

# DEN STORE BALANCEAKT



NIELS ULRIK SØRENSEN  
CENTER FOR UNGDOMSFORSKNING ROSKILDE UNIVERSITETSCENTER  
MAJ 2001

# **Den store balanceakt**

**En kvalitativ analyse af  
mødet mellem elever og virksomheder  
indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet**

**Niels Ulrik Sørensen  
Center for Ungdomsforskning  
Roskilde Universitetscenter  
Maj 2001**

# Forord

Mange uddannelsesområder oplever i disse år vanskeligheder med at rekruttere og fastholde unge i uddannelsesforløbene. Det er også baggrunden for denne analyse af elever indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, som HORESTA, RBF og HK-Service har taget initiativ til i samarbejde med Center for Ungdomsforskning.

Vi ved fra adskillige danske og europæiske undersøgelser, at nye arbejds- og forsørgelsesbegreber er under udvikling hos unge. Det skaber en række ændrede motivationer og incitamenter i forhold til unges uddannelses- og erhvervsvalg. Vi ved, at unge giver nogle andre svar på spørgsmålene: Hvorfor skal man arbejde? Hvad er et godt arbejdsliv? Hvad er det vigtigste ved en uddannelse og et arbejde?

Hvad vi ikke ved er, hvordan disse forandringer slår igennem i de unges valg indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Det søger denne analyse at give et bud på.

Analysen fokuserer på kokke-, tjener-, receptionist- og rejselivselever, der er i lære på hoteller, restauranter, rejsebureauer og turistbureauer. Den giver svar på, hvilke forventninger eleverne har til deres læretid, inden de begynder på lærepladsen, samt hvordan de oplever læretiden, når de har været på virksomhederne i noget tid. Den kommer også med svar på, hvordan cheferne og de udlærte på lærepladserne opfatter eleverne i virksomheden. Alt i alt tegner analysen et billede af, hvilke interesse modsætninger og interessefællesskaber der er mellem virksomheder og elever, ligesom den peger på, hvilke aspekter af læretiden, der kan forandres, så samspillet parterne imellem kan blive bedre.

Center for Ungdomsforskning ved Roskilde Universitetscenter har haft fornøjelsen af at gennemføre analysen i samarbejde med HORESTA, RBF og HK-Service. Den er gennemført i perioden oktober 2000 til maj 2001 af forskningsmedarbejder cand.scient.soc. Niels Ulrik Sørensen med assistance af cand.comm. Pia Olsen og cand.scient. Per Alsøe. Undertegnede har bidraget med vejledning og evaluering af forskningsresultaterne.

Det har været en forudsætning for analysens tilblivelse, at en række virksomheder har åbnet deres døre for Center for Ungdomsforskning, der har fået mulighed for at tilbringe tid på virksomhederne og snakke med såvel chefer, udlærte som elever. Center for Ungdomsforskning takker for den åbenhed og imødekommenhed, alle parter har udvist under forløbet.

Til gengæld har vi bestræbt os på at skrive en læsevenlig analyse, der kan komme hotel-, restaurant- og turismeområdet til nytte i dets kommende bestræbelser på at rekruttere og fastholde unge indenfor området.

God Læselyst.

Birgitte Simonsen  
Forskningsprofessor, Center for Ungdomsforskning, Roskilde Universitetscenter

Center for Ungdomsforskning er en forskningsenhed under Institut for Uddannelsesforskning ved Roskilde Universitetscenter. Vi påtager os mange slags opgaver og modtager gerne henvendelser fra alle, der interesserer sig for ungdomsforskning. Hvis det passer ind i vores profil, kan vi igangsætte både smalle målrettede undersøgelser og større undersøgelser af almen interesse. For yderligere oplysninger om Center for Ungdomsforskning se [www.cefu.dk](http://www.cefu.dk)

# Indholdsfortegnelse

<b>Første kapitel: Indledning</b>	8
Formål og baggrund	8
Finansiering og ressourcer	9
Opbygning	10
<b>Andet kapitel: Unge i lære – fire portrætter</b>	11
Første portræt – Den perfekte elev	11
Andet portræt – Den arbejdsomme elev	12
Tredje portræt – Den frafaldne elev	12
Fjerde portræt – Den handlekraftige elev	13
Det samlede billede	14
<b>Tredje kapitel: To kulturer mødes – Analyse af kulturmødet</b>	15
Indledning	15
Analysens opbygning	15
Lidt om eleverne	16
<b>Elevundersøgelsen – første del: Ønsket om at blive faglig dygtig</b>	16
Kokke- og tjener elever	16
"Det bedste er alle de ting, vi kan lære"	16
Irriterende arbejdsopgaver	16
Ønsket om faglige udfordringer	17
Gourmetstederne – både faglighed og prestige	18
Receptionist- og rejselivselever	19
Det faglige er vigtigst	19
Rigeligt med faglige udfordringer	19
De kedelige arbejdsopgaver – et nødvendigt onde	21
De spændende arbejdsopgaver	22
Den inspirerende kundekontakt	23
<b>Elevundersøgelsen – anden del: Den planlagte eller planløse oplæring</b>	23
Kokke- og tjener elever	23
De store steder I: Plusser og minusser ved rotationsordningen	23
De store steder II: Selvfølgelig i køkkenet	24
De store steder III: Restauranten som oplæringsfri zone	24
De små steder I: Kontaktpersoner på godt og ondt	25
De små steder II: Individuelt tilpasset oplæring	27
Evalueringsfora I: Ingen formaliserede samtaler og feedback på de små steder	27
Evalueringsfora II: Samtaler og feedback uden substans på de store steder	28
Receptionist- og rejselivselever	28
De store steder: Rotationsordningen et stort plus	28
Dårlig oplæring ændres til det bedre	29
Nye boller på suppen: Kontaktpersoner med ansvar for oplæring	30
De små steder: Kommunikation uden kontaktpersoner og samtaler	31
De store steder: Samtaler afgørende for elevens velbefindende	31
Hvad man kan og ikke kan sige til samtalerne	31

<b>Elevundersøgelsen - tredje del: Behovet for respekt</b>	32
Kokke- og tjener elever	32
Ord der sårer	32
Ikke lige megen ytringsfrihed for alle	34
Snak i det skjulte	36
Sådan er det bare	36
Det "latterlige" hierarki	37
Drengene efter pigerne	38
Receptionist- og rejselevseleverne	38
Et smil i stemmen	38
Undtagelse I	39
Undtagelse II	39
En elev siger fra	40
Et moderat hierarki	40
Ligeværdige medspillere	41
Hønsegården	41
<b>Elevundersøgelsen – fjerde del: Orden i sagerne</b>	42
Kokke- og tjener elever	42
Arbejdstider og pengetvister	42
Konsekvenser af skiftende arbejdstider og lange vagter	43
Elevråd – et udtryk for imødekommenhed	43
Receptionist- og rejselevselever	44
Arbejdstider – ikke kun dårlige	44
Forkastelig løn	44
Elevråd – en selvfølge	45
<b>Virksomhedsundersøgelsen: Elevernes forhold – ikke så ringe endda</b>	47
Arbejdsopgaverne og fagligheden i virksomheden	47
"De må det hele"	47
Fine fornemmelser overfor rutinearbejdet	48
De selvstændige unge	49
Organiseringen af oplæringen i virksomhederne	49
Den individuelt tilpassede oplæring	49
Arbejdskraft frem for planlægning	50
Samtaler og feedback	50
Det psykiske arbejdsmiljø	51
"Man skal ikke bruge stokkemethoden"	51
Ikke så hårde som kokke og tjenere	52
Hierarkisk eller ej	52
De formelle rammer om oplæringen	53
Gider ikke arbejdstiderne	53
Råd og rettigheder	54
<b>Fjerde kapitel: Den store opvågning – Analyse af forventninger</b>	55
Indledning	55
Analysens opbygning	55
<b>Kokke- og tjener elever</b>	55
Motivation for uddannelsesvalg	55
Forventninger og realiteter i forhold til faget	56

Forventninger og realiteter i forhold til den konkrete elevplads	57
Om valget af læreplads	57
Om arbejdsopgaverne og fagligheden	57
Om organiseringen af oplæringen	58
Om det psykiske arbejdsmiljø for eleverne	58
Om de formelle rammer om oplæringen	59
Fremtidsforestillinger	59
<b>Receptionist- og rejselivselever</b>	<b>61</b>
Motivation for uddannelsesvalg	61
Forventninger og realiteter i forhold til faget	61
Forventninger og realiteter i forhold til den konkrete læreplads	62
Om valget af læreplads	62
Om arbejdsopgaverne og fagligheden i virksomhederne	62
Om organiseringen af oplæringen	63
Om det psykiske arbejdsmiljø for eleverne	63
Om de formelle rammer for oplæringen	63
Fremtidsplaner	64
<b>Forventninger og realiteter indenfor andre erhvervsuddannelsesområder</b>	<b>64</b>
Elever indenfor detailhandlen	65
Elever i Århus-området	65
Elever indenfor frisør-, smede- og maskin-, maler- og slagterudd.	66
Eleverne i denne analyse – noget særligt?	67
<b>Femte kapitel: Metodevalg og design</b>	<b>68</b>
Observationsstudierne	68
Valg af virksomheder	68
På virksomhederne	68
De kvalitative interviews	69
Valg af informanter	69
Selve interviewene	70
Formidlingen af resultaterne	70
Resultaternes status og udsigelseskraft	71
<b>Sjette kapitel: Uddannelses- og praktiksituationen i tal</b>	<b>72</b>
Generelle udviklingstræk indenfor erhvervsuddannelserne	72
Tilgang og gennemførelse indenfor erhvervsuddannelserne som helhed	72
Udviklingstræk indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet	73
Tilgang og gennemførelse blandt kokke-, tjener-, receptionist- og rejselivselever	73
Forholdet mellem fuldførte og afbrudte uddannelser	75
Udviklingen i praktikpladssituationen	76
Praktikpladssøgende og indgåede praktikaftaler	76
Visse steder mangel på elever	77
Studerende med dårlige odds	77
Hovedpointerne	78
<b>Syvende kapitel: Afslutning</b>	<b>79</b>
Konklusion	79

De fem trivselskrav	79
Efterlever lærepladserne trivselskravene?	81
Skal virksomhederne overhovedet efterleve trivselskravene	82
Hvad nu?	83
<b>De nye unge – en perspektivering</b>	<b>83</b>
De frisatte unge	83
At finde sig selv	84
Unge forhold til arbejde og uddannelse	85
<b>Litteraturliste</b>	<b>88</b>
<b>Resumé</b>	<b>90</b>
<b>Resumé af kulturanalysen</b>	<b>90</b>
Elevernes syn på arbejdsopgaverne og fagligheden	90
Elevernes syn på organiseringen af oplæringen	90
Elevernes syn på det psykiske arbejdsmiljø	91
Elevernes syn på de formelle rammer om oplæringen	91
De udlærtes syn på eleverne og deres forhold i læretiden	92
<b>Resumé af forventningsanalysen</b>	<b>92</b>
Forventninger og realiteter blandt elever i analysen	92
Forventninger og realiteter blandt elever andre steder	93

# Indledning

### Formål og baggrund

Denne analyse handler om elever indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, som i lighed med en række andre områder tilkendegiver, at det i disse år kan være vanskeligt at fastholde eleverne på lærepladserne. Indtil nu har årsagerne til dette frafald ikke været genstand for nogen omfattende analyse. Noget tyder dog på, at eleverne og virksomhederne har svært ved at finde et fælles fodslag i læretiden. Der synes altså at være et spændingsfelt mellem de unges krav og ønsker til deres lærepladser og de realiteter, de møder på virksomhederne.

Analysen har netop til formål at indkredse dette spændingsfelt. Den skal afdække de forhold, der påvirker de unges til- og fravalg af lærepladser indenfor området samt i forlængelse heraf klargøre, hvordan disse forhold påvirker samspillet mellem eleverne og virksomhederne i læretiden. Analysen vil sætte fokus på de forestillinger og forventninger, som eleverne indenfor området har til deres uddannelse, læreplads og senere arbejde, og sammenholde disse forestillinger og forventninger med de virkeligheder, som de møder under læretiden. Analysen vil både indkredse faglige og menneskelige aspekter af såvel de unges forestillinger og forventninger som virkelighederne på virksomhederne.

Analysen vil se problemstillingen fra både de unges og virksomhedernes synsvinkel. Hovedparten af analysen vil dog være tilegnet de unge. Meget tyder nemlig på, at det er de unge, der oftest vælger at afbryde uddannelsesaftalerne. De unge, der ikke længere vil indordne sig under forholdene på virksomhederne i læretiden. Og dermed de unge, der indirekte er med til at sætte en ny dagsorden for, hvordan læretiden skal organiseres.

De unge i dag ser anderledes på tingene, end de gjorde for blot ti år siden. De stiller andre krav og har andre ønsker til deres uddannelse. Ofte til stor frustration for virksomhederne, der oplever de unge som krævende og besværlige. Men de unge i dag har også andre potentialer, end unge havde tidligere. De vil gerne gøre en forskel og lægger megen energi i arbejde, som de har lyst til at lave. Det kan dog være svært at få hold på, hvilke konkrete krav, forventninger og potentialer de unge indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet har, samt på hvilke måder de konkret spiller sammen med virksomhederne.

Det kræver en dybdegående viden om de unge på virksomhederne, som ikke er tilgængelig i de eksisterende analyser af erhvervsuddannelsesområdet. Tidligere analyser har primært været baseret på spørgeskemaundersøgelser, telefoninterviews og registerstatistik, der ikke i tilstrækkeligt omfang er nået i dybden, har fanget nuancerne og er kommet ind under huden på de unge. Det skal denne analyse råde bod på.

Analysen bygger på observationsstudier på seks virksomheder indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet samt kvalitative interviews med elever, kolleger og chefer på disse virksomheder. Analysen beskæftiger sig udelukkende med kokke-, tjener-, receptionist- og rejselivseelever. Hensigten med at lave såvel observationsstudier som kvalitative interviews har været at få en indgående og detaljeret viden om eleverne og deres samspil med virksomhederne, der har kunnet danne udgangspunkt for en rapport med nuancerede og konkrete beskrivelser af praktikpladssituationen indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Beskrivelser som både de unge og virksomhederne indenfor området forhåbentlig vil kunne genkende sig selv i, og som vil kunne mane til eftertanke hos begge parter. Idéen har været på sigt at skabe mere realistiske



forventninger blandt de unge og videreudvikle mere hensigtsmæssige samarbejdsformer på virksomhederne.

Både kommende og frafaldne elever er interviewet til analysen. Men hovedparten af interviewene er med elever, der var i lære på undersøgelsestidspunktet. Analysen er således ikke en egentlig frafaldsanalyse. Men da interviewene med disse elever blandt andet belyser forhold i læretiden, som de oplever som negative – og som potentielt kan være medvirkende til, at de på et tidspunkt falder fra – berører de ikke desto mindre indirekte frafaldsproblematikken. Hverken interviewene eller observationsstudierne fokuserer dog udelukkende på negative forhold i læretiden. Det er meningen, at både negative og positive erfaringer skal fremdrages, således at der ikke kun tegnes et billede af de faldgruber men også de konstruktive muligheder, som mødet mellem virksomhederne og eleverne rummer.

Analysen er kvalitativ. Det betyder groft sagt to ting:

For det første, at den går i dybden snarere end i bredden. De involverede virksomheder og elever er naturligvis valgt ud, fordi de kan sige noget mere generelt om praktikpladssituationen indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Men de er ikke repræsentative i en gængs forstand. Hensigten har i stedet været at komme helt til bunds i et afgrænset antal problemstillinger på et afgrænset antal virksomheder. Ikke desto mindre vil analysen rumme overvejelser over, hvordan resultaterne griber ind i bredere tendenser blandt elever og virksomheder indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet.

Og for det andet, at den sigter mod at give et indblik i den måde, som udvalgte informanter personligt oplever de pågældende problemstillinger. Analysen lægger altså vægt på de personlige opfattelser og synspunkter, som elever, kolleger og chefer har vedrørende praktikpladssituationen. Det er deres oplevelser, der er i fokus i analysen. Analysen rummer derfor mange beskrivelser af parternes tanker og følelser, som forhåbentlig kaster et nyt lys over deres samvær med hinanden.

### **Finansiering og ressourcer**

Analysen er udført på Center for Ungdomsforskning ved Roskilde Universitetscenter. Cand. scient. soc. Niels Ulrik Sørensen har stået for tilrettelæggelsen og udførelsen af analysen med assistance fra cand. comm. Pia Olsen, der har bidraget til observationsstudierne og de kvalitative interviews, og cand. scient. Per Alsøe, der har været behjælpelig med analysen af kvantitative data i Kapitel 3. Professor Birgitte Simonsen har bidraget med vejledning og evaluering af forskningsresultaterne.

Analysen er blevet til på foranledning af Hotel-, Restaurant- og Turisterhvervets Arbejdsgiverforening, RestaurationsBranchens Forbund, HK-Service og TS-Kartellet og finansieret af Køkken-, Hotel- og Restaurantfagenes Uddannelsesfond og TS-kartellet.

HORESTA, RBF, HK-Service og TS-Kartellet har endvidere været repræsenteret i en styregruppe, der har fulgt projektet gennem møder med drøftelser af planlægningen og de indhentede delresultater. Styregruppen, der har bidraget med mange inspirerende idéer og kommentarer, bestod af Vicedirektør Lone Njor, HORESTA, Uddannelseschef Hans Sandager, HORESTA, Faglig sekretær Kenneth Novak, RBF, Miljøsekretær Henrik Hansen, RBF, Sekretariatsleder Ib Maltesen, TS-Kartellet, Uddannelses- og arbejdsmarkedspolitisk sekretær Claus Agø Hansen, HK-Service samt Sekretær Lone Arvedsen, HORESTA.

## Opbygning

Efter denne indledning følger andet kapitel, **Unge i lære – fire portrætter**, der indeholder fire billeder af elever indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Portrætterne er fiktive men bygger på det omfattende datamateriale, som danner grundlag for denne analyse. Hensigten med kapitlet er at give et umiddelbart og konkret billede af de problemstillinger, som optager eleverne indenfor området. Og dermed at aftegne det felt, som resten af analysen vil befinde sig indenfor.

Derefter kommer tredje kapitel, **To kulturer mødes**, der er den store analyse af kulturen på lærepladserne indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Analysen er todelt: Den rummer på den ene side en del om elevernes opfattelser af det at være i lære i virksomhederne og på den anden side en del om de udlærtes og chefernes opfattelser af eleverne i virksomhederne. Hovedvægten vil ligge på elevernes opfattelser. Hensigten med kapitlet er at tegne et billede af de overvejelser, tanker, følelser mv., som parterne har overfor læresituationen med henblik på at kunne identificere, hvad de ønsker sig af situationen, sig selv og hinanden.

Efterfølgende kommer fjerde kapitel, **Den store opvågning**, der rummer en analyse af den viden og de forventninger, som eleverne har til deres uddannelser og lærepladser, inden de begynder som elever indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, samt hvordan denne viden og disse forventninger forandrer sig i elevtiden. Målet med dette kapitel er at afklare, hvordan elevernes forhåndsindstilling til læresituationen påvirker deres opfattelse af læretiden på virksomhederne. Kapitlet vil således bygge videre på og referere til de resultater, der præsenteres i det forrige kapitel.

Derefter følger femte kapitel om rapportens **Metodevalg og design**, hvor det gennemgås, hvordan analysen metodisk er gennemført. Det indeholder en beskrivelse af de benyttede dataindsamlingsmetoder samt den måde de er benyttet på i forskningsprocessen. Derudover rummer kapitlet en beskrivelse af, hvordan de indsamlede data er bearbejdet i rapporten, og hvilken udsigelseskraft de har i en bredere sammenhæng.

Bagefter kommer sjette kapitel om **Uddannelses- og praktiksituationen i tal**, der retter blikket mod den bredere sammenhæng, som virksomhederne og eleverne i denne analyse er en del af. Ved hjælp af statistik gives et rids af tilgang og frafrald af studerende samt antal af uddannelsesaftaler og praktiksøgende indenfor området.

Efterfølgende kommer syvende kapitel med rapportens **Afslutning**, der først og fremmest består af en konklusion over de vigtigste problemstillinger i rapportens to analysekapitler ”To kulturer mødes” og ”Den store opvågning”. Dernæst følger en perspektivering med en sociologisk udlægning af de samfundsmæssige og kulturelle forhold, der er med til at give de unges identitetsdannelse en særlig karakter. Denne udlægning fokuserer ikke mindst på identitetsdannelsens betydning for de unges opfattelse af uddannelse og arbejde.

Efter litteraturlisten kommer et **Resume** af analysekapitlerne, der opridser de væsentligste pointer i de forskellige afsnit af disse kapitler.

# Unge i lære – fire portrætter

I dette kapitel tegnes fire portrætter af elever indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Portrætterne er fiktive. De elever, der beskrives, findes altså ikke i virkeligheden. Men noget er der alligevel om snakken. Portrætterne er stykket sammen af det omfattende datamateriale, der danner grundlag for denne analyse. Af de mange beretninger, eksempler, situationer osv., som eleverne i denne analyse har fremlagt. Portrætterne viser således en række problemstillinger, som opleves som relevante og betydningsfulde af eleverne i analysen. Som sådan vil de rejse nogle spørgsmål, som vil blive berørt løbende i resten af analysen.

### Første portræt - Den perfekte elev

Gitte er tjenerelev på byens største hotel. Hun har været i lære i næsten et år. Og hun er yderst vellidt på hotellet. Hun får skudsmålet ”guldklump” af restaurantchefen på hotellet. Han beskriver hende som en drømmeelev. Hun er flink og medgørlig, dygtig og pligtopfyldende. Og så er hun selvstændig. Gitte har alt det, en elev skal besidde for at være perfekt. Hun er den ideelle elev.

Men Gitte ved det ikke. Hun tænker tværtimod meget over, om de er tilfredse med hende. Om hun nu også er god nok. Faktisk er hun så usikker på, hvor hun står, at hun nogen gange har lyst til at blive hjemme fra arbejde. For Gitte er perfektionistisk. Og hun er bange for, at de synes, hun er dårlig. Hun fortæller således, at det værste ved at være elev på hotellet er, at ”jeg ikke ved, om jeg slår til”. Hun føler sig ”på herrens mark nogen gange”, fordi hun ikke ved, om det hun laver, er godt nok.

Gitte er 20 år og bor stadig hjemme. Hendes mor forsikrer hende næsten dagligt om, at det er godt nok, hvis hun bare gør sit bedste. Men Gitte ved, at hun bare prøver at berolige hende. Og hun ved jo ikke, hvad hun taler om. Hendes mening tæller ikke rigtigt.

Når Gitte virkelig tvivler på, om hun er god nok, kan hun finde på at spørge en af de udlærte, om han synes, hun gør det og det godt nok. Men de kommer sjældent med klare udmeldinger. Som regel siger de, at det ”ser da okay ud”. Heller ikke restaurantchefen giver hende klar besked. Hun har godt nok været til samtale hos ham. Men det var allerede halvanden måned ind i prøvetiden. Og da fik hun bare at vide, at han ikke havde hørt noget negativt om hende fra de udlærte. Det var alt.

Da Gitte startede på stedet, var der ikke noget egentligt introduktionsforløb for hende. Hun blev ikke præsenteret for de øvrige medarbejdere, og hun fik heller ikke forelagt en plan for sit forløb på stedet. Hun var tilknyttet en elev i starten men havde ikke rigtigt kontakt med de udlærte eller restaurantchefen. Hun følte sig usynlig og anonym i restauranten. Og sådan har det været lige siden. Gitte taler meget om det. Det nager hende meget. Hun vil så gerne have klarhed over sit ståsted. Vide om hun er god nok. Men hun går ikke videre med problemet – hverken til de udlærte eller til chefen. Hun synes, de er meget langt væk fra hende. At de er udenfor hendes rækkevidde.

I perioder har Gitte overvejet at forlade lærepladsen. Men Gitte har en udpræget stålvilje. Og hun synes, det ville være for nemt. Hun vil helst ikke begynde på noget, som hun ikke fuldfører. Det betyder også noget, at hun er i lære på et sted, der er kendt i hele landet. Et sted med et godt ry. Og hun er sikker på, at hun kan få job hvor som helst, når hun er udlært. Derudover er hun glad for samværet med de øvrige elever. De har det rigtigt sjovt sammen. Og selvom de ikke taler med hinanden om problemer, er hun glad for at være sammen med dem.

Gitte vejer de gode ting mod de dårlige. De gode ting vejer mest. Og derfor bliver hun. Men der skal ikke meget til at få det dårlige til at veje mest. Og måske vælger hun alligevel at forlade pladsen – sin stålvilje til trods. For Gitte vil under alle omstændigheder ikke være tjener resten af sit liv. Som de fleste andre elever, er det ikke et kald for hende. Oprindeligt ville hun noget andet. Og den mulighed ligger stadig på lur.

### **Andet portræt - Den arbejdsomme elev**

Søren er 20 år gammel. Han begyndte som kokkeelev på en gourmetrestaurant i en mindre jysk provinsby for nogle måneder siden. Det er byens eneste gourmetrestaurant. Til gengæld er den kendt i hele landet. Og det afføder tydeligvis respekt hos folk, når Søren fortæller, at han er i lære netop der. Han er stolt over sin læreplads. Meget stolt.

Søren har ikke nogen vagtplan. Han får som regel først sine arbejdstider at vide et par dage i forvejen. Han har derfor svært ved at planlægge sin tid. Også fordi han har lange vagter. Han har efterhånden mistet overblikket over, hvor mange timer han har om ugen. Men han er klar over, at det er mange.

Når Søren er på arbejde, knokler han. Han skræller, piller og skyller grøntsager. Engang imellem tager han også en tørn i opvasken. Han laver alt det arbejde, som skal laves for, at køkkenet kan fungere. ”Alt lortearbejdet”, siger Søren med et glimt i øjet. ”Jeg er køkkenslaven”.

Når Søren kommer hjem fra arbejde ved 11-tiden om aftenen, er han ikke mange sure sild værd. Han går på hovedet i seng. Kæresten sover allerede. Og det er faktisk lidt af en lettelse. For når hun er vågen, skændes de som regel over hans arbejdstider. Hun er sur over, at hun aldrig ser ham længere. Søren kan egentlig godt forstå hende. Han er naturligvis også ked af, at han aldrig ser hende. Men han er for udkørt til at tage stilling til det. Arbejdet fylder simpelthen for meget.

Men alligevel håber han på, at der snart kommer orden i sagerne. At han snart får en vagtplan, så han kan planlægge sin tid. Godt nok har han hele tiden været indstillet på, at han skulle arbejde, arbejde og atter arbejde i de første måneder af sin læretid. Men det går ham mere og mere på, at han ikke ved, hvornår og hvor lang tid, han skal arbejde. For en uges tid siden var han lige ved at få nok. Udmattet og udkørt var han på nippet til at tage sit gode tøj og gå. Men han gjorde det ikke. Han var jo heldig at få en læreplads på stedet. Der er mange, der misunder ham. Så han tænkte sig om en ekstra gang. Og gav det hele en ekstra chance.

Og det er han glad for nu. For en af kokkene har lige fortalt ham, at han skal begynde at gå ham til hånde. At han skal begynde at preparere noget af det lettere tilbehør til de varme retter. Lave kartoffelgratiner osv. Og det kan han næsten ikke vente med. Det er lille skridt på vej op ad rangstigen. Et lille skridt, der så småt bevæger ham hen imod endemålet som kok. Så nu er der ingen tvivl: Kæresten må væbne sig med tålmodighed. Hun bliver nødt til at finde sig i det med vagterne og arbejdstiderne lidt endnu. For det er nu, det for alvor bliver spændende.

Ligesom Gitte vejer Søren de gode ting mod de dårlige. Og selvom det har været ved at tippe over mod det dårlige, vejer de gode ting mest lige nu. Så derfor bliver Søren på sin læreplads. Derfor holder han ved.

### **Tredje portræt - Den frafaldne elev**

Efter gymnasiet tog Lise til Singapore, hvor hun skulle være et års tid. Nogle af hendes forældres venner bor derude, og hun fik et værelse i deres lejlighed. De skaffede hende ind på et stort hotel, hvor hun begyndte at arbejde som piccoline. Lise elskede at være på hotellet. De mange

mennesker, lyden af mange forskellige sprog, den internationale stemning. Alt sammen gav hende en følelse af at være i begivenhedernes centrum. Og det var noget, hun virkelig nød.

Lise er en pligtopfyldende og selvstændig pige. Og hun blev hurtigt en vellidt og skattet medarbejder på hotellet. Efter et halvt år fik hun mulighed for at komme på prøve i receptionen. Og snart begyndte hun at arbejde som ufaglært receptionist. Hun blev hurtigt god. Rigtigt god. Og hun nød det i fulde drag.

Da året var omme, besluttede hun sig for at blive i Singapore endnu et år. For at blive endnu bedre og få en masse erfaring. Lise havde nemlig besluttet sig for at få en karriere indenfor hotelbranchen. Hendes strategi var at få en uddannelse som receptionist for så derefter at arbejde sig op ad rangstigen. Hendes drøm var at ende som receptionschef. Og hun vidste, at det aldrig skadede med lidt erfaring, når hun skulle søge læreplads derhjemme.

Det gik da også hurtigt med at få en læreplads, da hun kom hjem efter halvandet år i Singapore. Endda på et stort og velrenommeret hotel. Et sted, hvor de gik op i oplæringen. Der var lavet planer for uddannelsesforløbet. Hun blev tilknyttet en udlært, der introducerede hende for arbejdsgangene i receptionen. Og hun fik lov til at udføre mange arbejdsopgaver, der normalt var forbeholdt de udlærte receptionister. Alt var, som det skulle være. Bortset fra én ting.

Lise havde oplevelsen af, at hun havde prøvet det hele én gang før. At hun gentog sig selv. Og at hun spildte sin tid med at være i lære. Hun blev snart utålmodig og utilfreds med situationen. Selvom hun betegner stedet og oplæringen som ”perfekt”, besluttede hun sig for at hoppe fra. Hun måtte videre. I dag er hun som 23-årig i færd med at tage en uddannelse som serviceøkonom. Hendes håb er, at det hurtigere kan bringe hende videre op af rangstigen, så hun snart kan få indfriet sin drøm om at blive chef.

Også Lise vejer fordele mod ulemper ved lærestedet mod hinanden. Egentlig synes hun, der er mange fordele ved stedet – det ”perfekte” sted. Men det passer bare ikke ind i hendes kram lige nu. Hun må videre. Og så tager hun videre.

#### **Fjerde portræt - Den handlekraftige elev**

Efter tiende klasse var Alice ualmindeligt skoletræt. Hun holdt derfor en studiepause på nogle år, inden hun begyndte på hf. Efter sin hf-eksamen tog hun til USA for at arbejde som au pair. Senere rejste hun til England for at arbejde i butik. Det var fedt at være i udlandet. Langt væk fra andedammen. Alligevel tog hun tilbage til Danmark efter halvandet år. Hun savnede vennerne og familien.

Alice vidste ikke rigtigt, hvad hun skulle lave, da hun kom hjem til Danmark. Hun var efterhånden blevet 24 år og syntes, at det var på tide, at hun fik en uddannelse. Men hun vidste ikke helt hvad. Hun søgte ind på lærerseminariet men kom ikke ind. Og det var hun egentlig glad for. I virkeligheden var hun ikke så meget til børn. Desværre vidste hun ikke, hvad hun egentlig var til.

En dag så hun ved et tilfælde en annonce i avisen. Det var et rejsebureau i København, der søgte rejselivselever. Alice var netop flyttet fra Køge til byen. Så det passede da meget godt. Og hun elskede jo at rejse, så et rejsebureau måtte da lige være sagen. Alice søgte elevpladsen. Og fik den.

Alice vidste ikke rigtigt, hvad hun gik ind til, da hun startede som elev på rejsebureauet. Det eneste, hun vidste, var, at det var en mellemstor virksomhed med flere afdelinger. Da hun startede, fik hun at vide, at hun i løbet af elevtiden skulle rundt i alle afdelingerne. Og det synes hun lød

yderst lovende. For hun vidste i hvert fald én ting. Hun ville have noget ud af elevtiden. Hun gad ikke at gå til elevløn uden at få noget ud af det. Hun ville lære noget.

Men det følte hun desværre ikke, at hun gjorde i starten. Alice startede i en meget travl afdeling. Der var fuld tryk på. Og ingen havde rigtigt tid til at tage sig af hende. Hun skulle bare sidde ved siden af en af de andre elever, der havde været der i et stykke tid. Men hun havde ikke tid til at lære hende op. Og sådan blev det ved i flere uger. Alice var skuffet og frustreret.

Men heldigvis afholdes møder hver fjortende dag i afdelingen, hvor chefen, de udlærte og eleverne taler om, hvordan det går. Ved et møde tager Alice mod til sig og tager problemet op. Chefen i afdelingen bliver overrasket over Alices oplevelse men kan godt se, at der er noget om snakken og lover bod og bedring. Alice føler, at der bliver lyttet til hende. Hun bliver glad. Og snart kommer der rent faktisk andre boller på suppen.

I dag er Alice rigtigt glad for at være elev i rejsebureauet. Hun har nu været rundt i to andre afdelinger. Hun føler, hun har lært rigtigt meget. Alice er ikke i tvivl. Der er overvejende gode sider ved at være i lære i rejsebureauet. Ikke blot lærer hun noget. Hun bliver også taget seriøst. Respekteret. Selvom hun er elev. Selvfølgelig manglede det bare, men alligevel...

### **Det samlede billede**

Fire portrætter med fire elever, der dog rummer meget mere end fire problemstillinger. Og rejser meget mere end fire spørgsmål om de unges oplevelse af at være i lære.

Portrætterne rejser bl.a. spørgsmålene: Hvad forventer de unge af lærepladsen, når de starter som elever? Hvor meget er de villige til at arbejde, når de først starter? Hvilket arbejde opfattes som spændende? Og hvilket som kedeligt? Hvordan ønsker de, at oplæringen skal være? Hvad forventer de af de udlærte og cheferne? Hvor følsomme er de overfor omgangstonen på lærepladserne? Hvad med arbejdstiderne? Hvordan reagerer de, hvis de er utilfredse med elevpladsen? Og hvad skal der til for, at de hopper fra?

Disse spørgsmål vedrører dels de unges opfattelse af **arbejdsopgaverne og fagligheden** på lærepladsen, dels deres syn på **organiseringen af oplæringen**, dels deres oplevelse af **det psykiske arbejdsmiljø**, dels deres opfattelse af **de formelle rammer om oplæringen** og slutteligt de unges **forventninger og viden** om uddannelsen og lærepladserne inden læretiden.

De følgende analysekapitler vil netop dykke ned i disse emner, som de ser ud for virkelige unge indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Gitte, Søren, Lise og Alice dukker først op igen i konklusionen, hvor de vil anskueliggøre nogle problemstillinger blandt disse unge.

# To kulturer mødes

## Analyse af kulturmødet mellem elever og arbejdspladser indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet

### Indledning

Dette kapitel vil indeholde en analyse af det møde, der finder sted mellem elev- og virksomhedskulturerne, når unge mennesker går i lære på en virksomhed indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet.

Kultur er en svær størrelse af definere. Det kan gøres på et utal af måder. I denne analyse vil den brede definition af kultur være: Det sæt af normer og værdier, som en gruppe mennesker er bærere af, som dels er bestemmende for, hvordan disse mennesker opfatter verden omkring sig, og som dels er retningsgivende for, hvordan de handler i forhold til denne verden.

Dette kapitel vil mere præcist dykke ned i de normer og værdier, forestillinger og opfattelser om læretiden, som henholdsvis eleverne og repræsentanterne for virksomhederne er bærere af, når de mødes på virksomhederne i forbindelse med et læreforhold. Kapitlet vil med andre ord afdække de måder, som parterne ser hinanden og situationen på: Hvad de ønsker sig af situationen, hvad de oplever de får ud af den samt ikke mindst, hvad de synes om betingelserne for deres samvær i situationen.

Kapitlet vil først og fremmest dykke ned i elevkulturen. Det er elevernes normer, værdier, forestillinger og opfattelser, der er mest fokus på. Og dermed deres syn på elevforholdet, der kommer stærkest frem. Kapitlet forbigår dog ikke fuldstændig de udlærtes og chefernes syn på forholdet. Men undersøgelsen af deres kultur vil være mindre omfattende end undersøgelsen af elevkulturen. Virksomhedsundersøgelsen vil dog kunne perspektivere elevundersøgelsen og gøre det muligt at forholde sig mere kvalificeret til elevernes synspunkter.

### Analysens opbygning

Undersøgelsen af eleverne og virksomhederne vil hver især rumme fire dele, der handler om væsentlige aspekter ved læreforholdet, der samlet vil give et bredt billede af parternes oplevelse af dette: **Første del:** Om oplevelsen af elevernes faglighed og arbejdsopgaver på virksomheden. **Anden del:** Om oplevelsen af organiseringen af oplæringen på virksomheden. **Tredje del:** Om oplevelsen af samværsformerne og det psykiske arbejdsmiljø på virksomheden. **Fjerde del:** Om oplevelsen af de formelle rammer om oplæringen.

De to undersøgelser vil først og fremmest tage udgangspunkt i samtaler og interviews med henholdsvis elever, udlærte og chefer. For at højne forståelsen af disse samtaler og interviews vil undersøgelserne indimellem blive afbrudt af stemningsbilleder fra virksomhederne, der skal fungere som en slags illustrationer og perspektiveringer af pointerne i analyserne. Stemningsbillederne tager udgangspunkt i observationsstudierne.

Kulturanalysen starter med elevundersøgelsen, der belyser kokke- og tjenerleverne for sig og receptionist- og rejselivseleverne for sig. Selvom der er fællestræk alle fagene imellem, har kokke-

og tjenerleverne mere til fælles med hinanden end med rejselivs- og receptionisteleverne og vice versa, hvorfor denne opdeling vil være mest anskueliggørende.

### Lidt om eleverne

Kokke- og tjenerleverne har en nogenlunde ligelig kønsfordeling. De befinder sig i et aldersspektrum mellem 18 og 23 år. De yngste elever bor stadig hjemme, mens de ældre sædvanligvis bor med deres kærester eller har deres egen lejlighed. Deres uddannelsesmæssige baggrund er som regel 10. klasse, som i et par tilfælde er efterfulgt af en HG. Nogle af eleverne har et afbrudt uddannelsesforløb på gymnasiet eller teknisk skole bag sig. En del elever har haft ufaglærte jobs, før de gik i lære. Andre har været ude at rejse. En enkelt elev har været i hæren, inden han startede sin uddannelse.

Receptionist- og rejselivseleverne består primært af kvinder i alderen 20 til 26 år. De fleste af disse elever har et eller flere udlandsophold bag sig, hvor de har arbejdet i ufaglærte stillinger. Og på nær en enkelt har de alle arbejdet indenfor hotelbranchen. Alle eleverne har en gymnasial uddannelse. En stor del har endvidere en erhvervsfaglig uddannelse bag sig, inden de starter som receptionist- eller rejselivselever. Det gælder især rejselivseleverne, der for en dels vedkommende endvidere har færdiggjort uddannelsen til akademiøkonom. Næsten alle elever har haft ufaglærte jobs, inden de starter på uddannelsen.

## Elevundersøgelsen - første del: Ønsket om at blive dygtig Om arbejdsopgaverne og fagligheden

Analysens første del om arbejdsopgaverne og fagligheden i virksomhederne sætter fokus på:

- \* Faglighedens betydning for eleverne på lærepladserne.
- \* Elevernes syn på deres arbejdsopgaver i virksomhederne.
- \* Hvordan eleverne tackler arbejdsopgaver, der er varierende og udfordrende.
- \* Hvordan de tackler arbejdsopgaver, der er rutineprægede.

