



Weiterbildungsbedarf in Hamburger Unternehmen

Auswertung der online-gestützten Befragung
in der Hotel- und Gastronomiebranche

**Hotellerie und
Gastronomie**

Das Projekt wird aus dem Europäischen Sozialfonds ESF und von der Freien und Hansestadt Hamburg finanziert.

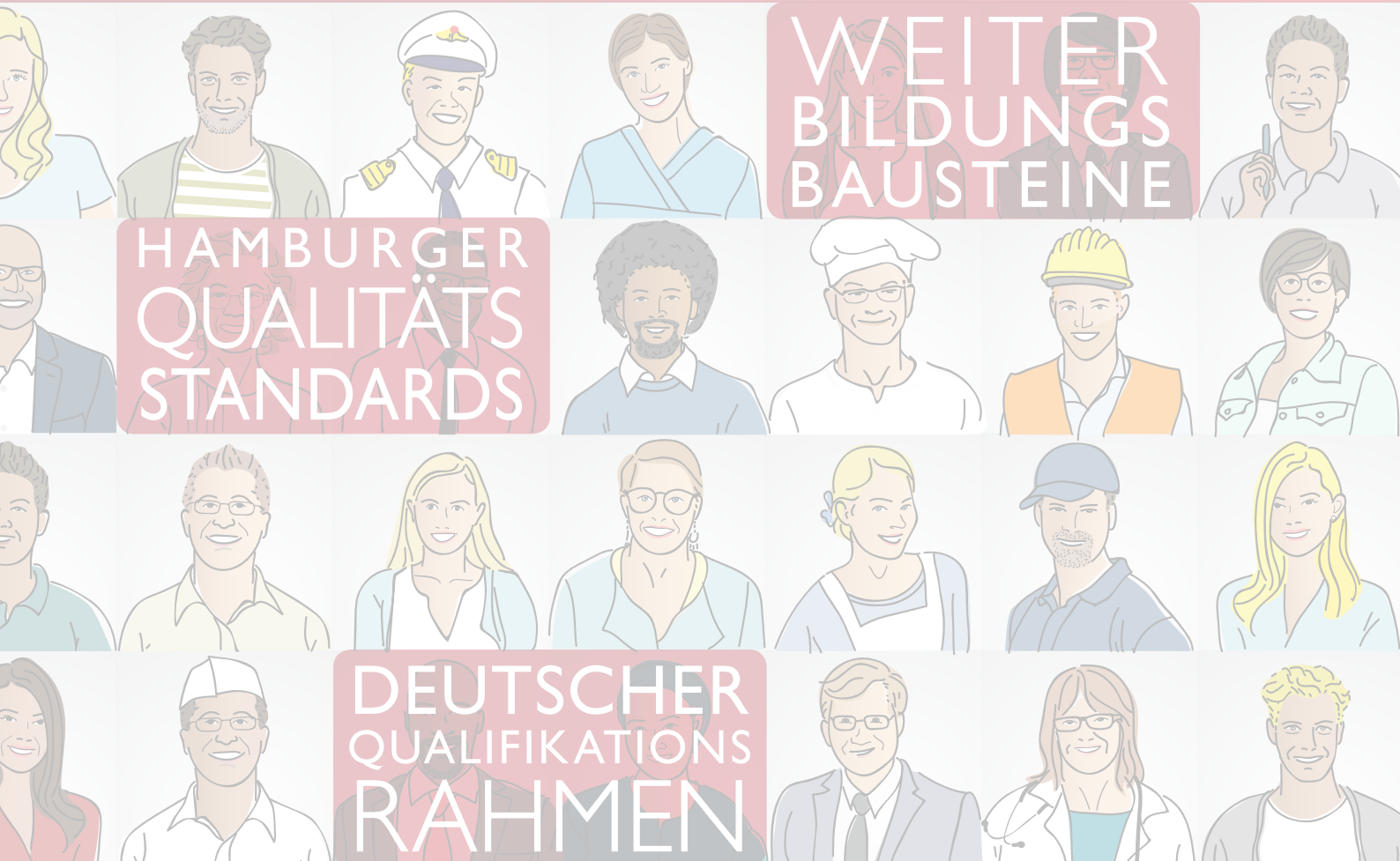


Europäische Union

Europäischer Sozialfonds ESF
Chancen nutzen, Beschäftigung sichern!



Hamburg



Inhalt

1. Hintergrund	3
2. Auswertung	4
2.1 Weiterbildung allgemein	7
2.2 Kriterien von Weiterbildung	10
2.3 Weiterbildungsbedarf der Führungskräfte	13
2.4 Weiterbildungsbedarf der Fachkräfte	16
2.5 Weiterbildungsbedarf der An- und Ungelernten	19
2.6 Angaben zum Unternehmen	21
2.7 Weiterbildungsbausteine: Informationslage	22
Impressum	23

I. Hintergrund

Vor dem Hintergrund der deutschen und europäischen Entwicklungen in der Bildungspolitik haben sich Behörden, das Jobcenter team.arbeit.hamburg und die Agentur für Arbeit in Hamburg darauf verständigt, berufliche Weiterbildungsbausteine nach hamburgweit einheitlichen Standards zu erstellen. Ziel ist es, Qualität, Vergleichbarkeit sowie Transparenz in der beruflichen Fort- und Weiterbildung sicherzustellen.

Die Behörde für Schule und Berufsbildung der Freien und Hansestadt Hamburg hat der KWB e. V. den Auftrag erteilt, Weiterbildungsbausteine (WbB) in dem Projekt „Netz3L – Hamburg bildet!“ zu entwickeln und durchzuführen.

Die Qualität der Weiterbildungsbausteine wird durch die Festlegung von Standards gewährleistet: Bevor ein Weiterbildungsbaustein entwickelt wird, ist sichergestellt, dass die zu erwerbenden Kompetenzen am Markt nachgefragt werden. Eine Bedarfserhebung liefert hierfür die notwendigen Erkenntnisse.



Standards der Weiterbildungsbausteine

Die anschließende Entwicklung eines Weiterbildungsbausteins berücksichtigt die Arbeitsprozesse und beinhaltet die Beschreibung der zu erwerbenden Lernergebnisse und Kompetenzen. Die Formulierung dieser Lernergebnisse und Kompetenzen orientiert sich dabei am Deutschen Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen (DQR). Jeder Weiterbildungsbaustein endet mit einer Kompetenzfeststellung und einem Zertifikat.

