

Ziegler, Petra; Müller-Riedlhuber, Heidemarie

Research Report

Zur Relevanz der Vermittlung von Grundkompetenzen in ausgewählten Lehrberufen in Tourismus, Handel und Handwerk: Ergebnisse einer aktuellen Studie im Auftrag des AMS Österreich

AMS info, No. 324/325

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Ziegler, Petra; Müller-Riedlhuber, Heidemarie (2015) : Zur Relevanz der Vermittlung von Grundkompetenzen in ausgewählten Lehrberufen in Tourismus, Handel und Handwerk: Ergebnisse einer aktuellen Studie im Auftrag des AMS Österreich, AMS info, No. 324/325, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/141964>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

Terms of use:

Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.

You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.

If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.

Zur Relevanz der Vermittlung von Grundkompetenzen in ausgewählten Lehrberufen in Tourismus, Handel und Handwerk

Ergebnisse einer aktuellen Studie
im Auftrag des AMS Österreich

1 Einleitung

Die Ergebnisse der österreichischen PIAAC-Erhebung zeigen, dass eine Vielzahl an LehrabsolventInnen in ihren Lesekompetenzen nicht den niedrigen Level der Ergebnisse der Personen mit maximal Pflichtschulabschluss überschreitet. Bei einzelnen (Lehr-)Berufsgruppen wie Handwerks- und verwandten Berufen (18,5 Prozent) sowie bei Dienstleistungsberufen / VerkäuferInnen (18,4 Prozent) ist ein vergleichsweise hoher Anteil an Personen mit geringen Lesekompetenzen festzustellen.¹

Ausgehend von diesen Ergebnissen wurde im Auftrag des AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, im Rahmen der vorliegenden Untersuchung vom Wiener Institut für Arbeitsmarkt- und Bildungsforschung (WIAB) der Frage nachgegangen, inwiefern Grundkompetenzen in Österreich in Ausbildungsordnungen und Lehrplänen in den Bereichen »Tourismus«, »Handel« und »Handwerk« vertreten sind.² Weiters wurde analysiert, wie Grundkompetenzen in den Bereichen »Tourismus«, »Handel« und »Handwerk« vermittelt werden und wie ExpertInnen die Relevanz von Grundkompetenzen sowie deren Vermittlung in der dualen Ausbildung in Österreich einschätzen.

2 Auswahl der Lehrberufe für diese Studie

Die Auswahl der Berufe fokussiert einerseits auf Lehrberufe aus den drei Bereichen »Tourismus«, »Handel«, »Handwerk« und andererseits auf die am häufigsten gewählten Lehrberufe von Bur-schen und Mädchen in Österreich. Im Detail wurden die folgenden Lehrberufe untersucht:

- BäckerIn;
- BlumenbinderIn;
- DrogistIn;
- Einzelhandel gesamt (Schwerpunktlehrberuf);

- Elektrotechnik gesamt (Modullehrberuf);
- Fitnessbetreuung;
- FriseurIn und PerückenmacherIn (StylistIn);
- Gastronomiefachmann/-frau;
- Großhandelskaufmann/-frau;
- Hotel- und GastgewerbeassistentIn;
- Installations- und Gebäudetechnik gesamt (Modullehrberuf);
- Koch, Köchin;
- KonditorIn;
- Kraftfahrzeugtechnik gesamt (Modullehrberuf);
- MalerIn und BeschichtungstechnikerIn gesamt (Schwerpunkt-lehrberuf);
- MaurerIn;
- Mechatronik gesamt (seit Juni 2015 Modullehrberuf);
- Metalltechnik gesamt (Modullehrberuf);
- Mobilitätsservice;
- Pharmazeutisch-kaufmännische Assistenz;
- ReisebüroassistentIn;
- Restaurantfachmann/-frau;
- Speditionskaufmann/-frau;
- Systemgastronomiefachmann/-frau;
- Tischlereitechnik gesamt (Schwerpunktlehrberuf).

3 Zur Definition von Grundkompetenzen

Das Konzept und die Definition der Grundkompetenzen im vorliegenden Projektbericht orientieren sich an den PIAAC-Schlüsselkompetenzen,³ berücksichtigen aber auch die Europäischen Schlüsselkompetenzen für Lebenslanges Lernen,⁴ die DeSeCo-Schlüsselkompetenzen der OECD⁵ und die Fähigkeitsbereiche bzw. -definitionen des TalenteChecks der Wirtschaftskammer Wien und des Wiener Stadtschulrates,⁶ wobei sich die definierten Grundkompetenzen durchgehend auf die für die Bewältigung des modernen Alltages erforderlichen grundlegenden

¹ Statistik Austria (2013): Schlüsselkompetenzen von Erwachsenen. Erste Ergebnisse der PIAAC-Erhebung 2011/2012. Online: www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bildung_und_kultur/piaac/erste_ergebnisse_der_piaac_erhebung_2011_12/index.html (2015-07-29).

² Download der Langfassung unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »AMS-Publikationen – Forschung« – Jahr 2015.

³ Vgl. Statistik Austria 2013.

⁴ Vgl. Europäisches Parlament / Europäisches Rat 2006.

⁵ Vgl. OECD 2005.

⁶ Vgl. ibw 2015.

