

Maria Kargl & Wolfgang Wöhl
(3s Unternehmensberatung, Wien)

Das AMS-Qualifikations-Barometer: ein Instrument zur Darstellung von aktuellen Qualifikationsentwicklungen

Online unter: (online seit April 2007)

http://www.bwpat.de/ausgabe11/kargl_woehl_bwpat11.pdf

in

bwp@ Ausgabe Nr. 11 | November 2006

Qualifikationsentwicklung und -forschung für die berufliche Bildung

Hrsg. von Karin Büchter und Franz Gramlinger
<http://www.bwpat.de> | ISSN 1618-8543

www.bwpat.de



ABSTRACT (KARGL/ WÖHL 2007 in Ausgabe 11 von *bwp@*)

Online: www.bwpat.de/ausgabe11/kargl_woehl_bwpat11.pdf

Das AMS-Qualifikations-Barometer (www.ams.or.at/qualifikationsbarometer) wurde 2002 vom AMS Österreich in Auftrag gegeben, um durch die Zusammenführung unterschiedlicher Quellen zum Arbeitsmarkt- und Qualifikationsbedarf ein aktuelles Informationsinstrument zur Darstellung von Qualifikationserfordernissen zu erhalten.

In dem Artikel stellen wir das AMS-Qualifikations-Barometer unter zwei Aspekten dar. Zum einen wird auf die Methoden der Erhebung und Darstellung, auf die Quellen und zugrunde liegenden Datenbankstrukturen eingegangen. Zum anderen werden die erzielten Ergebnisse am Beispiel des Berufsbereichs *Hotel- und Gastgewerbe* im Kontext der für diesen Bereich spezifischen Bedingungen dargestellt: Welche Qualifikationserfordernisse zeichnen sich für die nächsten Jahre ab? Und: können aus den Ergebnissen Hinweise für die Berufsbildungspraxis abgeleitet werden?.

The AMS qualification barometer – an instrument for depicting current developments in qualifications

The AMS qualification barometer (www.ams.or.at/qualifikationsbarometer) was commissioned by AMS Austria in 2002 in order to create an up-to-date source of information for the depiction of qualification requirements, by synthesising various sources of information on the labour market and qualification requirements.

In the article we present the AMS qualification barometer, and emphasise two particular aspects of it. On the one hand, we describe in some detail the methods of data collection and presentation, and the sources and the data banks upon which it is based. On the other, we present the specific results using the example of the professional area of hotel and catering and show the particular conditions and context of this area. Which qualification requirements are likely occur in the near future? Also, will it be possible to extrapolate any hints for vocational education practice from the results

Das AMS-Qualifikations-Barometer: ein Instrument zur Darstellung von aktuellen Qualifikationsentwicklungen

1 Das AMS-Qualifikations-Barometer als Darstellungsinstrument

1.1 Hintergrund und Zielsetzung

Vor dem Hintergrund einer sich laufend und immer schneller verändernden Berufs- und Arbeitswelt wurden und werden auch in Österreich in vermehrtem Ausmaß Wünsche nach Unterstützung bei der Planung von bildungs- und berufsrelevanten Entscheidungen geäußert. Derartige Entscheidungen betreffen nicht nur Unternehmen, (Bildungs-)Institutionen und AkteurInnen, die direkt mit der Planung von Bildungsleistungen befasst sind; letztlich stehen auch einzelne Personen als Individuen zu bestimmten Zeitpunkten ihrer Berufsbiographie vor Entscheidungen, für die sie häufig mehr und andere Informationen brauchen, als ihnen mit ihrem Alltagswissen normalerweise zur Verfügung stehen.

Das Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) reagierte auf diese Bedürfnisse auf vielfältige Weise; unter anderem entstand so vor einigen Jahren auch die Idee, ein Instrument zu schaffen, das einen raschen, umfassenden und aktuellen Überblick über berufliche Kenntnisse und Kompetenzen und über deren Entwicklungen bietet.

Mithilfe dieses Instruments sollten in erster Linie Aussagen und Daten zum aktuellen und künftigen Qualifikationsbedarf gesammelt, strukturiert und in Form einer im Internet zugänglichen Datenbank veröffentlicht werden. Das Ziel war dabei von Beginn an, vorhandene Informationsquellen zu nützen und zu bündeln und nicht, ein eigenes Erhebungsinstrument zu schaffen. Seit 2003 steht nun dieses „AMS-Qualifikations-Barometer“ als Darstellungsinstrument zur Verfügung.

Als Zielsetzungen gelten folgende Bedingungen:

Inhaltlicher Fokus sowohl auf Berufe als auch auf berufliche Qualifikationen (Kompetenzen)

Informationsbreite: umfassende Informationen zu allen Berufsbereichen und Branchen, für ganz Österreich

Informationstiefe: die Informationen sollen nicht nur wie vielfach üblich auf einer relativ allgemeinen Ebene (etwa für Berufsbereiche oder Branchen), sondern auf detaillierter Ebene, bis hin zu einzelnen Berufen, zur Verfügung stehen.

Zeitlicher Fokus: Aufbereitung rezenter Daten, regelmäßig aktualisierte Informationen inklusive Prognosen zur Bedarfsnachfrage (Berufe, Qualifikationen), Prognosezeitraum: drei bis vier Jahre

Zugänglichkeit: leichte Verfügbarkeit; Verständlichkeit; Darstellung der Informationen in einer Weise, die sie auch für Nicht-ExpertInnen im Bereich der Arbeitsmarktforschung zugänglich machen.

Quellen: umfassende Nutzung vorhandener Quellen, redaktionelle Bündelung dieser Quellen und zusammenfassende Interpretation unter Einbeziehung der unterschiedlichen Standpunkte; wo notwendig, Ergänzung durch zusätzliche Recherche.

Von Anfang an existierte der Anspruch, mit den Informationen des AMS-Qualifikations-Barometers eine Reihe von unterschiedlichen Gruppen zu unterstützen. Als Zielpublikum gelten:

- MitarbeiterInnen des AMS auf allen Ebenen der Hierarchie und der Organisation, also BeraterInnen in regionalen Geschäftsstellen ebenso wie EntscheidungsträgerInnen, z.B. in Landesgeschäftsstellen
- EntscheidungsträgerInnen und MitarbeiterInnen in politischen und öffentlichen Institutionen, ebenfalls auf allen hierarchischen und organisationalen Ebenen
- Bildungs- und BerufsberaterInnen, ArbeitsmarktberaterInnen in verschiedenen Institutionen und Organisationen
- Sowohl EntscheidungsträgerInnen als auch MitarbeiterInnen in Bildungs- und Forschungseinrichtungen
- EntscheidungsträgerInnen und MitarbeiterInnen in Wirtschaftsunternehmen (z.B. Personalverantwortliche)
- JournalistInnen
- Berufstätige und Arbeitsuchende bzw. generell an beruflicher Weiterbildung oder Qualifizierung Interessierte.

