

# **ATTRAKTIVIERUNG DER LEHRBERUFE IM TOURISMUS**

KARMASIN RESEARCH & IDENTITY

für das Bundesministerium für Landwirtschaft, Regionen und Tourismus  
Stubenring 1, 1010 Wien

## **Impressum**

Barrierefreie Überarbeitung der KARMASIN RESEARCH & IDENTITY-Präsentation:  
Jacqueline Fritsche, Bundesministerium für Arbeit und Wirtschaft,  
Stubenring 1, 1010 Wien

KARMASIN:

DR.in SOPHIE KARMASIN | Goldschmiedgasse 10/204 | 1010 Wien  
+43 664 8131706 | [sophie@karmasin-research.at](mailto:sophie@karmasin-research.at) | [karmasin-research.at](http://karmasin-research.at) KARMASIN  
RESEARCH & IDENTITY GMBH | FN: 336458t | UID: ATU65393317

# INHALTSÜBERSICHT

Ziele, Methode und Vorgehensweise

Assoziationen zum Lehrberuf

Die positiven Aspekte und Motive für eine Lehre im Tourismus

Die Barrieren und negativen Aspekte einer Lehre im Tourismus

Die Sichtweise der Lehrlinge

Auswirkungen der Pandemie auf den Lehrberuf im Tourismus

Die Probleme

Die positiven und negativen Detailspekte im Überblick

Ansatzpunkte zur Attraktivierung der Lehre im Tourismus Fazit

# ZIELE, METHODE UND VORGEHENSWEISE

## HINTERGRUND UND VORHABEN

- Der Tourismus ist seit Jahrzehnten eine Wachstumsbranche, wodurch der Bedarf an Arbeitskräften stark angestiegen ist. Im Jahresdurchschnitt 2019 waren 220.420 un-selbstständig Beschäftigte (+ 1,9 % gegenüber 2018) in Beherbergung und Gastronomie tätig. Das entspricht einer Zunahme von 21,8% in den letzten 10 Jahren (2010: 180.965). In Tourismus und Freizeitwirtschaft sind derzeit knapp 9.000 Lehr-linge ausgebildet, davon rund 2.900 im 1. Lehrjahr.
- Der verstärkte Bedarf an Arbeitskräften wird sich auch durch Corona nicht ändern. Die Folgen der Pandemie für den Tourismus sind derzeit noch schwer abzuschätzen, aber eher früher als später wird – regional unterschiedlich – der Bedarf an Arbeitskräften das Angebot wieder übersteigen. Verschärft wird diese Problematik durch einen Rückgang bei den Lehrlingen im 1. Lehrjahr und den Wechsel von Lehrlingen in andere – v.a. auch coronabedingt aussichtsreichere und attraktivere –Branchen.
- Die Umfrage ermittelt aus unterschiedlichen Perspektiven – nämlich ExpertInnen, Lehrlingen und Hoteliers/Gastronomen

## FRAGESTELLUNG: PROBLEME ERKENNEN

- Wo liegen die Herausforderungen und Problemlagen aus unterschiedlichen Per-spektiven für die mangelnde Attraktivität des Lehrberufs im Tourismus?
  - An welchen Bereichen liegt es und welche Aspekte sind es ge-nau, die zu Problemen führen?

Es werden die 5 Kernprobleme herausgearbeitet

- Was braucht es künftig?
  - Erste Anregungen, was es aus Sicht der Experten und der Bran-che braucht, um Lehrlinge für den Tourismus zu begeistern und

sie in der Lehre zu halten (auch mit der Herausforderung Corona)?

Erste Ansätze zur Bearbeitung werden identifiziert

# ASSOZIATIONEN ZUM LEHRBERUF IM TOURISMUS

## SPEZIELLE ASPEKTE DER ZIELGRUPPEN WERDEN FARBLICH GEKENNZEICHNET

- Lehrlinge
- Unternehmen
- Exüertinnen

## SPONTANE ASSOZIATIONEN (1)

### + Interesse/Chancen – Tourismus Lehrlinge/ExpertInnen

- „Wollte schon als Kind Koch oder Konditor werden“
- „Komme aus einer Gastronomen Familie“
- „Bietet so viele Möglichkeiten“

### + Top Betriebe - Unternehmen

- „Win-Win für Unternehmen und Lehrlinge“
- „Gehobene Gastronomie, Weinbegleitung, hochwertige Küche“
- „Es macht Spaß zu sehen, wie gut sich Lehrlinge entwickeln“
- „Die Zukunft unsere Chance“

### + Lehrlinge sind die Botschafter des Tourismus/Expertinnen

- „Sie sind die Botschafter des Landes“
- „Lachende, glückliche Menschen“
- „Erschaffen etwas“
- „Vielfältig wie das Angebot“

## SPONTANE ASSOZIATIONEN (2)

### **Minus: „Wenig Prestige“/Lehrlinge, die sich gegen Lehre und Branche entscheiden haben**

- „Personen, die die Schule abgebrochen haben“
- „Von Eltern in die Lehre gedrängt“
- „Zu eingeschränkte und reduzierte Tätigkeit“
- „Haben keine Ambitionen“

### **Minus: Betriebe mit schlechter Ausbildungsqualität**

- „Betriebe, die Lehrlinge immer noch ausnützen“
- „In denen Lehrlinge nix lernen“
- „Es gibt noch die schwarzen Schafe“

### **Minus: Die Tätigkeit**

- „Man arbeitet, wenn andere frei haben“
- „Viel Arbeit“
- Stressig, anstrengend, viele sind überarbeitet!“

### **Minus: Die Branche/Unternehmen**

- „Immer zum falschen Zeitpunkt wird genörgelt“
- „Vor jeder Saison wird alles schlecht geredet“
- „Stressig, anstrengend“

## SPONTANE BILDER, GEFÜHLE, ERLEBNISSE

- Lehrlinge:
  - Lehrlinge, manche Unternehmen denken oft an schöne Plätze, Landschaften, „dort wo andere Urlaub machen“.