Das Projekt „Netz3L – Hamburg bildet!“ erhebt in einem ersten Schritt den Weiterbildungsbedarf in unterschiedlichen Branchen anhand einer standardisierten Befragung.

Die vorliegende Auswertung bezieht sich auf eine Befragung von Unternehmen der Hotel- und Gastronomiebranche in der Metropolregion Hamburg gemeinsam mit der DEHOGA Hamburg. Die Befragung wurde über eine Internetplattform (Survey Monkey) bereitgestellt. Die Teilnehmenden wurden von der DEHOGA Hamburg per E-Mail angeschrieben und die Befragung im E-Mail-Anschreiben verlinkt. Insgesamt beteiligten sich 34 Unternehmen zwischen Oktober und November 2017 an der Befragung.

2. Auswertung

Beantwortet wurde die Befragung zum größten Teil von Führungskräften (52 Prozent) und von Geschäftsführern bzw. Geschäftsführerinnen (26 Prozent). Die Anzahl der Beschäftigten in Unternehmen der Hotel- und Gastronomiebranche variiert: Die größte Gruppe bilden mit 41 Prozent die Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten. Die Unternehmen mit 100 bis 199 Beschäftigten sind mit 22 Prozent am zweithäufigsten vertreten. Danach folgen die Unternehmen mit einer Mitarbeiterzahl von 50 bis 99.

Der erste Teil der Befragung akzentuiert die allgemeine Weiterbildungskultur im Unternehmen: Dies bezieht sich beispielsweise auf die eigene Bedarfsermittlung, auf mögliche Auslöser für eine Weiterbildung sowie auf intern unterstützte Entwicklungsmöglichkeiten und die Nutzung von externen Anbietern.

Knapp 80 Prozent der beteiligten Unternehmen gaben an, den Weiterbildungsbedarf ihrer Mitarbeiter/-innen zu ermitteln, 93 Prozent davon in Mitarbeitergesprächen und 76 Prozent durch Beobachtung z. B. am Arbeitsplatz. 45 Prozent der Unternehmen führen regelmäßig Kompetenzfeststellungen durch.

Für die Weiterbildung ihrer Beschäftigten haben rund 62 Prozent der beteiligten Unternehmen in den letzten 3 Jahren selbstständige Berater/-innen, Trainer/-innen und Coaches bzw. jeweils 38 Prozent klassische Weiterbildungsdienstleister und Industrie- und Handelskammern in Anspruch genommen.

Die Hauptintention für eine Weiterbildung ist bei etwa 70 Prozent der Unternehmen die Förderung der individuellen Karrierewege ihrer Beschäftigten. Für jeweils 59 Prozent spielen die Anpassung an technische Fortschritte auf der einen und die Anpassung an fachliche Entwicklungen auf der anderen Seite ebenfalls eine große Rolle. Für 44 Prozent ist aber auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen ein Auslöser für eine Weiterbildung.

Dabei geben rund 65 Prozent an, dass sie selbst ausbilden. 50 Prozent stärken das Lernen direkt am Arbeitsplatz der Beschäftigten. Circa 28 Prozent der befragten Unternehmen unterstützen die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter/-innen durch eine finanzielle Beteiligung an den Weiterbildungskosten.

Bei den Kriterien für die Nutzung eines Weiterbildungsangebots sind sich alle einig: Sehr wichtig ist ihnen die Relevanz des Themas für die eigene Arbeitspraxis sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Ebenfalls im Vordergrund bei der Entscheidung für die Nutzung eines Weiterbildungsangebotes sind berufsbegleitende Angebote sowie die Zertifizierung des Anbieters.

Von großer Bedeutung bei der Wissensvermittlung im Unternehmen sind das Lernen im Arbeitsprozess bzw. am Arbeitsplatz sowie betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen. Tagungen und Konferenzen sind für die Hotel- und Gastronomiebranche laut dieser Umfrage für die Wissensvermittlung am wenigsten relevant.

Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen gaben an, in den letzten 3 Jahren keine öffentlichen finanziellen Hilfen oder Beratungen in Anspruch genommen zu haben.

Im zweiten Teil der Befragung wurde nach der Teilnahme an Weiterbildungen und nach dem konkreten Weiterbildungsbedarf, unterteilt nach Führungskräften, Fachkräften sowie An- und Ungelernten, gefragt.

Bei der Beantwortung der Fragen nach der Freistellung von Beschäftigten und bei der durchschnittlichen Dauer der Weiterbildungen unterscheiden sich die Antworten für die Führungs- und Fachkräfte nur gering. Die Mehrheit der Unternehmen gab an, nur etwa 1 bis 25 Prozent ihrer Führungs- bzw. Fachkräfte im Jahr 2016 für eine Weiterbildung freigestellt zu haben. Die relevanten fachlichen Weiterbildungsthemen für Führungskräfte, aber auch für Fachkräfte liegen insbesondere in den Bereichen Kommunikation und Sozialkompetenz. Während bei den Führungskräften schwerpunktmäßig Themen wie Kommunikation mit den Beschäftigten und Führung bzw.

Motivation von Beschäftigten genannt wurden, wurde bei den Fachkräften das Thema Kommunikation in Bezug auf Sprachkenntnisse und den Umgang mit Kunden/-innen angesprochen.

Insgesamt wurden deutlich weniger An- und Ungelernte für Weiterbildungen freigestellt als Führungs- und Fachkräfte. Nur die Hälfte der An- und Ungelernten hat im Jahr 2016 an einer Weiterbildung teilgenommen. 36 Prozent gaben an, null Prozent ihrer An- und Ungelernten freigestellt zu haben, ebenfalls 36 Prozent haben nur 1 bis 25 Prozent ihrer Beschäftigten ohne Ausbildung eine Weiterbildung ermöglicht.

Die durchschnittliche Dauer einer Weiterbildung betrug bei allen Mitarbeitergruppen mehrheitlich 1 bis 2 Tage. Während bei den Führungs- und Fachkräften ca. 17 Prozent eine Weiterbildung besuchten, die länger als 5 Tage dauerte, waren es bei den An- und Ungelernten lediglich 5 Prozent.

Die für relevant erachteten Weiterbildungsthemen beziehen sich auch für die An- und Ungelernten auf Themen im Kommunikationsbereich wie Fremdsprachenkenntnisse, Kundenorientierung und Kommunikation im Allgemeinen. Für diese Zielgruppe ist auch das Thema Deutsch als Fremdsprache mit 70 Prozent der befragten Unternehmen besonders relevant.

