

ECVET-TOUR

INTERNATIONAL COMPARISON

ENDBERICHT – SCHLÜSSELKOMPETENZEN IM TOURISMUS

bm:uk



Ländervergleich zu Kompetenzbereichen

Schlüsselkompetenzen im Tourismus für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelkauffrau/-mann und Rezeptionist/Rezeptionistin

SMC Studien und Management Center gGmbH

Maria Thalmaier

Endbericht

Contribution to this report by all partners:

Sandra Strobach (University of Salzburg), Manuela Hufnagl (University of Salzburg), Maria Thalmaier (SMC Saalfelden), Genoveva Brandstetter (3s), Pablo Navarro Ferre (COEPA), Daria Zawalska (AHE), Dorota Nawrat (AHE), Beata Marcinkowska (AHE), Katja Heidler (HARZ AG).

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	6
2. Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelkaufmann/-frau und Receptionist/Rezeptionistin	8
2.1. Beschreibung der Berufsfelder	8
2.1.1. Berufsfeld Koch/Köchin	8
2.1.2. Berufsfeld Hotel-und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin in Österreich	9
2.1.3. Berufsfeld Hotelkaufmann/-frau in Deutschland	10
2.1.4. Berufsfeld Receptionist/Rezeptionistin in Spanien und Polen	11
2.1.4.1. Spanien	11
2.1.4.2. Polen	12
2.2. Bildungssysteme im internationalen Vergleich	13
2.2.1. Österreich	13
2.2.2. Deutschland	15
2.2.3. Spanien	17
2.2.4. Polen	18

2.3.	Klassische Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelkaufmann/-frau und Rezeptionist/Rezeptionistin	20
2.3.1.	Österreich	20
2.3.1.1.	Koch/Köchin	20
2.3.1.2.	Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin	21
2.3.2.	Deutschland	21
2.3.2.1.	Koch/Köchin	21
2.3.2.2.	Hotelkaufmann/-frau	22
2.3.3.	Spanien	23
2.3.3.1.	Koch/Köchin	23
2.3.3.2.	Rezeptionistin/Rezeptionist	23
2.3.4.	Polen	24
2.3.4.1.	Koch/Köchin	24
2.3.4.2.	Rezeptionist/Rezeptionistin	25
2.4.	Internationaler Vergleich der Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/ Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelfachmann/-frau und Rezeptionist/Rezeptionistin	26

2.4.1. Koch/Köchin	26
2.4.2. Rezeption	27
3. Qualität der Ausbildung – Ergebnisse der qualitativen Erhebung	28
3.1. Zufriedenheit mit der schulischen Ausbildung - Stakeholderperspektive	28
3.2. Zufriedenheit mit der schulischen Ausbildung - Berufstätigenperspektive	31
3.3. Betriebliche Ausbildung in Österreich und Deutschland	33
3.3.1. Stakeholderperspektive	33
3.3.2. Berufstätigeperspektive	34
4. Weiterbildungsangebote	35
5. Mobilität	38
6. Die zentralen Ergebnisse der qualitativen Interviews	42
6.1. Die Vermittlung persönlich/sozialer Kompetenzen	42
6.2. Die Vermittlung fachlicher Kompetenzen	45
6.3. Einstieg in die Arbeitswelt – Praxiserwerb	48
6.4. Netzwerken	49
6.5. Mobilität	49
6.6. Allgemeine Probleme im Tourismus	50

Literaturliste	51
Anhang	53
Nationale Schulsysteme	53
Liste der Projektpartner	54
Liste der InterviewpartnerInnen	56
ECVET-TOUR Work tasks	59

1. Einleitung

Der vorliegende Ländervergleich hat das Ziel zentrale Schlüsselkompetenzen für die Berufe Koch/Köchin und Hotel- und GastgewerbeassistentIn, Hotelkauffrau/-mann sowie RezeptionistIn zu erheben. Des Weiteren sollten Gemeinsamkeiten und Unterschiede beim Kompetenzerwerb in der beruflichen und schulischen Ausbildung sichtbar gemacht werden. Im Rahmen des Arbeitspaketes „Analyse von Schlüsselkompetenzen“ wurden im Zeitraum Februar bis April 2009 qualitative Interviews mit StakeholdernInnen und Berufstätigen in den vier Projektländern Österreich (Universität Salzburg, SMC Saalfelden), Deutschland (Harz_ AG), Polen (AHE) und Spanien (COEPA) geführt¹. Mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse wurden die Ergebnisse pro Land ausgewertet, beim zweiten transnationalen Treffen in Alicante, 14. – 15. Mai 2009, präsentiert und diskutiert. Der Ländervergleich ist eine Methode, die Ergebnisse der qualitativen Interviews in Hinblick auf folgende Punkte zu beschreiben und zu analysieren:

- Formale Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelkaufmann/-Hotelkauffrau und Rezeptionist/Rezeptionistin
- Kompetenzerwerb in der schulischen Ausbildung
- Kompetenzerwerb in der betrieblichen Ausbildung
- Weiterbildung und Kompetenzerwerb
- Mobilität und Kompetenzerwerb

Das Leonardo Projekt ECVET-TOUR für Tourismus und Mobilität (Dezember 2008 – September 2010) hat nach Antrag² folgende Projektziele:

¹ Jeder Partner hat für seine Organisation die Interviews durchgeführt, ausgewertet und interpretiert. Die Ergebnisse werden in diesem Dokument vergleichend zusammengefasst.

² ECVET-TOUR LLP-LDV-TOI-08-AT-0027 Projektantrag S. 1 – 8.

- Verbesserung der Attraktivität von beruflicher Aus- und Weiterbildung und Mobilität für ArbeitgeberInnen und Einzelpersonen und Erleichterung der Mobilität beschäftigter PraktikantInnen
- Verbesserung der Transparenz und Anerkennung von Qualifikationen und Kompetenzen einschließlich jener, die durch nicht formelles und informelles Lernen erworben wurden
- Transparenz und Anerkennung von Kompetenzen und Qualifikationen

Der vorliegende Ländervergleich ist in 6 Kapiteln unterteilt:

Im Kapitel 2 werden die Berufsfelder und Aufgabenbereiche für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und GastgewerbeassistentIn, Hotelkauffrau- und mann und RezeptionistIn und die nationalen Bildungssysteme Österreichs, Deutschlands, Spaniens und Polens überblicksartig skizziert. Anschließend werden die klassischen Ausbildungswege, zuerst national und anschließend international, vergleichend dargestellt. Im Kapitel 3 werden die Ergebnisse der qualitativen Interviews (StakeholderInnen & Professionals) im Hinblick auf den Kompetenzerwerb in der Schule und im Betrieb (Stakeholderperspektive und Berufstätigenperspektive) verglichen. Die Resultate zu Weiterbildungsangeboten werden im Kapitel 4 und zu Mobilität im Kapitel 5 dargestellt. Abschließend werden im Kapitel 6 die zentralen Ergebnisse der qualitativen Interviews präsentiert

2. Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelkaufmann/-frau und Receptionist/Rezeptionistin

In diesem Kapitel werden zu Beginn die Berufsfelder Koch/Köchin und Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin³/Hotelkaufmann/-frau und Receptionist/Rezeptionistin skizziert. Dies ist aufgrund der unterschiedlichen Berufsbezeichnungen in den jeweiligen Ländern notwendig. Anschließend werden die formalen Ausbildungswege der teilnehmenden Projektländer im Allgemeinen und in weiterer Folge berufsspezifische Ausbildungswege für die zwei Berufe beschrieben. An dieser Stelle wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass aufgrund der differenzierten Bildungssysteme, insbesondere jener von Österreich und Deutschland nur die „klassischen“ berufsbildenden Ausbildungswege für die zwei zu untersuchenden Berufe beschrieben werden.

2.1. Beschreibung der Berufsfelder

2.1.1. Berufsfeld Koch/Köchin⁴

KöchInnen müssen nach ihrer Ausbildung fähig, sein folgende Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

- Mitwirken bei der Kostenermittlung
- Mitwirken bei der Zusammenstellung der Speisekarte und von Speisenfolgen
- Mitwirken bei der Bestellung, der Annahme, Überprüfung, Lagerung und Konservierung von Waren
- Vor- und Zubereiten der folgenden Produkte und Speisen unter Berücksichtigung regionaler, nationaler und internationaler Gebräuche
 - Salate, Obst, Gemüse, Pilze, Kartoffel, Hülsenfrüchte und Getreideprodukte

³ Abkürzung für Hotel- und GastgewerbeassistentIn = HGA

⁴ Quelle: <http://www.lbs-obertrum.salzburg.at/fileadmin/lbs9/upload/dateien/lehrberufe/BerufsprofilKo.pdf>, 29.09.2009

- Teigwaren, Suppen und Soßen
- Teige und Massen
- Kalte und warme Vorspeisen
- Fische
- Schlachtfleisch, Wurst- und Fleischwaren, Innereien, Wild und Geflügel
- Käsegerichte und Eierspeisen
- Warme, kalte und gefrorene Süß- und Nachspeisen
- Vor- und Zubereiten von Speisen für Buffets, Bankette etc.
- Mitwirken beim Arrangieren von Buffets und Banketten, sowie bei der Ausgaben von Speisen
- Verarbeiten und Anrichten von vorgefertigten Gerichten
- Mitwirken bei der Pflege von Küchengeräten und Ausstattungen

2.1.2. Berufsfeld Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin in Österreich⁵

Hotel- und GastgewerbeassistentInnen müssen nach ihrer Ausbildung fähig sein folgende Tätigkeiten fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich auszuführen:

- Gäste empfangen, beraten, verabschieden
- Reservierungen, Stornierungen annehmen und Zimmerbelegung planen
- Telefongespräche, Korrespondenz und Benachrichtigung der Gäste weiterleiten
- Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
- Einschlägige Formulare ausfüllen und Hotelrechnungen erstellen

⁵ Quelle: <http://www.lbs-obertrum.salzburg.at/fileadmin/lbs9/upload/dateien/lehrberufe/BerufsprofilHGA.pdf>, 29.09.2009

- Abrechnungen mit Reiseveranstalter erstellen und beim Abrechnen von Schecks, Kreditkarten sowie beim Ab- und Umrechnen von fremden Währungen mitwirken
- Beim Führen der Kasse mitwirken
- Bei Bestellungen sowohl des Waren- als auch des Dienstleistungsbereichs mitwirken
- Liefertermine überwachen und Maßnahmen bei Verzug ergreifen
- Bei der Erstellung und Kalkulation der Tages-, Speise- und Getränkekarte mitwirken
- Administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen,
- an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken
- Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten
- Kenntnis der Herstellung einfacher Speisen

2.1.3. Berufsfeld Hotelkaufmann/-frau in Deutschland⁶

Die Ausbildung für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau wird in vier Lernfelder eingeteilt: Arbeiten im Empfangsbereich, Arbeiten im Verkauf, Arbeiten im Marketingbereich und Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst. Eine Auswahl an Arbeitsaufgaben wird aufgelistet:

- Nachrichtenannahme und –bearbeitung
- Reservierungen
- Check in/check out
- Verkaufsgespräch und –techniken
- Auftragsabwicklung

⁶ Quelle: <http://www.kmk.org/fileadmin/pdf/Bildung/BeruflicheBildung/rlp/Hotelfachmann.pdf>, S. 17 – 21, 29.09.2009

- Schriftverkehr
- Marketingmaßnahmen
- Budgetierung
- Schwächen-/Stärkenanalyse eines Unternehmens
- Bedeutung von Motivation, Führungsstil und Training.

2.1.4. Berufsfeld Rezeptionist/Rezeptionistin in Spanien und Polen

2.1.4.1. Spanien ⁷

In Spanien wird der Beruf RezeptionistIn mit folgenden Aufgaben und Anforderungen beschrieben:

- Kundenservice
- andere MitarbeiterInnen führen
- Organisation und Kontrolle der Unterkünfte
- Verkauf von Tourismusprodukten und Services
- Fremdsprachenkenntnisse
- zweite Fremdsprache
- Management
- Arbeitsplatztraining

⁷ Quelle: <http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/15/pdfs/A02639-02666.pdf>, 19.01.2010

2.1.4.2. Polen⁸

In Polen wird der Beruf RezeptionistIn wie folgt beschrieben:

- Registrierung der KlientInnen oder PatientInnen, Beantwortung der Fragen und notieren von Informationen
- Terminvereinbarungen für KlientInnen und PatientInnen
- Telefonanfragen beantworten
- KundInnen und PatientInnen zu den richtigen Plätzen bzw. Zimmern führen
- Reservierungen und Registrierungen der Hotelgäste oder PatientInnen; Reisekostenabrechnung bei der Abreise
- Broschüren und Formulare zur Verfügung stellen
- andere MitarbeiterInnen führen

⁸ Quelle: AHE, Klasyfikacja zawodów i specjalności. 1996, Warszawa, Wydawnictwo statystyczne.t.v. zeszyt 5; Informator o egzaminie potwierdzającym kwalifikacje zawodowe. Kucharz małej gastronomii 512 [05], Warszawa 2003; Podstawa programowa kształcenia w zawodzie Technik hotelarz 341 [04], Ministerstwo Edukacji Narodowej.