- Unternehmen:
  - Unternehmen sprechen allerdings auch sehr oft das schlechte Image des Lehrberufs, das „ständige Schlechtreden und Kritisieren“ der Branche selbst an, aber auch „schwarze Schafe“ unter den KollegInnen, die Lehrlinge ausnützen und somit dem Ruf schaden.

## WAS HAT SICH FÜR JUNGE MENSCHEN FÜR EINE LEHRE IM TOURISMUS VERÄNDERT?

### Plus: Heute – NEUE ASPEKTE ZU WENIG BEKANNT

- Lehre mit Matura hat viel Potential
- Viele verschiedene Lehrberufe, v.a. Hotelfachfrau/mann ist interessant
- Einige, aber nicht alle Berufsschulen haben sich weiterentwickelt und neue Themen einbezogen (z.B. E-Commerce)
- Kochsendungen und Starköche sind Vorbilder, aber auch: Fernsehköche sind zu alt für die jetzige Generation

### ABER

- Matura ist Standard geworden, eine Berufsausbildung hat weniger Wert als früher
- Man will nicht mehr „bedienen“
- „Sozialsystem erzieht junge Menschen nicht zu arbeiten“
- Junge Menschen haben anderen, höheren Lebensstandard (sie wollen mehr verdienen und weniger arbeiten, vor allem nicht an Wochenenden oder Abenden)

### Minus: Früher

- Junge Menschen wollten schon weg von zuhause und auf „eigenen Beinen“ stehen, heute bleibt man länger zuhause
- Saisonarbeit war akzeptiert und üblich
- Stammgäste haben ihre Kinder zur Lehre geschickt
- Lehrberuf generell war angesehener

- Kinder haben Geld durch die Lehre nach Hause gebracht, jetzt zahlen Eltern für die Ausbildung der Kinder

# DIE POSITIVEN ASPEKTE UND MOTIVE FÜR EINE LEHRE IM TOURISMUS

## DIE POSITIVEN ASPEKTE (1)

### Von allen Zielgruppen gesehen

1. Der soziale, kommunikative Aspekt, mit und für Menschen arbeiten (ein people business) - „Es ist immer was los“
2. Viele Jobchancen, man wird immer einen Job bekommen, sehr gefragt in Österreich und international - „Gerade jetzt“
3. Ein vielfältiger, abwechslungsreicher, kreativer Beruf - „Man muss alles spontan managen können“
4. Arbeiten an den schönsten Orten der Welt, „weltoffen“, in schöner Arbeitsumgebung
5. Stolz in einem Vorzeigebetrieb zu arbeiten - „In einem Haubenlokal zu lernen ist anders als in einem Landgasthaus“
6. Internationaler Aspekt: im Ausland arbeiten, ausländische Gäste kennenlernen - „Fachkräfte aus Österreich sind weltweit gefragt“

## DIE POSITIVEN ASPEKTE (2)

### Spezielle Themen

7. Freude an der Ausbildung junger Menschen („es macht Spaß zu beobachten, wie sie lernen“) (Unternehmen)

8. Flexible Arbeitszeiten, die sich auch auf Familiensituation einstellen lassen (Unternehmen, aktueller Lehrling)
9. Viele Aufstiegschancen (Unternehmen)
10. Trinkgeld im Vergleich zu anderen Berufen attraktiv, hohes Einkommen ist möglich (Experte, Lehrling)
11. Unterkunft, Spa-Benützung und Essen ist ein zusätzlicher Gehaltsbestandteil, der nicht immer gesehen wird (Unternehmen, Lehrling)
12. Man kann Sprachen lernen (Lehrling)

## **DIE PERSÖNLICHEN MOTIVE FÜR DEN LEHRBERUF IM TOURISMUS**

### **Absteigend von häufig bis selten genannt**

#### **Die Tätigkeit, Soziales**

- Leidenschaft und Begeisterung für die Tätigkeit
- „Man macht es, weil man es möchte, nicht, weil einem nix einfällt.“
- Kommunikationsfreude, man muss ein
- “Menschenfreund” sein.
- Menschen kennenlernen, “draußen bei den Gästen sein”
- Starkes Zusammengehörigkeitsgefühl, Gefühl wie in einer Familie
- “Den ganzen Tag im Büro wäre nichts für mich”

#### **Vielfalt, Chancen**

- Es gibt unendlich viele Möglichkeiten
- Vielfalt, Chancen
- Man kann schnell aufsteigen: „vom Tellerwäscher zum Hoteldirektor“
- Ein sicherer Arbeitsplatz

- Für junge Menschen mit Migrationshintergrund eine große Chance
- Ein eigenes Unternehmen gründen (selten)

### **Geld verdienen**

- Für 15 Jährige sind 645 Euro,- viel Geld
- Man kann mit dem Trinkgeld gut verdienen
- Man kriegt gleich Feedback (über das Trinkgeld)

### **Keine Lust mehr zu lernen**

- Kein Interesse zu lernen
- „Lernen ist nicht meines“
- Schule abgebrochen

### **Einfluss der Eltern**

- Eltern geben die Richtung vor
- Eltern empfehlen einen Betrieb (nach einem Besuch und Gespräch) oder sind selbst aus der Branche.
- Aber auch: „herauskommen“, weg von den Eltern

## **SLOGANS FÜR DEN LEHRBERUF IM TOURISMUS...**

- „Jeden Tag eine andere Bühne bespielen“
- „Arbeiten, wo andere Urlaub machen“
- „Lehre machen und Erfahrung sammeln“
- „Man verdient schnell Geld“
- „Ein Job mit Zukunft“
- „Learning by Doing“
- „Lerne für die Gäste im Tourismus, dann kannst du selbst auch in Zukunft Gast sein“