Über das Konzept der Weiterbildungsbausteine sind nur die wenigsten Unternehmen informiert.

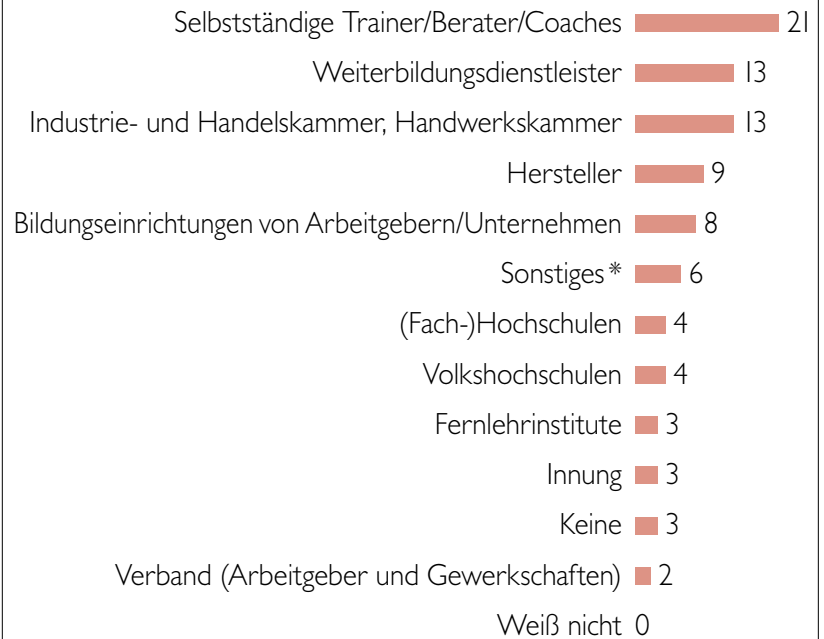
Im Folgenden sind die hier zusammengefassten Ergebnisse noch einmal detailliert für jede Frage einzeln dargestellt.

2.1 Weiterbildung allgemein

Frage 1:

Von welchen Anbietern haben Sie in den letzten 3 Jahren Weiterbildungsangebote genutzt?

Anbieter, von denen Weiterbildungsangebote genutzt wurden (n = 34) (Mehrfachnennungen)



* Sonstiges:
Berufsgenossenschaft (3 x),
unternehmensinterne Angebote (2 x),
DRK Hamburg,
Krankenkasse,
Zusatzangebote der Berufsschule

Wie die Tabelle zeigt, spielen selbstständige Trainer/-innen, Berater/-innen oder Coaches (62 Prozent) die größte Rolle bei der Durchführung von Weiterbildungen für Unternehmen in der Hotel- und Gastronomiebranche. Jeweils über 38 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, Weiterbildungsdienstleister sowie Industrie- und Handelskammern als Weiterbildungsinstitution zu nutzen.

Frage 2: Entwicklungsmöglichkeiten für Beschäftigte

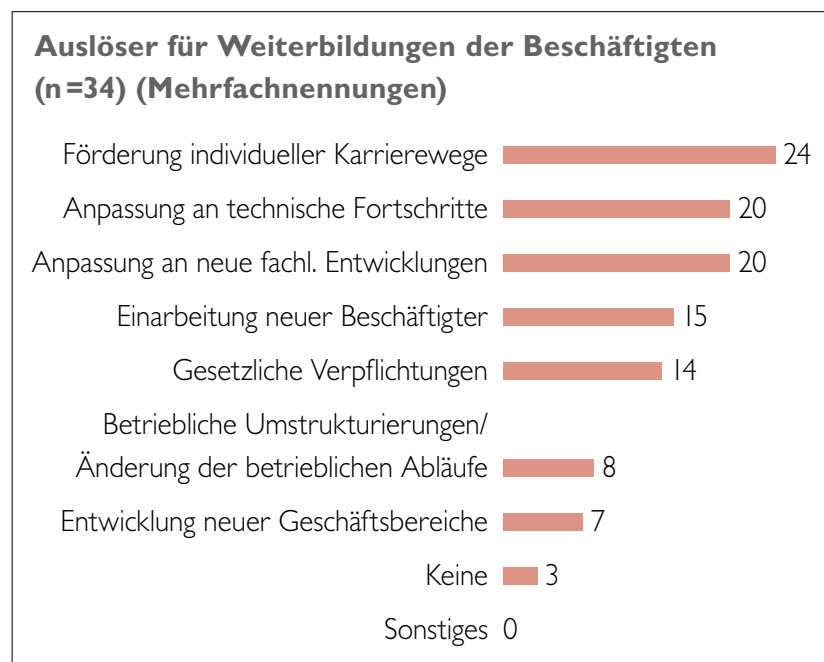
Welche Entwicklungsmöglichkeiten bieten Sie Ihren Beschäftigten?	(Mehrfachnennungen)	Anzahl (n=34)
	Wir bilden (vermehrt) aus.	22
	Wir intensivieren das Lernen am Arbeitsplatz.	17
	Wir unterstützen nicht staatlich geregelte Weiterbildungen durch finanzielle Beteiligung an den Weiterbildungskosten.	10
	Wir unterstützen Weiterbildungen zur Erlangung eines staatlich geregelten Abschlusses durch finanzielle Beteiligung an den Weiterbildungskosten.	9
	Wir unterstützen Weiterbildungen zur Erlangung eines staatlich geregelten Abschlusses durch Freistellungen.	7
	Sonstiges*	4
	Wir unterstützen nicht staatlich geregelte Weiterbildungen durch Freistellungen.	3
	Keine	2
	Weiß nicht	2
	Wir informieren unsere Beschäftigten regelmäßig über Finanzierungsmöglichkeiten beruflicher Weiterbildung.	1

* Sonstiges:
 Wir bilden selbst am eigenen Unternehmenscampus weiter.
 Wir bieten Weiterbildungskurse durch externe und interne Trainer bei uns im Haus an.
 Kooperation mit Munich Business School.

Über 60 Prozent der befragten Unternehmen bilden selbst aus. Die Hälfte gab an, das Lernen ihrer Mitarbeitenden direkt am Arbeitsplatz zu unterstützen. Insgesamt unterstützen die Unternehmen die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter/-innen eher durch finanzielle Beteiligung an den Weiterbildungskosten (durchschnittlich 28 Prozent) als durch Freistellung (durchschnittlich 15 Prozent).

