels 2000), aber auch dadurch, dass Arbeitgeber auch bei Einfachtätigkeiten Arbeitszeugnisse ausstellen, was in der Praxis nicht durchgängig der Fall zu sein scheint.

- **Anforderungen an Schlüsselqualifikationen und personenbezogene Merkmale sollten bei der Integration stärker berücksichtigt werden:** In Übereinstimmung mit anderen Studien zeigen unsere Ergebnisse, dass je nach Tätigkeitsfeld und Betrieb bei der Stellenbesetzung Anforderungen an weitere Kompetenzen, Sekundärtugenden (Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Motivation) und personenbezogene Merkmale (z.B. das äußere Erscheinungsbild) gestellt werden. Ohne solche Grundvoraussetzungen haben Bewerber/innen auch bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen kaum eine Chance. Solche Aspekte sollten z.B. bei der Erstellung individueller Eingliederungsvereinbarungen stärker thematisiert werden. Erfahrungen aus einem Modellprojekt der Stadt Köln zeigen, dass Integrationsprobleme mitunter auch mittels völlig anderer Instrumente überwunden werden können: Wenn eine Stellenbesetzung allein aus Mobilitätsgründen scheitert, kann eine finanzielle Unterstützung beim Erwerb des Führerscheins und/oder bei der Anschaffung eines gebrauchten PKW Abhilfe schaffen. Manchmal hilft auch schon ein kleiner Zuschuss für die Anschaffung neuer Kleidung oder einen Friseurbesuch (vgl. ausführlicher Czommer/Weinkopf 2002).

- **Niedrigschwellige Einstiegsmöglichkeiten in die betriebliche Praxis können die Eingliederung fördern:** Manche Unternehmen rekrutieren bevorzugt aus dem Kreis von Bewerber/innen, die sie zuvor im Rahmen von Praktika oder als Zeitarbeitskräfte bereits „erprobt“ und kennengelernt haben. Dies stützt die Annahme, die ja auch dem Konzept der Personal-Service-Agenturen zugrunde liegt, dass solche Einsätze durchaus zu ‚Klebeeffekten’ führen können. Allerdings spricht einiges dafür, solche Instrumente ‚wohldosiert’ einzusetzen. Bei geringen Anforderungen und einer nur kurzen betrieblichen Einarbeitungszeit kann eine breite Verfügbarkeit sehr billiger oder sogar kostenloser Arbeitskräfte im Extremfall dazu führen, dass Betriebe auf eigene reguläre Einstellungen in diesen Bereichen zugunsten eines dauerhaften Rückgriffs auf billigere Alternativen verzichten (vgl. Weinkopf 2004). Dies dürfte auch die aktuell heftig diskutierten Zusatzjobs betreffen, die allerdings nicht Gegenstand unserer Untersuchung waren.

- **Häufige Jobwechsel und ‚unstete’ Erwerbsverläufe werden seitens der Betriebe als Signal für eine Unzuverlässigkeit von Bewerber/innen gewertet:** Einige Fallstudienunternehmen betonten, dass ‚unstete’ Erwerbsverläufe und häufige Jobwechsel für sie ein Negativsignal seien, das zum Ausschluss der betreffenden Bewerber/innen führe (zumindest, wenn Alternativen zur Verfügung stehen). Hieraus eine klare Empfehlung abzuleiten, erscheint schwierig, da der ‚Glättung’ solcher Berufsbiographien ja enge Grenzen gesetzt sind. Möglicherweise wäre bei Bewerbungstrainings noch gezielter darauf zu achten, Lücken oder Berufswechsel besser zu begründen oder nachvollziehbar zu machen. Zudem könnte dieses Ergebnis jedoch auch darauf verweisen, dass sich die erheblich gestiegenen Anforderungen an Arbeitslose, auch unterwertige und kurzfristige Arbeitsangebote anzunehmen, bezogen auf den weiteren Erwerbsverlauf nicht unbedingt positiv auswirken. Das IAB hat kürzlich nachgewiesen, dass die Chancen auf eine erfolgreiche Aufwärtsmobilität aus ‚schlechten’ Jobs heraus in den vergangenen Jahren eher gesunken sind (vgl. Rhein u.a. 2005). In diesem Kontext besteht nach unserer Einschätzung zweifellos noch erheblicher Forschungsbedarf. Es wäre z.B. genauer zu untersuchen, inwiefern begleitende Maßnahmen und Angebote z.B. zur Qualifizierung dazu beitragen können, dass prekäre und schlecht bezahlte Jobs nicht zur Sackgasse werden.

Zuletzt wollen wir noch ein weiteres wichtiges Ergebnis unserer Untersuchung herausstellen, das weit über die Handlungsspielräume der Arbeitsvermittlung hinausweist und nachdrücklich unterstreicht, wie wichtig der angekündigte Ausbau von Kinderbetreuungsangeboten, Ganztagsschulen etc. ist – auch und ggf. sogar in besonderer Weise, wenn es darum geht, die Beschäftigungschancen von gering Qualifizierten zu verbessern: Nahezu in allen Unter-

nehmen und in fast jeder der zahlreichen ‚einfachen' Tätigkeiten, die wir im Rahmen unserer Studie genauer untersucht haben, spielen hohe Anforderungen an die zeitliche Flexibilität der Beschäftigten eine große Rolle. Je nach Tätigkeit wird eine uneingeschränkte Verfügbarkeit von früh morgens bis in die Nacht (Versandhandel, stationäre Pflege, teilweise auch in der Gebäudereinigung) oder an sechs Tagen in der Woche zu den üblichen Ladenöffnungszeiten (im Handel) erwartet. Bewerber/innen, die diese Anforderung nicht (gänzlich) erfüllen, werden häufig grundsätzlich nicht eingestellt. In der Studie zum Umfang und Entwicklung von Einfacharbeit in der Region Rhein-Neckar von Leicht u.a. (2004: 141ff.) werden solche Besetzungshemmnisse als „ungeeignete Arbeitszeiterwartungen" bezeichnet. Für knapp die Hälfte (49%) der Betriebe ist dies ein „eher häufiges" Hemmnis.

In diesem Kontext stellt sich nach unserer Einschätzung jedoch die Frage, ob die betrieblichen Erwartungen an die zeitliche Flexibilität nicht auch teilweise überzogen sind. Insbesondere für Teilzeitbeschäftigung mit deutlich reduzierter Stundenzahl oder auch bei geringfügiger Beschäftigung erscheint fraglich, ob ein Betrieb ein totale zeitliche Flexibilität der Beschäftigten erwarten kann. Handelt es sich bei Stellenbesetzungsproblemen aus diesen Gründen tatsächlich um ein allein den Arbeitsuchenden anzulastendes Hemmnis, wie es die Bezeichnung „ungeeignete Arbeitszeiterwartungen" suggeriert? Haben nicht auch Betriebe teilweise unangemessene Erwartungen? Dies gilt umso mehr, als es durchaus personalpolitische Alternativen gibt: Manche Unternehmen lösen das Problem, indem sie Arbeitskräfte mit unterschiedlichen zeitlichen Präferenzen und Restriktionen einstellen.

Hohe Anforderungen an die zeitliche Flexibilität können insbesondere Bewerber/innen mit kleineren Kindern nur erfüllen, wenn sie eine hochflexible Kinderbetreuung haben, was mit institutionellen Angeboten, aber auch mit Tagesmüttern oder selbst mit Verwandten kaum zu gewährleisten ist. Mehr Betreuungsangebote für Kleinkinder und an den Schulen sind hier ein Schritt in die richtige Richtung, aber eben nur ein Schritt. Große Bedeutung haben in diesem Kontext auch flexible ‚Notfall'-Angebote, die kurzfristig einspringen können, wenn die eigentliche Betreuungslösung nicht genutzt werden kann (z.B. wenn die Betreuungsperson wegen Krankheit ausfällt). Entsprechende verlässliche Vertretungsangebote sind bislang noch sehr rar, obwohl sie insbesondere für allein erziehende Mütter, die bundesweit inzwischen etwa 20 % aller Frauen mit Kindern stellen, besonders wichtig wären. Offenbar bestehen gerade bezogen auf diese Gruppe in den Unternehmen massive Vorbehalte.[82] Hierbei scheint auch eine Rolle zu spielen, dass allein Erziehenden eine besonders eingeschränkte zeitliche Flexibilität zugeschrieben wird, obwohl – wie eine Untersuchung des IAB nachgewiesen hat – allein Erziehende tatsächlich deutlich häufiger als andere Frauen mit Kindern abends, nachts, am Wochenende oder in Schichtarbeit arbeiten (vgl. Engelbrech/Jungkunst 2002).

