

## SONDERDRUCK



**Thema: „Berufsbildung“**

**Studie:**

**Wahrgenommene Einflussfaktoren auf die  
Ausbildungsqualität im Hotel- und Gastgewerbe**

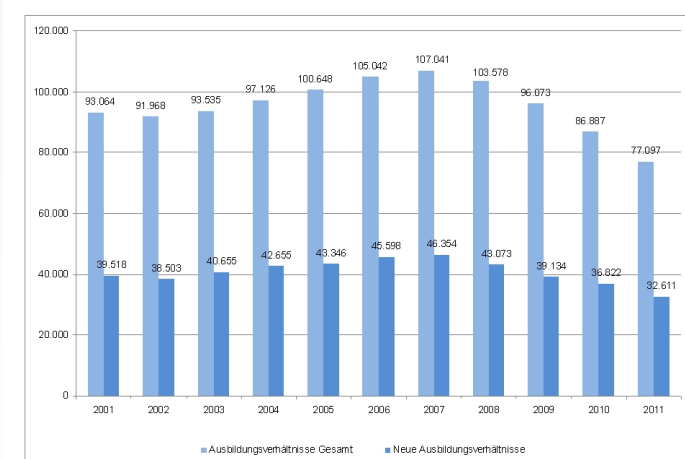
## Studie: Wahrgenommene Einflussfaktoren auf die Ausbildungsqualität im Hotel- und Gastgewerbe

Der demografische Wandel sowie ein verändertes Bildungsverhalten von Jugendlichen führen bei Industrie- und Wirtschaftsunternehmen verstärkt zur Herausforderung, in ausreichendem Maße qualifizierte Bewerber\* für verschiedenste Ausbildungsberufe zu finden. Die Auswirkungen dieser Entwicklung zeigen sich insbesondere im Hotel- und Gastgewerbe. Neben der zurückgehenden Zahl von qualifizierten Bewerbungen belasten hier zusätzlich die für die Ausbildung branchenspezifischen Rahmenbedingungen. Im Rahmen einer Studie untersucht managerberater in Zusammenarbeit mit der Fresenius-Universität Köln, von welchen wahrgenommenen Einflüssen die Ausbildungsqualität im Hotel- und Gastgewerbe abhängig ist.

### Ausbildungssituation im Hotel- und Gastgewerbe

Die Zahl der Schulabgänger, die auf dem Ausbildungsmarkt zur Verfügung stehen, ist seit Jahren rückläufig. Verschärfend macht sich der Trend zu höheren Bildungsabschlüssen bemerkbar. Die duale Ausbildung konkurriert mit der Hochschulausbildung um ihren Nachwuchs. Die Kombination aus geringen Bewerberzahlen und fehlender Eignung führt schließlich dazu, dass zahlreiche Ausbildungsplätze unbesetzt bleiben. In einem Antwortschreiben der Bundesregierung zu den Arbeits- und Ausbildungsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe wird die Dringlichkeit der Situation deutlich: Laut DIHK stelle der sich zuspitzende Fachkräftemangel für bereits jedes zweite Unternehmen ein Geschäftsrisiko dar. Spiegelbildlich hierfür ist die Entwicklung der Ausbildungsverhältnisse im Zeitraum von 2001 bis 2011.

### Ausbildungsverhältnisse im Gastgewerbe von 2001 - 2011



Quelle: DIHK, Februar 2012

Der deutliche Rückgang bei den Ausbildungsverhältnissen lässt die Frage drängend erscheinen, wie sich die Ausbildungsberufe im Hotel- und Gastgewerbe insgesamt attraktiver gestalten und an Jugendliche als eine realistische Alternative zu einem Studium an einer Fachhochschule oder Universität kommunizieren lassen.

