

---

# „Die Gastro muss total umdenken“

Ergebnisse der bundesweiten Beschäftigtenbefragung  
im Gastgewerbe 2022

---

22. August 2022

## Inhalt

A: Wer hat mitgemacht? .....	2
B: Zu Corona .....	5
C. Personalsituation und Arbeitsbedingungen.....	7
D. Ausblick.....	8
E. Antworten der Auszubildenden.....	10
F. Auswertung der Kommentarspalten .....	11

## A: Wer hat mitgemacht?

1. Die Befragung wurde online von Anfang Mai bis Anfang August 2022 durchgeführt. Die Umfrage richtete sich an Beschäftigte im gesamten Gastgewerbe bundesweit, unabhängig davon ob NGG-Mitglied oder nicht. Beworben wurde die Befragung über Mitgliedernetzwerke und die Mitgliederzeitung, auf der Webseite der NGG, über Visiten- und Postkarten in Betrieben und über persönliche Kontakte.
2. Insgesamt haben sich 4.074 Beschäftigte an der Umfrage beteiligt.
3. Der Großteil der teilnehmenden Beschäftigten ist NGG-Mitglied (rund 87%). Knapp 40 Prozent der Beschäftigten arbeiten in Betrieben mit einem Betriebsrat. Rund 70 Prozent der Befragten haben eine Ausbildung in ihrem jetzigen Beruf absolviert.
4. Die meisten Befragten bringen langjährige Berufserfahrung im Gastgewerbe mit. Rund 71 Prozent der Teilnehmenden gibt an, bereits mehr als 10 Jahre im Gastgewerbe tätig zu sein. Ebenso sind fast 80 Prozent in Vollzeit beschäftigt.
5. Die Teilnahme von Frauen und Männern an der Umfrage war ausgeglichen. 51 Prozent der Antworten kamen von Frauen, 49 Prozent von Männern. 21 Personen gaben „divers“ an.
6. Das Durchschnittsalter der Befragten liegt bei 52 Jahren.
7. Knapp die Hälfte der Beschäftigten, die an der Befragung teilgenommen haben, arbeitet im Beherbergungsgewerbe<sup>1</sup> (47%), 34 Prozent in der Gastronomie<sup>2</sup> und 19 Prozent im Bereich Catering<sup>3</sup>. Damit ist das Beherbergungsgewerbe in der Befragung, gemessen an den Beschäftigtenanteilen in der Branche insgesamt, leicht überrepräsentiert.<sup>4</sup>
8. Nur 114 der Befragten sind geringfügig beschäftigt und damit in der Befragung leider deutlich unterrepräsentiert. Vor Corona waren rund 50 Prozent der Beschäftigten im Gastgewerbe als Minijobber\*innen tätig. Diese Beschäftigtengruppe konnte über die Befragung nur wenig erreicht werden.
9. Aus organisationspolitischer Sicht erfreulich ist die hohe Beteiligung an der Befragung insgesamt und die Zahl der Beschäftigten, die ihre Kontaktdaten hinterlassen haben, um mit der NGG in Kontakt treten zu können (287), davon 95 bisherige Nicht-Mitglieder.

---

<sup>1</sup> Darunter Hotels, Gasthöfe, Pensionen sowie Campingplätze, Ferienparks o.ä.