82 In der Unternehmensbefragung von. Strotmann/Volkert (2002: 23) nannten die Unternehmen auf die Frage, welche Personengruppen sie „bestimmt nicht" einstellen würden, allein erziehende Bewerber/innen für Teilzeitstellen (35,2%) fast ebenso häufig wie ehemalige Häftlinge (37,2%)!

11 Gesamtfazit

Es ist weitgehend unumstritten, dass gering Qualifizierte tendenziell die Verlierer/innen des Strukturwandels sind. Die Bedeutung einfacher Tätigkeiten im Beschäftigungssystem geht immer mehr zurück mit der Folge, dass die Arbeitslosenquoten gering Qualifizierter weit über der Quote von Personen mit Berufsausbildung liegen. Kontrovers diskutiert wird hingegen, ob – und wenn ja: welche – Möglichkeiten bestehen, um die Beschäftigungschancen dieser Gruppe zu verbessern. In der politischen und wissenschaftlichen Debatte spielt dabei die Förderung von Einfacharbeitsplätzen mit eher niedriger Entlohnung eine wichtige Rolle. Sowohl die Diagnose des Problems als auch die Suche nach Lösungsmöglichkeiten kranken jedoch daran, dass häufig – auch mangels aktueller empirischer Untersuchungen – recht pauschal argumentiert wird. Unsere Studie zielte darauf ab, diese Lücke ein Stück weit zu schließen: durch differenziertere Analysen der Beschäftigungsentwicklung von formal gering Qualifizierten anhand verfügbarer Daten einerseits und durch Betriebsfallstudien, die einen besseren Einblick in die tatsächliche Vorgehensweise von Unternehmen bei der Besetzung von Einfacharbeitsplätzen bieten, andererseits.

Unsere Ergebnisse zeigen, dass die Realität wesentlich komplexer ist als häufig angenommen. Gering Qualifizierte sind keine homogene Gruppe, die sich quasi wie auf einer Einbahnstrasse aus dem Beschäftigungssystem heraus in die Arbeitslosigkeit bewegt. Auch in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit ist der Arbeitsmarkt durch dynamische Prozesse gekennzeichnet. Beschäftigungsverhältnisse werden beendet und ebenso werden wieder neue Beschäftigungsverhältnisse begonnen. Im Segment der eher einfachen Tätigkeiten ist die Fluktuation sogar überdurchschnittlich hoch. Es werden also ständig Neueinstellungen vorgenommen, von denen auch gering Qualifizierte profitieren können. Auch der Beschäftigungsumfang ist nicht einheitlich rückläufig, nicht in jeder Branche gehen Beschäftigungsmöglichkeiten für gering Qualifizierte verloren. Unsere quantitative Analyse hat gezeigt, dass es trotz des generellen Rückgangs von Tätigkeiten mit niedrigen Qualifikationsanforderungen in den vergangenen Jahren auch Wirtschaftszweige gab, in denen die Zahl gering qualifizierter Beschäftigter deutlich gestiegen ist. Dies betrifft z.B. die unternehmensnahen Dienstleistungen, in denen sich die Beschäftigung von gering Qualifizierten seit 1980 mehr als verdoppelt hat. Zwischen 1999 und 2002 ist die Zahl gering qualifizierter Arbeitskräfte auch bei Infrastruktur- und Transportdienstleistungen sowie bei den haushalts- und personenbezogenen Dienstleistungen gestiegen. Ob dieser Anstieg auf eine Zunahme von Teilzeitarbeit zurückgeht oder auf eine Verlagerung von Arbeitsplätzen zwischen Wirtschaftszweigen – etwa durch die Auslagerung von Reinigungstätigkeiten aus dem öffentlichen Dienst in die private Gebäudereinigung – oder aber in diesen Tätigkeiten tatsächlich zusätzliche Beschäftigung entsteht, ist den Daten nicht ohne weiteres zu entnehmen. Festzuhalten ist aber, dass bestimmte Wirtschaftszweige und Tätigkeiten gegen den Gesamttrend anhaltend hohe oder sogar steigende Beschäftigungsmöglichkeiten für gering Qualifizierte bieten, selbst wenn sie den Rückgang in anderen Wirtschaftszweigen nicht vollständig auffangen können.

Denn in anderen Wirtschaftszweigen und Tätigkeitsbereichen haben gering Qualifizierte erhebliche Beschäftigungsrückgänge zu verzeichnen – auch zugunsten formal qualifizierter Personen. Mögliche Ursachen für diesen Befund aus den quantitativen Analysen haben die Ergebnisse unserer Betriebsfallstudien aufgezeigt: In manchen Branchen und Tätigkeiten liegt dies daran, dass die Anforderungen an Bewerber/innen offenbar differenzierter und höher sind, als dies häufig angenommen wird. Und selbst für Tätigkeiten, die nach wie vor eher niedrige Anforderungen stellen, stellen Betriebe teilweise bevorzugt formal Qualifizierte ein – mitunter schlicht aus Ermangelung anderer Signale, um die Eignung von Bewerber/innen vorab einzuschätzen zu können.

Von welchen Faktoren es abhängt, wer aus der sehr heterogenen Gruppe der gering Qualifizierten vergleichsweise gute Beschäftigungschancen hat, lässt sich mit den hier verwendeten Datensätzen nur begrenzt beantworten. So stößt z.B. eine Analyse, welche Personengruppen in den identifizierten Wachstumsbereichen der Beschäftigung von gering Qualifizierten tatsächlich zum Zuge gekommen sind, schnell an die Grenzen der Fallzahlen. Unsere qualitative Untersuchung von Stellenbesetzungsprozessen in Unternehmen verweist zudem darauf, dass Einstellungschancen von einer Vielzahl von Faktoren beeinflusst werden, die über statistisch erfasste Merkmale wie Alter, Geschlecht und Nationalität hinausgehen. Vielmehr spielen z.B. soziale Kompetenzen, persönliche Merkmale wie etwa das äußere Erscheinungsbild und auch eine flexible zeitliche Verfügbarkeit der Bewerber/innen eine wichtige Rolle.

Wir haben im vorangegangenen Teil 10 auf der Basis der Ergebnisse unserer Betriebsfallstudien eine Reihe von Ansatzpunkten aufgezeigt, wie die Förderung der Beschäftigung von gering Qualifizierten im Rahmen der Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktpolitik verbessert werden könnte. Die Reichweite solcher Strategien sollte jedoch nicht überschätzt werden; sie kann im Einzelfall erfolgreich sein, aber eine Trendumkehr ist hierdurch nicht zu erzielen.

Insgesamt ist trotz der aktuellen Beschäftigungszuwächse in einigen Branchen und Berufen kaum damit zu rechnen, dass sich die Beschäftigungsperspektiven von gering Qualifizierten in Zukunft deutlich spürbar verbessern werden. Arbeitsplätze mit wirklich sehr geringen Anforderungen werden, wie unsere qualitativen Ergebnisse deutlich gezeigt haben, immer seltener angeboten. Und es erscheint auch überaus fraglich, ob sich dieser Trend durch politische Maßnahmen wie Kombilöhne, Einstiegsgeld o.ä. aufhalten lässt.

Ein grundlegendes Problem für die Beschäftigungsperspektiven gering Qualifizierter besteht offenbar darin, dass sie selbst auf Arbeitsplätzen mit niedriger Entlohnung und eher ungünstigen Arbeitsbedingungen mit Personen konkurrieren, die eine abgeschlossene Berufsausbildung haben. Eine Verbesserung der Arbeitsmarktchancen von gering Qualifizierten dürfte demzufolge am ehesten erreichbar sein, wenn es gelänge, die Beschäftigung insgesamt – also auf allen Qualifikationsebenen – deutlich zu steigern. Durch mehr Arbeitsplätze für qualifiziertere Beschäftigte könnte die Verdrängung gering Qualifizierter auf Arbeitsplätzen mit eher niedrigen Anforderungen verringert werden. Angesichts der sich ausdifferenzierenden und tendenziell steigenden Anforderungen auch bei Einfacharbeitsplätzen müsste dies jedoch mit Maßnahmen zur Verbesserung ihrer Beschäftigungsfähigkeit flankiert werden.