Die Breite dieses Spektrums macht verständlich, dass die zugleich gestellten Ansprüche an Einheitlichkeit und Verständlichkeit der Texte nicht immer leicht zu erfüllen sind – zu unterschiedlich sind Vorwissen und Rezeptionsgewohnheiten, die bei diesen Gruppen vorausgesetzt werden können. Umso wichtiger war die Erstellung von verbindlichen Arbeitsregeln, die dafür sorgen, dass ein einheitliches sprachliches Niveau dennoch gewährleistet werden kann.

1.2 Berufe und Qualifikationen – das Rückgrat des Qualifikations-Barometer

Wie bereits erwähnt, ist das AMS-Qualifikations-Barometer als Datenbank aufgebaut. Kernstück und Struktur dieser Datenbank sind zwei zugrundeliegende, hierarchisch aufgebaute Klassifikationen, eine Berufsstruktur und eine Qualifikationsklassifikation. Beide wurden von der 3s Unternehmensberatung im Auftrag des AMS Österreich entworfen und werden laufend gewartet, ergänzt und aktualisiert.

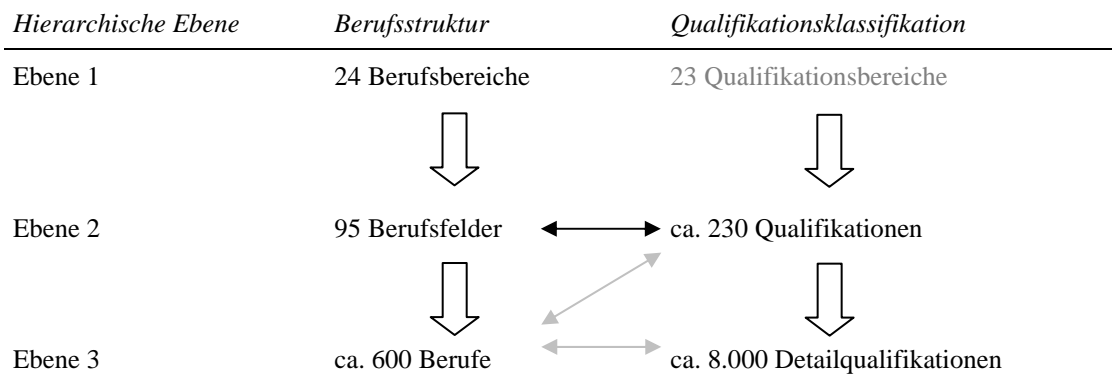


Abb. 1: Übersicht über die im AMS-Qualifikations-Barometer verwendeten Strukturen

Unter Berufsbereich ist eine relativ große Berufsgruppe zu verstehen, wie z.B. *Büro, Wirtschaft und Recht; Gesundheit und Medizin* oder *Hotel- und Gastgewerbe*. Jeder Berufsbereich ist in Berufsfelder untergliedert (insg. 95); jedes Berufsfeld enthält eine bestimmte Anzahl von Berufen (insg. ca. 600).

> Hotel- und Gastgewerbe	>> Hotelempfang und Etage	
> Körper- und Schönheitspflege	>> Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	>>> Food-and-Beverage-ManagerIn
> Lebensmittel	>> Küchen- und Servicefachkräfte	>>> Hotel- und GastgewerbeassistentIn
> Maschinen, KFZ und Metall	>> Küchen- und Servicehilfsberufe	>>> HoteldirektorIn
> Medien, Kunst und Kultur		>>> RestaurantleiterIn

Abb. 2: Ausschnitt aus der Berufsstruktur: Gliederung des Berufsbereichs *Hotel- und Gastgewerbe* und des Berufsfeldes *Hotelverwaltung und Gaststättenleitung*

Dasselbe gilt für die Qualifikationsklassifikation: Jeder Qualifikationsbereich (z.B. *Tourismus, Gastgewerbe, Freizeitwirtschaft, Sport* oder *Kognitive Fähigkeiten und Problemlösungskompetenzen*) enthält eine bestimmte Anzahl von Qualifikationen, zu denen wieder Unterbegriffe existieren („Detailqualifikationen“)¹.

> Fachqualifikationen		
> Überfachliche Qualifikationen	>> Besondere Fähigkeiten und Eignungen	
	>> Kognitive Fähigkeiten und Problemlösungskompetenzen	>>> Allgemeinbildung
	>> Körperliche Anforderungen	>>> Analytisches Denkvermögen
	>> Persönliche Einstellungen und Werte	>>> Beobachtungsgabe
	>> Soziale Kompetenzen	>>> Gute Merkfähigkeit
	>> Sprachliche Kompetenzen	>>> Hohe Selbstständigkeit
		>>> Konzentrationsfähigkeit
		>>> Lernbereitschaft
		>>> Orientierungssinn

Abb. 3: Ausschnitt aus der Qualifikationsklassifikation: Gliederung des Qualifikationsbereichs *Kognitive Fähigkeiten und Problemlösungskompetenzen*

¹ Detailqualifikationen sind ihrerseits weiter in Unterbegriffe gegliedert. Diese feinere Detaillierung (bis zu 6 weiteren Ebenen) wird jedoch im AMS-Qualifikations-Barometer nicht für Zuordnungen zu Berufen verwendet und soll daher hier nicht weiter ausgeführt werden.

Die beiden Strukturen sind durch gegenseitige Zuordnungen miteinander verknüpft: Jedem Berufsfeld wird im Rahmen der redaktionellen Bearbeitung eine Liste von (bewerteten) Qualifikationen zugeordnet. Für Berufe gibt es ebenfalls Zuordnungen zu Qualifikationen sowie auch zu Detailqualifikationen; diese Informationen führen jedoch bereits über den Rahmen des AMS-Qualifikations-Barometers hinaus, da für die Anzeige von Berufen in das AMS-Berufsinformationssystem verlinkt wird (vgl. Abb. 1: graue Pfeile). Qualifikationsbereiche wiederum sind nicht in das Bezugssystem integriert, da eine Zuordnung etwa zu Berufsbereichen zu grob wäre und daher wenig Sinn hätte; vgl. Abb. 1: Darstellung in grauer Schrift.

Die Darstellung der Informationen im AMS-Qualifikations-Barometer ist rund um die Berufsstruktur aufgebaut: Zu jedem Berufsbereich (z.B. *Hotel- und Gastgewerbe*) und zu jedem Berufsfeld (z.B. *Hotel- und Gaststättenleitung*) werden Texte redaktionell erstellt und regelmäßig aktualisiert. Diese werden durch Tabellen ergänzt: eine Tabelle der Berufsfelder im Berufsbereich; eine Tabelle der Berufe und eine Tabelle der Qualifikationen im Berufsfeld. Die Tabellen der Berufe und Berufsfelder sind durch die Struktur bereits vorgegeben; bei den beruflichen Qualifikationen können in jeder Aktualisierung weitere hinzugefügt sowie nicht mehr relevante entfernt werden.