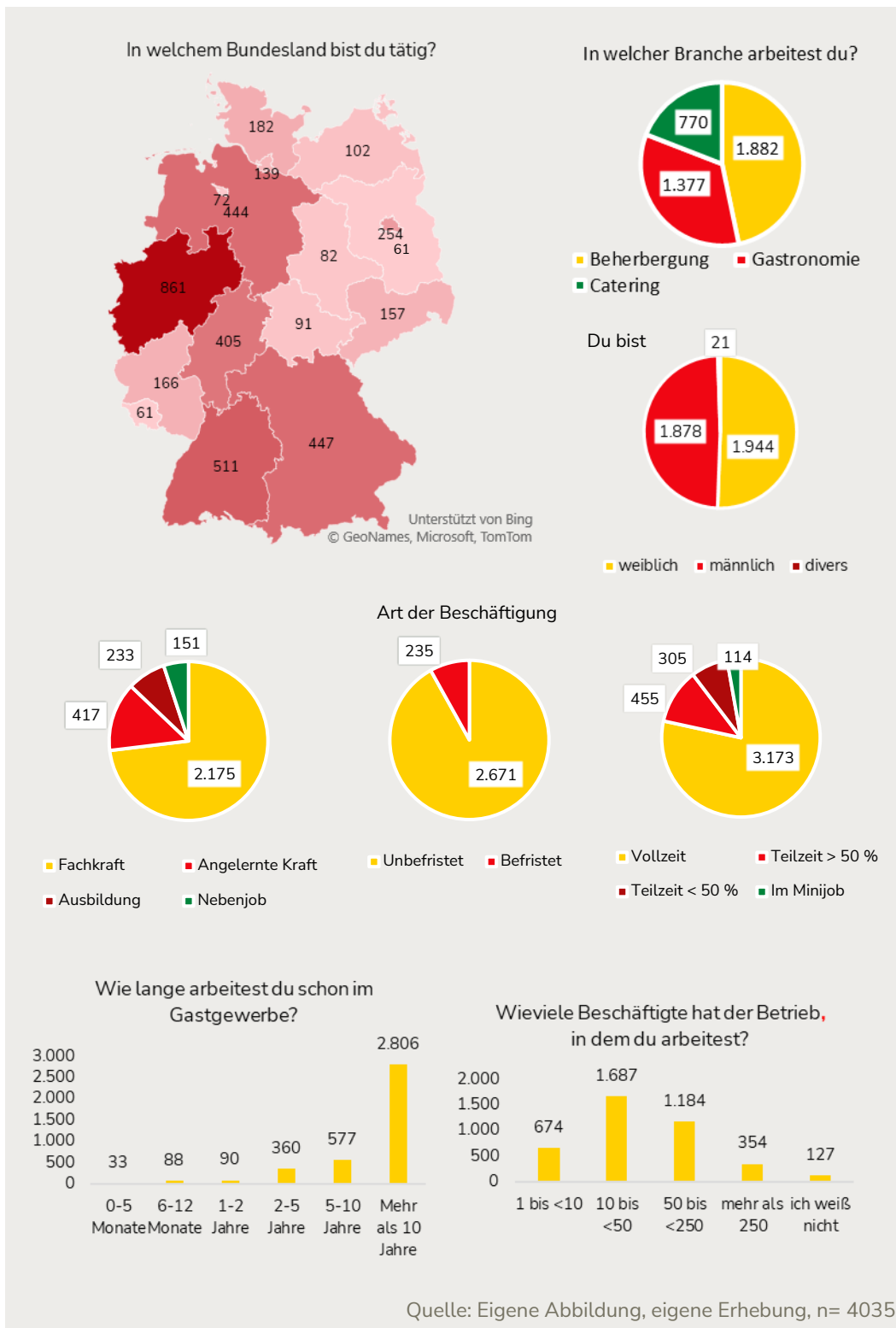
<sup>2</sup> Darunter Restaurants mit Service oder mit Selbstbedienung, Imbiss, Cafés, Eissalons, Bar Kneipen, Diskotheken und Clubs.

<sup>3</sup> Darunter Betriebsverpflegung, Event-Catering, Krankenhaus- und Seniorenverpflegung sowie Schulverpflegung.

<sup>4</sup> Von den rund 1 Mio. sozialversicherungspflichtig Beschäftigten in der Branche arbeiteten 2021 55% in der Gastronomie und 28% im Beherbergungsgewerbe und 17% in der Catering-Branche.

10. Bemerkenswert ist außerdem die sehr hohe Anzahl an schriftlichen Kommentaren. Mehr als 2.500 Kommentare wurden in den offenen Kommentarspalten verfasst. Das unterstreicht noch einmal die Dringlichkeit der Themen für die Beschäftigten.

