

Dornmayr, Helmut; Wieser, Regine; Henkel, Susanna

Research Report

Einstiegsqualifikationen von Lehrstellensuchenden: Schlußfolgerungen und Empfehlungen aus einer empirischen Erhebung des AMS unter 300 österreichischen Lehrbetrieben

AMS info, No. 109

Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

Suggested Citation: Dornmayr, Helmut; Wieser, Regine; Henkel, Susanna (2008) :
Einstiegsqualifikationen von Lehrstellensuchenden: Schlußfolgerungen und Empfehlungen aus
einer empirischen Erhebung des AMS unter 300 österreichischen Lehrbetrieben, AMS info, No. 109,
Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/98045>

Standard-Nutzungsbedingungen:

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

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

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

Terms of use:

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

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

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

Einstiegsqualifikationen von Lehrstellensuchenden

Schlußfolgerungen und Empfehlungen
aus einer empirischen Erhebung des AMS
unter 300 österreichischen Lehrbetrieben

1. Die wichtigsten seitens der Betriebe gewünschten Qualifikationen

Die Befragung von über 300 Lehrbetrieben in Österreich im Rahmen einer vom AMS Österreich beauftragten Studie¹ im Jahr 2007 hat gezeigt: Die insgesamt wichtigsten Eingangsqualifikationen von Lehrstellensuchenden sind das persönliche Interesse am zu erlernenden Beruf sowie Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Jeweils 90 Prozent der befragten Betriebe finden diese Kriterien sehr wichtig und zehn Prozent eher wichtig. Von besonderer Wichtigkeit sind weiters die Bereiche »Lern- und Leistungsbereitschaft, Arbeitsmotivation« (Bewertung: 85 Prozent »sehr wichtig«), »Genauigkeit, Sorgfalt« (Bewertung: 80 Prozent »sehr wichtig«) sowie »Gute Umgangsformen (Höflichkeit, Freundlichkeit etc.)« (Bewertung: 73 Prozent »sehr wichtig«).

Gerade weil diesen Schlüsselqualifikationen ein so hoher Stellenwert zukommt, werden darin oftmals auch besondere Defizite bei den Lehrstellensuchenden gesehen. Im Vergleich der Dimensionen von Wichtigkeit und Zufriedenheit zeigen sich aus der Sicht der befragten Betriebe die größten Defizite² der Lehrstellensuchenden in den Bereichen »Fähigkeit zum selbständigen Arbeiten«, »Genauigkeit, Sorgfalt«, »Persönliches Interesse am zu erlernenden Beruf« und »Logisches Denken/Verständnis der Arbeitsabläufe«.

Diese vier Fähigkeiten/Qualifikationen können sicherlich alle als im traditionellen Bildungssystem nur schwer vermittelbar bezeichnet werden und weisen darauf hin, wie sinnvoll und wichtig eine berufliche Vorbereitung anhand möglichst realitätsnaher Arbeitskontexte ist bzw. wäre – speziell auch für benachteiligte Jugendliche und im Rahmen von Maßnahmen des AMS. Insbesondere das persönliche Interesse am zu erlernenden Beruf erfordert zudem eine enge Verzahnung von Berufsorientierung und Berufsvorbereitung, weil auch das konkrete Interesse wohl erst durch eine entsprechende praktische Erprobung überprüft (vielleicht auch geweckt oder hinterfragt) werden kann.

Neben der Wichtigkeit bestimmter Eingangsqualifikationen bildete – wie bereits erwähnt – auch die Zufriedenheit mit den vorhandenen Einstiegsqualifikationen einen zentralen Untersuchungsgegenstand. Auch wenn die schulischen Leistungen keineswegs das wichtigste Kriterium bei der Lehrlingsauswahl darstellen, so ist doch die Unzufriedenheit mit ihnen besonders hoch.

Beispielsweise sind nur vier Prozent der befragten Betriebe mit den Mathematikkenntnissen der Lehrstellensuchenden sehr zufrieden, 18 Prozent aber sehr unzufrieden und weitere 39 Prozent eher unzufrieden. Hintergrund dieser Unzufriedenheit ist sicherlich auch der in Kapitel 1 und 2 dieser Studie (siehe Fußnote 1 für die Download-Adresse der Langfassung) näher beschriebene – bildungspolitisch erfreuliche – Umstand, daß in den letzten Jahren bzw. Jahrzehnten zunehmend Jugendliche mit unterdurchschnittlichen schulischen Leistungen eine Lehrausbildung anstrebten und der Anteil Jugendlicher, die nach der Pflichtschule keine weiterführende Ausbildung begannen, beinahe gegen Null tendierte.