# DIE BARRIEREN UND NEGATIVEN ASPEKTE FÜR EINE LEHRE IM TOURISMUS

## BARRIEREN

- Häufig bis selten: Arbeitszeiten am Wochenende und Abend, frühmorgens, wird noch schwieriger wenn man eigene Kinder hat
- Schlechtes Image der Branche
- Mangelnde Wertschätzung der Lehre (im Tourismus)
- Häufigkeit der Nennungen: Herausfordernd, stressig, kurzfristig, kein geregelter, planbarer Job, rauer Umgangston, stressige Arbeitsatmosphäre
- Betriebe entsprechen nicht dem Ausbildungsziel und Erwartungen: zu viel Arbeit, zu wenig Ausbildung, Überstunden werden nicht abgegolten
- KV liegt unter anderen Lehrberufen (viel zitiertes Beispiel: Maurer)
- Mobilität ist notwendig, Lehrstelle ist oft weit weg von Zuhause
- Unternehmen: Köche fallen um das Trinkgeld um
- Selten: Unternehmen: Lehrlinge muss man intensiv weiterbilden (Grundrechenarten fehlen)

Aussagen:

- „Unser Lobbying ist schlecht“
- „Eine Kellnerin ist nur eine Kellnerin“
- „Wenn die Freunde feiern“
- „Es wird nur über die schwarzen Schafe berichtet“
- „Damit muss man umgehen können
- „Das ist für die Eltern und den Jugendlichen hart, weit weg zu ziehen für die Lehrstelle

# DIE SICHTWEISE DER LEHRLINGE

## WARUM HABEN SICH LEHRLINGE FÜR EINE ANDERE LEHRE ENTSCHIEDEN?

- Arbeitszeiten (Hobby am Wochenende ausüben, Freunde treffen)
- Schlechte Behandlung, Arroganz von oben herab angeschaut werden im Hotel, „am Beginn sicher viel Drecksarbeit.“
- Schlechtes Gehalt (Maurer bekommt fast das doppelte)
- Langweilig, eintönig
- Körperlich anstrengend, hoher Stresslevel
- Zu fixiert auf einen engen Bereich (wenig Wissen, welche Möglichkeiten es gibt)
- Zu viele persönliche Einschränkungen (Verbot von Piercings, Tattoo, gefärbten Haaren)
- Kontakt und Kommunikation mit Fremden liegt nicht jedem, „unfreundliche Gäste“  
– Problem: Kommunikation zwischen verschiedenen Generationen

## Kontakt und Kommunikation mit Fremden liegt nicht jedem, „unfreundliche Gäste“ –Problem: Kommunikation zwischen verschiedenen Generationen

## DIE PERSPEKTIVE DER JUNGEN MENSCHEN IM TOURISMUS ENTSCHEIDUNGSPROZESS FÜR EINE LEHRE IM TOURISMUS

### POSITIVE ASPEKTE

- Ein sicherer Job (auf der ganzen Welt)
- Viele Möglichkeiten, auch die Welt zu bereisen
- An den schönsten Plätzen der Welt
- Abwechslungsreich („nicht so langweilig wie im Büro) und lustig
- Man kommt mit vielen Menschen zusammen, im Team „mithelfen“

- Körperliche Bewegung
- Hat auch finanziell Chancen, wenn man gut ist
- Lehre mit Matura ist eine sehr gute Ausbildung, dann ist man für alles offen
- Man kann Zusatzqualifikationen erwerben (z.B. Sommelier)
- Ein eigenes Unternehmen gründen
- Youtube Köche motivieren
- Bei Betrieben mit hohem Ansehen zu arbeiten

### **NEGATIVE ASPEKTE**

- Die ungünstigen Arbeitszeiten am Wochenende
- Stressig, man muss viel wegstecken und „weglächeln“ können
- Körperlich anstrengend (Mädchen), vorallem wenn man eine langfristige Karriere denkt
- („umso älter man wird, desto härter für den Körper“)
- Wirklich noch sicher seit Corona? („das Geld muss planbar sein“)
- Mit einer Familie schwer vorstellbar
- Schlechte Bezahlung
- Mit einer höheren Schule hat man mehr Chancen
- Schwerer aufzusteigen, als mit einer anderen Lehre (wie z.B. Mechaniker, Techniker)
- Man redet zu wenig über die Möglichkeiten im Tourismus, man weiß zu wenig

## **DIE ERFAHRUNGEN DER LEHRLINGE IM TOURISMUS**

### **POSITIVE ASPEKTE**

- Macht Spaß
- Man kommt mit vielen Menschen zusammen, toller Teamgeist
- Man kann an der Freude anderer teilhaben (z.B. Hochzeiten)
- Man bekommt schnell „Verantwortung“
- Sicherheit: „Urlaub wollen alle machen“
- Viele Möglichkeiten, Weiterbildungen, „viele Türen sind offen“
- Abwechslungsreich: „Jeder Tag hat Potential“, man sieht viele Bereiche
- Möglichkeiten was Anderes zu sehen (andere Betriebe, verschiedene Kulturen, Ausland)

- Flexible Arbeitszeiten
- Körperlich nicht so anstrengend, wie andere Lehrberufe
- „Wenn Trinkgeld gut passt, dann schaut`s gut aus.“

### **NEGATIVE ASPEKTE**

- Die ungünstigen Arbeitszeiten am Wochenende (aber man gewöhnt sich daran)
- Stressig, „der Service ist immer schuld“
- Kein echter Beruf, schlechtes Image: „das kann jeder“, „Wenn ich sage, arbeite in der Gastro/Tourismus, fällt allen die Lade runter“, „Wenn ich sage Rogner Blumau, dann steigt das Image“
- Schwierig mit PartnerInnen, die nicht im Tourismus tätig sind und Kindern zu vereinbaren
- Schlechte Bezahlung, Maurer verdienen doppelt soviel

