



Investition in die Fachkräfte von Morgen

Merkur Casino und TÜV Rheinland Akademie – Hand in Hand für die Fachkräftesicherung.

Transformation, Digitalisierung und demographischer Wandel beschleunigen die Veränderungen am Arbeitsmarkt stetig. Unternehmen sind auf gut ausgebildete Fachkräfte angewiesen – und diese sind rarer denn je. Wer die Qualifizierung seiner Beschäftigten fördert, investiert dementsprechend in die Zukunft seines Unternehmens. Mit dem Qualifizierungschancengesetz (QCG) unterstützt die Bundesagentur für Arbeit die Weiterbildung von sozialversicherungspflichtig Beschäftigten. Im Interview berichtet Christine Utech, Schulungsleiterin innerbetriebliche Fortbildung bei Merkur Casino, ein Tochterunternehmen der Gauselmann Gruppe, mit welchen Maßnahmen



sie ihren Beschäftigten neue berufliche Perspektiven ermöglichen und welche Chancen und Herausforderung mit der Corona Pandemie einhergehen.

Seit 2012 bietet Merkur Casino in Kooperation mit der TÜV Rheinland Akademie die berufsbegleitende Weiterbildung „Automatenfachmann/-frau Fachrichtung Automaten dienstleistung“ an. Frau Utech, an wen richtet sich das Angebot?

Unsere Mitarbeitenden bekommen durch die berufsbegleitende Weiterbildung die Chance, einen formalen Berufsabschluss zu erlangen und ihre beruflichen Perspektiven zu verbessern. Profitieren können alle Angestellten des Unternehmens,


die noch keinen Berufsabschluss haben oder seit mindestens vier Jahren nicht mehr in ihrem erlernten Beruf tätig sind. Bis zum Zeitpunkt der IHK-Prüfung müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mindestens viereinhalb Jahre lang in diesem Berufsfeld gearbeitet haben. Gefördert wird der Vorbereitungskurs für den IHK-Berufsabschluss von der Agentur für Arbeit – über das QCG.

Die Resonanz ist bisher durchweg positiv. Mehr als 130 Beschäftigte von Merkur legten die Externenprüfung erfolgreich ab. Sie absolvieren die gleichen schriftlichen und praktischen Abschlussprüfungen, wie alle anderen angemeldeten Prüflinge – jedoch ohne eine klassische Ausbildung durchlaufen zu müssen.

QCG? Gut zu wissen!

 Bis zu 100 % Förderung der Weiterbildungskosten

 Bis zu 100 % Entgeltzuschuss

 Berufliche Kompetenzerweiterung

 Berufsabschluss erlangen

Der Besuch der Berufsschule, das Führen von Berichtsheften und sonstiges fallen weg.

Die Teilnehmenden erwerben neue Kompetenzen und erweitern ihre Fachkenntnisse – und das alles neben dem Beruf. Das erfordert ein hohes Maß an Engagement, Zielstrebigkeit und Organisationstalent. Als Schulungsleiterin begleitete ich viele von ihnen seit ihrem Start im Unternehmen, deswegen machen mich die individuellen Erfolgsgeschichten sehr stolz.

Berufsabschluss, ohne dabei eine gesamte Ausbildung zu durchlaufen? Wie genau sieht die Vorbereitung auf die Externenprüfung aus?

Die Ausbildungsdauer beträgt mehr als 17 Monate und die Vorbereitungskurse setzen sich aus Schulungswochen und Praxisphasen in den jeweiligen Filialen zusammen. Die Präsenztermine finden vorwiegend auf Schloss Benkhausen statt – dem idyllischen und sehr modernen Schulungszentrum der Gauselmann Gruppe. Die Beschäftigten werden für diese Termine eine Woche monatlich freigestellt.



Stolz und das zu Recht: 22 Beschäftigte von Merkur Casino legten im Sommer 2022 erfolgreich die Externenprüfung ab.

Zu den Lehrinhalten der Ausbildung zählen, neben den Grundlagen der Automatenwirtschaft, Kenntnisse aus den Bereichen Marketing, Kundenbetreuung, Produktpräsentation, Prüfung elektronischer Systeme, sowie das Aufstellen und Warten von Automaten. Unterrichtet werden die Teilnehmenden von Trainerinnen und Trainern verschiedener Fachbereiche des Unternehmens und auch von Lehrkräften der TÜV Rheinland Akademie.

Besonderes Augenmerk liegt auf dem Service und Umgang mit Gästen. Daher legen wir bei den Lehrinhalten auch großen Wert auf die Themen Suchtprävention und Jugendschutz. Diese werden in allen Filialen nachhaltig und konsequent umgesetzt. Die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben und unsere Vorreiterrolle in diesen Bereichen haben in den Merkur Casinos höchste Priorität.

Die Zusammenarbeit mit der TÜV Rheinland Akademie ist also: Genau. Richtig?