Wirksame beschäftigungsfördernde Maßnahmen dürfen sich nicht auf einzelne Problemgruppen des Arbeitsmarktes konzentrieren, sondern müssen umfassender angelegt und mit anderen Politikbereichen verzahnt werden. Eine besondere Rolle spielt hierbei der Bildungspolitik insgesamt, die die Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik flankieren und unterstützen sollte. Eine besondere Herausforderung besteht nach unserer Einschätzung darin, den seit Anfang der neunziger Jahre erkennbaren Trend, dass der Anteil gering Qualifizierter in den jüngeren Altersgruppen wieder steigt (vgl. Reinberg 2003: 20), umzukehren.

Literaturverzeichnis

Alcorso, Caroline (2004):
Labour process requirements and labour market divisions: The experience of migrant workers in the hotel and IT industries. Paper presented on the 25th Conference of the International Working Party on Labour Market Segmentation. Brisbane, 22-24 July.

Allegro, Sander M. (2001):
HOTREC/EFFAT – Studie über die mittelfristigen Trends im Gastgewerbesektor und ihre Auswirkungen auf Unternehmen und den Arbeitsmarkt. http://www.hotrec.org/areas/social [Zugriff: 11.04.2005].

Alt, Jörg (2003):
Leben in der Schattenwelt. Problemkomplex „illegale” Migration. Karlsruhe: von Loeper.

Baethge, Martin / Grimm, Andrea / Oberbeck, Herbert (1992):
Neue arbeits- und personalpolitische Konzepte im Groß- und Einzelhandel. In: Baethge, Martin / Oberbeck, Herbert (Hrsg.): Personalentwicklung im Handel. Frankfurt/New York: Campus: 11-107.

Barthelme, Gerlinde / Zimber, Andreas (2002):
Die Arbeitssituation des Pflegepersonals in ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen: Ausgewählte Ergebnisse einer bundesweiten Befragung. In: Klie, Thomas / Buhl, Anke / Entzian, Hildegard / Schmidt, Roland (Hrsg.): Das Pflegewesen und die Pflegebedürftigen. Analysen zu Wirkungen der Pflegeversicherung und ihrem Reformbedarf. Frankfurt: Mabuse: 331-342.

Baum, Tom (2002):
Skills and training for the hospitality sector: a review of issues. In: Journal of Vocational Education and Training 3: 343-363.

Beck, Ulrich (1986):
Risikogesellschaft: Auf dem Weg in eine andere Moderne. Frankfurt: Suhrkamp.

Becker, Wolfgang / Meifort, Barbara (1998):
Altenpflege: Dokumentation der Längsschnitt-untersuchung zu Berufseinmündung und Berufsverbleib von Altenpflegekräften. Teil 2. Abschied vom Lebensberuf. Bielefeld: Bertelsmann Verlag.

Beer, Doris / Wagner, Alexandra (1997):
Keine Aussichten, kein Interesse, keine Zeit? Weiterbildung von an- und ungelernten Beschäftigten im Betrieb. In: Institut Arbeit und Technik (Hg.): Jahrbuch 1996/97. Gelsenkirchen: 70-87.

Bellmann, Lutz / Dahms, Vera / Wahse, Jürgen (2004):
IAB-Betriebspanel Ost – Ergebnisse der achten Welle 2003 – Teil II. IAB-Forschungsbericht 3. Nürnberg.

Bender, Stefan / Haas, Anette / Klose, Christoph (2000):
IAB employment subsample 1975-1995. Opportunities for analysis provided by the anonymised subsample. IZA Discussion Paper No. 117. Bonn.

Bender, Stefan / Hilzendegen, Jürgen / Rohwer, Götz / Rudolph, Helmut (1996):
Die IAB-Beschäftigtenstichprobe 1975-1990. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 197. Nürnberg.

Beyer, Lothar / Hilbert, Josef / Micheel, Brigitte (2000):
Beschäftigung im Handel. Erfordernisse und Ansatzpunkte für eine NRW-Handelspolitik. Unveröffentlichtes Gutachten für die Enquête-Kommission „Zukunft der Erwerbsarbeit“ des Landtags von Nordrhein-Westfalen. Gelsenkirchen.

BGW (Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege) (2003):
BGW-DAK Gesundheitsreport 2003. Arbeitsbedingungen und Gesundheit von Pflegekräften in der stationären Altenpflege. http://www.bgw-online.de/downloads/Altenpflegereport_2003.pdf [Zugriff: 20.09.2004].

BGW (Berufsgenossenschaften für Gesundheitsdienste und Wohlfahrtspflege) (2000):
Die Situation der Pflegeberufe in Deutschland. Gutachten zur Arbeits- und Gesundheitssituation der Pflegekräfte in ambulanten Pflegediensten und Einrichtungen der stationären Altenhilfe. Hamburg.

Biswas, Rashmi / Cassell, Catherine (1996):
Strategic HRM and the gendered division of labour in the hotel industry. A case study. In: Personnel review 2: 19-34.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (2004a):
Das Gebäudereiniger-Handwerk – Zahlen, Daten, Fakten, August 2004. Pressemitteilung vom 11.8.2004. Bonn: Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (2004b):
Daten und Fakten zum Gebäudereiniger-Handwerk. Aktuelle Übersicht der letzten Jahre. Pressemitteilung vom 11.8.2004. Bonn.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (2004c):
Positionspapier des Gebäudereiniger-Handwerks zu 1-Euro-Jobs vom 23.9.2004. Bonn.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (2004d):
'Putzaffäre der Bundesagentur für Arbeit'. Presseinformation vom 24. März 2004. Bonn.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (2005a):
Stellungnahme zum Vorschlag der EU-Kommission über Dienstleistungen im Binnenmarkt (KOM (2004)2 endgültig/2) „EU-Dienstleistungsrichtlinie" vom 15.2.2005. Bonn.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (2005b):
Stellungnahme zum Entwurf des Gesetzes zur Novellierung des Vergaberechts vom 29. März 2005. Bonn.

BIV (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks) (o.J.):
Die kommunale Scheinprivatisierung: „Schlanker Staat" auf Abwegen oder Allheilmittel für enge Etats? Presseinformation. Bonn.

BIV / IG BAU (Bundesinnungsverband des Gebäudereiniger-Handwerks / Industriegewerkschaft Bauen-Agrar-Umwelt) (2003):
Stellungnahme zum Entwurf eines Dritten Gesetztes zur Änderung der Handwerksordnung und anderer gewerberechtlicher Vorschriften. Frankfurt/Bonn.

Blass, Kerstin (2003):
Personalplanung in stationären Altenhilfeeinrichtungen. Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e.V. (iso). Saarbrücken.

Blien, Uwe (u.a.) (2004):
Typisierung von Bezirken der Agenturen für Arbeit. In: Zeitschrift für Arbeitsmarktforschung 2: 146-174.

Böhle, Fritz (2004):
Erfahrungsgeleitetes Arbeiten und Lernen – ein anderer Blick auf einfache Arbeit und Geringqualifizierte. In: Zeller, Beate / Richter, Rolf / Dauser, Dominique (Hrsg.): Zukunft der einfachen Arbeit. Von der Hilfstätigkeit zur Prozessdienstleistung. Bielefeld: Bertelsmann: 99-109.

Bollé, Patrick (1997):
Perspectives. Part-time work: Solution or trap? In: International Labour Review 4: 557-579.

Brussig, Martin (2004):
Was geschieht nach einer Neueinstellung? Determinanten der Einarbeitung aus ressourcenorientierter und institutionalistischer Perspektive. In: Arbeit 13: 122-136.

Büchel, Felix / Weißhuhn, Gernot (1997):
Ausbildungsinadäquate Beschäftigung der Absolventen des Bildungssystems. Berichterstattung zur Struktur und Entwicklung unterwertiger Beschäftigung in West- und Ostdeutschland. In: Volkswirtschaftliche Schriften. Heft 471.

Bundesagentur für Arbeit (2005):
Beschäftigung ausländischer Arbeitnehmer aus den neuen Mitgliedstaaten der EU im Rahmen von Werkverträgen in der Bundesrepublik Deutschland. Voraussetzungen, Zulassungsverfahren. Merkblatt 16a: Stand Januar 2005. Nürnberg.

Bundesanstalt für Arbeit (2000):
Amtliche Nachrichten der Bundesagentur für Arbeit (ANBA). Arbeitsstatistik – Jahreszahlen 2000. Nürnberg.

Bundesanstalt für Arbeit (2003a):
BA-Beschäftigtenpanel 1. Quartal 1998 - 2. Quartal 2002. Codebuch. Nürnberg.

Bundesanstalt für Arbeit (2003b):
Definitionen: Stellen und Arbeitskräftemangel. http://www.arbeitsamt.de/hst/services/statistik/definitionen/Berufe_Qualifikationen/01-III4.htm [Zugriff: 20.11.2003].