2.2. Bildungssysteme im internationalen Vergleich

In der Darstellung der nationalen Bildungssysteme wird ein kurzer Überblick über allgemeinbildende und berufsbildende Ausbildungswege gegeben. Um den internationalen Vergleich „offiziell vergleichbar“ zu machen, werden ISCED-Punkte⁹ angeführt. Detaillierte nationale Bildungssysteme können in diesem Endbericht nicht dargestellt werden. Es geht in diesem Ländervergleich darum zu verstehen, welche persönlich/sozialen und fachlichen Kompetenzen Bildungssysteme „produzieren“ bzw. welche Kompetenzen in ausgewählten Bildungswegen erworben werden können und in welchen Zusammenhang diese Ausbildungen im jeweiligen nationalen Ausbildungssystem stehen.¹⁰

2.2.1. Österreich¹¹

In Österreich beginnt die allgemeine Schulpflicht mit dem 6. Lebensjahr und endet mit dem 15. Lebensjahr. Das österreichische Bildungssystem gliedert sich in die

- Primarstufe, ISCED 1
- Sekundarstufe I, ISCED 2
- Sekundarstufe II, ISCED 3B, 3C, 4A, 4B
- Postsekundär- und Tertiärstufe, ISCED 4A, 4B, 5A, 5B.

⁹ Der Standard ISCED (International Standard Classification of Education) wurde von der UNESCO zur Klassifizierung und Charakterisierung von Schultypen und Schulsystemen entwickelt. Dabei wird zwischen mehreren Ebenen (level) unterschieden. <http://de.wikipedia.org/wiki/ISCED>, 19.11.2010

¹⁰ Detaillierte Beschreibungen der nationalen Bildungssysteme finden Sie in der Literaturliste.

¹¹ Quelle: http://www.ibw.at/images/ibw/bbs/bbs_de08.pdf, 29.09.2009

Nach dem Besuch der vierjährigen Volksschule, erfolgt der Übertritt in die Sekundarstufe I. Die Sekundarstufe I gliedert sich in den ersten vier Jahren in zwei Stufen:

- Allgemeinbildende Höhere Schule (AHS-Unterstufe), ISCED 2 und
- Hauptschule, ISCED 2.

Nach acht Jahren Schulpflicht erfolgt eine weitere Differenzierung. Grundsätzlich unterscheidet man in Österreich in der Sekundarstufe II ab dem 9. Jahr Schulpflicht zwischen einer allgemeinbildenden Ausbildung

- die vierjährige Allgemeinbildende Höhere Schule (AHS-Oberstufe), 14 – 18, Abschluss: Matura, ISCED 4A

und einer berufsbildenden Ausbildung

- Lehre (duale Ausbildung 80% im Betrieb und 20% in der Berufsschule) 15 – 18, ISCED 3C
- die drei- bis vierjährige Berufsbildende Mittlere Schule (BMS), 14 – 17/18, Abschlussprüfung, ISCED 3B
- die Berufsbildende Höhere Schule (BHS), 14 – 19, Abschluss: Reife- und Diplomprüfung, ISCED 4A.

Mit der Matura, der Berufsreifeprüfung und Studienberechtigungsprüfung¹² ist man berechtigt in postsekundären und tertiären Einrichtungen zu studieren¹³:

- Postsekundarbereich: Akademien, Kollegs, Pädagogische Hochschulen, ISCED 5B

¹² Die Matura und die Berufsreifeprüfung können sowohl im ersten als auch im zweiten Bildungsweg absolviert werden, die Studienberechtigungsprüfung nur im zweiten Bildungsweg. Mit der Studienberechtigung kann man nur eine bestimmte Fachrichtung (für die man Fachprüfungen ablegt) studieren.

¹³ Zugangsbeschränkungen und Aufnahmeverfahren in einzelnen Fachbereichen werden an österreichischen Universitäten und Fachhochschulen autonom bestimmt.

- Tertiärbereich: Fachhochschulen und Universitäten zu studieren, ISCED 5A.

2.2.2. Deutschland¹⁴

Aufgrund der föderalistischen Struktur Deutschlands, das heißt, das Bildungssystem obliegt den Ländern, kann nur die allgemeine Grundstruktur des deutschen Bildungswesens dargestellt werden. In Deutschland beginnt die Schulpflicht mit dem 6. Lebensjahr und endet mit dem 15. Lebensjahr.

Das deutsche Bildungssystem gliedert sich in folgende Bereiche:

- Elementarbereich, ISCED 0
- Primarbereich, ISCED 1
- Sekundarbereich, ISCED 2, 3
- tertiären Bereich, ISCED 5A, 5B.

SchülerInnen treten mit Vollendung des 6. Lebensjahres in die gemeinsame Grundschule ein und beenden diesen Schultyp mit dem 10. Lebensjahr. Nach dem Primarbereich wechseln die SchülerInnen in den Sekundarbereich I.

Im Sekundarbereich I gibt es in der Regel vier Schultypen:

- Hauptschule, ISCED 2
- Realschule, ISCED 2
- Gymnasium, ISCED 2
- Gesamtschule, ISCED 2.

14

http://www.kmk.org/fileadmin/doc/Dokumentation/Bildungswesen_pdfs/aufbau_und_verwaltung.pdf, 24.09.2009, S. 33 – 40.

Der erste allgemeine Schulabschluss (Hauptschulabschluss) erfolgt nach 9 Jahren, der mittlere Schulabschluss (Realschulabschluss/Mittlere Reife) nach 10 Jahren. Nach positivem Abschluss der allgemeinen Schulpflicht (in der Regel mit dem 15. Lebensjahr) erfolgt eine weitere Differenzierung in der schulischen Ausbildung. Im Sekundarbereich II kann man zwischen allgemeinbildenden Schulen, beruflichen Vollzeitschulen und einer Berufsausbildung im dualen System wählen.

Zum *allgemeinen Schulwesen* zählt

- die Gymnasiale Oberstufe, die mit der allgemeinen Hochschulreife abschließt, ISCED 3.

AbsolventInnen der gymnasialen Oberstufe sind durch die Allgemeine Hochschulreife (Abitur) dazu berechtigt, Einrichtungen des tertiären Bereiches¹⁵ u.a. Universitäten und Fachhochschulen, zu besuchen.

Zum *beruflichen Schulwesen* zählen

- die Berufsschule, duales System mit berufsqualifizierendem Abschluss, ISCED 3
- Berufsfachschule, Fachhochschulreife, ISCED 3
- Fachoberschule, Fachhochschulreife, ISCED 3
- Berufsoberschule, Fachgebundene Hochschulreife, ISCED 3.

Mit der mittleren Reife können die beruflichen Vollzeitschulen (Berufsfachschule, Fachoberschule, Berufsoberschule und berufliche Gymnasien) besucht werden und somit die Fachhochschulreife, die fachgebundene Hochschulreife oder die allgemeine Hochschulreife absolviert werden, die wiederum den Zugang zum tertiären Bereich ermöglichen.

¹⁵ Die Aufnahmekriterien sind je nach Universität unterschiedlich geregelt.

Der tertiäre Bereich gliedert sich u.a. in

- die Fachschule - Abschluss in einer beruflichen Weiterbildung, ISCED 5B
- Universitäten und Fachhochschulen, ISCED 5A.

2.2.3. Spanien¹⁶

In Spanien ist der Schulbesuch von 6 bis 16 Jahren verpflichtend. Der obligatorische Bildungsweg ist in zwei Stufen gegliedert:

- Volksschule, 6 – 12, drei Zyklen a zwei Jahre, ISCED 1
- Educación Secundaria Obligatoria (ESO), 12 – 16, zwei Zyklen a zwei Jahre, ISCED 2.

Nach der Schulpflicht besteht die Möglichkeit zwischen zwei Ausbildungswegen zu wählen:

- berufliche Ausbildung (Vollzeitschule plus Praktikum) „Formación Profesional de grado medio - Intermediate Vocational Training“ , 16 – 18, Abschluss: Técnico certificate, ISCED 3 und
- akademische Ausbildung: „General Upper Secondary Education“, 16 – 18, Abschluss: Bachillerato (Matura), ISCED 3.

AbsolventInnen mit dem Abschluss „Técnico“ können aufbauend auf ihre Ausbildung in einem postsekundären nicht-tertiären berufsbildenden Programm ein zusätzliches Berufsdiplom machen:

- “Formacion Profesional de grado superior - Advanced Vocational Training“, Abschluss: Técnico superior, 2 Jahre, ISCED 5B.

16

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/national_summary_sheets/047_ES_EN.pdf, 28.09.2009

AbsolventInnen mit Matura können entweder

- direkt in das „Advanced Vocational Training“ Programm, ISCED 5B, einsteigen

oder

- mit bestandener Aufnahmeprüfung an einer Universität studieren, ISCED 5A.

Der tertiäre Ausbildungsweg führt nach dem Bachelor zum Master und PhD Abschluss.

2.2.4. Polen¹⁷

Die allgemeine Schulpflicht in Polen beginnt mit 6 und endet mit 16 Jahren. Das polnische Schulsystem ist wie folgt aufgebaut:

- Grundschule, ISCED 1
- Allgemeines Gymnasium, Sekundarstufe I, ISCED 2
- Sekundarstufe II:
 - Gymnasien, Sekundarstufe II, ISCED 3
 - Berufsschule, Sekundarstufe II, ISCED 3.

Alle SchülerInnen müssen die Vorschule (6 – 7 Jahre) verpflichtend besuchen. Nach dem Besuch der Grundschule (7 – 13 Jahre) treten alle in das allgemeine Gymnasium, Sekundarstufe I, (13 – 16 Jahre) über. Mit 16 Jahren endet die Schulpflicht.

17

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/national_summary_sheets/047_PL_EN.pdf, 28.09.2009

In der Sekundarstufe II gibt es vier Schultypen, wobei die ersten drei direkt zur Matura führen:

- Allgemeinbildendes Lyzeum, 16 – 19, dreijährige allgemein bildende Schule, Abschluss: Matura, ISCED 3A
- Spezialisiertes Lyzeum, 16 – 19, dreijährige Schule mit verschiedenen Schwerpunkten: Abschluss: Matura, ISCED 3A
- Technikum, 16 – 20, vierjährige technische und berufsbildende Schule, Abschluss: Matura, ISCED 3A
- Berufsschule, 16 – 18/19, ISCED 3:
 - Der Besuch der Berufsschule dauert je nach Ausbildungsweg zwei bis drei Jahre (16 – 18/19) und vermittelt eine FacharbeiterInnenausbildung. AbsolventInnen der Berufsschule können aufbauend auf ihren Bildungsabschluss mit dem Besuch einer entweder zwei- oder dreijährigen post-sekundären nicht tertiären Ausbildung die Matura ablegen.

Die Matura berechtigt einen sowohl post-sekundäre nicht tertiäre berufsbildende Ausbildungen zu absolvieren, die je nach Studienschwerpunkt 1 – 3 Jahre dauern und mit einem Berufsdiplom abschließen, als auch den tertiären Bildungsweg einzuschlagen. Der tertiäre Ausbildungsweg führt nach dem Bachelor zum Master und PhD Abschluss.

2.3. Klassische Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin, Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelkaufmann/-frau und Receptionist/Rezeptionistin

In diesem Kapitel werden berufliche Ausbildungswege beschrieben, die in den jeweiligen Ländern am häufigsten gewählt werden.