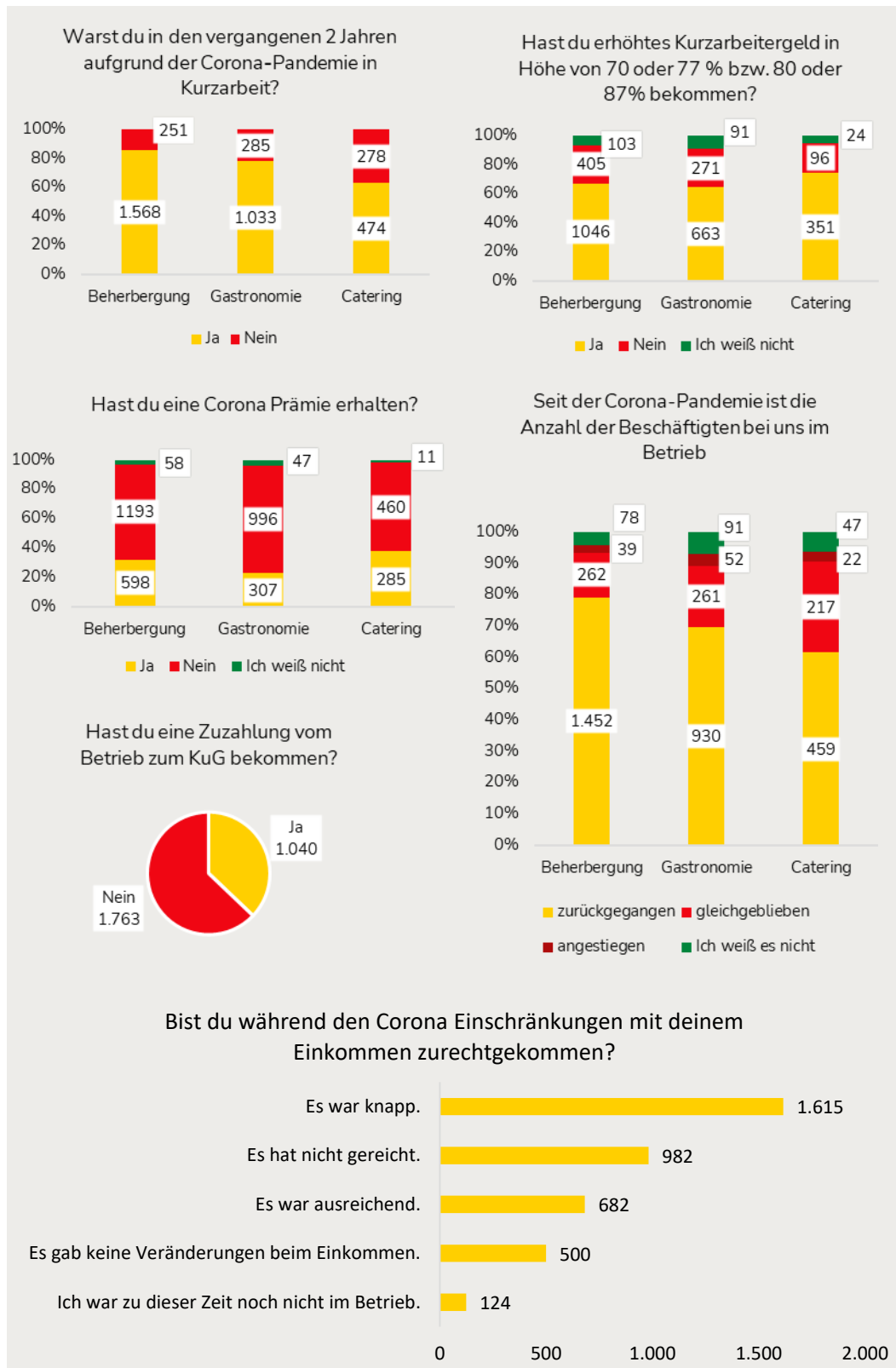
Abbildung 1-6: Wer hat mitgemacht?