In den berufsbezogenen Tabellen werden neben den Berufen bzw. Berufsfeldern auch Bewertungen angezeigt, mit denen der derzeitige Stand der Beschäftigung und die künftige Entwicklung derselben eingeschätzt werden. Weiters finden sich in den Tabellen auch Daten zu den offenen Stellen der letzten beiden Jahre, die sowohl für Gesamtösterreich als auch für die einzelnen Bundesländer aufgerufen werden können; mehr dazu im nächsten Punkt, *Methoden der Erhebung*.

1.3 Methoden der Erhebung

Mit der laufenden redaktionellen Bearbeitung sind die 3s Unternehmensberatung und das Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) betraut. Die redaktionelle Einschätzung fußt, ebenso wie die Erstellung der Texte, auf der Zusammenschau und kritischen Betrachtung aller verwendeten Quellen. Darunter fallen:

- sekundärstatistische Daten (v.a. Hauptverband der Sozialversicherungsträger, Statistik Austria, AMS Österreich)
- Studien und Prognosen zum österreichischen Qualifikationsbedarf und Arbeitsmarkt (regionaler und überregionaler Art)
- AMS-beauftragte Analysen von Stelleninseraten
- Fachpublikationen/Fachzeitschriften, relevante Artikel in Branchenzeitschriften, fallweise auch Artikel in Massenmedien (z.B. Branchenbeilagen)
- Dissertationen und Diplomarbeiten

- Interviews mit ExpertInnen für unterschiedliche Berufsbereiche (Personalverantwortliche führender Unternehmen, PersonalberaterInnen, LeiterInnen von Ausbildungsinstitutionen, VertreterInnen von Berufsverbänden und Berufsorganisationen).

Vor allem die durchgeführten Interviews gewährleisten die notwendige Nähe auch zu den AkteurInnen in der Praxis: hier sind fallweise Informationen zugänglich, die normalerweise erst sehr viel später oder auch gar nicht den Weg in relevante Studien finden.

Die redaktionelle Arbeit läuft, was Recherche und Sammlung von Quellen betrifft, über das gesamte Jahr. Die aktualisierten Texte und Bewertungen werden jeweils im März und im Oktober online gestellt.

Wie bereits erwähnt, wurde das AMS-Qualifikations-Barometer als Darstellungsinstrument konzipiert, das in erster Linie Informationen aus bestehenden Quellen zusammenführen soll. Ein Darstellungsinstrument kann jedoch naturgemäß nur so gut sein wie die Quellen, die es darstellt. Daher sind dieser Idee grundsätzliche Grenzen gesetzt. Abgesehen von den unterschiedlichen Qualitäten und der unterschiedlichen Aussagekraft verschiedener Studien, die durch kritische Betrachtung und Abwägung der Quellen gegeneinander bewertet werden müssen, sind es v.a. folgende Bedingungen, die die Einbindung von Studien erschwert:

Unterschiedlicher Detaillierungsgrad:

Dieser ist im AMS-Qualifikations-Barometer im Regelfall höher, zum Teil erheblich höher, als in relevanten Studien. So existieren z.B. wohl Studien zur Entwicklung des Arbeitsmarkts im Tourismus; die Aussagen und Prognosen werden jedoch häufig für die gesamte Branche erstellt. Auf der anderen Seite werden selten konkrete Kompetenzen genannt; stattdessen erwähnen Qualifikationsprognosen etwa lediglich, dass die Bedeutung von „Schlüsselqualifikationen“, von „Soft Skills“ oder von „EDV-Qualifikationen“ steigen wird. Im AMS-Qualifikations-Barometer hingegen wird präzise unterschieden, ob nun z.B. „IT-Grundkenntnisse“ oder „Buchungssoftware-Kenntnisse“ gefragt sind.

Beschränkungen des Forschungsumfangs:

Viele Studien beschränken ihre Aussagen auf bestimmte, teils auch willkürlich herausgehobene Berufe oder auf bestimmte Regionen bzw. Bundesländer.

Unterschiedliche Bezugsrahmen:

Durch die Integration verschiedener Datenquellen werden deren unterschiedliche Klassifizierungen und Berufsstrukturen „miterworben“. Auch aus Studien mit einem relativ hohen Detaillierungsgrad können daher Aussagen in den seltensten Fällen eins zu eins in die redaktionellen Texte übernommen werden; stattdessen müssen z.B. Beschäftigtendaten für eine bestimmte Berufsgruppe erst um jene Berufe reduziert werden, die im AMS-Qualifikations-Barometer einem anderen Berufsfeld (oder Berufsbereich) zugeordnet sind; oder: bei Prognosen zur Entwicklung einer Berufsgruppe muss geprüft werden, welches Gewicht darin wiederum jene Berufe haben, die im entsprechenden Berufsfeld des AMS-Qualifikations-Barometer nicht enthalten sind – erst dann kann entschieden werden, ob die Prognose auch für dieses Berufsfeld Gültigkeit hat.

Unterschiedliche Zeiträume:

Ähnlich wie unterschiedliche Strukturen wirken sich auch die unterschiedlichen Zeithorizonte der verschiedenen Quellen aus. Je nach Fokus der Fragestellung kann es sich um relativ lange Zeiträume oder auch um sehr kurze Prognosezeiträume handeln. Durch Beiziehung weiterer Quellen und Informationen muss in der redaktionellen Arbeit entschieden werden, ob eine gegebene Prognose auch innerhalb des für die Texte des AMS-Qualifikations-Barometers vorgegebenen Prognosezeitraums von drei bis vier Jahren gültig ist.

Wünschenswert wären daher ergänzende eigene Erhebungen. Eine solche stellt die Analyse von Stellenanzeigen dar, die jährlich vom AMS beauftragt wird und deren Ergebnisse im AMS-Qualifikations-Barometer für Berufe, Berufsfelder und Berufsbereiche angezeigt werden. Auch diese Erhebung bringt jedoch ihre spezifischen Beschränkungen mit sich:

Die Nachfrage nach Berufen (oder auch nach Qualifikationen) in Stellenanzeigen gibt nicht die Nachfrage am Arbeitsmarkt wieder; Verzerrungen entstehen z.B. durch folgende Eigenheiten:

- Offene Stellen werden besetzt, ohne inseriert zu werden; z.B. durch Blindbewerbungen (deren Zahl in Zeiten der knappen Verfügbarkeit von Stellen steigen), durch persönliche Empfehlungen oder durch Rekrutierungen direkt von der Ausbildung weg („verdeckter Stellenmarkt“, z.B. bei Krankenpflegeberufen)
- Bei ausgeschriebenen Stellen handelt sich nicht nur um die Schaffung neuer Stellen (die einen steigenden Bedarf an Arbeitskräften bedeuten würde), sondern häufig um Nachbesetzungen. Dies kann bei Berufen mit hoher Fluktuation dazu führen, dass der Stellenmarkt „größer“ erscheint als er tatsächlich ist bzw. dazu dass der Stellenmarkt bessere berufliche Chancen verspricht als gerechtfertigt wäre. Ein Beispiel dafür ist der Tourismus, in dem ein- und dieselbe Stelle u.U. zweimal im Jahr ausgeschrieben wird (für die Sommer- und die Wintersaison).