2.3.1. Österreich

2.3.1.1. Koch/Köchin

In Österreich erfolgt die Ausbildung zum/zur KöchIn klassisch über den dualen Ausbildungsweg. Die praktische Ausbildung erfolgt in einem Lehrbetrieb (80%), die fachliche Ausbildung in der Berufsschule (20%). Eine Kochlehre kann man in Österreich nach positivem Abschluss des 9. Pflichtschuljahres beginnen.

- Kochlehre: Dauer 3 Jahre, Betrieb (80%) und Berufsschule (20%), Abschluss: Koch/Köchin, 15 – 18, ISCED 3B.

Ein anderer berufsbildender Weg den Kochberuf zertifiziert auszuüben ist der Besuch einer Berufsbildenden Mittleren Schule, die drei oder vier Jahre dauert. Die Hotelfachschule in Bischofshofen (Berufsbildende Mittlere Schule) hat etwa zum Ausbildungsschwerpunkt Gastronomie, Patisserie und Confiserie. Nach erfolgreichem Abschluss erhalten die SchülerInnen ein Diplom und tragen den Titel Hotelkaufmann/- frau.

- Berufsbildende Mittlere Schule (BMS): Dauer 3 – 4 Jahre, Diplom „Hotelkaufmann/-frau“, 14 – 17/18, ISCED 3B.

2.3.1.2. Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin

Der Lehrberuf Hotel- und GastgewerbeassistentIn ist in seiner Form einzigartig¹⁸, es ist jedoch durchaus üblich, dass AbsolventInnen mittlerer und berufsbildender höherer Schulen im Bereich der Rezeption tätig sind.

Die Ausbildung zur Hotel- und GastgewerbeassistentIn (HGA) gibt es in Österreich nur als Lehrberuf:

- Hotel- und GastgewerbeassistentInnenlehre, Dauer 3 Jahre, Abschluss: Hotel- und GastgewerbeassistentIn, 15 – 18, ISCED 3B.

Eine Ausbildung zur Hotelkauffrau/-mann kann man entweder an einer

- Berufsbildende n Mittleren Schule (BMS), Ausbildung zur/zum Hotelkauffrau/-mann, Dauer 3 oder 4 Jahre, 14 – 17/18, ISCED 3B
oder
- Berufsbildenden Höheren Schule (BHS) - Tourismusschulen und Schulen für wirtschaftliche Berufe, Ausbildung zur Hotelkauffrau/-mann u.v.m., Dauer 5 Jahre, 14 – 19, ISCED 4A, machen.

2.3.2. Deutschland

2.3.2.1. Koch/Köchin

Wer in Deutschland eine Kochausbildung machen will, wählt klassisch den Weg über das duale Ausbildungssystem. Zugangsvoraussetzung ist der positive Abschluss der Pflichtschulzeit:

- Kochlehre (Hauptschulabschluss oder Mittlere Reife): Dauer 3 Jahre, Abschluss: Koch/Köchin, 15/16 – 18/19, ISCED 3.

¹⁸ Eine Hotel- und GastgewerbeassistentIn Lehre deckt die Arbeitsfelder Büro (kaufmännische Ausbildung), Empfangsbereich (Rezeption) und Service ab.
http://www.beruflexikon.at/lehre_beruf93, 19.01.2009

2.3.2.2. Hotelfachmann/-frau

Das deutsche Pendant zur/zum Hotel- und GastgewerbeassistentIn ist die/der Hotelfachmann/-frau. Um eine Ausbildung als Hotelfachmann/-frau zu absolvieren, gibt es in Deutschland folgende Wege, die bestimmte formale Abschlüsse voraussetzen:

- Lehre als Hotelfachmann/-frau (Mittlerer Reife oder Abitur): Dauer 3 Jahre, Abschluss: Hotelfachmann/-frau, 16 – 19 bzw. 19/20 – 21/22, ISCED 3.

Wird der direkte Einstieg in einen Ausbildungsberuf nicht gewährt, kann auch eine überbetriebliche Lehrausbildung absolviert werden.¹⁹ Aufgrund der mangelnden Lehrstellenplätze ist dies vor allem für Harzregion eine sehr wichtige Alternative zur klassischen, betrieblichen Ausbildung. Die überbetriebliche Lehrausbildung findet bei einem Bildungsträger statt. Die praktisch zu erbringenden Ausbildungsteile werden dann bei einem – durch den Bildungsträger gesuchten Unternehmen absolviert. Weiterhin besteht die Möglichkeit, eine Kooperationsausbildung wahrzunehmen, d.h. dem Lehrling werden bestimmte Ausbildungsschwerpunkte im Unternehmen, die zu einem Kooperationsverbund gehören, näher gebracht.²⁰

¹⁹ Es gibt auch in Österreich die Möglichkeit mittels einer überbetrieblichen Ausbildung eine Lehre zu absolvieren.

²⁰ Katja Heidler, Harz_AG.

2.3.3. Spanien

2.3.3.1. Koch/Köchin²¹

Nach Abschluss des allgemeinen Gymnasiums kann man mit 16 Jahren die Ausbildung zum Koch/zur Köchin beginnen:

- Ausbildung zum Koch/zur Köchin: „Ciclo Formativo de Grado Medio“: Dauer 2 Jahre, Abschluss: Técnico Medio en Cocina y Gastronomía, 16 – 18, ISCED 3.

Das berufliche Ausbildungsprogramm für KöchInnen nennt sich „Ciclo Formativo de Grado Medio“ und das Berufsdiplom „Técnico Medio en Cocina y Gastronomía“. Die Ausbildung beinhaltet 2000 Trainingsstunden, wovon 380 Stunden in einem Betrieb absolviert werden müssen. Die Ausbildung ist in zwei akademische Jahre aufgeteilt und besteht aus 11 Kursen.

2.3.3.2. Rezeptionist/Rezeptionistin²²

Nach Abschluss des allgemeinen Gymnasiums gibt es mehrere berufsbildende Wege, um RezeptionistIn zu werden:

- Ausbildung zum Rezeptionist/zur Rezeptionistin, Formación Profesional de Grado Medio, Dauer 2 Jahre, 16 – 18, ISCED 3
 - aufbauend kann eine postsekundäre nicht-tertiäre Berufsausbildung „Advanced Vocational Training“ Programm, Dauer 2 Jahre, Abschluss: Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos“ 18 – 20, ISCED 5B, absolviert werden.

²¹ <http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/23/pdfs/A47950-47979.pdf>, COEPA, 19.01.2010

²² <http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/15/pdfs/A02639-02666.pdf>, COEPA, 19.01.2010

Mit dem Abschluss des humanistischen Gymnasiums „título de Bachillerato modalidad de Humanidades y Ciencias Sociales“ kann man entweder

- direkt eine postsekundäre nicht-tertiäre Berufsausbildung “Formacion Profesional de grado Superior - Advanced Vocational Training“ absolvieren, Dauer 2 Jahre, 18 – 20, ISCED 5B

oder

- ein Studium mit Schwerpunkt Tourismus, Dauer 3 Jahre, Abschluss: Bachelor, 18 – 21, ISCED 5A, absolvieren.

Das berufliche Ausbildungsprogramm für RezeptionistInnen nennt sich „ Ciclo Formativo de Grado Superior“ und das Berufsdiplom “Técnico Superior en Gestión de Alojamientos Turísticos“. Es besteht aus 2000 Trainingsstunden, wovon 400 in einem Betrieb absolviert werden müssen, sobald alle Kurse absolviert wurden. Das Trainingsprogramm ist in zwei akademische Jahre aufgeteilt und besteht aus 15 Kursen. In einem der Kurse muss eine Abschlussarbeit vorbereitet werden, die dann vor einer Kommission vorgetragen wird, um das Berufsdiplom zu erhalten.

2.3.4. Polen

2.3.4.1. Koch/Köchin

Nach dem Besuch des allgemeinen Gymnasiums gibt es zwei Wege den Kochberuf zertifiziert auszuüben:

- Ausbildung zum Koch/zur Köchin in einer Berufsschule (Vollzeitschule und Praktikum). Während der zweijährigen Ausbildung muss ein Pflichtpraktikum in einem Betrieb absolviert werden, erst dann erhält man ein Berufsdiplom „Cook little catering“, 160 Praktikumstunden, 16 – 18, ISCED 3C

oder

- man besucht das Technikum, Berufsdiplom: Koch, 16 – 20, Dauer 4 Jahre, ISCED 3C.

2.3.4.2. Rezeptionistin/Rezeptionist

Nach dem Besuch des allgemeinen Gymnasiums können

berufsbildende

- Besuch einer Berufsschule. Während der dreijährigen Ausbildung muss ein Pflichtpraktikum in einem Betrieb absolviert werden (120 Stunden), erst dann erhält man ein Berufsdiplom „Technician of tourist staff“, 16 – 19, ISCED 3C
- Besuch des berufsspezifischen Gymnasiums (Sekundarstufe II) Dauer 3 Jahre, Abschluss: Matura, ISCED 3A.

und *allgemeine Ausbildungen*

- Besuch des allgemeinen Gymnasiums (Sekundarstufe II), Dauer 3 Jahre, Abschluss: Matura, ISCED 3A

gemacht werden.

Ohne Matura besteht die Möglichkeit eine

- postsekundäre nicht-tertiäre berufsbildende Ausbildung, Dauer 1 – 3 Jahre, Berufsdiplom: „Hotel assistant“, 19 – 21, ISCED 4 zu machen.

Mit der Matura kann eine universitäre Ausbildung begonnen werden:

- ein Studium mit Schwerpunkt Tourismus, Dauer 3 Jahre, Abschluss: Bachelor, 19 – 21, ISCED 5A, absolviert werden oder in weiterer Folge ein Master of Science Degree (Dauer 5 Jahre).

2.4. Internationaler Vergleich – Ausbildungswege für die Berufe Koch/Köchin und Hotel- und Gastgewerbeassistent/Hotel- und Gastgewerbeassistentin, Hotelfachmann/-frau und Rezeptionist/Rezeptionistin

Der internationale Vergleich der Bildungssysteme zeigt, dass sich die formalen Ausbildungswege zur/zum KöchIn weniger unterscheiden als jene innerhalb des Berufsbildes des/der Hotel- und Gastgewerbeassistenten/-in bzw. Hotelfachmanns/-frau und Rezeptionisten/-in. Folgende Ausbildungsbildungswege im internationalen Vergleich sind möglich.

2.4.1. Koch/Köchin

Die Ausbildungswege zwischen den teilnehmenden Ländern für KöchInnen unterscheiden sich darin, dass es in Österreich und Deutschland das duale Ausbildungssystem gibt. Das heißt, junge Menschen werden in einem Lehrbetrieb ausgebildet und besuchen parallel zur praktischen Ausbildung eine Berufsschule. Im Gegensatz dazu, werden angehende KöchInnen in Spanien und Polen zwei Jahre lang in Trainingszentren und nicht in einem gastronomisch/touristischen Betrieb ausgebildet.

Grafische Darstellung der Kochausbildungen im internationalen Vergleich:

Ausbildung Koch/Köchin	Dauer in Jahren	Abschluss	Land	ISCED
Lehre	3	Koch/Köchin	Österreich	3B
Lehre	3	Koch/Köchin	Deutschland	3
Berufsschule/Training	2	Technicó Medio en Cocina y Gastronomía	Spanien	3
Berufsschule/Training	2	Cook little catering	Polen	3C
Technikum	4	Koch /Köchin	Polen	3
Berufsbildende Mittlere Schule	3	Hotelkauffrau/-mann	Österreich	3B

Quelle: eigene Darstellung

2.4.2. Hotel- und GastgewerbeassistentIn/Hotelkauffrau/-frau/RezeptionistIn

Die Ausbildungswege für „RezeptionistInnen“ sind im internationalen Vergleich sowohl in der allgemeinbildenden als auch in der berufsbildenden Ausbildung verankert, der Weg zum zertifizierten Abschluss ist sehr differenziert. Sowohl innerhalb eines Landes als auch zwischen den Ländern werden unterschiedlichste Ausbildungen, von der dualen Ausbildung bis zum Masterabschluss, angeboten.