Fertigkeiten beziehen. Eine gewisse Schwierigkeit stellt in diesem Zusammenhang allerdings gerade die Unterscheidung der für den Alltag notwendigen grundlegenden Beherrschung einer Kompetenz von der im beruflichen Kontext relevanten Beherrschung (professionelles Beherrschungsniveau) dar. Insbesondere bei den EDV-Grundkompetenzen ist es schwierig, grundlegende, für den Alltag relevante Kenntnisse von bereits spezifischeren Kompetenzen abzugrenzen. Grundkompetenzen sind tätigkeitsorientiert und berufunspezifisch zugleich; sie führen somit allgemeinbildende und berufsbildende Konzepte zusammen.⁷

Die folgenden vier Grundkompetenzen werden im Rahmen der Studie einerseits als zentrale Voraussetzung für den Erwerb weiterer Kompetenzen, andererseits als besonders relevant für die erfolgreiche Teilnahme am Arbeitsmarkt und am gesellschaftlichen Leben erachtet:

- **Lese- und Schreibkompetenz/Literacy:** Fähigkeit, geschriebene Texte zu verstehen, zu verwenden und Schlussfolgerungen zu ziehen sowie das Vermögen, einfache Texte zu erfassen und zu verfassen, Wörter und Sätze unter Berücksichtigung der Rechtschreib- und Grammatikregeln einer Sprache korrekt formulieren und notieren zu können. Literacy umfasst auch Teilkompetenzen wie das Erkennen geschriebener Wörter und Sätze, das Verstehen, Interpretieren und Beurteilen von (komplexen) Texten.
- **Für den Alltag erforderliche Rechenkompetenz/Numeracy:** Fähigkeit, im Zusammenhang mit den typischen Anforderungen unserer Gesellschaft mathematische Begriffe und Informationen zu verstehen bzw. nachzuvollziehen, in geeigneter Weise verwenden und interpretieren zu können. Numeracy umfasst die Beherrschung der Grundrechnungsarten (auch Kopfrechnen), Prozentrechnen, Schlussrechnen, weiters Umfang- und Flächenermittlung, das Maßnehmen, den Umgang mit Zahlen, Maßen, Mengen, Tabellen, Plänen, Grafiken und Karten im alltäglichen Einsatz. Auch das logische Denken, Ergebnisschätzen und Verstehen von Lösungswegen bei mathematischen Aufgaben ist hier angesiedelt.
- **Für den Alltag erforderliche technologische Problemlösungskompetenz/ICT bzw. Computer Literacy:** Fähigkeit, digitale Technologien sowie Kommunikationsmittel und Netzwerke zum Informationserhalt und zur Informationsanalyse zu nutzen, praktische Aufgaben durchzuführen und mit anderen zu kommunizieren. Diese Kompetenz umfasst den Umgang mit im Alltag gebräuchlichen Technologien (Handy, Computer, Navigationssysteme, Fernsteuerungen, Elektronikgeräte usw.). Um einfache Probleme im Umgang mit grundlegenden Alltagstechnologien lösen zu können, sind grundlegendes technisches Verständnis sowie logisches Denken erforderlich. Der Umgang mit EDV-Anwendungen, seien es allgemeine oder branchenspezifische, kann zudem als eine grundlegende Kompetenz gesehen werden, die für immer mehr Berufe eine immer größere Rolle spielt und bereichsübergreifend von Bedeutung ist.
- **Grundlegende Kommunikations- und Ausdruckskompetenz/Communication and Verbal Skills:** Fähigkeit, situationsadäquat zu kommunizieren, Gesprächsinhalte zu verstehen und sich aus-

drücken zu können. Diese Kompetenz umfasst neben der allgemein verständlichen Wiedergabe und Darstellung von Informationen, Sachverhalten, Anliegen usw. das aktive Zuhören, das Einholen und korrekte Weitergeben-Können von Informationen und adäquates Verhalten und sprachliches Handeln in unterschiedlichen Kommunikationszusammenhängen. Weiters sind hier sowohl grundlegende Kommunikations- und Ausdruckskompetenz in Deutsch als auch in einer lebenden Fremdsprache (vorwiegend Englisch) gemeint sowie die Fähigkeit, die eigene Sprachfähigkeit (z.B. durch das Erlernen von Fachausdrücken) zu erweitern.

4 Zur Extraktion von Grundkompetenzen aus Lehrplänen und Verordnungen

Die Extraktionen von Beschreibungen der Grundkompetenzen stammen aus den Ausbildungsordnungen⁸ und den Rahmenlehrplänen⁹ für die jeweiligen Lehrberufe. Die dort enthaltenen Beschreibungen wurden inhaltlich zum besseren Verständnis der genannten Tätigkeiten mit anderen Quellen, wie z.B. mit den von der Wirtschaftskammer Österreich herausgegebenen Lehrlingsbroschüren¹⁰ oder mit den vom AMS beauftragten Kompetenzmatrix-Beschreibungen zu einzelnen Lehrberufen,¹¹ verglichen. Die Extraktion erfolgte basierend auf den in der jeweiligen Tätigkeits- bzw. Lehrinhaltsbeschreibung direkt oder indirekt angesprochenen Grundkompetenzen. Die beispielhaft gesammelten und in den Übersichtstabellen angeführten Kompetenzbündel (siehe Kapitel 2 in der Langfassung zu dieser Studie) bilden somit kein Berufsprofil ab, sondern stellen exemplarische Beschreibungen von Grundkompetenzen eines bestimmten Lehrberufes in diesen Quellen dar. Die Extraktionen sind somit nicht repräsentativ für den Lehrberuf, sondern bieten einen zusammenfassenden Überblick unterschiedlichster Beschreibungen und Hinweise auf benötigte Grundkompetenzen im jeweiligen Lehrberuf. Sie sollen einen Eindruck davon vermitteln, wie Grundkompetenzen in den ausbildungsrelevanten Unterlagen eines Lehrberufes beschrieben und in welcher Form sie innerhalb der Ausbildung vermittelt werden.

Generell ist bezüglich der Extraktion von Grundkompetenzen anzumerken, dass einerseits die Ausbildungsordnungen einer bestimmten Branche oft weitgehende Überlappungen aufweisen und passagenweise ident mit anderen Ausbildungsordnungen sind. Besonders deutlich zeigt sich dies bei den Ausbildungsordnungen der Lehrberufe »ReisebüroassistentIn« und »Mobilitätsservice«, die über weite Strecken wortgleich formuliert sind.

8 Die Ausbildungsordnungen wurden vom Rechtsinformationssystem des Bundeskanzleramts heruntergeladen, siehe: www.ris.bka.gv.at/Ergebnis.wxe?Suchworte=Ausbildungsordnung&x=0&y=0&Abfrage=Gesamtabfrage (2015-07-30), oder von der Website des BMWF, siehe: www.bmwf.gv.at/Berufsausbildung/LehrberufeInOesterreich/ListeDerLehrberufe/Seiten/liste.aspx (2015-07-14).