Zudem können Stelleninseratsanalysen nur den Status der Vergangenheit erheben. Im Fokus der redaktionellen Arbeit steht jedoch der aktuelle Ist-Zustand des Arbeitsmarktes bzw. die Einschätzung der künftigen Entwicklung. Aus diesen unterschiedlichen Blickwinkeln entstehen immer wieder scheinbare Widersprüche.

Auf den zeitlichen Reibungsverlust wurde bereits weiter oben hingewiesen. Häufig liegen zu lange Zeiträume zwischen dem Erkennen von Qualifikationsbedarf und der Veröffentlichung in entsprechenden Studien. Diesem Manko kann zum Teil durch ergänzende Interviews mit ExpertInnen begegnet werden.

Eine Ausweitung von eigenen Erhebungen im Dienste des AMS-Qualifikations-Barometers ist derzeit nicht in Sicht, da die dafür notwendigen Ressourcen nicht zur Verfügung stehen. Neben finanziellen Mitteln (etwa um die derzeit lediglich ergänzenden Interviews zu einer regelmäßigen Panel-Befragung ausweiten zu können) fehlen dazu auch zeitliche Ressourcen, da die relativ kurze Aktualisierungsfrequenz aufwändigere Studien in der kurzen Zeit weitgehend ausschließt.

Umso wichtiger erscheint unter diesen Voraussetzungen die kritische Auswahl und Beurteilung der verwendeten Quellen. Zusätzlich laufen jedoch auch ständig Bestrebungen zur Weiterentwicklung der Methode, insbesondere zur Einbindung weiterer Quellen. Zur Zeit wird z.B. die Verwendbarkeit von Daten aus einer Erhebung des AMS zum Qualifikationsbedarf bei allen österreichischen Betrieben mit über 20 MitarbeiterInnen geprüft; zum anderen läuft die Entwicklung eines Prognosemodells unter Heranziehung anonymisierter Daten der Sozialversicherungsträger.

1.4 Darstellung der Informationen

Von Beginn an stand bei allen Entscheidungen in Bezug auf die Darstellung die Benutzungsfreundlichkeit im Vordergrund: Texte sollten leicht verständlich, Grafiken und Tabellen gut erfassbar sein; Ansprüche, die bei der großen Menge und Komplexität der Daten und Informationen nicht immer und in allen Fällen leicht einzulösen sind. So sollten Trends leicht ablesbar sein und gleichzeitig die in vielen Fällen nicht exakt quantifizierbaren Entwicklungen berücksichtigen. Als Beispiel dafür ein Ausschnitt:

Österreich gesamt						
Berufe Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	Beschäftigte		Offene Stellen			
	prognostiziert	derzeit	Print 2005	2004	AMS 2005	2004
>>> Hotel- und GastgewerbeassistentIn	↑	■ ■	861	935	983	866
>>> RestaurantleiterIn	↑	■ ■	676	792	198	215
>>> HoteldirektorIn	↑	■	195	206	13	28
>>> Food-and-Beverage- ManagerIn	↔	■	65	91	25	38

Beschäftigte prognostiziert:	steigend ↑↑	tendenziell steigend ↑	gleichbleibend ↔	tendenziell sinkend ↓	sinkend ↓↓	
Beschäftigte derzeit:	Anteil der Beschäftigten innerhalb des Berufsfeldes			hoch ■ ■ ■	mittel ■ ■	niedrig ■

Offene Stellen in Printmedien 2005 und 2004
aus: AMS/MMO; Stellenanzeigenanalysen 2005 bzw. 2004.

Offene Stellen AMS 2005 und 2004
aus: AMS Statistik; beim AMS gemeldete freie Stellen, Gesamtjahr 2005 bzw. 2004.

Abb. 4: Tabelle „Berufe“ aus dem Berufsfeld *Hotelverwaltung und Gaststättenleitung*

2 Ergebnisse am Beispiel des Berufsbereichs *Hotel- und Gastgewerbe*

Der Tourismus hat in Österreich eine relativ große Bedeutung. Zum einen entspricht dies dem allgemeinen Trend, der weg von Produktionsleistungen hin zu Dienstleistungen weist. Zum anderen sind Tourismus und „Fremdenverkehr“ in Österreich seit längerem traditionell eine wichtige Einnahmequelle, v.a. auch für ländliche Gebiete.

Durch seine spezifischen Eigenheiten kann er als Beispiel dienen, dessen Eigenheiten in einigen Punkten anderen Berufsbereichen gleichen; zum anderen weist er auch Eigenheiten auf, die ganz spezifisch für diesen Bereich sind. Weiter unten wird darauf im Detail eingegangen.

2.1 Wirtschaftlicher Kontext: Zur Bedeutung des Tourismus in Österreich

Im Jahr 2005 wurden in Österreich 29,3 Mio. Gästeankünfte und 119,2 Mio. Nächtigungen registriert. Mit 51 Mio. Nächtigungen stellen UrlauberInnen aus der BRD den größten Gästeanteil (43 %), gefolgt von Reisenden aus dem Inland mit 31,5 Mio. Nächtigungen (26 %) und niederländischen Gästen (8,7 Mio. Nächtigungen, 7 %).

Der Gästeanteil aus den Mittel- und Osteuropäischen Staaten (MOEL), insbesondere aus den neuen EU-Mitgliedern, ist zwar noch vergleichsweise gering (Ungarn: 1,3 Mio., Tschechien: 1,1 Mio., Polen: 820.000 Nächtigungen), die Zuwachsraten sind mit einer Bandbreite zwischen 7 und 13 % (von 2004 auf 2005) jedoch außergewöhnlich groß (Ungarn: +12,7 %, Tschechien +8,6 %, Polen +7,2 %).

Die Einnahmen aus dem Tourismus von Gästen aus dem Ausland betragen im Jahr 2005 rund 15,7 Milliarden Euro, die erwirtschaftete direkte und indirekte Wertschöpfung des Tourismus lag um 10% des BIP. Im Hotel- und Gastgewerbe waren im Jahresdurchschnitt 2005 über 220.000 Personen berufstätig, davon 163.500 als unselbständig Beschäftigte.