Grafische Darstellung der „RezeptionistInnenausbildung“ im internationalen Vergleich:

Ausbildung Rezeption	Jahre	Abschluss	Land	ISCED
Lehre	3	Hotel- und GastgewerbeassistentIn	Österreich	3B
Lehre	3	Hotelkauffrau/-mann	Deutschland	3
Berufsschule/Training/Praktikum	2	VET Diplom "in the branch of tourism and catering"	Spanien	3
Berufsschule/Training/Praktikum	3	Technician of tourist staff	Polen	3C
Berufsbildende Mittlere Schule	3	Hotelkauffrau/-mann	Österreich	3B
Allgemeines Gymnasium	3	Matura	Polen	3A
Berufsspezifisches Gymnasium	3	Matura	Polen	3A
Technikum	4	Matura	Polen	3A
Berufsbildende Höhere Schule	5	Hotelkauffrau-/mann	Österreich	4A
Postsekundäre nicht tertiäre Ausbildung	1 bis 3	HotelassistentIn	Polen	4
Postsekundäre nicht tertiäre Ausbildung	2	Técnico Superior en Alojamiento	Spanien	5B
Tertiäre Ausbildung	3	Bachelor	alle	5A
Tertiäre Ausbildung	2 bzw. je nach Fachrichtung	Master	alle	5A

Quelle: eigene Darstellung

3. Qualität der Ausbildung – Ergebnisse der qualitativen Erhebung

Im Zeitraum zwischen Februar und April 2009 wurden qualitative Interviews mit Stakeholdern und Berufstätigen geführt. Es wurden ExpertInnen aus unterschiedlichen Bereichen, die im Tourismus tätig sind, interviewt: Hotelerie, Wirtschaftskammer, JournalistInnen, DirektorInnen von Berufsschulen und Berufsbildenden höheren Schulen, Berufsverbände, Personaldienstleister (...)

Einige InterviewpartnerInnen hatten eine Doppelrolle inne. Sie haben eine Lehre absolviert und agieren heute als GeschäftsführerInnen. Aufgrund dieser Doppelrolle ist eine scharfe Trennung zwischen einer Stakeholder- und Berufstätigenperspektive nicht immer möglich. Das Positive daran ist, dass eine Person die Berufsbilder, die Heraus- und Anforderungen für die beiden Berufe aus unterschiedlichen Perspektiven betrachten kann.

3.1. Zufriedenheit mit der schulischen Ausbildung StakeholderInnenperspektive

Die österreichischen StakeholderInnen betonen, dass man das diversifizierte Bildungssystem in Österreich beachten müsse. Das duale System, die schulische und betriebliche Ausbildung, sei primär am Erwerb praktischer Kenntnisse orientiert, Berufsbildende Mittlere Schulen an Praxis und Allgemeinbildung und Berufsbildende Höhere Schulen an der Vermittlung von theoretischen Kenntnissen. Ein Stakeholder ist der Meinung, dass es schwierig sei über ein einheitliches Qualitätsprüfungssystem zu sprechen, wenn kein einheitliches Schulsystem existiert, wie dies in Österreich und Deutschland der Fall ist. Ein anderer Interviewpartner betont wiederum, dass jegliche berufliche Qualifikation die zertifiziert ist, eine Absicherung eines Mindeststandards biete. Dadurch könne man gewisse Grundfertigkeiten erwarten, egal ob Lehrabschlussprüfung oder Matura. Die Berufsschulen werden dahingehend kritisiert, dass die fachliche Ausbildung zu wenig im Vordergrund steht. Zudem seien BerufsschullehrerInnen fachlich und methodisch nicht immer auf dem neuesten Stand. Das limitierte Budget der Berufsschulen ermöglicht ihnen außerdem nicht, moderne Küchengeräte zu kaufen.

Somit komme es zu einer Diskrepanz zwischen den Anforderungen der Praxis und den schulischen Ausbildungsmöglichkeiten. Die Trends der Marktwirtschaft werden im Unterricht von den LehrerInnen nicht immer adäquat vermittelt, so ein Experte. Für den Lehrberuf Koch/Köchin sei es essentiell, Trends zu erkennen und diese in der schulischen Ausbildung umzusetzen. ExpertInnen sehen darin ein Problem, dass aufgrund der Tendenz Richtung Convenience-Food fachliche Grundfertigkeiten wie die fachgerechte Fleischzerlegung, sowohl im Schul- als auch im Lehrbetrieb, immer seltener vermittelt werden. Diese Entwicklung wird in allen vier Projektländern negativ beurteilt. Der Ausbildungsschwerpunkt für Hotel- und GastgewerbeassistentInnen müsste in der Berufsschule auf die Schwerpunkte Sprachen, Allgemeinbildung und dem Training persönlich/sozialer Kompetenzen gesetzt werden, zeigen die Ergebnisse.

Für junge Menschen die mit 15 Jahren ihre Lehre beginnen, sei es unmöglich Beschwerden und Konflikte ohne jegliches Training in persönlich/sozialen Kompetenzen kompetent zu managen, so ein österreichischer Experte. Die Hotel- und GastgewerbeassistentInnen Lehre wird von den InterviewpartnernInnen kritisiert, weil sie ihrer Ausbildung entsprechend in den Bereichen Büro – Service – Rezeption eingesetzt werden. Für den Arbeitsmarkt wäre jedoch eine reine RezeptionistInnenausbildung adäquater. Das heißt, der Fokus sollte primär auf dem Kompetenzerwerb im Bereich Rezeption liegen.²³

Deutsche StakeholderInnen kritisieren die mangelnden Mathematikkompetenzen der Lehrlinge. Die Berufsschulen, aber auch die Lehrbetriebe, müssten diese Defizite in mühsamer Arbeit nachholen.²⁴

Die spanischen ExpertInnen bewerten die Ausbildung der KöchInnen in Bezug auf den Erwerb fachlicher Kompetenzen in den Trainingzentren positiv. Die Trainingzentren haben hohe technische Standards. Sie sind teilweise besser und moderner ausgestattet als Restaurants. Persönlich/soziale Kompetenzen wie

²³ Ergebnisse Universität Salzburg und SMC Saalfelden, Österreich.

²⁴ Ergebnisse Harz_AG, Deutschland.

Teamarbeit und Stressmanagement, werden hingegen in Trainingszentren nicht gut vermittelt. Der Erwerb persönlich/sozialer Kompetenzen sollte durch eine längere betriebliche Ausbildung forciert werden, so der Vorschlag der ExpertInnen. Dadurch, dass KöchInnen erst am Ende ihrer Ausbildung für Betriebe profitabel sind, ist es schwierig Restaurants zu finden, die mit Trainingszentren kooperieren. Aufgrund des Wandels des Berufsbildes sollten auch KöchInnen eine formal höhere Ausbildung erhalten. Wirtschaftliche Kompetenzen wie u.a. Business Management sind heutzutage unabkömmlich. Kritisiert wird, dass TrainerInnen nicht die fachlichen Kompetenzen einer/eines in der Praxis stehenden Kochs/Köchin haben. Daher sollten, so einige spanische ExpertInnen, Trainings nur von Personen geleitet werden, die eine berufsspezifische Ausbildung haben und aktiv in diesem Beruf tätig sind. Auch bei der Ausbildung zu RezeptionistInnen sind sich die spanischen ExpertInnen einig, dass fachliche Fähigkeiten sehr gut vermittelt werden, jedoch persönlich/soziale Kompetenzen in Trainingszentren nicht praxisnah genug gelehrt werden. Kritisiert werden außerdem mangelnde Fremdsprachkenntnisse. Es sei hart die Alltagswelt und die Atmosphäre eines Betriebs nachzuahmen, weswegen der Kompetenzerwerb darunter leide. Dieses Manko betreffe beide Berufe, so die ExpertInnen.²⁵

Nach Meinung eines polnischen Experten, müsste in der Schule eine psychologische Testung stattfinden, in der SchülerInnen gefragt werden, warum sie diesen Beruf ergreifen wollen. Eine andere Überlegung ist, eine strengere Benotung für Kollegabschlüsse einzuführen, um dadurch die Qualität der Ausbildung zu gewährleisten. Der Vorteil einer höheren formalen Ausbildung ist, dass AbsolventInnen fundierte theoretische Kenntnisse haben (Sprachkompetenz, Managementkompetenz, Beschwerdemanagement). Formal höher Gebildete seien motivierter sich weiterzubilden. Kritisiert wird an der schulischen Ausbildung die fehlende Praxis. LehrerInnen sollten mehr praktische Erfahrungen mitbringen. „Echte“ Praktikumsplätze, wo zukünftige KöchInnen und RezeptionistInnen in der realen Welt arbeiten, sich fachliche und soziale

²⁵ Ergebnisse COEPA, Spanien.

Kompetenzen aneignen können, sollten die berufliche Ausbildung verbessern. Ein Verbesserungsvorschlag, die berufliche Ausbildung von RezeptionistInnen betreffend, geht in Richtung mehr praxisorientiertem Unterricht. Hotels sollten vor Ort besucht werden und dadurch die Psychologie des Gastes gelernt und verstanden werden. So würden wichtige Kompetenzen in Hinblick auf Beschwerdemanagement und Konfliktmanagement praxisnah vermittelt werden. KöchInnen sollten die regionale, aber auch transnationale Küche kennen(lernen).²⁶ So wie die spanischen ExpertInnen, sind auch die Polen der Meinung, dass nur SpezialistInnen ihres Fachs Trainings halten sollten.

3.2. Zufriedenheit mit der schulischen Ausbildung - Berufstätigenperspektive

Die befragten österreichischen Berufstätigen sehen als zentrale Herausforderung der Berufsschule die Vermittlung von persönlich/sozialen Kompetenzen. Außerdem sollte das Fachliche im Unterricht mehr im Vordergrund stehen und die Vertiefung der Allgemeinbildung. Positiv beurteilen die ehemaligen Lehrlinge, dass stets Praxistests während der Ausbildung gemacht wurden.²⁷ Die Zufriedenheit mit der schulischen Ausbildung divergiert jedoch zwischen jenen die eine Lehre absolviert haben und jenen die eine Mittlere oder Berufsbildende Höhere Schule absolviert haben. Letztere zeigen eine höhere Zufriedenheit in Bezug auf den Erwerb fachlicher Kompetenzen (wirtschaftliche Kompetenzen, Sprachkompetenzen, IKT-Kompetenzen). Von den acht interviewten Personen (KöchInnen und RezeptionistInnen) fühlten sich zu Beginn ihrer Karriere die Hälfte gut und die andere Hälfte schlecht auf den Alltag vorbereitet. Die Diskrepanz zwischen schulisch-theoretischer Ausbildung und Praxis wird kritisiert: „Man muss immer von vorne beginnen“.²⁸

²⁶ Ergebnisse AHE, Polen.

²⁷ Ergebnisse Universität Salzburg, Österreich.

²⁸ Ergebnisse SMC Saalfelden.

Die interviewten spanischen KöchInnen sind der Meinung, dass der momentane Ausbildungsstandard ausreichend sei, kritisieren jedoch den Trend der Trainingzentren Richtung „cutting edge restaurants“, der aus Kochshows hervorgeht. Dadurch würden angehende KöchInnen die traditionelle Küche nicht mehr lernen. Dies sei jedoch irreführend, da die wenigsten KöchInnen in „cutting-edge restaurants“ (innovativen, trendigen Restaurants) arbeiten werden, sondern in traditionellen Restaurants. Die Köche kritisieren weiters, dass die TrainerInnen sehr jung seien und keine praktische Erfahrung hätten. Jene die eine Kochausbildung haben, verlieren jedoch in den Trainingszentren den Praxisbezug. Daher sollten nur berufstätige KöchInnen als TrainerInnen arbeiten dürfen. Es müsste mehr Wert auf die Zusammenarbeit zwischen Trainingszentrum und Betrieb gelegt werden, so dass die StudentInnen eine optimale praxisorientierte Berufsausbildung erhalten. StudentInnen sollten in ihren Kursen lernen, dass sie in der realen Welt auch an Wochenenden arbeiten müssen.²⁹

Die interviewten spanischen RezeptionistInnen kritisieren, dass in den Trainingszentren zu viel Wert auf theoretische Grundlagen gelegt wird, aber keine Handlungsanweisungen gelehrt werden, was die realen Anforderungen am Arbeitsmarkt sind. Die Kurse seien zu wenig wirtschaftlich ausgerichtet. Es werden fachliche Kompetenzen in den Kursen vermittelt, aber letztendlich wird die Zufriedenheit der Gäste an persönlich/sozialen Kompetenzen der MitarbeiterInnen gemessen. Der Erhalt eines Diploms stehe vor der Gewinnung von Arbeitserfahrung. Außerdem komme der Erwerb sprachlicher Kompetenzen zu kurz, so die RezeptionistInnen.³⁰

Die polnischen InterviewpartnerInnen sind, unabhängig von ihren Bildungsabschlüssen, sehr zufrieden mit ihrer Ausbildung. Eine Rezeptionistin hätte sich mehr Praxis in ihrer Ausbildung gewünscht.