### Kokke- og tjenerlever

#### ”Det bedste er alle de ting, vi kan lære”

**Kokkeleven** Anne, der er i lære i et større hotelkøkken, betragter de muligheder, som lærepladsen giver hende for at blive fagligt dygtig, som det største plus ved læretiden. Således Anne: *”Det allerbedste ved at være her er faktisk mulighederne ved at være her. Alle de ting man kan lære”*. Robert, der er i **tjenerlære** på et større hotel, er enig. Han siger det på denne måde: *”Det er klart, at når jeg har valgt en tre-et-halvt-årig uddannelse, så gider jeg ikke bare bære tallerkener rundt. Der skal være noget mere i det”*. Det er altså ikke nok bare at udføre nogle basale arbejdsopgaver. Eleverne stiller større krav til den faglige læring. Krav, som tilsyneladende imødekommes på **kokkeleven** Idas læreplads – en mindre gourmetrestaurant: *”Det bedste er, at det er et sted, hvor man lærer meget, man lærer hurtigt, fordi det er et lille sted, så man kommer rundt om alt stort set hver dag”*. Ida opfatter en vis bredde i arbejdsopgaverne som en forudsætning for at lære noget. Og dermed som en forudsætning for at opnå den faglige dygtighed, hun og de andre elever stræber efter. Det er en forudsætning som tilsyneladende er til stede på hendes læreplads. Og som øger hendes tilfredshed med denne.

### Irriterende arbejdsopgaver

Til gengæld bliver eleverne irriterede, når deres arbejdsområde begrænses. Når bredden indskrænkes. **Tjenerleven** Susan har arbejdet på en restaurant som ufaglært tjener med mange ansvarsområder, før hun begynder som tjenerlev på en mindre gourmetrestaurant, hvor hun har



været i lære i omkring et år. På lærepladsen oplever hun, at hun ikke får lov til at udføre en række arbejdsopgaver, som hun føler sig kompetent til: *"Jeg havde arbejdet nede på en kinesisk restaurant, hvor jeg havde stået for alt, indkøb af vine, ja simpelthen alt. Og så kom jeg herind, hvor man sådan starter helt forfra. Det ligger i luften, at man ingenting ved. Man får at vide, at man skal gøre sådan og sådan. Det var sådan lidt en tilbagegang i forhold til, at jeg havde arbejdet som ufaglært tjener. Så jeg blev sur og irriteret, for jeg vidste, at jeg kunne klare det"*.

**Kokkeeleven** Anne, der har været i lære et halvt år, er også irriteret over begrænsningerne i hendes arbejdsopgaver: *"Altså vi laver helt klart nogle bestemte opgaver. Det der med at bage er der nok ikke nogle af kokkene, der overhovedet kan huske, hvordan man gør. Det gør de kun i alleryderste nødstilfælde, hvis der ikke er nogle elever, der er på vagt. Sådan noget som at ordne kød har jeg heller ikke gjort. Det irriterer mig lidt"*.

Det værste er dog ikke kun at få lov til at lave en lille del af de arbejdsopgaver, de skal rundt om for at blive fagligt dygtige. Det værste er at udføre opgaver, der opfattes som fagligt irrelevante. Opgaver, som de får tildelt, fordi de er elever. **Tjenereleven** Susan: *"Nu er vi sådan et lille sted, og vi skal selv stå ude og vaske op de dage, hvor der ikke er opvasker på. Det synes jeg er meget irriterende. Også fordi så kommer man drivvåd ude fra en opvask og skal ind med maden til en gæst, der godt kan se, at man ser sådan lidt smudset ud. Det bryder jeg mig ikke om"*.

Selvom det skaber irritation blandt eleverne, når de kun får lov til at lave et begrænset udsnit af de fagligt relevante arbejdsopgaver samt opgaver, der opleves som fagligt irrelevante, accepterer de, at de i nogen grad bliver nødt til at starte på bunden og arbejde sig op, før de kan få lov til at udføre et bredere spektrum af arbejdsopgaver. Kim, der har været **kokkeelev** i et større hotelkøkken i ganske få måneder, bruger ikke sjældent en hel arbejdsdag på at gøre rent, rende i kælderens eller skrælle grøntsager – nogle dage endda op til tyve kilo gulerødder. På gode dage laver han små retter og anretter tallerkener. *"Alt det arbejde, som kokkene ikke gider at lave"*, som han udtrykker det. Selvom det er irriterende, har han forståelse for, at det må være sådan i starten: *"Det hører med. Man må bide i det sure æble"*, siger han.

### Ønsket om faglige udfordringer

Udvides deres arbejdsopgaver og ansvarsområder imidlertid ikke, udvikler irritationen sig til frustration. Og de bliver for alvor utilfredse. Denne utilfredshed, der opstår et stykke ind i læretiden, er mest udtalt hos tjenereleverne på de større steder, der tilsyneladende oftere end kokkeeleverne og tjenereleverne på de mindre steder oplever, at de på et tidspunkt begynder at stå fagligt i stampe. Det gælder fx **tjenereleven** Sanne, der er i lære på et større hotel. Hun er således godt træt af, at hun efter halvandet år som elev, endnu ikke får lov til at afprøve fagets mere avancerede opgaver: *"Det værste ved at være i lære her er, at du ikke lærer noget. Jeg er gået i lære for at lære. Jeg vil gerne have lov til at lave noget tranchering og flambering og sådan nogle ting, så du kan holde de ting, du laver på skolen, ved lige"*. **Tjenereleven** Peter, der ligeledes har en læreplads på et større hotel, er også frustreret over, at hans faglige udvikling efter et år på lærepladsen står i stampe: *"Altså Spisehuset er ikke en speciel restaurant. Den har ikke nogen stil. Det er ikke en restaurant, hvor man siger, "sådan gør vi". Altså det er bare et eller andet, der skal gøres. Om det er noget lal, eller om det skal gøres ordentligt betyder ikke meget. Så jeg har sådan set gået her i et halvt år uden egentlig at lære noget"*. På et tidspunkt bliver eleverne, som Sanne og Peter, altså utålmodige og oplever læresituationen som utilfredsstillende, hvis deres arbejdsområder ikke udvikler sig, så de kan opnå den faglige dygtighed, der er så afgørende for dem.

Udvikler elevernes arbejdsopgaver sig til gengæld med tiden, opleves det som en stor tilfredsstillelse. **Tjenereleven** Susan fortæller med begejstring om de gange hun har fået lov til at få ansvaret for afviklingen af nogle mindre selskaber: *"Jeg har en tre-fire gange haft selskab inde*

ved siden af, hvor jeg selv har kørt det. Altså hvor jeg selv har fortalt om maden og selv sørget for askebægre og vandkander og alt sådan noget. Det, synes jeg, er sjovt. Det er en udfordring, jeg ikke har været vant til at få. Det har været rigtigt sjovt at prøve”. Netop muligheden for faglig udfordring betragter eleverne som essentiel for deres oplevelse af læretiden. For det er gennem den faglige udfordring, at de opnår den faglige dygtighed, der er så vigtig for dem.

Til gengæld kan udfordringerne også være for store. Så store at de næsten bukker under for dem.

**Kokkeleven** Ida, der har været i lære omkring et år, har haft en ganske ubehagelig oplevelse: *”Den værste dag, mand, det var i december måned, hvor et firma skulle ha’ et stort julebord til 54 mennesker, mand. Hold kæft, og det var så mig, der var frokostelev, og som stod for det. Og min frokostkok var gået hjem for den dag. Hun gik hjem klokken fire, det her skulle køre klokken kvart i fem. Hun havde så ikke fortalt Stig, hvad der var ordnet, hvad der ikke var ordnet, hvad der var styr på, og hvad der ikke var styr på. Da det sku’ køre, var tingene bare ikke ordnet, og halvdelen af det var pakket, og resten var ikke, og samtidig skulle jeg stå og lave personalemad til hele restauranten, ik’. Vi skulle spise klokken fem. Det andet sku’ køre klokken kvart i fem. Og vi taler altså lige fra røget hellefisk og laks til varm mad og ris á la mande og kirsebærsaube og hele baduljen, og det var virkelig meget ik’, til mange mennesker. Det var absolut en af de værste dage, jeg har haft”.*

### **Gourmetstederne – både faglighed og prestige**

Selvom Idas ansvar var for stort og opbakningen for lille i den givne situation, er hun glad for sin læreplads på gourmetrestauranten. Det skyldes ikke mindst, at restauranten er netop en gourmetrestaurant. Det går hun meget op i. Og sådan er det i det hele taget. Kokke- og tjener eleverne på gourmetstederne er meget optaget af, at deres lærepladser er gourmetsteder. De mener nemlig, at disse steder giver dem størst mulighed for at opnå den faglige dygtighed, de stræber efter. **Kokkeleven** Bo, der er i lære på en lille gourmetrestaurant, forklarer hvorfor: *”Det er sådan et godt sted, så jeg ved, at når jeg er udlært, så kan jeg virkelig noget, og jeg kan få arbejde hvor som helst. Altså vi laver alt fra bunden af. Det er en stor udfordring. Og vores gode råvarer...”.* På gourmetrestauranterne bruger man ikke præfabrikerede ingredienser i maden men forarbejder alting på stedet. Det giver eleverne mulighed for at komme rundt i alle kringelkroge af faget. Og at lære faget helt til bunds. Hvilket opfattes som den bedst mulige garanti for at opnå den faglige dygtighed, de så inderligt ønsker.

Men der ligger også andet og mere i glæden over at være elev på et gourmetsted. Det er ikke kun de faglige muligheder, der tiltaler eleverne. Som elever på gourmetstederne får de tillige del i den prestige, som disse steder er omgærdet af. Prestigen smitter så at sige af på dem. Ikke mindst tjener eleverne, der er stedernes ansigt udadtil, oplever en sådan afsmitning, der synes at være afgørende for deres arbejdsglæde. **Tjener eleven** Robert fortæller således, hvordan han vokser, når gæsterne lovpriser stedet: *”Den allerbedste ting ved at være i lære her er konceptet sådan generelt. Det som stedet står for. Det er god mad, som man kan stå inde for. Som man har en fornøjelse af at servere. Man gi’r folk en oplevelse, en positiv oplevelse. Og når de går herfra, så siger de jo tit ”tak for en god aften, det har været rigtigt hyggeligt”, og de mener det. Vi sælger jo oplevelser, ik’. Det synes jeg er fedt”.* Robert nyder at repræsentere den gourmetrestaurant, hvor han er i lære. Og han nyder at få del i den beundring, gæsterne udviser for restauranten. Robert er tydeligvis stolt over sin læreplads og dens koncept. Og han strækker sig langt i sit arbejde for at leve op til konceptet. Så langt, at han ikke skelner entydigt mellem sig selv og restauranten, når han taler om dette arbejde. De bliver næsten én og samme ting: *”Din læreplads kommer til at være den person, du er. Den bliver din livsstil. Og du skal virkelig kunne stå inde for det og synes, at det er fedt. Virkelig synes, at det er et cool sted”.* Robert identificerer sig helt klart med sin læreplads. Den giver ham ikke blot mulighed for at opnå faglig dygtighed. Den giver ham også noget andet og mere: En identitet. Eller snarere: En prestigefyldt identitet.

Ikke alle tjenerleverne på gourmetrestauranterne identificerer sig så meget med deres lærepladser som Robert. Men de oplever alle en vis stolthed over at arbejde et fint sted. Over at være dette steds ansigt udadtil. Og en vis tilfredsstillelse over at få del i den prestige, der omgiver disse steder. Omvendt giver Sanne, der er **tjenerlev** på en familierestaurant, udtryk for, at hun ikke kunne tænke sig at arbejde på en gourmetrestaurant: *"Gourmethjørnet siger mig ikke så meget. Det er en gourmetrestaurant. Jeg er ikke til det publikum, som kommer der. Jeg føler, at du skal være en anden for at være der. At du skal være meget mere... At du ikke kan lave sjov med gæsterne, og at du ikke kan sige, hvad du vil"*. Sanne mener altså, at man må give køb på sig selv for at få del i den prestige, det giver at være elev på en gourmetrestaurant. Man må lægge bånd på sig selv. Forstille sig. Og selvom denne forstillelse er en del af de faglige udfordringer på gourmetstederne, tiltaler den ikke Sanne. Hvor de fleste elever i undersøgelsen ønsker at blive så dygtige som overhovedet muligt og tilbringe deres læretid på de bedste restauranter som overhovedet muligt, er Sanne mest til det jævne. Den jævne faglighed og den jævne restaurant.

## Receptionist- og rejselivselever

### Det faglige er vigtigst

Også receptionist- og rejselivseleverne giver udtryk for, at det er vigtigt for dem, at de bliver fagligt dygtige i deres læretid. **Rejselivseleven** Mia, der er i lære på et større rejsebureau, siger det på følgende måde: *"Det faglige er helt sikkert vigtigere end det sociale og det personlige. Fordi det er det, jeg skal bruge. Altså jeg går jo ikke hernede bare for at hygge mig. Så kunne jeg lige så godt lave noget andet"*. De øvrige rejselivselever samt receptionisteleverne er enige med hende. Deres mission som elever er først og fremmest at lære noget. At blive dygtige til deres fag. Det er derfor de er gået i lære.

### Rigeligt med faglige udfordringer

Men selvom det faglige også er vigtigt for receptionist- og rejselivseleverne, er det ikke et emne, der berøres så konsekvent i samtaler og interviews med disse elever som i samtaler og interviews med kokke- og tjenerlever, hvor det kontinuerligt dukker op. Tilsyneladende fylder det ikke så meget for receptionist- og rejselivseleverne, om de bliver dygtige nok på deres læreplads. Og det skyldes antageligvis ikke, at der stilles lavere krav til disse elever. Receptionist- og rejselivseleverne lægger således stor vægt på, at fagene rummer store udfordringer. At der er mange ting, de skal lære for at blive gode til disse fag. Når de alligevel ikke fokuserer så meget på, om de bliver tilstrækkeligt dygtige på deres lærepladser, skyldes det nok, at de tidligt i læretiden får arbejdsopgaver og faglige udfordringer, der opleves som relevante for opnåelsen af denne dygtighed. **Rejselivseleven** René, der er i lære på et turistbureau, fortæller således om de første dage på lærepladsen: *"De startede med at give mig den mappe der. "Nu skal du lige sætte dig ind i det der". Så skulle jeg sådan set bare lære det, og hvis telefonerne ringede, sagde de: "Jamen det er René, du skal snakke med om det. Det er bare udelukkende positivt, at de gav mig det ansvar, selvom jeg ikke vidste, hvordan man gjorde overhovedet. Når man får så meget ansvar, så lærer man automatisk mere. Så jeg tror sådan set, at jeg lærer mere end nogen andre gør. Det tror jeg"*.

Også **receptionisteleven** Stine har oplevelsen af, at hun grundet de mange arbejdsopgaver og udfordringer på lærepladsen opnår et højt fagligt niveau: *"Nogle af dem, jeg var på skole med må ikke halvt så meget, som jeg må. Altså "hold da op må du godt tage imod gruppebookinger". "Ja det må jeg gerne, hvis jeg kan se, vi har plads til det". "Hvad så med spisning og sådan noget?"*.

# Drømmen

Det er et fint sted. Maden er uovertruffen. Betjeningen i top. Et sted med et uplettet omdømme. Den unge kokkelev er stolt over at være elev på stedet. Han er stolt over at være en del af et sted, som er kendt for sit køkken i hele byen. Ja – i hele landet for den sags skyld. Et køkken, som hele tiden overskrider sine egne grænser. Og belønnes for det. Med masser af kokkehuer og stjerner i de landsdækkende aviser.

Kokkene i køkkenet er kendt som dygtige gastronomer. Som rene kunstnere. Selvom deres hverdag fra tid til anden er rutinepræget, er deres arbejde i vid udstrækning kreativt og varieret. Hver uge skifter køkkenchefen menukortet. Og de kaster sig ud i nye og spændende retter. Det er hårdt – for uanset menukortets sværhedsgrad skal de kunne præstere på kommando. Det kræver blod, sved og tårer. Men det er også en konstant udfordring, der gør deres hverdag spændende og uforudsigelig.

Den unge kokkelev synes for det meste ikke, at hans hverdag er spændende og uforudsigelig. Ej heller, at hans arbejde er kreativt og varieret. De fleste dage ordner han grøntsager: Piller kartofler og løg. Skræller gulerødder og pastinak. Nogle gange bliver han sendt i byen for at hente varer, som de er løbet tør for. Andre gange hjælper han med at vaske op. Og alting foregår under tidspres. For kokkene kan naturligvis ikke vente på grøntsagerne, når gæsterne venter på deres retter.

Den unge kokkelev har en drøm om at starte sin egen restaurant. En fin restaurant – som dér hvor han er i lære. I starten af sin læretid frygtede han, at han ikke ville nå at lære de ting, han skulle for at blive dygtig nok til at få sit eget. Lige inden prøvetiden udløb, overvejede han at finde en anden læreplads. Men han valgte at blive. Ikke mindst pga. stedet gode ry og rygte. Og det er måske ikke så skidt endda.

I hvert fald har han fået lov til lidt flere ting på det sidste. Engang imellem hjælper han lidt til med de varme retter. Ikke meget – men nok til at få færdig af, hvad det vil sige at være kok. Der er stadig mange grøntsager, der skal skrælles. Og opvaske der skal tages. Men han er villig til at udføre rutinearbejdet, hvis han bare engang imellem får lov til at prøve kræfter med det, han gik i lære for at lære: kokkefaget.

*”Jeg ringer da ind i restauranten og spørger, om vi har et bord til dem”. ”Hold da op”. Altså jeg bliver ikke lukket inde på et arkiv og skal sidde og arkivere mange ting. Det er der flere, jeg gik på skole med, som blev sat til. Altså fordi jamen det er bare billig arbejdskraft”. Og billig arbejdskraft – det er Stine tilsyneladende ikke. Hun oplever tværtimod, at virksomheden giver hende arbejdsopgaver og udfordringer, som kan sikre hende den faglige dygtighed, som hun ønsker sig.*

Og tilsyneladende er udfordringerne ikke for store. Ingen af rejselivs- og receptionisteleverne giver således udtryk for, at de i stor udstrækning har svært ved at magte de opgaver, de får tildelt, om end **receptionisteleven** Stine fortæller, at hun enkelte gange har glemt at udføre nogle opgaver, som hendes chef har bedt hende om at udføre. Men det er tilsyneladende undtagelsen snarere end reglen. Skulle det ikke desto mindre ske, at de ikke kan magte en opgave eller situation, har de som regel en udlært i baghånden, som de kan henvende sig til. Og det er vigtigt. Således **receptionisteleven** Gritt: *”Hvis der er noget, vi ikke er helt sikre på – vi har jo ikke lært det hele endnu og heller ikke helt til bunds – så har vi den tryghed, at vi altid er på vagt med en udlært, så vi kan altid spørge”.*

### **De kedelige arbejdsopgaver – et nødvendigt onde**

Selvom rejselivs- og receptionisteleverne i undersøgelsen lægger vægt på, at arbejdsopgaverne på lærepladserne generelt udfordrer og udvikler deres faglighed, tilkendegiver de, at de også har arbejdsopgaver, som ikke bibringer denne udfordring og udvikling. **Receptionisteleverne** fokuserer i samtaler og interviews ikke så meget på forskellen mellem rutineprægede og fagligt udfordrende og udviklende opgaver. Sandsynligvis fordi arbejdet i receptionen består af en kontinuerlig vekslen mellem forskellige opgaver – indtastning i bookingsystemet afbrydes af nye gæster på hotellet, som igen afbrydes af ringende telefoner – hvorfor de enkelte opgaver sjældent kommer til at fylde hele arbejdsdage og dermed heller ikke i væsentlig grad får status som særlige frustrationskilder. Det kan dog være en kilde til frustration, at arbejdet hele tiden afbrydes af ringende telefoner mv. Samtidig er det dog også disse afbrydelser, der gør arbejdet afvekslende og uforudsigeligt, hvilket tiltaler receptionisteleverne. Gritt kalder sågar denne afveksling og uforudsigelighed for *”fascinerende”*.

I modsætning til receptionisteleverne fokuserer **rejselivseleverne** i interviews og samtaler meget på, hvad der er kedeligt, og hvad der er spændende. Det gælder især eleverne på de større virksomheder, hvor arbejdsfunktionerne er opdelt i forskellige kontorer og de i længere perioder primært arbejder med ét arbejdsområde. En stor del af rejselivseleverne synes fx, at bookingarbejde er kedeligt. Mia fra et større rejsebureau sammenligner bookingkontoret med et andet kontor i virksomheden: *”Der er flere udfordringer i den anden afdeling, og der er også et mere afslappet miljø. I booking er du meget afhængig af din telefon. Der kan du ikke bare sådan rende op i køkkenet i tide og utide, eller du kan ikke sådan helt gå i gang med at lave nogle andre ting. Du er fastlåst i den der funktion med at tage telefoner, hvor du har flere arbejdsfunktioner i den anden afdeling”*. Og sådan er den generelle opfattelse af bookingarbejdet blandt rejselivseleverne i de større virksomheder: Det er monotont, fastlåsende, og der er ringende telefoner, der skal tages time ind og time ud.

Bookingarbejdet er dog ikke det værste. Det værste er de opgaver, der slet ikke opleves som fagligt relevante – de såkaldte elevopgaver, der består i at gøre rent i køkkenet, dække op til møder osv. Således **rejselivseleven** Lotte: *”Rydde op i køkkenet. Det kan jeg da gøre, når jeg kommer hjem. Det kan da ikke passe, at de ikke selv kan finde ud af at rydde op efter sig. Vi er for fanden*

da i år 2001. Tag jer dog sammen". Lotte opfatter tydeligvis elevopgaverne som trivielle og oplæringen uvedkommende. Og hun ville helst være foruden. Men som de øvrige elever accepterer hun, at de ligesom telefon- og bookingarbejdet er en del af arbejdet på virksomheden. For elevopgavernes omfang er forholdsvis begrænset. Og når alt kommer til alt, drukner de i de mange fagligt udfordrende og udviklende arbejdsopgaver, hun i øvrigt har på virksomheden. Eller som hun siger: *"Det påvirker ikke min arbejdslyst i en sådan grad altså. Herregud. Jeg har så mange andre ting, efter vi har ryddet op i køkkenet. Og desuden er vi blevet aflastet fra en masse andre ting. Vi skal ikke hente frugt, og vi skal ikke hente mælk og sådan nogle ting"*.

Elevopgaverne tages altså med, når de ikke fylder for meget. Og når oplæringen i øvrigt er udfordrende og udviklende. Det giver receptionisteleverne også udtryk for. Som **receptionistelev** bliver Stine indimellem sat til at gøre rent på et værelse, hvis en gæst klager over rengøringen, efter rengøringspersonalet er taget hjem: *"Og det gør vi så. Og det får vi ros for. Og det er jo kanon, at man ikke først skal ringe efter en og få en til at komme herop, og at vi bare er friske til at gøre det. Det bliver man nødt til at kunne. Du bliver nødt til at yde den service hurtigst muligt"*.

### **De spændende arbejdsopgaver**

Det fagligt udfordrende og udviklende arbejde, som eleverne sætter så højt, kan bestå af mange ting. Eleverne fremhæver ikke én bestemt slags arbejdsopgave som allermost fagligt udfordrende eller udviklende. Det vigtigste for dem er altså ikke opgavens indhold, men derimod at opgaven – uanset hvilket indhold den måtte rumme – stiller krav til deres kreativitet og selvstændighed.

**Rejselivseleven** Bettina, der har arbejdet et stykke tid i annonceafdelingen i et større rejsebureau, siger det på følgende måde: *"Det med at stå og lave annoncerne og sætte dem op, finde den rigtige farvesammensætning, finde den rigtige billedsammensætning, der hører til teksten, finde ud af, hvad for nogle samarbejdspartnere der skal have hvad og i den dur der. Det var det, jeg syntes, var spændende. Jeg fik lov til at bruge min kreative side, som havde været gemt i nogle år. Fordi jeg satser meget på det sproglige og sådan noget. Det var utroligt spændende og udfordrende"*. Gennem arbejdet med annoncer udfordrer Bettina tilsyneladende sin kreative sans, der ellers har været tilbagetrukket i hendes hidtidige uddannelsesforløb. Og det tænder hende. Faktisk i et sådant omfang, at hun ikke vil væk fra annoncekontoret, da hun skal videre til et andet kontor som følge af rejsebureauets oplæringsordning, hvor eleverne skal veksle mellem bureauets forskellige kontorer. *"Da jeg kom til Solrejser ville jeg snakke med mennesker, og jeg ville snakke sprog. Og så fik jeg at vide, at jeg skulle i annonceafdelingen. Hele min verden styrtede simpelthen i grus. Men efter jeg havde været der i syv måneder, holdt jeg fast med næb og klør. Jeg ville simpelthen ikke derfra"*.

Også **rejselivseleven** Lotte taler med begejstring om sine arbejdsopgaver på sin læreplads, der ligeledes er et større rejsebureau. For tiden er hun i et kontor, hvor hun får rimeligt frie hænder til at udføre sine arbejdsopgaver. Og netop friheden påskønner hun meget: *"Jeg synes, jeg bliver mødt af respekt inde i kontoret. Hvis der er noget, jeg synes, jeg kan gøre på en nemmere måde, så gør jeg det bare på min egen måde. Hvis det bare bliver lavet rigtigt, er det fint med dem"*. Og selvom Lottes opgaver ikke umiddelbart har samme kreative karakter som Bettinas, oplever hun, at friheden rent faktisk gør det muligt for hende at bruge sin kreative sans: *"Altså arbejdet i kontoret har jo noget med tal at gøre. Det har aldrig været min stærke side. Men når jeg selv kan finde ud af, hvordan jeg kan gøre tingene nemmere, så bruger jeg min kreative sans"*. For Lotte er selvstændighed og kreativitet altså to sider af samme sag. Og tilsammen er de to elementer med til at gøre hendes læretid spændende og udfordrende. Ligesom de er med til at give hende en selvfølelse i virksomheden. Især selvstændigheden opleves således som et udtryk for, at virksomheden respekterer hende og hendes kunnen. Og sådan er opfattelsen generelt blandt rejselivs- og receptionisteleverne. Jo mere selvstændighed i arbejdsopgaverne desto større oplevelse af at være respekteret. Således **Receptionisteleven** Stine: *"Jeg synes helt klart, at de*

*respekterer os. Jeg synes, at netop fordi vi har meget ansvar, og vi må så mange ting herude, at vi faktisk må alt undtagen lige få ting, så føler jeg helt klart, at der er fuld respekt der”.*

### **Den inspirerende kundekontakt**

Ligesom tjenerne betragter især receptionisterne sig som virksomhedernes ansigt udadtil. Og ligesom tjenerne finder de stor tilfredsstillelse ved at kunne gøre en forskel for gæsterne på stedet gennem deres kontakt med disse. Således Gritt: *”Man har lov til at være den glade og åbne person. Folk der kommer ind efter en træt arbejdsdag og skal ind og overnatte, og så ser de et smilende og venligt ansigt, de lyser fuldstændigt op. Det er en total forandring, at jeg får lov til at yde så megen service. At gøre noget godt for folk, det kan jeg godt li’, og det imponerer mig helt vildt, og jeg befinder mig godt i det”.* Gritt og de andre receptionister betragter det som et privilegium, når deres arbejde giver dem mulighed for at sætte et positivt aftryk på gæsternes besøg. I det hele taget er gæstekontakten vigtig. Også for rejselivseleverne, selvom den ofte indgår som et mere abstrakt end konkret element i deres arbejde. Selvom rejselivseleven Mia i sit arbejde på et større rejsebureau ikke har direkte kontakt med kunderne, opleves visheden om, at hun gennem sin indsats på bureauet medvirker til at give dem en positiv oplevelse i sig selv som noget tilfredsstillende: *”Det er dejligt at sidde og lave nogle ting, som man ved – okay, de her folk skal på det her weekendophold, og man håber selvfølgelig, at de bliver tilfredse, efter de har været af sted på det her weekendophold”.*

## **Elevundersøgelsen – anden del: Den planlagte eller planløse oplæring Om organiseringen af oplæringen i virksomhederne**

Analysens anden del om oplæringen i virksomhederne beskæftiger sig med: \*Rotationsordninger som planlægningsinstrumenter på de store steder. \* Forvaltningen af oplæringen i køkkenet, på restauranten, i receptionen og på kontoret – herunder brug af faste kontaktpersoner.

\* Kommunikation mellem virksomheder og elever – herunder brug af faste evalueringssamtaler.

### **Kokke- og tjenerlever**

#### **De store steder I: Plusser og minusser ved rotationsordningen**

Der er stor forskel på, hvordan oplæringen af kokke- og tjenerlever er tilrettelagt på de små og de store steder i analysen. På de store hoteller er det sådan, at eleverne roterer mellem de forskellige køkkener og restauranter, der findes på disse steder. Hensigten er at give dem indblik i og erfaring med arbejdet på disse forskellige arbejdsmiljøer. Der er ikke altid formuleret en skriftlig plan for rotationen. Men som regel sørges der for, at alle elever får mulighed for at komme rundt i alle afdelinger. De er dog ikke i alle afdelinger i lige lang tid. Som regel findes der en norm for, hvor lang tid de skal være i de forskellige afdelinger. Ifølge eleverne tager denne norm i højere grad udgangspunkt i køkkenernes og restauranternes behov for elever end i elevernes behov for at lære noget. Selvom eleverne generelt udtrykker tilfredshed med rotationsordningen som ramme om oplæringen, er der følgelig utilfredshed med dette aspekt ved ordningen, der indebærer, at de ikke nødvendigvis tilbringer længst tid i de afdelinger, hvor de lærer mest. Især tjenerleverne er utilfredse. Således **tjenerleven** Peter: *”Det kan ikke passe, at du skal være så lang tid i afdelinger, hvor du ikke rigtigt lærer noget, som du kan bruge”.*

Nogle af eleverne har dog brudt normen for, hvor lang tid man skal være i de enkelte afdelinger, hvilket dog ikke har øget deres tilfredshed med forvaltningen af rotationsordningen. Med enkelte undtagelser har deres brud da heller ikke været motiveret af de ønsker, de har haft til deres oplæring, men har snarere været et resultat af misforståelser og konflikter med de elevansvarlige på virksomhederne, der i affekt laver om på deres rotation. **Tjenerleven** Hans fortæller således, at

han efter en uoverensstemmelse med den elevansvarlige chef får udskudt sit ophold i en afdeling og må blive i længere tid i en anden afdeling: *"Men så blev det rykket, og jeg måtte blive her i endnu et halvt år. Så blev jeg irriteret og skuffet, for nu var der i hvert fald et halvt år til, jeg skulle derop. Og så gik jeg til Arne [den elevansvarlige], der sagde, at det var fordi, der var sommerlukket og sådan nogle ting. De har overhovedet ikke sommerlukket"*. Hans oplever tilsyneladende, at den elevansvarlige chef skalter og valter med hans ophold i de forskellige afdelinger på stedet. Og at han forsøger at spise ham af med dårlige undskyldninger for sine dispositioner. Ikke alle tjenerleverne på de store steder i analysen kommunikerer så dårligt med deres overordnede. Men Hans' sag illustrerer ikke desto mindre, at eleverne ikke altid oplever rotationsordningen som styret af en intention om at give eleverne den bedst mulige oplæring.

### **De store steder II: Selvforvaltning i køkkenet**

Selvom rotationsordningen sikrer en vis overordnet styring af læretiden, oplever eleverne den altså ikke i sig selv som en garanti for, at de opnår den faglige dygtighed, de ønsker. Skal eleverne virkelig få noget ud af rotationen, kræver det, at de afdelinger, som de roterer imellem, tager aktivt hånd om oplæringen. Og det sker ikke altid. Anne, der har været **kokkeelev** på et større hotel i et halvt år, oplever eksempelvis, at hendes oplæring i et af hotelkøkkenerne hidtil har været præget af vilkårlighed. Der har således hverken været en plan for hendes oplæring eller en udlært kontaktperson, som har taget ansvaret for denne: *"Jeg kom i vagtplan med en anden elev, som havde været her i et år, og hun skulle lære mig de forskellige ting. Sådan noget med hvordan jeg skal bage, og hvornår tingene skal være færdige og alle sådan nogle ting. Og jo mere jeg kom ind i det, så gik hun over og lavede sine egne ting. Og hvor jeg troede, at man skulle starte med at læse i kokkebogen efter et par måneder eller sådan noget, jamen så er det sådan noget med, det er noget du læser derhjemme, hvis du har lyst. Ellers begynder du først på det efter tredje skoleperiode"*.

Annes oplæringsituation er præget af selvforvaltning. Og selvom hun har udviklet nogle rutiner, som er med til at strukturere hendes arbejdsdag i køkkenet, er hun stadig usikker på, hvad hun skal og hvornår: *"Jeg har været her i et halvt år. Jeg er stadigvæk forfærdeligt forvirret, når jeg møder"*, beretter Anne, der oplever sin situation som kaotisk og uoverskuelig. Hun føler sig overladt til sig selv. Hun mangler desperat holdepunkter i oplæringen. Og selvom hun glæder sig til at blive tilknyttet en udlært efter tredje skoleperiode, føles ventetiden uendelig lang. Ikke desto mindre har hun et fikspunkt – noget at se frem til. Og det gør hende en smule fortrøstningsfuld.

Kim, der er et halvt år inde i sin læretid som **kok** på et andet større hotel, oplever i højere grad, at ledelsen i hans køkken tager hånd om oplæringen. Den elevansvarlige i køkkenet giver ham fx allerede nu opgaver med spørgsmål mv., som tjekker hans faglige kunnen og placering. Kim oplever også, at han i højere grad end Anne har kontakt til de udlærte i køkkenet. Men han irriteres over, at de selv i situationer, der ikke er stressede, er uvillige til at besvare de spørgsmål, som han måtte have til madlavningen: *"De gider ikke og bliver irriterede, når man spørger. Det er for dårligt, for så lærer man ikke noget"*. Som Anne er Kim dog fortrøstningsfuld. For dem begge tyder alt på, at oplæringen vil intensiveres, jo længere de når ind i uddannelsen. At de får afprøvet flere og flere ting. Og får mere og mere supervision. Det bekræftes af de ældre kokkelever på stederne. Så selvom de i nogen grad oplever, at de står i et vadested netop nu, er ingen af dem derfor rigtigt bange for, at de ikke får lært det, de skal have lært, inden de er færdige.

### **De store steder III: Restauranten som oplæringsfri zone**

Så fortrøstningsfulde er tjenerleverne på de store steder ikke. Tværtimod er de ofte bange for, at deres oplæring er for utilstrækkelig til, at de opnår de fornødne faglige kvalifikationer. Sanne, der har været **tjenerelev** på et større hotel i halvandet år, udtrykker tjenerlevernes frygt: *"Jeg tror ikke, at jeg har lært nok om mad og vin, når jeg er færdig"*. Jeanette, der snart er udlært **tjener** fra



et andet større hotel, har det på samme måde: ”Jeg er bange for, at jeg ikke består min eksamen på fjerde skoleperiode”. Og hun forklarer hvorfor: ”Oplæringen har ikke været rigtigt planlagt. Jeg synes ikke, de har gjort noget ud af at sige: ”skal vi ikke lige gå ud og flambere, eller skal vi ikke gå ud og tranchere?” Først forleden dag spurgte min over tjener, om vi ikke skulle gå ud og skille en and ad. Det er det eneste, jeg har fået lov til. Der har ikke været noget med, at vi går ud og laver et kursus i det. Men vi har haft vinkursus heroppe. Og det har da også været godt. Men jeg vil da gerne have prøvet det [tranchering] én gang til. To gange er bedre end én gang”.

Selvom Jeanette således generelt er utilfreds med oplæringen, tilkendegiver hun, at hotellet på et tidspunkt arrangerede skriftlige prøver for eleverne, som nogle af eleverne dog ikke besvarede, hvorfor praksissen blev droppet igen. ”Der var lidt en overgang, hvor vi lavede nogle opgaver. Det var lige før tredje skoleperiode. Jeg har ikke haft nogle opgaver siden. De er blevet droppet, fordi nogle ikke lavede dem og afleverede dem til tiden. Men vi andre, som lavede dem og afleverede dem til tiden, får bare ikke noget ud af det. Vi er her for at lære nogle ting, og så burde de da også sige: ”jamen nu skal I lige lære det her”. Der er således blevet gjort forsøg på en mere systematisk oplæring, som dog tilsyneladende gik i sig selv igen i det øjeblik, der opstod problemer. Forsøgene synes således at have været forholdsvis halvhjertede. Ikke noget som stedet satser rigtigt på. Samme oplevelse har Sanne med sin restaurant. Efter hun og nogle andre gik til den elevansvarlige chef og krævede mere oplæring, er der sket noget. De har fået en opgave, og der er blevet arrangeret en dag, hvor de har kunnet skære en and ud. ”Men”, understreger hun, ”det var kun for dem, der var på arbejde den dag. Alle vi andre, der ikke var, fik ingen oplysninger om det”.

Oplæringen synes altså ikke at være noget, der satses rigtigt på. Noget som eleverne per definition har krav på. Og det skaber frustration blandt tjenereleverne på de større steder, der i vid udstrækning oplever sig selv som billig arbejdskraft. En oplevelse, der kun brydes, i det omfang, stederne sætter ressourcer og tid af til oplæring. Således Jeanette: ”Nogle gange føler du, at du er her for billig arbejdskraft. Men den dag, hvor min over tjener kom og sagde ”nu skal vi lige tranchere en and”, følte jeg, at jeg var her for at lære noget”. Men alt for ofte føler Jeanette og de øvrige tjenerelver på de store steder, at de ikke er der for at lære noget. At de kun er der for at arbejde. Et arbejde der alt for sjældent brydes af opgaver mv., der opleves som fagligt stimulerende.

### **De små steder I: Kontaktpersoner på godt og ondt**

På de små steder er såvel kokke- som tjenerelver i højere grad tilknyttet en eller to bestemte personer under læretiden. Selvom de ikke altid er på vagt sammen med de pågældende personer, har de en oplevelse af, at de har en indgående viden om deres faglige ståsted og garanterer den faglige kvalitet i deres oplæring. **Tjenerelven** Susan giver således udtryk for, at to af tjenerne på den lille gourmetrestaurant, hvor hun har været i lære i omtrent et år, er yderst engagerede i hendes oplæring: ”Både Mette og Vibeke er utroligt gode til at lære fra sig. Jeg har virkelig fået hevet nogle rigtigt gode guldkorn i land hos dem”. **Kokkeelven** Ida, der ligeledes har været i lære på en gourmetrestaurant i et år, har i de første mange måneder været tilknyttet én udlært kok, der har været med til at skabe hendes faglige fundament: ”Thor var souschef, og ham gik jeg i vagtskema sammen med, han holdt op for et par måneder siden, men det var faktisk ham, som har lært mig allermest, og meget af det kan jeg holde fast i”. Især i den første del af læretiden opleves det som positivt at være tilknyttet en eller et par bestemte udlærte, der kan være med til at give eleven en faglig ballast, som de kan trække på videre i forløbet. Den eller de pågældende udlærte opleves endvidere som et holdepunkt i en ellers hektisk og forvirrende dagligdag. Således Ida: ”Hvis jeg havde gået sammen med tre forskellige kokke i starten, så var jeg blevet skrup forvirret, fordi alle kokke har forskellige måder at gøre tingene på”.

# Uvished

”Husk nu at pudse glassene, inden du stiller dem på bordet”, siger chefen på vej ud af døren. Den unge tjenerlev nikker og smiler. Men så snart han er forsvundet, udbryder hun: ”Som om jeg ikke altid gjorde det”. Det er hans anden formaning i dag, og hun har svært ved at skjule sin irritation. Hun ved bare, at hun gør sit arbejde godt. Og ville ønske, at han lod hende være i fred.

Eller i hvert fald næsten. For faktisk kunne hun godt tænke sig at tale med ham. Sådan rigtigt. Hun er nemlig lidt bange for, at han har set sig sur på hende. Og hun vil gerne vide, om hendes formodning er korrekt. Naturligvis har hun ikke ligefrem lyst til at få at vide, at hun gør noget grueligt galt. Men hun vil hellere vide, hvor hun står, end at leve i uvished. Og grueligt galt er det nok ikke.

Hun kan egentlig godt lide sin chef. Han er som regel snakkesaglig og humoristisk. Men de seneste uger er der sket noget med ham. Han har lukket sig inde i sig selv, virker mut og utilnærmelig. Når han endelig siger noget, er det formaninger. Eller endnu værre: Vredesudbrud. Over bittesmå ting. Det kan virkelig ødelægge stemningen i restauranten.

I virkeligheden er det nok ikke hende, han har set sig sur på. Måske er han bare lidt træt af det hele for tiden. I hvert fald har hun talt med de andre om det. Og de synes også, han er mut for tiden. Han er også blevet mere striks med vagtplanerne. Det er blevet helt umuligt at bytte vagter. Han vil bare ikke have det. Tilsyneladende uden grund. En af de udlærte tjenere har forsøgt at tage sagen op. Men han vil overhovedet ikke tale om det.