Bundesministerium für Bildung und Forschung (2000):
Qualifikationsstrukturbericht 2000. Bonn.

Bundesministerium für Finanzen (2005):
„Umsatzsteuer“ in Lexikon A-Z. http://www.bundesfinanzministerium.de/cln_05/nn_4148/DE/Service/Lexikon_A_Z/U/1459_Umsatzsteuer.html [Zugriff: 28.06.2005].

Bundesministerium für Gesundheit und soziale Sicherung (2004):
Dritter Bericht über die Entwicklung der Pflegeversicherung. Berlin.

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (2003):
Tourismuspolitischer Bericht der Bundesregierung. 14./15. Legislaturperiode. Herausgegeben vom Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. BMWA-Dokumentation Nr. 521. Berlin.

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg.) (2005):
Tarifvertragliche Arbeitsbedingungen im Jahr 2004. Stand: 31. Dezember 2004. Februar 2005. Berlin.

Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (2002):
Reform des Sozialstaats für mehr Beschäftigung im Bereich gering qualifizierter Arbeit. BMWi-Materialien Nr. 512. Berlin.

Büssing, André / Glaser, Jürgen / Höge, Thomas (2004):
Psychische und physische Belastungen in der ambulanten Pflege: Ein Screening zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. In: Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie 4: 165-180.

CCOHS (Canadian Centre for Occupational Health and Safety) (1998):
Canada’s National Occupational Health & Safety Ressource. Occupations & Workplaces: Hotel Housekeeping.
http://www.occup_workplace/hotel_housekeeping.html [Zugriff: 15.02.2005].

Christensen, Björn (2001):
Mismatch-Arbeitslosigkeit unter Geringqualifizierten. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 4: 506-514.

Czommer, Lars / Schweer, Oliver (2005):
Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt in ARGEn- oder im Argen? In: Institut Arbeit und Technik (Hg.). Jahrbuch 2004/2005. Gelsenkirchen (im Erscheinen).

Czommer, Lars / Weinkopf, Claudia (2002):
Modellprojekte zur Erprobung des § 18 Absatz 5 BSHG in Nordrhein-Westfalen. In: Dann, Sabine / Kirchmann, Andrea / Spermann, Alexander / Volkert, Jürgen (Hrsg.): Kombi-Einkommen – Ein Weg aus der Sozialhilfe. Baden-Baden: Nomos: 87-105.

Deeke, Axel (1991):
Informelle Beziehungen auf dem Arbeitsmarkt. Marktregulierung und Chancenverteilung durch Arbeitsvermittlung. Frankfurt / New York: Campus.

DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband) (2004a):
Erwartungen der Hotelgäste: Repräsentative Gästebefragung von TNS Emnid belegt hohen Stellenwert der Hotelklassifizierung. Pressemitteilung vom 9. März 2004. Berlin.

DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststättenverband) (2004b): DEHOGA:
Wir machen Branchenpolitik. Jahrbuch 2003/2004. Berlin.

Deutscher Bundestag (2002):
Schlussbericht der Enquête-Kommission „Demographischer Wandel – Herausforderungen unserer älter werdenden Gesellschaft an den Einzelnen und die Politik“. Drucksache 14/8800.

DHKT (Deutscher Handwerkskammertag) (2005):
Entwicklung des Betriebsbestands im Handwerk (Anlage B1). Berichtszeitraum: 01.01. - 31.12.2004. Berlin.

Dietz, Barbara (2004): Gibt es eine Alternative? – Zur Beschäftigung polnischer Saisonarbeitnehmer in Deutschland. Osteuropa-Institut. Working Papers Nr. 253. München.

DIHK (Deutscher Industrie- und Handelskammertag) (2001):
Arbeitskräftemangel trotz hoher Arbeitslosigkeit. Ergebnisse eine DIHK-Unternehmensbefragung Herbst 2001. Berlin.

DIHK (Deutscher Industrie- und Handelskammertag) (2002):
Mehr Marktnähe, mehr Betriebsnähe. Arbeitsvermittlung im Fokus der Unternehmen. Ergebnisse einer DIHK-Unternehmensbefragung. Frühjahr 2002. Berlin.

Dincher, Roland (1998):
Arbeitsvermittlung – Welchen Nutzen sehen die Betriebe? In: Arbeit und Beruf 10: 289.

dip (Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e. V.) (2002):
Pflege-Thermometer 2002. Frühjahrsbefragung zur Lage und Entwicklung des Pflegepersonalwesens in Deutschland. Köln.

dip (Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e. V.) (2003):
Pflege-Thermometer 2003. Frühjahrsbefragung zur Lage und Entwicklung des Pflegepersonalwesens in der stationären Altenhilfe in Deutschland. Köln.

dip (Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e. V.) (2004):
Pflege-Thermometer 2004. Frühjahrsbefragung zur Personalsituation, zu Rahmenbedingungen und zum Leistungsspektrum der ambulanten Pflegedienste in Deutschland. Köln.

Dostal, Werner (2001):
Neue Herausforderungen an Qualifikation und Weiterbildung im Zeitalter der Globalisierung. Kurzgutachten für die Enquete-Kommission „Globalisierung der Weltwirtschaft". Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Nürnberg. http://homepage.ruhr-uni-bochum.de/michael.ruhe/Werner%20Dostal%20(2001).pdf [Zugriff: 20.06.2005].

Dreyer, Axel / Dehner, Christian (2003):
Kundenzufriedenheit im Tourismus. 2. Auflage. München/Wien: Oldenbourg.

Eilles-Matthiessen, Claudia / el Hage, Natalija / Janssen, Susanne (2002):
Schlüsselqualifikationen in der Personalauswahl und Personalentwicklung. Ein Arbeitsbuch aus der Reihe Praxis, Organisation, Arbeit, Wirtschaft. Bern: Huber.

Engelbrech, Gerhard / Jungkunst, Maria (2002):
Allein erziehende Frauen – trotz zunehmender Bedeutung für den Arbeitsmarkt von den Betrieben vernachlässigt? In: Engelbrech, Gerhard (Hrsg.): Arbeitsmarktchancen für Frauen. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 258: Nürnberg: 283-298.

Enquête (2002):
Schlussbericht der Enquéte-Kommission „Globalisierung der Weltwirtschaft – Herausforderungen und Antworten". Deutscher Bundestag. 14. Wahlperiode. Drucksache 14/9200.

Erlinghagen, Marcel (2004):
Die Restrukturierung des Arbeitsmarktes: Arbeitsmarktmobilität und Beschäftigungsstabilität im Zeitverlauf. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.

Erlinghagen, Marcel / Knuth, Matthias (2002a):
Auf der Suche nach dem „Turbo-Arbeitsmarkt": Zwischenbericht an die DFG zum Projekt „Restrukturierung des Arbeitsmarktes." Institut Arbeit und Technik. Graue Reihe 2002-03. Gelsenkirchen.

Erlinghagen, Marcel / Knuth, Matthias (2002b):
Kein Turbo-Arbeitsmarkt in Sicht. Fluktuation stagniert - Beschäftigungsstabilität nimmt zu. Institut Arbeit und Technik. IAT-Report 2002-04. Gelsenkirchen.

Erlinghagen, Marcel / Knuth, Matthias (2003):
Beschäftigungsstabilität in der Wissensgesellschaft. In: Institut Arbeit und Technik (Hg.): Jahrbuch 2002/2003. Gelsenkirchen: 173-186.

Europäische Kommission (2003):
Empfehlung der Kommission vom 6. Mai 2003 betreffend die Definition der Kleinstunternehmen sowie der kleinen und mittleren Unternehmen (2003/361/EG). ABL L 124 vom 20.5.2003: 36.

Europäisches Handelsinstitut (2004):
Handel aktuell 2004. Köln.

European Central Bank (2002):
Labour Market Mismatches in Euro Area Countries. ECB-Report March 2002. Frankfurt.

Falk, Rüdiger / Klös, Hans-Peter (1997):
Einfacharbeitsplätze als Ansatzpunkte einer kommunalen Beschäftigungspolitik zur Integration von Benachteiligten. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung: 412-423.

Fels, Gerhard / Heinze, Rolf G. / Pfarr, Heide / Streeck, Wolfgang (1999):
Bericht der Wissenschaftlergruppe der Arbeitsgruppe Benchmarking über Möglichkeiten zur Verbesserung der Beschäftigungschancen gering qualifizierter Arbeitnehmer. Berlin. http://www.bundesregierung.de/Anlage255396/Bericht+der+Benchmarking-Gruppe.pdf [Zugriff: 10.04.2005].