Absolut, es war von Beginn an eine gute Zusammenarbeit. Die TÜV Rheinland Akademie genießt unser vollstes Vertrauen. Beispielsweise ist die Arbeit mit Elke Schröter, Arbeitspädagogin und Kundenbetreuerin Arbeitsmarktdienstleistungen, vorbildlich für eine funktionierende Kooperation. Nur durch eine solch vertrauensvolle Zusammenarbeit kann ein reibungsloser Ablauf gewährleistet werden. Sie unterstützt uns bei den organisatorischen Aufgaben vom ersten bis zum letzten Schritt – das ist wirklich nicht ohne. Zudem sind wir mit den Lehrkräften sehr zufrieden, die mit viel Engagement, Flexibilität und Ideenreichtum den Teilnehmenden die zu vermittelnden Lehrinhalte immer praxisnah aufbereiten.



Bei einer Ausbildungsdauer von über 17 Monaten haben Sie sicherlich auch die Herausforderungen der Corona-Pandemie zu spüren bekommen. Welchen Einfluss hatte dies auf die Vorbereitungskurse zur Externenprüfung?

Die berufsbegleitende Ausbildung während Corona durchzuführen, war definitiv eine herausfordernde Situation. Als der erste Lockdown kam, befand sich eine Gruppe mitten in einem Kurs. Wir mussten ein halbes Jahr aussetzen, denn wir standen vor einer ungewissen Situation durch das vorübergehende Verbot von Präsenzveranstaltungen und der Schließung unserer Filialen. Wir passten uns den pandemiebedingten Gegebenheiten an und stellten Schulungsinhalte auf digitale Formate wie Blended-Learning, E-Learning und Online-Unterricht um.

Was war die größte Herausforderung bei der Umstellung auf digitale Schulungsformate?

Die Umstellung auf digitale Formate brachte uns eine wichtige Erkenntnis. Online-Unterricht kann Präsenzunterricht nicht vollständig ersetzen. Vielmehr handelt es sich dabei um eine Ergänzung. Manche Themen bieten sich für digitalen Unterricht besser an als andere. Im Personalwesen und Marketing können interaktive Formate via Zoom dazu beitragen, dass Lehrinhalte greifbarer werden. Komplizierter wird es beim Thema Mathe. Die Teilnehmenden müssen beispielsweise Entgeltabrechnungen erstellen, Lagerkennziffern und den Break-Even-Point berechnen.

Im Präsenzunterricht kann ich anhand der Körpersprache schnell erkennen, wenn jemand an einer Aufgabe verzweifelt. In der Regel gehe ich dann individuell auf den Teilnehmenden zu. Wir prüfen mögliche Fehlerquellen und können zu den nächsten Schritten übergehen. Online gestaltet sich das schwieriger, denn die Körpersprache und der Blickkontakt sind eingeschränkt und man muss sich darauf verlassen, dass der oder die Teilnehmende bei Problemen aktiv den Kontakt sucht.

Warum ist Merkur Casino die Qualifizierung von Mitarbeitenden so wichtig?

Der Schlüssel zum Erfolg sind kompetente und engagierte Beschäftigte. Qualifizierte und motivierte Fachkräfte arbeiten produktiver und leisten mehr. Das ist die Grundlage für die Steigerung der betrieblichen Wettbewerbsfähigkeit. Daher haben die individuelle Mitarbeiterförderung und Personalentwicklung bei der Gauselmann Gruppe einen hohen Stellenwert.

Wertschätzung durch Weiterbildung. Seit Beginn setzt das Unternehmen den Fokus auf die Mitarbeitendenentwicklung. Neben der berufsbegleitenden Weiterbildung zur Automatenfachfrau bzw. zum Automatenfachmann werden regelmäßige Produktschulungen, Seminare und Workshops angeboten. Dies gehört zu den Gründen, weshalb die Zufriedenheit und Loyalität in der Belegschaft so hoch sind.

Im Rahmen des Vorbereitungskurses war ich vom Engagement einer Gruppe wirklich beeindruckt. Sie organisierten sich eigenständig zusätzlich in Zoom-Lerngruppen – völlig unabhängig von uns. Das machen sicherlich nicht alle Mitarbeitenden. Es zeigt uns, dass sich die verschiedenen Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten positiv auf die Motivation auswirken.

Fazit: Es kann lange dauern, gut ausgebildetes Personal zu ersetzen. Der Fachkräftemangel hinterlässt dann eine Lücke, die sich nicht so schnell schließen lässt. Aus diesem Grund müssen Unternehmen Wege finden, um qualifizierte Mitarbeitende und Fachkräfte an sich zu binden.

Eine erfolgreiche Weiterbildung erweist sich dabei als ein wertvolles Instrument. Die Mitarbeitenden erlangen nicht nur neue und gefragte Kompetenzen, sondern ihre Zufriedenheit steigt erheblich. Beschäftigte, die sich im Unternehmen wohlfühlen, sind nicht nur zufriedener mit ihrer Tätigkeit.

Sie sind auch produktiver, identifizieren sich stärker mit dem Arbeitgebenden und bleiben diesem länger treu. Die Gauselmann Gruppe zeigt ganz deutlich, dass ihr Konzept der individuellen Förderung, wie die Vorbereitung auf die Externenprüfung, zu den entscheidenden Einflussfaktoren der Mitarbeiterbindung gehören.



Auch Sie möchten die Vorteile einer Förderung über das QCG für Ihr Unternehmen nutzen? Dann vereinbaren Sie einen Beratungstermin mit unseren Expert:innen!