Selvom han nok bare er i generelt dårligt humør, kan den unge tjenerlev ikke lade være med at tænke på, om hun alligevel gør noget forkert. Hun er jo glad for sin læreplads. Og vil gerne gøre sit arbejde så godt som muligt. Hun ville bare ønske, at de kunne tale sammen.

**Kokkeeleven** Bo har det på samme måde - det er godt at være knyttet til en bestemt kok. Ikke desto mindre har Bo oplevet, at det kan være svært at være afhængig af en kok, hvis denne ikke ønsker at være kontaktperson. Om den kok, han var tilknyttet den første tid på sin læreplads, siger han: *"Ham Knud blev bare irriteret, hvis jeg spurgte, hvad jeg måtte lave. Han sagde ikke, hvad jeg skulle gøre. Og lige i starten vidste jeg ikke, hvad jeg skulle gøre. Det var svært, for han var sådan indelukket og sådan"*. I den første del af sin læretid oplevede Bo således samme forvirring som kokkeeleven Anne, der ikke har en kontaktperson i sit køkken på et stort hotel. For en uvillig kontaktperson er tilsyneladende ikke meget bedre end ingen kontaktperson. Men i modsætning til Anne er Bos lærested så lille og overskueligt, at de andre i køkkenet bliver opmærksom på situationen, og Bo får tildelt en ny kontaktperson, som hver dag giver ham en liste over arbejdsopgaver, som han skal lave. Og som er villig til at besvare de spørgsmål, som Bo måtte have dertil. I hvert fald første eller anden gang: *"Altså de første par gange er det måske i orden sådan lige at spørge. Men hvis det er noget, jeg har gjort et par gange, og der så går en måned, hvor jeg ikke har gjort det, så kan han blive pisse sur, stikhamrende tosset, hvis jeg spørger"*. Men Bo tager vredesudbrudene med. Hans kontaktperson er nemlig dygtig til at lære fra sig. Og vredesudbrudene varer sjældent længe: *"Det varer lige et minut, og det andet minut smiler han og er glad. Så det er ikke noget, han går og er gnaven over i flere dage"*.

### **De små steder II: Individuelt tilpasset oplæring**

De små steder har i modsætning til de store steder ikke mulighed for at lade eleverne rotere mellem forskellige køkkener og restauranter og derigennem sikre en berøring med forskellige faglige miljøer og arbejdsmåder. Som regel har de heller ikke formuleret nogen anden plan for oplæringen. Til gengæld gør de tættere personlige relationer – ikke mindst mellem eleverne og deres kontaktpersoner – det lettere for de små steder at være opmærksomme på elevernes faglige ståsted, som de så kan bygge videre på i takt med elevernes faglige udvikling og motivation. Således **kokkeeleven** Ida: *"Man kommer lynhurtigt rundt om det hele. Især hvis man er god til at spørge, om man ikke må få lov til at lave forskellige ting og kigge: "Gud, hvordan gør du det?" og sådan noget. Når de ved, at interessen er der, så er de også villige til meget mere, og vise hvordan man gør forskellige ting: "Ida, kom lige her over og se engang"*". Ida oplever således, at oplæringen tilpasses hendes individuelle faglige behov og interesser, hvilket tydeligvis skaber en tilfredshed med oplæringen, som eleverne på de store steder har svært ved at mønstre.

Og dén tilbøjelighed går igen hos de øvrige kokke- og tjenerelever på de små steder, der i højere grad end eleverne på de store steder oplever, at deres individuelle faglige behov og interesser tilgodeses i oplæringen, der bl.a. kan indeholde diverse skriftlige prøver. **Tjenereleven** Susan fortæller således, at begge hendes kontaktpersoner løbende har lavet prøver til hende under oplæringen: *"Både Mette og Vibeke er utroligt gode til at lære fra sig. De bruger gerne en halv time hjemme på at lave et spørgeskema, som jeg så skal svare på, når jeg kommer herop"*.

### **Evalueringsfora I: Ingen formaliserede samtaler og feedback på de små steder**

Intimiteten på de små steder synes at motivere stederne til at tage sig af elevernes oplæring. De føler tilsyneladende en forpligtelse i dagligdagen overfor den enkelte elev, som ikke på samme vis findes de store steder. Resultatet er, at eleverne på de små steder i højere grad end eleverne de store steder oplever, at deres oplæring sikrer deres faglige niveau. Men medaljen har en bagside. For intimiteten på de små steder betyder tilsyneladende, at elever, udlærte og chefer kommer så tæt på hinanden i dagligdagen, at stederne i vid udstrækning overser behovet for at afholde faste evalueringssamtaler, hvor eleverne og repræsentanter for stederne i mere formelle sammenhænge kan give og modtage den ros og kritik, som parterne til enhver tid har overfor hinanden. Samt ikke mindst – hvor eleverne kan få en samlet vurdering af deres faglige ståsted. En sådan samtale opleves især som værende vigtig under prøvetiden og ved dennes udløb, hvor det afgøres, om eleven skal fortsætte på stedet. Således **tjenereleven** Susan: *"De tre første måneder gik jeg*

*virkelig og var bange for, om jeg kunne bruges, eller om jeg ikke kunne. For der var ikke nogen, der havde sagt noget som helst til mig overhovedet. Om det var gået godt eller skidt eller noget som helst. Så gik jeg bare der i en eller anden tåge og vidste ikke, om jeg fik at vide, at de ikke kunne bruge mig, eller om jeg fik at vide, at de gerne ville have mig. Jeg fik ikke engang noget at vide, da prøvetiden var overstået. Men... jeg blev ikke fyret. Så jeg regnede med, at de ville beholde mig”.*

Susans historie er ikke enestående. Næsten alle elever på de små steder oplever det som et stort frustrationsmoment, at der ikke afholdes evalueringssamtaler, hvor de kan få afklaret deres situation især i forbindelse med prøvetiden. Og hvor de kan kommunikere med repræsentanter fra stederne om emner, det ikke er naturligt at tage op i løbet af en travl dagligdag. Og selv hvis de selv tager initiativet, er det ikke altid lige let at få den slags møder i stand. På **tjenereleven** Dittes arbejdsplads nægter chefen tilsyneladende at holde møder med de ansatte, hvilket gør både udlærte og elever meget frustrerede: *”Vi ville holde et tjernemøde med Peter, men det nægtede han. Han ville ikke. Så vi ved ikke, hvordan vi får ham konfronteret med det. Og man kan ikke sige noget på tomandshånd. Så kommer han bare med en masse fremmedord. Det er sådan lidt ærgerligt”.*

### **Evalueringsfora II: Samtaler og feedback uden substans på de store steder**

På de store steder tilkendegiver de fleste af eleverne, at de har været til samtale med deres chefer i forbindelse med prøvetiden. De oplever dog sjældent samtalerne som særligt fyldstgørende eller udtømmende. Således **tjenereleven** Robert: *”Der har været nogle enkelte samtaler. Der var en efter tre måneder, om man skal fortsætte. Det blev meget hurtigt overstået. Det er ikke noget, de gør så meget ud af. Ikke i de fleste tilfælde i hvert fald”.* I modsætning til Robert har **kokkeleven** Anne ikke været til samtale efter tre måneder men derimod allerede efter halvanden måned. Men heller ikke den samtale gjorde noget uudsletteligt indtryk på hende: *”Altså jeg var inde på køkkenchefens kontor efter halvanden måned for ligesom at gøre en status med, hvordan jeg synes det gik. Og jeg syntes, det gik helt fint, og han havde da heller ikke hørt noget. Der var vist også bare tilfredshed fra kokkene. Og så regner man lidt med, at man kommer ind efter tre måneder... det er prøvetiden... og ”jamen vi synes bare du skal blive her, det går fint og sådan noget”, men det er ligesom bare, nå men du er her bare. Man føler sig lidt på herrens mark nogle gange, når man står der og laver alt det her og man ved ikke, hvordan man står. Hvis man spørger ”synes du det er godt nok?”, siger mange selvfølgelig ”jamen, synes du selv det er godt nok?”. Men altså det kan man ikke altid bruge til noget, når man står som elev og gerne vil være lidt anerkendt, ha’ sådan lidt respekt”.*

Både Anne og Robert giver således udtryk for, at samtalerne på stederne ikke giver dem et ordentligt indblik i deres faglige ståsted som elever. De oplever samtalerne som substansløse og overfladiske. Og mangler i høj grad en dyberegående dialog om deres situation. Især Anne føler sig på herrens mark. Hun siger lige ud: *”Det værste ved at være elev her er, at man ikke ved, hvor man står”.* Anne oplever kommunikationen så mangelfuld, at hun er grundlæggende usikker på sit faglige ståsted. En usikkerhed, der tilsyneladende plager hende meget. Og som forblev uantastet af samtalen med chefen, der tilsyneladende ikke udnyttede muligheden for at få en grundig snak med Anne – og dermed muligheden for at bidrage positivt til den personlige kommunikation med eleverne, som eleverne betragter som en vigtig del af deres oplæring.

## **Receptionist- og rejselivselever**

### **De store steder: Rotationsordningerne et stort plus**

En stor del af receptionist- og rejselivseleverne i analysen er, ligesom mange af kokke- og tjenereliverne, i lære på store virksomheder, der organiserer oplæringen gennem en rotationsordning, der skal give eleverne en alsidig oplæring og sætte dem i berøring med

forskellige arbejdsmiljøer og –måder. Som regel spiller rotationen dog en større rolle for rejselivseleverne end for receptionisteleverne, der primært skal tilbringe deres læretid i receptionen, selvom rotationen gør det muligt for dem at opholde sig i kortere tid i konferenceafdelinger mv. Både receptionist- og rejselivselever er dog positive overfor rotationsordningen. Lotte, der er **rejselivselev** på et større rejsebureau, forklarer: *”Man kommer rundt i alle afdelinger. Man får indblik i hver evige eneste måde at køre det her firma på. Prøv at tænke dig, hvis jeg havde siddet på et eller andet støvet kontor eller foran en desk inde ved Tjæreborg og booket og booket og ikke havde fået den mulighed. At få lov til at komme så mange steder hen synes jeg er det altoverskyggende gode ved at være her”*.

Trods begejstringen for rotationsordningen er både rejselivs- og receptionisteleverne godt klar over, at rotationen ikke kun styres af deres behov og ønsker, men også tager højde for virksomhedernes behov for arbejdskraft i de enkelte afdelinger. Eleverne synes imidlertid at være villige til at være i de uattraktive afdelinger i en periode, fordi virksomhederne i det store hele bestræber sig på at tage deres individuelle interesser til efterretning, når rotationen skal planlægges. Selvom hovedparten af eleverne på et større rejsebureau giver udtryk for, at arbejdet i en bestemt afdeling er kedeligt, indvilliger de alle i at arbejde i denne afdeling, fordi virksomheden yder en indsats for at efterkomme deres personlige behov og ønsker – bl.a. for hvor lang tid de skal tilbringe deres læretid i de forskellige afdelinger. Således **rejselivseleven** Mia: *”De er meget fleksible, hvis man har nogle specielle ønsker. Vi har elevmøder, hvor vi bliver bedt om at skrive en seddel om, hvor vi godt kan tænke os at komme hen, og så prøver den elevansvarlige chef at få det til at gå op. Der er kun en plan for, hvor man starter henne, og så derefter handler det om, hvad man har lyst til og passer henne. Det gør ikke så meget, at man skal i en kedelig afdeling, når man kommer de andre steder hen bagefter”*. Og sådan har de fleste af eleverne det. De er villige til at gå på kompromis med deres ønsker og behov – bl.a. ved at yde en ekstra indsats i dele af virksomheden, der ikke opleves som befordrende for opnåelsen af faglig dygtighed – hvis virksomheden giver dem en god oplæring.

### **Dårlig oplæring ændres til det bedre**

Rotationsordningen er dog ikke i sig selv nok til at skabe en sådan oplæring. Der skal også være styr på oplæringen i de enkelte afdelinger, som eleverne roterer imellem. Og det er der ikke altid. Således Gitte, der er **rejselivselev** i en større virksomhed i rejsebranchen, om sin oplæring i en af virksomhedens afdelinger: *”Oplæringen har været lidt kaotisk. Jeg startede derinde fuldstændig på bar bund. Jeg var faktisk ikke klar over, hvad den afdeling stod for at lave. Og normalt er der en elev, der følger dig de første par uger, men den elev var i skole. Så jeg skulle hele tiden spørge: ”Er det det, jeg skal? Er der noget, jeg kan gøre? Er der noget, jeg gør forkert?” og sådan. Og jeg ved endnu ikke helt nøjagtigt, hvad mine arbejdsopgaver er. De tænker ikke over, at jeg er ny. Og jeg har ikke haft en til at sidde ved siden af mig, der kunne oplære mig”*. Gitte oplever sin situation som kaotisk, fordi afdelingen ikke har sat tid og kræfter af til at føre hende ind i hendes arbejdsopgaver. Hun forsøger at afhjælpe situationen ved at spørge i et omfang, som hun tydeligvis føler sig utilpas ved. Og som tilsyneladende endnu ikke har gjort hende meget klogere på situationen.

Også Gritt, der er **receptionistelev** har oplevet sin oplæring som utilfredsstillende. *”Den første dag jeg var her, havde jeg mest lyst til at bare droppe det hele og gå hjem igen. Da jeg mødte klokken otte, var der ikke rigtigt nogen til at tage imod, og der var ikke nogen, der vidste, at jeg kom. Så det var sådan lidt skidt. Jeg blev heller ikke fast tilknyttet en person. Det var der simpelthen ikke tid til i det første stykke tid, jeg var her. Så det var sådan noget her og der, hvor jeg lige fik et kvarter og kunne sidde der. Og det får man ikke noget ud af. Jeg følte, at jeg var mere i vejen, end jeg var til gavn. Jeg stod sådan lidt bagved og kiggede over de andres skuldre og spurgte meget. Og jeg tror måske, de var lidt trætte af mig, fordi jeg spurgte så meget. Det var en*

akavet situation, som varede nogle uger". Som Lotte følte Gritt, at der ikke er styr på oplæringen. Hun var overladt til sig selv og måtte prøve sig frem på må og få. Noget hun oplevede som yderst ubehageligt.

Ja, faktisk oplevede Gritt det som så ubehageligt, at hun besluttede sig for at ændre tingene: *"Efter nogle uger spurgte jeg så, om der ikke var en, der havde tid til at fortælle mig nogle ting og lære mig nogle ting. Ellers var jeg jo aldrig kommet nogle vegne. Og det var der så. Og så fandt vi en dag, hvor vi bare kunne køre en masse ting igennem. Så stillede jeg bare spørgsmål og fik nogle ting sat på plads. Jeg havde så også en bog ovre i receptionen, hvor jeg skrev alting ind, af hvad jeg skulle huske, fx hvordan man gjorde ting inde i systemet. Det blev så taget videre til de næste, der kom, at de skulle lave en bog, hvor de skrev ind, hvad det var, de fik at vide"*. Gritt kunne ikke leve med sin oplæring og tog initiativ til at få den ændret. Præcis som Mia, der er **rejselivselev** i et større rejsebureau. Som et led i rotationsordningen dér havde hun været i en afdeling, hvis oplæring oplevedes som meget utilfredsstillende. Mia tog dog sagen i egen hånd. Hun henvendte sig til sin chef, beklagede sig over situationen. Og det nyttede: *"Der blev så lavet nogle faste grupper, hvor man så bliver tilknyttet til en gruppeformand, som så skal lære en op. Så gik det egentlig meget bedre. Og nu er de ligefrem ved at lave en manual, som skal bruges i oplæringen"*.

Selvom Mia accepterer, at hun under rotationen skal tilbringe tid i afdelinger, som hun finder uinteressante, vil hun ikke acceptere, at oplæringen er dårligt organiseret. Uanset hvilken afdeling hun er i, vil hun lære noget. Oplever hun, at hun spilder tiden, bliver hun frustreret. Og gør noget ved det. Tilsyneladende med stor succes. I hvert fald er Mia nu tilfreds med sin læreplads. Ligesom Gritt i øvrigt. Og deres tilfredshed skyldes ikke mindst, at deres lærepladser har været lydhøre overfor deres tanker og idéer om oplæringen.

### **Nye boller på suppen: Kontaktpersoner med ansvar for oplæring**

Receptionist- og rejselivselevernes kritik af oplæringen har blandt andet ført til, at de i stadig stigende omfang får tilknyttet kontaktpersoner, der skal instruere dem i deres arbejdsopgaver samt besvare spørgsmål, som eleverne måtte have til disse. En stor del af de rejselivs- og receptionistelever, der er ved at være færdige med deres uddannelser, fortæller således, at de i starten af deres læretid ikke havde en kontaktperson, men at de har fået det siden hen, mens en stor del af de nystartede elever giver udtryk for, at de hele tiden har haft en kontaktperson. Og det er godt. For som **rejselivseleven** Mia, der har Merethe som kontaktperson, udtrykker det: *"Hvis der er nogle problemer eller noget, så er det bare, at jeg siger det til Merethe. "Kan vi ikke lige snakke om det her". Og så bliver der snakket om det"*. Merethe nøjes dog ikke med at lytte til Mias problemer. Det er også hende, der søger for, at hun får lært at udføre de arbejdsopgaver, hun skal have lært under hendes ophold i afdelingen. På den måde giver Merethe Mia både en personlig og en faglig trykthed.

Det er dog ikke altid, at tilknytningen til en kontaktperson fungerer helt efter hensigten. Enkelte af rejselivs- og receptionisteleverne giver således udtryk for, at deres kontaktperson ikke har tid til at tage sig af dem. Således **rejselivseleven** Amalie: *"Jeg har siddet lidt lang tid bare og kigget på, hvordan hun sidder og booker. Da jeg startede, havde vi stadig det gamle bookingsystem, som jeg ikke skulle læres op i. Da vi så fik det nye system, havde hun travlt med selv at blive ført ind i det. Så der er gået rigtigt lang tid med bare at sidde og kigge på hende. Og der har jeg følt mig lidt til overs. De andre havde så travlt, og jeg kunne ikke hjælpe. Jeg følte mig som en klods om benet"*. Amalies kontaktperson har tydeligvis ikke haft tid til at varetage Amalies oplæring, hvorfor hun har følt sig tilovers og tilsidesat. Men selvom ordningen således ikke har fungeret optimalt, giver Amalie udtryk for, at det ikke desto mindre er godt at være tilknyttet én bestemt person. *"Det gør det lettere at spørge"*, som hun siger. Selvom kontaktpersonen ikke altid lever op til sine øvrige forpligtelser, er det vigtigt at vide, at hun eller han er der til at besvare de spørgsmål, der måtte

brænde på. Især på de store steder, hvor mange ansatte og stor udskiftning, kan hæmme kontakten til de udlærte.

### **De små steder: Kommunikation uden kontaktpersoner og samtaler**

I de mindre virksomheder er det tilsyneladende ikke så vigtigt at have en kontaktperson. I hvert fald ikke hvis alle på virksomheden er indstillet på at tage deres tørn med oplæringen.

**Rejselivseleven** René, der er i lære på en mindre virksomhed i rejsebranchen, har ikke haft nogen bestemt kontaktperson. Til gengæld oplever han, at alle de ansatte på virksomheden tager ham under deres vinger: *"Jeg har ikke haft sådan en, der står for det hele. Når jeg sidder i butikken, så både Nanna og Sasha vidste jo mere, end jeg gjorde, så de lærte mig op derinde. Så Ingrid, som er souschef, hun sidder også og lærer mig op. Så jeg synes egentlig, at alle lærer mig op, helt sikkert"*.

Idet oplæringen udgør et fælles projekt på Renés læreplads, er det problemløst for ham at gå til de fleste, hvis han har et spørgsmål eller et problem: *"Det fik jeg også at vide den første dag, at der er ingen spørgsmål, der er dumme. I starten spurgte jeg om alt det, jeg var i tvivl om. Også bare for at få det meste ud af det. Det lærer man jo også meget ved. Jeg vil gerne lave det så godt som muligt. Og det gør man jo kun, hvis man spørger, hvordan de synes, det skal være og sådan noget"*. Gennem den løbende dialog mellem René og virksomheden får han at vide, hvad hans faglige standpunkt er, og hvordan det kan blive endnu bedre. René føler sig hele tiden ajourført med sin situation. Det bidrager også hans chef med. Indimellem sætter han og René sig ned og får en uformel snak om, hvordan det går. René giver derfor heller ikke udtryk for, at han har et behov for fastlagte evalueringssamtaler med chefen, selvom han har haft sådanne samtaler – efter prøvetiden og i forbindelse med et skoleophold.

### **De store steder: Samtaler afgørende for elevens velbefindende**

I de større virksomheder synes de faste samtaler at spille en større rolle for rejselivs- og receptionisteleverne, der ikke indgår i samme intime fællesskab med chef og kolleger som René. Ligesom der er en tilbøjelighed til, at disse virksomheder i stadigt stigende grad giver eleverne kontaktpersoner i løbet af elevernes læretid, er der en tilbøjelighed til, at de indfører faste samtaler med kontaktpersonerne eller cheferne som en del af oplæringen. Eleverne oplever ofte disse faste samtaler som en kærkommen – og længe ventet – lejlighed til at vished om deres faglige standpunkt. Således **receptionisteleven** Stina: *"Jeg har været til samtale med Henrik efter tre måneder. Jeg kunne godt have brugt en før. Jeg fik ros til samtalen. Jeg er ikke vant til at blive rost, overhovedet ikke, så jeg var meget overrasket, da han roste mig. Han synes, jeg er meget pligtopfyldende. Nu har jeg fået det rigtigt godt faktisk. Nu stoler jeg mere på mig selv"*. Samtalen giver Stina vished om, at hun er god nok, hvilket giver hende den selvtillid, der er nødvendig for, at hun kan føle glæde ved sit arbejde. Samtalen har altså gjort en reel forskel i Stinas syn på arbejdet, ligesom den har hjulpet hende til selv at tage initiativ til en dialog med chefen, når hun har behov for det: *"Nu spørger jeg ham også nogen gange for ligesom at få den der: "Nå men er det godt nok?", hvor han siger: "Det er godt nok, det er perfekt". Og det er jo lækkert at vide, ikk"*.

Samtalerne kan altså være med til at bryde isen mellem eleverne og cheferne, hvilket er helt afgørende for elevernes velbefindende. Ikke blot fordi et åbent og kommunikativt forhold parterne imellem kan være med til at sikre eleverne feedback om deres faglige ståsted. Men også fordi det kan gøre det lettere for eleverne selv at tage initiativ til en samtale om ting, der går dem på.

### **Hvad man kan og ikke kan sige til samtalerne**

Oftest benytter de sig dog af de faste samtaler til at drøfte disse ting. Det kan dreje sig om vagtplanen, der ikke helt holder overenskomsten. Det kan også dreje sig om en kollega, som de

føler sig utryk ved. Uanset hvad problemet måtte være, er det ofte svært for eleverne at få bragt det på bane. Der ligger som regel mange overvejelser og stor nervøsitet forud. Til gengæld oplever de, at det har været det hele værd, hvis virksomheden lytter til dem. Således **receptionisteleven** Stine om en samtale, hvor hun ville klage over, at eleverne for ofte var på vagt uden en udlært: *”Jeg skulle godt nok tage mig sammen til at sige det. Men jeg havde det utroligt godt med det bagefter. Specielt fordi de tog imod det på den måde, som de gjorde. De sagde, at det havde de slet ikke været obs på. Og de kunne sagtens se, at det kunne gå hen og blive et problem, hvis jeg ikke havde sagt noget. Så det er der blevet taget hånd om. Det er blevet meget meget bedre”*.

Eleverne vil helst tage ting op, som de har en realistisk mulighed for at få gennemført. De ønsker ikke at fremføre kritikpunkter eller ændringsforslag, som opfattes som urealistiske eller provokerende. Hvis de fornemmer, at deres punkter eller forslag vil blive opfattet som sådan, holder de dem hellere for sig selv. For selvom de er interesserede i at fremme deres interesser, ønsker de ikke at sætte sig selv i et dårligt lys eller skabe dårlig stemning på arbejdspladsen. **Receptionisteleven** Signe har oplevet, at hendes chef har overfuset hende nogle gange. Og selvom hun føler sig uretfærdigt behandlet og berettiget til at bringe det op, gør hun det ikke: *”Birthe lægger op til, at vi skal snakke om gangen i receptionen. Og det er selvfølgelig en af tingene. Men når jeg ikke siger det til hende, er det fordi, jeg er bange for hendes reaktion. Vi ved jo, hun har det temperament, som hun har. Og så hvis du er den person, som siger det til hende, er der en risiko for, at du så lige pludselig bliver det sorte får i flokken. Så ser hun sig sikkert sur på dig”*.

Selvom rejselivs- og receptionisteleverne stiller store krav til dialogen med virksomheden – og i vid udstrækning får indfriet disse krav – er der ikke desto mindre grænser for denne dialog. Visse ting, tør de ikke tage op. Visse ting må de bide i sig. Endog ting som har stor indflydelse på deres dagligdag. For dialogen afhænger af virksomhederne. Det er dem, der i sidste instans, sætter normen for, hvad der kan tales om. En sur chef kan altså sætte en stopper for dialogen. Og dermed for elevernes mulighed for at forandre dele af deres oplæringssituation, som de finder utilfredsstillende. Men heldigvis synes denne stopper kun at gælde forholdsvis få områder. I det store hele er oplæringen organiseret sådan, at eleverne bliver i stand til at give og modtage kritik og ros – og dermed i stand til at øve indflydelse på afgørende dele af deres oplæring.

## **Elevundersøgelsen – tredje del: Behovet for respekt Om det psykiske arbejdsmiljø for eleverne**

Analysens tredje del om det psykiske arbejdsmiljø dykker ned i: \* Omgangstonen på lærepladserne. \* Hierarkiet mellem parterne på lærepladserne. \* Elevernes mulighed for at sige fra, når tingene går dem på. \* Elevernes fællesskaber med andre elever og med udlærte og chefer.

### **Kokke- og tjener elever**

#### **Ord der sårer**

Der er ingen markant forskel på, hvordan kokke- og tjener eleverne på de små og de store steder i analysen oplever omgangstonen på deres lærepladser. Så godt som alle kokke- og tjener elever oplever omgangstonen som forholdsvis rå. Personalet i køkkenet og restauranten siger tingene ligeud. Så ligeud, at **tjener eleven** Robert, der er i lære på hotel, fik sig noget af en overraskelse, da han i sin tid startede i tjenerlære: *”Da jeg startede her på hotellet, kom jeg lige fra skolen og alle sådan nogle ting. Og jeg tænkte: ”Hvorfor skal vi være lede ved hinanden?”. Og så tænkte jeg: ”Hvorfor skal vi være sådan ved hinanden?”. Det havde jeg aldrig oplevet før. Det er bare det der med, at det er sgu hårdt. Det er business, og der er ikke så meget tant og fjas”*. Mødet med den rå omgangstone på hotellet blev en brat opvågning for Robert, der hverken var forberedt på eller



# Kuk i oplæringen

Hun er ny elev i rejsebureauet. Hun er netop startet i bookingafdelingen, som er firmaets største. Og muligvis ligeledes den travleste. Der er konstant kunder ved skranken, og telefonerne kimer. Så de øvrige elever og medarbejdere har meget at tage sig til. Så meget, at hun føler sig en smule overset. En smule alene i verden.

Det er ikke fordi, hun ikke er blevet godt modtaget i afdelingen. Selvom afdelingen er stor, kendte alle hendes navn og hilste pænt på hende, da hun mødte på arbejde den første dag. Og hun har også fået en kontaktperson, der skal tage sig af hendes oplæring i afdelingen.

Kontaktpersonen virker sympatisk og imødekommende. Og hun har lovet, at hun nok skal lære den nye elev op i bookingsystemet på computeren, så hun kan begynde at tage imod bestillinger fra kunder. Men hun har haft meget travlt i de to uger, hvor eleven har været i afdelingen. Så travlt, at hun har foreslået eleven, at hun foreløbig blot sidder ved siden af og iagttager hendes arbejde.

Det har eleven så gjort. Og noget har hun da også lært. Men ikke særligt meget. Og hun brænder efter at tage telefoner og lære systemet at kende. Men hun må vente lidt endnu. Til kontaktpersonen får lidt mere tid, så hun kan lære hende op.

Den nye elev synes, at det er underligt, at hun føler sig så alene, når hun nu sidder blandt en masse kolleger. Måske er det fordi, hun føler sig til overs. Føler, at hun ikke kan bruges til noget i afdelingen, hvor der ellers er så travlt. Og hvor hendes arbejdskraft kunne være til nytte. Hvis hun ellers vidste, hvordan man gjorde.

Hun håber, at kontaktpersonen snart får tid til at tage sig af hende. Så hun kan bidrage til arbejdet i afdelingen. Og så hun kan føle sig som en del af fællesskabet. Så hun ikke længere skal føle sig alene og til overs.

kunne se nytten af denne omgangstone. **Kokkeeleven** Kim, der ligeledes er i lære på hotel, beskriver også omgangstonen som rå: *”Omgangstonen er direkte. Du får at vide, hvis du har lavet fejl. Du får at vide, at du er dårlig eller en megaidiot. Omgangstonen er ikke folkeskole- eller kontoragtig. Det er kraftedeme lige på. Det er sådan: ”Nu skal du lige få fingeren ud af krydset””*.

Som kokke- eller tjenerlev må man kunne stå model til verbale øretæver. Især hvis man ikke lever op til de forventninger, der er til ens arbejdsindsats. Robert siger: *”Når der er travlt, og der er stress, så har man ikke tid til at stå og rode med folk, som ikke rigtigt kan finde ud af, hvad det er, der sker. Så bliver man sur på dem, der ikke kan følge med. For nu skal det bare gå stærkt, ik’, og det virker voldsomt til at starte med”*. Omgangstonen farves af det krav om dygtighed og effektivitet, som kendetegner begge fag. Et krav, der går ud på, at man skal kunne sine ting, og man skal kunne dem nu. For maden skal være god, og gæsterne må ikke vente. Og kan man ikke honorere disse forventninger til dygtighed og effektivitet, bliver man en stopklods i det teamwork, som arbejdet i begge fag udgør. Og man bliver en kilde til frustration blandt de øvrige i teamet.

En frustration, som tjenere og kokke tilsyneladende ikke er blege for at sætte ord på. Især ikke overfor eleverne, der ofte udgør det svage led i kæden. Således Susan, der er **tjenerlev** på en mindre restaurant, om en af kokkene på stedet: *”André har et meget meget hidsigt temperament. Der kan godt falde nogle temmelig hårde ord engang imellem. Hvis du laver et eller andet, hvis du fx taber et glas, eller hvis han har lavet en eller anden flot dekoration ud af maden, og du så vælter den, fordi du tager tallerkenen en tand for hurtigt, så kan du godt få et møgfeld af en eller anden art”*. Selv tilsyneladende hændelige uheld, der momentant forstyrrer arbejdsprocessen, synes at skabe grobund for verbale øretæver. Tilsyneladende er der kun minimal tolerance overfor fejltagelser begået af eleverne, når køkkenet og restauranten kører på fuld sving. Og overskrides tolerancegrænsen er det ikke usædvanligt, at øretæverne bliver endog ganske personlige. Således **kokkeeleven** Kim om en dag, hvor han ikke levede op til stedets forventninger om effektivitet og dygtighed: *”En dag, jeg var syg, kunne jeg ikke arbejde så hurtigt, og så sagde min souschef til en tjener, at ”ham der er fuldstændig uduelig””*. Det var ord, der sårede. Og ord der skabte frygt. For de ramte lige ned i det brændende ønske om at blive fagligt dygtig, som Kim – og eleverne i øvrigt – bærer rundt på i det meste af deres læretid.

### **Ikke lige megen ytringsfrihed for alle**

Selvom omgangstonen i køkkenet og restauranten kan være rå og ramme eleverne hårdt, er de ikke entydigt negativt indstillet over for den. Der er tilsyneladende noget naturligt og tvangfrit over omgangstonen, som også tiltaler eleverne. Man behøver ikke at forstille sig – men har lov til at give efter for sit humør. Således **kokkeeleven** Anne: *”Altså når der er noget, som skal køres, hvis der er 200 tallerkener på én gang, og vi lige pludselig mangler noget, så er det klart, at der bliver råbt lidt. Men det var ligesom det, jeg syntes var tiltalende. At man ikke skulle gå rundt og være evigglad hver dag, selvom man havde en lortedag. Altså man kunne godt gå rundt og bare være i dårligt humør”*.

Selvom den naturlige og tvangfri omgangstone tiltaler nogle af eleverne, må de dog konstatere, at naturligheden og tvangfriheden ikke i så høj grad gælder for dem som for de udlærte og de elever, der er længere henne i forløbet end dem selv. Således **kokkeeleven** Ida: *”Man skal passe på, at man ikke bliver for kæk. Det bliver set som at ikke have nok respekt, hvis man er lidt smart, selv overfor ældsteleverne. Det kan jeg godt blive irriteret over”*. Ida har svært ved at acceptere, at hun ikke har lige så meget lov til at benytte sig af de muligheder for at være friskmundet som de udlærte og ældsteleverne. At der skal være begrænsninger for hendes måde at tale på, når der ikke er det på de andres. Og at hun modtager formaninger, når hun engang imellem overskrider disse begrænsninger.

# Høj og lav i køkkenet

Torsdag aften i køkkenet. Der venter et selskab på 200 gæster i restauranten. Blandt dem er vistnok en minister. Det er i hvert fald vigtige folk. Alting skal bare klappe i aften. Som altid i øvrigt.

Det meste af dagen er gået med at forberede menuen på fire retter. En fin menu, der snart skal køres for de lige så fine gæster. Køkkenchefen kommer ud af sit kontor for at følge de afsluttende forberedelser. Hans stemme er rolig men bestemt. Beskederne korte og klare, næsten overflødige. For de to kokke og de to elever ved udmærket godt, hvad de skal lave. Kokkene skærer fiskerouladen og fordeler den på tallerkenerne, mens eleverne hælder saucen over. Det går hurtigt. Lynhurtigt.

I farten knækker en af kokkene et stykke roulade. Så får han med grovfilen af køkkenchefen. "Hvad fanden laver du? Tag dig sammen for helvede", råber han. Kokken lader sig ikke mærke med det. Bider det i sig. Og kører videre uden at kny. For tjenerne venter utålmodigt på forretterne, der skal ind til ministeren og alle de andre vigtige folk.

Med ét er det hele overstået. Forretten er kørt. Og der gøres straks klar til næste ret. En italiensk grøntsagsanretning. En af eleverne henter de små brød, der skal serveres med anretningen. De står på nogle bakker i et aflukke i den bageste ende af køkkenet. Længst væk fra restauranten. Lynhurtigt finder eleven bakkerne og bærer dem over til restauranten.

Da grøntsagsanretningen serveres, er der imidlertid ikke brød nok. Eleven overså en bakke, der endnu ligger i køkkenet. Død og pine. Ministeren sidder i restauranten og venter, kokken taber besindelsen. Råber af den uduelige elev, der kraftedeme skal lære at tænke sig om. Nu er det kokken, der giver med grovfilen. Mens eleven styrter over i køkkenet og først er tilbage i samme sekund, som sidste tallerkener skal serveres. Han nåede det lige.

Idet kokken og eleven pakker sammen efter grøntsagsanretningen, råber køkkenchefen over fra køkkenet, at "de skal komme over til de andre i køkkenet NU". En ordre der ikke er til at overhøre. Kokken og eleven har glemt al nid og nag. Med ét er de i samme båd og er rørende enige om, at køkkenchefen skal slappe lidt af. Han behøver da ikke at tage sådan på vej. Og råbe som en gal. Som om de er dumme i hovedet og ikke kan forstå en besked, hvis den bliver sagt på normalt dansk.

**Tjenereleven** Susan har det på samme måde: *"Jeg har det sådan, at hvis man kan skælde ud eller give kritik, så skal man også kunne tage kritik. Det nytter ikke noget, at man lægger en masse dårlig kritik af, hvis ikke man selv kan tage noget dårligt igen"*. Også Susan mener således, at alle bør have lige muligheder for at ytre sig – uanset om man er udlært eller elev. Hun har dog ikke kunnet efterleve sine idealer i praksis. Engang udfordrede hun sin chef efter et møgfald, *"og der fik jeg at vide, at jeg eddermanne ikke skulle stå og diskutere med ham. Når han havde sagt det, så var det sådan"*. Efter den episode har Susan valgt bare at *"sige ja og så gå min vej"*, når chefen skælder hende ud.

### **Snak i det skjulte**

Og sådan reagerer de fleste kokke- og tjenerelever i analysen. De tager ikke til genmæle. Hverken i situationen eller siden hen, hvor lejligheden måtte byde sig. Men de får dog luft for deres frustrationer på anden vis. Flere elever fortæller således, at de drøfter problemerne med de øvrige elever på stedet. Og det kan være nok så givende. Således **kokkeleven** Ida: *"Der er en loyalitet mellem os, fordi vi er elever, og så kan vi godt sige 'Den og den kok, hold kæft...'". Vi har jo enormt mange ting til fælles, fordi vi er elever. Vi er gået igennem fuldstændigt samme forløb, vi ved præcis det samme. Vi er ikke bedstevenner, men der bliver dannet en eller anden form for loyalitet eleverne imellem, man bakker hinanden lidt op for det meste"*. Elevfællesskabet udgør et forum, hvor eleverne kan tale om de udlærte og cheferne på stedet. Drøfte dem ud fra deres særlige erfaringer som elever. I elevfællesskabet gør eleverne altså de slag, de måtte få fra de øvrige på stedet, til genstand for intern snak, som er med til at ryste dem sammen og give dem styrke til at håndtere udfarende chefer og udlærte.

Snakken foregår dog ikke kun eleverne imellem. Især på de mindre steder kan der ligeledes opstå et loyalitetsbånd på tværs af udlærte og elever. Et loyalitetsbånd, som opstår under det tætte samarbejde, som de trods deres forskellige positioner har i det daglige arbejde. Og som får næring af en udfarende chef, som begge parter opfatter som urimelig. Således **tjenereleven** Susan om sine snakke med tjenerne på sit lærested: *"Vi har snakket lidt om, at vores chef nogle gange kan fare op over, at kniven ligger skævt og sådan. Men det er ikke noget, vi har snakket med ham om. Men vi snakker om det indbyrdes. Det lyder dumt, men vi bagtaler ham, eller hvad man skal sige. Men det er jo ikke besluttet at bagtale. Det er bare at snakke om nogle ting, som vi synes, han gør forkert"*. Snakken om chefen er altså med til at skabe alliancer og fællesskaber på tværs af skellene mellem elever og udlærte. Alliancer og fællesskaber, hvor parterne bearbejder deres fælles frustration over dennes tilsyneladende meningsløse udfald.

Selvom denne bearbejdelse er af stor betydning for de fleste elever, eliminerer den ikke nødvendigvis den smerte, som udfaldene skaber inde i dem. Således Susan: *"Nogle gange når jeg kommer hjem, så har jeg bare lyst til at tude, og jeg har tænkt, 'jamen jeg duer heller ikke til noget'". Jeg har virkelig haft de der mindreværdskomplekser. Jeg tager tingene meget personligt, og jeg tager det med hjem og begraver det i min personlige skattekiste. Simpelthen inde i hjertet. Der ligger det stadigvæk og ulmer til en eller anden dag, hvor det bliver for meget, og så bryder jeg ud i gråd"*.

### **"Sådan er det bare"**

Selvom eleverne bliver utilfredse og kede, hvis en humørsyg chef ødelægger stemningen på arbejdspladsen eller giver dem verbale øretæver, tager de sjældent initiativ til at forandre situationen. Snakken forbliver mestendels snak. Således **kokkeleven** Anne: *"Nogle gange skal man lige ha' luft for det, og så bliver man nødt til at sidde og snakke med eleverne om det, og så bliver man enige i ret mange ting. Men alligevel når man ingen vegne med det"*. Det er svært at gøre noget ved et problem, der handler om chefens og de udlærtes væremåde. Det kan være farligt.

Risikobetonet. Samtidig er der en udbredt forestilling om, at det er næsten umuligt at ændre chefernes og de udlærtes væremåde. Og at man lige så godt kan opgive på forhånd. En del af eleverne giver således udtryk for, at *"de udlærte i vores branche har altid haft et hårdt sprog. Det kan man ikke lave om på. Sådan er det bare"*, som **kokkeeleven** Kim siger.