Umgekehrt besteht eine relativ hohe Zufriedenheit mit den EDV-Kenntnissen der Jugendlichen, aber beispielsweise auch mit manchen Soft Skills, so etwa der so wichtigen »Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit«. Vor allem die EDV-Kenntnisse und das hohe Selbstbewußtsein der aktuellen Lehrstellensuchenden wurden auch verbal als besondere Stärken der »heutigen« Jugendlichen gewürdigt, welche überwiegend auch betrieblich genutzt werden können. Beispielsweise wird Selbstbewußtsein häufig im Zusammenhang mit besonderen kommunikativen Fähigkeiten gesehen.

2. Relevante Momente im Bewerbungsprozeß

Hinsichtlich der Auswahl von Lehrstellensuchenden ist darauf zu verweisen, daß bei Jugendlichen offensichtlich andere Aspekte und Notwendigkeiten im Vordergrund stehen als bei der Auswahl von Erwachsenen. Dies steht nicht zuletzt damit im Zusammenhang, daß Jugendliche über kürzere bewerbungsrelevante Lebensläufe verfügen und sich mitten in einer noch schwer zu prognostizierenden Entwicklungsphase befinden. Bei der Bewerbung von Lehrlingen wird daher beispielsweise nach wie vor auf die Begleitung durch die Eltern (Bewertung: 67 Prozent »sehr oder eher positiv«, 15 Prozent »neutral«, 18 Prozent »eher oder sehr negativ«) und die Übermittlung handgeschriebener Lebensläufe (Bewertung: 62 Prozent »sehr oder eher positiv«, 31 Prozent »neutral«, sieben Prozent »eher oder sehr negativ«) relativ hoher Wert gelegt.

Zusammenfassend läßt sich weiters feststellen, daß 85 Prozent der Unternehmen zumindest gelegentlich irgendeine Form von

Aufnahmetests (schriftliche oder praktische Tests, Assessment Centers oder Potentialanalysen) anwenden, 79 Prozent führen diese ausschließlich selbst durch. Lediglich sechs Prozent der befragten Unternehmen lassen sich dabei von externen Einrichtungen unterstützen, wobei nur zwei Prozent der Unternehmen Aufnahmetests ausschließlich von externen Einrichtungen durchführen lassen. Das Ausmaß der externen Unterstützung kann daher zweifellos als (noch) sehr gering bezeichnet werden. Gleichzeitig besteht aber sehr wohl bei vielen Unternehmen ein Wunsch nach verstärkter Vorselektion von BewerberInnen (vor allem seitens des AMS).

Von den befragten ExpertInnen wird zudem der Zeitpunkt der Bewerbung als grundlegend für einen erfolgreichen Einstieg in die Lehrausbildung angesehen. Je früher die Bewerbung erfolgt, desto größer schätzen sie die Chancen auf eine Lehrstelle ein. Zum einen weil die Starttermine der Aufnahmeverfahren immer früher angesetzt werden – in Großbetrieben oft bereits am Beginn des letzten Schuljahres –, zum anderen weil mit frühen Bewerbungen ein hohes Engagement der LehrstellenwerberInnen assoziiert wird.

Im Hinblick auf die Auswahlkriterien sind schulische Leistungen (Noten) zwar ein wichtiger Faktor für die Entscheidung der Betriebe, BewerberInnen in die engere Wahl zu nehmen, nicht aber der ausschlaggebende Faktor für die endgültige Entscheidung. Deutlich mehr zählt für die Personalverantwortlichen – in Übereinstimmung mit den Ergebnissen der quantitativen Betriebsbefragung –, inwieweit sich Engagement und Motivation sowie das Interesse für den zu erlernenden Beruf und den potentiellen Lehrbetrieb im besonderen im Bewerbungsschreiben widerspiegeln. Ebenso wie der Stellenwert von Noten bei den Bewerbungsunterlagen ist das Abschneiden bei Aufnahmetests einzustufen. Ein positives Ergebnis ist notwendig, um in die engere Wahl zu kommen, entscheidend für die Vergabe der Lehrstelle ist aber letztlich der Eindruck, den der/die LehrstellenbewerberIn im persönlichen Aufnahmegespräch hinterläßt. Geachtet wird auf das Auftreten der Jugendlichen, insbesondere auf höfliche Umgangsformen, Pünktlichkeit, aber auch – als Indikator für das persönliche Interesse und den Motivationsgrad der Jugendlichen – auf den Informationsstand zu Lehrberuf und Lehrbetrieb.