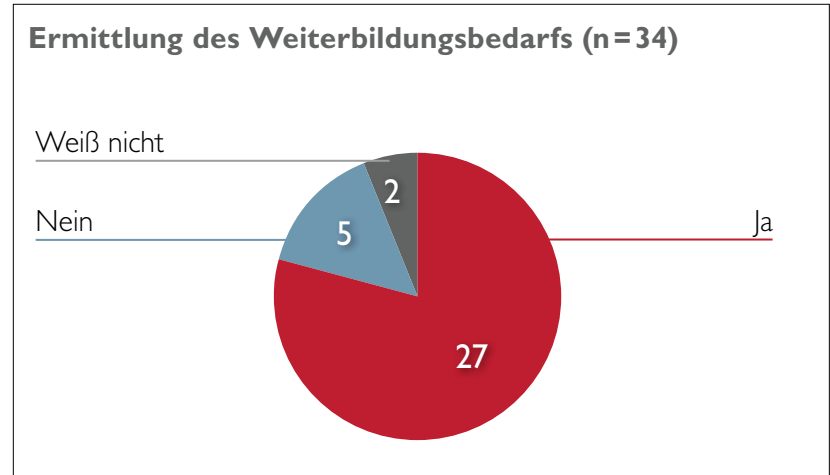
Frage 3:

Welche dieser Anlässe wirken als Auslöser für eine Weiterbildung Ihrer Beschäftigten?

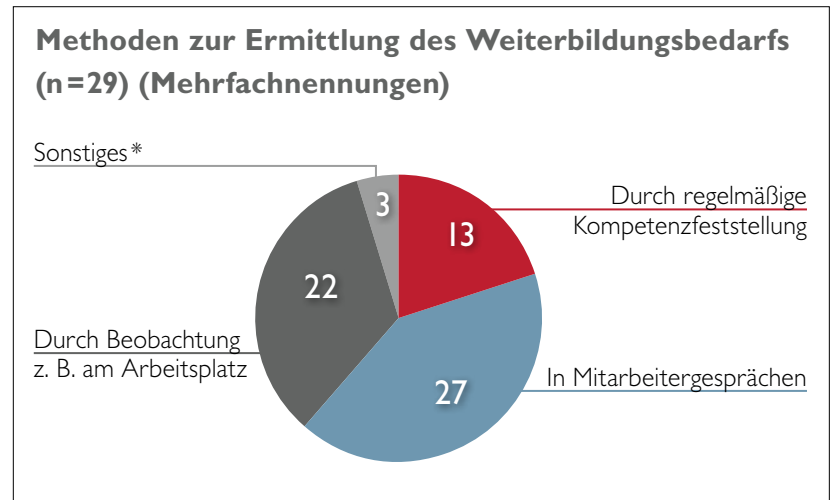


Die Förderung individueller Karrierewege wird für die deutliche Mehrheit der Anbieter als ein Anlass für eine Weiterbildung gesehen (71 Prozent). Für über die Hälfte der Teilnehmenden sind Anpassungen zum einen an technische Fortschritte und zum anderen an neue fachliche Entwicklungen Beweggründe für eine Weiterbildung.

Frage 4:
Ermitteln Sie
den Weiterbildungsbedarf
Ihrer Beschäftigten?



Frage 5:
Falls ja, wie ermitteln Sie
den Weiterbildungsbedarf
Ihrer Beschäftigten?



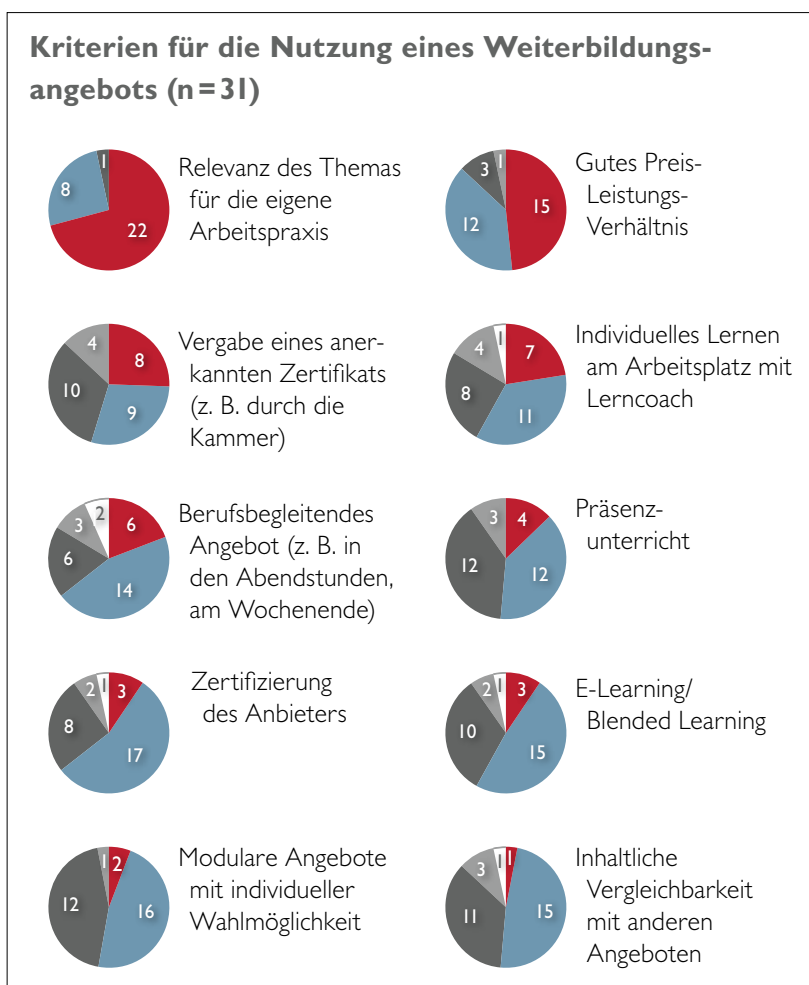
* Sonstiges:
Umfrage bei allen
Mitarbeitenden und Auszubildenden,
azubi:web,
jede/-r Mitarbeiter/-in erhält 3
Weiterbildungsmaßnahmen pro Jahr

Von den 29 der 34 befragten Unternehmen, die den Weiterbildungsbedarf ihrer Beschäftigten ermitteln (oder sich unsicher waren) gaben 93 Prozent an, dieses durch Mitarbeitergespräche durchzuführen. 76 Prozent führen Beobachtungen, z. B. am Arbeitsplatz durch und 45 Prozent ermittelt den Bedarf durch regelmäßige Kompetenzfeststellungen.