9 Die Lehrpläne der Berufsschulen wurden von der Seite »Berufsbildenden Schulen« heruntergeladen, siehe: www.abc.berufsbildendeschulen.at/de/download.asp?id=7&theme=Lehrpläne:%20Berufsschulen (2015-07-14).

10 Vgl. exemplarisch www.wko.at/Content.Node/Service/Bildung-und-Lehre/Lehre/Lehrlingsausbildung-in-Oesterreich/Die_Lehre_BMWFJ.html bzw. www.bic.at/downloads/at/broschueren/lehrberuflexikon2014.pdf bzw. http://wko.at/ic/IC_Lehrlingsbroschuere.pdf.

11 Vgl. Weber 2014.

7 Vgl. Wieser 1998, Seite 35–45.

Auch in manchen Rahmenlehrplänen kann dies beobachtet werden, beispielsweise sind die Lehrplaninhalte der Lehrberufe »Gastronomiefachmann/-frau«, Systemgastronomiefachmann/-frau«, »Restaurantfachmann/-frau«, »Hotel- und GastgewerbeassistentIn« sowie »Koch, Köchin« einander sehr ähnlich. Zudem wird in Bezug auf das Unterrichtsfach »Deutsch und Kommunikation« oder die zu unterrichtende lebende Fremdsprache in allen untersuchten Lehrplänen auf einen so genannten »Allgemeinen Teil« des Rahmenlehrplanes verwiesen, der die Lehrinhalte dieser Unterrichtsfächer wortgleich für unterschiedliche Lehrberufe definiert und nur eine Unterscheidung nach dem Stundenausmaß vornimmt. Das bedeutet, dass die Extraktionen der Grundkompetenzen aus diesen Quellen abschnittsweise auf die gleichen Inhalte zurückgreifen und somit die gleichen Grundkompetenzen bzw. Grundkompetenzbündel zum Tragen kommen. Im Gesamtbild des Lehrberufes bieten die untersuchten Quellen jedoch einen Anhaltspunkt für den Stellenwert, der bestimmten Grundkompetenzen in einem Lehrberuf zukommt.

4.1 Numeracy

Die Beherrschung von so genannter »Rechnerischer Grundkompetenz« wird in den Berufsbereichen »Handel«, »Tourismus«, »Technisches Handwerk« sowie in Handwerksberufen im Baubereich als sehr wichtig eingeschätzt. Dies kann einerseits an den extrahierten Phrasen der Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne abgelesen werden, andererseits wurde auch im Rahmen der Interviews zu dieser Studie immer wieder darauf hingewiesen. Die erforderlichen rechnerischen Fähigkeiten unterscheiden sich in den Berufsbereichen zum Teil grundlegend: Während für elektro-, kfz- und metalltechnische Handwerksberufe Berechnungen zur Mechanik, Elektrik, Elektronik usw. und diverse Mess- und Prüfverfahren im Vordergrund stehen, ist das Ausrechnen von Rabatten und Preisnachlässen (und damit Prozentrechnen) im Handel besonders wichtig.

Im Tourismus und im Gastgewerbe hingegen geht es vor allem um das Berechnen von Speisen nach Rezeptvorlagen, das Abrechnen von Schecks und Kreditkarten sowie um Mengen- und Preisberechnungen, aber auch um das Um- und Abrechnen von Währungen und das Berechnen von Zimmerpreisen.

Für Handwerksberufe im Baubereich sind das Messen und der Umgang mit Plänen und Skizzen zentral und damit die Kenntnis von Maßen und Größen, von Längen-, Flächen-, Umfangsberechnungen sowie das Berechnen von Mischverhältnissen. Darüber hinaus sind in einigen Handwerksberufen sowie vor allem in den Lehrberufen des Handels die Überwachung des Warenbestandes, Warenannahme sowie Logistik und Inventur (auch mittels PC) als wichtige Kompetenzen in den Quellen angeführt, für deren Bewältigung mehrere Grundkompetenzen benötigt werden. Standardmäßig wird in so gut wie allen Verordnungen und Lehrplänen das Abschätzen von Ergebnissen, das Überschlagsrechnen, logisches Denken und das Nachvollziehen von Rechengängen betont.

Für die Lehrberufe »BlumenbinderIn«, »BäckerIn«, »KonditorIn/ZuckerbäckerIn«, »Koch, Köchin« und »FriseurIn und PerückenmacherIn (StylistIn)« finden sich generell nur wenige Hinweise auf Grundkompetenzen in den Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrplänen. Die Rechnerische Grundkompetenz ist bei den vier erstgenannten Lehrberufen am häufigsten anzutreffen, und hier

sind es vor allem Mengen- und Mischberechnungen, das Umrechnen von Gewichts- und Mengenangaben, einfache Buchführung, Einnahmen-Ausgaben-Rechnungen sowie Materialberechnungen. Überraschenderweise wird die Rechnerische Grundkompetenz in den Quellen für den Lehrberuf »FriseurIn und PerückenmacherIn (StylistIn)« nur äußerst selten genannt, obwohl in diesem Beruf häufig auch an der Kassa sowie z.B. beim Hairstyling mit quantitativ genau zu bestimmenden Mischverhältnissen in Bezug auf das »Designen« der Haarfarbe gearbeitet wird.

4.2 Computer Literacy

Die Verwendung von Computerkassen ist mittlerweile zu einer beruflichen Grundkompetenz im Handelsbereich geworden. Für die touristischen Lehrberufe »Mobilitätsservice«, ReisebüroassistentIn« sowie »Hotel- und GastgewerbeassistentIn« sind die EDV-Grundkenntnisse sehr häufig in Ausbildungsordnungen und Lehrplänen zu finden, so z.B. die Kenntnis über Reservierungs- und Hotelsysteme, grundlegende Textverarbeitungs- und Tabellenkalkulationskenntnisse und das Auswerten von einfachen betriebsspezifischen Statistiken und Berichten.

