

Wien, Juni 2001  
ISBN 3-7063-0190-3

Verkehr und Infrastruktur  
Nr 12

# Qualifizierung in touristischen Dienstleistungsberufen

## MitarbeiterInnenzufriedenheit als Grundlage für zukünftige Angebotserstellung

Peter Zellmann  
Peter Schlögl

# TEIL A

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Die Arbeitssituation im Hotel- und Gastgewerbe in Österreich .....</b>	<b>3</b>
1.1 Die positiven Aspekte.....	3
1.2 Die größten Nachteile .....	6
1.3 Die Zufriedenheit mit der Arbeitssituation .....	7
1.4 Resümee.....	9
<b>2. Passivität oder aktive Mitgestaltung des Arbeitsumfeldes im Betrieb .....</b>	<b>11</b>
2.1 Die Mitgestaltung des Angebotes als Übergangsmöglichkeit .....	12
2.2 Die Motivation für außerordentliche Leistungen .....	13
<b>3. Die Beurteilung der Hotel- und Gastgewerblichen Ausbildung in Österreich.....</b>	<b>17</b>
3.1 Die Lehrausbildung.....	17
3.2 Die Ausbildung in Hotelfachschulen .....	18
3.3 Die tatsächliche Berufsvorbereitung (reale Ausbildungssituation) .....	19
3.4 Die Beurteilung der konkreten, eigenen Berufsvorbereitung .....	20
3.5 Verbesserungsvorschläge aus der Sicht der Betroffenen.....	22
3.6 Der theoriegeleiteten Praxis gilt die (Ausbildungs)Zukunft .....	24
<b>4. Aspekte und Fragen der Arbeitszeit .....</b>	<b>25</b>
<b>5. Fazit und Ausblick.....</b>	<b>27</b>
5.1 Die Berufssituation .....	27
5.2 Die Ausbildung .....	27
<b>6. Literaturnachweis.....</b>	<b>29</b>

# TEIL B

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Bildung und Tourismus</b> .....	<b>3</b>
1.1 Lehrabschlüsse .....	4
1.2 Berufsbildendes Schulwesen .....	5
1.3 Tertiärer Bildungsbereich .....	6
1.4 Berufliche Weiterbildung .....	6
1.4.1 Qualifikationsbedarf nach inhaltlichen Schwerpunkten .....	7
1.4.2 Angebot der beruflichen Weiterbildung .....	8
1.4.3 Kurskosten und Kaufkraft .....	10
<b>2. Fallstudien</b> .....	<b>11</b>
2.1 Fallbeispiel Hotelbetrieb im Burgenland .....	11
2.1.1 Die wirtschaftliche Situation der Region .....	11
2.1.2 Der Betrieb .....	12
2.1.3 Die Beschäftigten und ihre Tätigkeitsfelder .....	13
2.1.4 Zur Situation der Weiterbildung im Betrieb .....	13
2.2 Fallbeispiel Hotelbetrieb in Oberösterreich .....	15
2.2.1 Die wirtschaftliche Situation der Region .....	15
2.2.2 Zum Betrieb .....	17
2.2.3 Die Beschäftigten und ihre Tätigkeitsfelder .....	17
2.2.4 Weiterbildung im Betrieb .....	18
2.3 Fallbeispiel Hotelbetrieb in Salzburg .....	21
2.3.1 Die wirtschaftliche Situation der Region .....	21
2.3.2 Zum Betrieb .....	22
2.3.3 Die Beschäftigten und ihre Tätigkeiten .....	23
2.3.4 Weiterbildung im Betrieb .....	24
2.4 Resümee der Fallstudien .....	26

<b>3. Focus Groups</b> .....	<b>29</b>
3.1 Doppellehre Koch/in / Kellner/in - Burgenland .....	29
3.1.1 Die Gruppe .....	29
3.1.2 Zu den Arbeitsbedingungen im Tourismus .....	30
3.1.3 Weiterbildung.....	31
3.1.4 Hemmnisse hinsichtlich von Weiterbildung.....	31
3.1.5 Resümee .....	31
3.2 Ausbildung für „Event marketing“ / Salzburg .....	32
3.2.1 Die Gruppe .....	32
3.2.2 Die Beurteilung der Arbeitsbedingungen .....	33
3.2.3 Vorschläge für Weiterbildung im Tourismus .....	34
3.2.4 Resümee .....	34
3.3 Ausbildung „Touristik- und Marketingassistenz“ / Tirol .....	35
3.3.1 Die Gruppe .....	35
3.3.2 Zur Arbeit im Tourismus.....	35
3.3.3 Zum Thema Weiterbildung.....	36
3.3.4 Resümee .....	36
3.4 Zusammenfassung der Focus groups .....	37
<b>4. Schlussfolgerungen und Vorschläge</b> .....	<b>39</b>
<b>5. Literatur, Quellen</b> .....	<b>41</b>