2.2 Kriterien von Weiterbildung

Frage 6:

Wie wichtig sind Ihnen folgende Kriterien bei der Nutzung eines Weiterbildungsangebots?

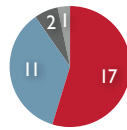
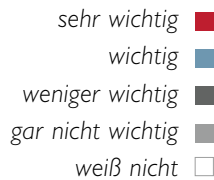


Diese Frage wurde von 31 der 34 teilnehmenden Unternehmen beantwortet. Dabei sind sich alle einig: Sehr wichtig ist ihnen die Relevanz des Themas für die eigene Arbeitspraxis (71 Prozent) sowie ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (48 Prozent). Ebenfalls im Vordergrund bei der Entscheidung für die Nutzung eines Weiterbildungsangebots stehen berufsbegleitende Angebote sowie die Zertifizierung des Anbieters.

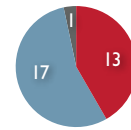
Frage 7:

Welche Art der Wissensvermittlung finden Sie für Ihr Unternehmen bedeutsam?

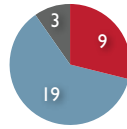
Bedeutsame Arten der Wissensvermittlung für Ihr Unternehmen (n=31)



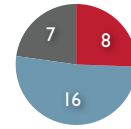
Lernen im Arbeitsprozess/ am Arbeitsplatz



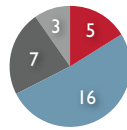
Betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen



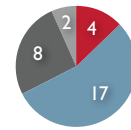
Überbetrieblicher Erfahrungsaustausch



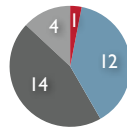
Externe Weiterbildung durch Bildungsdienstleister (Seminare, Fortbildungen)



Lernen in Projekten und Gruppen



Lernen durch interne Lerncoaches, Mentoren, Berater



Teilnahme an Tagungen/ Konferenzen

Von großer Bedeutung bei der Wissensvermittlung im Unternehmen sind das Lernen im Arbeitsprozess bzw. am Arbeitsplatz sowie betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen. Dieses Ergebnis spiegelte sich bereits in den Antworten der Frage 2 „Welche Entwicklungsmöglichkeiten bieten Sie Ihren Beschäftigten?“ wider. Tagungen und Konferenzen sind für die Hotel- und Gastronomiebranche laut dieser Umfrage für die Wissensvermittlung am wenigsten relevant.

Frage 8: Hilfen zur Weiterbildung

Welche der folgenden Hilfen zur Weiterbildung Ihrer Beschäftigten haben Sie in den letzten 3 Jahren genutzt?

(Mehrfachnennungen) Anzahl (n=31)

* Sonstiges:
Gemax & Genesis,
externe Coaches,
interne Schulungsangebote
von Hotelketten,
TÜV Nord

Keine	17
Kursportale und Kursdatenbanken, z. B. WISY, Kursnet	7
Öffentliche Fördermöglichkeit, z. B. Weiterbildungsbonus, Programm WeGebAU (Weiterbildung Geringqualifizierter und beschäftigter älterer Arbeitnehmer/-innen in Unternehmen)	3
Beratungs- und Informationsangebot, z. B. durch die Arbeitsagentur, durch Weiterbildung Hamburg Service und Beratung gGmbH (W.H.S.B.), durch Bildungsdienstleister	3
Sonstiges*	3
Weiß nicht	1

Über 50 Prozent der beteiligten Unternehmen gaben an, in den letzten 3 Jahren keine Hilfen für die Weiterbildungen ihrer Beschäftigten genutzt zu haben. Knapp 23 Prozent informierten sich über Kursportale und -datenbanken wie WISY oder Kursnet.

2.3 Weiterbildungsbedarf der Führungskräfte

Frage 9:	Freistellung von Führungskräften	Anzahl (n=27)
Wie viel Prozent der Führungskräfte in Ihrem Unternehmen wurden im Jahr 2016 ungefähr für betriebliche Weiterbildungen freigestellt?	0 Prozent	6
	1 bis 25 Prozent	11
	26 bis 50 Prozent	3
	51 bis 75 Prozent	2
	76 bis 100 Prozent	2
	Weiß nicht	3

Diese Frage wurde von 27 der 34 beteiligten Unternehmen beantwortet. Von diesen gaben 41 Prozent an, 1 bis 25 Prozent ihrer Führungskräfte im Jahr 2016 für betriebliche Weiterbildungen freigestellt zu haben. 22 Prozent stellten gar keine Führungskräfte frei und nur 2 der beteiligten Unternehmen gaben an, 76 bis 100 Prozent für eine Weiterbildung von der Arbeit entbunden zu haben.

Frage 10:	Durchschnittliche Dauer betrieblicher Weiterbildung für Führungskräfte	Anzahl (n=25)
Wie lange hat eine betriebliche Weiterbildung für Führungskräfte im Jahr 2016 durchschnittlich gedauert?	1 bis 2 Tage	11
	Mehr als 2 Tage bis 5 Tage	5
	Mehr als 5 Tage bis 2 Wochen	3
	Mehr als 2 Wochen bis 4 Wochen	0
	Mehr als 4 Wochen bis 2 Monate	0
	Mehr als 2 Monate bis 4 Monate	0
	Mehr als 4 Monate	1
	Weiß nicht	4
	Es gab keine Weiterbildungen für Führungskräfte	1

Insgesamt zeigt sich, dass die Mehrheit der Führungskräfte maximal 1 bis 2 Tage für eine Weiterbildung in Anspruch nahm. Am zweithäufigsten wurden mehr als 2 Tage bis maximal 5 Tage als Dauer für eine Weiterbildung der Führungskräfte angegeben.