Samtidig synes eleverne at have en grundlæggende sympati for cheferne og de udlærte, som de næsten aldrig udtrykker direkte antipati overfor. Selvom eleverne i vid udstrækning er utilfredse med deres væremåde, har de altså også forståelse for, hvorfor de opfører sig, som de gør. Chefernes og de udlærtes adfærd forklares med stress, arbejdspress. Eller, som **kokkeeleven** Bo gør det, med et sårbart gemyt: *"Det er vildt mærkeligt. Men når man har lært ham at kende, så er han bare så blød. Når han er sur, kan det være fordi konen har været irriterende eller sådan noget. At han ikke kan sige nej til hende eller sådan noget. Han er næsten for blød. Han kan ikke finde ud af at være sådan midt imellem. I køkkenet er han vildt hård. Og når man så kommer udenfor, er han en lille bitte mand"*.

I modsætning til Bo og de fleste andre kokke- og tjener elever, har **tjener eleven** Robert ingen forståelse for chefernes og de udlærtes humørsyge og udfarende opførsel. Som en af de få elever opfordrer han kraftigt til, at de begynder at motivere eleverne ved at give dem gulerødder frem for at bruge stokkemethoden. En gulerod kunne bl.a. være en bedre samværsform og omgangstone. Således Robert: *"De kan jo ikke bare få folk ind, som et topmotiverede. De skal gi' lidt mere, den branche her, hvis folk skal gide at fortsætte i det. Det tror jeg. Der skal skabes et godt arbejdsklima for, at man ligesom skal ku' udstå de negative ting, som denne her branche byder på"*. Robert betragter det altså som en nødvendighed for branchen at ændre omgangstonen og samværsformen, hvis den skal kunne blive ved med at rekruttere og fastholde de bedste elever. Som det er nu, dræbes elevernes motivation og ydeevne.

### Det "latterlige" hierarki

En af de ting, Robert synes, der skal laves om på, er den stærke hierarkiske lagdeling mellem chefer, udlærte og elever, som gør det muligt for de øverste i hierarkiet at tryne de nederste: *"Der er meget hierarki indenfor denne her branche. Jeg ved sgu ikke, hvor mange andre brancher, det eksisterer i. Men det der med elev/udlært, altså det er sgu for gammeldags. At eleverne skal tage lortet, og de udlærte skal fede den. Det er megairriterende. Altså du ved, at "vi siger bare, hvad I skal gøre, og så skal I bare gøre det". Det er sådan lidt... Altså hvis man nu skabte en bedre arbejdsgiver, hvor man følte at alle ydede det samme, så ku' man måske også få en større glæde ved det"*. Robert oplever, at hierarkiet placerer eleverne i en underposition, som er med til at dræbe deres arbejdsglæde. En arbejdsglæde, som han selv har svært ved at leve foruden. Og som ville få større mulighed for at blomstre i et arbejdsklima, der var præget af en højere grad af ligeværdighed mellem chefer, udlærte og elever. Et arbejdsklima, hvor rigid autoritet og højlydte kommandoer i højere grad blev erstattet af gensidig respekt og dialog.

Robert erkender dog, at en vis hierarkisk lagdeling er på sin plads. Og han havde da heller ikke selv noget imod at være i en underposition i starten af sin læretid, hvor de udlærte stadig var dygtigere end ham. Da var det naturligt for ham at lytte og lære. Og sådan er det med de fleste af eleverne. De er villige til at underordne sig en vis hierarkisk orden, hvis den er fagligt begrundet. Således **kokkeeleven** Ida: *"Jeg synes det der hierarki er latterligt altså. Men det er jo klart, at alt fagligt, som jeg får at vide af nogen, som har været her længere end mig, det tager jeg til mig med respekt. Det er jeg fuldstændigt indforstået med, altså fordi det skal gå hurtigt, man har hverken tid eller lyst til at stå at diskutere"*. Selvom Ida principielt set er modstander af hierarkiet, er hun indforstået med, at de mindre dygtige må underordne sig de dygtige. Og nogle gange bare tage et ord for et ord, når tingene skal gå stærkt. Hierarkiet bliver imidlertid problematisk i det øjeblik, det ikke længere er begrundet i faglig dygtighed. Og det oplever eleverne rent faktisk sker. Således

**tjenerleven** Jonatan: *"Eleverne kan faktisk mange gange gå hen og overhale de udlærte. Og det kan godt være lidt et slag. For der vil stadig være det der med, at de udlærte føler, at de er mere. Men rent fagligt er de ikke nødvendigvis mere. Men de vil stadig ha' magten, fordi de er udlærte. Og det er sådan lidt plat. Det er sådan lidt: "Det er mig, der er udlært, derfor er det mig, der har ret". Og sådan er det jo ikke, hvis det er logik, at det er eleven, der har ret". Et hierarki, der ikke bygger på faglig kompetence, opfattes som meningsløst. Det er et hierarki, hvor faglige hensyn bliver underordnet den enkeltes status i hækkeordenen. Og hvor der følgelig er en risiko for, at der bliver truffet forkerte faglige beslutninger.*

### **Drengene efter pigerne**

Hierarkiet er dog ikke kun til stede i forholdet mellem chefer, udlærte og elever. Det fungerer også indbyrdes mellem eleverne. Godt nok lægger de fleste kokke- og tjenerlever vægt på, at de har det godt med de øvrige elever på deres læreplads. Men enkelte elever klager dog over, at forholdet til de andre elever besværliggøres af en hækkeorden mellem de yngre og de ældre elever.

Kokkeleven Ida, der har været i lære i et år, får grundet sin faglige kompetence mulighed for at bryde hierarkiet mellem eleverne og udføre arbejdsopgaver, som normalt ikke tilfalder elever med hendes anciennitet. Og det skaber problemer med de ældre elever, der har svært ved at acceptere, at hun indtager deres kompetenceområder. De forsøger at banke hende på plads nederst i hierarkiet ved at mistænkeliggøre hendes faglige kunnen. De giver udtryk for, at hun kun får tildelt spændende arbejdsopgaver, og at der ikke stilles de samme krav til hendes udførelse som til deres, fordi hun er en pige. *"De tror, jeg har det nemmere herude, fordi jeg er en pige. De ser mig vel som en eller anden prinsesse, der kommer ind og får det hele serveret på et sølvfad. Rend mig i røven. Bare fordi jeg ikke er stærk nok til at bære nogle fonder alene, og så skal ha' en hånd med, det er jo ikke ensbetydende med, at jeg har det nemmere. Jeg gi'r mig jo ligeså meget selv fysisk, som de gør. Et eller andet sted, føler jeg, at jeg har skullet bevise noget mere, fordi jeg er pige. Jeg er ikke svag på nogen måde, og jeg er ligeså hurtig, hvis ikke hurtigere i hovedet, end de er. Og det er jo skide svært at komme igennem med".*

Ida oplever, at hendes køn er en barriere i hendes samvær med de øvrige elever, der alle er mænd. I dette mandlige miljø, hvor fysisk styrke honoreres, opleves hun som svag. Selvom hun gennem sine andre kompetencer alligevel gør sig gældende, fastholder eleverne hendes inkompetence, og de forklarer hendes position med hendes køn – og de muligheder det måtte give hende for at charmere cheferne. Ida føler således, at det er svært for hende at bevise sit værd. For hvor langt hun end når, betragtes det i vid udstrækning som et resultat af kvindeligt. Af snyd.

### **Receptionist- og rejselivseleverne**

#### **Et smil i stemmen**

Omgangstonen i de arbejdsmiljøer, hvor receptionist- og rejselivseleverne tilbringer deres læretid, er ikke præget af samme råhed som omgangstonen blandt kokke- og tjenerleverne. Receptionist- og rejselivseleverne oplever generelt, at der tales respektfuldt til dem. **Receptionisteleven** Gritt beskriver omgangstonen på sin læreplads som *"pæn og høflig"*. Og Stine, der ligeledes er i lære som **receptionist**, tilføjer: *"Der er ikke noget med, at man siger, "du er elev, så det skal du ikke blande dig i"."* I modsætning til kokke- og tjenerleverne oplever Gritt og Stine ikke, at der bliver talt ned til dem. Omgangstonen opfattes tværtimod som imødekommende og venligtsindet. Lotte, der er **rejselivselev** på et rejsebureau, har samme oplevelse. Hun beskriver endog omgangstonen i sin afdeling som *"lys og let"*. *"Det er den eneste måde, jeg kan forklare det på"*, siger hun. *"Altså en lys afdeling med et smil i stemmen"*. Hanne, der ligeledes er **rejselivselev**, har samme syn på sit lærested: *"De pjatter og har det sjovt"*, siger hun.

Og når grundstemningen er munter og imødekommende, gør det ikke så meget, at der indimellem falder nogle hårde ord. At tonen indimellem også kan være en smule rå. Således Hanne:

*”Sammenholdet er eminent. Men lige når man starter derinde, skal man faktisk have en meget hård psyke. Du får simpelthen alt, hvad tøjler og remme kan holde. De piller dig ned, og du skal ikke tro, du er noget. Men de er der også lige så snart, du har lavet et eller andet. Så er det simpelthen ”kanongodt”, skulderklap og sådan noget”.*

### Undtagelse I

Der er naturligvis undtagelser for den muntre og imødekommende omgangstone. En enkelt **receptionistelev** betragter omgangstonen på sin læreplads som forholdsvis rå. Således Stina:

*”Omgangstonen er ikke hård, men den er heller ikke blid. Den er nok middel, men måske mere til det hårde. Altså der kan godt være en, der er yngre end mig, som står og skælder mig ud over et eller andet, som jeg ikke engang ved, hvad er. De kunne godt gøre det på en pæn måde ik’. Altså komme hen og sige: ”Jeg tror altså ikke, du skal lave det, du sidder der og laver””. Stina oplever altså, at nogle af kollegerne til tider har en forholdsvis rå attitude overfor hende. En attitude, som hun forklarer med stedets størrelse og cirkulation af ansatte: *”Det er simpelthen sådan et stort sted. Folk har meget svært ved at knytte sig til hinanden her. De er sådan vant til, at man bare ”passing through”. De er vant til, at man bare siger goddag og så tager af sted igen. De er ikke overfladiske, men de har travlt. Man kan godt mærke, hvis de gerne vil videre. Så bliver de meget... de kan ikke hjælpe og sådan noget”.**

Stina fortæller, at hun ignorerer dem, der bider af hende. Alligevel siger hun: *”Jeg kan godt blive lidt nervøs og sådan noget, mens jeg er der... ikke meget nervøs, det er et grimt ord... Og så tænker jeg over det, når jeg skal sove. Det er når jeg kommer hjem. Altså når jeg får tid til mig selv og lige sidder og tænker lidt over det, ik’”. Selvom Stina lader som ingenting, lurar en lille nervøsitet under overfladen. En nervøsitet, der dukker frem, når hun kommer hjem og lader tankerne flyve. Men tilsyneladende får nervøsiteten ikke overtaget. Måske fordi Stina har en chef, der bakker hende op og lytter til hende, bl.a. når hun har problemer med sine kolleger: *”Altså hvis der er noget, så går jeg til Henrik, min receptionschef, og han er der bare hele tiden: ”Selvfølgelig, selvfølgelig”. Kaster næsten alt for sig. Altså selvfølgelig, hvis han har travlt, så går jeg selvfølgelig ikke ind, men ellers...”. Stina ser et lys i sin chef, der tilsyneladende er der for hende, når hun har problemer – eller blot har brug for at snakke. Det er med til at sikre, at hendes nervøsitet ikke tager overhånd, selvom kollegerne bider af hende.**

### Undtagelse II

I modsætning til Stina har **receptionisteleven** Stine ikke problemer med sine kolleger, som tilsyneladende behandler hende med respekt. Det gør chefen som regel også. Men ikke altid: *”Der var en dag, hvor Birthe lige pludselig kom ud og hidsede sig op og sagde, at jeg rodede godt nok forfærdeligt meget. Og hvad det her var, og hvad det her var. Så samlede hun en seddel op fra bordet. Hun var overbevist om, at jeg ikke havde styr på noget overhovedet. Det var ikke særligt sjovt, fordi hun var meget højrodet, og der var gæster i receptionen, og de kunne jo høre alt. Jeg kunne kravle i et musehul altså. Det kom som lyn fra en klar himmel”.* Stine oplever chefens mistillid til hendes faglighed samt hendes højrodede reaktion som kompromitterende. Men hun siger ikke noget til chefen. Hverken i situationen eller efterfølgende. Selvom Stine har diskuteret arbejdstider, oplæring mv. med chefen, der har været imødekommende overfor kritik på disse områder, har hun ikke haft mod til at konfrontere chefen med hendes egen rolle. Hun er nemlig bange for chefens reaktion, hvis hun konfronterer hende med personlig kritik: *”Jeg tror, vi er bange for hendes reaktion, fordi vi ved, at hun har det temperament, som hun har. Og så, hvis du er den person, som siger det til hende, at du så lige pludselig bliver det sorte får i flokken. Så ser hun sig sikkert sur på dig”.*

## En elev siger fra

I modsætning til Stine har **rejselivseleven** Lotte konfronteret en af sine chefer med hendes dårlige indflydelse på omgangstonen i en af afdelingerne på Lottes læreplads, hvor omgangstonen ellers er god. Lotte siger: *"Hun stod og råbte af sine kolleger. Vi er jo sådan set kollegaer. Det er godt nok hende, der har ansvaret. Men vi er jo et stort hjul. Og hvis vi andre ikke kører, så kører hun heller ikke. Så til en medarbejdersamtale gjorde jeg opmærksom på, at vi nu engang er elever, og at vi skal lære og ikke kan alting første gang. Hun blev meget overrasket over det. Hun syntes ikke, at det var så slemt. Så sagde jeg: "Men jeg ved, jeg ikke er den eneste, der siger det". Og da vi så havde et seminar kort tid efter, kom det op igen. Og nu er det ligesom om, det har lettet lidt".*

Chefen har tilsyneladende taget Lottes indvendinger til sig og forandret attitude. Det nyttede altså at tage problemet op, om end Lotte konstaterer, at *"før turde vi ikke rigtigt sige vores mening i afdelingen. Sådan er det ikke rigtigt mere. Men det trænger stadig til en fast hånd, der siger, "nu skal I altså lige høre her, I har også lov til at have et liv udover arbejdet". Og det tror jeg rent faktisk, der arbejdes på nu".* Det er tilsyneladende en længerevarende proces at ændre de adfærdsmønstre, som den autoritære omgangstone har været med til at skabe i afdelingen. Ikke desto mindre er det ved at ske nu. Ikke mindst fordi eleverne ytrede et ønske om forandring. Og i øvrigt befinder sig i en virksomhed, der opfordrer cheferne til at være opmærksomme på elevernes ve og vel. Hvilket ikke kun er til gavn for eleverne – men også for virksomheden. For som Lotte siger: *"Lige så snart der er en god stemning, så har du lyst til at stå op om morgenen. Du har lyst til at komme på arbejde, og du har lyst til at give den en ekstra tand. Så er du imødekommende, når de beder dig om at blive en time længere og sådan noget. Men er det dystert, så er det hårdt at komme op om morgenen, og det er ikke sjovt at blive den ekstra time, selvom du får den til gode i den anden ende".*

## Et moderat hierarki

Den dårlige stemning, som Lotte taler om, opstår, når omgangstonen får en hierarkisk karakter. Når chefer eller udlærte bruger deres positioner til at tale autoritært eller nedladende til eleverne. Og som vi har set, sker det fra tid til anden – når Stina føler sig nedgjort af sine kolleger, når Stine bliver overfuset af sin chef, eller når Lottes chef råber af eleverne. Men det er dog snarere undtagelsen end reglen. Som regel er omgangstonen blandt receptionist- og rejselivseleverne forholdsvis fri for autoritær og nedladende tale. Og i det omfang den forekommer, står den sjældent alene. Hvis chefen har en dårlig dag eller er stresset, bakker de udlærte som regel eleverne op – og omvendt. Denne nedtoning af det hierarkiske i omgangstonen giver eleverne en oplevelse af at blive mødt med værdighed og respekt. Således **receptionisteleven** Stine: *"Jeg føler helt klart, at der er fuld respekt. Når min chef, hvad kan vi sige, har det godt, så er der ikke noget at komme efter overhovedet. Altså i forhold til tjenere og kokke, altså der er et helt andet hierarki, helt klart. Der er der virkelig forskel på elever og udlærte".* Stine fremhæver her den situation, som kokke- og tjenerelverne befinder sig i, som en negativ modpol til sin egen positive situation. Og det positive er netop det relative fravær af det hierarki, som kokke- og tjenerelverne døjer med.

Et sådant fravær anses i det store hele som positivt. Således **rejselivseleven** René: *"Jeg gider ikke at være på en arbejdsplads, der er hierarkisk opbygget. Det er det heller ikke herinde. Vi kan alle sammen snakke sammen på lige fod med hinanden. Det er utroligt positivt, at det er så fladt herinde, som det er. For selvom jeg stadigvæk sådan usynligt er nederst, når jeg er elev, så føler jeg ikke, der er så langt op til min chef. Jeg kan komme til Jørgen med forslag, som andre måske ikke kan med deres øverste boss. Jeg er kommet til at føle, at jeg sådan set er en brik i det her spil herinde. Det er vigtigt for mig".* René anser ligefrem fraværet af hierarki som en forudsætning for, at han overhovedet vil være på en arbejdsplads. Et fravær som præger hans egen læreplads, hvor ligheden mellem elever, udlærte og chefen betyder, at han føler sig relativt tæt på chefen. En tæthed der bl.a. indebærer, at han ikke er bange for at henvende sig til denne med idéer mv.,



hvorfor han opfatter sig som en vigtig og respekteret del af virksomheden. Og sådan oplever receptionist- og rejselivseleverne i vid udstrækning deres læresituation: Den pæne og høflige omgangstone samt det moderate hierarki giver dem en følelse af at være betydningsfulde og respekterede.

### Ligeværdige medspillere

Og netop følelsen af at være betydningsfuld og respekteret er et godt udgangspunkt for at indgå i de forskelligartede fællesskaber og alliancer, der opstår mellem elever, udlærte og chefer på lærepladserne. For den indebærer, at de oplever sig selv som ligeværdige medspillere, der trods deres status som elever har noget til fælles med de andre. Således René om sit forhold til to af de udlærte på hans læreplads : *”Jeg synes, at der er lige så meget fis og ballade i Nadia og Sasha, som der er i mig selv. Jeg føler ikke, at der er så stor aldersforskel, som der egentlig er”*.

Selvom receptionist- og rejselivseleverne ikke oplever så stor en forskel på sig selv og de udlærte, som fx kokke- og tjenereliverne, er båndene som regel stærkere til de øvrige elever – det er hovedsageligt dem, de omgås, når de har fri, og betror sig til, når de har problemer. Men også blandt receptionist- og rejselivselever findes i nogen grad konkurrence og hierarkisk bevidsthed i forholdet mellem eleverne. Således **receptionisteleven** Stine om sit forhold til sin medelev i receptionen: *”Hun har en lidt sådan ’stor’ måde at være overfor mig på, fordi hun er et halvt år længere fremme i sin elevtid end mig. Så mener hun, at hun kan meget mere, end jeg kan. Så hvis jeg lige skal tænke over en ting et øjeblik, så kommer hun og blander sig, fordi ”det ved hun da godt”, og det irriterer mig, fordi så stiller hun mig i et dårligt lys”*. Både Stine og hendes medelev er tilsyneladende bevidste om, at medeleven er længere fremme i sin uddannelse end Stine. Og medeleven bruger antageligvis denne situation til at markere sin position overfor Stine, der tydeligvis lader sig irritere af det. I modsætning til kokkeeleven Ida har hverken Stine eller de øvrige receptionist- og rejselivselever dog oplevet, at en større gruppe ældre elever rotter sig sammen og forsøger at nedgøre og mistænkeliggøre deres faglige evner og præstationer.

### Hønsegården

Til gengæld kan de opleve en anden form for chikane: sladder og bagtalelse. Selvom omgangstonen er pæn og høflig der hvor receptionist- og rejselivseleverne befinder sig, skal de ikke vide sig for sikre. Således **receptionisteleven** Gritt: *”Det er kvinder hele bundtet. Det er som på enhver anden arbejdsplads. Man skal ikke sige noget, man ikke vil høre igen. Jeg har da en, som jeg kan snakke med om tingene, og som jeg ved, ikke fortæller det videre. Men man skal ikke sige noget, man ikke vil høre igen, og man skal lade være med at betro sig, for det kommer tilbage til en. Sådan er det, når man er sådan et sted. Og det kan man lige så godt vænne sig til. Selvom vi er voksne mennesker alle sammen, og det ikke burde eksistere, så eksisterer det. Og man kan lige så godt se det i øjnene”*. Pænheden og høfligheden til trods – så er receptionisteleverne og receptionisterne tilsyneladende ikke blege for at tale bag om ryggen på hinanden, hvilket er med til at hæmme intimiteten og fortroligheden i receptionen. Gritt og de øvrige rejselivs- og receptionistelever forklarer dette fænomen med, at deres arbejdspladser er kvindedominerede. Disse arbejdspladser betegnes *”hønsegårde”* – altså som domineret af kaglende høns, der hurtigt får forvandlet en fjer til ti høns. Hønsegårdsfænomenet er bagsiden af den pæne og høflige omgangstone og det forholdsvist uhierarkiske miljø præget af kvinder, som kendetegner receptionist- og rejselivselevernes hverdag. Men det hindrer ikke disse elever i at være langt mere tilfredshed med deres psykiske arbejdsmiljø end kokke- og tjenereliverne er med deres – mandsdominerede – arbejdsmiljø.

## Elevundersøgelsen – fjerde del: Orden i sagerne Om de formelle rammer om oplæringen

I analysens fjerde del om de formelle rammer om oplæringen sættes fokus på: \* Vagtplaner og arbejdstider. \* Elevråd og elevpaneler. \* Elevernes oplevelse af brud på gældende regler

### Kokke- og tjenereløver

#### Arbejdstider og pengetvister

Flere af kokke- og tjenereløverne beretter, at de i perioder arbejder mere, end deres overenskomst tillader. Problemet gør sig primært gældende på de mindre virksomheder, hvor personalegruppen er begrænset og følsom overfor sygdom og andet uforudset fravær. Sandsynligvis skyldes ekstraarbejdet dog ikke ene og alene uforudset fravær. Noget tyder på, at visse arbejdsgivere ligefrem kalkulerer med ekstraarbejdet. Således **kokkeleven** Bo, der er i lære på en mindre restaurant: *"Jeg har mange mange mange mange mange timer. Rigtigt mange timer. Tre gange så mange i forhold til, hvad jeg må. Jeg har arbejdet lige så meget som min chef faktisk"*. Bos overtid synes således at indgå som et konsistent element i arbejdsgangen på restauranten. Et element, der er med til at få restauranten til at fungere. Og som den trækker store vekslers på.

Bo har heller ikke haft en vagtplan, men har tilsyneladende stået til fri disposition for virksomheden: *"Der var ikke nogen fast plan. Han sagde bare, at "i denne uge skal du have den og den vagt" og sådan. Og jeg kunne aldrig planlægge noget forud. For jeg vidste ikke, hvordan det var i næste uge. Jeg prøvede at spørge ham om det, men han gjorde aldrig noget rigtigt ved det"*. Bo kan tilsyneladende ikke trænge igennem til sin chef, der tilsyneladende bruger hans arbejdskraft efter forgodtbefindende. Og selvom Bo er træt af det, har han ikke insisteret på at få det lavet om. For som han siger: *"Jeg har været nervøs for, at de ville finde en anden lærling"*.

På de store steder, hvor personalegruppen er større og mindre følsom overfor fravær, er der tilsyneladende mere orden i vagtplanen. Alligevel giver nogle af kokke- og tjenereløverne der udtryk for, at overarbejde er fast kutyme, om end ingen af dem har så mange overtimer som Bo. Således **kokkeleven** Anne: *"Vi er her 20 minutters overarbejde hver dag, men det får vi ikke overarbejdsbetaling for. Det får vi kun, hvis vi er her en halv time lige præcis eller lidt mere. Jamen 20 minutters overarbejde hver dag i en måned, det er altså mange timer lige pludselig, ik. Selvfølgelig skal vi være fleksible, men der er forskel på at være fleksibel og så bare blive halvt udnyttet, fordi de ved, at man skal være her en halv time, inden man får overarbejde"*. Ligesom Bo er Anne utilfreds. Men Annes utilfredshed går mere på den manglende betaling for den ekstra arbejdstid end på den ekstra arbejdstid i sig selv, der dog også er noget mere begrænset end Bos.

Manglende betaling er også et emne, der optager **tjenerelveren** Robert. Hans opmærksomhed er rettet mod drikkepengene, som han tilsyneladende ikke ser skyggen af: *"Eleverne får ingen drikkepenge. Det er er 100 procent uretfærdigt. For eksempel i sidste uge, der var et bord med fire personer, som jeg havde kørt hele aftenen, og det var gået rigtigt rigtig godt, og jeg havde overrasket dem med en masse ting, en masse produkter, de ikke kendte og alle sådan nogle ting, en rigtigt gennemført god aften. Så lagde de 1600 kroner i drikkepenge, da de gik, og det fik man bare ikke noget ud af, det er sådan lidt..."*. Selvom kokke- og tjenereløverne under interviewene ikke fokuserer særligt meget på elevlønnen, som de ikke umiddelbart synes at have væsentlige indsigelser imod, er der andre aspekter af virksomhedernes økonomiske dispositioner, der forekommer dem åbenlyst uretfærdige. Som når de fx ikke får overarbejdsbetaling, eller når de ikke får del af deres egne drikkepenge. Men heller ikke disse punkter opfattes som mulige at

ændre ved. Således Robert: *"Det er helt vildt unfair. Men det er der jo ikke noget at gøre ved. Så det eneste man kan tænke er: "Okay, så må man jo bare glæde sig til, at man selv bliver udlært"*.

Jeanette og de øvrige **tjenerelever** på hendes læreplads – et større hotel – udgør en undtagelse for denne tilbøjelighed til at acceptere tingenes tilstand. De har således i fællesskab sat en stopper for overtrædelse af 11-timersreglen blandt tjenerleverne på deres virksomhed: *"Det med 11-timersreglen overholdt de ikke lige særligt godt. Ikke i starten, det er blevet bedre nu. Vi snakkede sammen, eleverne, om at vi ville have et møde. Og så fik vi et møde med Kirsten og Claus. Og så sagde vi, hvad vi var utilfredse med. Det var der ingen problemer i. De sagde, "nej det må vi jo lave om på" og så videre".* Selvom de fleste kokke- og tjenerlever forestiller sig, at det er umuligt at ændre på deres forhold som elever, er det ikke alle. Tilsyneladende er der nogen, der tror på det. Og som kommer igennem med deres krav.

### **Konsekvenser af skiftende arbejdstider og lange vagter**

Uanset om 11-timersreglen overholdes eller ej, griber kokke- og tjenerlevernes lange vagter og skiftende arbejdstider afgørende ind i deres liv. Således **tjenereleven** Robert: *"Arbejdstiderne er megashitty. Jeg har stadig venner fra før, men de lever en anden livsstil, og du får en ny livsstil, og det kan ikke forenes. Det er en meget kostbar branche, altså det kommer til at koste dig meget arbejdskraft, det kommer til at koste dig meget tid, det kommer til at koste dig, ja, dit sociale liv".* Robert har tilsyneladende været nødt til at lave sin livsstil om, efter han er kommet i lære. Og det koster. Bl.a. forsvinder følelsen af samhørighed med vennerne. Noget som de fleste kokke- og tjenerlever genkender. Således **kokkeleven** Anne: *"Det er drønsvært at forene de skiftende arbejdstider med privatlivet. Den der 12-22 to lørdage i træk, den er sådan lidt... Man kommer hjem kl. 11 eller sådan noget. Man ved bare, det er lørdag, og alle andre går til weekend, og man går på arbejde. Jeg har det ikke ret let ved det".*

Den relative isolation fra vennerne er dog kun én ud af flere konsekvenser af kokke- og tjenerlevernes lange vagter og skiftende arbejdstider. En anden konsekvens er fysisk udmattelse. Således **tjenereleven** Jeanette: *"Hvis vi får fri en klokke 11 stykker om aftenen og så skal møde dagen efter klokken halv syv, så er man bare helt... jamen din krop er træt. Det kan jeg godt sige dig".* De lange vagter og skiftende arbejdstider sætter sig i kroppen på kokke- og tjenerleverne. Og på sigt kan det resultere i fysisk nedslidning. Derom beretter **kokkeleven** Ida: *"Det er enormt fysisk hårdt. Det er enormt fysisk belastende. Jeg tænker meget over, hvordan jeg står. De andre gør bare, hvad de vil, og det gør så, at de får problemer med ryggen, ikk'. Fordi de overbelaster den".*

Udsigten til nedslidning gør, at Ida er yderst bevidst om, hvordan hun bruger sin krop i arbejdet. Eksemplerne på nedslidning i branchen er tilsyneladende mange og skræmmende. Således **tjenereleven** Robert: *"Der findes mange grimme eksempler på, hvad branchen kan gøre ved folk. Altså man ser mange restaurantchefer og køkkenchefer, som ikke har det godt altså, som er helt nedslidte. Det er typisk, at sådan nogle, som er chefer mange steder er bare blevet ødelagt fuldstændigt og fuldstændigt har mistet deres medmenneskelighed".*

### **Elevråd – hvad er det?**

Med udsigten til nedslidning som følge af vilkårene i branchen synes det oplagt for kokke- og tjenerleverne at gøre brug af de elevråd, som de store virksomheder har etableret. På elevrådsmøderne mødes elever typisk med repræsentanter for ledelsen på virksomhederne og diskuterer problemerne i dagligdagen uden deltagelse af de kokke og tjenere, som de omgås i denne. De kokke- og tjenerlever, der er aktive i elevrådene, er som regel tilfredse med disse. Men de øvrige elever er mere forbeholdne. De mener ikke, at elevrådene tager sig af de ting, der virkelig tæller. Således **tjenereleven** Robert: *"De problemer, der bliver diskuteret, er sådan noget*

*med, at der er nogen, der har mistet en skjorte og vil ha' en ny skjorte. Så det er ikke faglige ting. Lad os sige, der var et problem mellem mig og tjeneren, så ville det ikke blive løst der. Det når aldrig så langt. Det er kun de allermest ekstreme ting, og dem er der ikke særligt mange af".*

Tilsyneladende oplever både elever og virksomheder elevrådenes indflydelse som værende så minimal, at ingen af parterne informerer konsekvent om deres eksistens. Således **kokkeleven** Anne, der efter et flere måneder på virksomheden stadig ikke kender til elevrådet: *"Det aner jeg overhovedet ikke, hvad er for noget. Jeg aner ikke, hvem der sidder i det, og jeg har ikke hørt noget som helst andet end, at vi har fået en indbydelse til noget elevkomsammen. Jeg aner ikke, hvad det er. Det synes jeg også godt, man kan få lidt information om og mødes med dem, når man starter"*.

## Receptionist- og rejselivselever

### Arbejdstider – ikke kun dårlige

De skiftende arbejdstider er også et emne, der optager receptionist- og rejselivseleverne, om end de er mindre optaget af det end kokke- og tjenereliverne. Måske fordi ingen af receptionist- og rejselivseleverne i undersøgelsen oplever, at deres overenskomst overskrides mærkbart. Ikke desto mindre kan arbejdstiderne være nok så belastende – især for receptionisteleverne, der ligesom kokke- og tjenereliverne har et arbejde, der skal udføres såvel tidlig morgen som sen aften. Således **receptionisteleven** Stina: *"Jeg har det meget svært med at arbejde på forskellige tidspunkter. Jeg synes, det er rigtigt svært. Altså nogle gange så tænker jeg: "Hold kæft, hvor er mit liv?""*

Selvom de skiftende arbejdstider griber så meget ind i Stinas privatliv, at det synes at forsvinde mellem hænderne på hende, understreger hun, at hun har valgt at satse på de oplevelser, som receptionistarbejdet kan give hende, frem for et stabilt og trygt privatliv: *"Jeg følte bare, at jeg skulle ud og opleve noget, før jeg fandt en eller anden, som jeg gerne ville bo sammen med. Det gider jeg slet ikke det der. Jeg har slet ikke tid til det. Jeg vil opleve noget. Det synes jeg også, man skal gøre, mens man er ung"*. Og sådan er den generelle holdning blandt receptionisteleverne, der ikke kun ser de skiftende arbejdstider som en sur pligt, der giver dem afsavn. Men også som et udtryk for, at de har et spændende og varieret arbejdsliv, der til dels kompenserer for dette afsavn.

Ikke desto mindre oplever de fleste receptionistelever de skiftende arbejdstider som noget, der bliver mere besværligt at leve med, jo ældre de bliver. Således **receptionisteleven** Stine: *"Det generer mig ikke så meget nu. Det bliver værre, når man bliver ældre og skal stifte familie og ha' barn og sådan noget"*. De skiftende arbejdstider er tilsyneladende noget, der bedst egner sig til det uforpligtende ungdomsliv. Når mand og børn kommer, rummer de for mange omkostninger.

De fleste af rejselivseleverne i undersøgelsen har en ordinær kontorarbejdsuge. Den andel af eleverne, der læres op i booking af rejser mv., har dog senere arbejdsdage og weekendvagter. Men det er en minoritet af eleverne. Og som regel udgør denne oplæring kun en lille del af deres samlede oplæring, hvorfor de skæve arbejdstider ikke opleves som specielt problematiske.

### Forkastelig løn

Ligesom receptionisteleverne udviser en tolerance overfor de skiftende arbejdstider under deres uddannelse, udviser de også i det store hele en tolerance overfor den forholdsvis lave elevløn. Ganske som de øvrige elever i analysen. Ikke desto mindre er det en **receptionistelev**, der som den eneste af alle eleverne i analysen direkte formulerer en kritik af elevlønnen. Det drejer sig om

Gritt. Adspurgt, om hun afslutningsvis har nogle kommentarer til sin situation som elev, der ikke er blevet berørt under interviewet, svarer Gritt prompte: *"Jeg synes simpelthen det der med, at man betaler elever så lavt, som man gør, det er forkasteligt. Jeg synes simpelthen, det er så forkert. Især i receptionistbranchen. For når man kommer til samtale, eller når de søger receptionister, så vil de gerne ha' nogle, der har en højere uddannelse, og de vil allerhelst ha' nogle, der har været væk i et år eller mere. Og så er man altså oppe og være de der 22-23 år, når man starter sin uddannelse. Så er man ude og ha' egen bolig, altså en husstand, man har altså nogle ting, man skal tænke på, og så kan man altså ikke leve for 5000 kr. om måneden. Det kan simpelthen ikke lade sig gøre. Og jeg synes, at sådan nogle ting burde man måske tage ind og overveje"*.

Gritt finder, at der er et misforhold mellem kravene til receptionistelevernes kvalifikationer og deres løn. Og selvom hun er den eneste, der formulerer det så direkte, er hun givetvis ikke ene om at være utilfreds med dette misforhold. Det er antageligvis samme grundholdning, der ligger til grund for de klager over at være *"billig arbejdskraft"*, som eleverne gang på gang ytrer under interviewene. Som regel handler disse klager dog i mindre grad om, at eleverne ønsker en højere løn, end om, at de ønsker at være elever i virksomheden frem for arbejdskraft, når nu de kun får elevløn. Som regel ønsker eleverne altså snarere at modtage mere og bedre oplæring og uddannelse frem for mere løn. De ønsker m.a.o. at konsolidere deres status som elever med de rettigheder, der er knyttet til det, frem for, som Gritt foreslår, at konsolidere deres status som arbejdskraft med de rettigheder, der er knyttet til det.

### **Elevråd – en selvfølge**

Hvad enten receptionist- og rejselivseleverne utilfredshed med deres lærepladser måtte gælde arbejdstider, løn eller noget helt tredje, har de gode muligheder for at ytre den på deres lærepladser. Store som små virksomheder med receptionist- og rejselivselever holder ikke bare jævnligt evalueringssamtaler, hvor elevernes individuelle situation drøftes. Der afholdes med faste mellemrum ligeledes elevrådsmøder, hvor eleverne typisk mødes med repræsentanter for ledelsen på virksomhederne, hvor de kan diskutere problemerne i dagligdagen uden deltagelse af de udlærte, som de omgås i denne. Det er bl.a. på sådanne møder, at receptionisteleverne på en af virksomhederne i analysen har taget alenevagterne op til diskussion med repræsentanter for ledelsen, der efterfølgende har påbudt elevernes overordnede at sørge for, at eleverne altid skal være på vagt med en udlært.

Tilsyneladende fungerer elevrådsmøderne mere tilfredsstillende for receptionist- og rejselivseleverne end for kokke- og tjener eleverne. Hvad det skyldes, giver analysen ikke noget endeligt svar på. Men det spiller givetvis ind på tilfredsheden, at disse elever generelt indgår i et mere jævnbyrdigt forhold til deres overordnede. Det betyder nemlig, at de har lettere ved at formulere sig kritisk overfor disse samt at deres kritik vejer tungere og dermed tages mere seriøst. Dette jævnbyrdige forhold kommer også til udtryk på den ene virksomhed i analysen med receptionist- og rejselivselever, der ikke har et elevråd, da den kun har én elev, **rejselivseleven** René. Han deltager til gengæld i de ordinære personalemøder, hvor han ikke er bange for at ytre sig. Således René: *"Det er ikke sådan noget med, at jeg ikke tør at sige det. Selvom de måske ikke synes, det er en god idé, så får jeg den alligevel ud. Om vi måske ikke skulle prøve at gøre sådan og sådan"*. René føler, at hans mening tæller lige så meget som de andres, og at det derfor er legitimt at ytre den. Ja, ofte udspørger han direkte om sin mening om et emne, der tages op på møderne. Og det øger tydeligvis hans selvbevidsthed og tilfredshed med lærepladsen: *"Der føler man sig så vigtig, når de spørger om ens mening og sådan noget. Det er meget vigtigt, synes jeg"*.

# Tid til venskaber

Hun bor langt væk fra hotellet. I en stationsby mange kilometer fra storbyen. Når hun skal møde klokken syv om morgenen, må hun stå op klokken fem for at være der til tiden. Og naturligvis kommer hun til tiden. For hun er en perfektionistisk pige, der går op i sit arbejde på hotellet. Hun vil helst ikke have, at de kan sætte en finger på hende.

Når hun efter endt arbejdsdag i receptionen kommer hjem klokken fem om aftenen, er hun træt. Meget træt. Som regel laver hun lidt mad og ser tv nogle timer, inden hun falder i søvn. Nogle dage har hun veninder over til middag. Eller de går i den lokale biograf for at se den nyeste film. Men tit og ofte er hun for træt.

Når hun har en sen vagt, skal hun først møde klokken tre om eftermiddagen. Det er dejligt. Så kan hun sove længe. Meget længe. Og det nyder hun i fulde drag. Til gengæld har hun så først fri klokken elleve om aftenen. Efter en sen vagt er hun som regel først hjemme ved et-tiden. Så er hun træt. Men arbejdsdagens stress sidder stadig i hende. Og det varer som regel et stykke tid, før hun falder i søvn.

Hun er træt af den lange transporttid til og fra hotellet. Hun har derfor tænkt på at flytte til byen. Men hun er ikke helt vild med tanken. Hun bor jo i en lille hyggelig lejlighed nær ved sine forældre og gamle venner. Og hun frygter, at det bliver svært at finde nye venner i byen – med de arbejdstider, hun har som receptionistelev. Hun kan næsten ikke bære tanken om at være Palle alene i verden i den store by. Så næsten hellere den lange transporttid.

På den anden side ser hun mindre og mindre til sine venner, efter hun er begyndt som receptionistelev. Hun er ikke ensom. Hun ser dem da stadig. Men der går længere og længere tid imellem. Og hun må melde afbud til flere og flere arrangementer. Især når hun har weekendvagter, og de andre mødes nede på pubben og drikker øl. Hun er også holdt op med at gå til håndbold, selvom et par af hendes bedste veninder spiller på holdet. Men det kunne simpelthen ikke lade sig gøre med de skiftende arbejdstider.

Måske skulle hun alligevel flytte til byen.

## **Virksomhedsundersøgelsen: Elevernes forhold – ikke så ringe endda. De udlærtes og chefernes syn på eleverne og læresituationen**

I virksomhedsundersøgelsen sættes fokus på: \* Virksomhedernes oplevelse af elevernes faglighed og arbejdsopgaver. \* Virksomhedernes oplevelse af organiseringen af oplæringen. \* Virksomhedernes oplevelse af det psykiske arbejdsmiljø for eleven. \* Virksomhedens oplevelse af de formelle rammer om oplæringen.