Ein Vorschlag von Seiten eines Kochs wie das Ausbildungssystem verbessert

²⁹ Ergebnisse COEPA, Spanien.

³⁰ Ergebnisse COEPA, Spanien.

werden könnte lautet: *„Less theory, more artistic lessons. Every cook is an artist“*. Eine weitere Anregung ist, im Sinne von aktiv in der Küche arbeitend, mehr professionelle Trainings während der Ausbildung anzubieten.³¹

3.3. Betriebliche Ausbildung in Österreich und Deutschland

In Österreich und Deutschland gibt es das duale Ausbildungssystem. Nach positivem Abschluss der Schulpflicht kann man eine Lehre absolvieren. Die beruflich-praktische Ausbildung erfolgt in einem Lehrbetrieb, die schulisch-theoretische Ausbildung in der Berufsschule. Da es in Spanien und Polen kein duales System gibt, werden nur die Ergebnisse der österreichischen und deutschen InterviewpartnerInnen diskutiert.

3.3.1. Stakeholderperspektive

Unisono sind sich die österreichischen und deutschen StakeholderInnen einig, dass sich die Lehrbetriebe an den Ausbildungsplan halten bzw. diesen umsetzen müssen. Dieser sei wesentlich für einen erfolgreichen Lehrabschluss bzw. Berufseinstieg.³² Ein österreichischer Stakeholder, der eine Kochlehre absolviert hat und heute ein Haubenkoch ist, vertritt die Meinung, dass der Lehrbetrieb ausschlaggebend für die Lehrabschlussprüfung, für den Kompetenzerwerb und die Persönlichkeit sei. Lehrlinge müssten am Anfang ihrer Lehrjahre auf die Wahl des Betriebs achten und idealerweise nach Abschluss der Lehre den Betrieb wechseln, um beruflich vorwärts zu kommen.³³ Außerdem sollte der Netzwerkgedanke – der innerbetriebliche Informationsfluss – mehr in den Vordergrund gestellt werden. Damit meinen die ExpertInnen den reibungslosen Ablauf zwischen Rezeption – Service – Küche und somit den Erwerb sozialer Kompetenzen.³⁴

³¹ Ergebnisse AHE, Polen.

³² Ergebnisse Universität Salzburg, SMC Saalfelden und Harz_AG.

³³ Ergebnisse SMC Saalfelden, Österreich.

³⁴ Ergebnisse Universität Salzburg, SMC Saalfelden und Harz_AG.

3.3.2. Berufstätigenperspektive

Wie bereits oben beschrieben hängt nach Meinung der ExpertInnen der Erwerb von Kompetenzen stark vom Lehrbetrieb ab. Die befragten Berufstätigen, ehemalige Lehrlinge, kritisieren an den Betrieben den Umgangston und die Dienstzeiten. Sie äußern den Wunsch, im Betrieb mehr geführt und geleitet zu werden. Die Wirtschaftskammer sollte die Lehrbetriebe besser kontrollieren, um etwaigen Missbrauch zu meiden. Die ehemaligen Lehrlinge fühlten sich während ihrer Ausbildung teilweise als „Hilfsarbeiter“. Der Erwerb persönlich/sozialer Kompetenzen ist für die interviewten Personen die wichtigste Kompetenz, die während der Ausbildung vermittelt und gelernt werden sollte.³⁵

³⁵ Ergebnisse Universität Salzburg, SMC Saalfelden, Harz_AG.

4. Weiterbildungsangebote

Welche Weiterbildung(en) KöchInnen und RezeptionistInnen in Anspruch nehmen hängt vom formalen Abschluss (Lehrabschluss, Fachabschluss, Matura, Universitätsabschluss), von der persönlichen Motivation und von der Position im Betrieb, ab. Die wichtigste Frage, so die ExpertInnen, ist: „*Wo will ich hin?*“ Lebenslanges Lernen und ständige Weiterbildung wird heute vorausgesetzt. Tourismusberufe sind bedingt durch die Technologisierung und Industrialisierung (Küche – Convenience-Food; Rezeption – IKT-Skills) im Wandel. Trends müssen schnell erkannt werden, um agieren zu können.

International sind sich alle einig, dass Weiterbildungsmöglichkeiten für Berufstätige im Tourismus aufgrund der Arbeitszeiten sehr schwierig sind. Die teilnehmenden Projektländer weisen ähnlich strukturierte Regionen auf. MitarbeiterInnen im Tourismus arbeiten primär in Klein- und Mittelbetrieben, deren Budget für Fortbildungen dadurch limitiert ist. Internationale Konzerne haben hingegen mehr Möglichkeiten, ihren MitarbeiterInnen interne Schulungen und Trainings anzubieten.

Wichtige Kompetenzen für den Übergang von der Schule zur Arbeitswelt sind für beide Berufe Gewinnorientierung, eine rationelle Vorgangsweise im Arbeitsprozess, lebenslanges fachliches Lernen, betriebswirtschaftliches und unternehmerisches Denken sowie Neues kennen zu lernen, in anderen Häusern lernen und arbeiten, andere Länder und fremde Märkte besuchen.³⁶

Karriereentwicklungsschritte hängen von der Person, wohin sie gehen will, ab. Es gibt keine goldene Regel dafür, welche Weiterbildungen in Anspruch genommen werden sollten. Wichtig sei es, die eigenen Kompetenzen zu fördern bzw. dass UnternehmerInnen dieses Potenzial erkennen und ihre MitarbeiterInnen dahingehend schulen.³⁷ In Österreich ist der Tourismus regional sehr unterschiedlich. Wird in Wien der Fokus auf Kongresse und Seminare gelegt, liegt

³⁶ Ergebnisse SMC Saalfelden, Österreich.

³⁷ Ergebnisse Universität Salzburg und SMC Saalfelden, Österreich.

das Hauptaugenmerk im Westen Österreichs auf dem Wintertourismus. Eine weitere Besonderheit Österreichs ist, dass es primär Klein- und Mittelbetriebe gibt. In Bezug auf Weiterbildung hat das zur Folge, dass Weiterbildungsmöglichkeiten in Familienbetrieben eher schwierig sind. Angebote wie innerbetriebliche Weiterbildungen werden in Anspruch genommen. Aufgrund der teilweise großen Distanzen zu urbanen Regionen, gibt es auch Versuche externe Trainer in die Betriebe einzuladen und MitarbeiterInnen vor Ort zu schulen. In der Konzernhotellerie werden im Allgemeinen externe TrainerInnen für Schulungen ins Haus geholt. Zwischensaisonen, so ein Experte, sollten für Weiterbildungen genutzt werden.³⁸

Ein deutscher Stakeholder schlägt vor, ein Rotationsprinzip für Beschäftigte im Tourismus zu entwickeln. *„Das bedeutet, dass ein Mitarbeiter eines Hotelbetriebes für einen bestimmten Zeitraum in einem anderen regionalen Hotelunternehmen „aushilft“. Dadurch erlernen die Mitarbeiter unterschiedlichster Hotel/Restaurantgrößen und unterschiedlichster Sternkategorie sich auf verschiedene Abläufe und Gästestrukturen einzustellen. Das erfordert auf allen Seiten ein hohes Niveau an Anpassungsfähigkeit. Daher wäre es eine einfache und vor allem kostengünstige Möglichkeit, seine Mitarbeiter weiter zu qualifizieren. Damit besteht die Möglichkeit eine Vielzahl von Erfahrungen zu sammeln, wofür ein geringfügiger Mehraufwand entsteht. Langfristig kann und sollte ein solcher Austausch auch mit Hotelunternehmen im In- und Ausland anvisiert werden“.*³⁹

Das Angebot an Weiterbildungsmöglichkeiten für KöchInnen in Spanien ist zufriedenstellend. StakeholderInnen betonen, dass UnternehmerInnen nicht bewusst war, dass es in ihrer Verantwortung liegt ihr Personal zu schulen, auch wenn die Programme für Lebenslanges Lernen subventioniert sind. Spanische KöchInnen sehen in Weiterbildungsangeboten wie Arbeitsgewohnheiten,

³⁸ Ergebnisse Universität Salzburg und SMC Saalfelden, Österreich.

³⁹ Stakeholder/Interviewpartner, Harz_AG, Deutschland.

Sicherheit am Arbeitsplatz und Kochfähigkeiten

weniger Sinn, da man diese Kompetenzen nur in der Praxis lernen könne.

Vielmehr wünschen sie sich Business Management Kurse zugeschnitten auf KöchInnen und RestaurantmanagerInnen.

RezeptionistInnen sollten mehr im Bereich Marketing und Sales geschult werden. Die Verkaufskompetenz sei für RezeptionistInnen vermehrt notwendig, um Umsatzzahlen zu steigern (Restaurant, Bar, Kaffeehaus, Spa, Nachtclub). RezeptionistInnen in Führungspositionen betonten, dass Institutionen für Lebenslanges Lernen sich an den Trends des Marktes orientieren sollten. Das heißt, man sollte immer einen Schritt vorausdenken und nicht bereits Erprobtes permanent anbieten. ⁴⁰

Eine ähnliche Idee wie ein deutscher Stakeholder diskutiert ein polnischer Experte. Seiner Meinung nach sollten StudentInnen mehr in der Praxis geschult werden. Dies könnte mittels eines Erfahrungsaustausches bei Messen geübt werden. Wettbewerbe bieten einem die Möglichkeit sich von anderen zu unterscheiden und Neues zu lernen. Generell wird von den Polen der Wunsch geäußert, die Praxis in der formalen Ausbildung und bei Weiterbildungsangeboten mehr in den Vordergrund zu stellen. Trainings sollten nur von ExpertInnen und SpezialistInnen ihres Faches angeboten werden. Da dies noch nicht sehr verbreitet ist, ist die Zufriedenheit mit den Weiterbildungsangeboten bei den polnischen InterviewpartnerInnen niedrig. Zudem sind die Kurse zu teuer und bringen nicht das, was sie versprechen. ⁴¹

⁴⁰ Ergebnisse COEPA, Spanien.

⁴¹ Ergebnisse AHE, Polen.

5. Mobilität

Alle Befragten, StakeholderInnen und Berufstätige, wünschen sich und befürworten (geförderte) Mobilitätsprogramme für den Tourismus. Gegenwärtig gibt es jedoch vorwiegend für SchülerInnen⁴² und StudentenInnen⁴³ Mobilitätsprogramme. Lehrlinge und Berufstätige sind diesbezüglich benachteiligter bzw. hängen deren Mobilitätschancen während eine Anstellung von ihrem/ihren ArbeitgeberInnen ab. Diese Kritik wird speziell bei den österreichischen und spanischen InterviewpartnerInnen angedeutet.