Im Jahresverlauf zeigt sich sowohl im Sommer als auch im Winter ein starkes Gästeaufkommen, die Nebensaisonen sind dagegen weniger frequentiert. Ebenso ist die regionale Verteilung der Gäste recht unterschiedlich: Spitzenreiter ist das Bundesland Tirol (Winter: 25.035.297; Sommer: 17.281.889), gefolgt von den Bundesländern Salzburg (W: 13.246.615; S: 9.452.537) und Kärnten (W: 3.332.528; S: 9.338.659). Im Städtetourismus kommt Wien als Hauptstadt, Kulturmetropole und auch als Austragungsort wichtiger Kongresse eine besondere Bedeutung zu (8,8 Mio. Nächtigungen), auf den Plätzen folgen die Stadt Salzburg (1,9 Mio. Nächtigungen) und Innsbruck (1,2 Mio. Nächtigungen). Über das Jahr und über gesamt Österreich gerechnet ist das Verhältnis von Sommer- zu Wintergästen ausgeglichen, regional können sich jedoch im Saisonenvergleich, wie aus den eben genannten Zahlen hervorgeht, beträchtliche Unterschiede zeigen.

Sowohl in der Gastronomie als auch in der Hotellerie lässt sich ein seit Jahren anhaltender Trend zu höherwertigen Angeboten beobachten. Dies schlägt sich z.B. in einer Zunahme von Gästebetten im 3-, 4- und 5-Sternebereich ab, während einfachere Angebote im 1-2 Sternebereich abnehmen. Das qualitativ verbesserte Angebot wird von den Gästen auch gut angenommen.

Die international beobachtbare Tendenz zu kürzeren Urlaubsreisen ist auch im österreichischen Tourismus festzustellen. Ebenso gewinnt das Internet als Informations- und – wenn gleich noch in geringerem Maße – als Buchungsplattform an Bedeutung. (Alle Daten aus: WKO 2006; BMWA 2006).

2.2 Daten zum Tourismus in Österreich

Die Verfügbarkeit von Quellen ist, wie bereits mehrfach erwähnt, entscheidend für die Möglichkeiten der redaktionellen Bearbeitung und Aktualisierung. Wie stellt sich nun die Datenlage für das Hotel- und Gastgewerbe dar?

Der Bedeutung des Tourismus für die gesamtösterreichische Wirtschaft entsprechend, werden von verschiedensten Stellen sowohl regelmäßig aktuelle Basisdaten publiziert als auch einschlägige Studien veröffentlicht, wie z.B. von:

- Statistik Austria, Arbeitsmarktservice (AMS), Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA), Wirtschaftsforschungs-Institut (WIFO);
- Arbeiterkammer (AK), Österreichischer Gewerkschaftsbund (ÖGB);
- diversen Tourismusinstitutionen (z.B. Österreich Werbung, Hotelverband etc.), Institut für Freizeit- und Tourismusforschung oder auch
- einschlägigen Fachmedien (z.B. Österreichische Gastronomie Zeitung - ÖGZ).

Die Datenlage für den Berufsbereich im AMS-Qualifikations-Barometer ist somit auch im Vergleich mit anderen Bereichen als gut einzuschätzen. So stehen z.B. für die Berufsbereiche „Medien, Kunst und Kultur“ und „Hilfsberufe und Aushilfskräfte“ deutlich weniger Basisdaten und auch eine weit geringere Zahl einschlägiger Studien zur Verfügung.

2.3 Informationen zum Arbeitsmarkt im Berufsbereich „Hotel- und Gastgewerbe“

Hotel- und Gastgewerbe sind, wie bereits angedeutet, mit über 5 % aller in Österreich unselbstständig Beschäftigten wichtige Arbeitgeber. Regional kann diese Bedeutung variieren, so sind z.B. in Tirol rund 10 % aller Berufstätigen im Tourismus beschäftigt. In den letzten Jahren stiegen die Beschäftigtenzahlen (Jahresdurchschnittswerte) im Hotel- und Gastgewerbe kontinuierlich um mehr als 1.000 Personen pro Jahr. Mit einer ähnlich positiven Entwicklung wird allgemein auch für die nächsten Jahre gerechnet.

Frauen stellen einen überdurchschnittlich großen Teil der Beschäftigten dar: Laut Volkszählung 2001 sind knapp 2/3 aller im Berufsbereich berufstätigen Personen Frauen. Damit sind mehr als 8 % aller erwerbstätigen Frauen in Österreich im Hotel- und Gastgewerbe tätig.

Tabelle 1: **Häufigste Berufe im Hotel- und Gastgewerbe laut Volkszählung 2001**

Beruf	Frauen	Männer	Gesamt
KellnerIn	40.004	18.300	58.304
Köchin/Koch	21.453	25.733	47.186
Hoteliere, GastwirtInnen und verwandte leitende Berufe	14.777	19.121	33.898
KüchengehilfIn	23.880	6.572	30.452
...
Gesamt (alle Tourismusberufe):	132.465	77.828	210.293

Quelle: ÖIBF 2005

Die starke saisonale Ausprägung vieler Urlaubsdestinationen führt zu einer damit verbundenen Schwankung der Beschäftigtenzahlen. Viele Beschäftigungsverhältnisse sind als reine Saisonstellen konzipiert, in den Nebensaisonen kommt es daher zu einem spürbaren Anstieg der Arbeitslosigkeit. Ein großer Teil der solcherart arbeitslos gewordenen Personen besitzt jedoch eine Wiedereinstellungszusage vom gleichen Arbeitgeber für die nächste Saison.