3. Lehrstellensuchende aus JASG-Lehrgängen

Für lehrstellensuchende Jugendliche aus JASG-Lehrgängen kommen meist nicht die standardisierten Verfahren der Kompetenzdiagnostik, so z.B. schriftliche Aufnahmetests, zur Anwendung. Entscheidend für die Übernahme in ein reguläres Lehrverhältnis ist in der Regel die erfolgreiche Absolvierung eines Berufspraktikums im Betrieb, wobei die ExpertInnen hier erneut die hohe Bedeutung von Schlüsselqualifikationen, wie z.B. Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Teamfähigkeit und Arbeitsmotivation, anführen. Das Praktikum im Rahmen einer JASG-Maßnahme ermöglicht somit Jugendlichen, die im herkömmlichen Bewerbungsverfahren wenig erfolgreich waren, ihre Qualifikationen und Fähigkeiten in einem realen Arbeitskontext unter Beweis zu stellen. Vorrangige Bedeutung kommt in diesem Zusammenhang der Vermittlungsleistung durch die BetriebskontakterInnen der Trägereinrichtungen

zu: Die Anforderungen der Betriebe müssen erhoben und mit den Möglichkeiten der Jugendlichen in Abstimmung gebracht werden.

Von großer Relevanz für die Chancen der Jugendlichen auf eine Lehrstelle bezeichnen die befragten ExpertInnen – im Einklang mit den Ergebnissen der quantitativen Befragung – zudem die Unterstützung durch die Eltern. Diese werden von Personalverantwortlichen als wichtige Ansprechpersonen im Fall von Problemen mit Lehrlingen erlebt, weshalb sie es als sehr positiv bewerten, wenn die Jugendlichen zum persönlichen Vorstellungstermin begleitet werden. Dies bedeutet entscheidende Nachteile für Jugendliche aus instabilen Familienverhältnissen, die diese Unterstützung durch die Eltern nicht erhalten.

Die BetriebskontakterInnen in den JASG-Lehrgängen können den Startnachteil dieser Jugendlichen verkleinern helfen, da sie für die Zeit des Praktikums als AnsprechpartnerInnen für die Personalverantwortlichen fungieren. Da nur in manchen Bundesländern eine Nachbetreuung nach der Übernahme des Jugendlichen auf eine reguläre Lehrstelle vorgesehen ist bzw. diese nur wenige Wochen umfaßt, fühlen sich die Personalverantwortlichen in der Folge allerdings oft alleine gelassen.

Bezüglich der Bewertung der JASG-Lehrgänge fällt das Ergebnis der Lehrbetriebsbefragung ebenso wie jenes der ExpertInnenbefragung zwar ambivalent, aber doch überwiegend positiv aus. Insbesondere jene Lehrbetriebe, welche bereits über Erfahrungen mit Lehrstellensuchenden/Lehrlingen aus JASG-Lehrgängen verfügen, bewerten den Besuch eines derartigen Lehrganges mehrheitlich positiv.

4. Empfehlungen

Aus der Gesamtheit der hier in den Schlußfolgerungen nur auszugsweise wiedergegebenen Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung lassen sich folgende Empfehlungen ableiten, wobei sich diese schwerpunktmäßig an den Auftraggeber dieser Studie, also das AMS, wenden:

Ausbau und Intensivierung der Berufsorientierung, Bildungs- und Berufsberatung

Eine herausragende Bedeutung in einer optimalen Berufsvorbereitung für Jugendliche kommt zweifellos einer ausreichenden, frühzeitigen und qualitativ hochwertigen Bildungs- und Berufsberatung (inkl. Berufsorientierung) durch entsprechend qualifizierte Personen zu. Dabei sollte der besondere Fokus auf die Stärken und Interessen der Jugendlichen gelegt werden, da jeder/jede einzelne Jugendliche bestimmte Stärken und Eingangsqualifikationen aufweist, die ihn/sie für einen bestimmten Beruf als besonders geeignet erweisen. Eine Intensivierung, Individualisierung und in vielen Fällen wohl auch Verlängerung der Berufsorientierungsphasen erscheint daher nicht nur in den JASG-Lehrgängen als besonders wichtig.

Wie schon eine frühere Studie zeigte,³ funktioniert die Bildungs- und Berufsberatung in der Schule zumindest für benachteiligte Jugendliche nicht ausreichend. LehrerInnen sind in der Regel weder ausreichend ausgebildete noch ausreichend (wirtschafts-)erfahrene Bildungs- und BerufsberaterInnen. Eine neue Organisation der Bildungs- und Berufsberatung in der Schule ist unbedingt erforderlich. Hier könnte auch seitens des AMS ver-

stärkt die Kooperation mit den Schulen (sowie sonstigen Institutionen) gesucht werden, denn letzten Endes ist die Schule der einzige Ort, wo alle Jugendlichen institutionell erreichbar sind – z. B. mittels speziell geschulter AMS-BeraterInnen oder ExpertInnen unterschiedlichster Institutionen (Arbeiterkammer, Wirtschaftskammer, regional ansässige Unternehmen etc.).