Demgegenüber werden bei den technischen Handwerksberufen im Bereich von Elektro, Kfz und Metall besonders die computergestützte Fehlerdiagnose wie auch der Umgang mit kraftfahrzeug-, elektro-, konstruktions- und automatisierungstechnischer Hard- und Software genannt. Und auch der grundlegende Umgang mit Kommunikationstechnik und anderen elektrischen Anlagen spielt neben den üblichen Bürosoftware-Anwendungen in diesen Lehrberufen eine wichtige Rolle. Bei den technischen Lehrberufen ist die EDV-Grundkompetenz auch eine Voraussetzung für das Erfassen und Auswerten technischer Daten, den computergestützten Umgang mit Skizzen und Plänen und das einfache Programmieren von computergesteuerten Maschinen und Anlagen.

In vielen Lehrberufen, wie z.B. »Fitnessbetreuung«, »Mobilitätsservice« oder »ReisebüroassistentIn«, geht es auch um die computergestützte Erfassung und Bearbeitung von KundInnen-daten und den Umgang mit Formularen sowie das Verwalten von Daten. Auch die Informationsgewinnung im Internet ist für diese und einige andere Lehrberufe, so z.B. aus dem technischen Bereich, von besonderer Relevanz. Zudem finden sich in sehr vielen Quellen Hinweise auf grundlegende kaufmännische Problemstellungen des Rechnungswesens, die unter Verwendung von Standardsoftwareprodukten gelöst werden müssen.

EDV-Grundkenntnisse sind bei den Lehrberufen »BäckerIn«, »KonditorIn/ZuckerbäckerIn«, »MaurerIn«, »FriseurIn und PerückenmacherIn (StylistIn)« sowie »BlumenbinderIn« in äußerst geringem Ausmaß in den Lehrplänen und Verordnungen anzutreffen. In der Berufsschule steht EDV bei diesen Lehrberufen überhaupt nicht am Lehrplan, und in den Verordnungen finden sich – zum Teil aufgrund der lange zurückliegenden letzten Überarbeitungen bei »KonditorIn« im Jahr 1980 und bei »BlumenbinderIn« im Jahr 1989 – ebenfalls nur wenige Hinweise zu dieser Grundkompetenz. Für den Lehrberuf »MalerIn und BeschichtungstechnikerIn« werden im Rahmenlehrplan und in der Ausbildungsordnung EDV-Grundkenntnisse, wie z.B. Arbeitsdokumentationen und Schriftstücke computergestützt zu erstellen oder mit betriebsspezifischer Hard- und Software zu arbeiten, angeführt.

4.3 Literacy

Im Zusammenhang mit den relevanten EDV-Kenntnissen ist die grundlegende Lese- und Schreibkompetenz gefragt und wird in den Quellen auch entsprechend häufig in diesem Zusammenhang erwähnt. Bei mehreren Lehrberufen bezieht sich die erforderliche Schreib- und Lesekompetenz somit vor allem auf den EDV-gestützten Schriftverkehr bzw. die Verwendung EDV-gestützter Software und Maschinensteuerungen. Darüber hinaus wird eine grundlegende Lese- und Schreibkompetenz für das Ausfüllen von Formularen und Checklisten, für den Umgang mit Dokumenten und Urkunden sowie für das Verwalten von KundInnendateien usw. benötigt. Selbstverständlich spielt in einigen Lehrberufen, wie z.B. »ReisebüroassistentIn« und »Mobilitätsservice«, auch die Suche nach Informationen im Internet, die ebenfalls grundlegende Lese- und Schreibkompetenz erfordert, eine gewisse Rolle.

Bei den technischen Handwerksberufen ist das (auch computergestützte) Erstellen, Lesen und Interpretieren von Werkzeugzeichnungen, Skizzen und Plänen überaus wichtig. Daneben ist in diesen Berufen das schriftliche Dokumentieren von Arbeitsabläufen, erbrachten Leistungen und Anlagen unumgänglich.

Für die Lehrberufe »BlumenbinderIn«, »BäckerIn« und »KonditorIn/ZuckerbäckerIn«, »Koch, Köchin«, »FriseurIn und PerückenmacherIn (StylistenIn)«, »MalerIn« und »MaurerIn« spielt die Lese- und Schreibkompetenz eine gewisse, wenn auch nicht zentrale, Rolle, so etwa hinsichtlich des Umgangs mit Rezepten, des Notierens von KundInnenwünschen und Materialbedarf, der Dokumentation von Arbeitsleistungen usw.

4.4 Communication and Verbal Skills

Die mündliche Ausdrucksfähigkeit verbunden mit Active-Listening-Kompetenzen ist ebenfalls eine wichtige und häufig genannte Grundkompetenz. Hier sind für so gut wie alle untersuchten Lehrberufe die folgenden Kompetenzen zu nennen: Reklamationen bearbeiten, mit KundInnen kommunizieren, sie informieren und beraten sowie Verkaufsgespräche führen. Darüber hinaus werden in so gut wie allen Quellen Gespräche mit KollegInnen und Vorgesetzten, Gästen, LieferantInnen und anderen GeschäftspartnerInnen angeführt. Bei den untersuchten Lehrberufen im Gastgewerbe- und Tourismusbereich (außer »Systemgastronomiefachmann/-frau« und »Fitnessbetreuung«) sind jeweils zwei lebende Fremdsprachen im Lehrplan anzutreffen. Dabei ist davon auszugehen, dass Englisch als erste lebende Fremdsprache unterrichtet wird und jeweils nach Bundesland und vorherrschenden TouristInnengruppen eine zweite lebende Fremdsprache, z.B. Italienisch in Kärnten oder Russisch in bestimmten Tiroler Regionen, vermittelt wird.

Bei den technischen und anderen Handwerksberufen ist häufig Englisch auf branchen- und betriebsüblichem Niveau zum Bestreiten von Alltags- und Fachgesprächen erforderlich, wobei hier bei den technischen Berufen im Elektro- und Metallbereich die Wichtigkeit der Beherrschung von Fachsprache und Fachausdrücken hervorgehoben wird.