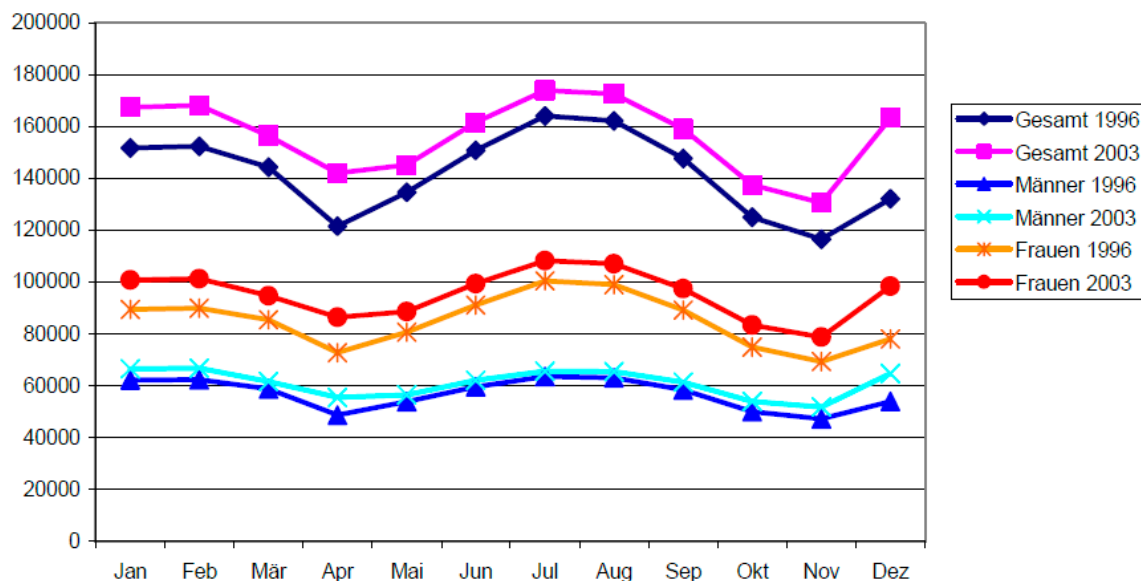


Abb. 5: Saisonale Beschäftigung im Hotel- und Gastgewerbe in den Jahren 1996 und 2003 (BIEHL/ KASKE 2006, 39)

Nicht alle ausgeschriebenen Stellen können mit österreichischen Arbeitskräften besetzt werden. Die Betriebe greifen deshalb sowohl auf kontingentierte Saisonarbeitskräfte (2005: Sommersaison 5.902 Personen, Wintersaison 8.005 Personen) als auch auf Arbeitskräfte aus dem EU-Ausland zurück. Der Anteil ausländischer Arbeitskräfte liegt bei rund 30 Prozent.

Trotz der guten wirtschaftlichen Entwicklung und der zunehmenden Beschäftigtenzahlen ist die Arbeitslosigkeit sehr hoch: Rund 36.000 Personen aus dem Hotel- und Gastgewerbe waren 2005 beim Arbeitsmarktservice vorgemerkt (Jahresdurchschnitt). Die Diskrepanz aus ausreichendem Arbeitsplatzangebot und hoher Arbeitslosigkeit wird vielfach als ein Matching-Problem auf verschiedenen Ebenen interpretiert (vgl. SMERAL et al. 2004, 168ff.). Derartige Hindernisse sind u.a.:

- *Regionale Diskrepanz und Mobilitätshemmnisse*: Damit ist gemeint, dass das Arbeitskräfteangebot in einer bestimmten Region und die Stellennachfrage in derselben Region auseinanderklaffen. Für Arbeitssuchende aus entfernteren Regionen sind die angebotenen Stellen jedoch nur dann interessant, wenn der Anfahrtsweg zur Arbeitsstelle eine vertretbare Länge nicht überschreitet. Ein Wohnortwechsel wiederum kommt für viele Arbeitskräfte gerade bei Saisonstellen häufig nicht in Frage.
- *Arbeitszeitangebot* (Vollzeitarbeitsplätze – saisonal beschränkte Angebote): Personen, die Arbeitsplätze suchen, bevorzugen vielfach eine ganzjährige Tätigkeit, viele Stellen werden aber nur während den beiden Hauptsaisonen oder überhaupt nur für eine Saison besetzt.
- *Arbeitsbedingungen*: Diese werden im Hotel- und Gastgewerbe häufig als wenig attraktiv eingeschätzt. Zu den Hauptfaktoren zählen hier u.a. die Arbeitszeiten, die bis in die Nacht hineinreichen, die Wochenendarbeit erfordern und dadurch auch als familienunfreundlich gelten; Arbeitsbelastungen durch Hitze und die Spitzenbelastungen während der Hauptservicezeiten. Generell ist die Arbeit in Saisonjobs oftmals sehr anstrengend (lange Dienstzeiten, extrem hohes Gästeaufkommen).
- *Gehalt*: Die angebotene Entlohnung stimmt häufig mit den Erwartungen der Arbeitssuchenden nicht überein.
- *Qualifikationshemmnisse*: Diese können unterschiedlichster Natur sein und hängen sehr von den genauen Anforderungen der Stellen ausschreibenden Unternehmen ab. Von ExpertInnen wird häufig darauf verwiesen, dass Persönlichkeitsfaktoren bei der Besetzung von Stellen eine wichtige Rolle zukommt, wie z.B. Verlässlichkeit, gutes, gepflegtes Auftreten, Freundlichkeit und Kommunikationsfähigkeit mit den Gästen. Doch auch mangelnde fachliche Qualifikationen können Qualifikationshemmnisse darstellen, wie z.B. ungenügende Fremdsprachenkenntnisse, mangelnde EDV-Erfahrung oder nicht ausreichende Kenntnisse in der Zubereitung „moderner“, leichter Gerichte.

Schwierigkeiten in der Rekrutierung von Personal entstehen auch durch die überdurchschnittlich kurzen Berufsverläufe in Tourismusberufen in Österreich. Schätzungen zufolge verlässt bereits $\frac{1}{4}$ der Lehrlinge unmittelbar nach ihrem Lehrabschluss die Branche und wechselt in andere Berufe. Neben den genannten Arbeits- und Entlohnungsbedingungen spielt dabei auch das Nicht-Einhalten arbeitsrechtlicher Bestimmungen (v.a. Arbeitszeitregelungen) von Arbeitgeberseite eine nicht zu unterschätzende Rolle.

Darüber hinaus ist die Fluktuation im Berufsbereich doppelt so hoch wie im Durchschnitt über alle Branchen: auf je ein neu aufgenommenes Dienstverhältnis kommt auch eine Auflösung eines Dienstverhältnisses.

2.4 Ausbildungsniveau und Qualifikationen im Berufsbereich „Hotel- und Gastgewerbe“

Das Ausbildungsangebot für Tourismusberufe ist in Österreich sehr breit gefächert: Es reicht von Lehrberufen über Berufsbildende Mittlere und Höhere Schulen, Kollegs und Fachhochschul-Lehrgänge bis hin zu facheinschlägigen Universitätslehrgängen.