Im Unterschied zu SchülerInnen und StudentenInnen stehen Lehrlinge und Berufstätige in einem Dienstverhältnis. Für deren ArbeitgeberInnen stehen demnach ökonomische Aspekte und der Konkurrenzdruck im Vordergrund. Nach Einschätzung der ExpertInnen werde deswegen die Mobilität von Lehrlingen und Berufstätigen nicht gerne in Erwägung gezogen. Generell wird jedoch in Österreich und Deutschland der Wunsch geäußert, dass Betriebe ihre Lehrlinge motivieren sollten, ins Ausland zu gehen.⁴⁴

Unterschiedliche Ausbildungen bedingen nicht nur unterschiedliche Karrierewege, sondern auch unterschiedliche Mobilitätschancen. Wie weiter oben beschrieben ist der Bildungsweg von KöchInnen zwischen den vier Projektländern weniger differenziert als jener von Hotel- und GastgewerbeassistentInnen, Hotelkauffrauen/-männern und RezeptionistInnen. Die schulische Ausbildung betreffend bedeutet dies für Lehrlinge in Österreich und Deutschland, dass BerufsschülerInnen schlechtere Fremdsprachenkenntnisse haben als MaturantInnen. Sprachkenntnisse sind jedoch nach Meinung der InterviewpartnerInnen die wichtigste fachliche Kompetenz (vorwiegend für RezeptionistInnen), um den Schritt ins Ausland zu wagen. Auf der schulisch-

⁴² Comenius – Schulbildung, <http://www.lebenslanges-lernen.at/>

⁴³ Erasmus – Hochschulbildung, <http://www.lebenslanges-lernen.at/>

⁴⁴ Ergebnisse Universität Salzburg, SMC Saalfelden, Harz_AG.

betrieblichen Ausbildung gibt es wenig Erfahrung zum Thema Mobilität, so ein österreichischer Experte. Die Berufsschulen bieten in Salzburg einen Schüleraustausch in Polen, Kroatien und Italien an. Internationale Wettbewerbe werden angestrebt.⁴⁵ Die unterschiedlichen fachlichen Kompetenzen zwischen den AbsolventInnen der Berufsschule und Berufsbildenden Mittleren und Höheren Schule und den dadurch einhergehenden unterschiedlichen Mobilitätschancen, bestätigen zwei DirektorInnen der Tourismusschulen Salzburg, deren SchülerInnen bereits während ihrer Ausbildung Auslandserfahrungen, primär in der Schweiz, Italien, USA und Großbritannien (Pflichtpraktikum & Saison gehen), sammeln. Nach Meinung der ExpertInnen ist es wünschenswert, dass Berufsschulen einen Schwerpunkt auf Fremdsprachen setzen. Unabhängig vom Bildungssystem darf man jedoch das österreichische Spezifikum „auf Saison“ gehen nicht vergessen. Viele Berufstätige im Tourismus gehen für einen Winter oder einen Sommer lang in eine bestimmte Region im Inland, aber auch ins Ausland, um zu arbeiten.⁴⁶

Die spanischen ExpertInnen diskutieren wie die ÖsterreicherInnen, dass Berufstätige wirtschaftliche und familiäre Verpflichtungen, im Gegensatz zu StudentInnen, haben. Deswegen seien sie weniger mobil. Spanische StudentInnen (BA Tourismus/Rezeption) sollten hingegen vermehrt an Mobilitätsprogrammen teilnehmen, um ihre Fremdsprachenkenntnisse und interkulturelle Kompetenzen zu vertiefen bzw. zu lernen. Die Vermittlung von Fremdsprachen wird sowohl in Trainingszentren als auch an Universitäten vernachlässigt. Abgesehen von der internen Kritik, fordern spanische ExpertInnen, dass Mobilitätsprogramme von öffentlichen Geldern oder der Europäischen Union vermehrt gefördert werden sollten. Ansonsten sei es rein aus finanziellen Gründen für Interessierte nicht möglich, ins Ausland zu gehen.⁴⁷

⁴⁵ Ergebnisse Universität Salzburg, Österreich.

⁴⁶ Ergebnisse SMC Saalfelden, Österreich.

⁴⁷ Ergebnisse COEPA, Spanien.

Ein polnischer Experte weist darauf hin, dass es wenig anerkannte Tourismusschulen in Europa gibt. Er vergleicht die Schweiz und Polen. Polen habe keine Restaurant- oder Hoteltradition. Deswegen gebe es auch keine Personalagenturen vor Ort, welche die besten polnischen Berufstätigen fürs Ausland anwerben könnten.⁴⁸

Die Kernaussagen der Deutschen in Bezug auf Mobilität geht in Richtung Öffentlichkeitsarbeit. Die Agentur für Arbeit, die Berufsschulen, Universitäten müssten vermehrt Öffentlichkeitsarbeit machen, um das Interesse der jungen Menschen zu steigern. Möglichkeiten über Schul- und Berufsschulpartnerschaften und den Austausch von Auszubildenden sollten forciert werden. Die Berufsausbildung müsse im Allgemeinen einheitlicher gestaltet werden, ähnlich europäisch-zertifizierte Austauschmaßnahmen zur Anregung von Mobilität gestaltet werden.⁴⁹

Das wünscht sich auch ein polnischer Partner, der die Idee eines „European Tourism Certificate“ diskutiert. In diesem Zertifikat würden Fähigkeiten und Kenntnisse der Berufstätigen geprüft werden. Dies sollte eine Garantie für eine gute professionelle Ausbildung sein. Außerdem sollte dieses Zertifikat Fremdsprachenkurse für die zwei Berufe beinhalten, die mit einer Prüfung abgeschlossen werden und in allen EU-Ländern anerkannt werden.⁵⁰

Auf österreichischer Seite herrscht jedoch die Meinung, dass vor allem im Bereich Tourismus nicht die formale Anerkennung von Kompetenzen eine Rolle spiele, sondern die „Häuser“ in denen man gearbeitet hat und die Arbeitszeugnisse.⁵¹

Die spanischen ExpertInnen betonen, dass Diplome für KöchInnen nicht

⁴⁸ Ergebnisse AHE, Polen.

⁴⁹ Ergebnisse Harz_AG, Deutschland.

⁵⁰ Ergebnisse AHE, Polen.

⁵¹ Ergebnisse Universität Salzburg und SMC Saalfelden, Österreich.

notwendig seien, weil diese Kompetenzen am Arbeitsplatz gelernt werden könnten.⁵²

Als Hindernisse für Mobilität werden international die gleichen Motive genannt: die Kosten, die mit einem Auslandsaufenthalt verbunden sind, mangelnde Fremdsprachenkenntnisse (Spanien und Polen auch bei StudentInnen), kulturelle Differenzen, Familie bzw. Partnerschaft, Heimatverbundenheit, bei Lehrlingen das junge Alter, gesetzliche Hürden und mangelnde persönliche Motivation.

Daraus lassen sich förderliche Faktoren für Mobilität formulieren:

- das Schaffen eines sozialen Umfelds seitens des Arbeitgebers
- finanzielle Absicherung (Förderungen)
- gute Fremdsprachenkenntnisse
- persönliche Motivation

Die ArbeitgeberInnen würden insofern von Mobilitätsprogrammen profitieren, als sich ihre MitarbeiterInnen interkulturelle Kompetenzen, Fremdsprachenkenntnisse, andere Küchen traditionen und Impulse, aneignen könnten. Die Berufstätigen die bereits im Ausland waren, bestätigen dies. Zudem stärke ein Auslandsaufenthalt die Persönlichkeit, öffne den persönlichen Horizont und beuge gegen Betriebsblindheit vor. Ein Auslandsaufenthalt, so die Erfahrenen, sei jedoch anfangs auch sehr hart. Einzig in internationalen Unternehmen sei es möglich Auslandserfahrungen mittels interner Stationenwechsel unkompliziert in Anspruch zu nehmen.

⁵² Ergebnisse COEPA, Spanien.

6. Die zentralen Ergebnisse der qualitativen Interviews

Mittels der qualitativen Interviews können folgende zentrale Bereiche präsentiert werden, die einen roten Faden durch die Interviews bilden. Abschließend wird nochmals betont, dass in dieser Untersuchung keine klare Abgrenzung zwischen fachlichen und persönlich/sozialen Kompetenzen und der Abgrenzung zwischen Arbeitsaufgaben und Kompetenzen gezogen werden konnte. Die Tourismusbranche ist sehr vielfältig und vielseitig, hat regionale, nationale und internationale Spezialitäten. Trotz der Unterschiede können jedoch einige Gemeinsamkeiten im Hinblick auf den Kompetenzerwerb festgestellt werden.

6.1. Die Vermittlung persönlich/sozialer Kompetenzen

In allen Projektländern wird kritisiert, dass Lehrlinge, SchülerInnen, AbsolventInnen bzw. Young Professionals mangelnde soziale Kompetenzen haben. Soziale Kompetenzen werden als **die** zentralen Schlüsselkompetenzen für den beruflichen Einstieg im Tourismus bewertet.

Die Interviewten schlagen vor, dass SchülerInnen bereits in der Sekundarstufe I diesbezüglich geschult werden sollten, um ihnen einen besseren bzw. sicheren Einstieg ins Berufsleben zu ermöglichen. Interessant ist, dass der Mangel an sozialen Kompetenzen unabhängig vom formalen Bildungsabschluss beobachtet wird. Polnische und spanische InterviewpartnerInnen kritisieren dieses Manko bei BerufschulabsolventInnen sowohl als auch bei UniabsolventInnen.

Der Erwerb sozialer Kompetenzen in der betrieblichen Ausbildung, also in Österreich und Deutschland, hängt stark vom Lehrbetrieb ab. So genannte Lehrlingsbeauftragte müssen sich nach Meinung der ExpertInnen vermehrt an den Ausbildungsplan halten. Ehemalige Lehrlinge, kritisieren den rauen Umgangston, den sie während ihrer Ausbildung miterlebten. Sie wünschten sich einen respektvolleren Umgang.

Große Unterschiede gibt es zwischen den Ländern hinsichtlich des ersten Eintritts in die Arbeitswelt. In Österreich und Deutschland beginnen Jugendliche ihre Lehre mit 15 bzw. 16 Jahren. Ein sicherer Umgang mit kritischen Gästen im

Falle einer Stresssituation in der Rezeption bzw. in der Küche, ist für diese Altersgruppe eine besondere Herausforderung. Nichtsdestotrotz haben auch junge Erwachsene mit einem Universitätsabschluss, Probleme im Umgang mit Gästen.

Trotz der unterschiedlichen Anforderungen, die diesen beiden Berufe mit sich bringen, können allgemein gültige persönlich/soziale Kompetenzen formuliert werden: Teamfähigkeit, personelle und interkulturelle Kompetenzen, Wertschätzung, Höflichkeit, Freundlichkeit, wirtschaftliches Denken und gästeorientiertes Denken.

KöchInnen treten im Unterschied zu RezeptionistInnen selten in Interaktion mit den Gästen. Je nach Position in der Küche werden folgende soziale Kompetenzen erwünscht:

- Teamfähigkeit
- Belastbarkeit
- Sensibilität den Produkten gegenüber
- Kreativität
- Führungskompetenz
- Disziplin
- Leidenschaft für das Kochen
- Anpassungsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Zeitmanagement
- Sparsamkeit

„(...) Gerade wenn man in einer großen Mannschaft zusammen arbeitet. Ich habe zum Beispiel einmal in einem Hotel in der Schweiz gearbeitet da waren wir 14 verschiedene Nationen. Da ist eine soziale Kompetenz natürlich auch wichtig. Man muss teamfähig sein, das ist ganz wichtig. Man muss ein gewisses Ordnungsbewusstsein haben, man muss Disziplin haben. Das sind Dinge, die bestimmt sehr wichtig sind“.
 Haubenkoch, Thumersbach

„Die Fähigkeit Gerichte zu dekorieren, Gewürze kreativ zu verwenden, neue Trends zu kreieren und Soft Skills wie die Fähigkeit mit Menschen zu arbeiten und Flexibilität“.
 Stakeholder, Polen

Der Arbeitsbereich Rezeption wird in das Frontoffice und das Backoffice unterteilt. Berufstätige im Frontoffice stehen im direkten Kontakt mit den Gästen, Angestellte im Backoffice indirekt:

- Offenheit
- Freundlichkeit
- Konfliktfähigkeit
- Einfühlungsvermögen
- Vorausschauendes Denken
- Kundenorientiertes Denken
- Interkulturelle Kompetenzen
- Teamfähigkeit
- Belastbarkeit
- Selbstdisziplin

„Ich war jetzt sehr viel unterwegs, weil ich auf Messen war. In Leipzig ist es mir passiert, dass ich zur Rezeption gegangen bin und „Grüß Gott“ gesagt habe. Also, ob ich zuerst „Grüß Gott“ sage, oder ob ich willkommen werde... Das sind Feinheiten, aber die sind für mich schon wichtig. Ich bin nicht willkommen worden, sondern ich habe mich vorgestellt. „Ich bin (...) und bin die nächsten zehn Tage ihr Gast“. Dann schaut sie mich an und sagt: „Was wollen Sie jetzt?“ „Was könnte ich jetzt wollen als Gast in diesem Haus? Was würden Sie jetzt vorschlagen was man an der Rezeption jetzt will?“ Das ist eine Frage, „auf den Arm nehmen“ könnte ich mich selber. Das sind Sachen, die schießt sich sofort ins Aus. (...) Es gibt auch andere Möglichkeiten, wenn man hinkommt und begrüßt wird: „Grüßt Gott Herr Riedlsperger. Geht es Ihnen gut? Wie war die Anreise? Schön, dass Sie da sind. Ihr Zimmer ist schon fertig, ich kann Sie gleich raufschicken“. Das ist ein Willkommen. Das ist zum Beispiel privat für mich wichtig. Das ist der erste Eindruck vom Haus. Wenn sich die gleich raus schießt, wenn das im ganzen Haus so aussieht, dann habe ich ein Problem, weil dann will ich nicht bleiben“.