Frage II:	Themenbereiche (Mehrfachnennungen)	Anzahl (n=20)
Für welche fachlichen Themen sehen Sie in absehbarer Zukunft einen Weiterbildungsbedarf für Ihre Führungskräfte?	Personalentwicklung: Personalführung (10 x), Personalentwicklung, Zielvereinbarung, Recruiting, Personalplanung, Umgang mit Mitarbeitern/-innen und Auszubildenden, Führen von Mitarbeitergesprächen, Mitarbeitermotivation (6 x),	22
	Kommunikation und Sozialkompetenz: Kommunikation (2 x), Vertrieb(2 x), Sozialkompetenz, Rhetorik, Empathie und Durchsetzungsvermögen, Moderation von Arbeitsgruppen, Beschwerdemanagement (2 x), Kritikfähigkeit, Selbstreflexion, Stressmanagement	13
	Management: Projektmanagement, Zeitmanagement (4 x), Change Management, wirtschaftliches Arbeiten, Projektplanung	8
	IT-Themen: Digitalisierung (4 x), IT-Weiterbildung, Online-Marketing/Social Media (2 x), DATEV	8
	Sonstiges: Arbeitssicherheit (2 x), AEVO, fachliche Weiterbildung	4

Von den 20 Unternehmen, die sich an der Beantwortung dieser Frage beteiligt haben, waren die meisten Nennungen im Bereich Kommunikation und Sozialkompetenz. Aber auch der Personalführungsbereich wurde häufig genannt.

Frage 12: Überfachliche Themen

Für welche überfachlichen Themen sehen Sie in absehbarer Zukunft einen Weiterbildungsbedarf für Ihre Führungskräfte?	(Mehrfachnennungen)	Anzahl (n=26)
	Kommunikation	20
	Gesundheit am Arbeitsplatz	17
	Sicherheit/Arbeitsschutz	11
	EDV	9
	Kundenorientierung	8
	Vertrieb	7
	Fremdsprachen	6
	Verhandlungsorientierung	6
	Umweltschutz am Arbeitsplatz	6
	Deutsch als Fremdsprache	4
	Gender, Diversity	3
* Sonstiges: E-Commerce, digitale Themen, Mitarbeiterführung und -entwicklung	Sonstiges*	1
	Kein Bedarf	0

Bei dieser Frage wurden die Themen vorgegeben. Lediglich unter dem Punkt „Sonstiges“ hatten die Befragten die Möglichkeit, eigene Weiterbildungsschwerpunkte zu benennen. Auch hier wurde das Thema Kommunikation mit 77 Prozent am häufigsten genannt. 65 Prozent der Unternehmen sehen einen Bedarf für das Thema Gesundheit am Arbeitsplatz und 42 Prozent für den Bereich der Sicherheit bzw. Arbeitsschutz.

2.4 Weiterbildungsbedarf der Fachkräfte

Frage I3:	Freistellung von Fachkräften	Anzahl (n=22)
Wie viel Prozent der Fachkräfte in Ihrem Unternehmen wurden im Jahr 2016 ungefähr für betriebliche Weiterbildungen freigestellt?	0 Prozent	1
	1 bis 25 Prozent	12
	26 bis 50 Prozent	3
	51 bis 75 Prozent	2
	76 bis 100 Prozent	2
	Weiß nicht	2

Die Mehrheit der teilgenommenen Unternehmen gab an, 1 bis 25 Prozent ihrer Fachkräfte im Jahr 2016 freigestellt zu haben. Alle anderen Antwortmöglichkeiten liegen bei ca. 10 Prozent.

Frage I4:	Durchschnittliche Dauer betrieblicher Weiterbildung für Fachkräfte	Anzahl (n=22)
Wie lange hat eine betriebliche Weiterbildung für Fachkräfte im Jahr 2016 durchschnittlich gedauert?	1 bis 2 Tage	11
	Mehr als 2 Tage bis 5 Tage	5
	Mehr als 5 Tage bis 2 Wochen	4
	Mehr als 2 Wochen bis 4 Wochen	0
	Mehr als 4 Wochen bis 2 Monate	0
	Mehr als 2 Monate bis 4 Monate	0
	Mehr als 4 Monate	0
	Weiß nicht	2
	Es gab keine Weiterbildungen für Fachkräfte	0

Ähnlich wie bei den Führungskräften wurde auch bei dieser Frage angegeben, dass die Mehrheit der Fachkräfte an einer 1- bis 2-tägigen Weiterbildung teilgenommen hat. Am zweithäufigsten wurden Weiterbildungen mit einer Dauer von 2 bis 5 Tagen besucht.

Frage 15:	Themenbereiche (Mehrfachnennungen)	Anzahl (n=14)
Für welche fachlichen Themen sehen Sie in absehbarer Zukunft einen Weiterbildungsbedarf für Ihre Fachkräfte?	Kommunikation und Sozialkompetenz:	
	Kommunikation (3 x), persönlicher Umgang, Sprachkenntnisse, Beschwerdemanagement (3 x), Diversity, Selbstreflexion, Setzen von Prioritäten, berufsspezifisches Englisch, Eigenmotivation	13
	Sonstiges:	
	Warenkunde, AEVO, Nachschulungen zur Einhaltung der Vorschriften, PR, Knigge, fachliche Weiterentwicklung	6
	Umgang mit Kunden/-innen:	
	Gastorientierung/Freundlichkeit, Vertrieb/Verkaufstechniken (3 x)	4
	Personalentwicklung:	
Mitarbeitermotivation (2 x), Mitarbeitercoaching/-entwicklung, Grundschulung bei Neueinstellungn	4	
Fachliche IT-Themen:		
Digitalisierung, digitale Veränderungen, Social Media, IT	4	
Management:		
Zeitmanagement, Change Management	2	

Insgesamt beteiligten sich 14 Vertreter/-innen der Hotel- und Gastronomiebranche mit 33 frei formulierten Themenvorschlägen an der Beantwortung dieser Frage. Beim Clustern der Antworten wird deutlich, dass insbesondere ein Bedarf im Bereich der Kommunikation und Sozialkompetenz besteht.

Frage 16: Überfachliche Themen

Für welche überfachlichen Themen sehen Sie in absehbarer Zukunft einen Weiterbildungsbedarf für Ihre Fachkräfte?

(Mehrfachnennungen)	Anzahl (n=21)
Kommunikation	17
Kundenorientierung	13
Sicherheit/Arbeitsschutz	11
Fremdsprachen	9
Gesundheit am Arbeitsplatz	9
Deutsch als Fremdsprache	9
EDV	5
Umweltschutz am Arbeitsplatz	5
Vertrieb	4
Verhandlungsorientierung	3
Gender, Diversity	2
Kein Bedarf	0
Sonstiges	0

Bei dieser Frage konnten die Teilnehmenden aus einer Reihe von vorgegebenen Antwortmöglichkeiten auswählen sowie unter dem Punkt „Sonstiges“ eigene Vorschläge angeben. Hier zeigen sich Parallelen zu den Bedarfen von Führungskräften, denn eine Mehrheit gab an, dass Fachkräfte vor allen Dingen im Bereich der Kommunikation eine Weiterbildung benötigen. Ebenfalls wird ein Bedarf für die Themen Kundenorientierung, Sicherheit und Arbeitsschutz sowie Fremdsprachen gesehen.