## B: Zu Corona

11. 80 Prozent der befragten Beschäftigten waren in den vergangenen 2 Jahren aufgrund der Corona-Pandemie in Kurzarbeit. In der Beherbergungsbranche waren es sogar 86 Prozent, in der Gastronomie 78 Prozent und im Bereich Catering 63 Prozent.
12. Die meisten der Beschäftigten waren mehrere Male mit Unterbrechung in Kurzarbeit und mit reduzierter Arbeitszeit im Betrieb tätig. Trotz der häufig nicht durchgehenden Kurzarbeit haben 68 Prozent der Beschäftigten in Kurzarbeit vom erhöhten Kurzarbeitergeld profitiert.
13. Eine Zuzahlung vom Betrieb zum KUG hat dagegen nur eine Minderheit der Beschäftigten bekommen: 7 Prozent gaben an, vom Betrieb eine Aufstockung auf 100 Prozent des Nettolohns bekommen zu haben, 27 Prozent haben zwar eine Aufstockung erhalten, allerdings weniger als 100 Prozent des Nettolohns. 58 Prozent gaben an, überhaupt keine Zuzahlung bekommen zu haben. Am wenigsten Zuzahlungen haben die Beschäftigten in der Beherbergung erhalten.
14. Nur 30 Prozent aller befragten Beschäftigten (unabhängig davon ob in Kurzarbeit oder nicht) haben eine sogenannte Corona-Prämie erhalten. 67 Prozent geben an, keine Corona-Prämie bekommen zu haben.
15. 36 Prozent der Befragten geben an, dass ihnen aufgrund der Corona-bedingten Kurzarbeit der Urlaub anteilig gekürzt wurde.
16. Auf die Frage, ob die Beschäftigten während der Corona-Einschränkungen mit ihrem Einkommen zurechtgekommen sind, antworteten 27 Prozent „Es hat nicht gereicht“. Weitere 44 Prozent gaben an, dass es knapp war in dieser Zeit. Das bedeutet, dass über 70 Prozent der befragten Beschäftigten (die zumeist in langjährigen, unbefristeten Vollzeitstellen tätig sind) während Corona massive finanzielle Einbußen hatten. Frauen wie Männer waren hier gleichermaßen betroffen.
17. Unter den Beschäftigten, deren Einkommen während der Corona-Einschränkungen nicht gereicht hat, waren mehr als die Hälfte, die erhöhtes KUG erhalten haben. Oder umgekehrt: von allen Beschäftigten, die erhöhtes KUG bekommen haben, gab rund ein Viertel an, dass ihr Einkommen trotzdem nicht gereicht hat. Das heißt, dass die Aufstockung beim KUG auf maximal 87 % des letzten Nettolohns aufgrund des niedrigen Lohnniveaus im Gastgewerbe zu niedrig angesetzt war und/oder zu spät kam.