### **Arbejdsopgaverne og fagligheden i virksomhederne**

#### **”De må det hele”**

Alle de udlærte og cheferne i analysen giver udtryk for, at eleverne på deres virksomhed får lov til at komme hele vejen rundt om faget i løbet af læretiden. At de får mulighed for at afprøve så godt som alle de arbejdsopgaver, deres faggruppe måtte have på virksomheden. Således Tove, der er chef for en **hotelreception**: *”De må det hele. Der er ikke noget med, at de ikke må nogen ting. Jeg synes ikke, man skal sætte nogle begrænsninger. Man skal tværtimod sige: ”Du tager tingene, når du føler for det og har behov for at lære noget mere”. De skal ikke have det hele på én gang. Tingene bliver taget hele vejen igennem. Men der er ikke noget, de ikke må”*. I Toves reception kommer eleverne således igennem alle facetter og nuancer af arbejdet som receptionist under deres læretid. Når elevernes vilje og evne sætter krav om nye udfordringer, indfries de tilsyneladende igennem en udvidelse af deres arbejds- og kompetenceområder.

Og sådan er det i det hele taget. De udlærte og cheferne lægger vægt på, at eleverne bliver udfordret – og at udfordringerne bliver tilpasset den enkelte elev. De tilkendegiver derfor, at de er lydhøre overfor de ønsker og krav til arbejdsopgaverne, som eleverne måtte ytre. Således Ingrid, der har en ledende stilling i et **turistbureau**: *”Det afhænger meget af, hvad René selv siger, han har lyst til. Hvis jeg sidder med et projekt, som han synes er spændende, så ved han, at han altid kan komme og sige, ”det der vil jeg da gerne være med på”*. Hvis eleverne ikke selv kommer og beder om at få udvidet deres arbejds- og kompetenceområder, må de udlærte og cheferne selv sørge for, at det sker. Og det mener de også selv, at de gør. Således **restaurantchefen** Peter: *”I starten lavede Pia ikke meget andet end at rydde op og dække op, og det skal hun blive ved med. Men hun skal også til noget andet. Hun skal til at snakke mere med gæsterne. Det har hun ikke gjort før. Vi presser hende ud i situationerne: ”Nu skal du servere ost. Du skal forklare gæsten, hvad det er”*”. De basale arbejdsopgaver udvides altså løbende med udgangspunkt i på den ene side elevernes egne ønsker og på den anden side virksomhedens bestræbelser på at udfordre dem, så eleverne med tiden når rundt om alle arbejdsopgaver i virksomhederne.

De udlærte og cheferne mener, at de i vid udstrækning overdrager eleverne arbejdsopgaver, som de udfører selvstændigt – hvad enten det er basale opgaver i starten af læretiden eller mere avancerede opgaver senere i forløbet. Således Ingrid fra **turistbureauet**: *”René har sine egne selvstændige arbejdsopgaver. Det giver en bedre ansvarsfølelse overfor de enkelte arbejdsopgaver”*. Med de selvstændige arbejdsopgaver taler de udlærte og cheferne altså til elevernes pligt- og ansvarsfølelse. Risikoen derved er dog, at eleverne enten ikke mobiliserer denne følelse, eller at de simpelthen ikke er i stand til at udføre arbejdsopgaverne. Resultatet er i begge tilfælde, at funktioner, der er nødvendige for arbejdsgangen i kontoret, receptionen, køkkenet eller restauranten, ikke bliver lavet godt nok. Og det kan være svært at håndtere for de udlærte – ikke mindst i et køkken, hvor selv den største gourmet er afhængig af, at råvarerne bliver ordentligt tilberedt. Således **kokken** Lars: *”Vi forventer, at eleverne har nogle ansvarsopgaver*

*hver dag, som bliver overholdt. De skal passe på de ting, som vi arbejder med hver dag. Hvis de ikke gør det, er det selvfølgelig irriterende, for det er mig, der står med ansvaret. Det er et tillidsbrud, hvis de ikke kommer og siger til mig, at de ikke har styr på det. Det drejer sig jo om, at tingen bliver gjort. Der har da været situationer, hvor det ikke har fungeret. Typisk er det nye elever, som ikke ved, hvordan det foregår. I første omgang er det jo typisk, når man har travlt om aftenen og tingene mangler, og så bliver man først rigtigt sur. Og så bagefter tager man en snak med eleven om, at "det er sgu for dårligt. Det kan du ikke være bekendt. Du skulle være kommet og sagt det til mig"*

Uddelegeringen af ansvarsopgaver til elever i køkkenet er altså ikke uproblematisk. Hvis basistingene ikke er i orden, falder det tilbage på kokkene. Måske netop derfor synes kokkene – hvis egen præstation er afhængig af elevernes evne til at udføre deres arbejdsopgaver – mindre tilbøjelige til løbende at give eleverne nye arbejdsopgaver og udfordringer end de ørige faggrupper. Selvom de fleste kokke tilkendegiver, at også deres elever får lov til det hele i løbet af læretiden, skal kokkeeleverne forholdsvis langt ind i læretiden, før de får lov til at udføre mere avancerede arbejdsopgaver. *"De skal jo lige ind i det, før vi begynder at stille de store krav. De skal lige have overstået tredje skoleperiode"*, som **køkkenchefen** Martin siger.

### **Fine fornemmelser overfor rutinearbejdet**

Da eleverne i vid udstrækning forventes at skulle udføre en række arbejdsopgaver selvstændigt, peger de fleste udlærte og chefer indenfor alle faggrupper på, at de først og fremmest vælger disse ud fra et kriterium om modenhed. De beskriver hovedsageligt modenhed som en råstyrke. En råstyrke til at stå ved sig selv, når man møder modstand. Og en råstyrke til at tage udfordringer op, som man møder i arbejdet. Således **receptionschefen** Adam: *"De må ikke være bange for at tale med fremmede mennesker eller tage telefoner, som de ikke har taget før. De står nogle gange i situationer med ubehagelige gæster. Der er ikke nogen mor og far til at sige, "nu skal du gøre sådan og sådan". Der er det kun deres egen vurdering, der gælder. Der skal de selv tage et ansvar. Det er vigtigt, at de tør gå ind og svare kunden og tør undersøge sagen"*.

Selvom virksomhederne bestræber sig på at vælge unge med råstyrke, er det faktisk ikke sjældent dér, de unge kommer til kort i arbejdsdagen. For tilsyneladende er de unge generelt mere sårbare, end de var tidligere. Således **restaurantchefen** Jakob: *"De er mere nærtagende nu. Hvis man synes, de har tacklet en opgave forkert, og man prøver at fortælle dem, at det kunne gøres på en anden måde ud fra faglige kriterier, der er de ikke altid lydhøre. De tager det mere som en irettesættelse eller et nederlag. Så siger de: "Hvis jeg nu selv synes, det er godt nok, så må det vel være fint". De skal lige lære, at det er et fag, og at der er nogle ting, der skal være på en bestemt måde"*. De unge har svært ved at tage imod fagligt begrundet kritik. De føler sig angrebet på deres person. De forstår tilsyneladende ikke, at det er en kompliceret sag at blive dygtige til et fag. Og at der ikke nødvendigvis er noget galt med dem, hvis de ikke har tjek på det hele med det samme. Tina, der er leder af **personalekontoret** på en restaurant, beskriver kokkeelevernes manglende viden om faget således: *"De bliver forskrækkede over, hvad det egentlig vil sige at være kok. Det er jo ikke som at være tv-kok. Der skal laves nogle fonder og hakkes nogle grøntsager, og der går lang tid, før man kommer til at lave hovedretten. Man sætter ikke en stakkels elev til at lave anretningen, ikke i starten, for det skal jo være i orden, når det kommer ud til gæsten. Jeg tror ikke, de har tænkt over alt det grundarbejde, der er"*. Elevernes manglende viden om faget betyder, at de har svært ved at acceptere, at de ikke kan få lov til at lege gourmet lige med det samme. De forstår ikke, at det tager tid og kræfter at blive fagligt dygtige. At de ikke kan være verdensmestre fra dag ét.

Flere af de udlærte og cheferne tilkendegiver da også, at eleverne ikke er villige til at tage det sure med det søde. At de ikke vil tage det slæb, der er nødvendigt for at blive rigtigt gode. Således



**receptionschefen Tove:** *"Jeg synes, elever i dag er lade. Der er nogen af dem, der har utroligt svært ved at få benene på nakken og lige fornemme, at nu skal der gives en skalle. Nogen kan lulre rundt i et tempo. Jeg tror bare, det er for nemt i dag at sige "nå, men det er ikke det. Så finder jeg bare noget andet". Da jeg fik mit elevjob, der tog jeg det dælme seriøst og gav den en skalle. For jeg ville ha' den uddannelse, og jeg ville ha' den så god som muligt. Det er det, der mangler i dag. At man virkelig siger: "Nu har jeg valgt det her, og nu vil jeg bare have det bedst mulige ud af det"". Ifølge Tove mangler de unge tilsyneladende viljen til at gå igennem ild og vand for at få det bedst mulige ud af uddannelsen på lærepladsen. De er ikke villige til at ofre sig tilstrækkeligt og gå linen fuldt ud for at blive dygtige til deres fag.*

**Restaurantchefen Jakob** har samme holdning. Han mener, at denne holdning grunder i, at de små årgange er for forkælede og for selvbevidste: *"Det har nok noget at gøre med, at de bliver pleaset for meget, og de har fået ørerne tudet fulde af, at de er en lille årgang, og de kan vælge og vrage mellem alt. Jeg ved det ikke. Men hvis du får at vide, at dig er der behov for ude i den store verden, at du kan vælge og vrage, som du vil. Så kan det godt være, at du får lidt fine fornemmelser".*

### **De selvstændige unge**

Selvom flere af de udlærte og cheferne betragter de unges mangel på offervilje som et problem, synes andre, at den også har positive aspekter. Bl.a. at de unge forholder sig kritisk til deres læreplads og er i stand til at sige fra. Selvom det primært er udlærte og chefer indenfor kontorområdet, der udtrykker denne holdning, synes **køkkenchefen Martin** at være enig: *"De unge i dag er ikke så mundlamme, som de var tidligere. Og gudskelov for det. De vil lære noget. Når de bruger tre et halvt år her af deres bedste tid, så vil de også have noget med sig herfra. Det gik man ikke så meget op i tidligere".* Martin giver her udtryk for, at de unges mangel på offervilje faktisk er et udtryk for, at de går op i at blive dygtige til deres fag. At de er interesserede i at udvikle deres faglige dygtighed, og at de følgelig siger fra overfor arbejdsopgaver, som ikke bidrager til denne udvikling. Martin vender således manglen på offervillighed på hovedet og gør den til et plus ved ungdommen.

Det samme gør Knud, der er **kontorchef** på et rejsebureau. Han sætter pris på elever, der forholder sig kritisk til deres arbejde. Elever, der kan andet og mere end at parere ordre fra en overordnet. Elever, der tager stilling og giver deres besyv med i virksomheden: *"Vi ønsker ikke folk, der bare sættes til at udføre en funktion kritikløst. Det er ikke de folk, vi har brug for. Og hvis vi opfattede elever som nogle, der ikke skulle være selvstændige, som ikke skulle kunne tænke selv, som bare skulle udføre ordrer, så kunne de aldrig nogensinde lave den slags opgaver, som vi laver i vores afdeling. Og så ville det nok være temmelig kedeligt at være elev, samtidig med at vi ikke ville få særligt meget ud af sådan en elev".* Denne holdning gør sig i det hele taget gældende der, hvor rejselivseleverne befinder sig. De ønsker ikke bare, at eleven skal tilpasse sig virksomhedens tankegang og adfærdsmønstre, men opfatter læreforholdet som en dobbelt læreproces, hvor både elever og virksomheden kan lære af hinanden.

## **Organiseringen af oplæringen i virksomhederne**

### **Den individuelt tilpassede oplæring**

Alle chefer og udlærte i analysen giver udtryk for, at de tager oplæringen af eleverne alvorligt. Hvad enten de organiserer den gennem en uddannelsesplan eller udfører den ad hoc, tilkendegiver de hermed, at de tager højde for elevernes individuelle behov og ønsker, så alle får den oplæring, som netop de skal bruge for at blive dygtige til deres fag. Således Jakob, der er **restaurantchef** på et større hotel: *"Det er fast, at eleverne roterer mellem de forskellige afdelinger. Men der er ikke*

*nogen fast plan for, hvornår de skal hvad. Bortset fra at vi sørger for, at de kommer i gourmetrestauranten til sidst, for der skal de kunne mest fagligt for at kunne fungere. Men ellers forsøger vi at finde ud af, hvad eleverne mangler at lære. Og så kommer de derhen, hvor de kan lære det”.*

Hensynet til den enkeltes faglige kompetencer står ifølge de udlærte og cheferne i centrum af oplæringen af eleverne – uanset om det gælder kokke-, tjener-, receptionist- og rejselevselever. Det er således også den enkelte elevs behov, der står i centrum, når virksomhederne efter eget udsagn laver faglige prøver, instruktioner mv. for eleverne. Således Knud, der er afdelingschef i et **rejsebureau**: *”Jeg plejer at have nogle punkter, det er sådan noget med at skrive en tekst og lave sin egen annonce og noget undervisning, og jeg har også nogle øvelser, som jeg prøver at lave, en pressemeddelelse og sådan noget. Men en decideret plan er der ikke. Men når de er kørt sur i arbejdet, så siger jeg ”nu må du lige sige til, når der er et eller andet, du vil lære, eller hvis du vil i gang med noget nyt”. Og det synes jeg, de plejer at gøre”.*

### **Arbejdskraft frem for planlægning**

Selvom hovedparten af de udlærte og cheferne giver udtryk for, at oplæringen først og fremmest tilpasses den enkelte elevs ønsker og behov, så tilkendegiver de fleste ikke desto mindre, at den ligeledes må tilgodese virksomhedens behov for arbejdskraft. Knud siger således, at *”i øjeblikket er vi kommet bagud med hensyn til Mia. Det har været lidt hektisk, fordi vi har nået smertegrænsen rent arbejdsmæssigt”*. Elevernes uddannelse på virksomheden synes således at befinde sig i et spændingsfelt mellem elevens behov for oplæring og virksomhedens behov for arbejdskraft. Når hjulene ruller, er det ikke altid muligt at introducere nye emner, opgaver mv. Behovet for arbejdskraft blokerer altså fra tid til anden for en virkeliggørelse af intentionen om individuelt tilpasset oplæring.

Det gælder også hos Adam, der er **receptionschef** på et større hotel. Han beklager sig således over, at det ikke er muligt at leve op til virksomhedens intentioner med oplæringen. Det betyder bl.a., at elevernes faglige kompetencer forringes og deres motivation formindskes: *”Virksomheden er ikke god nok til at overholde elevplanerne. Plan og realitet hænger ikke altid sammen. Det er meningen, at hver elev skal i bookingen i seks måneder, men i realiteten er de der kun tre måneder, fordi der mangler personale i selve receptionen. Og så siger jeg: ”Hvad er vigtigst, at eleven får ekstra tre måneder i bookingen, eller at vi mangler arbejdskraft herude?”. Det kan kun gøre eleverne dårligere, eftersom booking er en rimeligt stor del af arbejdet. Men det gør også, at de mangler motivation, når vi lover noget, som vi ikke holder”.*

### **Samtaler og feedback**

Den overvejende del af de udlærte og cheferne i analysen understreger, at de bestræber sig på at opretholde en løbende dialog med eleverne i løbet af læretiden. Hensigten er ikke mindst at give eleverne mulighed for at ytre deres syn på oplæringen, så den ikke foregår hen over hovedet på deres ønsker og behov. Uanset hvilken faggruppe de tilhører, fortæller hovedparten af udlærte og chefer fra de større virksomheder, at de forsøger at sikre dialogen ved at afholde samtaler med eleverne på faste tidspunkter i læretiden. Således **receptionschefen** Tove: *”Indenfor de første tre måneder laver vi en evalueringssamtale. Det er sådan – ”hvordan synes du egentlig selv, at det går?”, ”er du tilfreds med at være her?”. Fordi hvis der er nogle ting, der ikke fungerer, så synes jeg, det er vigtigt, at man lige tager den snak. For det ville være ærgerligt at bruge nogle år på at gå gennem en uddannelse, der i virkeligheden ikke er vedkommende. Så snakker vi lidt med dem: ”Er det nu det du vil?”. Hvis det ikke lige er vedkommende, så spilder man hinandens tid, og så synes jeg, man skal fange den allerede der og så have en god snak med dem der”.*

Tremånederssamtalen er 'den store samtale', hvor det afgøres, om eleven skal blive. Hvis eleverne bliver, er der ifølge de udlærte og cheferne på de større steder faste samtaler minimum én gang om året, hvor de elevansvarlige chefer og eleverne evaluerer elevens hidtidige forløb på virksomheden.

På de mindre steder er dialogen mellem elev og virksomhed som regel ikke organiseret i faste samtaler. Til gengæld understreger hovedparten af de udlærte og cheferne på disse steder, at de er i en løbende uformel dialog med eleverne. Således Peter, der er **restaurantchef** på en gourmetrestaurant: *"Jeg har ikke nogen formaliserede samtaler. Men når jeg får en ledig stund med en af dem, hvor vi er alene, så taler jeg med dem om, hvordan det går"*. Selvom der ikke er nogen faste rammer for dialogen på de små steder, finder den tilsyneladende sted. Og gerne på elevernes opfordring. De udlærte og cheferne på de mindre steder lægger således vægt på, at eleverne altid er velkomne til at henvende sig, hvis der er noget. Således **kokken** Tina: *"Vi siger til dem, at de bare skal spørge. Der er ikke noget, der hedder dumme spørgsmål"*.

Og sådan er det i det hele taget: På såvel store som små steder understreger de udlærte og cheferne, at eleverne er velkomne til at henvende sig med problemer mv. Og at de rent faktisk gør det. Således Jakob, der er **restaurantchef** på et større hotel: *"Jeg snakker med eleverne. De får at vide, at min dør er åben. Og det synes jeg, de benytter sig meget af. Det gælder både arbejde og privat. For eksempel hvis der er problemer med kæresten"*.

Det er altså en udbredt opfattelse blandt udlærte og chefer på store såvel som små steder, at kontakten til eleverne er god. Og at den løbende dialog, som de tilstræber, rent faktisk finder sted. I det begrænsede omfang, den ikke menes at finde sted, lægger enkelte af de udlærte og cheferne ansvaret på eleverne. For de udlærte og cheferne lægger jo ikke nogle barrierer i vejen. Deres dør er åben. Således **receptionschefen** Tove: *"Jeg har altid lagt op til, at min dør er åben. Og jeg mener jo også, at de er voksne mennesker, der selv bør tage fat om tingene. Altså det er jo ikke kun os. Det er også den anden vej, der skal være noget kommunikation. Og der kan det jo godt være, at de ikke kommer så meget, som de gerne vil. Men hvis det ikke har fungeret, så er det kun beklageligt. Mit håb er jo, at de så siger de ting, som de er utilfredse med. For ellers hænger det jo ikke sammen. Det skulle jo gerne være tovejskommunikation"*.

## Det psykiske arbejdsmiljø

### "Man skal ikke bruge SS-metoden"

Kokkene og tjenerne i analysen tilkendegiver, at omgangstonen på arbejdspladserne fra tid til anden kan være rå og direkte. Men de lægger vægt på, at elever, udlærte og chefer generelt taler civiliseret og respektfuldt til hinanden. At den rå og direkte omgangstone primært forekommer i situationer, der er særligt stressede. Således Jakob, der er **restaurantchef** på et større hotel: *"Jeg synes, vi har en behagelig omgangstone. Selvfølgelig kan man råbe højt i perioder. Men det er slet ikke noget, der grænser til psykisk terror. Men når der er nogle spidsbelastninger, og nerverne sidder ude på tøjet, så kan vi alle jo komme med en forkert bemærkning. Vi kan alle have en dårlig dag. Og det skal vi også have lov til. Men man skal ikke bruge SS-metoden"*. Jakob betragter således den hårde og rå tone som undtagelsen snarere end reglen. Som en ventil, der kan benyttes, når presset bliver for stort. Og som man skal have lov til at benytte. Martin, der er **kokkenchef** på et større hotel, har samme holdning. Han mener endog, at eleverne har stor forståelse for, at der indimellem bliver råbt af dem, når de fejler. At de betragter det som en naturlig del af læreprocessen: *"Omgangstonen her kan ikke blive bedre. Den er ligesom, hvis du er derhjemme. Vi taler ordentligt til hinanden og behandler hinanden ordentligt. Dermed ikke sagt, at man ikke kan få en skruptudse ud af kæften. Men det skal der også være plads til. Jeg plejer at sige, at det*

*kun er dårlige mennesker, der ikke kan blive gale. Dermed ikke sagt, at der er en dårlig tone. Og eleverne ved bedre end nogen anden, hvis de har lavet fejl. Det er også derfor, de er gået i lære”.*

Ikke desto mindre er de fleste kokke og tjenere godt klare over, at eleverne indimellem føler sig ramt af de rå og direkte kommentarer. Men det opfattes i vid udstrækning som et forbigående fænomen, der skyldes, at de hidtil har levet et beskyttet barneliv. Og som et fænomen, der vil gå over, når de har fået tilstrækkeligt med hærdende slag, der efterhånden vil give dem en råstyrke, som de vil kunne drage nytte af senere i livet. Således **restaurantchefen** Jakob: *”Vi andre, der er gamle i gårde, ved godt, at det ikke betyder noget, når der falder en forkert bemærkning. Vi har glemte det igen efter fem minutter. Men det har et ungt menneske, der ikke har den samme erfaring, ikke. Da jeg var i lære, prøvede jeg da også at gå grædende hjem på det lille hummer og ønskede lærepladsen langt væk. Men jeg tror nu, man har brug for i en eller anden målestok at komme hjemme fra far og mor og få nogle hug”.*

### **Ikke så hårde som kokke og tjenere**

Chefer og udlærte indenfor rejselivs- og receptionistområdet beskriver omgangstonen på deres arbejdspladser som mindre rå og direkte end tonen i køkkenerne og restauranterne. Ikke desto mindre tilkendegiver enkelte af disse chefer og udlærte, at også deres elever indimellem må stå model til bemærkninger, der kan være stødende eller sårende. Også disse fag begrundet fænomenet med arbejdsbyrde og stress. Således **receptionschefen** Adam: *”Vi taler pænere til hinanden end kokkene og tjenerne. Men generelt for hotelhvervet er omgangstonen hård. Den bliver hårdere på grund af arbejdspresset. Vi står ofte i situationer, hvor vi ikke har tid til at gøre det, vi burde – at sætte os ned og sige til en elev: ”Nu skal du høre, vi skal gøre sådan og sådan”. Nye elever bliver som regel chokerede. Lige pludselig når de står i en arbejdssituation, så får de korte svar som ”nej” og ”ja””.*

Omgangstonen indenfor rejselivs- og receptionistområdet bærer endvidere præg af, at området er domineret af kvinder. Ligesom eleverne giver flere af de udlærte og cheferne således udtryk for, at deres arbejdspladser har karakter af en ”hønsegård”, hvor ”hønsene” kagler om hinanden. Således Tove, der er **receptionschef** på et større hotel: *”Altså nu er det jo altid svært, når man har otte høns gående sammen. Men jeg synes generelt, vi har en god omgangstone. Jeg synes egentlig, vi er meget åbne på mange punkter. Men jeg vil da godt sige, at der har været gnidninger. Du ved ti kvinder sammen. Det kan være grufuld. [Griner]. Der kan godt blive snakket lidt i kroen og bagom ryggen. Men så prøver vi så at snakke om det”.*

Da hønsegårdssyndromet opfattes som typisk kvindeligt, betragter flere af de udlærte og cheferne på receptionist- og rejselivsområdet det som en fordel at få mandlige medarbejdere ind i de kvindedominerede miljøer. Sasha, der er **kontorassistent** på et turistbureau, opfatter således den mandlige elev som et plus for omgangstonen på sin arbejdsplads: *”Det har været godt at få en mand mere ind. Den der hønsegårdssnak er der stadig men ikke helt på samme måde som, når der kun er piger. Jeg tror, der er kommet mere faglig aktivitet, fordi der ikke er så meget hønsegårdssnak. Jeg tror altid, det vil ske, når man får en mand ind. Men det skyldes også, at René er den, han er. Han siger, ”nu må I sgu holde op med det der”.*

### **Hierarkisk eller ej**

Ligesom de udlærte og cheferne i receptionist- og rejselivsfagene lægger vægt på, at omgangstonen er venlig og imødekommende, lægger de vægt på, at eleverne indgår i et ligeværdigt forhold med de andre på arbejdspladserne. At der ikke er specielle grænser for, hvad eleverne må og ikke må. Sasha siger således: *”Vi har ikke rigtigt noget hierarki i det daglige, selvom vi da godt kan sige til René, ”det er din opgave at løbe til bageren”. Men det er da ikke sådan, at vi ikke selv kan gøre det. Jeg synes, René indgår på lige fod med os andre”.* Sasha

opfatter altså ikke René som underordnet de øvrige ansatte. Han er ligeværdig. Det understreges da også af, at en af Sashas nystartede kolleger fortæller, at René har været med til at lære hende op. Han opfattes således som en ressource, der kan bruges til andet og mere end arbejdskraft.

Og den indstilling er tilsyneladende udbredt blandt repræsentanterne for rejselivs- og receptionistområdet i analysen. **Receptionschefen** Adam giver således udtryk for, at han har en intention om, at en af hans receptionistelever skal overdrages opgaver, der hidtil har været forbeholdt udlærte: *"Vi har snakket om, at Ida skal være med til at ansætte elever. Hun har læretiden tættere på. Eventuelt kunne man gøre det sådan, at jeg går fra samtalen, så de kan snakke sammen uden, at jeg er til stede"*. Ved at give eleven en beslutningsmyndighed, der hidtil har været forbeholdt de udlærte, er Adam med til at opbløde hierarkiet mellem udlærte og elever. En opblødning, der allerede er sat i gang derved, at nogle af eleverne i hans reception har udarbejdet den uddannelsesplan, som eleverne uddannes efter, hvorved disse elever har fået en kompetence over deres egen uddannelsessituation, som normalt er i hænderne på chefer eller udlærte.

Også kokkene og tjenerne i analysen lægger vægt på, at deres arbejdspladser er forholdsvis uhierarkiske. Lars, der er **kok** på en af de mindre restauranter i analysen, siger således: *"Vi er ikke så hierarkiske. Vi er for lille et sted til, at vi kan være skarpt opdelt altså kokke og elever"*. Det lille steds nære samarbejde mellem udlærte og elever ses altså som et udtryk for lighed og fællesskab. Samme lighed og fællesskab er der tilsyneladende ikke på de store steder. Jakob, der er **restaurantchef** på en større hotel, siger således: *"Selvfølgelig er der nogle chefer og et hierarki. Men det er ikke noget, man bruger til at sige til eleverne: "Du er mindre værd, end jeg er". Det, man skal bruge det til, er at tage sig tid til at forklare én eventuelle fejl, man har lavet eller lignende. Man skal ikke råbe og skribe, som jeg har stået model til, da jeg var i lære. Det er ikke min filosofi. Jeg har også været på andre hoteller, hvor det var stokkemethoden, 'Ordnung muss sein', og det er jeg absolut ikke tilhænger af"*. Jakob opfatter således hierarkiet mellem udlærte og elever på hotellet som et fagligt begrundet hierarki. Dvs., at det er et hierarki, hvor de udlærtes myndighed overfor eleverne begrundes af deres større faglige viden, som de skal bibringe eleverne. Ifølge Jakob er hensigten med de udlærtes myndighed over eleverne at dygtiggøre eleverne og dermed i sidste instans at opretholde en faglig standard på stederne. Han opfatter altså ikke hierarkiet mellem udlærte og elever som noget, der fratager eleverne privilegier men derimod som noget, der sikrer dem et grundlæggende privilegium i læretiden – privilegiet at lære.

## De formelle rammer om oplæringen

### Gider ikke arbejdstiderne

De fleste af de udlærte og cheferne i analysen betragter arbejdstiderne som noget, der er med til at demotivere eleverne i branchen, og som endog kan betyde, at de ikke færdiggør uddannelsen. Således Tove, der er **receptionschef** på et større hotel: *"Folk springer fra på grund af arbejdstiderne. Jeg tror, at det er det, der gør, at folk ikke holder ved. Og det er lidt synd, for der er mange gode imellem"*. Og så er arbejdstiderne for receptionist- og rejselivselever endda mere regelmæssige end for kokke- og tjenerelever – især dem der er i lære de små steder. Ifølge Peter, der er **restaurantchef** på en mindre gourmetrestaurant, skyldes det først og fremmest uforudset fravær: *"Ulempen ved at være sådan et lille sted er, at hvis der er sygdom, så bytter vi rundt på vagterne, og så betyder det overarbejde til nogen. Sådan er det bare"*. Hverken Peter eller nogle af de øvrige udlærte og chefer berører muligheden for, at eleverne arbejder over for at kompensere for begrænset personale i køkkenerne eller på restauranterne.

## Råd og rettigheder

Netop for at varetage elevernes tarv har man på flere af de store virksomheder oprettet elevråd, som de udlærte og cheferne ser positivt på. Ikke mindst fordi elevernes deltagelse styrker korpsånden og fagligheden på stederne. Således **receptionschefen** Tove: *”Jeg synes egentlig, at elevpanelet er godt at have. Jeg synes, det er vigtigt, at der bliver gjort noget ved uddannelsesniveaulet. Det er også godt, at eleverne får snakket sammen på tværs af fagene. Og jeg kan se, at de elever, der er med, går op i det. Og det giver et godt sammenhold”*.

Knud, der er **afdelingschef** på et større rejsebureau, er enig. Eleverne skal sikres en god uddannelse. Det er ikke blot et privilegium – men deres ret. I hvert fald på Knuds rejsebureau, hvor der ligeledes er elevmøder. Noget der er blevet indført i takt med en ændring i indstilling til eleverne, som har fundet sted i de senere år, hvor eleverne ikke ses som nogen, man skal træde under fode, men som nogen, man skal sørge ekstra godt for. Ikke bare for deres skyld. Også virksomheden har gavn af det: *”En elev i dag er en medarbejder på lige vilkår med de andre, men en medarbejder som har ekstra rettigheder i og med, at vedkommende er i et uddannelsesforløb. Før i tiden var det en medarbejder, som ikke havde de samme rettigheder, men som man forventede skulle arbejde på lige fod eller lige meget og lige så intenst, men ellers i andre sammenhænge var de ikke noget, og der mener jeg sgu, der har været en væsentlig ændring i måden at se det på”*.

# Den store opvågning

## Analyse af elevernes forventninger og deres møde med virkeligheden

### Indledning

I dette kapitel undersøges, hvilke forventninger eleverne i analysen har til deres lærepladser, samt i hvilket omfang de oplever, at disse forventninger bliver indfriet på lærepladserne.

Kapitlet dykker primært ned i de forventninger eleverne har, inden de går i lære. Men det berører også i nogen grad disse forventningers forandring i mødet med realiteterne på lærepladserne. Kapitlet bygger derfor på interviews med elever, der befinder sig på forskellige stadier i uddannelsen: Både elever, der endnu ikke har været i lære, elever der er i lære, og elever der er sprunget fra. På den måde bliver det muligt at se, hvordan forventninger og realiteterne mødes og spiller sammen.

Hvor kulturanalysen både inddrog elevernes og de udlærtes og chefernes synsvinkler, er dette kapitel elevernes – og kun elevernes. Det er deres indfrie og skuffede forventninger, der er i fokus. Det er altså spændingsfeltet mellem elevernes udgangspunkt for at gå i lære og den læresituation, de rent faktisk kommer til at befinde sig i, der bliver afdækket. Da elevernes oplevelse af læresituationen er beskrevet i kulturanalysen, rummer kapitlet referencer til denne, som dog får nye perspektiver i mødet med forventningsdimensionen.

### Analysens opbygning

Kapitlet indeholder afsnit om elevernes motivation for at vælge en uddannelse indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, deres forventninger til uddannelsen i bredere forstand samt forventningerne til den konkrete læreplads og til det at være elev.

Afslutningsvis inddrages eksisterende analyser af elevers forventninger til lærepladserne indenfor erhvervsuddannelsesområdet med henblik på at afklare, hvorvidt de problemstillinger, som eleverne i denne analyse fremstiller, gør sig gældende i en bredere sammenhæng. Som i kulturanalysen belyses kokke- og tjenerleverne og receptionist- og rejselivseleverne for sig.

## Kokke- og tjenerstuderende

### Motivation for uddannelsesvalg

En del af kokke- og tjenerleverne beskriver valget af uddannelse som værende lidt **tilfældigt**. De har muligvis planlagt at skulle på gymnasiet, men fandt i sidste øjeblik ud af, at de ikke havde lyst alligevel og skulle så hurtigt finde på noget andet. Således en tjenerlev: *”Det fandt jeg ud af...fordi jeg ikke ville i gymnasiet. Og jeg vidste ikke rigtig, hvad jeg ellers så skulle lave, fordi det var det, der havde været planen i tiden lige op til, at jeg skulle starte. Og så var det bare nærmest sådan et eller andet med... ”gud, hvad skal jeg nu og sådan noget”. Jeg gad ikke at gå derhjemme, og så tænkte jeg, at det kunne være meget sjovt bare for at prøve. Det var nærmest*

*bare for at få prøvet nyt, at jeg gjorde det. Jeg havde aldrig nogen sinde været ... i kontakt med noget som helst, jeg havde aldrig prøvet at holde på en tallerken før”.*

En anden årsag er, at de ikke lige kan komme ind på den uddannelse, som de havde tænkt sig og derfor vælger tjener- eller kokkeuddannelsen, fordi den minder lidt om deres førsteprioritet. Denne motivation har karakter af et **kompromis** mellem de unges muligheder og ønsker. En af kokkeeleverne ville egentligt have været ernærings- og husholdningsøkonom men blev rastløs, mens hun ventede på at kunne komme ind. Hun siger: *”Jeg blev rastløs, og nu skulle jeg altså i gang med at lave noget. Og så tænkte jeg, ”jamen så bliver det sgu’ kok”. Det var faktisk lidt af en hurtig beslutning. Først havde jeg bare to dage til at bestemme mig, jeg synes at jeg skulle finde ud af noget her og nu”.*

Nogle af eleverne har valgt kokke- og tjenerfagene, fordi de altid har **interesseret** sig for mad og vin og så får lyst til at gøre det til en levevej. For disse elever handler det typisk om at prøve faget af for at se, om det nu er noget for dem. Om deres interesse kan holde til en karriere indenfor området.

En del af dem, der ikke har haft nogen berøring eller erfaring med fagene før uddannelsesstarten, finder umiddelbart miljøet **tiltrækkende**. De beskriver det som værende *”et levede miljø”*, hvor der er *”gang i den”*, altså hvor tempoet er højt, og der ligesom sker noget hele tiden”. Disse elever er motiveret af en forventning om, at hverdagen spændende og tempofyldt.

Det spændende og tempofyldte miljø indenfor kokke- og tjenerfagene beskrives i vid udstrækning som et resultat af, at det er fag, hvor der er en cirkulation af mange **mennesker**. Og netop ønsket om at være i kontakt med mange forskellige mennesker er en specifik grund til, at mange af eleverne har søgt ind i branchen. En tjenerelev udtrykker det sådan: *”Det havde noget at gøre med, at jeg godt ville have noget at gøre med mennesker, når jeg arbejdede. Så syntes jeg ligesom, at tiden ville gå lidt stærkere. Det der med at det ville være et levende miljø at være i”.* Det menneskefyldte miljø er altså et levende miljø. Og det levende miljø er tiltrækkende. Ikke kun fordi det er spændende og tempofyldt. Men også fordi det opleves som en god ramme for selvudvikling og selvrealisering. En af eleverne har således valgt tjenerfaget, fordi den megen kundekontakt opfattes som en god måde at overvinde hans generthed på. En god måde at udvikle sig på menneskeligt. En anden tjener ser valget af tjenerfaget som en måde at udnytte sine menneskelige ressourcer på. Hun betragter sig selv som *”en meget smilende person, der kan lide at gøre noget for andre mennesker, og jeg var derfor sikker på, at det lige var noget for mig”.*

## **Forventninger og realiteter i forhold til faget**

De fleste af eleverne giver udtryk for, at de ikke ved ret meget om, hvad faget indeholder, inden de starter. Derfor har de også kun **få konkrete forventninger** til det. En frafalden elev siger eksempelvis: *”Jeg havde ikke rigtigt nogle forventninger til faget, da jeg startede. Jeg fik nogle forventninger efter nogle måneder. Altså efter at have været der to måneder, tror jeg... fordi inden da så vidste jeg ikke rigtigt hvad det var der skulle ske”.*

Hvis man spørger lidt nærmere til elevernes forventninger formulerer de, trods deres ringe kendskab til faget, alligevel en række forventninger, om end de er **vage og diffuse**. De handler primært om det **miljø**, der var en af årsagerne til, at de umiddelbart blev tiltrukket af restaurationsbranchen. Én af forventningerne til miljøet er, at omgangstonen er frimodig. Således en af kokkeeleverne: *”Jeg regnede med, at jargonen indenfor faget var sådan håndværksagtig på en eller anden måde. Og at arbejdsrutinen eller arbejdsstemningen var sådan nede på jorden. At*



*man godt måtte være lidt skør, ik'. Og ikke som akademikere og skrivebordsarbejde, computerarbejde med den der lidt pænere stemning og opførsel”.*

For de fleste af eleverne virker miljøet dog temmelig overvældende i starten. Som beskrevet i kulturanalysen opfatter de tonen i køkkenet og restauranten som hårdere end forventet. Arbejdspresset er også større end forventet. Endvidere kommer den hierarkiske organisering af arbejdspladsen bag på dem. Elever med forudgående erhvervs erfaring fra branchen har ikke overraskende en mere realistisk opfattelse af miljøet, arbejdspresset og hierarkiet. Men selvom de ikke bliver så overraskede som elever uden forudgående erhvervs erfaring, oplever de i vid udstrækning omgangs- og kommunikationsformerne lige så frustrerende som de øvrige elever, når de kommer i lære. Måske fordi de har højere krav til feedback mv., når de påbegynder deres uddannelsesforløb, end de havde som ufaglærte arbejdere. Der er endvidere en tilbøjelighed til, at elever med forudgående erhvervs erfaring oplever et statusfald, når de bliver elever, da de skal lære det hele fra bunden igen og føler, at de kan mere, end de får lov til i begyndelsen. Det skaber en vis frustration og utålmodighed i forhold til at komme videre og få nye udfordringer.

## Forventninger og realiteter i forhold til lærepladsen

### Om valget af læreplads

Størstedelen af eleverne har næsten ingen viden om de steder, hvor de skal i lære, før de starter som elev. De vælger typisk stederne ud fra, om de har hørt navnet på stedet og det dermed i deres opfattelse er et **kendt sted**. Eller de vælger gourmetsteder, hvor maden er dyr, fordi de har en forventning om, at det må være godt at være elev på et **fint sted**. Gourmetstederne og de kendte steder betragtes som anerkendte steder. Og netop de anerkendte steder formodes at give den bedste uddannelse.

Eleverne forventer fx, at gourmetstederne, hvor maden er 'finere' og serviceniveauet 'højere', giver eleverne en indsigt i de mere avancerede dele af faget end fx på en familierestaurant. Disse forventninger påvirker også i nogen grad deres forventninger til deres situation som udlærte. Som regel forventer de, at det er nemmere at få job, hvis de har været et sted, der beskæftiger sig med finere madlavning. Gourmetstederne, der typisk er mindre restauranter, vælges dog også ud fra en forventning om, at det er nemmere at få lov til at følge med i alle arbejdsprocesserne. Kontakten med de faglærte forventes at være tættere, og det forventes at være nemmere at kigge med over skulderen, fordi den personlige kontakt er tættere. De kendte steder, der ofte er større hoteller, vælges ofte ud fra et ønske om at komme rundt i forskellige afdelinger, hvilket forventes at give dem en mulighed for at lære mere om de forskellige specialområder i faget.

Som det fremgår af kulturanalysen, er der en tendens til, at de små steder hurtigere forventer noget af eleverne end de store steder. De er mere afhængige af, at eleverne indgår i og bidrager til arbejdsteamet, hvorfor de hurtigere giver eleverne udfordringer og ansvar, hvorfor de små steder i højere grad imødekommer elevernes forventninger end de store steder. Som ligeledes beskrevet i kulturanalysen, er der også en tendens til, at kokkene i højere grad end tjenerne får udfordringer og ansvar, hvorfor kokkene i højere grad end tjenerne er tilfredse med deres valg af lærepladser.

### Om arbejdsopgaverne og fagligheden

Uanset om eleverne endnu ikke er begyndt på en læreplads, er midt i læretiden eller har et afbrudt forløb bag sig, giver de udtryk for, at en af deres store og uomgængelige forventninger til læretiden er, at de skal **lære** noget. Forventningen om at lære er et absolut centralt element i elevernes forventninger. For de unge betyder det at lære: spændende opgaver, varieret arbejde og kun i begrænset omfang rutineopgaver. For mange rutineopgaver ses i vid udstrækning som

værende i modsætning til forventningen om at lære noget. En kokkelev på grundforløbet, der endnu ikke har fundet en læreplads, siger det på følgende måde: *"Det skal være a la carte køkken. Det skal det. Jeg gider ikke sådan noget suppe, steg og is, store selskaber på halvtreds mennesker, hvor du skal lave det samme... Det skal være et sted, hvor jeg kan få lov at tage fra, og hvor jeg ikke bare bliver en ekstra hånd i deres køkken. Hvor jeg ikke bare bliver sat til at skrælle kartofler eller et eller andet fis. Det gider jeg ikke. Jeg er der for at lære. Jeg er der ikke for at være deres hjælpende hånd"*.

Eleverne er generelt ambitiøse, om end deres forventninger til at få udfordrende og varierende arbejdsopgaver i nogen grad modificeres, når de møder virkeligheden på virksomhederne, hvor de, som beskrevet i kulturanalysen, må indstille sig på at udføre et vist mål af rutineopgaver. Og det er de da også indstillet på at gøre i starten, hvor de skal bruge en mængde kræfter på at finde sig til rette, lære arbejdsgangene mv. at kende. Men da det grundlæggende står i modsætning til deres forventning om at lære noget, bliver de, som ligeledes beskrevet i kulturanalysen, relativt hurtigt frustrerede, hvis de udfordrende og varierende arbejdsopgaver udebliver. Forventningen om at lære er gennemgående i hele læretiden – den giver eleverne ikke køb på i mødet med realiteterne på virksomheden.

### **Om organiseringen af oplæringen**

Inden de unge starter i lære, har de en forventning om, at der bliver taget hånd om deres oplæring i alle fagets discipliner. At de både bliver instrueret i de teoretiske sider af faget og får opgaver og prøver, hvor de får testet deres viden om disse sider. Og til samtalerne gødes disse forventninger. En kokkelev fortæller: *"Da jeg var til samtale, fik jeg at vide, at det var sådan noget med, at man startede, og så fik man en udlært, som man skulle læse sammen med i kokkebogen, som man skulle holde sig til. Og sådan var det ikke lige"*.

Tværtimod oplever eleverne i vid udstrækning oplæringen som ustruktureret og tilfældig. Det indebærer bl.a., at de oplever, at de ikke har tilstrækkelig viden om deres faglige ståsted: De bliver i tvivl om, hvad de har lært, og hvad de mangler at lære. Når de starter, har de som regel ikke gjort sig mange overvejelser over kommunikationen på virksomheden. Men netop deres tvivl om deres faglige ståsted betyder, at de i løbet af læretiden udvikler nogle forventninger om, at der burde være bedre kommunikation på virksomhederne. Den uorganiserede oplæring synliggør altså manglen på kommunikation mellem elever og virksomheder. Noget, der gør eleverne frustrerede og usikre på dem selv og deres faglighed. Samt ikke mindst noget, der gør dem endnu mere skuffede over virksomhederne og deres indsats i forhold til oplæringen.

### **Om det psykiske arbejdsmiljø for eleverne**

Inden eleverne starter på deres læreplads, har de en udpræget forventning om, at det skal være sjovt at gå på arbejde. Hvad de mener med det, giver en tjenerlev på grundforløbet hermed et bud på: *"Det betyder, at man kan sammen. At man har det godt, når man er på arbejde. Der skal også være tid til lidt sjov og ballade. Nogle ting som gør, at hverdagen bliver mere glidende. At det også er sjovt at komme på arbejde. At man ikke vågner om morgenen og siger "ååh nej, nu er klokken otte, nu skal jeg møde igen", ikk'. At man har lyst til at tage på arbejde, og så at det er et godt sted med udfordringer, en masse forskellige mennesker, som kommer på den restaurant, at ikke det er hr. Hansens pensionistklub der kommer hver torsdag og skal ha' det samme mad. At det er forskelligt og alle aldre, ikk'. Det er vigtigt for mig i hvert fald"*. Forventningen om, at omgangstonen vil være munter, og at de vil føle sig tilpas blandt kollegerne, er gennemgående for kokke- og tjenerleverne, inden de starter på deres lærepladser. De forestiller sig endvidere, at gæsterne vil bidrage til munterheden og velbefindendet på arbejdspladsen. En arbejdsplads med et psykisk arbejdsmiljø, der vil motivere dem til at gå på arbejde, der således i højere grad forventes at være lyst- end pligtbetonet.

Allerede inden læretiden er de fleste kokke- og tjener elever klar over, at omgangsformen på virksomhederne kan være gammeldags. At der er en vis hakkeorden. Og at de i nogen grad vil være underordnet de udlærte og cheferne. Ikke desto mindre forventer de, at de vil blive mødt med en grundlæggende respekt, som vil gøre hakkeordenen tålelig. Og som vil sikre deres deltagelse i det sociale fællesskab og den muntre omgangstone, som de finder så tiltrækkende. Ganske hurtigt finder eleverne dog ud af, at det i vid udstrækning ikke forholder sig sådan. At de ikke oplever et fællesskab med de udlærte og cheferne, ligesom de heller ikke har samme beføjelser til at være humoristiske som disse. Og netop fordi de har forventningen om, at det skal være sjovt at gå på arbejde, og at arbejdet i vid udstrækning skal være lystmotiveret, bliver de ofte ganske fortvivlede over denne situation.

Fortvivlelsen bliver især udtalt, hvis ikke blot samværet med de udlærte og cheferne men også samværet med de øvrige elever er præget af mangel på morskab og lyst. Fungerer hverken samværet med de udlærte, cheferne eller de øvrige elever, demotiveres eleverne. Og så er der tilsyneladende al mulig grund til at hoppe fra. En afhoppet tjener elev fortæller således, at han sandsynligvis var blevet på sin læreplads, hvis samværet med de øvrige elever havde fungeret, selvom han ikke syntes, han lærte nok på stedet: *”Hvis det var gået godt med de andre elever på det tidspunkt, var jeg nok blevet, tror jeg. Fordi det er ikke et og alt for mig det her. Altså jeg har støtte fra min familie. Altså min far har en købmandsforretning, som jeg efter planen skulle overtage. Og det her startede nærmest som en protest mod, at jeg skulle i gymnasiet. Og så endte det bare med, at jeg syntes, det var sjovt at gå på arbejde hver dag. Men jeg var begyndt at blive kørt derud, hvor jeg ikke syntes, det var sjovt længere. Det var ikke sjovt at være der, fordi folk snakkede om en, og jeg fik ikke det ud af det, som jeg gerne ville vide. Men hvis det nu havde været sjovt at være der – hvis der havde været nogle skide søde mennesker, og eleverne havde haft det sjovt sammen – så var jeg nok blevet. For så havde det nok vejet det andet op, tror jeg”*. Det utilfredsstillende sociale samvær med eleverne var altså afgørende for tjener elevens beslutning om at hoppe fra. Han ville have, at det skulle være sjovt, og han ville have lyst til at gå på arbejde, ellers var der ingen grund til at blive der. Og sådan har de fleste tjener- og kokke elever det. Selvom de forventer at lære noget, er det ikke det eneste, der tæller. De forventer også, at det skal være sjovt. Og det er en forventning, der tilsyneladende er gennemgående og svær at afskrive.

### **Om de formelle rammer om oplæringen**

De færreste tjener- eller kokke elever giver udtryk for, at de inden læretiden har gjort sig nævneværdige tanker om arbejdstider, løn mv., som de tilsyneladende blot har indstillet sig på at leve med. Men jo længere eleverne er i forløbet, desto mere går det op for dem, hvilke konsekvenser arbejdstiderne har for deres privatliv. Og jo mere tager de stilling til det. En af konsekvenserne er, at deres kontakt med venner udenfor branchen bliver mindre og mindre. De er på arbejde, når vennerne har fri og omvendt. Selvom de giver udtryk for, at det er hårdt, lærer de som regel at leve med det. De elever, der ikke har vagtplaner og arbejder mere end tilladt, oplever imidlertid, at deres privatliv besværliggøres i et sådant omfang, at de løbende overvejer at forlade lærepladserne. Ingen af de elever i analysen, der har gjort alvor af at afbryde deres læreforhold, nævner dog arbejdstiderne som en primær grund til frafaldet. Alligevel påvirkes elevernes forventninger til fremtiden i nogen grad af deres oplevelser med de skæve arbejdstider. Når eleverne har været et stykke tid i branchen, er der således en klar tilbøjelighed til, at de mere eller mindre forventer, at deres karriere i restaurationsbranchen slutter når de stifter familie. De skæve arbejdstider forekommer dem uforenelige med et familieliv.

### **Fremtidsforestillinger**

Inden de starter i lære, har de unge kokke- og tjener elever sjældent gjort sig mange forestillinger om, hvilken konkret arbejdsituation deres uddannelse i sidste ende skal føre til. Det er dog ikke

ensbetydende med, at de ikke har gjort sig nogle forestillinger overhovedet. En tjener elev på grundforløbet nævner, at han gerne vil have en lederstilling på et hotel. En kokkelev på grundforløbet fortæller, at han gerne vil have sin egen a la carte restaurant. En anden kokkelev på grundforløbet beretter, at han har en drøm om at blive som **Claus Meyer**: *"Det program Claus Meyer havde, synes jeg er ekstremt godt. Claus Meyer ved så mange ting. Tænker du bare på at manden han taler fem sprog flydende og han har rejst diverse steder og .. jeg mener han er jo nærmest professor i kaffe og chokolade, kan så mange ting, og er spændende og interessant at høre på. Jeg kunne godt tænke mig at være som Claus Meyer. Jeg vil sgu gerne kunne fem sprog, ha' svigerforældre, som bor i Frankrig, eller hvor de nu gør, og sylter ting til hans restaurant. Jamen manden er jo berejst og belært og på alle mulige måder, kanter, jeg ved ikke hvad, har en utroligt bred viden også, at det ikke bare er en restaurant alene til ti personer, men han kan så meget andet, kan lære fra sig, kan gi' sin viden videre, chokolade, kaffe, hvad fanden det nu skulle være".* Til trods for at Claus Meyer ikke er uddannet indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, er han altså det ultimative eksempel på, hvad en uddannelse indenfor området kan føre til. Og selvom kokkeleven ikke nødvendigvis tror fuldt ud på, at hans drøm om at blive som Claus Meyer bliver til virkelighed, er Claus Meyer utvivlsomt en slags ledestjerne, der er med til at give hans diffuse fremtidsdrømme form: Kokkefaget handler om glamour, specialiseret viden, livsstil og det gode liv i videre forstand.

De unge kokke- og tjener elevers oplevelser på lærepladserne påvirker selvsagt deres billeder af fremtiden. Efter nogen tid i virksomhederne er Claus Meyer-drømmene vejet til fordel for andre fremtidsbilleder. Der er fire dominerende tendenser i elevernes forestillinger om deres fremtid:

Den ene tendens er, at de vil forlade faget efter nogle år som udlærte. Udover arbejdstidernes uforenelighed med familielivet nævnes det fysiske slid som en årsag til ønsket om at **skifte fag**. Eleverne forestiller sig simpelthen, at de bliver fysisk nedslidte, hvis de fortsætter ti år i faget – og dermed er kokke eller tjener til de er i starten af trediverne. Selvom disse elever ikke ønsker at fortsætte i faget, vil en del af dem gerne arbejde i beslægtede stillinger indenfor branchen, hvor de kan bruge deres uddannelse – fx i administrative funktioner, lederstillinger eller i cateringfunktioner.

I nogle af elevernes fremtidsforestillinger indgår muligheden for at **videreuddanne sig** – enten for at kvalificere sig til beslægtede stillinger indenfor branchen eller for at komme ind i en ny branche. En kokkelev har fortrudt sin uddannelse og overvejer at videreuddanne sig til ernærings- og husholdningsøkonom eller klinisk diætist. En tjener elev overvejer at læse serviceøkonom for at forbedre sine chancer for at blive mellemlider. Og en anden tjener elev overvejer at uddanne sig til kok, fordi det kan være en fordel, hvis hun skal have sin egen restaurant. Netop ønsket om at få sit eget sted – at **blive selvstændig** – er udpræget blandt mange af eleverne. Motivationen for at få sit eget sted er stort set altid at få lov til at bestemme selv og at slippe for at blive råbt af og kommanderet med. En kokkelev siger det på denne måde: *"Fordi hvis man allerede nu efter et år er blevet stået og råbt i nakken ikk'. Det vil jeg aldrig nogensinde, jeg vil aldrig nogensinde i resten af mit liv være en lønslave og skulle stå til ansvar for nogen, og alt hvad jeg laver skal gennemtjekkes, og jeg ikke kan gennemføre noget uden at spørge om lov. Aldrig".* Ønsket om at undslippe omgangstonen og hækkeordenen er stort blandt eleverne. Og det at få sit eget sted synes at imødekomme dette ønske for en stor del af eleverne, der ikke er blevet trætte af selv faget, men blot af det psykiske arbejdsmiljø indenfor dette.

For især kokkeleverne men også en enkelt tjener elev lader det til at være et almindeligt ønske at tage **arbejde i udlandet**. Ønsket om at arbejde i udlandet er dels begrundet af en forestilling om, at man lærer mere af at arbejde i udlandet og dels af en forestilling om, at det er nemt at få job som eksempelvis kok. Og så kan man jo rejse samtidig – og dermed forene arbejde med fornøjelse.

# Receptionist- og rejselivselever

## Motivation for uddannelsesvalg

Hvad enten eleverne har eller ikke har forudgående erfaringer med branchen, begrundes en stor del af dem valget af deres uddannelse som receptionist- eller rejselivselev med, at de gerne vil have noget med **mennesker** at gøre. Det er kundekontakten og det at møde nye mennesker hver dag, der umiddelbart gør fagene interessante for receptionist- og rejselivseleverne.

Et anden gennemgående motivation for at søge indenfor fagene er, at de giver mulighed for at tale mange **sprog** og at forbedre sprogkundskaberne. En rejselivselev siger eksempelvis: *"Jeg ville gerne have noget med mennesker at gøre. Jeg ville også gerne have noget med sprog at gøre i det hele taget, og så så jeg annoncen i avisen, og det fangede min interesse. Det var en masse med kundeekspedition og engelsk og tysk korrespondance, som jeg gerne ville arbejde lidt ekstra med, så det var sådan set derfor"*.

Derudover er det mange af især rejselivseleverne, der begrundes deres uddannelsesvalg med, at de godt kan lide at **rejse**. Rejselivseleverne forbinder det at rejse med noget eksotisk og spændende, hvilket smitter af på deres umiddelbare oplevelse af rejsebranchen.

Overvejelser i forhold til **jobmuligheder** efter endt uddannelse lader til i høj grad at være aktuelt for receptionist- og rejselivseleverne. En kontoruddannelse med speciale i rejsebranchen nævnes som en måde at udvide sine jobmuligheder på. Ligesom kombinationen af denne uddannelse og en foregående uddannelse synes at være ideel til at øge sine muligheder på arbejdsmarkedet. Det generelle indtryk blandt både receptionist- og rejselivseleverne er, at *"mulighederne for at komme videre inden for branchen er temmelig store"* med disse uddannelser.

Dette fokus på fremtidsmulighederne betyder dog ikke, at alle eleverne er stringent målrettede. Især rejselivseleverne fortæller, at deres valg af uddannelse har været lidt **tilfældigt**. Det kan eksempelvis være, at de har gået arbejdsløse i et stykke tid og gerne vil i gang med noget og tilfældigvis ser et stillingsopslag.

## Forventninger og realiteter i forhold til faget

Også receptionist- og rejselivseleverne har kun en **ringe viden** om faget, inden de påbegynder læretiden. De har nogle vage formodninger om, at de skal smile og være servicemindede. Men hvilke konkrete arbejdsopgaver, faget indeholder, har de kun et begrænset kendskab til. Selv en receptionistelev, der inden læretiden har arbejdet som ufaglært receptionist på et mindre badehotel, tilkendegiver følgende: *"Jeg havde ingen anelse om overhovedet, hvad jeg skulle lære. Som mange folk tænker, så er det jo bare at stå og smile, ta' telefonen og gi' nøgle til en gæst, altså hvor svært kan det være, er der nogle der siger, ikk'. Men der ligger altså, som jeg har fundet ud af, meget mere bag"*.

Generelt bliver eleverne overraskede over det høje faglige niveau på uddannelsen. De bliver introduceret for en række arbejdsområder, som de ikke var klar over hørte til faget. Og det oplever de som meget positivt. De mange forskellige arbejdsområder er med til at give eleverne en oplevelse af, at faget rummer masser af faglige udfordringer. Eleverne udtrykker endvidere overraskelse over, at oplæringen på virksomheden er bred – at de når rundt om det hele – idet det giver dem en oplevelse af at have indsigt i og overblik over hele faget. Og det er tilsyneladende så

spændende, at det overskygger den potentielle skuffelse over, at uddannelsen sjældent giver mulighed for at komme ud at rejse, som jo er en af årsagerne til, at eleverne søger ind i branchen.

## Forventninger og realiteter i forhold til lærepladsen

### Om valget af læreplads

Ligesom kokke- og tjener eleverne har receptionist- og rejselivseleverne **ikke megen viden** om de steder, hvor de skal i lære, inden de starter som elever. En af eleverne fortæller eksempelvis, at hendes primære viden om stedet var hentet på internettet: *"Jeg havde ikke de store forestillinger om firmaet. Jeg vidste kun de ting om firmaet, som jeg havde set på internettet. Det var jo de der typiske ting med, at "vi er dynamiske". Og til samtalen sagde de ikke så meget andet end "det er et firma med noget fremgang i". Og det er jo også spændende at være et sted, hvor der sker noget"*.

Et par af eleverne har dog fået flere informationer om virksomhederne gennem deres sociale netværker i de byer, hvor virksomhederne er lokaliserede. En af eleverne fortæller således, at hun vidste, at oplæringen indebar en rotation mellem virksomhedens mange afdelinger. Og denne viden var tilsyneladende udslagsgivende for, at hun søgte netop den virksomhed: *"Jeg vidste så, at det fungerede på den måde, at man kom rundt i alle afdelinger hernede, og så tænkte jeg, "jamen okay, det får jeg også mest muligt ud af i stedet for at sidde i en booking i to år". Det var derfor, jeg valgte det"*.

Den viden receptionist- og rejselivseleverne har om lærepladserne er altså diffus – men primært præget af plusord som 'dynamisk', 'rotation' mv., som har en umiddelbar tiltrækning på eleverne. De forventer således en afvekslende og udfordrende læretid. Og som det fremgår af kulturanalysen, lever de fleste af virksomhederne i analysen i vid udstrækning op til disse plusord. Selvom virkeligheden ikke kun består af plusord, er receptionist- og rejselivseleverne, som det ligeledes fremgår af kulturanalysen, således i det store hele godt tilfredse med deres valg af lærepladser, som de gang på gang fremhæver som værende bedre end andre lærepladser.

### Om arbejdsopgaverne og fagligheden i virksomhederne

Trods deres diffuse viden om stederne har receptionist- og rejselivseleverne ganske entydige forventninger til, hvad de vil have ud af deres tid som elever på stederne. De forventer først og fremmest **lærdom**. En af eleverne, der har et afbrudt læreforhold bag sig, beretter om de forventninger, hun havde, før hun begyndte på sin nye læreplads: *"Jeg skal have lov til at lære. Jeg skal ikke råbes af. Jeg skal ikke tales ned til. Det er de krav, jeg havde"*. Lært af bitter erfaring fra sit tidligere lærested, ved den pågældende elev, at det ikke er en selvfølge at få lov til at lære uden at der råbes og skrives af hende, når hun som elev må prøve sig frem. Men det er det, hun vil have på sin nye læreplads. Og det er i vid udstrækning også det, hun – ligesom de fleste andre receptionist- og rejselivselever i analysen – får på deres lærepladser.

På trods af deres høje forventninger til at lære noget, forestiller receptionist- og rejselivseleverne sig, at de i nogen grad må udføre rutineprægede arbejdsopgaver i starten af læretiden. En af rejselivseleverne siger: *"Jamen jeg havde sådan set regnet med sådan nogle trælse opgaver med kopiering"*. Udover disse deciderede elevopgaver, der ligeledes indbefatter kaffebrygning, oprydning, arkivering mv., regner både receptionist- og rejselivseleverne med at skulle foretage bookinger, tage telefoner og yde en generel service til turister og gæster. Elever med erfaringer fra jobs indenfor området har en forventning om, at de også skal have en stor viden om det geografiske område, de arbejder i, så de kan give turister og gæster korrekte informationer derom.

Eleverne oplever, at de i mindre grad end forventet bliver sat til at udføre deciderede elevopgaver, om end disse forekommer. Og det opvejes i vid udstrækning af, at de får mange arbejdsopgaver, der er udfordrende og varierende, ligesom de får et eget ansvar for disse opgaver. Som beskrevet i kulturanalysen opleves dette som yderst positivt og motiverende. Flere af eleverne er også positivt overraskede over, at der lyttes til deres ønsker, og at de har et vist mål af indflydelse på deres arbejdsopgaver. I flere tilfælde får de en anden type opgaver end de havde forventet. Og selvom det til tider fører til kortvarig irritation, ender det ofte med at være en positiv oplevelse – især hvis arbejdsopgaverne er udfordrende og varierede.

Kun en af eleverne i analysen mangler udfordringer i sit arbejde. Denne receptionistelev har arbejdet flere år på et stort hotel i udlandet, hvor han tilsyneladende har lært faget til bunds. Selvom han i øvrigt var glad for forholdene på sit lærested, har han derfor besluttet sig for at forlade stedet og i stedet påbegynde en uddannelse som serviceøkonom, som han forventer vil give ham mulighed for med tiden at avancere til en lederstilling i hotelregi.

### **Om organiseringen af oplæringen**

Eleverne forventer i vid udstrækning, at der er tid til at lære dem op i arbejdsopgaverne, og at oplæringen foregår i et tempo og på en måde, som passer til den enkelte. De forventer altså en individuelt tilpasset oplæring, der er tilpasset den enkeltes evner, kompetencer mv. Derudover forventer de, at oplæringen er afvekslende og spændende. Det gælder ikke mindst de elever, der er blevet stillet i udsigt, at de kommer rundt i de forskellige afdelinger i firmaet, der ser meget frem til denne rotation..

Som beskrevet i kulturanalysen er receptionist- og rejselivseleverne langt mere tilfredse med deres oplæring end kokke- og tjener eleverne. Tilfredsheden skyldes ikke blot, at oplæringen som regel er bedre organiseret: Den skyldes også, at eleverne har lettere ved at ytre evt. utilfredsheder med oplæringen til de ansvarlige udlærte eller chefer. Det skyldes bl.a., at receptionist- og rejselivselevernes lærepladser i højere grad lægger vægt på at opretholde en kommunikation med deres elever – bl.a. ved at afholde personlige samtaler, hvor eleverne har mulighed for at ytre sig om deres krav og ønsker til oplæringen.

### **Om det psykiske arbejdsmiljø for eleverne**

Receptionist- og rejselivseleverne forventer at blive behandlet med respekt. Også selvom de er elever og derfor ikke har samme faglige niveau som deres kollegaer. De vil have lov til at begå fejl. For det er en naturlig del af læreprocessen. Eleverne vil derfor ikke skældes ud eller tales ned til – heller ikke når de fejler. Til gengæld forventer de at modtage konstruktiv kritik, så de kan lære af deres fejl og blive bedre til deres fag. Forventningen om respekt er knyttet til en forventning om en ligeværdig omgang med kollegerne på arbejdspladsen, som de forventer at fungere socialt sammen med.

Som det fremgår af kulturanalysen imødekommes receptionist- og rejselivselevernes forventninger til det psykiske arbejdsmiljø i langt højere grad end blandt kokke- og tjener elever. Selvom også receptionist- og rejselivseleverne fra tid til anden føler sig trådt under fode af ordknappe kolleger eller humørsyge chefer, er der generelt set en bedre omgangstone og et mere moderat hierarki indenfor disse fag. Den primære anke vedrørende det psykiske arbejdsmiljø angår sladder.

### **Om de formelle rammer for oplæringen**

De fleste receptionist- og rejselivselever i analysen har tilsyneladende ikke gjort sig mange tanker om arbejdstider, vagtplaner, lønninger mv., inden de går ind i branchen. Kun en enkelt rejselivselev, der har et afbrudt læreforhold som receptionist bag sig, giver udtryk for, at arbejdstiderne som receptionistelev var en medvirkende årsag til, at hun gik i lære som

rejselivselev på et rejsebureau, hvor arbejdstiderne er mindre omskiftelige. De fleste receptionister i analysen giver da også udtryk for, at arbejdstiderne har omkostninger i forhold til privatlivet, om end de mener, at omkostningerne er værd at betale.

### Fremtidsplaner

Ikke desto mindre påvirker de skæve arbejdstider receptionistelevernes fremtidsplaner. Det gælder især kvinderne, som er stærkt overrepræsenterede på dette område. Typisk giver de udtryk for, at de gerne vil blive i branchen, hvis blot de kan finde et job med **almindelige arbejdstider**. De forestiller sig, at de kan blive omplaceret til specialfunktioner indenfor receptionisthvervet – som fx at arbejde i en konferenceafdeling i et 8-4-job. Også nogle af rejselivseleverne, der under oplæringen i visse funktioner, har skiftende arbejdstider, forestiller sig, at de skal besidde administrative jobs med gængse arbejdstider. En af rejselivseleverne forestiller sig således, at han skal ansættes i Dansk Turistråd, hvis arbejdsfunktioner han imidlertid ikke kender til.

En anden gruppe af eleverne vil gerne ud at **rejse** men er lidt diffuse i forhold til, hvordan de helt konkret kan rejse med deres uddannelse. En forestiller sig et job i et flyselskab som løsningen: *”Jeg kunne godt tænke mig at komme ind i en lufthavn eller ind i SAS eller Mærsk. Og så enten flyve med dem eller være i lufthavnen. Eller komme indenfor i et af de der store rejseselskaber, det vil jeg meget gerne. Jeg vil gerne ind et sted, der har et kontor i USA. Jeg har været i USA og har mange venner derovre. Landet er så stort, og det tiltrækker mig bare”*. En anden forestiller sig at tage tilbage til et hotel i Schweiz, hvor hun tilbragte noget tid som tjener og bartender, inden hun begyndte sin uddannelse som receptionist.

Som modpol til de rejselystne er en mindre gruppe receptionist- og rejselivselever, der gerne vil **blive på deres lærepladser** efter afslutningen på deres læretid. Det kunne en af de mest ambitiøse receptionistelever dog overhovedet ikke forestille sig. Hun vil som den eneste af receptionist- og rejselivseleverne have **sit eget**: *”Det er et kædehotel. jeg kunne ikke forestille mig at blive et sted, der er kædehotel. Jeg tror, jeg skal ud og ha’ noget selvstændigt, hvor jeg får lov til at arbejde selvstændigt, og jeg får lov til at tage mine egne beslutninger. Det gør vi også her, men der er visse rammer, fordi det er en kæde. Når man gør sådan på det ene hotel, så skal man også gøre sådan på det andet hotel, fordi ellers passer det ikke sammen. Jeg synes, det låser en lidt fast i en bås. Man har ikke den samme frihed. Og det er måske den jeg søger lidt efter. At jeg har frihed til at gøre lige præcis, som jeg vil og lige præcis, som mit hoved vil”*.

Kun en enkelt vil helt **ud af branchen** og videreuddanne sig som revisor. Som den eneste giver hun udtryk for, at *rejsebranchen ”ikke er så spændende, når det kommer til stykket. Det er utilfredsstillende. Jeg har behov for at få noget mere viden”*. Men hun er en enlig svale. De andre får i vid udstrækning de udfordringer og den spænding, som de søger efter i rejsebranchen. Hvad enten de bliver i Danmark eller rejser udenlands.

### Forventninger og realiteter indenfor andre erhvervsuddannelsesområder

Det er ikke kun elever indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, der oplever, at der er i nogen grad er uoverensstemmelser mellem deres forventninger til læretiden og realiteterne på lærepladserne. Samme emne er således omdrejningspunktet i en række eksisterende undersøgelser af erhvervsuddannelsernes fastholdelsesproblem, som er blevet lavet indenfor de seneste par år. Af dem er især tre relevante for perspektivering af denne analyse. Disse tre analyser undersøger ved hjælp af spørgeskemaer og telefoninterviews forskellige elevgruppers forventninger til læretiden med fokus på nogle af de emner, der også har været styrende for denne analyse – fx elevernes



arbejdsopgaver, oplæringen af eleverne, det psykiske arbejdsmiljø samt beslutningsstrukturen på virksomhederne – samt ikke mindst hvordan forventningerne til disse områder modsvarer af realiteterne i læretiden.

## Elever indenfor detailhandlen

Undersøgelsen *Årsager til elevfrafald i praktiktiden indenfor detailhandel* (DMA/Dansk Markedsanalyse A/S 1999) er lavet for Det faglige Udvalg for Detailuddannelser med udgangspunkt i telefoninterviewes med et repræsentativt udsnit af de elever og butikker, der var involveret i de ophævede uddannelsesaftaler indenfor detailhandlen fra juli 1998 til april 1999. Den viser, at de frafaldne elever indenfor detailhandlen både er skuffede over de arbejdsopgaver, de fik tildelt i virksomheden, og den oplæring, som den gav dem. Eleverne ønsker større variation i arbejdsopgaverne samt mere målrettet oplæring. 29 procent af eleverne i undersøgelsen giver udtryk for, at deres arbejdsopgaver ikke var relevante for uddannelsen. De synes i vid ustrækning, at de blev betragtet som billig arbejdskraft, hvor de blev sat til at rydde op, gøre rent og lave kaffe i langt højere grad, end de havde forventet og brød sig om. 56 procent af eleverne mener dog, at det faglige niveau i uddannelsen var passende. 33 procent finder niveauet var for lavt. Kun 6 procent finder det for højt.

Knap to tredjedele af eleverne oplyser, at der ikke var arrangeret et egentlig introduktionsforløb i forbindelse med deres start på praktikforløbet, hvilket en stor del af dem blev skuffet over. 1/5 af eleverne siger, at de ikke var knyttet til en bestemt udlært under uddannelsen. 42 procent af eleverne anser ikke de medarbejdere, der forestod oplæringen som kompetente. 2/5 af eleverne oplyser endvidere, at der ikke var en uddannelsesplan på praktikstedet, ligesom 56 procent oplyser, at der ikke blev afholdt samtaler under forløbet. På de praktiksteder, hvor der ikke var en uddannelsesplan, følte flere end gennemsnittet af eleverne, at de ikke havde tilstrækkelig viden om praktikforløbet. De steder, hvor der ikke blev afholdt samtaler, oplevede flere end gennemsnittet ikke, at deres mening blev taget seriøst.

Arbejdsopgavernes og oplæringens karakter var dog ikke den primære grund til uddannelsesaftalens ophævelse. Mens hele 85 procent af eleverne fungerede godt med de andre elever, nævnes dårlige relationer til kollegaer og chefen som hyppigste årsag til, at uddannelsesaftalen blev ophævet. De mellemmenneskelige relationer var altså afgørende for elevernes gennemførelse. 32 procent af eleverne føler da heller ikke, at de blev behandlet godt nok på virksomheden, som de mener burde tage sig bedre af de nye elever – bl.a. ved at udvise større tolerance og forståelse og kommunikere mere med eleverne. Ikke mindst chefen burde være bedre til at tage sig af eleverne og give dem feedback.

Eleverne retter imidlertid ikke al skytset mod virksomhederne. To ud af fem elever tilkendegiver således, at de ikke havde sat sig godt nok ind i, hvad det ville sige at være elev. Hvorfor de blev overraskede over det. Dem, der havde arbejdet i branchen tidligere, var dog ikke så overraskede som de øvrige. Knap halvdelen af eleverne mener også, at de havde for store forventninger til elevpladsen.

## Elever i Århus-området

Undersøgelsen *Frafald flytter. Hvorfor falder de fra i praktiktiden i Århus* (Undervisningsministeriet 1999a), der ligeledes er lavet af Dansk Markedsanalyse A/S for Undervisningsministeriet, Aarhus Tekniske Skole og Århus Købmandsskole tager udgangspunkt i telefoninterviewes med elever og virksomheder fra de virksomheder, der tog del i de ophævede

uddannelsesaftaler, der fandt sted i alle brancher i Århus-området i 1996 og 1997. Den viser, at elevernes skuffede forventninger primært vedrørte de mellem menneskelige relationer på lærepladserne. 29 procent af eleverne giver således udtryk for, at årsagen til, at der skete en ophævelse af uddannelsesaftalen, var, at de havde det svært med chefen eller mesteren. 10 procent lægger dertil, at ophævelsen skyldtes dårligt psykisk arbejdsmiljø. Selvom de dårlige mellem menneskelige relationer på praktikstedet således også i denne undersøgelse står centralt for ophævelsen, udgør den ikke den eneste årsag. Eleverne var også skuffede over deres arbejdsopgaver. 15 procent af eleverne giver hermed udtryk for, at ophævelsen skyldtes, at de kun fik kedelige arbejdsopgaver. De syntes på den baggrund, at de lærte for lidt samt blev opfattet som billig arbejdskraft. Og det er for dårligt, mener eleverne. Så dårligt, at 45 procent mener, at den pågældende virksomhed er uegnet til at have elever. Eleverne opfordrer virksomhederne til at lytte mere til elevernes problemer, hjælpe dem med at komme ind i arbejdet samt lytte mere til elevernes gode ideer.

Trods den massive utilfredshed med de mellem menneskelige relationer, arbejdsopgaverne og oplæringen tilkendegiver 15 procent af eleverne i *Frafald flytter*, at virksomheden ikke bår hele skylden for uddannelsesaftalens ophævelse. De peger således på, at deres egen sygdom og personlige problemer var årsagen til ophævelsen. 16 procent giver endvidere udtryk for, at de havde valgt en forkert branche. Det kunne hænge sammen med, at hele 33 procent af eleverne ikke kendte uddannelsen særligt godt, inden de begyndte på den. Over 70 procent af eleverne fortæller således, at de kun kendte lidt eller ingenting til virksomheden, da de indgik en aftale med den. På trods af den forholdsvis ringe viden om uddannelsen og virksomheden var 81 procent af eleverne helt eller nogenlunde sikre på, at de havde valgt den rigtige uddannelse, inden de startede. 62 procent blev dog efterfølgende overrasket over betingelserne for at være elev.

## **Elever indenfor frisør-, smede- og maskin-, maler- og slagteruddannelserne**

Undersøgelsen *På godt og ondt. Et portræt af elever og deres forhold til mestre og erhvervsskoler* fra 1999 (Undervisningsministeriet 1999b) er udformet af Håndværksrådet for Undervisningsministeriet bygger på en spørgeskemaundersøgelse med elever indenfor frisør-, smede- og maskin-, maler- og slagteruddannelserne samt virksomheder indenfor disse brancher. I modsætning til de to øvrige undersøgelser er det ikke en frafaldsundersøgelse men handler kun om elever, der er i gang med deres uddannelse. Ikke overraskende giver eleverne i denne undersøgelse i højere grad end eleverne i de to frafaldsrapporter udtryk for, at praktikvirksomhederne lever op til deres umiddelbare forventninger. 5/6 af eleverne giver hermed udtryk for, at de er tilfredse med praktikvirksomheden. Det skyldes først og fremmest, at arbejdsopgaverne er spændende, at de har en vis frihed i deres arbejde, og at mester er flink. Omvendt er de 1/6 utilfredse elever netop utilfredse, fordi arbejdsopgaverne er ensformige, de får lov til for lidt, og mester er for barsk. Det er altså de samme faktorer, der er afgørende for, om eleverne er tilfredse eller utilfredse.

Arbejdsopgaverne er vigtige for eleverne, der har høje forventninger til deres arbejdsopgaver og ønsker at få faglige udfordringer, så de kan blive fagligt dygtige. Og de fleste elever oplever da også, at de får tildelt fagligt relevante opgaver – om end ikke alle. Der er således 13 procent af eleverne, der finder arbejdsopgaverne irrelevante for deres oplæring. Disse 13 procent findes især blandt de 16 procent af eleverne, der er utilfredse med praktikvirksomheden.

Det er vigtigt for eleverne, at de får mulighed for at udføre arbejdsopgaverne selvstændigt, idet det giver dem indflydelse på deres arbejde. 6/10 oplever en sådan indflydelse – uden at det betyder, at de er overladt til sig selv. Disse elever oplever, at de har mulighed for at spørge, når de udfører

deres opgaver. 1/5 af eleverne føler sig dog overladt til sig selv. De oplever ikke selvstændigheden som frihed – men som manglende opbakning, hvilket skaber utilfredshed. Hele 11 procent påpeger da også, at de selv eller en anden elev står for oplæringen. Dog står svende eller mestre for oplæringen i de fleste tilfælde – og for det meste opleves personerne med ansvar for at lære eleverne op som dygtige til at lære fra sig.

9/10 af eleverne fremhæver sammenholdet med de øvrige ansatte som godt. Forholdet til mester er dog knap så godt. 6/10 snakker godt med mester, mens 1/5 har et anstrengt forhold til ham – enten fordi de ikke tør sige ham imod, fordi han skælder for meget ud, eller fordi de er bange for ham. Generelt betragter eleverne dog omgangstonen i virksomheden som god. 70 procent karakteriserer omgangstonen som humoristisk. Kun 1/6 af eleverne karakteriserer den som barsk. Alligevel føler 2/3 af eleverne ikke, at de bliver mødt med respekt. Og tre ud af fire elever oplever konflikter eller uoverensstemmelser i virksomheden én til to gange om måneden, mens hver sjette elev oplever konflikter i virksomheden dagligt eller en til to gange om ugen. 42 procent af de elever, der er utilfredse med praktikvirksomheden, er ofte ude for konflikter.

### **Eleverne i denne analyse – noget særligt?**

De tre undersøgelser viser mange fællestræk med hotel-, restaurant- og turismeområdet. De viser, at elever generelt har en meget ringe forhåndsviden om deres uddannelser og lærepladser samt store forventninger til både arbejdsopgaver, oplæring og det psykiske arbejdsmiljø. Og at de ofte skuffes. Især det psykiske arbejdsmiljø ser ud til at afføde skuffelser og opsagte uddannelsesaftaler, selvom eleverne også nævner kedeligt arbejde og lemfældig oplæring som medvirkende årsager. I værste fald føler de sig som billig arbejdskraft, der ikke lærer noget. Omvendt ser det ud til at skabe tilfredshed, når arbejdsmiljøet er godt, arbejdsopgaverne er udfordrende og oplæringen struktureret. Det ændrer dog ikke ved billedet af, at der generelt er stor forskel på elevernes forventninger og realiteterne på lærepladserne. Undersøgelserne viser således, at skuffelser mv. ikke kun gør sig gældende indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, men at problemerne tværtimod har en mere omfattende karakter. At de generelt ytrer sig i samspillet mellem de unge og deres lærepladser indenfor erhvervsuddannelsesområdet. Og at det måske handler om grundlæggende modsætninger i opfattelsen af, hvad læreforholdet skal indeholde, hvad det vil sige at være elev, at lære mv.

---

# Metodevalg og design

I dette kapitel gennemgås det, hvordan analysen metodisk er gennemført. Kapitlet indeholder en beskrivelse af de to benyttede dataindsamlingsmetoder – observationsstudier og kvalitative interviews – samt den måde, som de er blevet benyttet i dataindsamlingsprocessen. Kapitlet indeholder ligeledes en begrundelse for valg af virksomheder og informanter, samt en beskrivelse af, hvordan de indsamlede data er bearbejdet i rapporten, og hvilken udsigelseskraft de har i en bredere sammenhæng.

## Observationsstudierne

### Valg af virksomheder

Der er foretaget observationsstudier på seks udvalgte virksomheder indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet: To hoteller, to restauranter, et rejsebureau og et turistbureau. Virksomhederne er blevet valgt af Styregruppen i henhold til retningslinier fra forskeren.

Hovedkriteriet bag valget af virksomhederne har været, at de skulle være eksemplariske i betydningen almindelige. Det indebærer, at de er blevet valgt, fordi de på en række afgørende områder er typiske for deres brancher. Ved udvælgelsen er især taget hensyn til, at deres ledelsesstrukturer, organiseringsformer og arbejdsmåder ikke i væsentligt omfang afviger fra den gennemsnitlige virksomheds, ligesom forholdene for eleverne, deres psykiske arbejdsmiljø og frafaldsprocent i læretiden ikke er betragteligt værre eller bedre end gennemsnittets.

Udvælgelseskriterierne har primært været kvalitative. Kvalitative forhold, som fx psykisk arbejdsmiljø, kan være svære at få hold på, da de i modsætning til kvantitative forhold ikke kan måles og vejes. Styregruppen har dog benyttet sit indgående kendskab til branchen til at vælge virksomheder, der er så eksemplariske som muligt.

### På virksomhederne

Observationsstudierne har fundet sted fra december 2000 til februar 2001. Forskerne har tilbragt mellem tre og otte dage på hver virksomhed afhængig af dennes størrelse og antal elever. Styregruppen har formidlet den indledende kontakt til virksomhederne, hvorefter forskerne har haft al kontakt til virksomheden og eleverne. Niels Ulrik Sørensen har lavet observationsstudier på fire virksomheder, mens Pia Olsen har besøgt de resterende to virksomheder.

Under besøget har de tilbragt tid på virksomheden sammen med eleverne og personalet. De har befundet sig i køkkenet, restauranten, receptionen og på kontoret, hvor de så vidt muligt har taget del i elevernes arbejdsopgaver for at få en fornemmelse af, hvordan det er at være elev det pågældende sted. Fokus har været på kokke-, tjener-, receptionist- og rejselivselever. Som regel har de fulgt én eller to elever på vagt en hel arbejdsdag for at blive knyttet til én eller to nye elever dagen efter. Forskerne har sørget for at følge elever fra alle de faggrupper af relevans for undersøgelsen, som har befundet sig på virksomheden. På rejse-/turistbureauerne, hvor der kun har været én faggruppe, rejselivseleverne, der til gengæld indgår i mange divergerende arbejdsfunktioner, har de fulgt disse elever i så mange forskellige arbejdsfunktioner som muligt. Derudover har forskerne bestræbt sig på at følge elever af forskellig køn, med forskellige aldre, på forskellige stadier uddannelsen, samt så vidt muligt elever med både positive og negative holdninger til deres lærepladser.

Hensigten med at være knyttet til bestemte elever har været at vinde disse elevers fortrolighed, hvilket har skullet skabe en platform for kommunikation mellem de udvalgte elever og forskerne. Formålet med at skifte elev dagligt har været at opnå denne fortrolighed med forskellige elever og dermed at få indsigt i forskellige elevers varierende oplevelser af og deltagelse i arbejdsgangen på virksomhederne. Begge dele lykkedes på tilfredsstillende vis, om end arbejdsgangen naturligvis har været påvirket af, at der har været en forsker til stede på virksomheden. I det omfang situationen ikke har virket autentisk, har forskerne imidlertid haft mulighed for at dobbelttjekke de indtryk de fik under observationsstudierne i interviews og samtaler med elever, kolleger og overordnede på virksomhederne. På den måde har det været muligt at opnå en ganske indgående og nuanceret viden om, hvordan eleven og virksomheden spiller sammen – også når der ikke er en forsker til stede.

Under observationsstudierne på virksomhederne har forskerne primært søgt at indhente informationer om følgende emner, der på hver sin måde påvirker eleverne og deres samspil med virksomheden:

- A) Elevens arbejdsopgaver
- B) Oplæringen af eleven
- C) Beslutningsstrukturen på virksomheden
- D) Det psykiske arbejdsmiljø
- E) Parternes forudsætninger for at indgå i læreforholdet
- F) Parternes forventninger til hinanden

Forskerne har dagligt skrevet deres observationer af relevans for ovenstående emner i en dagbog, som både indeholder en mængde faktisk viden om virksomhederne, som forskerne har erhvervet sig under deres besøg, og en række af forskerens subjektive oplevelser af hændelser og samtaler med elever, kolleger og chefer. Dagbogen er blevet benyttet som data i analyseprocessen på lige fod med interviewene.

## **De kvalitative interviews**

### **Valg af informanter**

I undersøgelsen indgår 31 interviews med enkeltpersoner fra de virksomheder, forskerne har besøgt under observationsstudierne. Af disse 31 interviews er 21 med elever, mens 10 er med øvrigt personale og chefer på virksomhederne. Der indgår seks kokkeelever, seks tjenerelever, tre receptionistelever og seks rejselivselever. De havde på interviewtidspunktet en gennemsnitsalder på 20,5. Af kokkeeleverne var fire drenge, mens to var piger. Tjenereleverne bestod af fem piger og én dreng. Receptionisteleverne var alle piger, mens seks ud af syv rejselivselever var piger. I alt var kønsfordelingen på elever seks drenge og 15 piger. Kollegerne, cheferne mm, der var uddannet som kokke, tjenere, receptionister, samfundsvidenskabelige og humanistiske kandidater fra universitetet samt kandidater fra handelshøjskolen, bestod af otte mænd og to kvinder. Begge kvinder var receptionistuddannede.

Alle de elever, som forskerne har fulgt på nærmere hold under observationsstudierne, er blevet interviewet. I det begrænsede omfang de ikke har været tilknyttet bestemte elever på et sted, har de valgt informanter fra stedet med udgangspunkt i samme kriterier, som disse elever valgtes ud fra. Valg af kolleger/chefer er foregået ud fra et kriterium om, at de skulle have berøring med eleven enten som beslutningstagere eller kolleger. Til tider har praktiske hensyn dog også spillet ind. Hotel-, restaurant- og turismeområdet er et travlt arbejdsområde, og ikke alle har kunnet afsætte tid til at lade sig interviewe, hvorfor ikke alle relevante kolleger/chefer er involveret i analysen.

Udover personerne fra de besøgte virksomheder, er der foretaget interviews med syv elever udefra. Det drejer sig om elever, der endnu ikke har påbegyndt deres lærepladser indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet, og elever, der har opsagt deres uddannelseskontrakt med et firma i utide. Der er interviewet én elev fra hver faggruppe, der endnu ikke har været i lære, samt én elev fra hver faggruppe, på nær rejselivseleverne, der er hoppet fra lærepladsen. De, der endnu ikke var kommet i lære, bestod af en mandlig tjener elev, en mandlig kokkelev, en kvindelig receptionist elev og en kvindelig rejselivselev. De tre frafaldne elever var mænd. Interviewene med disse to grupper af elever skulle tjene til at belyse, hvad elevernes forventninger til lærepladsen er i forskellige faser i uddannelsesforløbet, samt hvad der skal til for, at eleverne springer fra deres læreplads.

Udover interviewene med enkeltpersoner har der været arrangeret to rundbordssamtaler, hvor i alt otte elever fra de forskellige fag og på forskellige stadier i uddannelsen er blevet interviewet i fællesskab. Informanterne i rundbordssamtalerne blev på nær én rekrutteret blandt de elever, der er blevet interviewet individuelt. Den ene elev, der ikke er blevet interviewet individuelt, var en kvindelig receptionist, der dog var i lære på en af de involverede seks virksomheder.

Interviewene med elever og kolleger fra de involverede virksomheder har varet cirka en time. Det samme gælder for elever, der er hoppet fra lærepladsen. Interviewene med elever, der endnu ikke har været i lære, har været lidt kortere. Rundbordssamtalerne har varet cirka to timer.

### **Selve interviewene**

Interviewene har handlet om de emner, som også har været genstand for forskernes interesse under observationsstudierne. De har med andre ord handlet om elevens arbejdsopgaver, oplæringen af eleven, beslutningsstrukturen på virksomheden, det psykiske arbejdsmiljø, parternes forudsætninger for at indgå i læreforholdet samt deres forventninger til hinanden. Under interviewene har forskerne således kunnet få suppleret den viden om emnerne, som de allerede har opnået gennem deltagerstudierne, ligesom det naturligvis har været muligt at bringe nye emner på banen.

Alle interviews – hvad enten der har været tale om elever, kolleger eller chefer – har haft som formål at indfange informanternes personlige opfattelser af de pågældende emner. Det har altså været meningen, at interviewene skulle skabe et indblik i informanternes subjektive oplevelse af samspillet mellem elev og virksomhed. Ikke sjældent har forskerne således stillet spørgsmål som ”hvordan oplevede du det?”, og ”hvad følte du i den situation?”. De er til tider gået ganske tæt på informanterne for at få et autentisk billede af deres tanker og følelser. Det har været nødvendigt for at give en indgående og nuanceret indsigt i, hvor parterne går galt af hinanden, og hvor de har fælles fodslag.

For at få det bedst mulige indtryk af informanternes subjektive oplevelse af samspillet mellem elev og virksomhed har forskerne søgt at styre interviewsituationen mindst muligt. Det har naturligvis været nødvendigt at rette samtalen ind imod de temaer, som analysen drejer sig om. Men forskerne har så vidt muligt stillet åbne spørgsmål og ladet informanterne bestemme de konkrete omdrejningspunkter for at sikre, at interviewene berørte emner, som de oplevede som vigtige og relevante.

### **Formidlingen af resultaterne**

Afrapporteringen af resultaterne vil være todelt:

Dels vil analysen indeholde en såkaldt kulturanalyse af samspillet mellem elever og virksomheder i læretiden. Denne del af analysen vil bygge på observationsstudier og kvalitative interviews med elever, kolleger og chefer fra de virksomheder, der har taget del i analysen. Idet forskerne primært har fulgt og interviewet eleverne, vil deres oplevelse af kulturen på virksomheden være mest fremtrædende i kulturanalysen. Men kollegers og chefers perspektiver vil også blive inddraget med henblik på at sætte elevernes synspunkter i relief i forhold til virksomhedskonteksten. Kulturanalysen vil beskæftige sig med de emner, der blev undersøgt i observationsstudierne og interviewene, som direkte vedrører samspillet mellem elever og virksomheder – dvs. elevens arbejdsopgaver, oplæringen af eleven, beslutningsstrukturen på virksomheden og det psykiske arbejdsmiljø. Virksomheden og dens strukturer vil indgå i afrapporteringen i det omfang, disse spiller ind på det konkrete samspil med de unge. Selvom kulturanalysen vil indeholde konkrete eksempler fra dagligdagen på virksomhederne, vil der blive anvendt slørende teknikker i afrapporteringen, så konkrete elever eller situationer ikke vil kunne identificeres. Interessen samler sig nemlig ikke om konkrete elever eller virksomheder men derimod om de generelle forhold og mønstre, der kan udledes deraf.

Dels rummer analysen de unges forventninger til læretiden. I denne del af analysen kommer elever, der befinder sig på forskellige stadier i uddannelsen, til orde og fortæller om deres forventninger til læretiden samt de realiteter, de eventuelt har mødt i denne. Denne del af analysen bygger på alle interviews med elever, hvor forventninger er blevet berørt. Både elever, der endnu ikke har været i lære, elever der er i lære, og elever der er sprunget fra, vil komme til orde i denne del af analysen. På den måde vil det blive muligt at få et indblik i, hvordan de unges forventninger svarer til realiteterne, samt i hvilket omfang de justeres i mødet med virksomhederne. Analysen af forventningerne vil indeholde en vurdering af de unges forhåndsviden om uddannelserne indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Denne del af analysen vil yderligere være baseret på eksisterende undersøgelser, der kort vil blive resumeret.

## **Resultaternes status og udsigelseskraft**

I alt 40 personer er blevet interviewet til denne analyse. Det er et meget omfattende materiale, hvorfor det skulle være muligt at identificere nogle tendenser i materialet, som gælder i en bredere forstand indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Analysen rummer informationer, som både elever, kolleger og chefer fra vidt forskellige steder indenfor området vil kunne nikke genkendende til. Det hænger sammen med, at eleverne er vokset op under nogle fælles sociale og kulturelle grundvilkår, som giver dem nogle særlige betingelser for at tænke og handle, som de gør. Dermed ikke sagt, at eleverne på nogen måde er ens. Eller har haft samme opvækst. Tværtimod kommer de mange forskellige steder fra både socialt, kulturelt og geografisk. Men i kraft af at de er vokset op i en bestemt historisk periode med nogle særlige historiske kendetegn, har de alle deres forskelligheder til trods nogle generationsspecifikke fællestræk, som kan udledes af analysen.

# Uddannelses- og praktiksituationen i tal

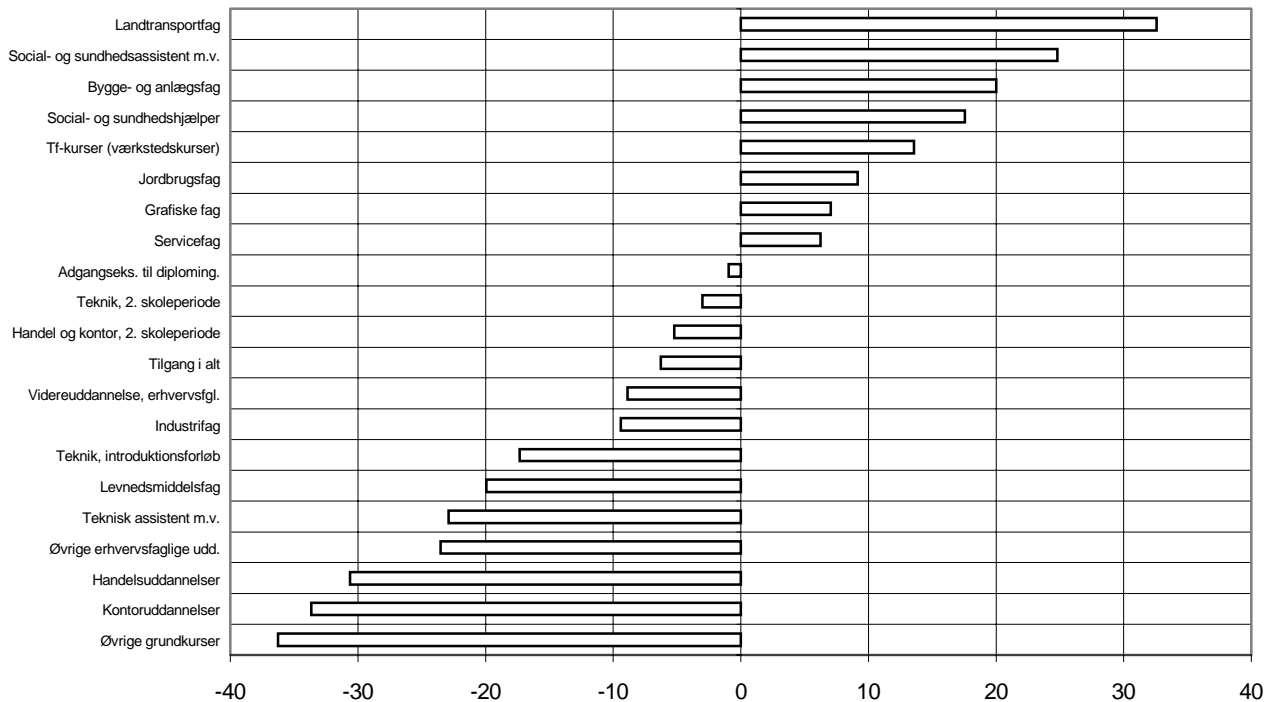
Denne analyse dykker ned i det kulturmøde, som finder sted mellem udvalgte virksomheder og elever, der er i lære indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet. Disse udvalgte virksomheder og elever udgør blot en lille brøkdel af alle de elever og virksomheder, der er involveret i uddannelsen af kokke-, tjener, receptionist- og rejselivselever i Danmark. I dette kapitel rettes blikket kortvarigt mod den bredere sammenhæng, som virksomhederne og eleverne i analysen er en del af. Ved hjælp af statistik gives et rids af tilgang og frafald af studerende samt antal af uddannelsesaftaler og praktikpladssøgende indenfor området. Statistikken bibringer en pejling på karakteren og omfanget af problemerne indenfor området og skaber dermed et udgangspunkt for at forstå de problemstillinger, som sætter dagsordenen for virksomhederne og eleverne i undersøgelsen – bl.a. i forhold til at rekruttere og fastholde elever i læretiden. Inden blikket rettes mod hotel-, restaurant- og turismeområdet, beskrives dog den bredere udvikling i erhvervsuddannelserne.

## Generelle udviklingstræk indenfor erhvervsuddannelserne

### Tilgang og gennemførelse indenfor erhvervsuddannelserne som helhed

Fra 1995 til 1998 faldt tilgangen til erhvervsuddannelserne med knap 6.000 fra 95.000 i 1995 til 89.000 i 1998. Det svarer til et fald på godt 6 procent. Som det fremgår af figur 1, havde landtransportfagene, social- og sundhedsuddannelserne samt bygge- og anlægsgene imidlertid betydelig fremgang. De uddannelser, der dækker hotel-, restaurant- og turismeområdet, var dog præget af en tilbagegang. Tilgangen til levnedsmiddelfagene gik således tilbage med 20 procent, mens tilbagegangen indenfor handels- og kontorområdet var på 30 til 35 procent.

**Figur 1 Den procentvise ændring i tilgangen til erhvervsuddannelserne 1995 til 1998**



Kilde: Egne beregninger p.b.a. "Gennemførelse, studieskift og frafald", Undervisningsministeriet 2000



Omkring 85 procent af de, der påbegynder en erhvervsuddannelse, gennemfører den også. Som beskrevet i tabel 1 øgedes gennemførelsesprocenten for levnedsmiddelfagene under ét i løbet af 1980'erne og 1990'erne fra 77 til 83 procent. Omvendt faldt gennemførelsesprocenten for kontoruddannelserne under ét fra et meget højt niveau på 95 procent til 79 procent i sidste halvdel af 1990'erne.

På de gymnasiale og erhvervsgymnasiale uddannelser er langt størstedelen af frafaldet udtryk for studieskift. Indenfor de erhvervsfaglige uddannelser er der imidlertid flere studerende, der forlader uddannelsessystemet, end der er studieskiftere (Undervisningsministeriet 2000).

<b>Tabel 1. Gennemførelsesprocenter for erhvervsfaglige uddannelser, beregnet som gennemsnit, 1980 – 1998</b>				
	<b>1980-84</b>	<b>1985-89</b>	<b>1990-94</b>	<b>1995-98</b>
Adgangseks. til diploming.	71,3	66,6	66,2	56,9
Tf-kurser (værkstedskurser)	87,5	91,5	84,7	81,6
Handel og kontor, 2. skoleperiode	93,2	93,8	89,9	82,2
Teknik, 2. skoleperiode	81,3	80,8	84,8	97,1
Øvrige grundkurser	95,9	94,2	95,5	96,5
Handelsuddannelser	89,4	87,1	84,4	88,5
Kontoruddannelser	94,6	91,8	88,7	79,1
Industrifag	89,9	82,8	80,3	87,9
Bygge- og anlægsgfag	87,3	81,5	78,2	89,6
Grafiske fag	77,3	75	83,9	93,1
Servicefag	84,8	88,2	82,9	78,2
Levnedsmiddelfag	76,6	76,5	76,3	83
Jordbrugsfag	68,1	80,1	77,3	83,1
Teknisk assistent m.v.	73,1	82,8	81,5	85
Social- og sundhedshjælper	.	.	.	84,1
Social- og sundhedsassistent m.v.	92,7	88,3	81,9	79,7
Øvrige erhvervsfaglige udd.	84,3	84	71,9	86,2

Kilde: "Gennemførelse, studieskift og frafald" Undervisningsministeriet 2000

## Udviklingstræk indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet

### Tilgang og gennemførelse blandt kokke-, tjener, receptionist- og rejselivselever<sup>1</sup>

Som det fremgår af tabel 2 var tilgangen til uddannelserne kok og smørrebrødsjomfru<sup>2</sup> i perioden fra 1996 til 1998 årligt på mellem godt 700 og 800, mens den for tjeneruddannelsen var på knap 300. Tilgangen til receptionistuddannelsen var i perioden på knap 100 årligt. I den betragtede periode har tilgangen til disse uddannelser været forholdsvis stabil. Tilgangen til rejselivsuddannelsen er ikke oplyst.

<sup>1</sup> Statistikgrundlaget er Danmarks Statistik, *Statistiske Efterretninger Uddannelse og Kultur*, diverse årgange. Den seneste årsperiode (1. oktober til 30. september), hvor der er offentliggjort statistik om elever på de erhvervsfaglige uddannelser er 1997/98. Danmarks Statistik har gennem 1990'erne haft en noget uensartet statistikpraksis på dette område, hvorfor det med det foreliggende materiale ikke lader sig gøre at beskrive udviklingstendenser i et længere tidsperspektiv med hensyn til analyser på enkeltuddannelser. Derfor er alene udviklingen for 1996, 1997 og 1998 beskrevet i afsnittet. Endelig skal nævnes, at statistikken for fuldførte uddannelser er delt op på de fire uddannelser, mens opgørelser over tilgang til uddannelserne og afbrudte uddannelser for fagene kok og smørrebrødsjomfru er slået sammen til én kategori i Danmarks Statistik. Danmarks Statistik opgør ikke tilgang og antallet af afbrudte uddannelser for Rejsebranchen/HK. Danmarks Statistik anvender begrebet Rejsebranchen synonymt med rejselivsuddannelsen.

<sup>2</sup> Bemærk at Danmarks Statistik ikke deler de to fag op i optællingerne af afbrudte uddannelser.

<b>Tabel 2 Fuldførte og afbrudte uddannelser samt tilgang til uddannelser 1996 - 1998</b>							
Årsperiode 1.oktober - 30. september	<b>Fuldførte uddannelser</b>						
	Årstal refererer til periodens slutår			Ændring i antal		Procentvis ændring	
	1996	1997	1998	1996-97	1997-98	1996-97	1997-98
EUD-hovedforløb i alt	25.715	28.144	25.910	2.429	-2.234	9,4	-7,9
EUD-hovedforløb kontor i alt	5.248	4.418	3.928	-830	-490	-15,8	-11,1
EUD-hovedforløb levnedsmiddel- og husholdningsfag i alt	2.777	2.702	2.690	-75	-12	-2,7	-0,4
<i>Kok</i>	496	527	590	31	63	6,3	12,0
<i>Smørrebrødsjomfru</i>	65	75	60	10	-15	15,4	-20,0
<i>Tjener</i>	227	274	238	47	-36	20,7	-13,1
<i>Receptionist</i>	91	104	81	13	-23	14,3	-22,1
<i>Rejsebranchen (HK)</i>	128	123	128	-5	5	-3,9	4,1
	<b>Afbrudte uddannelser</b>						
	Årstal refererer til periodens slutår			Ændring i antal		Procentvis ændring	
	1996	1997	1998	1996-97	1997-98	1996-97	1997-98
EUD-hovedforløb i alt	3.465	3.108	4.095	-357	987	-10,3	31,8
EUD-hovedforløb kontor i alt	388	1.900 <sup>3</sup>	654	1.512	-1.246	389,7	-65,6
EUD-hovedforløb levnedsmiddel- og husholdningsfag i alt	397	596	627	199	31	50,1	5,2
<i>Kok og smørrebrødsjomfru</i>	172	187	243	15	56	8,7	29,9
<i>Tjener</i>	28	77	66	49	-11	175,0	-14,3
<i>Receptionist</i>	4	14	13	10	-1	250,0	-7,1
<i>Rejsebranchen (HK)</i>	Uoplyst	Uoplyst	Uoplyst	.	.	.	.
	<b>Tilgang til uddannelser</b>						
	Årstal refererer til periodens slutår			Ændring i antal		Procentvis ændring	
	1996	1997	1998	1996-97	1997-98	1996-97	1997-98
EUD-hovedforløb i alt	29.888	24.671	28.121	-5.217	3.450	-17,5	14,0
EUD-hovedforløb kontor i alt	5.181	4.126	5.079	-1.055	953	-20,4	23,1
EUD-hovedforløb levnedsmiddel- og husholdningsfag i alt	2.741	2.921	2.834	180	-87	6,6	-3,0
<i>Kok og smørrebrødsjomfru</i>	739	789	764	50	-25	6,8	-3,2
<i>Tjener</i>	282	298	295	16	-3	5,7	-1,0
<i>Receptionist</i>	89	99	81	10	-18	11,2	-18,2
<i>Rejsebranchen (HK)</i>	Uoplyst	Uoplyst	Uoplyst	.	.	.	.

Kilde: Egne beregninger p.b.a. Statistiske Efterretninger Uddannelse og Kultur 1997:9, 1998:13 og 1999:13 (Danmarks Statistik)

Af tabel 2 fremgår ligeledes, at der i perioden fra 1996 til 1998 var cirka 500-600 studerende, der årligt gennemførte kokkeuddannelsen. Og antallet af personer, der tog denne uddannelse, var stigende. Antallet af personer, der tog en tjeneruddannelse var i gennemsnit cirka 250 årligt. Der blev uddannet cirka 100 personer indenfor henholdsvis receptionist- og rejselivsuddannelserne årligt.

<sup>3</sup> Center for Ungdomsforskning har forelagt Danmarks Statistik spørgsmålet om hvorvidt det er sandsynligt at antallet af afbrudte kontoruddannelser stiger med knap 400 procent fra 1996 til 1997. Danmarks Statistik vurderer umiddelbart at der er tale om indberetningsfejl hvorfor Danmarks Statistik har igangsat et arbejde med at validere tallene. Dette arbejde er ikke tilendebragt forinden denne afrapportering.

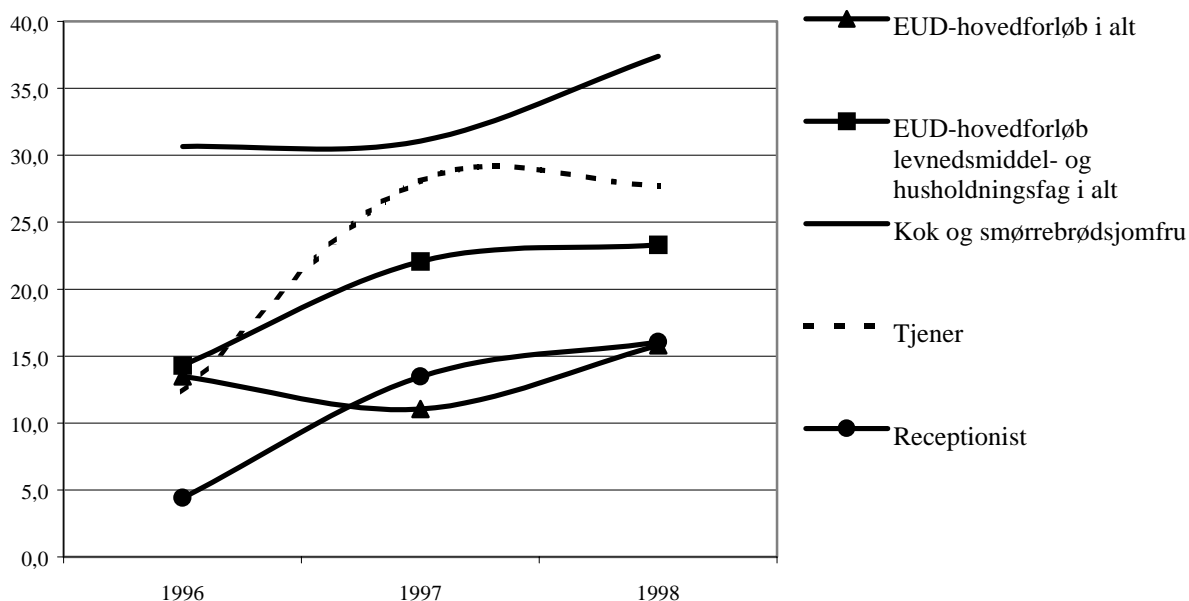
Et stigende antal personer afbrød uddannelserne til kok og smørrebrødsjomfru. Fra 1996 til 1998 steg antallet af afbrudte uddannelser med godt 40 procent. Indenfor tjener- og receptionistfagene var antallet af afbrudte uddannelser i 1996 usædvanligt lavt i forhold til antallet i 1997 og 1998. I 1998 afbrød 66 personer en tjeneruddannelse og 13 personer en receptionistuddannelse.

### Forholdet mellem fuldførte og afbrudte uddannelser

For at få et indtryk af, hvor stort omfanget af afbrudte uddannelser er i de forskellige fag, kan det være hensigtsmæssigt at forholde antallet af afbrudte uddannelser til antallet af fuldførte uddannelser, som det gøres i figur 2<sup>4</sup>. På figuren ses det, at for hver 100, der gennemførte en uddannelse som kok og smørrebrødsjomfru under et i 1996, afbrød godt 30 uddannelsen. I 1998 afbrød godt 35 uddannelsen som kok og smørrebrødsjomfru for hver 100, der gennemførte. For tjenernes vedkommende steg antallet af afbrudte uddannelser fra cirka 15 til cirka 25 for hver 100, der gennemførte en tjeneruddannelse. Også for receptionistuddannelsen skete der en stigning fra knap fem til godt 15 for hver 100, der gennemførte. Der er ingen tal for rejselivselever.

En stadig mindre procentdel af eleverne indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet fuldfører deres uddannelse. Især kokke- og tjener elever falder fra. Hvad de afbrudte uddannelser skyldes, giver den foreliggende statistik os ikke mulighed for at belyse, ligesom den heller ikke giver os noget billede af, om afbruddet sker i læretiden, og, i givet fald, om det er virksomheden eller eleven, der ophæver uddannelsesaftalen.

**Figur 2 Forholdet mellem antal afbrudte uddannelser og antal fuldførte uddannelser (procent) 1996 - 1998**



De afbrudte uddannelser kan skyldes: Sygdom, barsels/børnepasningsorlov, skift til anden uddannelse, midlertidig afbrydelse grundet anden uddannelsesmæssig aktivitet, afbrud for helt at falde ud af uddannelsessystemet<sup>5</sup>. Skifter eller afbryder de studerende en uddannelse, er det

<sup>4</sup> Som nævnt foreligger der ikke oplysninger om antal afbrudte kokkeuddannelser men alene oplysninger om afbrudte kokke- og smørrebrødsjomfruuddannelser under ét. Derfor er antal fuldførte uddannelser for henholdsvis kokke- og smørrebrødsjomfruer slået sammen i figur 1 og sammenholdt med antal afbrudte uddannelser for de to uddannelser under ét.

<sup>5</sup> Navnlig sidstnævnte forhold – afbrud for helt at falde ude af uddannelsessystemet – kan kun analyseres ved større forløbsundersøgelser, der over en årrække følger en udgangspopulation for en given erhvervsuddannelse. Sådanne

nærliggende at formode, at deres forestillinger og forventninger til uddannelsen og realiteterne under uddannelsen ikke stemte overens. At eleverne blev skuffede over virkeligheden. Sker afbruddet i praktikken, kan virksomhedernes og de studerendes forskelligartede forestillinger og forventninger til, hvad læretiden skal indeholde, ligeledes spille ind<sup>6</sup>.

Den foreliggende statistik giver ikke noget billede af, hvordan elevernes sociale, kulturelle eller uddannelsesmæssige baggrund spiller sammen med omfanget af frafald. En analyse indenfor detailhandlen peger imidlertid på, at det primært er elever med en uddannelse på folkeskoleniveau, der opsiges uddannelsesaftalen med praktikvirksomheden under læretiden (DMA/Dansk Markeds Analyse A/S 1999). Det er dog ikke sikkert, at disse data kan overføres til elever indenfor hotel-, restaurant og turismeområdet.

## Udviklingen i praktikpladssituationen

### Praktikpladssøgende og indgåede praktikaftaler

Som det fremgår af tabel 3, blev der i år 2000 indgået i alt 31.702 uddannelsesaftaler. I 2000 var der i gennemsnit 7.390 praktikpladssøgende – dvs. personer der ikke rettidigt kunne få en uddannelsesaftale – og cirka 5.800 i skolepraktik. Lægges disse tal sammen, fås et udtryk for søgekøens størrelse, der i alt er på cirka 13.190, hvilket svarer til knap 30 procent af alle, der efterspørger en uddannelsesaftale<sup>7</sup>

Indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet ser det ud til, at især kokkeelever har vanskeligheder med at opnå praktikpladsaftaler, mens stort set alle tjenereleverne umiddelbart får en aftale. Mellem 1999 og 2000 er der sket en reduktion af antallet af praktiksøgende receptioniststuderende, mens antallet af rejselevs-studerende uden praktikplads begge år er forholdsvis lavt. Det ser altså ud til, at praktikpladssituationen indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet går mod en større balance mellem udbud og efterspørgsel af praktikpladser, om end der i absolutte tal stadig er et betragteligt antal praktikpladssøgende – ikke mindst indenfor uddannelserne til smørrebrødsjomfru og kok.

	1999	1999	1999	2000	2000	2000	1999	2000
	Indgåede aftaler	Søgende	Skolepraktik	Indgåede aftaler	Søgende	Skolepraktik	Uden aftale i pct. af alle (**søgekø)	Uden aftale i pct. af alle (**søgekø)
<b>Faglige udvalg i alt</b>	30.981	8.900	5.208	31.702	7.387	5.791	31,3	29,4
<b>Heraf:</b>								
<b>Kok</b>	1.050	386	126	1.023	243	133	32,8	26,9
<b>Smørrebrødsjomfru</b>	85	51	27	84	23	29	47,9	38,2
<b>Tjener</b>	408	37	0	434	38	0	8,3	8,1
<b>Receptionist</b>	91	29	0	121	18	0	24,4	12,9
<b>Rejseliv (rejsebranchen)</b>	165	28	0	160	28	0	14,5	14,9

Kilde: Undervisningsministeriet, Statistikinformation

forløbsundersøgelser for specifikke uddannelser foreligger ikke. Overordnet finder Undervisningsministeriet dog, at der i modsætning til de gymnasiale og erhvervsgymnasiale uddannelser er et større frafald fra erhvervsuddannelserne, der får som konsekvens, at de uddannelsessøgende helt forlader uddannelsessystemet (Undervisningsministeriet 2000).

<sup>6</sup> Det spørgsmål vil blive uddybet i rapportens sjette kapitel, hvor forventninger og realiteter blandt eleverne i denne undersøgelse vil blive sammenholdt med forventningsanalyser indenfor andre fagområder.

<sup>7</sup> Søgekøen udtrykt i procent er beregnet ved summen af antal praktikpladssøgende og antallet i skolepraktik divideret med summen af antal uddannelsesaftaler, antal praktikpladssøgende og antallet i skolepraktik

En undersøgelse af gennemstrømningen i den samlede søgekø indenfor alle erhvervsuddannelser viser, at omkring 25 procent af de søgende påbegyndte en ordinær uddannelsesaftale indenfor de første tre søgemåneder (Undervisningsministeriet 2000b). Efter et år var denne andel steget til cirka 50 procent, og efter 15 måneder havde knapt 2/3 indgået en aftale med en virksomhed. Efter 15 måneder var godt 10 procent påbegyndt skolepraktik. Undersøgelsen vurderer, at mange af de resterende 25 procent, der efter 15 måneder ikke opnår en aftale eller påbegynder skolepraktik, falder fra.

### **Visse steder mangel på elever**

På trods af det forholdsvis store antal praktikpladssøgende – ikke mindst indenfor kokkefaget – viser en analyse fra 1999, lavet af PLS Consult med udgangspunkt i en spørgeskemaundersøgelse blandt de faglige udvalg på erhvervsuddannelsesområdet, at såvel kokke- og smørrebrødsjomfruuddannelsen som tjeneruddannelsen oplever en mangel på elever (Uddannelsesstyrelsen 1999). Således tilkendegiver medlemsorganisationerne under Køkken-, Hotel- og Restaurantfagernes Uddannelsessekretariat, at der i kokkefaget forekommer et antal virksomheder, der er godkendte som praktikvirksomheder, men som ikke har elever. Indenfor tjener- og smørrebrødsjomfrufagene tales direkte om mangel på elever. Det oplyses således, at der er en del virksomheder, der ikke kan få de fornødne tjener- og smørrebrødsjomfruelever. Især er der ifølge undersøgelsen mangel på tjenerlever.

Analysen giver ikke noget bud på, hvorfor der på såvel kokke- og smørrebrødsuddannelsen og tjeneruddannelsen visse steder er mangel på elever, når der generelt set er et stort overskud på elever indenfor de pågældende uddannelser. Det fremgår således ikke, om det skyldes virksomhedernes geografiske placering, uddannelsespolitik, elevernes krav til virksomheden el.lign. Under alle omstændigheder indicerer undersøgelsen, at elever vælger visse virksomheder fra, på trods af at virksomhederne tilbyder praktikpladser.

### **Studerende med dårlige odds**

Ligesom eleverne vælger visse virksomheder fra, vælger også virksomhederne visse elever fra. En undersøgelse fra 1999 viser, at det ikke er alle elever, der har lige let ved at få en praktikplads (Undervisningsministeriet 1999). Alder, uddannelsesniveau og etnisk baggrund synes således at spille afgørende ind på den enkelte elevs muligheder for at få en praktikplads. Samlet vurderer undersøgelsen således, at de udsatte grupper på praktikområdet udgøres af de lidt ældre elever, elever med svagere skolebaggrund samt indvandrere og efterkommere af indvandrere<sup>8</sup>. Og kombinationer af disse karakteristika må formodes at virke ”selvforstærkende”. Det vurderes imidlertid, at der i de senere år er sket marginale forbedringer i praktikmulighederne for indvandrere og efterkommere af indvandrere og i lidt større omfang forbedringer for ældre elevers praktikmuligheder. Køn vurderes ikke at spille afgørende ind på elevens mulighed for at få en praktikplads.

Det står imidlertid i modsætning til konklusionerne i en anden analyse fra 1999, lavet af PLS Consult på baggrund af en spørgeskemaundersøgelse og kvalitative interviews blandt praktikpladssøgende, personer i skolepraktik og personer, der har afsluttet skolepraktikken (Uddannelsesstyrelsen 1999b). Et af denne analyses hovedresultater er således, at kvinder kun udgør 1/3 af alle elever i ordinær praktik, mens de udgør 44 procent af alle praktiksøgende elever samt halvdelen af alle elever i skolepraktik. Det kunne indicere, at kvinder er en smule svagere

---

<sup>8</sup> Indvandrere defineres som personer, der er født i udlandet af forældre, der begge er udenlandske statsborgere eller født i udlandet. Efterkommere er personer, der er født i Danmark af forældre, hvoraf ingen er dansk statsborger født i Danmark

stillet på praktikmarkedet end mænd. Undersøgelsen bekræfter i øvrigt, at alder, uddannelsesniveau samt etnisk baggrund er afgørende for elevens mulighed for at få praktikplads.

## Hovedpointerne

På hele erhvervsuddannelseområdet er **tilgangen** af elever faldet fra 1995 til 1998, og faldet inden for hotel-, restaurant og turismeområdet er 15-25 procentpoint højere end faldet i tilgangen til alle erhvervsuddannelser under et. Dog har den årlige tilgang til de 4 uddannelser i hvert af årene 1996, 1997 og 1998 stort set ikke ændret sig. **Frafaldet** blandt elever inden for de relevante uddannelser er stigende, og det er navnlig elever på kokke- og smørrebrødsjomfruuddannelserne, der falder fra. Dette skal bl.a. ses i lyset af praktikpladssituationen for kokke- og smørrebrødsjomfrueleverne. Selvom den er blevet forbedret, er "søgekøen" for smørrebrødsjomfruelever på 38 procent og for kokkelever på 27 procent mod 8-15 procent for de øvrige 3 uddannelser.

Tallene tyder på, at de unges interesse for at uddanne sig indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet under ét er stigende. Og i det omfang de faktisk påbegynder en uddannelse indenfor området, er de sværere og sværere at fastholde i uddannelsen. For kokke- og smørrebrødsjomfrufagene kunne denne manglende fastholdelse hænge sammen med manglen på praktikpladser. At de unge stopper, fordi der ikke er praktikpladser at få. Men det er næppe den eneste forklaring. Også de øvrige fag, hvor manglen på praktikpladser ikke er nær så udtalt, har fastholdelsesproblemer. Noget tyder på, at de unges forestillinger og forventninger til uddannelserne ikke stemmer overens med det, som uddannelsesinstitutionerne og lærepladserne rent faktisk tilbyder dem. At der med andre ord er en spænding mellem de unges og uddannelsesinstitutionernes og lærepladsernes tilgang til uddannelse.