2.5 Weiterbildungsbedarf der An- und Ungelernten

Frage 17: Freistellung von An- und Ungelernten **Anzahl (n=22)**

Wie viel Prozent der An- und Ungelernten in Ihrem Unternehmen wurden im Jahr 2016 ungefähr für betriebliche Weiterbildungen freigestellt?

Freistellung von An- und Ungelernten	Anzahl (n=22)
0 Prozent	8
1 bis 25 Prozent	8
26 bis 50 Prozent	0
51 bis 75 Prozent	0
76 bis 100 Prozent	2
Weiß nicht	4

An diesen Zahlen zeigt sich, dass nur ungefähr die Hälfte der An- und Ungelernten im Jahr 2016 an einer Weiterbildung teilgenommen hat. 36 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, null Prozent ihrer An- und Ungelernten freigestellt zu haben, ebenfalls 36 Prozent haben nur 1 bis 25 Prozent ihrer Beschäftigten ohne Ausbildung eine Weiterbildung ermöglicht.

Frage 18: Durchschnittliche Dauer betrieblicher Weiterbildung für An- und Ungelernte **Anzahl (n=19)**

Wie lange hat eine betriebliche Weiterbildung für An- und Ungelernte im Jahr 2016 durchschnittlich gedauert?

Durchschnittliche Dauer betrieblicher Weiterbildung für An- und Ungelernte	Anzahl (n=19)
1 bis 2 Tage	7
Mehr als 2 Tage bis 5 Tage	4
Mehr als 5 Tage bis 2 Wochen	1
Mehr als 2 Wochen bis 4 Wochen	0
Mehr als 4 Wochen bis 2 Monate	0
Mehr als 2 Monate bis 4 Monate	0
Mehr als 4 Monate	0
Weiß nicht	3
Es gab keine Weiterbildungen für Fachkräfte	4

Die Antworten decken sich mit den Ergebnissen von Führungs- und Fachkräften: Wenn An- und Ungelernte für eine Weiterbildung freigestellt wurden, dann für eher kurze Weiterbildungen, die 1 bis 2 Tage oder maximal 5 Tage in Anspruch nahmen. Nur 5 Prozent gaben an, dass die Weiterbildung eine Dauer von mehr als 5 und maximal 2 Wochen betrug.

Frage 19: Themenbereiche (Mehrfachnennungen) Anzahl (n=14)

Für welche fachlichen Themen sehen Sie in absehbarer Zukunft Weiterbildungsbedarf Ihrer An- und Ungelernten?

Kommunikation und Sozialkompetenz:	
Deutsch als Fremdsprache/Sprachkenntnisse (6 x), soziale Kompetenz, Kommunikation (2 x)	9
Inhaltliche Themen:	
Handhabung Reinigungsmittel, Warenkunde für Quereinsteiger, HCCAP, Brandschutz, Knigge, Hygiene (2 x)	7
Umgang mit Kunden/-innen:	
Arbeiten mit und um den Gast, Serviceorientierung (3 x), Kundenkontakt, Umgangsformen (2 x), Kundenorientierung	8
Sonstiges:	
fachbezogene Spezialseminare, Trainings zur besseren und hohen Identifizierung mit neuem AG und Mitarbeitern, fachliche Kenntnisse (3 x), Sales, Marketing, Zeitmanagement, Hotellerie als Arbeitgeberbranche	9
Fachliche IT-Themen:	
Neue Techniken	1

Frage 20: Überfachliche Themen (Mehrfachnennungen)

Für welche überfachlichen Themen sehen Sie in absehbarer Zukunft Weiterbildungsbedarf für Ihre An- und Ungelernten

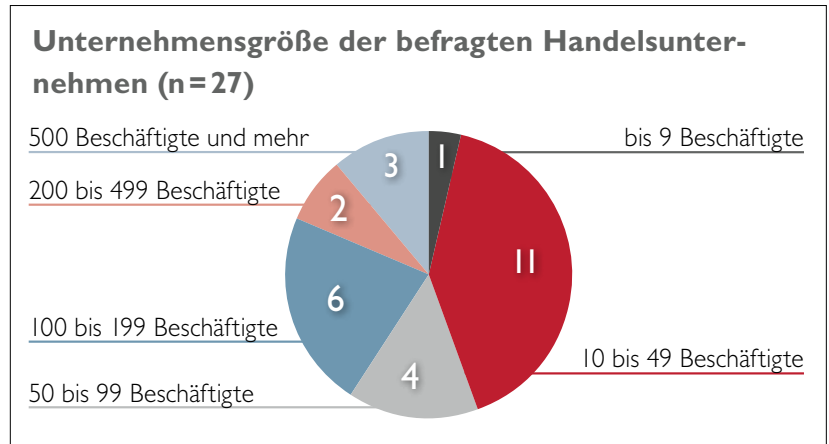
	Anzahl (n=17)
Kommunikation	12
Deutsch als Fremdsprache	12
Fremdsprachen	10
Kundenorientierung	10
Sicherheit/Arbeitsschutz	7
EDV	6
Gesundheit am Arbeitsplatz	6
Umweltschutz am Arbeitsplatz	4
Gender, Diversity	3
Verhandlungsorientierung	2
Kein Bedarf	1
Vertrieb	0
Sonstiges	0

17 Unternehmen beantworteten diese Frage. Wie bereits in der zuvor gestellten Frage (Nr. 19) wird auch in dieser ersichtlich, dass ein Weiterbildungsbedarf für die An- und Ungelernten in der Hotel- und Gastronomiebranche schwerpunktmäßig im Bereich der Kommunikation gesehen wird (71 Prozent).

2.6 Angaben zum Unternehmen

Frage 21: Es beteiligten sich insgesamt 34 Unternehmen der Hotel- und Gastronomiebranche an der Befragung.
In welcher Branche ist Ihr Unternehmen hauptsächlich tätig?

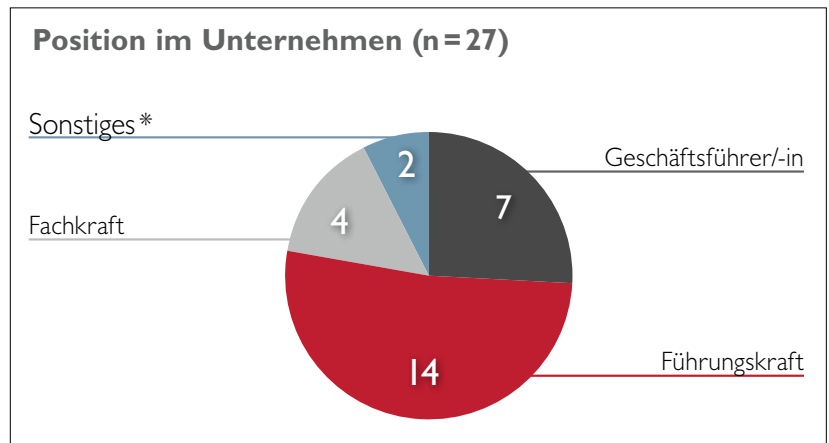
Frage 22: Wie viele Beschäftigte hat Ihr Unternehmen?



Die größte Gruppe bilden mit 41 Prozent die Unternehmen mit 10 bis 49 Beschäftigten. Die Unternehmen mit 100 bis 199 Beschäftigten sind mit 22 Prozent am zweithäufigsten vertreten, gefolgt von den Unternehmen mit 50 bis 99 Beschäftigten (15 Prozent).

Frage 23: Welche Position haben Sie im Unternehmen?

* Sonstiges:
E-Commerce, digitale Themen,
Mitarbeiterführung und
-entwicklung

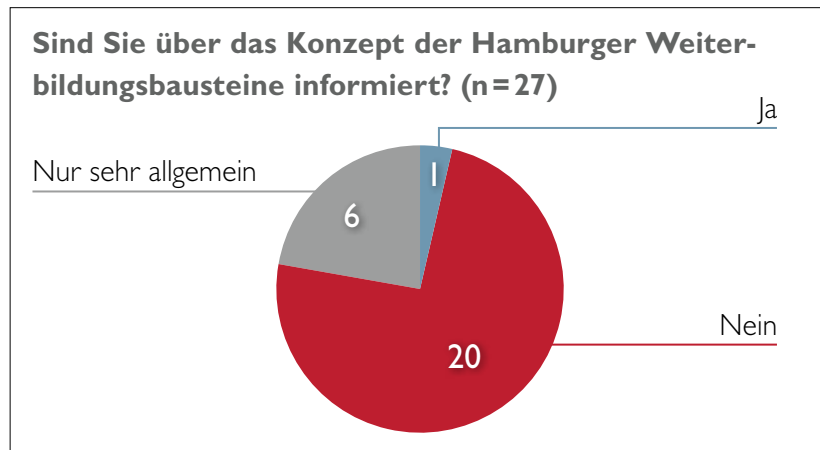


27 von 34 der Unternehmen beteiligten sich an dieser Frage. Die Befragung wurde zu 52 Prozent von Führungskräften beantwortet. 26 Prozent der Teilnehmenden gab an, Geschäftsführer/-in zu sein und 15 Prozent waren Fachkräfte. Unter Sonstiges wurde zum einen „Personalabteilung“ und zum anderen „Personalassistent“ angegeben.

2.7 Weiterbildungsbausteine: Informationslage

Frage 24:

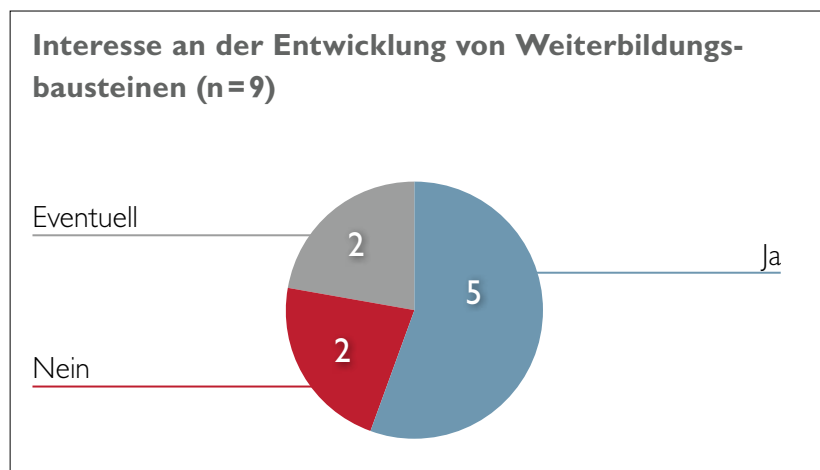
Sind Sie über das Konzept der Hamburger Weiterbildungsbausteine informiert?



74 Prozent der Unternehmen gaben an, nicht über das Konzept der Hamburger Weiterbildungsbausteine informiert zu sein. 22 Prozent haben nur sehr allgemeine Kenntnisse über das Konzept. Lediglich ein Anbieter gab an, das Konzept zu kennen.

Frage 25:

Sind Sie daran interessiert, gemeinsam mit dem Projekt „Netz3L – Hamburg bildet!“ passgenaue Weiterbildungsbausteine zu entwickeln?



An der Entwicklung von Weiterbildungsbausteinen sind über 19 Prozent der beteiligten Unternehmen der Hotel- und Gastronomiebranche interessiert bzw. 31 Prozent eventuell interessiert. 50 Prozent sind nicht interessiert.

Impressum

Herausgeber:	KWB Koordinierungsstelle Weiterbildung und Beschäftigung e. V. Haus der Wirtschaft Kapstadtring 10 22297 Hamburg Tel. 040 334241-0 Fax 040 334241-299 info@kwb.de www.kwb.de
Geschäftsführender Vorstand:	Hansjörg Lüttke
Autorenteam:	Vivien Heinicke, Elke Miersch
Lektorat:	Christine Robben
Gestaltung:	Regina Neubohn
Titelbild:	Regina Neubohn Vorlage: iStock © Rawpixel Ltd
Kontakt:	netz3L@kwb.de Tel. 040 334241-365 www.netz3L.de

Stand: Dezember 2017

netz3L
Hamburg bildet!

|KWB
Koordinierungsstelle
Weiterbildung
und Beschäftigung e.V.



www.netz3L.de

••• KWB e.V. · Haus der Wirtschaft
Kapstadtring 10 · 22297 Hamburg
Tel. 040 334241-0 · Fax 040 334241-299
info@kwb.de · www.kwb.de