# AUSWIRKUNG DER PANDEMIE AUF DEN LEHRBERUF IM TOURISMUS

## WIE WIRKT CORONA AUF DIE BRANCHE?

**Die Situation ist für alle sehr herausfordernd, allerdings ist die Stimmung nicht depressiv, sondern gefasst und reflektiert.**

- Unternehmen nutzen vielfach die Zeit, um Renovierungen oder andere aufgeschobene Tätigkeiten umzusetzen (Werbeplanung, Digitalisierung, Weiterbildung)
- Die Situation für Lehrlinge wird als „nicht lustig“ bezeichnet. Lehrlinge selbst sehen die Phase auch schwierig („man ist abgeschreckt“, „ich bin daheim und mache gar nichts“.)
- Vor allem Köche und KellnerInnen sind betroffen.
- Die größten Auswirkungen sind:

### **Die größten Auswirkungen sind:**

- „Corona Lehrlinge“: Lehrlinge lernen zu wenig Praxis, es fehlt ein Teil der Ausbildung
- Weniger Arbeitsplatzsicherheit: Im Tourismus war Sicherheit immer ein wichtiges Argument, das wurde jetzt relativiert.
- Abwanderung: Es wandern viele Fachkräfte und Lehrlinge in andere Branchen oder gehen in weiterführende Schulen
- Fachkräftemangel: „es werden uns nicht die Gäste ausgehen, aber wir werden keine Fachkräfte mehr haben“

## **WIE WIRKT CORONA AUF DIE ÜBERNAHME VON BETRIEBEN?**

Langfristig wird durch diese schwierige Situation die Bereitschaft junger Menschen, den Familienbetrieb zu übernehmen, weiter sinken.

„3 von 4 Betrieben in der Gegend sperren zu“

## **GERADE IN DIESER KRISENPHASE SOLLTE DIE ÖSTERREICHISCHE TOURISMUSBRANCHE GRUNDSATZFRAGEN BEANTWORTEN**

Angesichts der Entwicklung von Billigtourismus Angeboten (im Ausland), Fachkräftemangel in Österreich und einer Marktberreinigung durch Corona, sollten grundlegende Weichenstellungen in der Branche diskutiert werden:

- Wie soll der österreichische Tourismus auf die Herausforderungen bzw. Grenzen des Tourismus reagieren? (Muss es ein „Mehr-Mehr“ sein?)
- Soll Österreich konsequent Qualitätstourismus anbieten?
- Stärker auf nachhaltigen, beruhigten Tourismus setzen?
- Wie soll das Tourismusprodukt Österreich in Zukunft aussehen?

# DIE PROBLEME

## FOLGENDE PROBLEME FÜR DIE LEHRE IM TOURISMUS WURDEN IDENTIFIZIERT

- Thema 1+2: Das schlechte Image: Es wird viel zu wenig über Top Betriebe, Chancen und Leistungen im Tourismus gesprochen.
- Thema 3: Der Einfluss der Eltern: Sie müssen besser informiert werden und von den Aufstiegs- und Verdienstmöglichkeiten im Tourismus überzeugt werden.
- Thema 4: Die Ausbildungsqualität: Entwickeln eines Standards, Feedbackprozesses/Qualitätsmonitorings -transparent für alle Unternehmen und Lehrlinge
- Thema 5: Berufsorientierung breiter, individueller, früher aufsetzen
- Thema 6: Der Corona Effekt muss abgemildert werden
- Thema 7: Lehrlings KV im Tourismus anpassen
- (Selten) Thema 8: Voraussetzungen für die Berufsbefähigung wieder erschweren

## Expertinnen - THEMA 1: DIE GESELLSCHAFTLICHE ENTWICKLUNG

„Die Schere zwischen Gästen und Fachkräften wird immer größer“

- „Lehre und Handwerksarbeit haben keinen Stellenwert mehr“ Es wird immer schwieriger, Fachkräfte zu bekommen.
- Österreich ist ein Tourismusland mit steigenden Gästezahlen, der Bedarf an gut ausgebildeten Fachkräften steigt. Die Anzahl der Lehrlinge bleibt annähernd konstant, dadurch entsteht „ein Verdrängungswettbewerb“ zwischen den Branchen um Lehrlinge.
- Andere Branchen bemühen sich intensiv bei der Ansprache von Lehrlingen – teilweise mit großzügigen „Goodies“ wie Führerschein oder Motorrad – und bieten hervorragende Lehrlingsausbildung (z.B. interne Akademien). Kleine Betriebe im Tourismus tun sich schwer.
- Die Tourismusbranche kann aktuell was das Image, Verdienst, aber auch Sicherheit und Ausbildungsqualität anbelangt, nur schwer mithalten.
  - Entwickeln einer gesamtheitlichen Lehrlingsoffensive

## THEMA 2: DAS SCHLECHTE IMAGE

„Abgestempelt als Lehrling bedeutet auch: will oder kann nicht mehr“

- Die positiven Seiten des Lehrberufs im Tourismus werden viel zu wenig kommuniziert. Meist wird negativ über die Branche berichtet, „obwohl wir Tourismusweltmeister sind“: Schlechte Arbeitszeiten, geringer Verdienst, „Schwarze Schafe der Branche“.
- Top Betriebe, Hotellegenden müssen vor den Vorhang. Lehre im Tourismus wird von Schule und Eltern nicht gut „verkauft“.
- Es hat sich viel an den Arbeits- und Rahmenbedingungen getan, dennoch ist das Arbeitsklima oft rau und stressig.

ABER:

- Über die positiven Entwicklungen wurde aber zu wenig gesprochen.
- Das Prestige ergibt sich aus dem Lehrbetrieb: von Top bis inferior ist die Branche sehr heterogen. Kochlehre hat noch das beste Image, bedingt durch Kochshows und Promi Köche. Service hat das geringste Image. Bedingt auch durch die Einschätzung, dass „das kein richtiger Beruf“ ist, den man erlernen muss.