Besonders wichtig ist ein Ausbau der Bildungs- und Berufsberatung für Zugewanderte und Jugendliche mit nicht-deutscher Muttersprache. Hier sind seitens der BeraterInnen entsprechende Fremdsprachenkenntnisse und interkulturelle Kompetenzen unbedingt einzufordern.

Generell sollten die Berufsorientierung sowie die Bildungs- und Berufsberatung auch mittels einer verstärkten Ermöglichung und Förderung von Praktika im Rahmen der schulischen Ausbildung, aber auch im Rahmen der Lehrstellensuche und der Berufsorientierung in JASG-Lehrgängen erfolgen. Denn nicht zuletzt betonen auch die Betriebe, daß das persönliche Interesse am zu erlernenden Beruf überhaupt die wichtigste Anforderung an ihre LehrstellenbewerberInnen darstellt.

Angebote für Jugendliche mit abgebrochenen Lehrausbildungen

Wie diese Untersuchung zeigt, ist die Gruppe der LehrabbrecherInnen nicht nur weitgehend von der Teilnahme an JASG-Lehrgängen ausgeschlossen, sondern ein Lehrabbruch wird am Lehrstellenmarkt auch als besonderer Wettbewerbsnachteil gewertet. Dabei erwähnt auch das aktuelle Regierungsprogramm für die XXIII. Gesetzgebungsperiode (2007 bis 2010) explizit die Notwendigkeit von Reintegrationsangeboten (etwa in Anlehnung an das dänische Modell) für Jugendliche, die die berufliche Erstausbildung abgebrochen haben.

Zweifelloos sind eine besondere Unterstützung von LehrabbrecherInnen und der Ausbau und die Weiterentwicklung innovativer und alternativer Ausbildungsmodelle und Lernformen für Jugendliche, deren Bedürfnisse mit den traditionellen Bildungsangeboten bislang nicht ausreichend abgedeckt werden konnten, zu forcieren. Dies könnte sowohl über verstärkte praxisnähere öffentliche Ausbildungsangebote (Stichworte: Werkstattcharakter, Projektunterricht, selbstorganisiertes Lernen etc.) erfolgen als auch über verschiedenste Modelle der Subjektförderung. In diesem Zusammenhang sind auch Strategien zu forcieren, mit denen Betriebe bei der Lehrlingsausbildung von Jugendlichen mit Abbrucherfahrungen unterstützt werden können (z. B. mittels Coaching, speziellen finanziellen Anreizen etc.).

Zusätzliche Angebote für Unternehmen zur Unterstützung des Prozesses der Lehrlingsauswahl

Die Auswahlverfahren korrespondieren vor allem in kleineren Betrieben oftmals unzureichend mit ihren Zielen und sind häufig durch knappe Zeitbudgets stark limitiert. Zusätzliche Hilfestellungen für die Betriebe bei der Lehrlingsauswahl erscheinen daher sinnvoll. Diese sind auch als Alternativen und Ergänzung zur Beurteilung anhand der Schulnoten zu verstehen, da die Schulnoten die erforderlichen Kompetenzen nicht ausreichend abbilden. Denn im Mittelpunkt des Anforderungsprofils stehen – wie diese Studie zeigt – vor allem personenbezogene Kompetenzen, so etwa persönliches Interesse am zu erlernenden Beruf, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Arbeitsmotivation etc.

Das AMS könnte beispielsweise auch – im Sinne einer von vielen Betrieben gewünschten »Vorselektion« – adäquate Potentialanalysen durchführen bzw. beauftragen. Im Mittelpunkt sollte dabei das Aufzeigen von besonderen Chancen und Potentialen stehen und weniger eine Negativselektion, was nicht zuletzt im Hinblick auf eine positive Motivation und Unterstützung der Jugendlichen wichtig erscheint.