Friebel, Matthias (1994):
Die Gratwanderung beim Housekeeping. In: Top-Hotel 9: 72-75.

Gather, Claudia / Gerhard, Ute / Schroth, Heidi / Schürmann, Lena (2005):
Vergeben und vergessen? Gebäudereinigung im Spannungsfeld zwischen kommunalen Diensten und Privatisierung. Studie im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung. Unveröff. Manuskript. Berlin/Frankfurt.

Gewiese, Tilo (2003):
Der betriebliche Einsatz von gering Qualifizierten Arbeitskräften und die betriebliche Verbreitung vom Mainzer Modell. Ergebnisse der Erstbefragung von Betrieben mit Einstellungen von Mainzer Modell Geförderten. Projektbericht. September 2003. Nürnberg.

Gewiese, Tilo / Leber, Ute / Schwengler, Barbara (2003):
Gesundheits- und Sozialwesen: Hoher Bedarf an Fachkräften. In: IAB-Materialien Nr. 4: 10-11.

Glaubitz, Jürgen (2001):
Hoffnungsträger oder Sorgenkind: Konzentration und Beschäftigung im Einzelhandel. In: Baethge, Martin / Wilkens, Ingrid (Hrsg.): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven und Strategien für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung. Opladen: Leske + Budrich: 181-206.

Hasselhorn, Hans-Martin / Tackenberg, Peter / Müller, Bernd (2003):
Warum will Pflegepersonal in Europa die Pflege verlassen? Kap. 15 in „Working conditions and intent to leave the profession among nursing staff in Europe (deutsche Übersetzung). http://www.next.uni-wuppertal.de/dt/index_dt.htm [Zugriff: 14.04.2005].

Hauck, Friedrich (2004):
Wann liegt ein Betriebsübergang vor? In: Arbeit und Arbeitsrecht 5: 16-19.

Henneberger, Fred / Kaiser, Christian (2000):
Die Auswirkungen der Globalisierung auf die Segmente des Arbeitsmarktes. Welthandel, multinationale Unternehmen und Lohnsetzung. Diskussionspapiere des Forschungsinstituts für Arbeit und Arbeitsrecht an der Universität St. Gallen Nr. 65. St. Gallen.

Henschel, Karla (2001):
Hotelmanagement. München/Wien: Oldenbourg.

Hesselink, John Klein / Houtman, Irene / Van den Berg, Ruurt / Van den Bossche, Seth / Van den Heuvel, Floor (2004):
EU hotel and restaurant sector: Work and employment conditions. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dublin.

Hotelier and Caterer (2002):
Inside Housekeeping. Case study: Divide and rule. Issue July 8, 2002. http://www.expresshotelierandcaterer.com/20020708/inside101.shtml [Zugriff: 2.11.2003].

Hövels, Ben (2000):
Nuancierte und integrierte Vergesellschaftung. Kompetenzanforderungen, die niederländische Arbeitsgeber an niedrig Ausgebildete stellen. Manuskript zur Tagung des Arbeitsministeriums NRW am 14. Dezember 2000 in Düsseldorf. Nijmegen.

IHK Koblenz (1998):
Der Mittelstand sucht Arbeitskräfte. Koblenz.

IHK Stuttgart (2001):
Arbeitskräftebedarf trotz Arbeitslosigkeit. Umfrage zum Arbeitskräftebedarf in der Region Stuttgart im Herbst 2001. Stuttgart.

ILO (International Labour Office) (2001):
Human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector. Report for discussion at the tripartite meeting on the human resources development, employment and globalization in the hotel, catering and tourism sector. Geneva.

Infratest Sozialforschung (2003):
Geringfügige Beschäftigung und Nebenerwerbstätigkeiten in Deutschland 2001/2002. München.

Institut der Deutschen Wirtschaft (2004):
Niedriglohnsektor: Der Bedarf ist da. In: iwd Nr. 19: 5.

Jacobsen, Heike (2002):
Dimensionen von Kundenorientierung im Einzelhandel. Ansatzpunkte für ein sektorspezifisches Verständnis von Dienstleistungsqualität. In: Sauer, Dieter (Hrsg.): Dienst - Leistung(s) - Arbeit. Arbeit und Leistung in der tertiären Organisation. Forschungsberichte des ISF. München.

Jaehrling, Karen (2004):
Wischen in der Wissensgesellschaft. Zum Wandel einfacher Arbeit. In: Institut Arbeit und Technik (Hg.): Jahrbuch 2003/2004. Gelsenkirchen: 136-152.

Kalina, Thorsten / Vanselow, Achim / Weinkopf, Claudia (2004):
Umsetzung. In: Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg.): Die bundesweite Umsetzung des Mainzer Modells. Forschungsverbund „Evaluierung Mainzer Modell". 3. Zwischenbericht. Forschungsbericht Nr. 528. Berlin: 44-65.

Kalina, Thorsten / Voss-Dahm, Dorothea (2005):
Industry report – Retail Trade in Germany. Unveröffentlichtes Manuskript vom 29. März. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik.

Kaltenborn, Bruno / Krug, Gerhard / Rudolph, Helmut / Weinkopf, Claudia / Wiedemann, Eberhard (2005):
Evaluierung des arbeitsmarktpolitischen Sonderprogramms CAST. Endbericht. Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit. Forschungsbericht. Berlin (im Erscheinen).

Kay, Rosemarie / Kranzusch, Peter (1999):
Personalpolitik in kleinen und mittleren Unternehmen. Sonderauswertung IHK-Bezirk Münster. Institut für Mittelstandsforschung: Bonn.

Kelle, Udo / Kluge, Susanne (1999):
Vom Einzelfall zum Typus: Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. Opladen: Leske + Budrich.

Kettner, Anja / Spitznagel, Eugen (2005):
Gesamtwirtschaftliches Stellenangebot gering. IAB-Kurzbericht 6. Nürnberg.

Kirsch, Johannes / Lehndorff, Steffen / Voss-Dahm, Dorothea (1999):
Der Wandel der Beschäftigungs- und Arbeitszeitstrukturen im deutschen Einzelhandel – Triebkräfte, Probleme, Gestaltungsansätze. Unveröffentlichter Abschlußbericht im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Soziales und Stadtentwicklung, Kultur und Sport des Landes Nordrhein-Westfalen. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik.

Klie, Thomas (2003):
Expertise zu den rechtlichen und finanziellen Rahmenbedingungen der Pflege: Im Auftrag der Enquête-Kommission „Situation und Zukunft der Pflege in NRW" des Landtages Nordrhein-Westfalen. Freiburg.

Klie, Thomas / Buhl, Anke / Entzian, Hildegard / Schmidt, Roland (Hrsg.) (2002):
Das Pflegewesen und die Pflegebedürftigen. Analysen zu Wirkungen der Pflegeversicherung und ihrem Reformbedarf. Frankfurt: Mabuse.

Klös, Hans Peter (1997):
Dienstleistungslücke und Niedriglohnsektor in Deutschland. In: iw-trends 3: 33-59.

Klös, Hans-Peter (2001):
Qualifikatorischer Mismatch – Erfahrungen aus Unternehmen. In: Steiner, Viktor / Wolff, Heimfried (Hrsg.): Mismatch am Arbeitsmarkt – Was leistet die Arbeitsmarktpolitik? Münster/New York/München/Berlin: Waxmann: 33-76.

Klös, Hans-Peter / Egle, Franz (1999):
Stellenbesetzungsprobleme trotz hoher Arbeitslosigkeit im Bereich des Arbeitsamtes Bielefeld/Gütersloh. Studie im Auftrag des Arbeitgeberbundes Ostwestfalen-Lippe. Gütersloh: Bertelsmann.

Knuth, Matthias (2004):
Fragen und Herausforderungen an die sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung – Der Stachel der mikroökonometrischen Evaluationsstudien. In: Gensior, Sabine / Mendius, Hans Gerhard / Seifert, Hartmut (Hrsg.): 25 Jahre SAMF. Perspektiven sozialwissenschaftlicher Arbeitsmarkforschung. Cottbus: SAMF: 187-197.

Knuth, Matthias (2005):
„Hartz-Kommission“: Zu den wissenschaftlichen Grundlagen der Reform-Vorschläge. Fachtagung „Wirkungsforschung und Politikberatung – eine Gratwanderung?“ Am 24./25. Februar 2005 in der Friedrich-Ebert-Stiftung. Bonn.