## THEMA 2: DAS SCHLECHTE IMAGE – ERSTE ANTWORTEN

- Es braucht mehr Werbung – über Social Media (Lehrlinge).
- Bevor man an eine Imagekampagne denkt, müssen weitere Verbesserungen in der Branche eingeleitet werden.
- Es sollte ein Schulterschluss der gesamten Branche sein. „Denn jetzt ist die optimale Zeit, wenn die Branche neu durchstartet.“

## THEMA 3: DER EINFLUSS DER ELTERN

Aussagen:

„Schlecht bezahlt, harte Arbeit, Arbeit am Wochenende“

„Eltern raten ab“

- Laut den Unternehmen haben Eltern viele Vorurteile und wenig Wissen. Das schlechte Image und geringe Sozialprestige hemmt Eltern, eine Lehre für ihre Kinder zu empfehlen. Es sind hauptsächlich die negativen Aspekte präsent: Körperliche Arbeit, wenig Verdienst und geringes Prestige. Die Sicherheit des Arbeitsplatzes ist seit Corona fraglich, was aber ein wichtiges Argument für Eltern darstellt.
- Eltern mit Migrationshintergrund kennen die duale Ausbildung zu wenig und sehen daher nicht die Chance für ihre Kinder.
- Eltern müssen einbezogen werden und es sollte gelingen, sie voll vom Lehrberuf im Tourismus zu begeistern. Aufstiegsmöglichkeiten sind für Eltern sehr wichtig „Hauptsächlich muss man Eltern überzeugen.“

## THEMA 4: DIE AUSBILDUNGSQUALITÄT

Aussage: „Engagierte Betriebe haben kein Ausbildungsproblem“

- Experten und Unternehmen sind sich einig, dass sich viel in der Ausbildungsqualität und der Lehrlingsansprache verbessert hat (je größer der Betrieb, desto besser wurde es). Andere Branchen und Unternehmen haben aber in der Lehrlingsausbildung stark aufgeholt und bieten Lehrlingen enorm viel (z.B. Ausbildungsakademien). Im Tourismus gibt es auch schon gute Beispiele, wie man Lehrlinge erfolgreich ansprechen und halten kann (Schulungen, Arbeitskleidung, Auszeichnungen), die von Unternehmen oder Unternehmenskooperationen selbst organisiert werden.

ABER:

- Es gibt immer noch Betriebe, die Lehrlinge ausnutzen (z.B. Überstunden nicht bezahlen) und nicht ausreichend ausbilden oder schlecht ausbilden („Lehrlinge sind keine billige Arbeitskraft“). Der Personalmangel in der Branche verstärkt das Problem.
- Der Unterschied zum Handel oder Industrie wird für diese Betriebe noch größer. Das schadet dem Betrieb, dem Lehrling, aber auch der Branche.

## THEMA 4: DIE AUSBILDUNGSQUALITÄT – ERSTE ANTWORTEN

Aussage: „So wie Kununu“

- Sanktionen für Betriebe, die nicht entsprechend ausbilden. Entziehen der Lehrberechtigung?
- Entwickeln eines Standards, Feedbackprozesses/Qualitätsmonitorings - transparent für alle Unternehmen und Lehrlinge.

## THEMA 5: BERUFSORIENTIERUNG

- Die individuelle und rechtzeitige Berufsorientierung ist sehr wichtig. Auch wenn schon viele Einzelaktivitäten in Mittelschulen passieren, gibt es noch viele Chancen.
- Es muss früher angesetzt werden (6.+7. Schulstufe), ExpertInnen sprechen sogar von spielerischem Kennenlernen handwerklicher Berufe in der Volksschule.
- Gymnasien müssen einbezogen werden (6.+7. Schulstufe). Schulabbrecher BBHS und AHS mehr ansprechen.
- „Jugendcoaching ist ein gutes Projekt, aber noch zu schwach“
- Lehrer müssen mehr einbezogen und motiviert werden (aktuell kämpfen sie um ihre Planstellen).
- Individuelle Beratung und Information: Erkennen von persönlichen Vorlieben und Talenten, ehrliche Information zu Arbeitszeiten.
- Mehr Austausch und Kennenlernen von Lehrbetrieben mit Schulen (aktuell werden v.a. die Unternehmen aktiv, weniger die Schulen), Tag der Offenen Tür war ein erfolgreiches Projekt.
- Lehre mit Matura oder Lehre nach der Matura bzw. weiterführende Ausbildungen müssen bekannter werden, um dem Argument „Einbahnstraße Lehre“ entgegenzuwirken.

## THEMA 6: DER CORONA EFFEKT

- Es war im Tourismus immer schon schwer MitarbeiterInnen und Lehrlinge zu finden, das Problem wird jetzt noch größer.
- Zusätzlich werden Lehrlinge in der Corona Zeit nicht so gut ausgebildet.

UND

- Durch das Sozialsystem und Kurzarbeit ist es für einen Großteil der Leute nicht attraktiv zu arbeiten.

## THEMA 7: VORAUSSETZUNGEN FÜR DIE BERUFSBEFÄHIGUNG

Aussage: „Fast schon zu leicht“

- Vereinzelt wird der zu einfache Zugang zur Berufsbefähigungsprüfung kritisiert. In anderen Branchen muss vor einer Unternehmensgründung bzw. Berufsbefähigungsprüfung aber die (schlecht bezahlte) Lehre abgeschlossen werden.

Laut einzelnen ExpertInnen wird dadurch die Lehre (mit 3 Jahren geringem Gehalt) im Tourismus (noch) weniger attraktiv.

ZUSÄTZLICH

- Ausbildungsqualität sinkt in diesen Betrieben (die ohne Lehrabschluss gegründet wurden).

ABER

- Weder Unternehmen noch Lehrlinge beziehen diesen Faktor in ihre Entscheidungen ein.