Abbildung 7-11: Corona

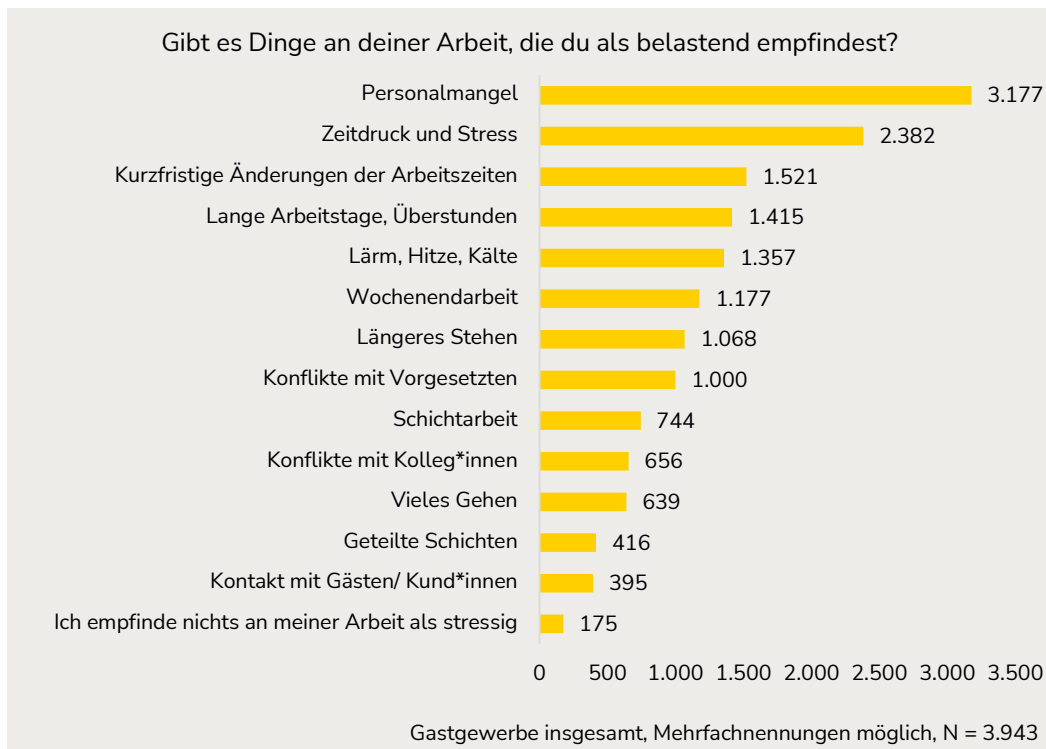


Quelle: Eigene Abbildung, eigene Erhebung

## C. Personalsituation und Arbeitsbedingungen

18. 72 Prozent aller Befragten geben an, dass in ihrem Betrieb seit der Corona-Pandemie die Zahl der Beschäftigten zurückgegangen ist. Nur 19 Prozent sagen, dass die Personalsituation stabil geblieben ist. Im Beherbergungsgewerbe sind es sogar knapp 80 Prozent der Beschäftigten, die angeben, dass in ihrem Betrieb die Zahl der Beschäftigten seit Corona zurück gegangen ist.
19. Dementsprechend wird auch in allen drei Teilbranchen bei der Frage, was die Beschäftigten an ihrer Arbeit als belastend empfinden, mit deutlichem Abstand am häufigsten „Personalmangel“ angegeben. Danach folgen die Punkte „Zeitdruck und Stress“ und kurzfristige Arbeitszeitänderungen inklusive Einspringen aus dem „Frei“ sowie lange Arbeitstage und Überstunden.
20. Die befragten Beschäftigten haben eine ganze Reihe von weiteren Punkten genannt, die sie an ihrer Arbeit stören, bzw. die sie als belastend empfinden. Die Kommentare wurden ausgewertet und thematisch geordnet. Auch hier dominieren die Themen Arbeitsdauer mit Überstunden, fehlende Pausen und Schichtarbeit sowie die niedrige Bezahlung bzw. fehlende Zuschläge und eine für die Beschäftigten belastende Führungskultur, die im Gastgewerbe herrscht.