Köhler, Christoph / Struck, Oliver / Bultemeier, Anja (2004b):
Geschlossene, offene und marktförmige Beschäftigungssysteme – Überlegungen zu einer empiriegeleiteten Typologie. In: Köhler, Christoph / Struck, Oliver / Bultemeier, Anja / Grotheer, Michael / Schröder, Tim / Schwiderrek, Frank: Beschäftigungsstabilität und betriebliche Beschäftigungssysteme in West- und Ostdeutschland. Mitteilungen des SFB 580 der Universitäten Jena, Halle/Wittenberg. Heft 14: 65-105.

Köhler, Christoph / Struck, Oliver / Bultemeier, Anja / Grotheer, Michael / Schröder, Tim / Schwiderrek, Frank (2004a):
Beschäftigungsstabilität und betriebliche Beschäftigungssysteme in West- und Ostdeutschland. Forschungsergebnisse und -perspektiven. In: dies.: Beschäftigungsstabilität und betriebliche Beschäftigungssysteme in West- und Ostdeutschland. Mitteilungen des SFB 580 der Universitäten Jena, Halle/Wittenberg. Heft 14: 6-18.

Kölling, Arnd (2003):
Fachkräftebedarf als betriebliches Matching-Problem. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 4: 566-579.

Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen (1997a):
Erwerbstätigkeit und Arbeitslosigkeit in Deutschland. Entwicklung, Ursachen und Maßnahmen. Teil III. Maßnahmen zur Verbesserung der Beschäftigungslage. Bonn.

Kommission für Zukunftsfragen der Freistaaten Bayern und Sachsen (1997b):
Erwerbstätigkeit und Arbeitslosigkeit in Deutschland. Entwicklung, Ursachen und Maßnahmen. Teil IV. Leitsätze, Zusammenfassung und Schlussfolgerung der Teile I, II und III des Kommissionsberichts. Bonn.

Kreileder, Manfred / Sörgel, Werner (1987):
Wege der Rekutierung von Arbeitskraft. In: Deeke, Axel / Fischer, Joachim / Schumm-Garling, Ursula (Hrsg.): Arbeitsmarktbewegung als sozialer Prozess. SAMF-Arbeitspapier 1987-3: 51-67.

Kuckartz, Udo (2005):
Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. Lehrbuch. Wiesbaden: VS-Verlag für Sozialwissenschaften.

Kuwan, Helmut / Thebis, Frauke / Gnahs, Dieter / Sandau, Elke / Seidel, Sabine (2003):
Berichtssystem Weiterbildung 2000. Integrierter Gesamtbericht zur Weiterbildungssituation in Deutschland. Bundesministerium für Bildung und Forschung. Bonn.

Lambertz, Josef (2002):
Entwicklung im Einzelhandel im Jahr 2001. In: Wirtschaft und Statistik 3: 189-194.

Larsen, Christa / Schmid, Alfons (2004):
Zwischenbericht Fachkräftesituation und Fachkräftebedarf in der Pflege in Rheinland-Pfalz. Studie im Auftrag des Ministeriums für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit des Landes Rheinland-Pfalz. http://www.iwak-frankfurt.de [Zugriff: 16.08.2004].

Leicht, René / Fehrenbach, Silke / Leiss, Markus / Strotmann, Harald / Dann, Sabine (2004):
Umfang, Entwicklung und Potenziale an Einfacharbeitsplätzen in der Region Rhein-Neckar. Abschlussbericht Teil 1. In: EQUAL Entwicklungspartnerschaft Rhein-Neckar Dreieck GbR: Umfang, Entwicklung und Potenziale an Einfacharbeitsplätzen in der Region Rhein-Neckar. Abschlussbericht. Regionalstudie im Auftrag des EQUAL-Projektes: „Beseitigung struktureller Hindernisse bei der Eingliederung besonders Benachteiligter auf dauerhafte Einfacharbeitsplätze". Mannheim/Tübingen.

Leidner, Rüdiger (2004):
The European Tourism Industry. A multi-sector with dynamic markets. Structures, developments and importance for Europe´s economy. Report prepared for the Enterprise ´DG (Unit D.3) of the European Commission. Luxembourg.

Lichtblau, Karl (1998):
Beschäftigungsentwicklung, Strukturwandel und Qualifikationsprofil des Humankapitals. In: iw-trends 2: 15-31.

Lutz, Burkart (1987):
Arbeitsmarktstruktur und betriebliche Arbeitskräftestrategie – Eine theoretisch-historische Skizze zur Entstehung betriebszentrierter Arbeitsmarktsegmentation. Frankfurt/New York: Campus.

Lutz, Burkart (2002):
Externe Arbeitsmärkte – Erste Überlegungen zu einem Struktur- und Funktionsmodell. In: SFB 580 – Mitteilungen 2: 17-25.

Lutz, Burkart / Sengenberger, Werner (1974):
Arbeitsmarkstrukturen und öffentliche Arbeitsmarktpolitik – Eine kritische Analyse von Zielen und Instrumenten. Göttingen: Otto Schwartz.

Manwaring, Tony (1984):
The Extended Internal Labour Market. In: Cambridge Journal of Economics 2: 161-187.

Marlier, Eric / Ponthieux, Sophie (2000):
Low-wage employees in EU countries. European Commission, Statistical Office: Statistics in focus/Population and social conditions 11. Luxembourg: Eurostat.

Matheus, Sylvia (1995):
Dienstleistungsarbeit als Auffangnetz? Eine Analyse der Eintritte und Wechsel in Dienstleistungsarbeit mit Daten des Sozioökonomischen Panels. WZB discussion paper no. FSI 95-202. Berlin.

Mayer-Ahuja, Nicole (2003):
Wieder dienen lernen? Vom westdeutschen ‚Normalarbeitsverhältnis' zu prekärer Beschäftigung seit 1973. Berlin: edition sigma.

Meifort, Barbara (2003):
Die ‚einfachen' Tätigkeiten – Anforderungen und Qualifizierungserfordernisse aus der Sicht der Berufsbildungsforschung. In: Friedrich-Ebert-Stiftung (Hrsg.): Gering Qualifizierte – Verlierer am Arbeitsmarkt?! Konzepte und Erfahrungen aus der Praxis. Bonn: 27-46.

Ministerium für Arbeit, Soziales und Gesundheit Rheinland-Pfalz (2000):
Arbeit muss sich lohnen! Mainzer Modell für Beschäftigung und Familienförderung. Mainz.

Pfleger, Andrea (2003):
Housekeeping. Management im Hotel. Unter Mitarbeit von Karin Steinmetz. Linz: Trauner.

Plath, Hans-Eberhard (2000):
Arbeitsanforderungen im Wandel, Kompetenzen für die Zukunft – Eine folgenkritische Auseinandersetzung mit aktuellen Positionen. In: Mitteilungen der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 4: 583-593.

Rademaker, Maike (2005):
Dossier: Regierung trotzt Bedenken gegen Mindestlöhne, Financial Times Deutschland vom 27.4.2005. http://www.financial-times.de/pw/de/4924.html [Zugriff: 20.06.2005].

Rastetter, Daniela (1996):
Personalmarketing, Bewerberauswahl und Arbeitsplatzsuche. Basistexte Personalwesen Band 4. Stuttgart: Ferdinand Enke.

Rauch, Angela (2001):
Nicht-formal-Qualifizierte – Ein Überblick über Strukturmerkmale, Arbeitslosigkeit und Erwerbssituation. In: Dostal, Werner / Jansen, Rolf / Parmentier, Klaus / Pflicht, Hannelore / Rauch, Angela / Schreyer, Franziska (Hrsg.): Wandel der Erwerbsarbeit: Qualifikationsverwertung in sich verändernden Arbeitsstrukturen. Beiträge aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 246. Nürnberg: 1-29.

Reinberg, Alexander (1999):
Der qualifikatorische Strukturwandel auf dem deutschen Arbeitsmarkt-Entwicklungen, Perspektiven und Bestimmungsgründe. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 4: 434-447.

Reinberg, Alexander (2003):
Schlechte Zeiten für gering Qualifizierte? - Arbeitsmarktsituation, Beschäftigung und Arbeitsmarktperspektiven. In: Friedrich-Ebert-Stiftung (Hg.): Gering Qualifizierte - Verlierer am Arbeitsmarkt?! Konzepte und Erfahrungen aus der Praxis. Gesprächskreis Arbeit und Soziales Nr. 101. Bonn: 13-26

Reinberg, Alexander / Hummel, Markus (2002a):
Qualifikation bestimmt Position auf dem Arbeitsmarkt. IAB-Kurzbericht Nr. 15. Nürnberg.