5 Ergebnisse aus den Interviews zu Relevanz und Vermittlung von Grundkompetenzen in der Lehre

Insgesamt wurden zwölf qualitative Interviews zum Thema »Relevanz und Vermittlung von Grundkompetenzen« in der Lehre

durchgeführt. Dabei wurden einerseits kleine Betriebe, z.B. ein Hotel- und Gastgewerbebetrieb aus Kärnten mit zwei Lehrlingen in der Küche, einbezogen, aber auch große Ausbildungsbetriebe, wie z.B. die Spar Akademie in Wien, die über hundert Lehrlinge pro Jahr aufnimmt und in verschiedenen Berufen im Unternehmen ausbildet, oder die Firma Blum, die in Vorarlberg aktuell 264 Lehrlinge in technischen Berufen ausbildet. Auch eine Trägerorganisation zur überbetrieblichen Lehrausbildung und eine überbetriebliche Akademie für Mechatronik, die von Industriebetrieben im Waldviertel gegründet wurde, wurden befragt, wodurch auch die Situation jener Jugendlichen einbezogen werden konnte, die Schwierigkeiten haben, einen betrieblichen Ausbildungsplatz zu finden. Weiters wurden ExpertInnen im Bereich der Lehrlingsausbildung, z.B. von den Pädagogischen Hochschulen, interviewt, die schon seit vielen Jahren im Bereich der Stärkung von Grundkompetenzen, v.a. Lesen, tätig sind, sowie BerufsschullehrerInnen, die Lehrlinge in den untersuchten Branchen unterrichten. Ergänzend wurden auch Interviews mit VertreterInnen von Arbeiterkammer und Wirtschaftskammer durchgeführt, die für die Lehre zuständig sind.

5.1 Beherrschung der Grundkompetenzen vor dem Hintergrund einer sehr heterogenen BerufsschülerInnenschaft

Eine wichtige Frage bei den Interviews war jene nach dem Grad der Beherrschung der Grundkompetenzen sowie den damit zusammenhängenden Veränderungen im Laufe der Jahre aus Sicht der InterviewpartnerInnen. Generell muss festgehalten werden, dass die BerufsschülerInnenschaft eine der heterogensten SchülerInnenpopulationen ist, die es in Österreich gibt. Hier kommen MaturantInnen, SchulabbrecherInnen aus BMHS oder AHS, SchülerInnen mit sonderpädagogischem Bedarf im Rahmen der integrativen Berufsausbildung, SchülerInnen aus dem Polytechnikum und RepetentInnen aus der Hauptschule zusammen. Neben der integrativen Berufsausbildung gibt es auch das Projekt »Lehre mit Matura«, wo wiederum begabte SchülerInnen anzutreffen sind.

Bei der Frage der Beherrschung von Grundkompetenzen kam es zu unterschiedlichen Aussagen: Manche GesprächspartnerInnen stellen allgemein eine Verschlechterung gegenüber früheren Zeiten fest und führen als Beispiele etwa einfachste Umgangsformen oder die Ausdrucksweise – mündlich wie auch schriftlich – an. Zudem wird angeführt, dass derzeit ein Trend zum Besuch von höheren Schulen besteht und sich daher das Begabungssegment jener, die in die Lehre gehen, nach unten verschoben hat. Andere sind der Meinung, dass die Anforderungen von den Betrieben laufend steigen und somit nicht die Jugendlichen weniger können als früher, sondern einfach mehr von ihnen verlangt und erwartet wird.

5.2 Unterscheidung nach unterschiedlichen Berufsgruppen

Hinsichtlich der Beherrschung bestimmter Grundkompetenzen muss auch nach unterschiedlichen Berufsgruppen unterschieden werden: Laut Einschätzung der ExpertInnen finden sich im Tourismus überwiegend schwächere Lehrlinge, weil es hier einen hohen Bedarf gibt, d.h., es werden sehr viele angenommen, egal, was sie an Kompetenzen mitbringen. So finden sich z.B. auch bei den

MalerInnen überwiegend schwächere SchülerInnen, während es bei den technischen Berufen sehr anspruchsvolle Lehrberufe, wie z.B. OptikerIn, gibt, wo sehr gute Lehrlinge und auch ein relativ hoher Anteil an MaturantInnen anzutreffen sind. Zudem können sich größere und angesehenere Ausbildungsbetriebe meist die Lehrlinge leichter aussuchen als kleinere Betriebe mit nur wenigen Lehrlingen, die sich z.B. keinen aufwändigen Selektionsprozess leisten können.

5.3 Unterschiedlichkeiten innerhalb einzelner Lehrberufe

Aber auch innerhalb eines Lehrberufes mit unterschiedlichen Schwerpunkten, wie z.B. im Einzelhandel, gibt es große Unterschiede, und zwar je nach Ausbildungsschwerpunkt und Lehrbetrieb: In den Supermärkten werden laut ExpertInnen viele auch ganz bewusst nur als günstige RegaleinschlichterInnen eingesetzt, die dann nach der Lehrzeit nicht übernommen werden, ebenso bei den Großhandelskaufleuten, die oft als LagerarbeiterInnen tätig sind; andere Lehrlinge im Handel werden gefördert und können sehr rasch bis zum/zur FilialleiterIn aufsteigen. Und in einem teuren Juweliergeschäft in der Wiener Innenstadt gibt es wieder ganz andere Ansprüche an die Lehrlinge, was Ausdrucksweise und Fremdsprachenkenntnisse betrifft.

5.4 Beherrschung von EDV-Grundkenntnissen

Zur Beherrschung von EDV-Grundkenntnissen meinen viele Interviewte, dass diese bei den Jugendlichen sehr gut ausgeprägt sind, da sie mit Internet und Handy aufgewachsen sind. Häufig fehle jedoch eine kritische Hinterfragung der gefundenen Inhalte, und ebenso würden die Jugendlichen das Smartphone zwar für alle möglichen privaten Zwecke einsetzen, im beruflichen Kontext hingegen nur sehr selten.