Abbildung 12: Arbeitsbedingungen

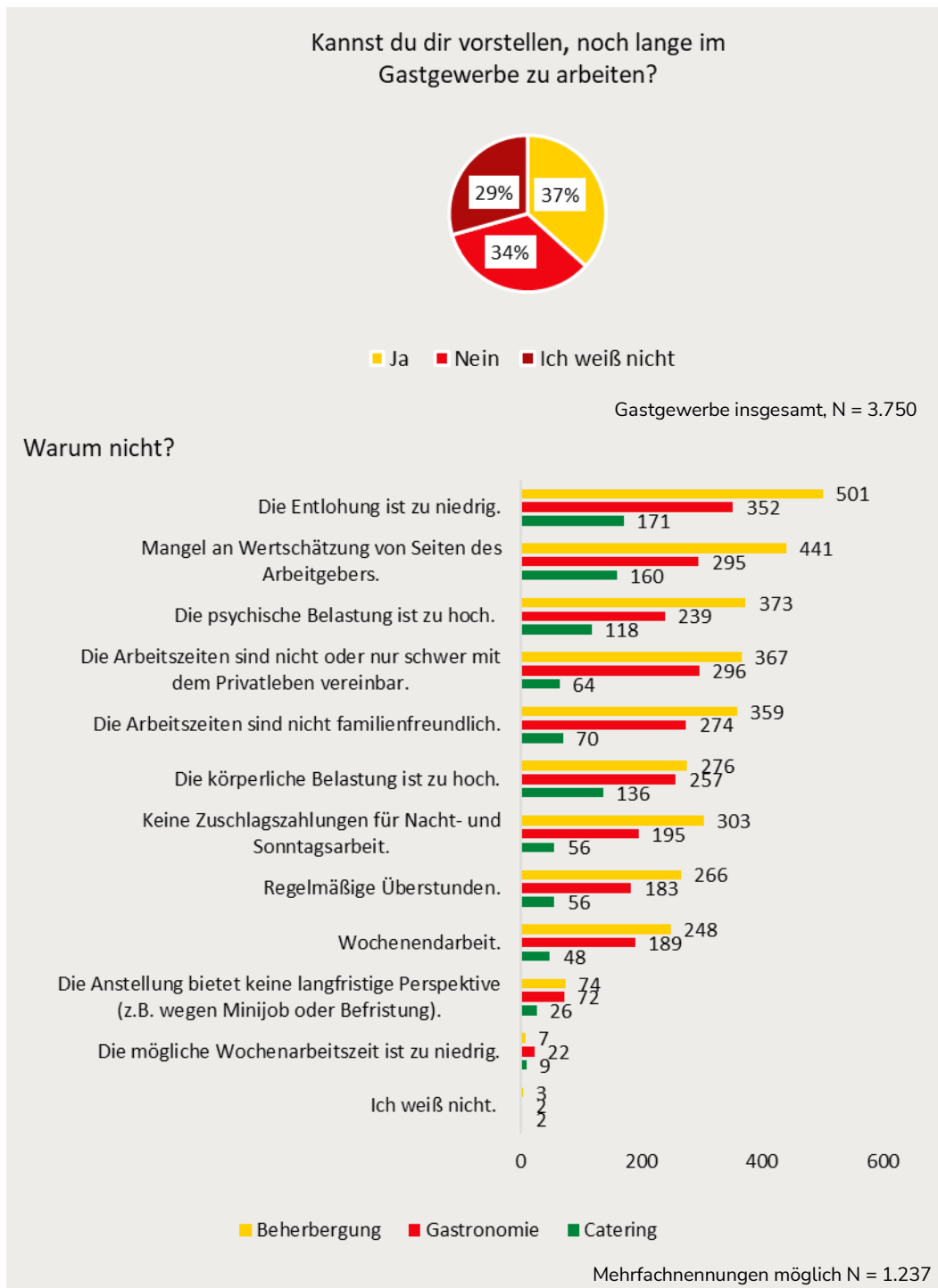




## D. Ausblick

21. Auf die Frage, ob sich die Beschäftigten vorstellen können, noch lange im Gastgewerbe weiterzuarbeiten, antworteten 37 Prozent mit Ja, 34 Prozent mit Nein und 29 Prozent wussten es nicht. Das bedeutet, dass mehr als ein Drittel der Beschäftigten aktuell für sich keine Zukunft im Gastgewerbe sieht.
22. Gefragt nach den Gründen, warum sie keine langfristige Perspektive in der Branche sehen, nannten die Beschäftigten mit deutlichem Abstand an erster Stelle die niedrige Entlohnung. Danach folgen die Punkte mangelnde Wertschätzung von Seiten des Arbeitgebers, hohe psychische Belastungen und Arbeitszeiten, die mit dem Privat- und Familienleben nur schwer zu vereinbaren sind.
23. Auch die Beschäftigten, die sich vorstellen können, weiterhin im Gastgewerbe zu arbeiten, haben wir gefragt, ob und was sich ändern muss, damit sie tatsächlich in der Branche bleiben. Hier gab es rund 800 Kommentare, mehr als die Hälfte davon betrafen den Punkt höhere bzw. angemessene Bezahlung, danach folgten nach Häufigkeit ebenfalls die Themen Arbeitszeit, Wertschätzung und mehr Personal.