Reinberg, Alexander / Hummel, Markus (2002b):
Qualifikationsspezifische Arbeitslosenquoten – reale Entwicklung oder statistisches Artefakt? IAB-Werkstattbericht Nr. 4. Nürnberg.

Reinberg, Alexander / Hummel, Markus (2003):
Geringqualifizierte: In der Krise verdrängt, sogar im Boom vergessen. Entwicklung der qualifikationsspezifischen Arbeitslosenquoten im Konjunkturverlauf bis 2002. IAB-Kurzbericht Nr. 19. Nürnberg.

Reinberg, Alexander / Hummel, Markus (2005):
Höhere Bildung schützt auch in der Krise vor Arbeitslosigkeit. IAB-Kurzbericht Nr. 9. Nürnberg.

Reinberg, Alexander / Walwei, Ulrich (2000):
Qualifizierungspotenziale von “Nicht-formal-Qualifizierten”. IAB-Werkstattbericht Nr. 10. Nürnberg.

Reschl-Rühling, Gerda (2002):
Personelle und organisatorische Umstrukturierung in Einrichtungen der stationären Altenpflege. Dortmunder Beiträge zur Sozial- und Gesellschaftspolitik. Bd. 42. Münster/Hamburg: LIT Verlag.

Rettl, Walter / Hänssler, Karl Heinz (2001):
Der Beherbergungsbereich: In: Hänssler, Karl Heinz, unter Mitarbeit von Christiansen, Olaf u.a.: Management in der Hotellerie und Gastronomie. 5. überarbeitete Auflage. München, Wien: Oldenbourg: 97-118.

Rhein, Thomas / Gartner, Hermann / Krug, Gerhard (2005):
Niedriglohnsektor: Aufstiegschancen für Geringverdiener verschlechtert. IAB-Kurzbericht Nr. 3 Nürnberg.

Riede, Thomas / Emmerling, Dieter (1994):
Analysen zur Freiwilligkeit der Auskunfterteilung im Mikrozensus. Sind Stichprobenergebnisse bei freiwilliger Auskunfterteilung verzerrt? In: Wirtschaft und Statistik 9: 733-742.

Robert Koch-Institut (2004):
Gesundheitsberichterstattung des Bundes. Schwerpunktbericht Pflege. Berlin.

Runia, Peter (2002):
Arbeitsmarkt und soziales Kapital. Eine komprimierte Darstellung theoretischer Grundlagen und empirischer Befunde. Duisburger Beiträge zur soziologischen Forschung 1/2002, Duisburg: Universität Duisburg.

Schaetzing, Edgar E. (1990):
Organisation und Arbeitserleichterung im Hausdamenbereich der Hotellerie. Frankfurt am Main: Deutscher Fachverlag.

Schank, Thorsten (2002):
Die Beschäftigung von Un- und Angelernten. Unveröffentlichter Projekt-Zwischenbericht, erstellt im Rahmen des Evaluationsprojekts zum arbeitsmarktpolitischen Sonderprogramm CAST. Nürnberg. März 2002.

Schettkat, Ronald (1993):
Neuere Entwicklungen in der Arbeitsmarkt- und Beschäftigungstheorie. In: Wirtschaftsdienst 5: 268-276.

Schettkat, Ronald (2002):
Bildung und Wirtschaftswachstum. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 4: 616-627.

Schettkat, Ronald (2003):
Reformen in Deutschland: zu wenig, zu spät? In: WSI-Mitteilungen 5: 267-274.

Schlese, Michael / Schramm, Florian (2004):
Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung – eine Analyse des Sozioökonomischen Panels (SOEP). Berichte der Werkstatt für Personal- und Organisationsforschung Nr. 12. Berlin.

Schmid, Alfons / Baden, Christian / Wagner, Birgit (2003):
Beschäftigung Geringqualifizierter in der Region Rhein-Main. IWAK-Unternehmensbefragung Herbst 2002. IWAK-Report 1. Frankfurt: Institut für Wirtschaft, Arbeit und Kultur (IWAK).

Schmid, Alfons / Wagner, Birgit / Weinbörner, Andreas (2002):
Mismatch auf dem Arbeitsmarkt. Ursachen für die Nichtbesetzung offener Stellen am Beispiel des Arbeitsamtsbezirkes Kassel. Studie im Auftrag des Landesarbeitsamtes Hessen. Frankfurt: Institut für Wirtschaft, Arbeit und Kultur (IWAK).

Schulz, Erika / Leidl, Reiner / Koenig, Hans-Helmut (2001):
Starker Anstieg der Pflegebedürftigkeit zu erwarten: Vorausschätzungen bis 2020 mit Ausblick auf 2050. In: DIW-Wochenbericht 5: 65-77.

Schüssler, Reinhard / Spiess, Katharina / Wendland, Daniela / Kukuk, Martin (1999):
Quantitative Projektion des Qualifikationsbedarfs bis 2010. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 221. Nürnberg.

Schwengels, Christian (2004):
Internationale Standardisierung am Beispiel von Finanzdienstleistungen und Tourismusdienstleistungen. Eine Untersuchung des Standardisierungsbedarf in klassischen Dienstleistungsbranchen. Fraunhofer Institut Arbeitswirtschaft und Organisation. Stuttgart.

Schwengler, Barbara / Bellmann, Lutz (2003):
Arbeitsmarktpolitik – Zur Entwicklung des Personalbedarfs im Gesundheitswesen. In: arbeit und beruf 11: 328-330.

Sendler, Jürgen (2004):
Zehn Jahre Pflegeversicherung – Bilanz und Perspektiven: Zukunftsanforderungen an eine wirksame Absicherung bei Pflegebedürftigkeit. In: Soziale Sicherheit 8-9: 263-269.

Sengenberger, Werner (1975):
Arbeitsmarktstruktur. Ansätze zu einem Modell des segmentierten Arbeitsmarktes. Frankfurt/ New York: Campus.

Sengenberger, Werner (1987):
Struktur und Funktionsweise von Arbeitsmärkten. Die Bundesrepublik Deutschland im internationalen Vergleich. Frankfurt/New York: Campus.

Simon, Michael / Tackenberg, Peter / Hasselhorn, Hans-Martin / Kümmerling, Angelika / Büscher, Andreas / Müller, Bernd (2004):
Auswertung der ersten Befragung der NEXT-Studie in Deutschland. http://www.next.uni-wuppertal.de [Zugriff: 14.02.2005].

Sinn, Hans-Werner / Flaig, Gebhard / Werding, Martin / Munz, Sonja / Düll, Nicola / Hofmann, Herbert / Hänlein, Andreas / Kruse, Jürgen / Reinhard, Hans-Joachim / Schulte, Bernd (2001):
EU-Erweiterung und Arbeitskräftemigration: Wege zu einer schrittweisen Annäherung des Arbeitsmarktes. Ifo-Institut für Wirtschaftsforschung in Zusammenarbeit mit dem Max-Planck-Institut für Ausländisches und Internationales Sozialrecht. Ifo-Beiträge zur Wirtschaftsforschung 2. München

Sleegers, Anna (2005):
Private Altenheime hängen Konkurrenz ab. In: Handelsblatt vom 28. April 2005.

Solga, Heike (2000):
Konsequenzen eines Niedriglohnsektors für die berufliche Ausbildung in Deutschland. In: Schupp, Jürgen / Solga, Heike (Hrsg.): Niedrig entlohnt = niedrig qualifiziert? Chancen und Risiken eines Niedriglohnsektors in Deutschland. Beiträge der Konferenz in Berlin am 11. - 12. Mai 2000. CD-Rom. Berlin.

Sparkasse (2003):
Branchenberichte der Sparkasse Finanzgruppe. Hotels, Gasthöfe, Pensionen, Hotel garnis. Nr. 54/2003. Stuttgart.

Spitznagel, Eugen / Vogler-Ludwig, Kurt (2004):
Stellenangebot und Personalmangel nehmen weiter ab. IAB-Kurzbericht 8. Nürnberg.

Statistisches Bundesamt (1993, 1999):
Beherbergungskapazität, Fachserie 6 Reihe 7.2. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2001):
Kurzbericht. Pflegestatistik 1999 – Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2003a):
Bericht. Pflegestatistik 2001 – Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2003b):
Beschäftigte und Umsatz in Handwerksunternehmen, Fachserie 4, Reihe 7.1, 2. Vierteljahr. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2004):
Dienstleistungen. Strukturerhebung im Dienstleistungsbereich, Fachserie 9. Reihe 2 . Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2005a):
Tourismus. Ergebnisse der monatlichen Beherbergungsstatistik. Dezember und Jahr 2004. Fachserie 6, Reihe 7.1. Wiesbaden.