5.5 Rechnerische Grundkompetenz

Rechnerische Grundkompetenz wird von vielen GesprächspartnerInnen im Handel und im Tourismus, im Gastgewerbe, in Technik und Handwerk als zentrale Grundkompetenz für Berufe in diesen Bereichen genannt, wobei allerdings auch angeführt wird, dass es hier oft sehr große Defizite gibt. So meint ein Ausbilder, dass die Umrechnungen, z.B. von Kilogramm zu Dekagramm oder Gramm, große Schwierigkeiten darstellen oder auch das Umrechnen eines Rezepts für vier Personen auf 60 Personen. Auch das Abschätzen von Ergebnissen sowie Plausibilitätsüberlegungen wurden als oft nicht ausreichend bei Lehrlingen vorhanden gesehen. Dabei handelt es sich jedoch um wichtige Voraussetzungen für verschiedene der untersuchten Lehrberufe, und zwar nicht nur im technischen und baubezogenen Bereich, sondern z.B. auch im Handel. Falsche (Material-)Bedarfsberechnungen etwa haben hier weitreichende und auch kostenmäßige Folgen. Diese Kompetenzen müssen dann in der Berufsschule bzw. in der betrieblichen Ausbildung verstärkt vermittelt werden.

5.6 Lesekompetenz

Die Lesekompetenz wird von vielen Befragten als eine der wichtigsten Grundkompetenzen angesehen, weil, wie eine Expertin es ausdrückt: *»Ohne Lesen kein Lernen, ohne Lesen kein Schreiben, und ohne Lesen auch nicht das Lösen einer Rechenaufgabe, weil sie ja nicht einmal den Text verstehen.«* Auch bei dieser Grundkompetenz gibt es eine große Streuung beim Grad der Beherrschung,

und zwar vom funktionalen Analphabetismus bis hin zu Jugendlichen, die sehr gut lesen und gerne mit mehrseitigen Fachartikeln arbeiten.

5.7 Vermittlung von Grundkompetenzen in Kombination mit der Praxis

Bei der Vermittlung von Grundkompetenzen wird von vielen InterviewpartnerInnen darauf hingewiesen, dass eine Verbindung mit der Praxis sehr wichtig ist. Dass die Jugendlichen nicht *»(...) in einen Schulungsraum geknebelt werden sollen, damit sie dort ihre schulischen Defizite aufholen«*, sondern dass dies in die berufliche Tätigkeit eingebunden und somit mit der Praxis verbunden wird, da dann auch Defizite bei den Grundkompetenzen besser behoben werden können.

Ein Gesprächspartner meint, dass er es bei der Vermittlung von Kompetenzen als sehr wichtig erachtet, mit Begeisterung an die Arbeit heranzugehen und den Jugendlichen auch zu zeigen, dass der Job interessant und herausfordernd sein kann. Er führt an: *»Man muss es selbst auch glauben, dann kann man das auch vermitteln, das ist super, das ist schön und man muss es gerne machen.«* Weiters gab er an, dass die Lehrlinge auch selbstgesteuert etwas lernen sollen und neue Dinge ausprobieren dürfen, was auch die Motivation steigert.

Eine Expertin fasst dies so zusammen: *»Situationen schaffen, in denen SchülerInnen aus eigenem Antrieb und aus eigener Motivation heraus lernen. Und dafür ist Grundvoraussetzung, dass das den Schüler interessiert, dass das mit seinem Leben zu tun hat – da rede ich jetzt insbesondere von den Schwächeren.«*

6 Empfehlungen für eine verbesserte Vermittlung von Grundkompetenzen

6.1 Mehr Zeit

Mehr Zeit wurde sowohl in den Betrieben, als auch von den Berufsschullehrerinnen sowie auch von den ExpertInnen als zentrale Ressource genannt, wenn es darum geht, was es in der Lehrlingsausbildung noch braucht. Eine Expertin führt an, dass sie sich mehr Unterrichtszeit in der Berufsschule wünschen würde, um vor allem auch die Klein- und Mittelbetriebe zu unterstützen, da diese ja die Mehrzahl der Lehrlinge in Österreich ausbilden würden und nicht noch zusätzlich Grundkompetenzen vermitteln könnten.

Ein Ausbilder führt an, dass er sich mehr Zeit und Verständnis vom Arbeitgeber wünschen würde, da oft zu wenig Zeit zur Betreuung der Lehrlinge vorhanden wäre, die sehr schnell einsatzbereit sein müssen und vom ersten Tag an funktionieren sollen. Wobei sich eben die Frage stellt, wie der Betrieb motiviert werden kann, Schulungen und Weiterbildungen sowohl für Lehrlinge als auch AusbilderInnen zu finanzieren bzw. diese für die Zeit der Schulung von der Arbeit freizustellen. Generell können sich auch einige AusbilderInnen gut vorstellen, mehr Grundkompetenzen im Betrieb zu vermitteln, nur die Frage der Zeit für solche *»Extra-Aufgaben«* wird gestellt bzw. die Zeitknappheit kritisiert.

6.2 Modularisierung der Berufsschule

Eine Möglichkeit zur individuelleren und flexibleren Förderung der SchülerInnen wäre, so einige der befragten ExpertInnen, eine

Modularisierung der Berufsschule, wobei bei Grundkompetenzen in einem bestimmten Berufsbereich ein gewisser Level erreicht werden muss, der z.B. durch den Besuch von zwei Modulen erzielt werden kann. Manche brauchen dann dafür länger und wiederholen einzelne Module, andere sind schneller und können die Module rascher bewältigen – somit könnte hier individueller auf die einzelnen SchülerInnen eingegangen werden und bestehenden Defiziten besser entgegengewirkt werden.