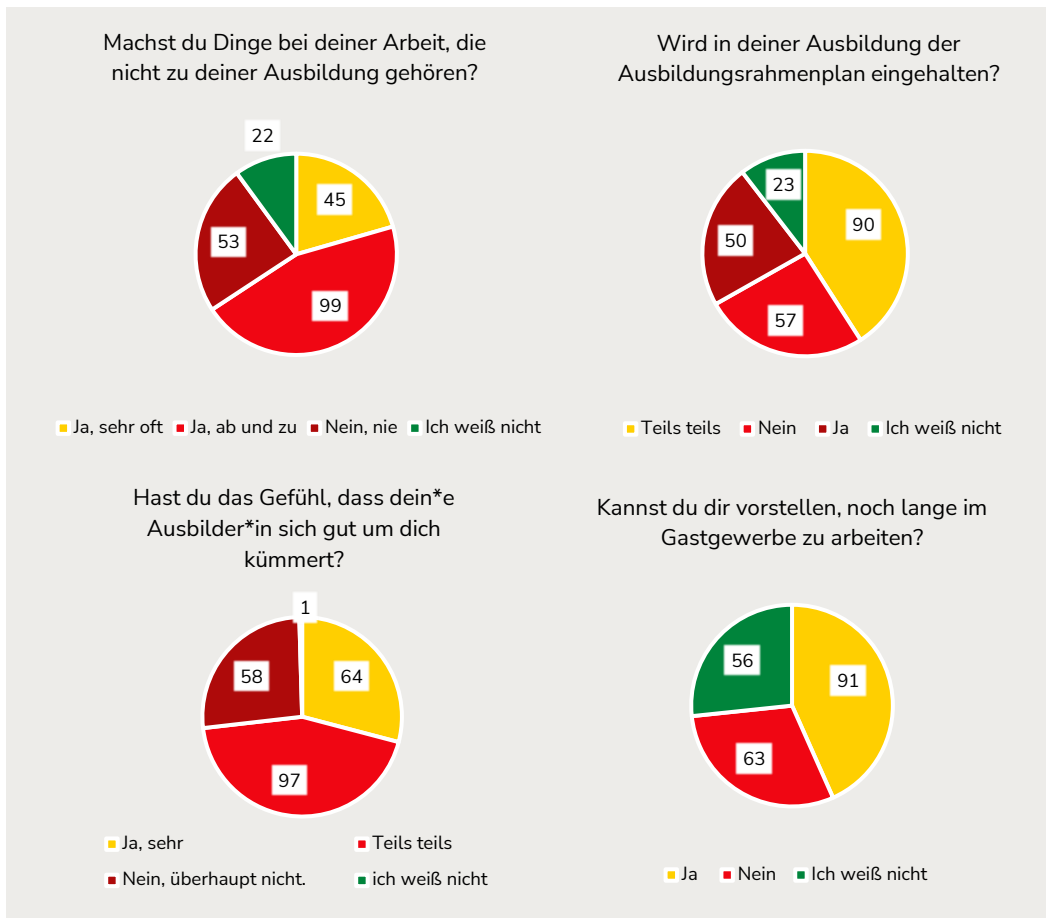
Abbildung 13 +14



## E. Antworten der Auszubildenden

24. An der Befragung haben insgesamt 232 Auszubildende teilgenommen. Ihr Anteil macht rund 6 Prozent an allen Befragten aus. Mehr als zwei Drittel der befragten Auszubildenden lernt im Beherbergungsgewerbe, rund ein Drittel in der Gastronomie und knapp 5 Prozent arbeiten in der Catering-Branche.
25. 33 Prozent der Auszubildenden geben an, in den vergangenen zwei Jahren Corona-bedingt in Kurzarbeit gewesen zu sein. Die meisten davon waren währenddessen mit reduzierter Arbeitszeit im Betrieb eingesetzt.
26. Auf die Frage, welche Dinge sie an ihrer Arbeit als belastend empfinden, nennen die Auszubildenden dieselben Punkte an erster Stelle, wie alle Beschäftigten: Personalmangel, Zeitdruck und Stress sowie kurzfristige Änderungen der Arbeitszeiten und Einsparungen aus dem "Frei".
27. Rund zwei Drittel der Auszubildenden geben an, bei ihrer Arbeit Tätigkeiten zu verrichten, die eigentlich nicht zu ihrer Ausbildung gehören. 20 Prozent davon sagen sogar, dass sie das „sehr oft“ tun.
28. Ein Viertel der Auszubildenden gibt an, dass in ihrer Ausbildung der Ausbildungsrahmenplan nicht eingehalten wird. Ebenso viele haben das Gefühl, von ihrem Ausbilder/ihrer Ausbilderin nicht gut betreut zu werden.
29. 27 Prozent der befragten Auszubildenden können sich bereits jetzt nicht mehr vorstellen, noch lange im Gastgewerbe zu arbeiten. 24 Prozent sind sich unschlüssig und nur 39 Prozent können sich vorstellen, auch noch in Zukunft im Gastgewerbe zu arbeiten.
30. Als Gründe für das mögliche Ausscheiden werden an erster Stelle die niedrige Bezahlung, mangelnde Wertschätzung von Seiten des Arbeitgebers sowie die mit dem Privat- und Familienleben nur schwer vereinbaren Arbeitszeiten genannt.
31. Auch hier decken sich die Einschätzungen bzw. die Erfahrungen der Auszubildenden vollständig mit denen aller anderen Beschäftigten im Gastgewerbe.