»Elternarbeit«, d. h. Beratungs- und Informationsangebote für die Eltern

Eine stärkere Einbeziehung der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten in die Ausbildung der Jugendlichen erscheint aus pädagogischer Hinsicht wünschenswert, und es entspricht auch dem deutlichen Wunsch der Unternehmen bzw. Arbeitgeber, daß die Lehrlinge im Rahmen der beruflichen Ausbildung von ihren Eltern begleitet und unterstützt werden. Dies betrifft nicht nur – wie in dieser Studie schwerpunktmäßig dargestellt – die konkrete Situation des Bewerbungsgespräches, sondern berührt die gesamte Ausbildungszeit. Eine Unterstützung durch die Eltern ist angesichts der in der Regel von großen Veränderungen begleiteten Lebensphase (15 bis 20 Jahre), in welcher üblicherweise die Lehrlingsausbildung stattfindet, zweifellos von großer Bedeutung. Besonders augenscheinlich ist dies etwa, wenn Jugendliche und Eltern in sehr unterschiedlichen sozialen und/oder kulturellen Kontexten aufgewachsen sind (z. B. bei MigrantInnen). Gerade für Eltern, welche z. B. über keine eigenen Erfahrungen als Lehrling verfügen, könnte es daher besonders wichtig sein, mit den Ausbildungserfordernissen ihrer Kinder vertraut zu sein. Die Einbindung der Eltern sollte dabei an allen Lernorten (Betrieb, Ausbildungseinrichtung, Berufsschule) forciert werden. Die stärkere Einbeziehung der Eltern könnte auch einen Beitrag dazu leisten, unterschiedlichste Vorurteile in bezug auf die Lehrlingsausbildung an sich als auch die Arbeitswelt generell (z. B. betreffend die Rolle der Frauen) zu hinterfragen und oftmals an ihrer Wurzel (d. h. bei den Wertvorstellungen und Erwartungen der Eltern/Herkunftsfamilie) zu bearbeiten.

In diesem Zusammenhang ist auch darauf hinzuweisen, daß die Eltern bereits eine maßgebliche Rolle bei der Bildungs- und Berufswahl von Jugendlichen spielen. Es ist daher notwendig, die Eltern schon in der Phase der wesentlichen Berufs- und Bildungsentscheidungen (d. h. während der Pflichtschulzeit) entsprechend zu unterstützen, zu beraten und direkt anzusprechen. In dieser Phase könnte auch das AMS – unter der Voraussetzung, daß die dafür notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen zur Verfügung gestellt bzw. beschafft werden können – verstärkt sei-

Fußnoten

- 1 Helmut Dornmayr/Regine Wieser/Susanna Henkel (2007): Einstiegsqualifikationen von Lehrstellensuchenden, Studie im Auftrag des AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, durchgeführt vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) und vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf), Download der Studie unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »AMS-Publikationen« – Jahr 2007 (Rubrik »AMS-Arbeitsmarktstrukturbericht«).
- 2 Definiert als Differenz zwischen Wichtigkeit von und Zufriedenheit mit bestimmten Einstiegsqualifikationen von Lehrstellensuchenden.
- 3 Helmut Dornmayr/Peter Schlögl u. a. (2006): Benachteiligte Jugendliche – Jugendliche ohne Berufsausbildung, Studie im Auftrag des AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, durchgeführt vom Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) und vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf), Download der Studie unter www.ams-forschungsnetzwerk.at im Menüpunkt »AMS-Publikationen« – Jahr 2006 (Rubrik »AMS-Arbeitsmarktstrukturbericht«).

ne Kompetenz in der Arbeitsmarkt- und Berufsberatung einbringen, wie dies teilweise (z. B. bei Elternabenden an Schulen) schon passiert. Dies könnte nicht zuletzt auch ein wesentlicher Beitrag dazu sein, das oftmals an traditionellen Rollenbildern orientierte geschlechtsspezifische Berufswahlverhalten zu beeinflussen. Dies soll aber keineswegs dazu führen, die Kompetenz oder Entschei-

dungsfreiheit der Jugendlichen in Frage zu stellen, sondern vielmehr im Gegenteil dazu, ihr Potential und ihren Handlungs- und Gestaltungsspielraum zu erweitern, indem ihnen die Möglichkeiten zur Nutzung ihrer individuellen Stärken und Fähigkeiten besser und umfassender vermittelt werden können.

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Anschrift der Auftragnehmer

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (www.ibw.at)
Rainergasse 38, A-1050 Wien, Tel.: +43 (0)1 5451671-0

Österreichisches Institut für Berufsbildungsforschung (www.oeibf.at)
Biberstraße 5/6, A-1010 Wien, Tel.: +43 (0)1 3103334-0

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

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

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

AMS report Einzelbestellungen

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

AMS report Abonnement

12 Ausgaben AMS report zum Vorteilspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

Bestellungen und Bekanntgabe von Adreßänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, A-1190 Wien, Tel.: +43 (0)1 370 33 02, Fax: +43 (0)1 370 59 34, E-Mail: verlag@communicatio.cc

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M