### Zufriedenheit mit der Ausbildung

Maßnahmen zur Steigerung der Attraktivität sind zweifellos auf verschiedene Aspekte entlang der beruflichen Laufbahn im Hotel- und Gastgewerbe zu konzipieren. Schwerpunkt der vorliegenden Studie soll die wahrgenommene Qualität der Ausbildung durch die Auszubildenden sein. Dabei interessiert insbesondere die Frage, an welchen Faktoren Auszubildende die Einschätzung festmachen, wie zufriedenstellend sie eine Ausbildung in einem der Ausbildungsberufe im Hotel- und Gastgewerbe erleben. Die Relevanz des Themas folgt der demografischen Entwicklung, der zufolge die Jugendlichen aufgrund eines zunehmend größer werdenden Angebotes von Ausbildungsplätzen mehr Wahlmöglichkeiten haben. Hinzu kommt, dass branchenübergreifende Untersuchungen speziell den Ausbildungsbetrieben im Hotel- und Gastgewerbe ein eher durchwachsenes Zeugnis ausstellen. Eine der am häufigsten zitierten Studien ist der jährlich erscheinende Ausbildungsreport des DGB. In diesem sind die Zufriedenheitswerte von 9.385 Auszubildenden der 25 meistfrequentierten Ausbildungsberufe zusammengefasst. Sowohl die Gesamtbewertung als auch die Auswertung nach einzelnen Ausbildungsaspekten lassen die Qualität der Ausbildung im Hotel- und Gastgewerbe in einem eher negativen Licht erscheinen. Solche Ergebnisse besitzen Signalwirkung und erzeugen einen Imageverlust. Das wiederum führt zu sinkenden Bewerberzahlen – ein Teufelskreis.

### Artefakt oder Wirklichkeit?

Untersuchungen wie der Ausbildungsreport weisen Trends aus. Eine kritische Durchsicht lässt jedoch methodische Schwächen erkennen, wodurch Verallgemeinbarkeit und Aussagekraft der Ergebnisse begrenzt bleiben. So bezieht sich ein zentraler methodischer Einwand auf die Ableitung von Allgemeinaussagen anhand von Mittelwerten. Solche Werte mitteln positive wie kritische Wahrnehmungen der Auszubildenden und stellen den Durchschnitt dar.

Indizes bezüglich der Verteilung, wie viele Auszubildende sehr zufrieden bzw. unzufrieden sind, demnach wie viele Betriebe einen sehr guten Job machen und wie viele nicht, fehlen indes. Des Weiteren bleibt außer Acht, wie sich die Bewertungen innerhalb der Auszubildenden zwischen den Lehrjahren ändern. Auch wird nicht hinreichend berücksichtigt, wie aktiv sich die Jugendlichen im Vorfeld der Ausbildung über den Ausbildungsberuf informieren und sich ein realistisches Bild über die Anforderungen im jeweiligen Ausbildungsberuf verschaffen. Gerade hier sehen Praktiker oftmals einen Grund, dass Auszubildende die Anforderungen im Hotel- und Gastgewerbe falsch einschätzen, folglich die Ausbildung als überfordernd und unzufriedenstellend erleben. Zuletzt mag der Hinweis gelten, dass das Erleben von Unzufriedenheit, ob in der Ausbildung oder in anderen Lebensbereichen, eine stetig sich wiederholende Erfahrung in einem Menschenleben darstellt. Es gälte demnach zu klären, wie die Jugendlichen in der Lage sind, mit ihrer Unzufriedenheit generell, wie auch in der Ausbildung, umzugehen.

## Ziel und Chancen der Studie

Der demografische Wandel in Verbindung mit den spezifischen Arbeits- und Ausbildungsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe stellt die Berufsbildung vor spezielle Herausforderungen. Vor diesem Hintergrund soll in der vorliegenden Studie – ausgehend von bereits existierenden Forschungsarbeiten – untersucht werden, welche Bedingungen speziell im Hotel- und Gastgewerbe als dafür ursächlich gesehen werden können, dass Auszubildende im einen Fall mit der Ausbildung äußerst zufrieden sind, im anderen Fall den Ausbildungsvertrag vorzeitig auflösen. Die Chancen, welche sich an eine solche Untersuchung knüpfen, sind vielfältig: angefangen von Anregungen, wie Jugendliche sich ein realistischeres Bild über die Ausbildungsberufe verschaffen können, über Maßnahmen zur Verbesserung der Ausbildung in den Ausbildungsbetrieben, bis hin zu strukturellen Maßnahmen wie z.B. die Schaffung von institutioneller Unterstützung zur Förderung der sozialen Kompetenzen der Jugendlichen. Damit soll insgesamt der Versuch einer realistischeren Bestandsaufnahme geleistet werden, als dies in bisher veröffentlichten Studien geschehen ist. Auch verspricht eine sorgfältigere Auswertung, entsprechende Maßnahmen zur Qualitätssteigerung besser priorisieren und nach Ausbildungsbetrieben und Ausbildungsberufen differenziert anlegen zu können. Dadurch ergäbe sich mittelfristig die Perspektive, die tatsächlichen Chancen einer Ausbildung im Hotel- und Gastgewerbe wieder in ein besseres Licht zu rücken.