6.3 Inhaltlicher Austausch & Lernortkooperation

Inhaltlicher Austausch von Schule und ausbildenden Betrieben: Dieser wird in manchen Betrieben schon umgesetzt, in anderen gibt es ihn (noch) nicht. Wobei dieser Austausch von jenen, die ihn praktizieren, und auch von den befragten ExpertInnen als sehr wichtig angesehen wird, da dadurch sowohl die Ausbildungsziele ernsthaft diskutiert als auch eine bessere Abstimmung zwischen den Lerninhalten im Betrieb und in der Berufsschule erreicht werden können. So könnten Inhalte, die z.B. gerade im Betrieb durchgenommen werden, in der Berufsschule gleichzeitig bearbeitet werden und umgekehrt, was zu einem Verfestigen der Inhalte führen würde. Eine solche Lernortkooperation funktioniert bei Großbetrieben schon recht gut, da diese dann oft eigene Klassen in den Berufsschulen haben, aber bei Berufsschulklassen, die z.B. aus 15 unterschiedlichen Unternehmen bestehen, ist das nicht so einfach, weil ja jeder/jede gerade etwas anderes im Betrieb durchnimmt und hier eine inhaltliche Abstimmung sehr schwer möglich ist.

6.4 Besonderes Augenmerk der Lehrkräfte auf Grundkompetenzen

Die Förderung von Grundkompetenzen in der Berufsschule kann, laut Expertin, nur dann funktionieren, wenn jeder/jede LehrerIn – egal ob er/sie theoretische oder praktische Fächer unterrichtet – sich der Förderung von Grundkompetenzen »verschreibt«. Denn aufgrund des Zeitmangels in der Berufsschule dürften Grundkompetenzen nicht nur einzelnen Gegenständen, wie Deutsch und Kommunikation, Rechnungswesen oder Wirtschaftskunde und Schriftverkehr zugeordnet werden, sondern alle LehrerInnen aller Fachgruppen müssten diese fördern. In diesem Zusammenhang setzen einige ExpertInnen auf einen stärker kompetenzorientierten Unterricht, der sich nicht mehr am Unterrichtsfach und Einzelaufgabenstellungen orientiert, sondern fächerübergreifend mit praxisbezogenen Aufgabenstellungen die eigenverantwortliche, jedoch durch ein LehrerInnenteam unterstützte Entwicklung unterschiedlicher Kompetenzen und damit auch die Verbesserung und das Nachrüsten von Grundkompetenzen schult.

7 Literatur

Bartmann, Barbara (2010): Lesend lernen in der Berufsschule. Zentrale Ergebnisse des Forschungsprojekts »Leseförderung an Berufsschulen 2005 bis 2009« an der Pädagogischen Hochschule Wien. Online: www.ph-online.ac.at/ph-wien/voe_main2.getVollText?pDocumentNr=30152&pCurrPk=2914 (2015-07-30).

Berufsbildende Schulen, BMBF (2014): Schulartenspezifischer Bildungsstandard in der Berufsbildung Handelsschule (HAS). Kompetenzmodell, Deskriptoren und ausgewählte Unterrichtsbeispiele. Kundenorientierung und Verkauf,

11. Schulstufe. Online: www.bildungsstandards.berufsbildendeschulen.at/de/bildungs_standards/bildungsstandards/kompetenzmodelle/schulartenspezifisch/kaufmaennische_schulen.html (2015-07-29).

Bruneforth, Michael/Itzlinger-Bruneforth, Ursula (2015): Die Schulwahl von Schülerinnen und Schülern an Ende der 8. Schulstufe im Lichte ihrer Mathematikkompetenzen. In: Stock, Michaela/Schlögl, Peter/Schmid, Kurt/Moser, Daniela (Hg.): *Kompetent – wofür? Life Skills – Beruflichkeit – Persönlichkeitsbildung*. Beiträge zur Berufsbildungsforschung. Studien-Verlag. Innsbruck/Wien/Bozen. Seite 263–282.

Dornmayr, Helmut/Löffler, Roland (2014): Bericht zur Situation der Lehrlingsbeschäftigung und Lehrlingsausbildung in Österreich. 2012–2013. Online: www.ibw.at/en/studies/1-studien/ebo17/P621-bericht-zur-situation-der-jugendbeschaeftigung-und-lehrlingsausbildung-in-oesterreich-2014 (2015-07-29).

Dornmayr, Helmut/Novak, Sabine (2014): *Lehrlingsausbildung im Überblick 2014*. Strukturdaten, Trends und Perspektiven. Online: www.ibw.at/de/ibw-studien/1-studien/fb180/P630-lehrlingsausbildung-im-ueberblick-2014-2014 (2015-07-29).

Europäisches Parlament/Europäischer Rat (2006): Empfehlung des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Dezember 2006 zu Schlüsselkompetenzen für lebensbegleitendes Lernen. Online: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/HTML/?uri=CELEX:32006H0962&from=DE> (2015-01-21).

Höllbacher, Marion/Martina, Sandra/Härtel, Peter (2009): *Aufnahmekriterien für Lehrlinge*. Ergebnisse einer Befragung steirischer Betriebe im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft In.Bewegung II Netzwerk Basisbildung und Alphabetisierung. Graz. Online: www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/2009_02_STVG_InBewegung-II_AufnahmekriterienLehrlinge.pdf (2015-01-29).

ibw (2015): *TalenteCheck Berufsbildung*. Ergebnisse 2014 und Vergleich mit 2013. Online: www.talentecheckwien.at/pdf/Schulwertung_2014.pdf (2015-01-28).

IKW/Eidgenössisches Department für Wirtschaft, Bildung und Forschung/Paul Schiller Stiftung/Ernst Göhner Stiftung (Hg.) (o.J.): *Projekt GO: Förderung von Grundkompetenzen von Erwachsenen*. Toolkit.

Lassnig, Lorenz/Mayer, Kurt (2001): *Definition und Auswahl von Kompetenzen in Österreich*. Länderbericht zum BFS-OECD Projekt DeSeCo. November 2001. Online: www.ihs.ac.at/publications/soc/rs52.pdf (2015-01-06).

Lassnig, Lorenz (2012): *Die berufliche Erstausbildung zwischen Wettbewerbsfähigkeit, sozialen Ansprüchen und Lifelong Learning – eine Policy-Analyse*. In: Herzog-Punzenberger, Barbara (Hrsg.): *Nationaler Bildungsbericht Österreich 2012, Band 2: Fokussierte Analysen bildungspolitischer Schwerpunktthemen*. Graz.