Stakeholder, Saalfelden

„Beschäftigte in einem Hotelunternehmen sollten einem fachlich begabten Entertainer gleichen. Dieser sollte sich durch Ehrlichkeit, körperliche und geistige Fitness, seine Aufgeschlossenheit, Anpassungsfähigkeit sowie Weltoffenheit und gute sprachliche Ausdrucksweise auszeichnen. Weiterhin erachtete man es als notwendig, eine Einheit zwischen den einzelnen Bereichen des Hauses sowohl intern als auch nach außen (zur Region) aufbauen zu können, sowie keine Scheu vor neuen Medien zu haben“.

Stakeholder, Deutschland

6.2. Die Vermittlung fachlicher Kompetenzen

Vergleicht man die formalen Ausbildungswege zwischen den Ländern, sind jene innerhalb der Berufsgruppe Koch/Köchin weniger differenziert als innerhalb der Berufsgruppen Hotel- und GastgewerbeassistentIn, Hotelfachfrau/-mann, RezeptionistIn.

In Hinblick auf die formale Berufsausbildung gibt es einen essentiellen Unterschied zwischen Österreich/Deutschland und Polen/Spanien: In Österreich und Deutschland gibt es das duale Ausbildungssystem. PflichtschulabsolventInnen beginnen nach ihrem Pflichtschulabschluss eine dreijährige Lehrausbildung. Theoretische Kenntnisse lernen sie in der Berufsschule, die praktische Umsetzung erfolgt unmittelbar in einem Lehrbetrieb. Somit steht in dieser Ausbildungsform die praktische Ausübung der fachlichen Kompetenzen im Vordergrund. In Spanien und Polen hingegen dauert die Ausbildung zum/zur KöchIn zwei Jahre. Die theoretischen Kenntnisse werden in Trainingszentren gelernt, es erfolgt jedoch keine betriebliche Ausbildung. Die SchülerInnen haben nur während ihres Praktikums die Möglichkeit das Gelernte praktisch umzusetzen. Die Zufriedenheit mit der praktischen Umsetzung des Gelernten ist bei österreichischen und deutschen Lehrlingen höher als bei polnischen und spanischen BerufsschülerInnen. Diese zeigen hingegen eine höhere Zufriedenheit mit der Vermittlung fachlicher Kenntnisse in der Berufsschule.

Österreichische StakeholderInnen und Professionals kritisieren, dass die Lehrmethoden in den Berufsschulen teilweise altmodisch sind und aktuelle Kochtrends nicht gelehrt werden. In Deutschland herrscht eine große Unzufriedenheit seitens der StakeholderInnen, da SchülerInnen große Defizite in Mathematik aufweisen. Die polnischen und spanischen Befragten kritisieren, dass die TrainerInnen teilweise zu jung und keine SpezialistInnen in ihrem Fach sind.

Eine sehr wichtige fachliche Kompetenz für KöchInnen, die aufgrund der Tendenz Richtung Convenience-Food verloren geht, ist die Fleischzerlegung. Dies kritisieren sowohl Stakeholder als auch Berufstätige in allen Ländern. Durch die zunehmende Verwendung von Fertigprodukten gehen zentrale Kompetenzen wie

die Geschmacksschulung, die Sensibilität den Produkten gegenüber und die Kreativität vermehrt verloren. KöchInnen müssen, abhängig von ihrer Position, zusätzlich zu ihren „klassischen“ Kompetenzen vermehrt fachliche Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Management besitzen.

„ Man muss sich schon bei der Wahl des Lehrbetriebs schon Gedanken machen. Es gibt so breitgefächerte Gastronomiebetriebe. Auch der Faktor Arbeit ist ja immer teurer geworden die letzten Jahre. Das führt dazu, dass man immer weniger Leute hat die in den Küchen ausbilden. Immer weniger Leute bereit sind ausschließlich mit frischen Produkten und alles selbst zu machen. Wenn ich als Lehrling etwas lernen will, wäre es ja wichtig, dass ich alles sehe: Wie man Brot macht, wie man ein Beuschel macht, wie man Kroketten macht. Viele wissen nicht mehr, wie schlägt man eine Sahne, einen Schlag, auf? Es gibt junge Leute, die wissen das nicht. Die drücken im Betrieb am Automaten den Knopf und da kommt die geschlagene Sahne runter. Das sind ganz verrückte Dinge, ganz kleine Dinge. Aber man glaubt nicht, was die für eine Auswirkung haben können. Die wissen gar nicht, dass man eine Sahne schlagen muss, dass sie steif wird. Oder es gibt heute... Man muss nur mit offenen Augen durch einen Großmarkt gehen, wo die Gastronomie einkauft. Wie breit gefächert das Angebot von Convenienceprodukten ist. Es gibt fertig geschälte Kartoffeln, es gibt fertig gekochte und geschälte Kartoffeln. Es gibt alle möglichen Formen und Arten von Kartoffelweiterverarbeitungsgeschichten. Unglaublich, ich staune immer wieder“.
Haubenkoch, Thumersbach

„Wenn es um Köche und Köchinnen geht, da kommt natürlich die ganze Palette an Slow Food und dieses ganze Engagement. Wenn Sie mich fragen, was ist für einen Koch und für eine Köchin wichtig, dann finde ich und da bin ich prinzipiell in Österreich schon sehr erstaunt, dass in der Ausbildung wahnsinnig viel fehlt. Wenn ich mir anschau, meine Tochter hat selbst in einer Hotelfachschule besucht und maturiert und wenn ich mir anschau was die hier lernen, dann verstehe ich nicht ganz was hier läuft. Weil die maßgeblichen Dinge eigentlich überhaupt nicht unterrichtet werden. Da meine ich zum Beispiel, dass in einer Gesamtheitlichkeit des Essens, dass es zum Beispiel keine Gärten gibt. Gastronomieschulen sind für mich eigentlich, dass wäre eine absolute Notwendigkeit, dass die Menschen die irgendwann kochen sollen und dazu ausgebildet werden, dass die auch einen Zugang kriegen zum ganzheitlichen Leben. (...) Dass Gemüse gepflanzt wird, dass es unbedingt einen Schulgarten geben müsste. Es ist zwar eine Schulvinothek vorgesehen, aber nichts was wirklich die Basis angeht. Ich glaube, je mehr wir uns von der Landwirtschaft entfernen, umso größer wird das Problem mit den Produkten. (...) Wenn die Schüler zum Gemüsehändler gehen und eine Liste erstellen müssen, was könnte man denn im Juni machen? Dann haben sie keine Ahnung was tut sich in der Landwirtschaft im Juni. Wann kommt der Spargel? Wann sind die Kirschen reif?“
Journalistin, Wien

Aufgrund der unterschiedlichen Ausbildungswege für RezeptionistInnen innerhalb eines Landes, aber auch zwischen den Ländern können die vorliegenden Ergebnisse nur einen Einblick in die Grundstimmung der Befragten geben. Für die qualitative Erhebung war es nicht möglich AbsolventInnen aller im Kapitel 2.4. dargestellten Ausbildungswege, zu befragen. Die wichtigsten Ergebnisse

werden an dieser Stelle präsentiert. Innerhalb der Berufsgruppe „RezeptionistIn“ hängt die Zufriedenheit stark mit dem formalen Abschluss zusammen. Je fundierter die theoretischen Kenntnisse, je höher der formale Abschluss, desto zufriedener sind die AbsolventInnen. Je höher der Bildungsabschluss in dieser Berufsgruppe ist, desto besser sind die Einstiegschancen in einem Betrieb. Sprachkenntnisse, IKT-Kenntnisse, sehr gutes Allgemeinwissen, Marketing- und Saleskenntnisse werden in der Praxis als fachliche Grundkompetenzen vorausgesetzt.

In allen Ländern sollte in den Berufsschulen vermehrt der Schwerpunkt auf Fremdsprachenkenntnisse gesetzt werden. In Spanien und Polen werden jedoch auch UniversitätsabsolventInnen ob ihrer mangelnden Fremdsprachenkenntnisse kritisiert. In Österreich sollte in den Berufsschulen außerdem der Schwerpunkt auf Allgemeinbildung gesetzt werden. In Österreich haben AbsolventInnen von Berufsbildenden Mittleren und Berufsbildenden Höheren Schulen einen sehr guten Ruf, da diese sehr gute fachliche Kenntnisse vorweisen. Deutsche Stakeholder kritisieren die mangelnden Mathematikkenntnisse der Lehrlinge. In Deutschland haben nur AbsolventInnen mit Mittlerer Reife und Abitur die Chance den Lehrberuf Hotelkauffrau/-mann zu beginnen. HauptschülerInnen haben keine Chance am Arbeitsmarkt, so die Projektleiterin der Harz_AG.

6.3. Der Einstieg in die Arbeitswelt - Praxiswerwerb

Der erste Einstieg in die Arbeitswelt erfolgt je nach Bildungsweg zwischen dem 15. und 22. Lebensjahr (siehe Kapitel 4.2). Große Unterschiede gibt es zwischen den Ländern hinsichtlich des ersten Eintritts in die Arbeitswelt. In Österreich und Deutschland beginnen Jugendliche ihre Lehre mit 15 bzw. 16 Jahren. Ein sicherer Umgang mit kritischen Gästen im Falle einer Stresssituation in der Rezeption bzw. in der Küche, ist für diese Altersgruppe eine besondere Herausforderung. Nichtsdestotrotz haben auch junge Erwachsene mit einem Universitätsabschluss, Probleme im Umgang mit Gästen.

Kochlehrlinge im dualen Bildungssystem sind im Gegensatz zu polnischen und spanischen Auszubildenden zufrieden mit dem Praxiserwerb während ihrer Ausbildung.

Bei den RezeptionistInnen muss zwischen einer betrieblichen Ausbildung (Lehre), einer allgemein- und berufsbildenden Ausbildung, einer post-sekundären nicht tertiären und universitären Ausbildung unterschieden werden. Lehrlinge haben den Vorteil sehr früh Arbeitsabläufe in der realen Arbeitswelt zu beobachten und zu lernen. Sie haben jedoch weniger fundierte fachliche Kenntnisse im Vergleich zu ihren KollegInnen mit einer formal höheren Berufsausbildung. Innerhalb des österreichischen Bildungssystems fühlen sich AbsolventInnen der Berufsbildenden Mittleren und Höheren Schule am sichersten, da sie sehr gute fachliche Kompetenzen haben und zudem mehrere Praktika während ihrer Ausbildung machen müssen. Diese Sicherheit fehlt spanischen und polnischen AbsolventInnen, unabhängig davon, ob sie eine berufsbildende, gymnasiale oder universitäre Ausbildung genossen haben.

Für alle Länder gilt: Je höher der Bildungsabschluss, desto zufriedener sind die AbsolventInnen mit ihren fachlichen Kenntnissen.

Lehrlinge, AbsolventInnen Berufsbildender Mittlerer und Höherer Schulen sowie Universitäten in allen Ländern wünschen sich für den Arbeitsbeginn eine

kompetente, berufserfahrende Person, von der sie geführt und begleitet werden, im psychischen, aber auch im fachlichen Sinn.

„Es war, sage ich einmal, der grobe Ablauf. Was ist jetzt was jeden Tag passieren muss, was jeden Tag gemacht werden muss? Das sind die ganzen Stationen wie z.B. Zimmermädchen, Service, Küche, dass die alle ihre Listen kriegen, dass das immer erneuert wird. Am Anfang war natürlich alles neu. Egal, ob das jetzt ganz normal Check-In, Check-Out, Rechnung erstellen ist. Was jetzt sozusagen kein Problem mehr ist, ist am Anfang natürlich neu“.
 Chefrezeptionistin, Leogang

6.4. Netzwerken

Von allen teilnehmenden InterviewpartnerInnen wird eine bessere Zusammenarbeit zwischen den Ausbildungsstätten (Berufsschulen und Trainingszentren) und den Betrieben gefordert.