Abbildung 15-18



## F. Auswertung der Kommentarspalten

32. Eine Besonderheit der Befragung ist die hohe Zahl an schriftlichen Kommentaren. Insgesamt gab es mehr als 2.500 Kommentare von Seiten der Beschäftigten.
33. Wir haben die Antworten aus den offenen Fragen „Was muss sich ändern, dass du bleibst?“, „Was sind die Gründe, dass du nicht in der Branche bleiben willst?“, „Gibt es etwas in deinem Job, was sich aus deiner Sicht dringend ändern muss?“ und „Platz für weitere Anmerkungen“ zusammengefasst und nach Häufigkeit in Abb. 19 dargestellt.

Abbildung 19



34. Auffällig ist die eindeutige Reihenfolge der Wichtigkeit der Themen, über alle Befragungsgruppen hinweg. Die Themen zu niedriges Gehalt bzw. eine bessere Bezahlung, unregelmäßige Arbeitszeiten, Personalmangel und fehlende Wertschätzung tauchen in allen offenen Kommentierungen am häufigsten auf.
35. Bessere Bezahlung ist das wichtigste Thema in den Kommentarspalten über alle Teilbranchen und Berufsgruppen hinweg. Vor allem fehlende Wochenend- und Feiertagszuschläge werden in diesem Zusammenhang häufig genannt.
36. Viele Beschäftigte weisen in ihren Kommentaren daraufhin, dass ihre Arbeit im Gastgewerbe ihre Leidenschaft ist und sie ihren Beruf grundsätzlich gerne ausüben, aber die schlechte Bezahlung und mangelnde Wertschätzung durch den Arbeitgeber (und teils durch die Gäste) dem entgegensteht.

„Ich bin über 40 Jahre in der Gastronomie. Vieles hat sich seit meiner Ausbildung nicht geändert. Es muss ein Umdenken stattfinden. Mehr Wertschätzung für die Azubis und gegenüber dem Personal. Gerechter Lohn ist wichtig. Aber auch [...] mehr Wertschätzung. Ein Azubi darf keine billige Arbeitskraft sein. Deshalb gibt es hohe Abbrecherquoten und ein Mangel an Azubis. Die Gastro muss total umdenken.“ *(Teilnehmerin der Befragung)*