Statistisches Bundesamt (2005b):
Bericht. Pflegestatistik 2003 – Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung. Deutschlandergebnisse. Wiesbaden.

Steinel, Margot / Knappe, Anita / Schade, Annegret (2000):
Outsourcing / Insourcing – Sind Fremde immer besser? Ergebnis eines Pilotprojektes „Leonardo da Vinci“ im Auftrag der Europäischen Kommission. Qualitätsmanagement in Großhaushalten. Band 8. Hochschule Anhalt (FH). Bernburg.

Streeck, Wolfgang (2000):
Ist die Einrichtung eines „Niedriglohnsektors“ die letzte Beschäftigungschance für gering qualifizierte Arbeitnehmer? In: Otto Brenner Stiftung (Hg.): Niedriglohnsektor und Lohnsubventionen im Spiegel des Arbeits- und Sozialrechts. Frankfurt: Bund: 11-23.

Streeck, Wolfgang / Heinze, Rolf G. (1999):
An Arbeit fehlt es nicht. Die bisherige Beschäftigungspolitik ist gescheitert, eine radikale Wende unumgänglich: Im Dienstleistungssektor könnten Millionen neuer Arbeitsplätze entstehen. In: Der Spiegel 19: 38-45.

Strengmann-Kuhn, Wolfgang (2003):
Armut trotz Erwerbstätigkeit. Frankfurt/New York: Campus.

Strotmann, Harald / Volkert, Jürgen (2002):
Beschäftigungspotenziale für gering Qualifizierte in der Region Stuttgart. Ergebnisse einer IHK-Unternehmensbefragung. Stuttgart.

Szydlik, Marc (1990):
Die Segmentierung des Arbeitsmarktes in der Bundesrepublik Deutschland: eine empirische Analyse mit Daten des sozio-ökonomischen Panels, 1984-1988. Berlin: edition sigma.

Tessaring, Manfred (1994):
Langfristig Tendenzen des Arbeitskräftebedarfs nach Tätigkeiten und Qualifikationen in den alten Bundesländern bis zum Jahre 2010. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 1: 5-19.

Tophotel (2002):
Dehoga: 65000 offene Stellen!. In: Tophotel 5.

VDAB (Verband deutscher Alten- und Behindertenhilfe e.V.) (2004):
Bundesrat: Fachkraftquote in Pflegeheimen wird nicht geändert. Pressemitteilung. Essen.

Voss-Dahm, Dorothea (2003):
Zwischen Kunden und Kennziffern – Leistungspolitik in der Verkaufsarbeit des Einzelhandels. In: Pohlmann, Markus / Sauer, Dieter / Trautwein-Kalms, Gudrun / Wagner, Alexandra (Hrsg.): Dienstleistungsarbeit: auf dem Boden der Tatsachen. Befunde aus Handel, Industrie, Medien und IT-Branche. Berlin: edition sigma: 67-111.

Voss-Dahm, Dorothea (2004):
Geringfügige Beschäftigung und Segmentation auf innerbetrieblichen Arbeitsmärkten des Einzelhandels. In: Arbeit 13: 354-367.

Voss-Dahm, Dorothea / Lehndorff, Steffen (2003):
Lust und Frust in moderner Verkaufsarbeit: Beschäftigungs- und Arbeitszeittrends im Einzelhandel. Institut Arbeit und Technik. Graue Reihe 2003-02. Gelsenkirchen.

Voswinkel, Stepan (2000):
Das mcdonaldistische Produktionsmodell – Schnittstellenmanagement interaktiver Dienstleistungsarbeit. In: Minssen, Heiner (Hrsg.): Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit. Berlin: edition sigma: 177-201.

Wartenberg, Erwin (2005):
Entwicklung im Gastgewerbe im Jahr 2004: Abgeschwächter Umsatzrückgang. In: Wirtschaft und Statistik 4: 347-353.

Weiler, Anni (2003):
Branch Surveys on working conditions: Hotels and restaurants. National report for Germany. Prepared for the European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Project No. 0262. Final draft. January 2003. ArbeitsWelt - Working World (AWWW) Research and Consultation. Göttingen.

Weinkopf, Claudia (2002):
Förderung der Beschäftigung von gering Qualifizierten. Kombilöhne als Dreh- und Angelpunkt? Gutachten im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung. Bonn.

Weinkopf, Claudia (2004):
Erfahrungen und Perspektiven vermittlungsorientierter Arbeitnehmerüberlassung. In: Vogel, Berthold (Hrsg.): Leiharbeit. Neue sozialwissenschaftliche Befunde zu einer prekären Beschäftigungsform. Hamburg: VSA: 10-33.

Windolf, Paul / Hohn, Hans-Willy (1984):
Arbeitsmarktchancen in der Krise. Betriebliche Rekrutierung und soziale Schließung. Arbeitsberichte des Wissenschaftszentrums Berlin – Internationales Institut für Management/Arbeitsmarktpolitik. Frankfurt/New York: Campus.

Winter, Kay (2001):
Planung und Budgetierung im Personalwesen. In: Hänssler, Karl Heinz unter Mitarbeit von Christiansen, Olaf / Dahringer, Bernd / Feucht, Anette: Management in der Hotellerie und Gastronomie. 5. Auflage. München/Wien: Oldenbourg.

Wohlfahrt, Norbert (o.J.):
Zwischen Wettbewerb und subsidiärer Leistungserbringung: die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege im Modernisierungsprozess. Manuskript. http://www.efh-bochum.de/homepages/wohlfahrt/pdf/21310-4333-DAT/wohlfahrtsverb%E4nde.pdf. [Zugriff: 10.05.2005].

Worthmann, Georg (2002):
Systematisierung von Dienstleistungen: Beispiele aus dem IAT. In: Institut Arbeit und Technik. Jahrbuch 2001/2002. Gelsenkirchen: 103-111.

Yin, Robert K. (2003):
Case Study Research. Design and Methods. Applied Social Research Methods Series Volume 5. Third Edition. Thousand Oaks/London/New Delhi: Sage Publications.

ZDH (Zentralverband des deutschen Handwerks) (2005):
Betriebsentwicklung im Handwerk 2004 – Kurzkommentierung. Berlin.

Zeller, Beate / Richter, Rolf / Dauser, Dominique (2004b):
Kompetenzen für einfache Arbeit. In: Zeller, Beate / Richter, Rolf / Dauser, Dominique (Hrsg.): Zukunft der einfachen Arbeit. Von der Hilfstätigkeit zur Prozessdienstleistung. Bielefeld: Bertelsmann: 51-60.

Zeller, Beate / Richter, Rolf / Galiläer, Lutz / Dauser, Dominique (2004a):
Das Prozessmodell betrieblicher Anforderungen – Einblicke in die betriebliche Praxis. In: Zeller, Beate / Richter, Rolf / Dauser, Dominique (Hrsg.): Zukunft der einfachen Arbeit. Von der Hilfstätigkeit zur Prozessdienstleistung. Bielefeld: Bertelsmann: 31-49.

Zentralstelle für Arbeitsvermittlung (2004):
Die ZVA – Ihre internationale Personalagentur. Jahresbericht 2003. Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.). Nürnberg.

Zentralstelle für Arbeitsvermittlung (2005):
Die ZAV – Ihre internationale Personalagentur. Jahresbericht 2004. Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.). Nürnberg.

Zimber, Andreas / Weyerer, Siegfried (Hrsg.) (1999):
Arbeitsbelastungen in der Altenpflege. Göttingen: Hogrefe.

Zukunftskommission der Friedrich-Ebert-Stiftung (1998):
Wirtschaftliche Leistungsfähigkeit, sozialer Zusammenhalt, ökologische Nachhaltigkeit. Drei Ziele – ein Weg. Bonn: Dietz.

Diese Druckschrift wird im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit herausgegeben. Sie wird kostenlos abgegeben und ist nicht zum Verkauf bestimmt. Sie darf weder von Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern während eines Wahlkampfes zum Zwecke der Wahlwerbung verwendet werden. Missbräuchlich ist insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zwecke der Wahlwerbung. Unabhängig davon, wann, auf welchem Weg und in welcher Anzahl diese Schrift dem Empfänger zugegangen ist, darf sie auch ohne zeitlichen Bezug zu einer Wahl nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Bundesregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte.