

The ~~Customer~~ Journey *to the job*

Ein Blitzlicht auf die Einzelhandelsausbildung
in Südniedersachsen

Ergebnisse der SOFI-Erhebung im Frühjahr 2020 im Rahmen des
JOBSTARTER-Projektes „DiHa 4.0 – Digitalisierung im Handel“

- Langfassung der Ergebnispräsentation -

Projekt „DiHa4.0 – Digitalisierung im Handel“: Projektkontext und Förderung

- Verbundprojekt von VHS Göttingen Osterode, GWG Gesellschaft für Wirtschaftsförderung und Stadtentwicklung Göttingen und Soziologischem Forschungsinstitut Göttingen SOFI
- Projektziel ist die Unterstützung von kleinen und mittleren Unternehmen des regionalen Handels in Fragen der Ausbildung und Digitalisierung. Für nähere Informationen zum Projekt siehe www.handel-wird-digital.de/.
- Das Projekt wird im Rahmen des Ausbildungsstrukturprogramms JOBSTARTERplus vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und dem Europäischen Sozialfonds der Europäischen Union gefördert. Weitere Informationen zum Programm finden Sie unter www.jobstarter.de.



Gefördert als JOBSTARTER plus-Projekt aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und des Europäischen Sozialfonds.

Empirie im regionalen Groß- und Einzelhandel

- Begleitforschung des SOFI im Projekt DiHa 4.0: zwei Erhebungen
 - 1. Erhebung (2017/18): Stand und Probleme der Digitalisierung in Handels-KMU
 - 2. Erhebung (2020): Entwicklung der Ausbildung in regionalen Einzelhandels-KMUzu den Ergebnispräsentationen siehe auch:
<http://www.sofi-goettingen.de/de/projekte/diha-40-digitalisierung-im-handel/publikationen/>
- Empirische Basis der beiden SOFI-Erhebungen im Projekt DiHa 4.0:
 - 33 Expertengespräche in Unternehmen (i.d.R. GeschäftsführerInnen, InhaberInnen),
 - 12 Expertengespräche im Umfeld der Unternehmen (Handelsverband, IHK, Stadtmarketings, Kommunalverwaltung, Wirtschaftsförderung),
 - 3 Expertengespräche mit Berufschullehrern,
 - 3 Gruppeninterviews mit insgesamt 15 Auszubildenden aus den beiden Kernberufen des Einzelhandels (Verkäufer/Verkäuferin; Kaufmann/-frau im Einzelhandel).

Einzelhandelsausbildung in der Region – alles gut?

Ausbildung im Einzelhandel an der Spitze

- Der Einzelhandel zählt zu den ausbildungstärksten Branchen der deutschen Wirtschaft. Die Bundesagentur für Arbeit verbucht aktuell (Mai 2020) 30.000 gemeldete Ausbildungsstellen für Kaufleute im Einzelhandel und knapp 20.000 Ausbildungsstellen für Verkäuferinnen und Verkäufer.
- In den beiden Kernberufen des Einzelhandels wird jeder elfte Ausbildungsplatz in Deutschland gestellt. Damit liegt der Einzelhandel beim Angebot von Ausbildungsstellen im Branchenvergleich an der Spitze und ist für den Übergang von Jugendlichen in den Arbeitsmarkt von essentieller Bedeutung.
- Für das kommende Ausbildungsjahr 2020/2021 suchen aktuell viele Handelsunternehmen noch nach Auszubildenden. Bewerber, so der des Handelsverband, hätten aktuell gute Chancen einen Ausbildungsplatz im Einzelhandel zu bekommen.

Einzelhandelsberufe – Berufe mit Zukunft

- Auch in den Berufsschulen sieht man die Ausbildungsberufe des Einzelhandels als Ausbildungsberufe mit Zukunft

„Ich bin nicht ganz unoptimistisch. Das zeigt auch das Einkaufsverhalten, dass gerade bei höherwertigen und erklärungsbedürftigeren Waren der stationäre Handel nach wie vor eine große Rolle spielt. Und da setzt auch die Einzelhandelsausbildung an ... Ich gehe davon aus, dass tatsächlich irgendwann eine Sättigung auch des Onlinehandels einsetzen wird. Sodass man letztendlich dann über die Qualität des Einkaufserlebnisses, die Qualität der Beratung auch tatsächlich noch Umsätze generieren kann“ (Lehrer).

„Ich denke der Einzelhandel ist da ein bisschen stärker aufgestellt. Und das machen wir hier auch deutlich, dass die Leute eben dann doch nicht nur online bestellen wollen. Mittlerweile gibt's ja wieder so einen kleinen Knick, dass die Leute doch auch wieder mehr in die Beratung reingehen, die Kunden. Und das zieht schon noch. Und da ist auch noch der Bedarf momentan da. Ich denke schon und ich glaube auch noch nicht so schnell, dass das weniger wird“ (Lehrer).

Ausbildung im Einzelhandel – alles gut?

- Trotzdem gilt: Die Zahl der Auszubildenden ist rückläufig.
Die Unternehmen der Region klagen über rückläufige BewerberInnenzahlen. Aus den Berufsschulen ist von einer Zunahme von Vertragslösungen und von Problemen der Auszubildenden mit der Ausbildung zu hören.
Also: alles gut?
- Die Klagen verweisen sowohl auf Probleme im Übergang der Jugendlichen von der Allgemeinbildenden Schule in die Ausbildung:
 - Warum wählen Jugendliche eine Ausbildung im Einzelhandel?
 - Nach welchen Kriterien rekrutieren die Betriebe neue Auszubildende?

als auch auf die Ausbildungssituation der Jugendlichen:

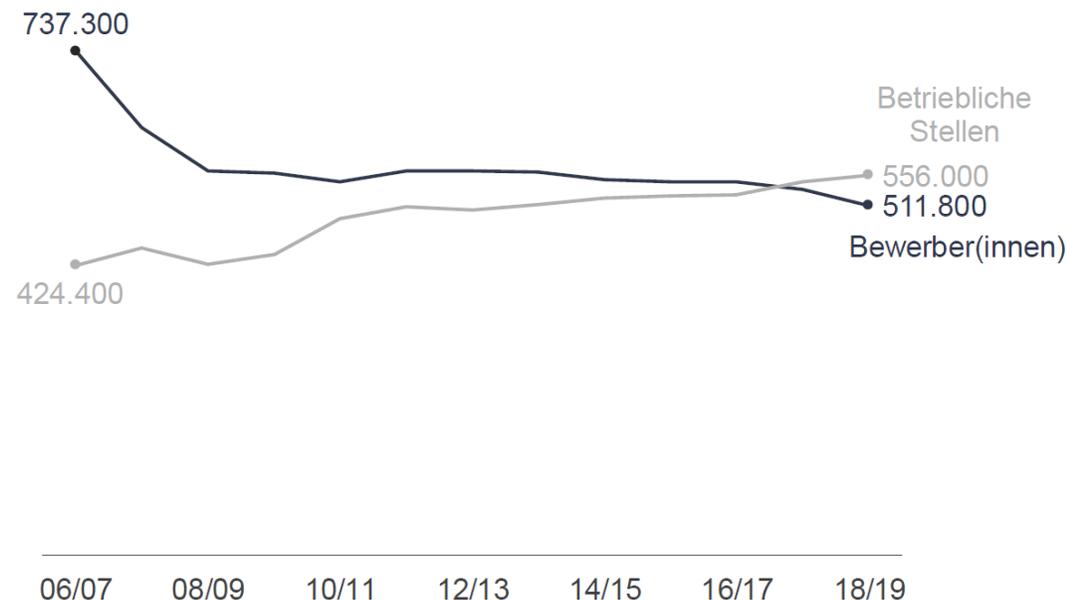
 - Wie zufrieden sind die Jugendlichen mit ihrer Ausbildungswahl?
 - Welche Probleme zeigen sich in der Ausbildung?

Ein Blitzlicht auf die Ausbildung im Einzelhandel der Region

- Die Projekterhebungen zur Ausbildung in der Region sind aus einer Reihe von Gründen nicht verallgemeinerbar:
 - Gruppeninterviews mit einer begrenzten Anzahl von Auszubildenden
 - die Erhebungen erfolgten in nur zwei Schulen, die Vorauswahl der Azubis erfolgte durch die Schulen
 - Unterschiede zwischen den Ausbildungsjahrgängen konnten nicht berücksichtigt werden
 - Eine ausreichende Berücksichtigung der Heterogenität der Ausbildungsbetriebe (Branche, Größe, Standort, Konzerneinbindung etc.) ist nicht gegeben
- Aber: Die Erhebungen sind eine Momentaufnahme – ein Blitzlicht – zur Einzelhandelsausbildung in der Region. Sie geben Hinweise auf Entwicklungen und Anhaltspunkte zu möglichen Problemen.

Der Ausbildungsmarkt in Deutschland und in der Region

Der deutsche Ausbildungsmarkt entwickelt sich zum Bewerbermarkt



Quelle: Bundesagentur für Arbeit 2019

- Duale Ausbildung durch Scherenentwicklung gekennzeichnet: Zahl der Ausbildungsstellen übersteigt inzwischen Zahl der gemeldeten BewerberInnen
- Trotzdem: Kaufmann/-frau im Einzelhandel und Verkäufer/-in gehören zu den Top-5 der am meisten nachgefragten Ausbildungsberufe

Neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse*

(Vergleich Deutschland und Kammerbezirk Hannover**)

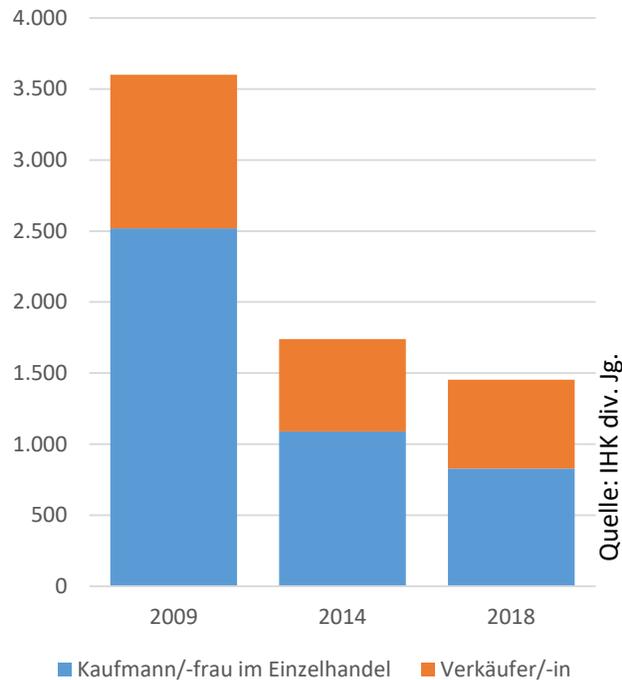
Kaufmann/-frau im Einzelhandel		2014	2018	2019	Entwicklung 2014-2018
Deutschland	neue Auszubildende	26.676	23.742	k.A.	-11,0 %
	davon weiblich	14.346	11.892	k.A.	-17,1 %
Kammerbezirk	neue Auszubildende	1.090	829	769	-23,9 %
	davon weiblich	572	408	364	-28,7 %
Verkäufer/-in		2014	2018	2019	Entwicklung 2014-2018
Deutschland	neue Auszubildende	25.317	22.947	k.A.	-9,4 %
	davon weiblich	14.859	11.823	k.A.	-20,4 %
Kammerbezirk	neue Auszubildende	649	624	602	-3,9 %
	davon weiblich	361	325	279	-10,0 %

* Neu abgeschlossene Ausbildungsverhältnisse zum 31.12. des Jahres; ** für die Region zuständiger Kammerbezirk

Quellen: BIBB 2019, IHK 2014, 2018, 2019

Einzelhandelsausbildung im Kammerbezirk rückläufig

Neu abgeschlossene
Ausbildungsverhältnisse im
Einzelhandel (31.12. des Jahres)



- Im Kammerbezirk Hannover: seit 2009 deutlicher Ausbildungsrückgang im Einzelhandel
- Entwicklung seit 2014:
 - insbesondere regionale Ausbildung von Kaufleuten im Einzelhandel rückläufig:
bundesweit: -11% Kammerbezirk: -24%
 - Verschiebung hin zur VerkäuferInnen-Ausbildung:
bundesweit: -9% Kammerbezirk: -4%
 - Zahl der weiblichen Auszubildenden rückläufig
(regionaler Rückgang bei Kauffrauen im Bundestrend,
regionaler Rückgang bei Verkäuferinnen niedriger)

Regionaler Ausbildungsmarkt aus Sicht der Betriebe angespannt

- Einzelhandel einer der stärksten Bereiche des dualen Ausbildungssystems
- Ausbildungsmarkt aus Sicht der Betriebe angespannt:
Die befragten Einzelhandelsunternehmen berichten über teils große Probleme, ihre Ausbildungsstellen zu besetzen, die Auswahl an Ausbildungsbewerbern ist deutlich zurückgegangen.
- Einzelhandel verliert gegenüber anderen Ausbildungsbereichen zunehmend an Attraktivität

„Die Bereitschaft, im Handel eine Ausbildung zu beginnen, die nimmt tendenziell aus Wahrnehmung der Betriebe ab. Das heißt, es ist zwar noch einer der Top-Ten-Ausbildungsberufe, aber die Zahl der Bewerbungen ist in letzter Zeit deutlich rückläufig und zwar auch branchenübergreifend“ (Lehrer).

„Wo ich früher eben 20 Bewerbungen hatte, sage ich jetzt mal, im Einzelhandel, da habe ich heute vielleicht noch zwei und davon ist, wenn ich Glück habe, noch eine brauchbar. Also es ist wirklich sehr schwierig“ (Experte Unternehmensumfeld).

Ausbildungsangebote im Einzelhandel unterschiedlich attraktiv (1)

- **Lebensmitteleinzelhandel:** trotz vieler Ausbildungsverträge nicht besonders beliebt, Sortiment für Jugendliche in der Regel wenig reizvoll, besonders stark durch wenig attraktive Tätigkeiten wie Kassieren oder Regal-einräumen geprägt

„Der Lebensmittelbereich merkt es besonders deutlich. Der ist für Jugendliche aufgrund seiner Sortimentsstruktur nicht so interessant, obwohl tatsächlich noch sehr viele Ausbildungsverträge in dem Bereich geschlossen werden. Aber es ist nicht die primäre Wahl der Jugendlichen“ (Lehrer).

„Und dann hatte ich auch einen Monat Praktikum in einem Supermarkt. Wo ich schon wusste, okay, Einzelhandel liegt mir schon doch. Nur halt eben, mir war wichtig, dass ich nicht im Bereich Lebensmittel bleibe, den ganzen Tag nur Regale einräume und an der Kasse sitze“ (Auszubildende Fachmarkt).

Ausbildungsangebote im Einzelhandel unterschiedlich attraktiv (2)

- **kleinere, nicht-filialisierte Unternehmen** bieten oftmals keine den großen Konzernen vergleichbaren Ausbildungs-, Arbeits- und Einkommensbedingungen sowie Karriereoptionen

„Ja, auch wegen der Bezahlung. Hab ich natürlich auch drauf geachtet. Wer bezahlt wie viel? Gerade als Verkäufer, wo man dann eigentlich nicht so viel bekommt wie als Einzelhandelskauffrau“ (Auszubildende in einer Fachmarktkette).

„Ja, also die Arbeitszeiten und generell auch die Bezahlung war viel schlechter als da, wo ich jetzt bin. Und ich habe jetzt auch viel mehr Möglichkeiten, mich fortzubilden. Ich habe jetzt fast jeden Monat zwei Schulungen, wo ich wirklich richtig was lerne. Und das hätte ich da halt nicht gehabt. Das hätte ich mir da alles erarbeiten müssen ... Und so habe ich halt viel mehr Möglichkeiten“ (Auszubildende, Filialist im Fachhandel)

Übergang in die Ausbildung – die Ausbildungsentscheidung

Ausbildungsmarkt aus Sicht der Jugendlichen (1)

- Früher stand der Bewerbungsprozess für ein etappenweises sich Arrangieren mit dem Ausbildungsmarkt. Die Jugendlichen wurden mit dem Ausbildungsangebot und den Selektionskriterien der Betriebe konfrontiert und mussten ihre Berufswünsche einer Realitätsprüfung und –anpassung unterziehen (siehe etwa Heinz 1995).
- Heute hat der Prozess der Ausbildungssuche sichtbar an Bedeutung für die berufliche Sozialisation eingebüßt. Die Jugendlichen haben weitaus weniger Probleme, eine Ausbildungsstelle zu finden.
- Die Interviews mit Auszubildenden zeigen: Wenige Bewerbungen reichen, um eine Ausbildungsstelle zu finden:
 - Der Großteil der interviewten Jugendlichen hat nur zwei bis vier Bewerbungen verfasst, in zwei Fällen wurde keine Bewerbung geschrieben.
 - Oftmals prägen Zufälle den Weg in die Einzelhandelsausbildung

Ausbildungsmarkt aus Sicht der Jugendlichen (2)

- Zumindest in Teilen scheinbar gestiegene Kurzfristigkeit und abnehmende Verbindlichkeit der Ausbildungsentscheidung

„Früher hat man sich im August des Vorjahres langsam Gedanken gemacht. Bewerbungen wurden losgeschickt, im Dezember, Januar waren Eignungstests, spätestens im April dann die weiteren Auswahlverfahren. Heute ist es so, dass wenn Zusagen vergeben werden, die zukünftigen Auszubildenden zusagen und dann eine Woche vorher absagen oder gar nicht absagen und das dann noch nachliefern. Das heißt, ich glaube, die Unternehmen würden mehr einstellen. Aber die Fluktuation, das Hin und Her, die Entscheidungsfreudigkeit der Klientele nimmt zu, sodass da dann auch von der Planung her die ganze Sache schwieriger wird“ (Lehrer).

Mangelnde Berufsorientierung (1)

- Die befragten Lehrer beschreiben die Berufsorientierung der meisten Jugendlichen als mangelhaft.
- Auch ein Teil der Unternehmen berichtet von solchen Erfahrungen, die hier zudem mit der für die Unternehmen schlechten Bewerberlage zusammenspielen.

„Und man kriegt die ein oder andere Bewerbung. Interessanterweise ist relativ schnell Ruhe, wenn wir uns erlauben, zwei, drei Rückfragen zu stellen. So nach dem Motto ‚Warum hast du dich denn jetzt besonders für diese Ausbildung und für uns interessiert? Was erwartest du dir denn davon?‘ Auf diese Fragen antwortet nur jeder dritte Bewerber ... Ich sag mir auch die ganze Zeit, das ist nichts Böses, was ich da mache ... Aber sodass es nur eine Handvoll an Bewerbungsgesprächen pro Jahr gibt. Wobei ich aber, offen gesagt, auch nicht jeden Typen von der Schule haben will, dem ich mehr oder weniger noch das Prozentrechnen und die einfachsten Textaufgaben beibringen muss“ (Händler Unternehmen 33).

Mangelnde Berufsorientierung (2)

Auch die Ausbildungsübergänge der befragten Jugendlichen legen eine geringe Berufsorientierung beim Verlassen der Allgemeinbildenden Schule nahe:

- Nur ein Jugendlicher ist nach der Allgemeinbildenden Schule direkt in die Einzelhandelsausbildung übergegangen.
- Im Regelfall liegt zwischen Schulabgang und Ausbildung eine längere Übergangsphase. Je etwa ein Drittel
 - besucht wegen der Schulpflicht nach Abgang von der Allgemeinbildenden Schule eine berufliche Schule (Höhere Handelsschule, Berufseinstiegsklasse),
 - beginnt eine andere Ausbildung (Ausbildung, Studium) und bricht diese dann ab oder
 - macht ein Freiwilligenjahr (Freiwilliges Soziales Jahr o.ä.) oder jobbt.

Mangelnde Berufsorientierung (3)

„Bei mir war es eigentlich eher spontan. Ich habe ein freiwilliges Jahr gemacht, da hatte ich viel Zeit zum Überlegen“ (Auszubildender Fachmarkt).

„Eigentlich wollte ich keine Ausbildung machen. Ich hab meine Fachhochschulreife erworben und mich dann für feste Jobs beworben. Und dann ist mir gesagt worden: ‚Wir können dich hier nicht einfach positionieren, weil du gar kein Wissen hast. Deswegen würden wir dir eine Ausbildung anbieten.‘ Da hab ich dann halt zugestimmt“ (Auszubildende in einem inhabergeführten Fachgeschäft).

„Ich wusste eigentlich gar, nicht was ich machen werde. War auch alles kurz vor knapp mit den Bewerbungen. Ich hab mich auch bei mehreren Arbeitgebern beworben. Aber das hier war quasi das, wofür ich mich am meisten interessiert habe mit Parfüms und Makeup und so“ (Auszubildende Filialist Fachhandel).

„Ich wusste noch nicht so wirklich, was ich jetzt machen will. Und habe dann entschieden, ich mache noch mal ein Jahr Schule. Hätte ich eh machen müssen, da ich nun mal meine Schulpflicht noch nicht beendet hatte. Hab dann gemerkt, ich hab dieses wirtschaftliche Interesse ... Habe dann gesagt 'Okay, jetzt hast du deine Schulpflicht beendet, jetzt jobbst du ein Jahr.' Und habe dann mit diesem Kellnerjob angefangen. Da hab ich halt gemerkt, das mit den Kunden macht mir sehr viel Spaß“ (Auszubildende Filialist Fachhandel).

Ausbildungsentscheidung: oft Rückgriff auf Bekanntes ...

- Mindestens die Hälfte der befragten Jugendlichen hat vor der Entscheidung für eine Einzelhandelsausbildung probegearbeitet bzw. ein Praktikum gemacht, hatte EH-Vorerfahrung durch Jobs oder kannte die Arbeit im Einzelhandel über Verwandte / Bekannte
- Ein Drittel der Jugendlichen gibt an, durch familiäre Bezüge auf einen Handelsberuf gekommen zu sein

„Die meisten Mitglieder meiner Familie sind in irgendeiner Weise Kaufmänner und Kauffrauen und ... dann (nach einer abgebrochenen Ausbildung) dachte ich mir, ich mache einfach das, was die Familie macht“ (Auszubildender).

„Ich mache eine Ausbildung als Einzelhandelskaufmann, weil meine Schwester vorher auch eine Ausbildung zur Kauffrau im Einzelhandel gemacht hat“ (Auszubildender).

„Bei ein paar merkt man das schon. Gerade wenn die Verbindung oder so haben, über Eltern oder Verwandte. Dann kennen die es schon gerade von der betrieblichen Praxis her“ (Lehrer).

... oft aber auch Zufall

- Bei einem weiteren Drittel trugen Zufälle dazu bei, eine Einzelhandelsausbildung zu beginnen.

„Bei mir war es tatsächlich so ein kleines bisschen Notaushef, um erstmal was zu haben. Stellte sich raus, dass ich tatsächlich ganz gut darin bin, Sachen zu verkaufen. Und dass ich es auch ziemlich gerne mache. Deswegen, und, ja, also ich geh lieber arbeiten als in die Schule. Weil das ganz schön theoretisch ist“ (Auszubildende).

„Bei mir war es so, ich bin auch spontan über eine Bekannte rangekommen. Die hatte gefragt, ob ich noch was suche. Weil XXX (Discounter) zu dem Zeitpunkt auch gesucht hat. Und dann hab ich gesagt ‚Ja, warum nicht?‘“ (Auszubildender Lebensmitteldiscounter)

Ausbildungsentscheidung: die Region nicht verlassen

- Ein wichtiger Faktor bei Ausbildungsentscheidung und Ausbildungsplatzsuche ist die begrenzte Mobilität der Jugendlichen.

„Ich denke, die sind einfach von ihrem Umfeld her so, dass die noch hier sind und bleiben wollen, und dann ist eine Einzelhandelsausbildung einfach das Einfachste“ (Lehrer).

„Ich hatte nicht vor umzuziehen, dementsprechend war das für mich ein sehr hoher Punkt“ (Auszubildende).

„Ja, ich wohnte bei meinem Betrieb in der Nähe. Deswegen hat sich das ergeben“ (Auszubildende).

„Wie ich die Ausbildung angefangen habe, kam für mich der Führerschein noch nicht in Frage. Und da war das halt direkt in der Nähe, ich konnte zu Fuß hin“ (Auszubildender).

- Im Landkreis schützt die begrenzte Mobilität den regionalen Ausbildungsmarkt ein wenig.

„Das ist ja grad der Punkt, warum wir auch erstmal noch keine großen Sorgen haben: da sind die hier erstmal noch immobil ... Aber wenn die älter als 18 werden, dann sind die schon auch mobiler. Zumindest so Richtung Göttingen“ (Lehrer).

Ausbildung als institutionalisierter Übergang

- Trotz der mangelnden Berufsorientierung stellt eine duale Berufsausbildung für die Jugendlichen nach wie vor einen wichtigen institutionalisierten Übergang aus dem Allgemeinbildungssystem in den Arbeitsmarkt dar.

„Ich wollte auch erstmal sicher gehen, dass ich eine Ausbildung habe. Weil das heute schon ziemlich wichtig ist und auch drauf geguckt wird“ (Auszubildender).

„Bei mir ist es so, dass ich eigentlich erst mal sowas Handfestes dann haben will nach dem Fachabi. Erstmal 'ne Ausbildung und dann mal so schauen, was ich dann mache“ (Auszubildender).

„Mir ging es halt prinzipiell darum, dass ich erstmal was in der Tasche habe an Ausbildung oder Abschluss. Mein Abschluss war nicht der Beste. Und einfach dort die Chance ihn zu verbessern und nebenbei noch Geld zu verdienen“ (Auszubildender Lebensmitteldiscounter).

Eine Ausbildung bedeutet Sicherheit und Flexibilität

- Die Interviews zeigen: Mit einer Entscheidung für eine Ausbildung orientieren sich die Jugendlichen auf ein für sie sicheres Terrain. Dies gilt auch gegenüber anderen Ausbildungswegen.

„Also eigentlich habe ich schon überlegt, ob ich studiere. Ich habe mein Fachabi. Ich hab mich auch umgeguckt, aber bei Uni ... also weiß ich auch von meinen Schwestern, die haben ja auch studiert, dass man da auch falsche Entscheidungen treffen, dass man dann ein Jahr umsonst studiert. Und da wollte ich halt nicht, falls es mit dem Studium nicht klappt so ohne Job, ohne Ausbildung dastehen. Deswegen habe ich mich entschieden erstmal eine Ausbildung zu machen“ (Auszubildende).

- Unabhängig von ihren Übernahmechancen verbinden sie mit der Ausbildung das Gefühl von Sicherheit: sie eröffnet Arbeitsmarktzugänge, bringt Flexibilität.

„Und das ist halt ein Beruf, den man quasi überall ausüben kann. In jeglichen Städten. In der Branche findet man halt relativ schnell einen neuen Job, sage ich mal. Einfach die Flexibilität, weil ich nicht weiß, wo es mich noch hin verschlägt, ob in eine Großstadt oder sonst irgendwas. Und da kann man dann halt flexibel gucken, was einem gefällt“ (Auszubildender).

Faktoren der Berufswahl

- Unter Auszubildenden gibt es allgemein klare Gründe der Berufswahl:

Warum Berufe nicht gewählt werden	Warum Berufe gewählt werden
Immer das Gleiche machen (50%)	Gute Arbeitsmarktchancen (70%)
Konfrontation mit Krankheiten (48%)	Karriere machen (56%)
Viel Lärm (39%)	Mit Menschen arbeiten (55%)
Viele Überstunden (37%)	Ideen einbringen (52%)
Schichtdienst (30%)	Viel Freizeit (47%)

Quelle: BIBB (2019): Datenreport zum
Berufsbildungsbericht 2019, S. 238, 242

- Die von den befragten Auszubildenden genannten Entscheidungsgründe für eine Einzelhandelsausbildung entsprechen dem allgemeinen Trend.

Entscheidung für den Einzelhandel (1): „etwas mit Menschen“

Auf die Frage, warum sie sich nun für eine Ausbildung im Einzelhandel entschieden haben, heben die befragten Jugendlichen insbesondere zwei miteinander zusammenhängende Punkte hervor:

- Zum einen wollten sie einen Beruf, der „etwas mit Menschen zu tun hat“.

„Ich habe auch nach einem Job gesucht, wo ich viel mit Menschen zu tun habe ... Mit Menschen ist ja nicht immer gleich mit Menschen. Ich war jetzt nicht auf der Suche nach Altenpfleger oder Kindergärtner, sondern schon Handel mit Menschen“ (Auszubildender).

„Und habe dann halt auch gemerkt, weil ich zwischenzeitlich als Kellnerin gearbeitet habe, habe ich halt festgestellt, dass mir der Kontakt zu Kunden dann doch sehr wichtig ist“ (Auszubildende).

„Für mich wäre es halt nichts, den ganzen Tag nur alleine im Büro zu sitzen und für mich zu arbeiten, sondern lieber den Umgang mit Menschen“ (Auszubildende).

Entscheidung für den Einzelhandel (2): Beraten wollen

- Zum anderen ist ihnen neben der Abwechslung durch die Kundenkontakte gerade auch die Kundenberatung wichtig, für die sie mit ihrer (in der Ausbildung zu entwickelnden) Expertise gefragt sind:

„Ich hatte mich in verschiedenen Branchen beworben. Ich hatte auch Lebensmittelgeschäfte und Kleidungsgeschäfte mit drin, habe mich aber letztendlich für die Parfümerie entschieden, weil bei uns im Laden, das ist halt wirklich so, wir haben viel mehr dieses Beratungsgespräch. Also nicht Selbstbedienung, es ist eher eine Mischung aus Vorwahl und halt wirklich Beratungsgeschäft“ (Auszubildende Fachgeschäft).

Deutlich wird dies auch dort, wo (in zwei Fällen) diese Erwartung enttäuscht wird:

„Und am Anfang hab‘ ich halt auch sehr viel mir erhofft, mit Menschen zu reden auch und Unterhaltungen zu führen. Und letzten Endes wurde ich da so ein bisschen enttäuscht, weil’s halt im Lebensmittel wirklich sehr viel Ware einräumen und kassieren ist. Das ist so ein bisschen anderer menschlicher Kontakt als ich mir vielleicht erhofft hatte“ (Auszubildender Lebensmitteldiscounter).

Ausbildung – keine Lebensentscheidung ...

- Ausbildungsentscheidung und Berufswahl sind nach Einschätzung der Lehrer für die meisten Jugendlichen keine Lebensentscheidung (mehr).
- Vielfach ist die Entscheidung nicht von einem langfristigen Berufsziel getragen.
[Frage: Verbinden die Jugendlichen eine Lebensperspektive mit ihrer Berufswahl?]
„Ich glaube nicht, dass die Jugendlichen heute noch so weit denken ... ich glaube nicht, dass irgendeiner von denen, wenn der hier anfängt, schon weiß, was da auf ihn zukommt“ (Lehrer).
„Meiner Ansicht nach haben sie sich nicht wirklich Gedanken gemacht und reflektiert, was das für sie bedeutet und dass es 35 oder 40 Jahre sind. Das hat aber auch mit der Vorbereitung auf die Berufswahl zu tun“ (Lehrer).
- Stattdessen fällt die Ausbildungsentscheidung vor allem als Lebensphasenentscheidung ...

... sondern Lebensphasenentscheidung

„Sie möchten zwar arbeiten. Sie sehen das auch als Notwendigkeit an. Aber ich würde sagen, es ist nur noch Notwendigkeit ... Es ist nicht mehr so, dass man wirklich Einzelhändler werden will, weil man sich damit identifizieren kann, sondern es ist ein Gelderwerb. Und dann sieht man natürlich auch: ‚okay, meine Noten sind nicht so gut. Der Mann von der Arbeitsagentur hat mir empfohlen, dass ich vielleicht in den Handel gehe ... Und dann kann ich mich da bewerben. Ach, der nimmt mich ja, gut, da muss ich mich ja nicht weiter bewerben.‘ Das war jetzt sehr flach, aber ich glaube, dass es bei vielen so abläuft“ (Lehrer).

- Obwohl der Großteil eine klare Übernahmechance hat, stellt die Ausbildung für viele der befragten Jugendlichen nicht unbedingt einen Übergang in eine Erwerbstätigkeit im Einzelhandel dar:
 - Ein Teil der Jugendlichen baut für die Zeit nach der Ausbildung auf Aufstiegsfortbildungen im Konzern, die ihnen zum Teil bereits bei Abschluss des Ausbildungsvertrages als möglicher Anschluss versprochen wurden.
 - Ein Drittel der Jugendlichen denkt bereits über weitere Ausbildungen und Erwerbstätigkeitsoptionen jenseits des Einzelhandels nach.

Übergang in die Ausbildung – Rekrutierung von Auszubildenden durch die Unternehmen

Schlechte Bewerberlage insbesondere für KMU

- Gerade kleinere und mittlere, nicht-filialisierte Unternehmen drohen im Wettbewerb um Ausbildungsbewerber das Nachsehen zu haben.

„Deshalb stöhnen die Betriebe, dass die Zahl der Bewerber deutlich nachgelassen hat und damit auch die Auswahl. Dass es schwerer falle, noch geeignete Bewerber zu finden“ (Lehrer).

„Wenn ich das auf den Handel beziehe: ‚diejenigen, die nichts Anderes gekriegt haben, die nehmen wir‘. Wobei das eher für die Ortsansässigen gilt als für die größeren Konzerne ... Vielfach haben die Kleinen wirklich keine andere Wahl, als sich, wenn zwei Bewerbungen eingehen, zwischen Not oder Elend zu entscheiden. Und sich dann vielleicht nach einem Vierteljahr von Not oder Elend zu trennen “ (Lehrer).

„Manche Betriebe sind froh, wenn sie überhaupt einen Auszubildenden finden. Wird auch ganz klar deutlich so artikuliert. Das ist auch wieder branchen- und zum Teil betriebsspezifisch. Manche Betriebe, die finden keine Auszubildenden mehr“ (Lehrer).

Das wichtigste Ausbildungsziel aus Unternehmenssicht: Verkaufen lernen!

- Befragt nach den zentralen Zielen der Einzelhandelsausbildung gibt es in den ausbildenden Unternehmen eine einhellige Antwort: Auszubildende müssen verkaufen lernen! Dies meint über den bloßen ökonomischen Akt hinaus den zugrundeliegenden sozialen Prozess der Kommunikation und Interaktion.

„Also die müssen erstmal verkaufen lernen. Das ist uns eigentlich das Wichtigere. Umgang mit dem Kunden. Den perfekt abschließen oder perfekt handhaben zu können“ (Interview Händler 16).

„Die sollen eigentlich die Grundkenntnisse dieses Berufes kennen lernen. Ja, wie geht man mit Kunden um, dass sie das lernen. Oder Ansprache an Kunden. Aber die sollen natürlich auch lernen, wie kriegt man eine Wareninszenierung. Aber auch, wie ist so ein Ablauf der Ware von Eingang Haus bis in die Tüte nachher beim Kunden. Sie sollen eigentlich möglichst viele Prozesse mit kriegen ... Das Wichtigste ist immer der Kunde. Weil, der Kunde bezahlt das Gehalt für alle“ (Interview Händler 8).

- Auch die Interviews mit den Auszubildenden und den Lehrern verweisen auf die zentrale Bedeutung von Kommunikations- und Interaktionskompetenzen.

Unternehmen: Anforderungen an Azubis (1)

- Die befragten Unternehmen orientieren sich bei der Rekrutierung von Auszubildenden allem an Persönlichkeitsmerkmalen: Ausstrahlung, Selbstbewusstsein, Charisma.

„Da muss man halt einfach ein gewisses Selbstvertrauen haben. Man muss etwas ausstrahlen ... Man muss sagen: ‚Ich bin der Experte. Das und das brauchst du.‘ Aber das ist keine Altersfrage, das kann man auch mit 16, 17, 18. Mit 24, 25 vielleicht noch ein bisschen besser, weil man ein bisschen mehr im Leben steht ... Aber das muss man halt einfach auch so ein bisschen mitbringen. Man muss ein bisschen das Temperament dafür haben. Vor Leuten sprechen zu können, sich ein bisschen selbstdarstellen zu können ... Es gibt ja viele, die sagen: ‚Ich bin so eine kleine, graue Maus.‘ Und aus denen kriegt man das auch nicht mehr raus ... Der wird nie so selbstbewusst sein, dass er sagt: ‚Hier bin ich. Das ist dein Anzug, zieh‘ den an. Fertig.‘ Und das ist das, was wir hier brauchen. Das ist das, was die Leute erwarten. Jeder, der hier als Verkäufer ist, muss auch ein bisschen Entertainer sein. Einfach ein bisschen noch mehr drum herum verkaufen quasi. Oder mehr als nur verkaufen. Einfach ein bisschen was darstellen. Und das kann man halt nicht ausbilden. Das kann man nicht beibringen. Das muss man einfach ein Stück weit vom Typ her sein“ (Interview Händler 10).

Unternehmen: Anforderungen an Azubis (2)

- Bei der Auswahl ihrer Auszubildenden sind für die Unternehmen weniger Schulnoten, sondern insbesondere Bewertungen des Arbeits- und Sozialverhaltens („Kopfnoten“) ausschlaggebend.

„Kopfnoten spielen in einigen Betrieben eine einigermaßen große Rolle, weniger die fachlichen Noten, die sie mitbringen. Weil die Betriebe sagen 'Die fehlende Fachkompetenz, die kann man nachholen durch Unterstützungsmaßnahmen. Ein adäquates Verhalten, das ist viel schwerer mit den Auszubildenden zu erarbeiten.' Gerade in beratungsintensiveren Bereichen spielt das eine deutlichere Rolle“ (Lehrer).

„Ich denke das Wichtigste ist so ein bisschen der geschulte Lebenslauf und dass sie auf die Persönlichkeit gucken. Also ich denke nicht, dass sie unbedingt so stark nach schulischen Leistungen gehen. Okay, die wollen natürlich schon auch Schulabschluss. Abschluss muss sein. Ist ja formal nicht nötig ... Die Zeugnisse gucken die sich schon an, aber ich denke mal solche Dinge wie Arbeits- und Sozialverhalten spielt da wahrscheinlich eine größere Rolle bei der Auswahl als jetzt unbedingt 'ne Zwei in Deutsch“ (Lehrer).

Kommunikationskompetenzen

- Kommunikationskompetenzen sind zugleich auch eine wichtige Voraussetzung für Bestehen und Erfolg in Ausbildung und Beruf.

„An erster Stelle steht wirklich Kommunikationsfähigkeit und Offenheit. Das stellen wir immer wieder fest: Wenn wir mal welche haben, die von ihren theoretischen Fähigkeiten her ansonsten durchaus okay sind, aber man merkt, die haben eigentlich mit Kommunikation nichts am Hut, das sind auch die, die wirklich aufhören ... Die merken 'Ne, hab mir doch was anderes drunter vorgestellt. Ständig mit anderen Menschen zusammen.' ... Selbst in den Läden, wo ich nicht die Beratung als solches habe, muss ich trotzdem freundlich sein und die Chefs erwarten das auch ... Dass man einfach mal behilflich ist, eben gerne mit Menschen zusammen ist und was macht. Das ist ganz entscheidend“ (Lehrer).

„Was müssen sie mitbringen? ... eine solide Grundausbildung in den allgemeinbildenden Fächern ... Sie brauchen ein gewisses Grundniveau ... Sie brauchen auch ein Interesse an wirtschaftlichen Zusammenhängen. Sie brauchen Geduld. Ein ruhiges Wesen ist auch nicht schlecht. Allerdings dürfen sie auch nicht introvertiert sein ... Denn eines ist klar: Eine extrem introvertierte Person, die kriegen wir nicht dazu, dass sie dann auf einmal schauspielerisch hervorragend wird, aber wir kriegen sie dazu, dass sie offener wird, über Teamarbeit, über Gruppen“ (Lehrer).

Ein Grund, nicht auszubilden ...

- Schlechte Bewerberlage und spezifische Persönlichkeitsanforderungen engen den Ausbildungsmarkt gerade für kleinere und mittlere Unternehmen stark ein.
- Einige Unternehmen ziehen daraus die Konsequenz, nicht (mehr) auszubilden.

*„Es ist vielleicht ein bisschen hässlich. Die Azubis sind so jung ... Also ich schalte lieber eine Anzeige und guck mir Leute an, die einfach schon ein bisschen weiter. Wo ich schon bisschen mehr sehe, wo die angekommen sind. Ich kaufe beim Azubi die Katze zu sehr im Sack ... weil ich einfach überhaupt nicht absehen kann, wie sich diese Person noch entwickelt in diesen wichtigen Jahren. Also ich habe ja hier auch einen sehr jungen Mitarbeiter, der ist Anfang 20. Der kommt aus dem Hotel. Aber, der hatte zumindest seine Ausbildung fertig. Den konnte ich besser greifen und verstehen wie der drauf ist. Und dann habe ich den eingestellt. Und das war auch gut so. Und bei jemanden, der irgendwie im letzten Jahr der Schule ist und sich bewirbt, da fehlen entscheidende Jahre, damit ich ein Gefühl dafür bekomme, ob der kernig ist“
(Interview Händlerin 11).*

Die Auszubildenden und ihre Ausbildung

Auszubildende – geeignet für Einzelhandel?

- Die Lehrer führen einen Teil der Ausbildungsabbrüche auf falsche Berufswahlentscheidungen zurück, die durch die Not der Unternehmen, Auszubildende zu finden, noch befördert werden.

„Das ist sehr hart ausgedrückt, aber ich würde sagen, sie wären woanders vielleicht besser aufgehoben ... Sie sind nicht nicht-geeignet, aber sie haben sich, meiner Ansicht nach, nicht wirklich Gedanken gemacht und nicht reflektiert, was das für sie bedeutet und dass es 35 oder 40 Jahre sind. Das hat aber auch was mit der Vorbereitung auf die Berufswahl zu tun ... Welcher Anteil (die Voraussetzungen mitbringt)? (5 Sek.) Hälfte bis drei Viertel ... Ich zähle jetzt mal für die Grundstufe durch: Da sind wir mit 24 gestartet, da sind fünf gekündigt worden oder haben gekündigt. Das ist nicht wenig. In den anderen Klassen ist es, glaube ich, ein bisschen weniger. Aber ich finde, es ist eine eklatante Zahl. Früher haben wir vielleicht von einem pro Klasse gesprochen, und das ist eine steigende Entwicklung“ (Lehrer).

- Die Berufsschule muss diese Schüler trotzdem zu einem erfolgreichen Abschluss bringen – „ sie durch die Prüfung kriegen“ (Lehrer).

Die meisten Jugendlichen sind grundsätzlich mit ihrer Berufswahl und ihrer Ausbildung zufrieden

- Auch wenn im Einzelnen Kritik geäußert wird, sind die meisten der befragten Auszubildenden mit ihrer Ausbildungsentscheidung, Berufswahl und Ausbildungssituation zufrieden.
- Positiv hervorgehoben wird gerade auch der Kundenkontakt. Insbesondere die auszubildenden Kaufleute im Einzelhandel heben die Vielfalt und die Ansprüche des Berufs auch im Backoffice hervor.
- Vor dem Hintergrund der von anderen Auszubildenden geäußerten Kritik etwa an der Schichtarbeit wurden von einigen Jugendlichen die in einem großen Verbrauchermarkt geltenden klaren, ausgehandelten Regeln (Betriebsrat, Tarifvertrag) und deren eindeutige Durchsetzung durch Management und Betriebsrat als sehr positiv hervorgehoben.

Aber auch enttäuschte Erwartungen an Ausbildung und Beruf

- Die Erwartung, einen Beruf zu erlernen, in dem man „etwas mit Menschen zu tun hat“, wird gerade im Lebensmitteleinzelhandel und insbesondere bei Lebensmitteldiscountern leicht enttäuscht. Insbesondere zwei Jugendliche, die ihre Ausbildung bei Lebensmitteldiscountern machen, beklagen den fehlenden Kundenkontakt.

„Und am Anfang hab‘ ich mir halt auch sehr viel erhofft, auch mit Menschen zu reden und Unterhaltungen zu führen. Und letzten Endes wurde ich da so ein bisschen enttäuscht, weil’s halt im Lebensmittel wirklich sehr viel Ware einräumen und kassieren ist. Das ist so ein bisschen anderer menschlicher Kontakt, als ich mir vielleicht erhofft hatte“ (Auszubildender Discounter).

„Ich war schon oft beim XXX (Wettbewerber), und da haben sich Mitarbeiter für mich viel Zeit genommen und haben mir alles gut erklärt. Und dann bin ich in meinem Betrieb und hab‘ eigentlich die Anweisung, gar nicht viel mit Kunden zu reden. Wenn die `ne Frage haben, sage ich ihnen 'Hier dritter Gang rechts.' und dann mache ich meine Aufgabe weiter. Und das ist nicht das was ich mir vorgestellt hatte“ (Auszubildender Discounter).

Ausbildung verändert Perspektive auf Einzelhandel

- Alle Jugendlichen berichten in ähnlicher Weise von Verhaltensänderungen, die auf ihre eigene Arbeit und damit verbundene Ärgernisse zurückgehen.

„Als ich meine Ausbildung angefangen habe, bin ich manchmal nachts zu [Supermarkt]. Dann war ich bei der Cornflakesabteilung, und manchmal sind die Cornflakes schief, da hab ich erstmal alles gerade gemacht. Dann ist mir aufgefallen ‚Was mache ich hier? Ich arbeite hier nicht mal!‘“

„Man ist deutlich freundlicher zu Leuten, die im Einzelhandel arbeiten, zu den Händlern“

- Zum anderen verweisen die Antworten aber auch immer wieder auf die in Betrieb und Berufsschule gesetzten Ausbildungsschwerpunkte.

„Dass ich sehr stark darauf achte, wie die Person zum Beispiel berät, oder wie die sich verhält. Was die gut macht, was die nicht so gut macht. Das merk ich mir alles, ja.“

„Wie das Geschäft aussieht macht sehr viel aus. Ob es jetzt nobel ist oder wie ein Ramschladen aussieht. Der erste Eindruck zählt ja. Und zweitens auch die Ware. Ob das jetzt Billigware ist oder qualitativ hochwertige Ware. Und auch die Person, die dann in dem Fall berät. Die macht ganz schön viel aus.“

„Und auf jeden Fall auch freundliche Verkäufer, damit die Kunden ein positives Gefühl haben.“

Die wichtigsten Ausbildungsziele aus Sicht der Auszubildenden

- Mit Abstand am Häufigsten genannt: Beratungs- und Verkaufsgespräche führen lernen, den richtigen Umgang mit den Kunden lernen
- Die Grundlagen, um später ein eigenes Geschäft aufmachen zu können (gesetzliche Rahmenbedingungen, Buchhaltung etc.):

„Ein Aspekt ist ja vom Einzelhändler, dass man eventuell auch seinen eigenen Laden aufmacht oder seinen eigenen Laden führt. Und da die ganzen Hintergründe, die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Einträge in die Buchhaltung und so weiter, das Alles schon immer direkt während der Ausbildung mitzubekommen, das darf man nicht vernachlässigen, wenn man eben vor allem auch sein eigenes Geschäft irgendwann mal führen möchte“ (Auszubildender).

- Das Einfinden in betriebliche Abläufe (auch der Umgang mit Arbeits- und Zeitdruck)

Die betriebliche Ausbildungssituation

Betriebliche Ausbildung: Qualität differiert erheblich

- Nach den Berichten der Auszubildenden differiert die Qualität der Ausbildung in den Betrieben zum Teil erheblich
 - In einem Teil der Betriebe findet eine gezielte Anleitung der Auszubildenden statt. Zum Teil wird hier auch auf Berufsschulinhalte eingegangen und es werden Ergebnisse von Berufsschulklausuren betrachtet.
 - Mindestens ein Viertel der befragten Azubis hat nach eigenen Angaben keinen Ausbildungsplan. Eine Reihe von Azubis hat keinen zugewiesenen Ausbilder bzw. beschreibt den Chef / die Chefin als für sie zuständig, ohne dass dieser/diese sich notwendig auch um sie kümmern würden.
 - Die Qualität der Anleitung und Wissensvermittlung in der betrieblichen Ausbildung differiert erheblich.

Ausbildungsbetriebe: Ausbildung rechnet sich

- Über zwei Drittel der befragten Unternehmen bilden aus. Als Motive für Ausbildung werden oft gesellschaftliche Verantwortung und Rekrutierung, zum Teil aber auch das günstige Kosten-Nutzen-Verhältnis genannt: „Ausbildung im Handel rechnet sich“ bzw. verursacht nicht unbedingt Kosten.

„Es ist leider so, dass wir in der Regel meistens mehr ausbilden als wir übernehmen können. Wenn jemand gut ist, versuchen wir ihm immer die Chance zu geben, weiter zu machen bei uns ...

[Frage: Heißt das, Ausbildung rechnet sich für Sie auch ohne, dass Sie die nachher übernehmen?] Ja. Also wir hatten bislang das Glück, dass die echt fix im Kopf sind..“ (Interview Händler 17).

„Wahrscheinlich ungefähr die Hälfte der Ausbildungszeit ist es erst mal ein Investment von unserer Seite. Und dann in der zweiten Ausbildungszeit profitieren wir dann sicherlich. [Frage: Also es macht für Sie durchaus wirtschaftlich Sinn auszubilden, auch wenn Sie nicht übernehmen?] Ja.“ (Interview Händler 2).

- Die frühe Einsetzbarkeit der Auszubildenden im Verkauf kann leicht auf die Ausbildungsqualität zurückschlagen.

Auszubildende – Einsatz als reguläre Arbeitskräfte (1)

- In einem Teil der Betriebe werden Auszubildende ungeachtet ihres Status als BerufseinsteigerInnen und Auszubildende als reguläre Arbeitskräfte eingesetzt.

„Und das ist schon unter Kostengesichtspunkten für so einen Betrieb auch schon ganz günstig, ne? So ein Azubi. Im ersten Jahr müssen sie noch zwei Tage hier in die Schule, da haben sie ein bisschen weniger davon, aber dann im zweiten und dritten Jahr sind sie ja nur einen Tag hier mit acht, neun Stunden. Die anderen Tage stehen sie dann im Betrieb voll zur Verfügung ... Da waren so zwei nette Bengel. Der Ältere war in der Oberstufe und der kleinere fing in der Unterstufe an. So mit einem Jahr dazwischen. Und dann der Kleine: 'Ah, mein Bruder, der wird jetzt schon Filialleiter.' So in so'nem Discounter. Da haben die da wirklich den Laden quasi schon mehr oder weniger mit zwei Azubis geschmissen. Unvorstellbar eigentlich. Darf man nicht erzählen eigentlich“ (Lehrer).

„Unter Druck stehe ich auch. Also wir verdienen ja Provision. Und wenn man die Zahlen halt nicht erreicht, dann bekommt man schon vom Chef die eine oder andere Ansage“ (Auszubildende Fachmarkt).

Auszubildende – Einsatz als reguläre Arbeitskräfte (2)

- Eine systematische Anleitung scheint hingegen gerade in solchen Fällen nicht stattzufinden.

„Also einen Ausbildungsplan gibt es bei uns nicht. Ich bin reingekommen und mir haben ein, zwei Personen was gezeigt. Wie das Haus ist, also wo was steht. Und den Rest musste ich mir alles selber beibringen. Also mir ist nichts beigebracht worden. [Frage: Das heißt also, Sie kriegen Provision beim Verkauf, aber Sie müssen sich selber aneignen, wie und was Sie da eigentlich verkaufen?] Genau richtig. Ich habe anfangs, als ich in der Probezeit gewesen bin, immer so die Beratungsgespräche verfolgt, hab' mir immer Notizen gemacht und daraufhin habe ich mich selbst aufgebaut. Genau, und dann habe ich mich halt auch für einige Seminare eintragen lassen. Und da bin ich hingegangen, damit ich so Warenwissen kriege, damit ich das dem Kunden auch vermitteln kann. [Frage: Die Seminare haben Sie sich aber selber zusammenstellen müssen?] Also, ich hab meinem Chef gesagt 'Bitte tragen Sie mich für da ein, oder tragen Sie mich für da ein.' [Frage: Aber Sie haben ausgewählt? Oder ist da jemand, der sagt 'Hier mach das mal'?] Genau, jetzt zum Beispiel: Ich wollte nicht nur [Produkt A], ich wollte auch [Produkt B]. Damit ich von jedem etwas weiß. [Frage: Gibt es jemanden, der für Sie ausbildungsmäßig zuständig ist?] Doch, mein Chef, aber er ist nicht so.“ (Auszubildende).

Ausbildungsqualität: das Beispiel Warenkunde (1)

Besonders deutlich werden die Unterschiede in der Qualität der Ausbildung zwischen den Unternehmen beim Thema Vermittlung von Warenkunde.

- Die Unterschiede sind zum Teil auf die Größe und Einbindung der Ausbildungsbetriebe, vor allem aber auf das Ausbildungsengagement der Unternehmen zurückzuführen.
- Manche Unternehmen und Konzerne organisieren betriebsübergreifende Seminare, zu denen die Auszubildenden zusammengezogen werden.

„Wir haben so jedes halbe Jahr so ein Seminar. Was dann auch im Zentrallager ist, wo wir dann auch wirklich auf die Waren eingehen. Warum sind die Waren so und was sind Inhaltsstoffe von den Waren, zum Beispiel bei Käse oder Milch oder sowas. Also wir werden schon eigentlich gut auf die Ware vorbereitet“ (Auszubildender Discounter).

- Im inhabergeführten Fachhandel können Auszubildende – falls angeboten – teils an Schulungen des Einkaufsverbandes oder der Hersteller teilnehmen.

Ausbildungsqualität: das Beispiel Warenkunde (2)

- In einem Teil der Unternehmen bestehen E-learning-Angebote zur Warenkunde, die die Auszubildenden an Geräten im Unternehmen, teils auch an zur Verfügung gestellten Geräten abarbeiten können.

„Wir haben Tablettts zur Verfügung gestellt bekommen. Für die Ausbildungszeit und damit können wir auch lernen, da sind auch die ganzen Lernprogramme drauf. Und wenn wir die Ausbildung bestehen, dürfen wir die Tablettts auch behalten. Finde ich eigentlich auch richtig gut, weil manche haben zuhause keinen PC, oder haben gar nicht die Möglichkeit, irgendwie das zu nutzen, diese E-Learning-Seiten oder Apps. Ja. Fand ich auch richtig gut“ (Auszubildende).

- Teils wird im Betrieb Lernzeit eingeräumt, oft muss aber zuhause gelernt werden, wobei die Lernzeit den Jugendlichen zum Teil gutgeschrieben wird.

„Also bei mir ist das meistens auch in der Freizeit, aber es gibt auch Tage, da kommt dann der Filialleiter und sagt 'Ja, wir haben grad Luft, wollen Sie nicht mal ein bisschen?' Also die Zeit wird auf jeden Fall auch im Betrieb zur Verfügung gestellt, aber das ist eigentlich recht viel in der Freizeit“ (Auszubildender).

Ausbildungsqualität: das Beispiel Warenkunde (3)

- Einem Drittel der Auszubildenden wird nach eigenen Angaben vom Betrieb keine Warenkunde vermittelt. Der Wissenserwerb erfolgt hier auf Eigeninitiative. Die Beispiele reichen vom kleinen inhabergeführten Fachhandel bis zum großen konzernbetriebenen Fachmarkt.

Azubi 1: „Also ab und zu kommen mal von den Herstellerunternehmen Leute und geben kurze Seminare und stellen die neuesten Geräte kurz vor. Das schon. Aber jetzt so großartig viel ist das nicht.“ Azubi 2: „Ja, wenn dann halt eben die Vertreter kommen, dann frage ich da auch oft nach, was es Neues gibt. Hab denen noch meine Email gegeben, damit die auch schreiben können, wenn es irgendwelche neuen Sachen gibt. Das war’s dann auch“ (Auszubildende Elektronikfachmarkt).

- In einem Fall sucht sich die Auszubildende nach ihren Verkaufserfahrungen selber Seminare zusammen, zu denen sie sich vom Betrieb anmelden lässt (s.o.). In einem anderen Fall kann die Warenkunde nur für einen Teil des Sortiments über Herstellerseminare erworben und muss ansonsten selbst nach Feierabend erarbeitet werden.

Warenkunde kein Thema für die Berufsschule (mehr)

- Warenkunde ist in der Berufsschule kein Unterrichtsfach mehr. Mit den gesunkenen Auszubildendenzahlen findet der Berufsschulunterricht heute in stärker branchengemischten Klassen statt, in denen warenspezifische Themen kaum Platz finden.

„Als ich Referendar war in den Neunzigerjahren gab es in der Schule noch richtig Warenkunde als Unterrichtsfach. Das ist aber jetzt vollkommen aus der Schule draußen, das ist eigentlich rein betriebliche Sache ... Das ist auch ein Zugeständnis in diesen branchengemischten Klassen. In branchenspezifischen Klassen ist das kein Problem. Ich weiß noch damals in Hannover hatte ich eine Schuh-, Lederklasse als Referendar. Da ist man auch mal richtig in so eine Lederfabrik gefahren und eine Gerberei und der ganze Kram. Das geht ja gar nicht mehr. Insofern ist die Warenkunde draußen und das wäre hier auch branchenübergreifend schwierig. Geht man mal am Rand ein bisschen drauf ein und lässt die auch mal was erzählen und schreiben, aber es werden keine Kenntnisse in dem Sinn vermittelt“ (Lehrer).

Fehlende Zeit zum Lernen

- Unterschiede in der Ausbildungsqualität werden auch an einem anderen Problem deutlich, welches die Auszubildenden in allen drei Gruppeninterviews aufwarfen: die aus Sicht eines Teils der Jugendlichen fehlende Zeit zum Lernen sowohl von Warenkunde als auch in der Prüfungsvorbereitung.

Azubi 1: „Die verlangen von uns, das nur in unserer Freizeit zu lernen. Ist gesetzlich nicht vorgeschrieben, aber die sagen, wir müssen das irgendwie hinkriegen. Aber du hast in der kompletten Woche einen Tag frei. Und an dem freien Tag machst du wahrscheinlich dein Hobby oder Freundin ...“ Azubi 2: „Bist überhaupt froh, mal runterzukommen“ Azubi 1: „Genau. Ja, du hast keinen Bock in deiner freien Zeit die Sachen zu lernen. Wir können das nicht ändern, die verlangen das von uns. Wegen der Schichten kommen wir auch nicht klar.“ Azubi 3: „... Und ich glaube bei mir ist noch am Schlimmsten, weil ich fahr ja noch mit dem Bus“ (Auszug Gruppendiskussion)

„Warenkunde, finde ich, ist meistens der größte Klopper ... Und wenn du dann da einfach so eine Mappe hast, die du vor die Nase geklatscht kriegst, wo alle Informationen drinstehen, dann sitzt du da und denkst so 'So, das musst du jetzt nach der Arbeit und nach der Schule auch noch machen.' So neben dem für die Schule lernen und, und, und“ (Auszubildende Fachgeschäft).

Schichtarbeit und Berufsschule

- Die Mehrheit der Auszubildenden arbeitet in Schichtarbeit. Dies verändert, wie sie berichten, ihre bisherige Lebensführung stark.
- Sowohl Lehrer wie Auszubildende berichten, dass vielfach in den Betrieben keine Abstimmung der Schichtpläne mit den Berufsschultagen erfolgt.

„Das ist gar nicht abgesprochen, nein ... Das ist auch so ein Grund, warum ich gesagt habe 'Ich möchte das dritte Jahr nicht machen.' Weil ich wirklich monatelang nur Spätschichten gemacht habe. Und egal, was ich zu meiner Chefin gesagt habe bezüglich 'Ich möchte nicht mehr Spätschicht arbeiten.' und dann gesagt wurde 'Ja, wir ändern das.' Hat sich gar nichts geändert. Und dann hab ich immer weiter Spätschichten gearbeitet“ (Auszubildender).

„Es ist ja gesetzlich vorgeschrieben, dass man irgendwie elf Stunden Pause, also Erholung hat ... Teilweise werden diese elf Stunden wirklich bis zur letzten Minute ausgeschöpft. Dass man bei uns zum Beispiel um 20 Uhr Schluss hat und dann um sieben Uhr am nächsten Tag wieder anfangen muss. Das sind halt immer noch die elf Stunden, aber das ist schon hart. Ist mit der Schule genauso“ (Auszubildender).

„Also bei mir in der Firma ist das so, dass grundlegend vor der Schule keine Spätschicht veranstaltet wird“ (Auszubildender).

Berufliche Sozialisation und Ausbildungssituation

Berufliche Sozialisation als wichtige Funktion von Ausbildung

- Eine wichtige Funktion von Ausbildung ist die Sozialisation im Arbeitsleben. Ausbildung stellt immer auch eine Statuspassage auf dem Weg von der Schule in den Arbeitsmarkt dar.
- Die Jugendlichen müssen sich auf die betriebliche Lebenswelt, die dort vorherrschenden Normen und Regeln, aber auch die für sie neuen Arbeitsbelastungen einstellen.
- Dieser Prozess ist nicht ohne Spannungen, die aber ganz unterschiedlicher Natur sein können.
- Fast die Hälfte der befragten Auszubildenden berichtet, aus solchen Gründen bereits einmal über einen Ausbildungsabbruch nachgedacht zu haben.

Menschliche Probleme im betrieblichen Miteinander

- Ein wichtiger Grund für Spannungen in der Ausbildung sind Probleme mit KollegInnen, AusbilderInnen, Chef oder Chefin.

„Probleme mit Ausbildern sind vereinzelt auch da, natürlich. Das sind aber letztendlich die normalen menschlichen Probleme. Dass man sagt, die Ansprache stimmt nicht. 'Ich verstehe mich persönlich nicht mit ihm.' Das sind eher diese Ebenen die da eine Rolle spielen. 'Ich fühle mich ungerecht behandelt in bestimmten Situationen', wie man damit umgeht“ (Lehrer).

„Wenn es nicht unbedingt so läuft, wie's sich meine Chefin vorstellt, dann wird sie schon mal lauter, oder mir werden Sachen vor die Füße geschmissen ... Ich hab's kurzzeitig überlegt (die Ausbildung abzubrechen, d.V.)“ (Auszubildende).

- Deutlich ist, der Ausbildungsprozess ist nicht ohne menschliche Spannungen. Diese „normalen menschlichen Probleme“ bewegen sich dabei aber zwischen Einfügen in das betriebliche Miteinander und gefühlter Ohnmacht der Auszubildenden, mit der ein guter Ausbildungsbetrieb aber umgehen kann.

Frust und gefühltes Misstrauen

- Bei mangelnden pädagogischen Fähigkeiten der Ausbilder droht der Anpassungsdruck der beruflichen Sozialisation hingegen in Frust umzuschlagen.

„Das hat mir alles keinen Spaß mehr gemacht, weil ich auch keinen Halt von der Chefin bekommen habe. Ich hab immer nur gehört ‚Du hast das falsch gemacht und das falsch gemacht.‘ Es kam nicht mal ‚Du hast das gut gemacht und das gut gemacht.‘ Und dann auch noch der Druck“ (Auszubildender in einem Discounter).

- Mehrere Auszubildende klagen über die „Arbeitgeberhaltung“ ihrer Geschäftsführungen, die gerne Überstunden einforderten, im Krankheitsfall aber misstrauisch seien. Kontrollen im Krankheitsfall empfinden diese Jugendlichen als unberechtigtes Misstrauen.

„Dann wurde auch von Abteilungsleitern bis hoch zum Chef bei Kollegen gefragt, ob ich wirklich krank aussah oder ob ich nur geblufft habe. Wo man sich denkt: ‚Muss nicht sein‘“ (Auszubildende).

„Meine Chefin war bei mir im Krankenhaus. Zwei Stunden nach dem ich operiert wurde, ... war die bei mir im Zimmer. Alter, da habe ich mich erschreckt. Da war vorbei für mich“ (Auszubildende).

Berufliche Sozialisation führt zu Spannungen

- Die Klagen der Jugendlichen sind ungeprüft. Ein Teil der Klagen geht sicherlich auch darauf zurück, dass die Jugendlichen lernen müssen, sich einer betrieblichen Logik unterzuordnen.

„Bei uns ist das Wichtigste mit Druck und Zeit umzugehen ... Muss man lernen, die Aufgaben, die man bekommt, die öfter auch mal ziemlich viele sein können, richtig zu machen und sich die Zeit dafür einzuteilen. Damit man vorher weiß: Wie kann ich das gut machen und trotzdem in der Zeit bleiben?“ (Auszubildender Discounter).

- Wichtig festzuhalten ist aber auch, dass sich solche Spannungen durchaus auch zur Entscheidung zum Betriebswechsel oder gar Ausbildungsabbruch verdichten können.

„Und da war für mich zeitweise wirklich die Überlegung: Entweder lässt du dich jetzt krankschreiben und machst deine Schule weiter und gehst dann zur Prüfung. Oder es war halt auch zwischenzeitlich so, dass ich gedacht habe 'Okay, das war's jetzt. Ich gehe jetzt einfach nicht mehr hin.'“ (Auszubildender)

Ausbildungsstatus muss auch Schutzstatus sein

- Auszubildende befinden sich in einer zwiespältigen Situation: sie sind nicht mehr Schülerin oder Schüler. Sie sind aber auch noch nicht Erwerbsperson.
- Die Überleitungsfunktion der Ausbildung in der Statuspassage Schule – Arbeitsmarkt ist für die Auszubildenden in doppelter Weise wichtig:
 - Zum einen erlernen sie die grundlegenden Fertigkeiten und Kompetenzen für ihre spätere Erwerbsarbeit.
 - Zum anderen markiert die Ausbildungszeit für viele aber auch den Übergang aus ihrem Dasein als Jugendliche in das Erwachsenenleben.
- Daher ist wichtig, dass der Ausbildungsstatus immer auch ein Stück weit ein Schutzstatus sein muss.

Auszubildende unten in der Machthierarchie

- Die Einbindung in die betriebliche Arbeitsorganisation führt teils dazu, dass Auszubildende sich nicht als Auszubildende begreifen und ihre Ausbildung (etwa bei der Abstimmung von Arbeits- und Berufsschulzeiten) den allgemeinen betrieblichen Anforderungen unterordnen.

„Manche Azubis nehmen sich auch manchmal gar nicht als Azubi wahr ... dann reden die von ‚ihren‘ Schichten. 'Ich hab heute Spätschicht' oder sowas, wenn die Läden bis elf Uhr abends offen haben. Die fühlen sich dann schon so manches Mal wie ein ganz normaler anderer Angestellter da auch“ (Lehrer).

- Auszubildende stehen am unteren Ende der betrieblichen Machthierarchie. Oft haben sie keine Interessenvertretung, an die sie sich wenden können, und es fällt ihnen schwer, Ausbildungsansprüche und Arbeitsrechte einzuklagen.

„Wenn irgendwas in der Ausbildung nicht läuft, ist es für sie eine unheimliche Überwindung das zu kommunizieren. An den Chef heranzutreten, das schaffen die Wenigsten. In den Fällen, in denen es aus Sicht der Schüler nicht gut läuft, wechseln sie dann den Betrieb. Das ist die eine Variante. Die wenigsten brechen ab. Manche ergeben sich auch einfach in ihr Schicksal. Das muss man auch sagen“ (Lehrer).

Erstmal die Ausbildung beenden ...

- Ein Teil der Jugendlichen äußert Unzufriedenheit mit Ausbildung, Ausbildungsbetrieb oder der Berufswahl Einzelhandel, will aber die Ausbildung trotzdem erst einmal zu Ende bringen.

„Ich werde das dritte Jahr da nicht machen, weil ich nicht so zufrieden bin damit. Vielleicht suche ich mir noch einen anderen Betrieb, oder ich lerne nochmal was Anderes, das weiß ich jetzt noch nicht. Zeigt sich dann“ (Auszubildener).

„Mir ging es halt prinzipiell darum, dass ich erstmal was in der Tasche habe an Ausbildung oder Abschluss. Mein Abschluss war nicht der Beste. Und einfach dort die Chance ihn zu verbessern und nebenbei noch Geld zu verdienen ... Und dann nach den drei Jahren möchte ich auch auf jeden Fall aus dem Lebensmittelbereich raus und was Anderes machen“ (Auszubildener).

„Ja, aber ich überleg halt noch. Ausbildung mach ich jetzt auf jeden Fall fertig die drei Jahre und danach, dass ich doch eventuell Richtung Bürokauffrau gehe ... schon wegen den Arbeitszeiten. Man ist halt den ganzen Tag auf der Arbeit. Und ich könnte auch im Rathaus einsteigen. Also mein Papa arbeitet da. Der meinte auch, ich könnte da eigentlich einsteigen direkt nach meiner Ausbildung. Und wäre dann im öffentlichen Dienst und sowas. Also hat schon seine Vorteile“ (Auszubildene).

Berufsschule und Ausbildung

Digitalisierung und Ausbildung

- Die Expertengespräche in den Unternehmen verweisen auf einen nur vermittelten Zusammenhang von Ausbildung und Digitalisierung und auf die nach wie vor sehr hohe Bedeutung der klassischen Kommunikations- und Interaktionskompetenzen im Umgang mit den Kunden.
- Dies bestätigen auch die befragten Auszubildenden und Berufsschullehrer. Die technologischen Anforderungen halten sich für die Auszubildenden in Grenzen. Sie sind für diese (bislang) ohne größeren Aufwand zu bewältigen.
- Offen ist allerdings, welche tiefergehenden Digitalisierungskompetenzen die Berufsschule hier vermitteln sollte, um die Jugendlichen zum verantwortungsvollen Umgang mit den Technologien zu befähigen .

„Die (Schüler) gehen natürlich damit um. Das ist schon ein Vorteil, aber tiefgreifende, sagen wir mal, systemische Kenntnisse haben sie nicht. Jetzt ist allerdings die Frage im Handel, wie tiefgreifend müssen die Kenntnisse sein. Und ich glaube, da stehen wir gerade auch, was das Pädagogische anbelangt, noch komplett am Anfang: Wie tief müssen wir ihnen z.B. erklären, wie so eine Zahlung abläuft?“ (Lehrer).

Kaum Abstimmung zwischen Berufsschule und Ausbildungsbetrieben

- In der dualen Berufsausbildung soll die Berufsschule als Lernort allgemeine und fachlich-berufsbezogene Lerninhalte vermitteln. Sie ist der Idee nach gleichberechtigter Partner in der Ausbildung.
- Der Lehrplan der Berufsschule und die Ausbildungsordnung für die Betriebe sind modular aufgebaut und inhaltlich aufeinander abgestimmt.
- In der Realität der Ausbildung schlägt sich diese Abstimmung allerdings kaum nieder. Eine Abstimmung zwischen Schule und Betrieb findet nicht statt. Gründe:
 - fehlendes Interesse vieler Ausbildungsbetriebe
 - Eine Abstimmung wird durch die gewachsene Heterogenität der Berufsschulklassen auf der einen und die Spezialisierung der Betriebe auf der anderen Seite erschwert.
 - Die betriebliche Lebenswelt der KMU entspricht nicht dem modularen Aufbau der Ausbildungsordnung, hier sind Auszubildende mit allen Themen der Ausbildung gleichzeitig konfrontiert.

Berufsschulische Theorie und betriebliche Praxis im Widerspruch (1)

- Von einem Großteil der Auszubildenden wird kritisiert, dass der berufspraktische Unterricht in der Berufsschule kaum auf der betrieblichen Praxis aufsitze.

[Frage: Sie haben hier berufsfachlichen praktischen Unterricht in der Schule. Inwieweit entspricht das dem, was Sie dann im Betrieb machen?] (Gelächter) Azubi 1: „Nahezu gar nicht!“

Azubi 2: „Wenn man so will, sind das wirklich zwei Seiten. Einmal wirklich nur das Theoretische und einmal nur das Praktische. Und da ist wenig was zusammenkommt.“ (Auszug Gruppendiskussion).

„Ich würde schon gerne das lernen, was ich in meinem Unternehmen brauche. Was bringt mir das, wenn ich was lerne und es nicht anwenden kann?“ (Auszubildender).

- Mehrfach werden die in der Berufsschule vermittelten Inhalte als Prüfungsstoff beschrieben, der vor allem für die Prüfung gelernt werden müsse.

Berufsschulische Theorie und betriebliche Praxis im Widerspruch (2)

- In den Gruppeninterviews nennen die Jugendlichen eine große Bandbreite an Beispielen für das Auseinanderfallen von Berufsschule und betrieblicher Praxis. Deutlich wird hier vor allem auch die Unterschiedlichkeit der betrieblichen Verkaufssituationen sowie der betrieblichen Erwartungen.
 - Beratungsgespräche entsprächen nicht den Lehrbuchvorstellungen. In der Berufsschule im Rollenspiel eingeübte Gesprächsabläufe („Wie kann ich Ihnen helfen?“) werden von den Unternehmen in dieser Form zum Teil abgelehnt.
 - In der Schule vermittelte Kundentypisierungen stimmten nicht mit der Realität überein. Der Umgang mit Problemkunden werde nicht ausreichend geübt.
 - Aufgrund der Klassenzusammensetzung sei der Unterricht zu „lebensmittellastig“.
 - Bestimmte Inhalte kämen in der betrieblichen Praxis nicht vor (bestimmte Kassensysteme, Formen der Regalsortierung, der Preiskalkulation etc.), betriebliche Themen wie Digitalisierung seien hingegen kein Thema in der Berufsschule

Berufsschulische Theorie und betriebliche Praxis im Widerspruch (3)

- In den Interviews wird deutlich, dass der Blick der Auszubildenden auf die Berufsschule sehr stark durch die erlebte betriebliche Praxis geprägt ist, die die Jugendlichen zum Maßstab machen.
- Zugleich wird das in der Berufsschule Gelernte von den Auszubildenden weniger als Werkzeug zur Bewältigung unterschiedlicher Situationen und damit als Befähigung für unterschiedliche Berufssituationen begriffen.

„In der Praxis muss man seinen eigenen Weg finden“ (Auszubildende).

Entkopplung der beiden Ausbildungsorte

- Hier deutet sich allerdings auch eine tiefer reichende Entkopplung der beiden Ausbildungsorte Schule und Betrieb an.
- Informationen über die betriebliche Praxis erlangen die Berufsschullehrer nach eigenen Angaben vor allem über die Erzählungen der SchülerInnen sowie aus eigener Anschauung als Kunde. Bezogen auf die klassischen Einzelhandelsprozesse, die sich nur sehr langsam wandeln, scheint dies wenig problematisch.
- Anders verhält sich dies jedoch in Bezug auf die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeit im Einzelhandel, die erst langsam zu greifen beginnt.

„Ich hab‘ auch gedacht, dass da fachlicher Austausch stattfindet. Und das ist aber nicht der Fall ... Und das wollen wir jetzt auch aufgreifen ... Um in der Region diesen Themenaustausch hinzukriegen. Einfach damit diese Zusammenarbeit Berufsschule und Ausbildungsbetriebe auch fachlich läuft und stärker wird ... Also ich muss echt sagen, ich bin aus allen Wolken gefallen. Ich hab‘ gedacht, das gibt’s doch gar nicht. ‚Ihr unterhaltet euch doch laufend?‘ ‚Ja, aber da geht’s doch nicht um fachliche Dinge.‘ Ne, inhaltlich findet da gar kein Austausch statt“ (Umfeldakteur).

Einige Hinweise auf Handlungsbedarfe

Hinweise auf Handlungsbedarfe

Die Berufsausbildung im Einzelhandel ist noch immer ein zentrales Feld der dualen Ausbildung. Diese Momentaufnahme aus der Region verdeutlicht aber Probleme, die sich in Zukunft möglicherweise noch stärker stellen werden:

- Die Matching-Probleme des Einzelhandels sind struktureller Natur und nur begrenzt auf Betriebsebene zu lösen. Hier bedarf es übergreifender Anstrengungen von allgemein- und berufsbildenden Schulen, Unternehmen, Kammern und Verbänden.
- Die Qualität der betrieblichen Ausbildung differiert in sehr hohem Maße. Im Umgang mit ihrer Ausbildungssituation sind die Auszubildenden allerdings oft auf sich allein gestellt.
- Betriebliche und schulische Ausbildung sind kaum aufeinander abgestimmt. Dies wird in dem Maße zum Problem, in dem sich der Wandel in den Unternehmen etwa durch die Digitalisierung beschleunigt.

Für weitere Informationen

- Website Projekt DiHa 4.0: www.handel-wird-digital.de/
- SOFI-Projektwebsite
(mit Ergebnispräsentationen der beiden Erhebungen):
www.sofi-goettingen.de/projekte/diha-40-digitalisierung-im-handel/

Kontakt: Dr. Klaus-Peter Buss (klaus-peter.buss@sofi.uni-goettingen.de),
SOFI, Friedländer Weg 31, 37085 Göttingen