Das Qualifikationsniveau im Hotel- und Gastgewerbe weist ein starkes Gefälle von z.T. sehr gut ausgebildeten Fachkräften und Personen in leitenden Funktionen bis zu der großen Zahl an angelernten Hilfskräften auf. Allgemein ist jedoch festzuhalten, dass das Ausbildungsniveau im Tourismus vergleichsweise niedrig ist: 30 % der Männer und 42 % der Frauen haben lediglich einen Pflichtschulabschluss, die Hälfte der Männer und 1/3 der Frauen besitzen einen Lehrabschluss:

„Die weiblichen Erwerbstätigen dominieren zwar die meisten Berufsgruppen des Bereichs, sind allerdings nahezu zur Hälfte als angelernte oder Hilfsarbeiterinnen beschäftigt (im Vergleich dazu ist dies nur ca. ein Viertel der Männer).“ (ÖIBF 2005)

Gegenläufig zu den bestehenden Ausbildungsunterschieden zwischen den Geschlechtern zeigt sich in den letzten Jahren, dass Frauen vermehrt höhere Bildungsabschlüsse anstreben:

„So waren etwa unter den erfolgreich abgelegten Reifeprüfungen des Jahrgangs 2002 [in Tourismus-Schulen] Frauen zu 73 % vertreten. Auch unter den Studierenden an Fachhochschulstudiengängen des Bereichs Tourismus sind Frauen zu sieben Zehntel vertreten.“ (ÖIBF 2005)

Es sei an dieser Stelle aber auch darauf hingewiesen, dass Hilfskräfte sowohl in der Hotellerie als auch in der Gastronomie unverzichtbare Dienstleistungen erbringen, wie z.B. Putzen, Wechsel der Bettwäsche, Abservieren, Abwaschen etc. Für diese Tätigkeiten ist ein Anlernen der Beschäftigten in vielen Fällen ausreichend.

Die bestehenden Ausbildungsmöglichkeiten in Österreich gelten allgemein als sehr gut. Das zeigt sich auch darin, dass viele AbsolventInnen österreichischer Tourismusausbildungen im Ausland gefragte Arbeitskräfte darstellen.

Eine Zusammenschau über die vier Berufsfelder im Bereich Hotel- und Gastgewerbe zeigt, dass Qualifikationen in folgenden drei Hauptkategorien in unterschiedlicher Ausprägung und Gewichtung wesentliche Bedeutung zukommt:

- a) jeweilige berufsspezifische fachliche Qualifikationen,
- b) Serviceorientierung und Kommunikationsfähigkeit,
- c) Fähigkeiten im Umgang mit den unterschiedlichen Arbeitsbelastungen.

Jeweils aktuelle Details dazu entnehmen Sie bitte direkt dem AMS-Qualifikations-Barometer: <http://www.ams.at/qualifikationen>.

Ad a) Diese reichen von einfachen Tätigkeiten wie Raumpflege oder Hilfsdienste in der Küche über fachliche Kenntnisse in Küche, Service oder Rezeption bis hin zu betriebswirtschaftlichen und organisatorischen Kompetenzen in Managementberufen.

Ad b) Da es letztendlich immer um ein gelungenes Urlaubs- bzw. Reiseerlebnis für die Gäste geht, stellen Serviceorientierung und Kommunikationsfähigkeit für viele Tourismusberufe essentielle Qualifikationen dar. Dazu zählen neben der sprachlichen Ausdrucksfähigkeit allgemein auch Sprachkenntnisse (Englisch ist hier von besonderer Bedeutung, weiters Französisch und Italienisch), Beratungskompetenz und Geduld. Auch innerbetrieblich sind Team- und Kommunikationsfähigkeit wichtige Eigenschaften.

Ad c) Nur wer über die Fähigkeit verfügt, mit den täglichen Arbeitsbelastungen in vielen Tourismusberufen umzugehen, wird längerfristig in der Branche berufstätig bleiben können. Dazu sind sowohl körperliche Belastbarkeit als auch persönliche Eigenschaften für den Umgang mit psychischen Belastungen notwendig wie z.B. Stressresistenz und Frustrationstoleranz.

Quer über diese Kategorien hinweg lassen sich nur schwer allgemeine Trends für alle Berufsgruppen im Hotel- und Gastgewerbe feststellen; man kann lediglich auf den auch in anderen Bereichen beobachtbaren Trend zur Höherqualifizierung hinweisen. Dieser Trend trifft zwar auch auf Hilfsberufe im Tourismus zu – auch von Berufen mit niedrigem Qualifikationsniveau werden mehr und z.T. höhere Qualifikationen erwartet als vor einigen Jahren (z.B. einfaches Englisch oder Kenntnisse im Umgang mit elektronischen Schankanlagen). Zugleich ist mit diesem Trend jedoch nicht notwendigerweise, wie in anderen Branchen durchaus der Fall, ein Abbau von Hilfskräften verbunden. Denn anders als z.B. in Industrieunternehmen können im Tourismus und im Gastgewerbe bestimmte Hilfstätigkeiten nicht durch Automatisierung „eingespart“ werden: Arbeiten wie Zimmerreinigung, Betten machen oder unterstützende Hilfsdienste in der Küche werden auch in Zukunft von Hilfskräften erledigt werden müssen.

Die von Branchenunternehmen finanzierten Weiterbildungsmaßnahmen lassen sich mit „weniger und kürzer“ im Vergleich zu anderen Branchen zusammenfassen: „Unternehmen der Branche Beherbergungs- und Gaststättenwesen sind stark unterdurchschnittlich weiterbildungsaktiv: 43,8 % der Unternehmen finanzierten zur Gänze oder zum Teil Weiterbildungsmaßnahmen für ihre Beschäftigten (im Vergleich zu 72,5 % im Durchschnitt aller Branchen).“ (ÖIBF 2005)

Kommen im Branchendurchschnitt rund 1/3 der MitarbeiterInnen pro Jahr in den Genuss von Weiterbildungsveranstaltungen, so sind es im Hotel- und Gastgewerbe nur rund ein Sechstel. Auch die Zahl der Kursstunden pro TeilnehmerIn fällt mit 2,5 Stunden pro Jahr sehr gering aus und liegt weit unter dem Durchschnitt von 9,1 Stunden.

Weiterbildung ist im vorliegenden Berufsbereich also besonders stark an Eigeninitiative gebunden. Fortbildung ist dabei aber nicht auf die Absolvierung von Kursen beschränkt, der Wechsel des Arbeitsplatzes kann ebensolche Möglichkeiten eröffnen: Die Arbeit im Team eines interessanten Kochs oder in einem renommierten Hotel können sowohl die eigenen Kenntnisse erweitern als auch die zukünftigen beruflichen Möglichkeiten verbessern.

2.5 Zur praktischen Bedeutung der Informationen im AMS-Qualifikations-Barometer

In welcher Weise sind die Ergebnisse des AMS-Qualifikations-Barometers verwertbar? Die Gruppen, an die sich das AMS-Qualifikations-Barometer richten möchte, wurden bereits beschrieben. Wer bzw. welche Institutionen können nun in welchen Situationen speziell von seinen Ergebnissen profitieren?