## Zielgruppe und Befragungsgegenstand

Im Folgenden sind die Ausbildungsberufe genannt, die in der Studie berücksichtigt werden sollen:

- > **Hotelfachmann/frau**
- > **Koch/Köchin**
- > **Restaurant-fachmann/-frau**
- > **Hotelkaufmann/frau,**
- > **Fachkraft im Gastgewerbe**

Innerhalb dieser Ausbildungsberufe sollen drei Gruppen von Auszubildenden befragt werden:

- > **G 1:** Auszubildende am **Ende** der **Probezeit**
- > **G 2:** Auszubildende im **1. Ausbildungsjahr nach erfolgter Probezeit**
- > **G 3:** Auszubildende im **2. und 3. Ausbildungsjahr**

Im Mittelpunkt der Befragung selbst stehen Aspekte, für die zum einen ein genereller Einfluss auf die wahrgenommene Ausbildungsqualität angenommen werden kann (z.B. Erläuterung von Ausbildungsinhalten; Feedback / Rückmeldungen; Wohlfühlen im Team). Zum anderen sollen aber auch branchenspezifische Aspekte betrachtet werden, wie beispielsweise der Umgang mit Gästen, körperliche Beanspruchung, Umfang und Art der Tätigkeiten u.ä.. Auch interessiert die Frage, wie sich die Auszubildenden im Vorfeld über den Ausbildungsberuf informiert haben. Zudem soll die Studie Aufschluss über die Fähigkeit der Jugendlichen geben, wie gut sie in der Lage sind, mit auftretenden Unzufriedenheiten umzugehen und diese konstruktiv zu lösen.

## Methodik und aktueller Projektstand

Um eine Beteiligung ortsunabhängig sicherzustellen, wurde die Möglichkeit geschaffen, den Fragebogen webbasiert auszufüllen. Die bisherigen Erfahrungen haben gezeigt, dass speziell dieses Medium bei den Jugendlichen sehr viel Zuspruch findet. So haben allein in den vergangenen vier Wochen nahezu 1.000 Auszubildende ihre Einschätzungen zu ihrer Ausbildung wiedergegeben. Erste Ergebnisse planen wir in einem der monatlichen erscheinenden Praxisberichte Anfang 2013 zu publizieren.

*Sollten Sie nähere Informationen zu der Studie wünschen, freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme!*

# Für Sie das Beste!

## Wir verstehen Ihr Geschäft!

managerberater steht für die leidenschaftliche und hochqualifizierte Beratung von Organisationen und Führungskräften auf allen Ebenen.

Wir bauen auf langjährige Erfahrungshintergründe und ausgewiesene Expertisen in unterschiedlichen Branchen.

## Wir arbeiten lösungsorientiert!

Mit dem besonderen Beratungsansatz - Für Sie das Beste - entwerfen wir für Ihr Unternehmen passgenaue Lösungen: Den Erfolg dieses Ansatzes bestätigen Kunden, die auf unser gemeinsames Know-how vertrauen. Fachexpertise, Professionalität und persönliche Führungserfahrung in der Wirtschaft sind die Bausteine, aus denen wir Mehrwerte für unsere Kunden schaffen.

## Wir entwickeln Vorsprung!

- Mit unseren Methoden aus **Potenzialanalysen, Personalentwicklung, Projektmanagement** und **Prozessberatung** liefern wir Ihnen das Handwerkzeug, um Ihre Ressourcen optimal und effizient einzusetzen.
- Wir unterstützen Sie kompetent und zuverlässig in allen Phasen von **Veränderungsprozessen**.

Sollten Sie nähere Informationen zu uns und unserem Leistungsportfolio wünschen, freuen wir uns über Ihre Kontaktaufnahme. Gern stehen wir Ihnen für ein vertiefendes Gespräch zur Verfügung!