## THEMA 8: LEHRLINGS KV IM TOURISMUS

Aussage: „KV ist besser geworden, aber immer noch nicht gut“

- Im Vergleich zu anderen Branchen ist das Gehalt in der Lehrzeit immer noch schlechter (Beispiel: Maurerlehre).

ALLERDINGS

- Unternehmen könnte immer „über dem KV zahlen“ (Unternehmen).

UND

- „Wenn das Image der Gastronomie/Hotellerie steigt, werden auch die Trinkgelder wieder steigen“

## **DIE PROBLEME ZUSAMMENFASSEND**

- Image des Lehrberufs im Tourismus
- Ausbildungs-qualität nicht verlässlich
- Berufsorientierung ausbaufähig
- Einfluss der Eltern und LehrerInnen negativ
- Konkurrenz anderer Branchen & großer Tourismus-betriebe

# DIE POSITIVEN UND NEGATIVEN DETAILASPEKTE IM ÜBERBLICK

## GESTÜTZTE ABFRAGE DETAILS (1)

### 2 Pluszeichen bis Gehalt, danach 1 Pluszeichen:

#### **Bekanntheit, Erfahrungen, Wirkung Kampagnen von Lehrbetrieben**

- „Bekannt und meist als wirksam eingeschätzt. Vermittelt, dass Lehrlinge wertvoll sind.“

#### **Soziales/Kontakt mit Menschen**

- Der Umgang und die Arbeit mit Menschen ist sehr wichtig für den Beruf.

#### **Sicherheit des Arbeitsplatzes/Einkommens**

- Aktuell fällt dieses Argument (kurzfristig) weg. Grundsätzlich wird Tourismus aber als sehr sicher gesehen, da es immer Arbeitsplätze gibt.

#### **Gehalt (Basisgehalt, Zulagen und Trinkgeld)**

- „Lehrlingsentschädigung wurde schon erhöht, sollte aber noch verbessert werden.“
- „Trinkgeld ist ein wichtiger Faktor.“
- „Gehalt ist aber nicht das entscheidende Thema, sollte aber auch nicht unter anderen Lehrberufen liegen.“

#### **Zusatzangebote (Führerschein, iPad)**

- „Lehrlinge finden die Angebote „richtig cool“.“

- „Vermittelt, dass Lehrlinge wichtig sind und dass Aufstieg möglich ist.“
- Für die Entscheidung nicht ausschlaggebend, aber wichtig: „Wenn du dich schon für den Bereich entschieden hast, dass du dich für diese Firma entscheidest. Aber die Frage ist, wofür das Herz schlägt.“
- „Kleine Betriebe können da nicht mithalten.“
- Unternehmen setzen oft lieber leistungsbezogene Incentives bei guten Noten ein
- (Gutscheine, Gutscheine für Besuch eines anderen Betriebs).
- „den eigenen Betrieb nutzen, um Goodies zu vergeben, zB durch die Nutzung des Wellnessbereichs von Lehrlingen oder Übernachtung in Partnerhotels“

### **Auslandsaufenthalte**

- Unternehmen: Erst nach der Lehre für einige interessant, eher innerhalb Österreichs. Unternehmen: Fast in jedem internationalen Spitzenhotel arbeiten österreichische Fachkräfte. Unser Land ist international diesbezüglich angesehen. 41 Lehrlinge: „Es gibt viele Möglichkeiten.“

## **GESTÜTZTE ABFRAGE DETAILS (2)**

### **1 Pluszeichen bis Fehlende Homeoffice Möglichkeiten, danach Minuszeichen:**

#### **Möglichkeit ein eigenes Unternehmen zu betreiben, gründen**

- „Selten, dass 15-Jährige an das eigene Unternehmen denken, außer: sie kommen aus einem Betrieb. Vereinzelt: Voraussetzungen für die Berufsfähigkeitsprüfung zu offen, was die Motivation für eine Lehre senkt. Lehrling: „Ist mir zu unsicher, zu viel Risiko.“ Lehrling: „Es gibt genügend Jobangebote, man denkt nicht über eigenes Unternehmen nach.“

### **Fehlende Homeoffice Möglichkeit**

- Das ist ein Vorteil, kein Nachteil, „Die wollen unter die Leute“, „Ich will raus aus den eigenen 4 Wänden“

### **Sicherheit des Arbeitsplatzes/Einkommens**

- Noch nicht relevant, ambivalente Meinung. Mit Kindern werden die Arbeitszeiten schwierig.

### **Vereinbarkeitsfragen**

- Ist für die Eltern und Lehrlinge eine schwierige Entscheidung, weit von zuhause entfernt eine Lehre zu machen.

### **Image des Lehrberufs im Tourismus**

- „Die Realität liegt über dem Image, bei der Entscheidung der Eltern, Lehrer, Jugendlichen kommt es auf die Einschätzung und nicht die Realität an!“

### **Soziales Prestige**

- „Grundsätzlich schwach ausgeprägt, außer es handelt sich um einen bekannten Top Betrieb.“

### **Berufsinformation und/oder Berufsorientierung für den Lehrberuf:**

- „Generell wird zu wenig darüber informiert. Auch im Vergleich zu Studiengängen.“
- Zu eingeschränkt, zu regional.
- „Es gibt keine 9. Schulstufe, die konkret auf Tourismusberufe vorbereitet“

### **Aufstiegsmöglichkeiten und weitere (akademische) Ausbildungen**

- Für die Lehrlinge weniger relevant, aber für das Image und die Eltern, LehrerInnen. Es gibt viele Möglichkeiten, aber diese sind zu wenig bekannt.
- Corona-Krise könnte genutzt werden für Online-Weiterbildungen.