Entscheidungen in Bezug auf Ausbildung oder Beruf

Personen in beruflichen Orientierungsphasen finden im AMS-Qualifikations-Barometer interessante Informationen. Zur Begründung einer Ausbildungsentscheidung können Informationen über Entwicklungen am Arbeitsmarkt, über Qualifikationsanforderungen und deren Entwicklungen abgerufen werden. Dies trifft sowohl auf Personen zu, die einen beruflichen Umstieg bzw. Umschulung planen als auch auf Personen, die sich weiterbilden und ihre beruflichen Kompetenzen auffrischen wollen. So können z.B. die eigenen, bereits bestehenden Qualifikationen mit den derzeit und künftig im Berufsfeld benötigten Qualifikationen verglichen werden; ein ev. bestehendes Manko kann die Grundlage für die Entscheidung zu einer bestimmten Weiterbildung oder Umschulung liefern.

Planung von Ausbildungen

Die Ausbildungssituation für Tourismusberufe in Österreich wird allgemein als gut bis sehr gut bewertet. Qualifizierten Fachkräften bieten sich auch international oftmals sehr gute berufliche Möglichkeiten. Ein Spezifikum des Hotel- und Gastgewerbes in Österreich ist es, dass die Ausbildungsinstitutionen meist in sehr engem Kontakt zur Praxis stehen. Daher ist speziell für diesen Berufsbereich nicht davon auszugehen, dass das AMS-Qualifikations-Barometer in der Lage wäre, hier wesentliche Impulse zu geben.

Für andere Berufsbereiche, in denen der Informationsfluss zwischen Unternehmen und Ausbildungseinrichtungen nicht so direkt und rasch fließt, mag das anders aussehen: In solchen Fällen ist es sehr wohl denkbar, dass sich Ausbildungsinstitutionen Informationen aus dem AMS-Qualifikations-Barometer holen, die ihnen die Planung, die Gestaltung und Aktualisierung von Lehrinhalten erleichtert.

Weiterbildung

Betriebe des Hotel- und Gastgewerbes kennen ihre Bedürfnisse meist gut, dem entsprechend könnte Weiterbildung gezielt betrieben werden, auch ohne auf externe Informationen zurückgreifen zu müssen.

Anders die Situation für Einzelpersonen: Hier kann das AMS-Qualifikations-Barometer wertvolle Impulse liefern; diese Funktion als unterstützender „Informationslieferant“ bei der Planung eigener Weiterbildungsmaßnahmen wurde weiter oben bereits genannt.

Einzelpersonen werden jedoch bei der Entwicklung ihrer Kompetenzen und beruflichen Fähigkeiten auch institutionell unterstützt, nicht zuletzt vom AMS. Hier kann ebenfalls auf das AMS-Qualifikations-Barometer zurückgegriffen werden: AMS-MitarbeiterInnen, die über den Zukauf von Ausbildungsmaßnahmen und über deren Förderung entscheiden, können Informationen aus dem AMS-Qualifikations-Barometer abrufen, die ihre Entscheidungen stützen und nachvollziehbar machen. Dasselbe gilt für AnbieterInnen von Weiterbildungen und Kursen, die eng mit dem AMS zusammenarbeiten, wie z.B. WIFI (Wirtschaftsförderungsinstitut) und bfi (Berufsförderungsinstitut).

Das AMS-Qualifikations-Barometer hat sich in den Jahren seines Bestehens gut etabliert. Dies geht sicherlich zu einem großen Teil auf den Bedarf nach derartigen Informationssystemen zurück. Zum anderen liegt es wohl auch an der Dynamik des Instruments: das AMS-Qualifikations-Barometer wird nicht nur in kurzen Abständen regelmäßig aktualisiert, es wurde auch von Anfang an in seiner Darstellung, seinen Methoden und seiner Benutzungsfreundlichkeit regelmäßig erweitert und optimiert, und für diese Faktoren ist auch in den nächsten Jahren mit einer kontinuierlichen Weiterentwicklung zu rechnen.

Literatur

ARCHAN, S./ KARGL, M./ MARKOWITSCH, J. (2004): AMS-Qualifikations-Barometer (1). Ein Beitrag des AMS Österreich zur Erfassung des Qualifikationsbedarfes. AMS info, H. 65.

ARCHAN, S./ KARGL, M./ MARKOWITSCH, J. (2005): AMS-Qualifikations-Barometer (2). AMS-QB 2003 und 2004: Vergleich der Ergebnisse und Strukturen. AMS info, H. 71.

BIEHL, K./ KASKE, R. (Hrsg.) (2006): Arbeiten im Tourismus: Chance oder Falle für Frauen? Verkehr und Infrastruktur, H. 26.

BMWA - Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (Hrsg.) (2006): Lagebericht 2005. Bericht über die Lage der Tourismus und Freizeitwirtschaft in Österreich 2005. Wien.

HENKEL, S./ MARKOWITSCH, J./ STURM, R. (2002): Das AMS-Qualifikations-Barometer. In: HOFSTÄTTER, M./ STURM, R. (Hrsg.): Qualifikationsbedarf der Zukunft. AMS report 34. Wien, 9-22.

ÖIBF – Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (2005): Situation erwerbstätiger Frauen in Österreich. Im Auftrag des AMS Österreich (unveröffentlicht). Wien.

SMERAL, E./ HUEMER, U./ MAHRINGER H. (2004): Strukturanalyse des Arbeitsmarktes im Beherbergungs- und Gaststättenwesen. Wien.

VOGT, M. (2004): Arbeitsbedingungen im Hotel- und Gastgewerbe. Eine Branche im Wandel? Verkehr und Infrastruktur, H. 19.

WKO - Wirtschaftskammer Österreich, Bundessparte Tourismus und Freizeitwirtschaft (Hrsg.) (2006): Tourismus in Zahlen. Österreichische und internationale Tourismus- und Wirtschaftsdaten. Wien

ZELLMANN, P./ OPASCHOWSKI, H.(2006): 11. Österreichische Tourismusanalyse, Online: <http://www.freizeitforschung.at> (15-01-2007).

Links und Downloads

AMS-Qualifikations-Barometer: <http://www.ams.at/qualifikationen>

AMS-Berufsinformationssystem: <http://www.ams.at/bis/>

AMS info 65: <http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/info65.pdf> (08-03-2007).

AMS info 71: <http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/info71.pdf> (08-03-2007).

AMS report 34: <http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/downloadpub/AMSreport34.pdf> (08-03-2007).

Die Autoren:



Mag. MARIA KARGL

3s Unternehmensberatung

Wiedner Hauptstraße 18, A-1040 Wien

E-mail: [kargl \(at\) 3s.co.at](mailto:kargl(at)3s.co.at)

Homepage: www.3s.co.at



Dipl.-Ing. WOLFGANG WÖHL

3s Unternehmensberatung

Wiedner Hauptstraße 18, A-1040 Wien

E-mail: [woehl \(at\) 3s.co.at](mailto:woehl(at)3s.co.at)

Homepage: www.3s.co.at