Litschel, Veronika/Löffler, Roland (2015): *AMS report 109: Meta-Analyse zu rezenten Studien im Bereich »AMP-Maßnahmen für Jugendliche«*. Betrachtungen mit dem Schwerpunkt »Berufsausbildung«. AMS Österreich (Hg.). Wien. Online: www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«.

Mallaun, Josef/Andre, Martin/Swoboda, Walter/Weber, Christoph (2013): *Kompetent in den Beruf?! Erwartungen der Wirtschaft an die naturwissenschaftlich/technische Schulbildung der Sekundarstufe I*. Innsbruck

- Mayerl, Martin (2015): Ich fühle mich gut auf die Lehrabschlussprüfung vorbereitet! – Eine Analyse zu den Bestimmungsfaktoren des LAP-Vorbereitungsgrades von Lehrlingen, 302–319. In: Stock, Michaela / Schlögl, Peter / Schmid, Kurt / Moser, Daniela (Hg.): *Kompetent – wofür? Life Skills – Beruflichkeit – Persönlichkeitsbildung*. Beiträge zur Berufsbildungsforschung. StudienVerlag. Innsbruck / Wien / Bozen.
- Neureiter, Herbert (2006): Die Grundkompetenzen Deutsch und Mathematik in den Berufsschulen und Berufsbildenden Mittleren Schulen. In: Schreiner, Claudia / Schwantner, Ursula (Hg.): *PISA 2006. Österreichischer Expertenbericht zum Naturwissenschaftsschwerpunkt*. Online: www.bifie.at/buch/815/7/5 (2015-07-29).
- OECD (2005): Definition und Auswahl von Schlüsselkompetenzen. Zusammenfassung. Online: www.oecd.org/pisa/35693281.pdf (2015-01-21).
- Rahmenlehrplan für den Lehrberuf Elektrotechnik (Hauptmodule: Elektro- und Gebäudetechnik oder Energietechnik oder Anlagen- und Betriebstechnik oder Automatisierungs- und Prozessleittechnik; Spezialmodule: Gebäudetechnik oder Gebäudetechnik-Service oder Sicherheitsanlagentechnik oder Erneuerbare Energien oder Netzwerk- und Kommunikationstechnik oder Eisenbahnelektrotechnik oder Eisenbahnsicherungstechnik oder Eisenbahnfahrzeugtechnik oder Eisenbahntransporttechnik oder Eisenbahnfahrzeuginstandhaltungstechnik oder Eisenbahnbetriebstechnik), BGBl. II – Ausgegeben am 18. September 2013 – Nr. 272.
- Republik Österreich (2011): Strategie zum lebensbegleitenden Lernen in Österreich. Online: www.esf.at/esf/wp-content/uploads/LLL-Strategiepapier_2011.pdf (2015-01-21)
- Resinger, Paul / Schaffenrath, Maria (2012): Lesekompetenzförderung an Tiroler Fachberufsschulen. In: Benischek, Isabella / Forster-Ebhart, Angela / Schaupp, Hubert / Schwetz, Herbert (Hg.): *Empirische Forschung in schulischen Handlungsfeldern*. Ergebnisse der ARGE Bildungsforschung an den Pädagogischen Hochschulen in Österreich. Band 2. Wien. Seite 47–74.
- Schaffenrath, Maria (2008): Kompetenzorientierte Berufsschullehrerausbildung in Österreich. Das Lernaufgabenprojekt als Innovationsmotor. Bielefeld.
- Schaffenrath, Maria / Wieser, Ilse (2005): Basiskompetenzen für lebenslanges Lernen aufbauen. In: Exenberger, Silvia / Schöber, Paul (Hg.): *Baustelle Lehrlingsausbildung*. Handlungsfelder einer qualitätsorientierten Berufsbildung. Seite 108–145.
- Seifried, Jürgen / Faßhauer, Uwe / Seeber Susan (2014): Jahrbuch der berufs- und wirtschaftspädagogischen Forschung. Schriftenreihe der Sektion Berufs- und Wirtschaftspädagogik der Deutschen Gesellschaft für Erziehungswissenschaften (DgE). Opladen.
- Stagl, Gitta / Ribarits, Eva (2010): Literalität. Eine zentrale Frage der Wissensvermittlung. Materialien zur Erwachsenenbildung 2010, Nr. 1. Online: http://erwachsenenbildung.at/downloads/service/materialien-eb_2010_1_Literaritaet.pdf (2015-07-29)
- Statistik Austria (2013): Schlüsselkompetenzen von Erwachsenen. Erste Ergebnisse der PIAAC-Erhebung 2011/12. Online: www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bildung_und_kultur/piaac/erste_ergebnisse_der_piaac_erhebung_2011_12/index.html (2015-07-29).
- Weber, Friederike (2014): AMS info 271: Kompetenz mit System (KmS). Ein innovatives Instrument des AMS zur Heranführung von Personen mit maximal Pflichtschulabschluss an formale Berufsbildungsabschlüsse. AMS Österreich (Hg.). Wien. Online: www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »E-Library«.
- Wieser, Ilse (1998): Bildung an der Schwelle zum dritten Jahrtausend. In: Herber, Hand-Jörg / Hoffmann, Franz (Hg.): *Schulpädagogik und Lehrerausbildung*. Seite 35–45. Wirtschaftskammer Wien: TalenteCheck Berufsbildung. Beispielaufgaben. Online: www.talentecheckwien.at/pdf/TalenteCheck_Beispielaufgaben.pdf (2015-01-28).

www.ams-forschungsnetzwerk.at

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

Anschrift der Autorinnen

WIAB – Wiener Institut für Arbeitsmarkt- und Bildungsforschung
 Leebgasse 46/1, 1100 Wien
 E-Mail: office@wiab.at
 Internet: www.wiab.at

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

www.ams-forschungsnetzwerk.at oder **www.ams.at** – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

AMS report – Einzelbestellungen

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: verlag@communicatio.cc, Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

August 2015 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