### **Arbeitszeiten/ Saisonalität**

- „Darf man nicht schönreden.“
- „Man braucht eine Balance.“ (Lehrling)

# ANSATZPUNKTE ZUR ATTRAKTIVIERUNG DER LEHRE IM TOURISMUS

**DIE ATTRAKTIVIERUNG DER LEHRE IM TOURISMUS IST EINE HERAUSFORDERUNG AUF MEHREREN EBENEN UND BEDARF EINER ANSTRENGUNG ALLER STAKEHOLDER**

- Verbesserte Rahmenbedingungen
- Ausbildungsfreudige und -kompetente Unternehmen
- Bundesweite Imagekampagne mit allen Stakeholdern

## **BESSERE RAHMENBEDINGUNGEN**

### **01 Ausbildungsqualität**

- Standards in den Unternehmen einfordern und kontrollieren  
Monitoring und Sanktionieren
- Befähigungsnachweis für Unternehmen anheben
- Unternehmen besser begleiten, z.B. Fibel für Betriebe: Wie kümmert man sich um Lehrlinge?
- Bewertung der Betriebe durch die Lehrlinge
- Ganzheitliche Ansprache und Betreuung auch für MigrantInnen  
Lehrlingscoaching verstärken
- 9. Schulstufe für Tourismus erweitern

### **02 Berufsorientierung**

- Struktureller, gesamtheitlicher, im Austausch mit Unternehmen, mehr Engagement (nicht nur Frauen in MINT bringen)
- Viel früher mit Berufsorientierung anfangen (Volksschule)

- Individueller beraten
- Gymnasien und Schulabbrecher ansprechen
- Zentrale Talente Testung in 7./8. Schulstufe
- Möglichkeiten klarmachen, was man alles im Tourismus machen kann
- Stärker in Betriebe gehen

### **03 Corona Lehrlinge weiterbilden**

- Praktische Defizite nachholen
- Betrieben vermitteln, welche alternativen Möglichkeiten man in Corona Krise hat, um Lehrlinge zu beschäftigen (z.B.: Betreuung Social Media Kanäle, Gestaltung Website, etc.)

### **04 Zugangsberechtigung und Aufwertung**

- Meister mit Bachelor gleichstellen
- Vorbild Schweiz: NQR von 4 auf 8 ermöglichen
- Wieder zurück zur Konzessionsprüfung
- Abschaffen der 3-Jährigen Schulen (Qualität sinkt im Tourismus durch Zugang LAP)
- Berufsbilder anpassen, neue Themen einbeziehen: Digitalisierung, Klimaschutz
- Berufsschulbildung aktualisieren, stärker emotionale, soziale Fertigkeiten lernen

### **05 Gehalt**

- Keine Nachteile zu anderen Lehrberufen
- Relation Arbeitszeiten und KV verbessern
- Lohnnebenkosten senken
- (Lehrlinge bekommen mehr Netto)

# WAS KÖNNTEN UNTERNEHMEN VERBESSERN?

## 01 Wertschätzung der Lehrlinge

- „Von der Arbeitskraft zum Kapital“, Bewusstsein in den Unternehmen dafür verbessern
- Individuelle Programme in den Unternehmen entwickeln (Motivation, Weiterbildung, Incentives)
- Bessere Einführung am Anfang
- Einen Ansprechpartner identifizieren
- Mehr Abwechslung und Perspektive bieten (nicht nur Aushelfen)
- Arbeitsklima verbessern

## 02 Kooperation und Betrieben

- Beispiel: Kooperation mehrerer Hotels in Großarl für Weiterbildung, Freizeitgestaltung mit den Lehrlingen
- Austausch der Lehrlinge in Kooperation mit anderen Betrieben (v.a. für kleine Betriebe, die weniger Möglichkeiten haben)
- Eine Plattform dafür entwickeln

## 03 Mehr Incentives

- Führerschein
- Lehrling des Monats
- Unterkünfte für Lehrlinge verbessern
- Arbeitskleidung
- Incentives, die mit dem Beruf zu tun haben, vorhandene Strukturen (Spa) nutzen
- Gutscheine für andere Lokale, Restaurants, um etwas anderes kennenzulernen
- Unternehmen zahlen Weiterbildungen

## 04 Bessere Planbarkeit

- Strukturiertere, verlässlichere Dienstpläne

- Fixe freie Tage garantieren
- Vorteile für Familienfreundlichkeit vermitteln
- Eingehen auf individuelle Bedürfnisse von MitarbeiterInnen

## **05 Offene Betriebe**

- Lehrlinge und SchülerInnen einladen
- Tag der Offenen Tür wiederaufnehmen

# **IMAGE, KOMMUNIKATION**

## **01 Image**

- Die positiven Seiten des Berufs zeigen
- Zeigen wie gerne Lehrlinge im Tourismus arbeiten, Lehrlinge sprechen lassen.
- Die vielen modernen Berufsfelder, Aufstiegsmöglichkeiten, Ausbildungen vermitteln.
- Top Betriebe mit Gütesiegeln zeigen.
- Erfolge bei den Staatsmeisterschaften zeigen.
- Es geht darum zu zeigen, dass es ein zukunftssträchtiges, modernes Berufsfeld ist.

## **02 Weitere Ausbildungsmöglichkeiten**

- Lehre mit Matura...besser kommunizieren und ermöglichen.
- Entscheidung mit 14 ist zu früh.
- Wichtig ist, dass der Eindruck entsteht: „Lehre bietet weitere Möglichkeiten.“

## **03 Alle gemeinsam: Lehrlingsoffensive**

- „Kein Raunzen mehr“
- Alle gemeinsam eine Initiative starten: von AK, LehrerInnen, ÖHV, WKO, Betriebe bis Berufsschulen, Regierung.
- Eltern und LehrerInnen aktiv ansprechen.

- Keine Einzelinteressen bedienen.
- Eine Gemeinschaftsaktion, Einzelaktivitäten verpuffen schnell, nicht nur eine PK machen.
- Gerade jetzt braucht das die Branche.