6.5. Mobilität

Alle Befragten, StakeholderInnen und Berufstätige, wünschen sich und befürworten (geförderte) Mobilitätsprogramme für den Tourismus. Momentan werden jedoch Mobilitätsprogramme vorwiegend von SchülerInnen und StudentInnen in Anspruch genommen. Ökonomische Aspekte und die Abwesenheit einer vollen Arbeitskraft schränken die Mobilitätschancen von Lehrlingen ein. Insofern sind Lehrlinge benachteiligt, geförderte Mobilitätsprogramme während ihrer Ausbildung in Anspruch zu nehmen.

Als Hindernisse für Mobilität werden international die gleichen Motive genannt: die Kosten, die mit einem Auslandsaufenthalt verbunden sind, mangelnde Fremdsprachenkenntnisse (Spanien und Polen auch bei StudentInnen), kulturelle Differenzen, Familie bzw. Partnerschaft, Heimatverbundenheit, bei Lehrlingen das junge Alter, gesetzliche Hürden und mangelnde persönliche Motivation.

6.6. Allgemeine Probleme im Tourismus

Als problematisch im Tourismus werden die familienunfreundlichen Arbeitszeiten und die schlechte Entlohnung genannt. RezeptionistInnen werden trotz ihres hohen Bildungsabschlusses (Polen und Spanien) und ihrer fachlichen Kompetenzen (Fremdsprachenkenntnisse, IKT-Kenntnisse, Managementkenntnisse) schlecht entlohnt.

In den Interviews hat sich abgezeichnet, dass die Lehre in Österreich mittlerweile einen schlechten Stellenwert hat. Dieses Ergebnis steht in großer Ambivalenz zum tatsächlichen beruflichen Werdegang der österreichischen Jugendlichen: 40% von ihnen macht eine Lehre.

Literaturliste

Das Bildungswesen in der Bundesrepublik Deutschland 2007. Darstellung der Kompetenzen, Strukturen und bildungspolitischen. Entwicklungen für den Informationsaustausch in Europa. – Auszug –

http://www.kmk.org/fileadmin/doc/Dokumentation/Bildungswesen_pdfs/aufbau_und_verwaltung.pdf, 24.09.2009

<http://www.bildungserver.de/zeigen.html?seite=506>, 24.09.2009

<http://www.kmk.org/dokumentation/das-bildungswesen-in-der-bundesrepublik-deutschland.html>, 24.09.2009

<http://www.kmk.org/dokumentation/das-bildungswesen-in-der-bundesrepublik-deutschland/dossier-deutsch/publikation-zum-download.html>, 24.09.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/index_en.php, 28.09.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/national_summary_sheets/047_PL_EN.pdf, 28.09.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/national_summary_sheets/047_ES_EN.pdf, 28.09.2009

<http://www.lbs-obertrum.salzburg.at/fileadmin/lbs9/upload/dateien/lehrberufe/BerufsprofilHGA.pdf>, 29.09.2009

<http://www.lbs-obertrum.salzburg.at/fileadmin/lbs9/upload/dateien/lehrberufe/BerufsprofilKo.pdf>, 29.09.2009

<http://www.kmk.org/bildung-schule/berufliche-bildung/rahmenlehrplaene-zu-ausbildungsberufen-nach-bbighwo.html>, 29.09.2009

<http://www.kmk.org/fileadmin/pdf/Bildung/BeruflicheBildung/rlp/Hotelfachmann.pdf>, 29.09.2009

http://www.ibw.at/images/ibw/bbs/bbs_de08.pdf,
29.09.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041_PL_EN.pdf, 11.11.2009, S. 26

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/index_en.php, 13.11.2009

<http://de.wikipedia.org/wiki/ISCED>, 19.01.2010

<http://www.boe.es/boe/dias/2008/01/15/pdfs/A02639-02666.pdf>, 19.01.2010

<http://www.boe.es/boe/dias/2007/11/23/pdfs/A47950-47979.pdf>, 19.01.2010

http://www.berufslexikon.at/lehre_beruf93, 19.01.2010

Qualitative Auswertung, Universität Salzburg, Sandra Strobach

Qualitative Auswertung, SMC Studien und Management Center Saalfelden, Maria Thalmaier

Qualitative Auswertung, COEPA, Pablo Navarro

Qualitative Auswertung AHE, Beata Marcinkowska und Dorota Nawrat

Qualitative Auswertung, Harz_AG, Katja Heidler

Anhang

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041_AT_EN.pdf, Seite 7, 07.10.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041_DE_EN.pdf, Seite 7, 07.10.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041_ES_EN.pdf, Seite 8, 07.10.2009

http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/documents/eurybase/structures/041_PL_EN.pdf, Seite 6, 07.10.2009

SUPPORTED BY



Education and Culture DG
Lifelong Learning Programme



Liste der Projektpartner

Universität Salzburg

Zentrale Servicestelle für Flexibles

Lernen und Neue Medien

Finanzen: Manuela Hufnagl

Projektkoordination & Management: Sandra Strobach

<http://www.uni-salzburg.at/zfl>

3s research laboratory

Consulting: Genoveva Brandstetter

<http://www.3s.co.at/>

SMC Studien und Managementcenter Saalfelden

Forschung & Projektmanagement: Maria Thalmaier

Projektmanagement: Wolfgang Schäffner

<http://www.smc-info.at>

Confederación Empresarial de la Provincia de Alicante (COEPA)

Project Management: Pablo Navarro

Senior Management: Javier Lopez Mora

<http://www.coepa.es/>

Akademia Humanistyczno - Ekonomiczna w Lodzi (AHE)

Forschung: Dorota Nawrat und Beata Marcinkowska

Projektmanagement: Daria Zawalska

<http://www.ahe.edu.pl/>

Harz_AG

Projektkoordinierung: Katja Heidler

Vorstand: Thomas Müller

<http://www.harz-ag.de/>

SUPPORTED BY



Education and Culture DG
Lifelong Learning Programme



Liste der InterviewpartnerInnen

Interviewerin Universität Salzburg, Sandra Strobach

Unternehmen	Position	Berufserfahrung
SV catering & services	Geschäftsführer, Lehrlingsausbildner, (gelernter) Koch, Eigentümer	langjährige Erfahrung
Manolos	Tourismusmanagement, Unterricht FH	langjährige Erfahrung
Albertina - Do & Co	Restaurantleiterin Albertina, Lehre Koch/Kellner	Young professional
WKS	Fachgruppengeschäftsführer	
Gasthaus zur Hölle	Geschäftsführer Gasthaus zur Hölle, Lehre Koch, LAP-Prüfer	langjährige Erfahrung
Goldener Hirsch	Hotel- und Gastgewerbeassistent, Lehre Koch/Kellner	langjährige Erfahrung
Fachschule Obertrum	Direktion Berufsschule	langjährige Erfahrung
Raschhofer/Pier 17	Geschäftsführer, Lehre Koch	langjährige Erfahrung
GPA djp	Bundesjugendsekretärin zuständig für HGA's	
SV-Catering	Hotel- und Gastgewerbeassistent	in Ausbildung
SV-Catering	Catering Management, Lehre Koch	langjährige Erfahrung

Interviewerin SMC Saalfelden, Maria Thalmaier

Unternehmen	Position	Berufserfahrung
Slow Food Convivium Wien	Vereinsleitung Slow Food Wien, Journalistin	Professional
Hotel Ritzenhof****	Obmann des Tourismusverbandes Saalfelden/Geschäftsführer	Professional
Hotel Krallerhof****	Geschäftsführer/gelernter Koch	Professional
Hotel Erhof****	Haubenchef/Geschäftsführer	Professional
Zur Plainlinde	Küchenchef	Young professional
Tourismusschule Kleßheim	Direktor	Professional
Tourismusschule Bad Hofgastein	Direktorin	Professional
BÖG Beste Österreichische Gesellschaft	Geschäftsführerin	Professional
ÖHV Österreichische Hotelierversammlung	Co-Präsident/Geschäftsführer mehrerer Lokale, gelernter Koch	Professional
Hotel Rieder Alm ****	Empfangschefin	Young professional
Grand Park Hotel *****	Empfangschefin	Professional

Interviewer COEPA, Pablo Navarro

Unternehmen	Position	Berufserfahrung
CdT Alicante - VET centre	Director/headmaster	
Instituto de Educacion Secundaria y Ciclos Formativos - VET centre	Head of Department	
APHA - Asociacion Provincial de Empresarios de Hoteles de Alicante	General Manager	
HOSBEC - Asociacion Empresarial Hosterlera de Benidorm y Costa Blanca	General Manager	
OMP Consultores	General Manager	
Hotel Levante Club & Spa	Head of Reception	
Restaurante Cesar Anca	Kitchen Manager	Experienced Cook
Restaurante Cesar Anca	Kitchen Assistant	Apprentice Cook
Hotel Campanile-Alicante	Receptionist (in promotion process for deputy Director)	Experienced Receptionist
Sol Melia	Receptionist Assistant	Apprentice Receptionist

Interviewerinnen AHE, Beata Marcinkowska, Dorota Nawrat, Daria Zawalska

Unternehmen	Position
Dział Współpracy z Zagranicą AHE	Client
Instytut Postępowania Twórczego	Client
Ośrodek Rekreacyjno-Konferencyjny „Molo”	Hotel Manager
Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe Magellan	Top Executive Hotel Manager
Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe Magellan	Hotel Manager
Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe Magellan	Hotel assistant
Centrum Konferencyjno-Szkoleniowe Magellan	Cook
Ośrodek Rekreacyjno-Konferencyjny „Molo”	Hotel assistant
Ośrodek Rekreacyjno-Konferencyjny „Molo”	Cook
Dział Personalny AHE	Recruiters/employment services industry

Interviewerin Harz_AG, Katja Heidler

Unternehmen	Position	Funktion
Akademie Überlingen	Geschäftsführer	Professional, 26 Jahre
Harzer Kultur und Kongress Zentrum HKK	Angestellte	Professional, 42 Jahre
Harzer Kultur und Kongress Zentrum HKK	Auszubildende Hotelfachfrau	Auszubildende, 3. Lehrjahr
Hochschule Harz (FH)	Hotelmanagement/Hochschudozentin	Young professional, 6 Jahre
Berghotel Ilsenburg	Geschäftsführerin	Professional, 23 Jahre
Harzer Kultur und Kongress Zentrum HKK	Vertriebsleiter	Professional, 12 Jahre
Harzer Verkehrs Verband	Geschäftsführerin	Professional, 13 Jahre
HARZ AG	Projektleiter	Young professional, 5 Jahre
Privat	Fotograf	Professional, 10 Jahre
DEHOGA touristische Vereinigung	Gebietsleiter	Professional, 20 Jahre
PRO Arbeit Zeitarbeitsfirma	Angestellte	Professiona, 15 Jahre
Studentin der Tourismuswirtschaft mit Lehrausbildung Hotelkauffrau	Studentin	Young professional, 3 Jahre

SUPPORTED BY



ECVET-TOUR

Work tasks

Key competences in Tourism

QUALITATIVE SURVEY

F2F - Interviews with stakeholders/professionals

Draft and Final draft of the Interview guidelines and consulting	3s, University of Salzburg	GB, SS
Input and discussion about Interview guidelines	University of Salzburg, SMC, 3s, COEPA, AHE, Harz_AG	SS, MT, GB, PNF, DZ, KH,
Translation of interview guidelines	3s University of Salzburg	GB, SS
All supplements like "how to manage interviews and guidelines for analysing the interviews"	3s	GB
Implementation of the Interviews (stakeholders/professionals)	University of Salzburg, SMC, COEPA, AHE, Harz_AG	SS, MT, PNF, DZ, KH,
Transcripts of the Interviews (stakeholders/professionals)	University of Salzburg, SMC, COEPA, AHE, Harz_AG	SS, MT, PNF, DZ, KH,
Analysis and Summary of Interviews (stakeholders/professionals)	University of Salzburg, SMC, COEPA, AHE, Harz_AG	SS, MT, PNF, DZ, KH,
International comparison consulting	3s	GB
International comparison	SMC	MT

Team ECVET-TOUR

Sandra Strobach (SS) - University of Salzburg, Maria Thalmaier (MT) - SMC, Geneveva Brandstetter (GB) - 3s, Pablo Navarro Ferre (PNF) - COEPA, Daria Zawalska (DZ), Dorota Nawrat (DN), Beata Marcinkowska (BM) - AHE, Katja Heidler (KH) – Harz_AG.



This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Dieses Projekt wird unterstützt durch das Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK) sowie durch die Europäische Kommission.