#### **04 Berufsbilder zeigen**

- Die unterschiedlichsten Tätigkeiten im Tourismus zeigen, es ist mehr als Koch und Kellner, wie z.B. HGA, es gibt auch schon viel Digitales in dem Beruf.
- „Es müsste Infos geben, was man alles machen kann im Tourismus. Und dass es vielseitig ist. Dass jeder Tag ein anderer ist. Dass man Menschen was Gutes tut. An den schönsten Plätzen der Welt.“

#### **05 Social Media**

- Lehrlinge: Mehr Werbung, mehr positive Postings, Social Media nutzen wie Tictoc

# FAZIT

## FAZIT – POSITIVE UND NEGATIVE CHARAKTERISTIKA EINER LEHRE IM TOURISMUS

- Die Assoziationen zur Lehre im Tourismus sind geprägt von schönen Urlaubsbildern, vielen Chancen aber auch von der (eigenen) Unzufriedenheit mit der Branche.
- Das Ansehen der Lehre generell aber auch speziell im Tourismus hat sich in den letzten Jahrzehnten massiv verschlechtert.
- Viele positive Aspekte sprechen für eine Lehre im Tourismus, allen voran: Die Arbeit mit und für Menschen, die vielen Jobchancen, die abwechslungsreiche, kreative Tätigkeit an „den schönsten Orten der Welt“: Dort arbeiten wo andere Urlaub machen.
- Die Motivation für eine Lehre im Tourismus knüpft an die Vorteile an und ergänzt sie noch um den Wunsch Geld zu verdienen bzw. nicht mehr lernen zu wollen.
- Die Barrieren und Vorbehalte für eine Lehre im Tourismus liegen in der Tätigkeit selbst: Ungünstige Arbeitszeiten und eine stressige Tätigkeit, aber auch besonders im geringen Sozialprestige und schlechtem Image.
- Die Corona Zeit verschärft die Situation im Tourismus, was Nachwuchs und Fachkräfte betrifft.

## FOLGENDE PROBLEME FÜR DIE LEHRE IM TOURISMUS WURDEN IDENTIFIZIERT

- Thema 1+2: Das schlechte Image: Es wird viel zu wenig über Top Betriebe, Chancen und Leistungen im Tourismus gesprochen.

- Thema 3: Der Einfluss der Eltern: Sie müssen besser informiert werden und von den Aufstiegs- und Verdienstmöglichkeiten im Tourismus überzeugt werden.
- Thema 4: Die Ausbildungsqualität: Entwickeln eines Standards, Feedbackprozesses/Qualitätsmonitorings -transparent für alle Unternehmen und Lehrlinge
- Thema 5: Berufsorientierung breiter, individueller, früher aufsetzen
- Thema 6: Der Corona Effekt muss abgemildert werden
- Thema 7: Lehrlings KV im Tourismus anpassen
- (Selten) Thema 8: Voraussetzungen für die Berufsbefähigung wieder erschweren

## **DIE ATTRAKTIVIERUNG DER LEHRE IM TOURISMUS IST EINE HERAUSFORDERUNG AUF MEHREREN EBENEN UND BEDARF EINER ANSTRENGUNG ALLER STAKEHOLDER.**

### **Ansatzpunkte liegen auf drei Ebenen:**

- 1. Verbesserte Rahmenbedingungen
- 2. Ausbildungsfreudige und –kompetente Unternehmen
- 3. Bundesweite Lehrlingsoffensive mit allen Stakeholdern

## **ANSÄTZE ZUR VERBESSERUNG DER SITUATION**

### **1. Verbesserte Rahmenbedingungen**

- Ausbildungsqualität von Unternehmen einfordern und kontrollieren
- Unternehmen bei der Lehrlingsausbildung betreuen und anleiten
- Strukturelle, gesamtheitlichere Berufsorientierung im Austausch mit Unternehmen: Früher, stärker, umfassender und individueller

- Corona Lehrlinge weiterbilden
- Erfolgreiche Angleichung der Lehre mit Bachelor bekannter machen
- Neue touristische Berufsbilder: Digitalisierung, Klimaschutz (und stärker die neuen Berufsbilder kommunizieren)
- •Berufsschulbildung langfristig aktualisieren
- Keine finanziellen Nachteile der Lehrlinge zu anderen Lehrberufen
- NQR-Niveau der Befähigungsprüfung anheben

## **2. Ausbildungsfreudige und –kompetente Unternehmen**

- Wertschätzen der Lehrlinge: „Von der Arbeitskraft zum Kapital“ durch individuelle Ausbildungsprogramme, Arbeitsklima verbessern, freie Tage garantieren
- Bewusstsein in den Unternehmen dafür verbessern
- Kooperation von Ausbildungsbetrieben zum Austausch von Lehrlingen
- Mehr Incentives (analog Handel und anderen großen Unternehmen)
- Bessere Planbarkeit der Dienstzeiten für Lehrlinge ermöglichen
- Betriebe für interessierte Jugendliche (und Eltern) zum Kennenlernen öffnen

## **3. Bundesweite Lehrlingsoffensive mit allen Stakeholdern**

- Wichtig war den Expertinnen und Unternehmen, dass zuerst die Rahmenbedingungen (teilweise) geändert werden und Unternehmen „ihre Hausaufgaben“ machen, bevor eine Imagekampagne umgesetzt wird.
- Es geht darum zu zeigen, dass der Tourismus (bzw. eine Lehre) ein zukunftssträchtiges, modernes Berufsfeld ist: Zeigen wie gerne Lehrlinge im Tourismus arbeiten. Die vielen modernen Berufsfelder, Aufstiegsmöglichkeiten, Ausbildungen vermitteln.
- Top Betriebe mit Gütesiegeln und Erfolgen bei den Staatsmeisterschaften zeigen.

- Wichtig ist, dass der Eindruck entsteht: „Lehre bietet weitere Möglichkeiten“, besser Kommunizieren und Ermöglichen der Lehre mit Matura
- Die unterschiedlichsten Tätigkeiten im Tourismus zeigen, es ist mehr als Koch und Kellner.
- Mehr SocialMedia nutzen.

VIELEN DANK.