# Afslutning

I dette kapitel samles trådene. Kapitlet indeholder først en **konklusion**, der giver et samlende bud på, hvad eleverne vil have ud af læretiden, hvad de oplever, at de får ud af den, samt ikke mindst hvordan eleverne og virksomhederne kan mødes. I konklusionen inddrages anskueliggørende eksempler fra de fiktive elevportrætter i kapitel 2. Efter konklusionen følger en perspektivering, der med brede penselstrøg vil give en forklaring på, hvorfor de unge forholder sig til læretiden, som de gør. Denne perspektivering om **de nye unge** indeholder en sociologisk redegørelse for nogle af de samfundsmæssige og kulturelle forhold, der er med til at forandre de unges dannelse af identitet, og hvordan disse forandringer påvirker de unges opfattelse af uddannelse og arbejde.

## Konklusion

Tilsammen giver kulturanalysen og forventningsanalysen et indgående og nuanceret billede af, hvad eleverne indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet gerne vil have ud af deres læretid, og hvad de oplever, at de får ud af den. Billedet rummer mange skuffede og utilfredse elever. Men absolut også elever, der er positivt overraskede og tilfredse. Analyserne viser endvidere, at de udlærte og cheferne på virksomhederne ofte har et andet syn på forholdene end eleverne.

Men hvad er det mere præcist, eleverne vil have ud af læretiden? Hvad er det mere præcist, der gør dem tilfredse eller utilfredse på virksomhederne? Og hvordan kan eleverne og virksomhederne mødes i skøn forening?

## De fem trivselskrav

Uanset om de unge er i lære som kokke-, tjener-, receptionist- eller rejselivselever, vil de have noget andet og mere ud af læretiden end blot en løn og i sidste ende et eksamensbevis. De er villige til at yde noget i virksomhederne for at stille *dem* tilfredse. De er indstillede på at arbejde lange dage med skiftende arbejdstider, ligesom de gerne vil udføre et vist mål af rutinearbejde. De ved godt, at man ikke får noget gratis. Men så vil de til gengæld også have noget igen. Det, de gerne vil have igen af virksomheden, kan udkrystalliseres i **fem trivselskrav**. Trivselskravene er de krav, eleverne ønsker, at virksomhederne skal imødekomme for at sikre deres trivsel i læretiden. Trivselskravene afviger ikke meget fra fag til fag. Men da de imødekommes i forskellig grad indenfor de forskellige fag, er det ikke lige påtrængende for eleverne indenfor alle fagene at forholde sig til dem.

**1) Faglig udvikling** er det første trivselskrav. Dette krav kommer til udtryk i elevernes stadige understregning af, at de vil lære noget. At de ikke stiller sig tilfredse med rutineopgaver men derimod vil have varierende og udfordrende arbejdsopgaver. For eleverne er varierende og udfordrende arbejdsopgaver altså lig med faglig udvikling, mens rutineopgaver er lig faglig stagnation. Kravet om faglig udvikling afspejles også i den frygt, eleverne føler, når de synes, deres oplæring er lemfældig og ustruktureret. Denne frygt er især en frygt for ikke at lære noget. For ikke at udvikle sig fagligt.

Begge aspekter af kravet om faglig udvikling illustreres af de fiktive portrætter i begyndelsen af rapporten. For det første viser portrættet af den arbejdsomme kokkelev, at Søren i vid udstrækning betragter rutinearbejdet med at skrælle, pille og skylle grøntsager som ”lortearbejde”, der ikke bringer ham afgørende videre mod det mål, han har om at blive dygtig indenfor sit fag.

Han opfatter rutinearbejdet som virksomhedens forsøg på at udnytte hans arbejdskraft som ”køkkenslave”. Omvendt betragter han det som et betydeligt skridt i den rigtige retning, da han bliver stillet i udsigt, at han skal hjælpe med at lave de varme retter, som han opfatter som udfordrende og varierende. Og udsigten til at få disse – fagligt udviklende – arbejdsopgaver er faktisk så vigtig for ham, at han dropper tanken om at forlade sin læreplads. Vigtigheden af at få imødekommet kravet om faglig udvikling vises endvidere i portrættet af den frafaldne elev, hvor Lise ligefrem føler, at hun spilder tiden på sin læreplads, fordi hun ikke føler, hun lærer noget nyt, og på den baggrund vælger at hoppe fra lærepladsen. Portrættet af Lise viser endvidere, at elevernes krav om faglig udfordring er behæftet med en vis utålmodighed. Der skal helst ske noget nu og her, hvis virksomhederne ikke skal komme i fare for at miste eleverne.

**2) Plads til selvstændighed** er det andet trivselskrav. Også dette krav kommer til udtryk i elevernes ønske om at få varierende og udfordrende arbejdsopgaver. Dette ønske handler nemlig ikke kun om elevernes krav om faglig udvikling men også om deres behov for at kunne sætte deres egne personlige fingeraftryk på arbejdet, hvad det varierende og udfordrende arbejde menes at give større mulighed for end rutinearbejdet. Kravet om plads til selvstændighed kommer endvidere til udtryk i visse elevers store utilfredshed med at være underlagt et ufleksibel og hierarkisk arbejdsmiljø, hvor de må tilpasse sig de udlærtes og chefernes ordrer og kommandoer. Omvendt kommer det også til udtryk i andre elevers tydelige stolthed over at have gennemført forandringer i kutymerne for oplæring på deres lærepladser.

Kravet om, at der skal være plads til selvstændighed, illustreres af portrættet af den handlekraftige rejselivselev, Alice, der føler stor tilfredshed ved selv at sætte skik på den uorganiserede oplæring i rejsébureauet. Selvfølgelig ville Alice helst have, at der fra starten havde været orden på sagerne. Men når det nu skulle være, har det været meget bekræftende for hende, at hun har fået mulighed for at markere sig på stedet. At hun har fået mulighed for at gøre en forskel. For Alice var hensigten først og fremmest at få sat skik på sin oplæring for at sikre sin faglige udvikling. Men oplevelsen af, at der var plads til, at hun kunne tage et selvstændigt initiativ har været en positiv sideeffekt for hende, som har styrket hendes tilfredshed med lærepladsen.

**3) Individuel oplæring** er det tredje trivselskrav. Dette krav kommer til udtryk i mange elevers ønske om at have en kontaktperson tilknyttet, der kan vejlede dem med udgangspunkt i deres specifikke situation. Det ses endvidere i mange elevers behov for en øget dialog med virksomhederne i form af flere samtaler, hvor eleverne og virksomhederne i fællesskab bl.a. kan klargøre elevernes læringsbehov. Kravet om individuel oplæring kommer også til udtryk i visse elevers frustration over, at rotationsordningerne på de store virksomheder tager mere højde for virksomhedernes behov for arbejdskraft end for deres specifikke behov for læring, hvorved de føler sig tilsidesat og reduceret til arbejdskraft.

Kravet om individuel oplæring kommer især til syne i portrættet af den perfekte elev, Gitte, som føler sig fuldstændig fortabt, fordi der ikke har været et introduktionsforløb for hende, hvor hun er blevet præsenteret for de øvrige medarbejdere, har fået forelagt en plan for sit fremtidige forløb på stedet og er blevet tilknyttet en udlært. Det får Gitte til at tvivle på, at hun lærer, hvad hun skal. Noget der går hende meget på.

**4) Synlighed** er det fjerde trivselskrav. Dette krav er forbundet med kravet om individuel oplæring. Det handler nemlig om elevernes længsel efter, at virksomhederne skal have øje for deres særlige faglige behov og ønsker. Og at de tager hensyn til dem i oplæringen. Men synlighed handler også om synlighed i det sociale samspil på virksomheden. At de øvrige medarbejdere og elever er opmærksomme på, at de er der, at de taler med dem, inddrager dem i fællesskaberne mv. Kravet om den form for synlighed kommer til udtryk ved, at eleverne er glade for at deltage i de



sociale fællesskaber på virksomhederne, og omvendt bliver utroligt frustrerede, når de er udenfor. Når ingen synes at tage højde for deres eksistens. Et sidste aspekt af kravet om synlighed handler om elevernes behov for at være synlige udadtil. Det kommer til udtryk i elevernes vægtning af de arbejdsfunktioner, der handler om udadvendt kontakt med gæster, kunder mv. samt i deres behov for at arbejde på prestigefyldte restauranter og kendte hoteller, der har en vis status i det offentlige rum, som smitter af på dem.

Kravet om synlighed kommer også tydeligst til udtryk i portrættet af Gitte. Selvom Gitte rent faktisk har det svært med de øvrige elever på virksomheden, føler hun sig totalt overset af de udlærte og af cheferne. Det betyder ikke kun, at hun ikke får den individuelle oplæring, som hun længes efter, men også at hun grundlæggende føler sig udenfor de sociale fællesskaber, de har med hinanden. Gitte har ikke nødvendigvis behov for at blive bedstevenner med cheferne og de udlærte. Men hun har et behov for, at de tilkendegiver, at de ved, at hun er der, og synes, at hun er okay. Hun føler sig usynlig overfor dem og har behov for at blive synlig. Portrættet af den arbejdsomme elev, Søren, illustrerer elevernes stræben efter synlighed udadtil. Søren synes således at være villig til at arbejde uden vagtplan mv. på sin læreplads, der er en prestigefyldt restaurant med et godt renommé landet over. Denne fleksibilitet skyldes ikke kun, at han på lærepladsen får muligheden for at udvikle sig fagligt men også, at den som en prestigefyldt og anerkendt restaurant giver ham synlighed udadtil.

**5) Menneskelig respekt** er det femte og sidste trivselskrav. Dette krav kommer til udtryk ved mange elevers enorme frustrationer over at arbejde steder med et psykisk arbejdsmiljø, der er domineret af hierarkiske omgangsformer, hvor de bliver behandlet som mindreværdige. De føler sig trådt på. De føler sig nedgjort. Og de mangler i allerhøjeste grad den menneskelige respekt, de også føler sig berettiget til – trods deres status som elever med ringere faglige kompetencer, lavere anciennitet mv. end de udlærte og cheferne. Kravet om at føle sig respekteret som ligeværdige kommer også til udtryk i visse elevers frustrationer over de formelle rammer om oplæringen, der indebærer, at de har dårligere arbejdstider, ringere løn, ikke får del i drikkepengene mv. Alt sammen noget, der opfattes som udtryk for, at de ikke er så meget værd som de øvrige medarbejdere. Og at de ikke får den fornødne menneskelige respekt.

Vigtigheden af at imødekomme kravet om menneskelig respekt kommer tydeligst til udtryk i portrættet af den handlekraftige elev, Alice, der får sat skik på oplæringen på sin virksomhed. Det betyder ikke kun, at hun oplever, at virksomheden giver hende mulighed for at gøre en forskel. Det giver hende endvidere følelsen af, at virksomheden lytter til og respekter hende. At hun ikke er underlagt et hierarkisk system, der lader hånt om hendes synspunkter, men derimod er en del af et fællesskab, hvor hun bliver taget seriøst. Og betragtet som et menneske på lige fod med de andre. Det gør hende glad for lærepladsen. Og giver hende styrke og mod til at fortsætte som elev.

### **Efterlever lærepladserne trivselskravene?**

Set ud fra elevernes synspunkt ville den ideelle læreplads imødekomme alle trivselskravene. Da virksomhederne ikke kun eksisterer for eleverne men også skal tage hensyn til mange andre ting, sker det imidlertid yderst sjældent. Det er da også karakteristisk, at ingen af eleverne i analysen er 100 procent tilfredse med deres lærepladser. Selv de mest tilfredse elever, kan sætte deres finger på et eller andet, der kunne være bedre. På samme måde er ingen af eleverne 100 procent utilfredse med deres lærepladser. Endog de mest utilfredse elever kan finde noget positivt ved deres lærepladser. Der er altså elementer på alle lærepladser, som eleverne kan lide, og elementer, de ikke kan lide. Og den samlede tilfredshed eller utilfredshed med lærepladsen afgøres så af balancen mellem disse elementer.

Den overvejende del af receptionist- og rejselivseleverne giver udtryk for, at der er en klar overvægt af positive elementer på deres lærepladser. At der er langt flere trivselskrav, der bliver efterlevet, end krav, der ikke bliver efterlevet. Faktisk synes lærepladserne, hvor receptionist- og rejselivseleverne befinder sig at score højt i forhold til næsten alle trivselskravene, om end der er undtagelser. En enkelt receptionistelev oplever, at hendes chef taler ned til hende. Det trækker ned på oplevelsen af at få menneskelig respekt. En rejselivselev oplever, at oplæringen i starten er ustruktureret og lemfældig. Det trækker ned i oplevelsen af faglig udvikling samt individuel oplæring. Men i det store hele imødekommes receptionist- og rejselivselevernes trivselskrav. Virksomhederne sikrer dem i det store hele faglig udvikling, plads til selvstændighed, individuel oplæring mv.

Og resultatet er da også til at tage og føle på: Receptionist- og rejselivseleverne i kulturanalysen er yderst tilfredse med deres situation på lærepladserne. Og ingen af dem overvejer at forlade pladserne. Flere af dem giver således også udtryk for, at lærepladserne er langt bedre, end de havde forventet. At deres diffuse forventninger er blevet overgået af realiteterne på virksomhederne. Og det på trods af at tingene har været anderledes, end de havde troet. Virksomhederne har således formået at udfylde det forventningsrum, der har været som følge af elevernes uklare forhåndsviden, på en måde, der opleves som tilfredsstillende. Ikke mindst hvad angår den faglige udvikling. Til gengæld kan dette trivselskrav fra tid til anden veje så tungt, at en elev vælger at forlade lærepladsen, hvis det ikke bliver imødekommet. Manglende faglig udvikling var således grunden til, at receptionisteleven fra forventningsanalysen hoppede fra sin læreplads.

Anderledes er det med kokke- og tjenerleverne. En stor del af kokke- og tjenerleverne giver udtryk for, at der både er mange positive og negative elementer på deres lærepladser. At der er næsten lige så mange trivselskrav, der ikke bliver efterlevet, som der er krav, der bliver efterlevet. Kokke- og tjenerleverne synes da også i langt højere grad end receptionist- og rejselivseleverne at være vaklende i deres vurdering af deres uddannelsesvalg. Det kommer ikke kun til udtryk i den betydelige utilfredshed med lærepladserne nu og her men også i deres tilbøjelighed til at fravælge kokke- og tjenerfagene som fremtidigt erhverv. Restauranterne og køkkenerne udfylder ikke det forventningsrum, som kokke- og tjenerleverne havde til virksomhederne i samme omfang, som rejsebureauerne og receptionerne udfylder receptionist- og rejselivselevernes. Selvom der er gradforskelle kokke- og tjenerleverne imellem – eleverne på de små steder har flere positive elementer på vægtskålen end eleverne fra de store steder – er der generelt flere elementer af utilfredshed blandt disse eleverne end blandt receptionist- og rejselivseleverne. På de små steder er det især kravene om menneskelig respekt og plads til selvstændighed, den er gal med, da eleverne i vid udstrækning føler sig begrænset og underkuet af omgangstonen og hierarkiet. På de store steder er der en bredere utilfredshed. Den mest markante utilfredshed angår dog kravet om faglig udfordring, som de ikke mener imødekommes af de rutineprægede opgaver i læretidens start.

### **Skal virksomhederne overhovedet efterleve trivselskravene?**

Set ud fra virksomhedernes synspunkt – og måske i sidste instans også elevernes – kan det dog indvendes, at det skal de heller ikke. For spørgsmålet er, om ikke netop de rutineprægede opgaver i starten af læretiden er med til at lægge det faglige fundament for eleverne, som er udgangspunktet for den faglige udvikling, de er så ivrige efter at opnå. Det synes kokkene og tjenerne i analysen i hvert fald at mene. De giver udtryk for, at elevernes utålmodighed overfor disse opgaver kan være hæmmende for deres mulighed for at lære det, de skal. At eleverne derfor skyder sig selv i foden, når de beklager sig over rutineopgaverne. Kokkene og tjenerne mener endvidere, at den direkte omgangstone og den hierarkiske omgangsform kan have sin berettigelse, da fagene kræver en klar arbejdsdeling og utvetydige kommandoveje, idet de handler om præcision, præstation og i øvrigt rummer masser af stressbetonede situationer, hvor det kan forekomme umuligt at tale om tingene og nå til enighed på demokratisk vis. Ikke desto mindre

giver flere af dem udtryk for, at omgangstonen er blevet bedre i de senere år. Men at eleverne er blevet tilsvarende mere nærtagende. At der ikke skal meget til, før de bliver stødte eller utilfredse. Ikke desto mindre sætter kokkene og tjenerne spørgsmålstejn ved, om det er muligt endelige ønskeligt yderligere at imødekomme elevernes krav om at få varierende og udfordrende arbejdsopgaver, en pæn og høflig omgangstone og et fladt hierarki. Om det ikke grundlæggende står i modsætning til fagenes indhold og målsætning.

### **Hvad nu?**

Elevernes trivselskrav skal altså ikke bare tages for gode varer. Det skal deres oplevelse af, om de rent faktisk bliver efterlevet heller ikke. Kravene er ikke nødvendigvis rimelige. Og deres oplevelse er måske præget af overfølsomhed. Ikke desto mindre er det vigtigt at tage kravene og oplevelserne seriøst. At sætte dem til debat. Og overveje, hvordan man kan imødekomme nogle af dem i virksomhederne. Selvom alt ikke kan lade sig gøre, er der måske en ræson i at afholde faste evalueringssamtaler for at værne sig mod elevernes følelse af usynlighed. Det kan også være hensigtsmæssigt at sikre en vis variation af arbejdsopgaverne for at gøre faget spændende for dem. Ligesom der kan være en vis fornuft i at planlægge oplæringen for at sikre kvaliteten af denne. Det synes også at være en god idé at tale nogenlunde pænt til eleverne for at vise dem almindelig respekt. Og måske er det heller ikke helt ved siden af at sørge for en vis rimelighed i deres arbejdstider, så de kan have et liv ved siden af. Det er værd at overveje disse ting for at sikre sig, at i hvert fald nogle af trivselskravene imødekommes, så eleven overvejende kan få en positiv oplevelse i læretiden. Ikke bare for elevernes skyld men også for at skabe en mere motiveret og dygtigere arbejdskraft.

Og netop det med at sikre arbejdskraft er noget, som området bliver nødt til at tage seriøst. Nok har området en umiskendelig tiltrækningskraft på de unge. Det emmer af liv og glamour. Noget de unge utvivlsomt tiltrækkes af. Men alt andet lige står hotel-, restaurant- og turismeområdet i en situation, hvor de unges interesse for at uddanne sig indenfor området under ét er vigende, ligesom de er sværere at fastholde i uddannelsen, i det omfang de overhovedet påbegynder den. Så selvom hotel-, restaurant- og turismeområdet opfattes som attraktivt blandt mange unge, er hverken rekrutteringen eller fastholdelsen af eleverne garanteret. Der er altså nok at tage fat på. Der er allerede gjort noget. Men en del venter stadig på at blive gjort.

### **De nye unge – en perspektivering**

Selvom ingen mennesker er ens, har hver generation sine særlige eksistensvilkår og fællestræk. Det gælder også nutidens unge. I denne analyse fremstår de som skrøbelige og krævende. Men også som reflekterede og handlekraftige. Nutidens unge tager i hvert fald stilling til sig selv og ikke mindst deres omgivelser.

Men hvad er det for bredere vilkår og træk, som kendetegner nutidens unge? Hvad er det for forhold, som påvirker deres dannelse af identitet? Hvordan påvirker identitetsdannelsen egentlig deres forståelse af uddannelse og arbejde. Og hvad betyder det for deres oplevelse af at være elever?

### **De frisatte unge**

Som analysen har anskueliggjort tager de unge i dag ikke ret meget for pålydende. De sætter spørgsmålstejn ved det meste. Og lader sig ikke nøje med det næstbedste. Set udefra virker de unge i dag forkælede og egoistiske. Og noget er der da også om snakken. På mange måder er nutidens unge forkælede og egoistiske. Deres materielle levestandard er høj. Deres valgmuligheder i livet mange. Og ofte har de blikket rettet stift mod deres egen navle. Men når det forholder sig sådan, handler det ikke kun om forkælelse og egoisme. Der er også andet og mere på spil.

For at få en større viden om, hvad der er på spil, er det nødvendigt at se nærmere på den måde, som nutidens unge skaber deres identitet på. Det sker nemlig på en ganske anden måde, end det gjorde tidligere. Tidligere var der en tendens til, at den enkelte fik en identitet gennem det miljø, han fødtes eller voksede op i, eller af den arbejds- eller familieidentitet, der siden hen hørte til hans voksentilværelse. At skabe sig en identitet i dag er en langt mere kompliceret proces.

Indenfor sociologien taler man om, at nutidens unge er præget af en kulturel frisættelse. Med kulturel frisættelse mener man kort sagt, at de unge ikke er bundet af den kultur, der kendetegner det miljø, de er født eller vokset op i. Deres livsbane er i langt ringere grad end i tidligere generationer bestemt af deres familiære baggrund, den klasse de er født ind i, det sted i landet de er vokset op osv. I dag bliver man ikke nødvendigvis købmand, fordi ens far er købmand. Eller frisør, fordi ens mor er frisør. Den tendens har godt nok været undervejs i nogle generationer. Men blandt nutidens unge er den endnu stærkere end tidligere.

Det hænger sammen med, at verden i dag forandrer sig meget hurtigere end tidligere. Ikke mindst den teknologiske udvikling betyder, at uddannelsessystemet, erhvervslivet og fritidslivet kontinuerligt ændrer karakter og skaber nye krav og idealer. Verden forandrer sig faktisk så hurtigt, at de unge oplever, at de ikke kan bruge deres forældres liv og erfaringer som udgangspunkt for, hvordan de skal leve deres egne liv. De føler sig derfor ikke bundet af disse liv og erfaringer. Ej heller forpligtet til at videreføre forældrenes livsstil. De oplever tværtimod, at de er stillet overfor alverdens muligheder. At de kan vælge og vrage imellem tilværelsens mange tilbud. Og skabe et liv helt på egne præmisser. Det betyder imidlertid også, at de unge begynder at se sig selv som herrer over deres egne skæbner. Og dermed som eneansvarlige for, om deres liv bliver en succes eller en fiasko. Den kulturelle frisættelse er altså ikke kun frisættende men også belastende for de unge, der oplever, at de ene og alene har ansvaret for, om de lykkes som mennesker.

### **At finde sig selv**

De unge i dag har altså nok at tage fat på. Deres allerstørste opgave er at finde sig selv. At udstikke deres egen livsbane og skabe deres eget livsprojekt. Og det kan være svært. Når intet er givet på forhånd, er det ikke lige til at finde ud af, hvem man er. Hvad man vil. Og hvor man skal hen. De unge bruger da også mange kræfter på at sammensætte sig selv på baggrund af deres egne livserfaringer. De prøver sig selv af, søger nye veje, leger med identiteten. Netop derfor bliver de valg, de træffer, så essentielle for dem. Og netop derfor bliver de så fokuserede på hele tiden at vælge. At vælge partner, uddannelse, erhverv og livsstil. Igennem disse valg forsøger de at finde ud af, hvem de er.

Deres valg er dog ikke givet én gang for alle. I de senere år er der sket en betydelig idealisering af ungdomstiden. Unge bibringes den opfattelse, at ungdomsårene er lykkelige, uforpligtende og fri. Stemmer deres liv ikke overens med denne opfattelse, betragter de hurtigt sig selv som utilstrækkelige. Som uduelige. Og konsekvensen bliver ofte, at de vælger om igen. At de vælger ny partner, ny uddannelse, nyt erhverv og ny livsstil. Ja – et nyt liv, der skal distancere dem fra fiaskoen og bibringe dem følelsen af at være tilstrækkelige. Duelige. Følelsen af at være gode nok.

De unge forpligter sig altså ikke på valg, der ikke giver dem tilfredsstillelse. De er campister. De flytter teltet til noget bedre, når de har fået nok. De kigger ind her og der. Springer rundt. Og er svære at fastholde i noget længerevarende. Hele tiden på jagt efter noget bedre. Noget der kan give dem en oplevelse af at have valgt rigtigt.

I realiteten er der naturligvis ikke frit valg på alle hylder. Selvom verden i dag er mere åben end nogensinde, rummer den stadig begrænsninger. De unge kan altså ikke få alt, hvad de peger på. Måske kommer de ikke ind på drømmeuddannelsen. Og hvis de kommer ind, viser den sig muligvis ikke at være, som de havde forestillet sig. Eller måske får de ikke drømmekæresten. Og hvis de gør, er vedkommende muligvis ude af stand til at gøre dem lykkelige. Begrænsningerne er mange. Og sandsynligheden for, at de unge må revidere deres drømme og justere deres valg er stor. Da ingenting er givet – ingen mål udstukket på forhånd – er det vigtigt, at de unge i den proces hele tiden evner at tilpasse deres drømme og valg til virkeligheden. At de er i stand til at udstikke nye mål for deres liv. Skabe nye livsprojekter. Og på den måde genopfinde sig selv.

Det kan være svært – især for de ressourcetsvage unge, der oplever, at de støder panden mod en mur. At systemet er imod dem. At ingen forstår dem. I stedet for at skabe nye mål, genopfinde sig selv, taber de fatningen og mister orienteringen. Får aldrig en uddannelse. Sidder fast i det sociale system. Uden mål og med. Uden den fleksibilitet, som kendetegner de ressourcestærke unge, der er i stand til at tilpasse deres drømme og valg til virkeligheden. I stand til at skabe en ny mening med og sammenhæng i livet uden at miste sig selv. Idet ingenting er givet, er netop evnen til at skabe en mening og en sammenhæng med livet afgørende. Evnen til løbende at tolke og forme tilværelsen på baggrund af de nye vilkår, der måtte vise sig, når man har truffet et valg, hvad enten det har været rigtigt eller forkert.

Den kulturelle frisættelse skaber altså nye vindere og tabere. Hvor det tidligere handlede om at være autoritetstro og disciplineret, hvis man ville frem i livet, er det nu i stigende grad egenskaber som kreativitet og omstillingsdygtighed, som tæller i kampen om succes. Og disse egenskaber besidder de ressourcestærke unge i overmål.

Og her er det, at tingene på forunderlig vis hænger sammen. Forandringerne hos ungdomsgenerationen sker nemlig sideløbende med, at kvalifikationskravene i uddannelsessystemet og på arbejdsmarkedet ændres. Arbejdsstyrken og de studerende skal ikke længere blot indordne sig, men tillige være fleksibel, kunne omstille sig, tage initiativ etc. Og netop disse egenskaber indgår næsten rutinemæssigt i de unges hverdagsliv. Især de ressourcestærke unge stiller sig selv spørgsmål om, hvordan de virker, hvad de mener, hvordan de ønsker at leve livet, hvilke valg de træffer og ikke træffer, og hvordan de kunne have gjort ting anderledes. Træk som netop er med til at gøre dem til gode pejlere, som hurtigt kan omstille sig til forskellige situationer og forhold. De bliver netop kreative og fleksible i et større omfang end tidligere. De spiller forskellige roller, der skifter afhængigt af, om de står overfor forældre, andre unge, en sagsbehandler, en underviser eller en arbejdsgiver.

### **Unge forhold til arbejde og uddannelse**

Alle disse forandringer sætter ifølge sociologerne sig også igennem i mange unges forhold til uddannelse og arbejde, som de stiller nye og store krav til. Krav der ikke kun er et udtryk for deres forkælede og egoistiske indstilling til tilværelsen. Men som hænger sammen med bredere og dybere forandringer i vores samfund og kultur.

Vores forhold til arbejde har forandret sig betydeligt i de seneste tredive år. Et markant skred i forholdet skete i 60'erne og 70'erne hvor kvinderne begyndte at komme ud på arbejdsmarkedet. Tidligere var det som regel mændene, der arbejdede og forsørgede familien. Og deres stolthed lå netop i at være forsørgere. Hvilket konkret arbejde, de udførte, var knap så vigtigt. Det vigtigst var, at familien kunne leve i tryk vished om, at der kom penge ind hver uge. Da kvinderne kom ud på arbejdsmarkedet og begyndte at tjene deres egne penge, mistede mændene eneretten på forsørgerrollen. I takt med at stoltheden over forsørgerrollen blev udvasket, mindskedes motivationen for at tage et hvilket som helst arbejde. Mændene begyndte at stille krav til

arbejdsgiverne om videreuddannelse og ansvarsområder for igen at kunne opleve stolthed over deres arbejde, som følgelig fik en ny betydning for dem. Det handlede ikke længere så meget om at være forsørgere som at få indfriet behovet for at føle sig betydningsfulde og værdsatte.

Denne udvikling ses endnu tydeligere hos de nye unge, der stiller stadig stigende krav til deres arbejde. Unge i dag vælger hovedsagligt arbejde, der giver dem mulighed for selvrealisering og selvudfoldelse. De tænker mindre og mindre på virksomheden og mere og mere på, hvordan den kan udnyttes i deres bestræbelser på at udvikle sig som mennesker. For de unge hænger arbejdslivet og den personlige udvikling nøje sammen. De vil have noget personligt ud af arbejdet og arbejdspladsen. Og de skal have lyst til at gå på arbejde hver dag. Men i modsætning til, hvad man tidligere har antaget, er de unge ikke afvisende overfor arbejde som sådan. De er blot afvisende overfor arbejde, der ikke bidrager til deres personlige udvikling. Arbejde som blot opfattes som ren pligt. Det gælder især visse former for rutinepræget arbejde, som de unge ikke har meget til overs for.

De unge vil i stedet have fagligt udfordrende og varierende arbejde. Arbejde der stimulerer og interesserer dem personligt. Og som ydermere bekræfter dem i, at de er uundværlige. De vil nemlig gerne føle, at de gør en forskel igennem deres arbejde. Og ikke mindst at denne forskel anerkendes. De ønsker altså at være synlige på arbejdspladsen blandt kolleger og chefer, som skal bekræfte dem i, at de er gode nok. De andres mening er vigtig for de unge, der således vægter kommunikation og dialog meget højt. De accepterer ikke at være blot endnu et anonymt led i en gruppe, hvis arbejde ikke har en selvstændig værdi. Tværtimod ønsker de at sætte deres eget personlige fingeraftryk på arbejdet, ja, endog på arbejdspladsen i videre forstand. Indflydelse er således også en vigtig bestanddel i de unges arbejdsønsker.

Det er ikke ligetil at indfri de unges krav til arbejdet. De vil have udfordringer, bekræftelse, synlighed og indflydelse. Ting der giver dem lyst til at gå på arbejde hver dag. Kravene skal dog ses i lyset af, at arbejdet udgør et af de mange valg, som de unge forsøger at skabe sig en identitet igennem. Ja, arbejdet udgør endog et af de mest betydningsfulde valg i de unges identitetsprojekter. Kan de unge ikke opleve arbejdet som noget positivt, har de svært ved at opleve sig selv som noget positivt. Det er sådan, at disse to størrelser ikke længere kan adskilles. Arbejdet og personen. Personen og arbejdet. Hvis virksomhederne ikke kan tilbyde et stimulerende og udviklende arbejde, vil de derfor få svært ved at rekruttere de nye unge. På den anden side ligger der også store ressourcer og muligheder i vente på de virksomheder, der kan tilbyde et sådant arbejde. For de unge, hvis arbejde stimulerer og udvikler dem, er også parate til at sælge deres sjæl til virksomheden.

De unges forhold til arbejde afspejles ifølge sociologerne også i deres forhold til uddannelse. Ikke blot vælger de unge uddannelse efter, om den leder frem til et arbejde, der giver dem udfordringer, bekræftelse, synlighed og indflydelse. De forventer ligeledes, at uddannelsen i sig selv efterlever disse krav. Under uddannelsen overvejer de unge derfor løbende, om den giver dem mulighed for at udvikle sig menneskeligt og fagligt. Om de nu også får det ud af den, som de gerne vil have. Og om de nu også har lysten til at gå på arbejde. Hele tiden vejes for og imod. For de unge ved, at der er mange andre uddannelser at vælge. Og at de selv har ansvaret for at vælge netop den uddannelse, der kan give dem en identitet, som de kan stå inde for. Kan en uddannelse ikke det, opleves det som helt naturligt at hoppe fra og vælge en anden.

I læretiden konfronteres de unge med det arbejde, de skal ud i efter uddannelsens færdiggørelse. Under læretiden er det derfor naturligt, at de unge både gør sig overvejelser for og imod uddannelsen, som læretiden jo er en del af, og deres kommende arbejde, som de jo praktiserer i læretiden. Læretiden handler derfor både om uddannelsen nu og her, men også om arbejdet i

fremtiden. Det kan sætte nogle ting på spidsen for de unge, der muligvis vil affinde sig med nogle minusser i uddannelsen, hvis den fører frem til deres ønskejob. Oplever de i læretiden, at det imidlertid ikke er tilfældet – måske snarere tværtimod – kan de ofte ikke se nogen grund til at undlade at tage en rask beslutning. Og droppe ud. For ønskejobbet er derude et sted. Lykken er derude et sted. Det handler bare om at vælge rigtigt. Og gør de ikke det, er de jo selv skyld i deres egen ulykke.

# Litteraturliste

## FJERDE KAPITEL

DMA Dansk Markedsanalyse A/S, 1999: *Årsager til elevfrafald i praktiktiden indenfor detailhandel*

Undervisningsministeriet 1999a: *Frafald flytter – hvorfor falder de fra i praktiktiden i Århus* Uddannelsesstyrelsens temahæfteserie nr. 10

Undervisningsministeriet 1999b: *På godt og ondt. Et portræt af elever og deres forhold til mestre og erhvervsskoler*, Uddannelsesstyrelsens temahæfteserie nr. 25

## SJETTE KAPITEL

Danmarks Pædagogiske Institut 2000: *Hvorfor afbryder elever den merkantile erhvervsuddannelse* Forløbsundersøgelse af 1997-årgangen sammenlignet med 1996-årgangen

DMA Dansk Markedsanalyse A/S 1999: *Årsager til elevfrafald i praktiktiden indenfor detailhandel*

Uddannelsesstyrelsen 1999: *De faglige udvalgs vurderinger af praktikpladssituationen* Undervisningsministeriets hjemmeside

Uddannelsesstyrelsen 1999b, *Undersøgelse vedrørende praktikpladssituationen og skolepraktik*. Undervisningsministeriets hjemmeside

Undervisningsministeriet 1999: *Baggrundsoplysninger for elever med og uden uddannelsesaftale (EUD-praktikaftale). Alder, oprindelseslande og skolebaggrund*, Institutionsstyrelsen

Undervisningsministeriet 1999b: *Hvad virker – erfaringer om uddannelse til flere unge* Uddannelsesstyrelsens temahæfteserier nr. 38

Undervisningsministeriet 2000: *Gennemførelse, studieskift og frafald*

Undervisningsministeriet 2000b: *Rapport om praktikpladsproblematikken. Analyser og anbefalinger fra et udvalgsarbejde med repræsentanter fra arbejdsmarkedets parter og Undervisningsministeriet*

## SYVENDE KAPITEL

Andersen, Vibeke – Illeris, Knud – Kjærsgaard, Kristian – Larsen, Kirsten – Olesen, Henning Salling – Ulriksen, Lars 1993: *Kvalifikationer og levende mennesker*, Roskilde: Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen, RUC

Alheit, Peter 1997: "Det biografiske spørgsmål – en udfordring til voksenuddannelsen". I: *Voksenliv og læreprocesser i det moderne samfund.*: Red: Hansen, Bjarne Gorm, Munksgaard

Baumann Zygmunt 1999: *Globalisering, de menneskelige konsekvenser*. Hans Reitzels Forlag



Bild, Tage – Jørgensen, Henning – Lassen, Morten – Madsen 1993: *Fællesskab og forskelle*  
Aalborg: Carma, AUC

Christensen, Anne-Dorte: "Køn, ungdom og værdiopbrud". I: *Demokrati og politisk kultur*. Red:  
Andersen, Johannes & Torpe, Lars. Herning: Systime

Drotner, Kirsten 1995: "Kulturkarusellen". I: *Kultur og aktivering til folket*. Københavns  
Socialpædagogiske Seminarium

Gergen, Kenneth J. 1991: *The Saturated Self. Dilemmas of Identity in Contemporary Life*, Basic  
Books, Basic Books

Giddens, Anthony 1996: *Modernitet og selvidentitet – Selvet og samfundet under senmoderniteten*  
Cambridge 1991. Hans Reitzels Forlag A/S. København

Inglehart, Ronald 1990: *Culture Shift in Advanced Industrial Societies*. Princeton: Princeton  
University Press

Katznelson, Noemi – Olsen, Pia – Jensen, Tine 1998: *Skal de vaskes, klippes og sendes i arbejde?*  
Roskilde Universitetscenter

Sennett, Richard 1999: *De fleksible menneske eller arbejdets forvandling og personlighedens  
nedsmeltning*. Hovedland

Simonsen, Birgitte 1993a: *Konsekvenser af det husmørløse samfund. Introduktion og  
datagrundlag* Roskilde: Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen, RUC

Simonsen, Birgitte 1993b: *Konsekvenser af det husmørløse samfund. Rapport 2. Unges forhold til  
arbejdsliv og forsørgelse*. Roskilde: Erhvervs- og voksenuddannelsesgruppen

Simonsen, Birgitte – Katznelson, Noemi 2000: "Unges arbejdsbegreb". I: *Tidsskrift for Arbejdsliv*,  
2. årgang. nr. 4 2000. Red: Bottrup, Pernille & Kamp, Annette

# Resumé

I det nedenstående rekapituleres de vigtigste pointer i analyseafsnittene. Der vil dels være et resumé af kulturanalysen, hvor de væsentligste pointer i elevernes og virksomhedernes opfattelser af situationen på lærepladserne fremdrages, og dels et resumé af forventningsanalysen, hvor de vigtigste pointer om forholdet mellem elevernes forventninger og realiteterne på virksomhederne indkredses.

## Resumé af kulturanalysen

### Eleverne om arbejdsopgaverne og fagligheden

**Lære noget:** Eleverne indenfor alle fire faggrupper i analysen giver udtryk for, at det er vigtigt for dem at lære noget på deres lærepladser. Og det mener de hovedsageligt, at de gør, når de får mulighed for at udføre varierende og udfordrende arbejdsopgaver, som dels er repræsentative for de udlærtes arbejdsopgaver, dels giver dem mulighed for at udfolde sig selvstændigt og kreativt. Gæstekontakt og kundepleje nævnes som eksempler på sådanne arbejdsopgaver.

**Arbejdsopgaver:** Receptionist- og rejselivseleverne i analysen opfatter i vid udstrækning deres arbejdsopgaver som varierende og udfordrende. Og de synes følgelig, at de har optimale muligheder for at lære noget, hvilket bidrager til en betydelig tilfredshed med deres lærepladser. En tilfredshed, der ikke i samme omfang genfindes blandt kokke- og tjener eleverne, der i højere grad oplever, at de varierende og udfordrende arbejdsopgaver fylder for lidt i forhold til ensartede og rutineprægede opgaver. Alle eleverne er villige til at udføre ensartede og rutineprægede opgaver. Især i starten af læretiden, hvor de må indarbejde nogle elementære faglige rutiner. Men der er en grænse. Og ikke mindst kokke- og tjener eleverne på de store steder oplever, at den grænse overskrides. På de mindre steder er problemet dog mindre udtalt. Her er der tilsyneladende større balance mellem de arbejdsopgaver, kokke- og tjener eleverne ønsker, og de opgaver, de får. Kokke- og tjener eleverne oplever i mindre grad end receptionist- og rejselivseleverne, at deres arbejdsopgaver er tilpasset deres individuelle formåen og ønsker. De synes, at de kan og vil mere, end de får lov til, hvilket gør dem frustrerede. En frustration, som ikke i samme omfang kendetegner receptionist- og rejselivseleverne, der nemlig oplever, at de nogenlunde får lov til det, de kan og vil.

### Eleverne om organiseringen af oplæringen

**Rotation:** Eleverne på de store steder har forskelligartede opfattelser af rotationsordningerne på stederne. Kokke- og tjener eleverne finder, at rotationen styres for meget af virksomhedernes behov for arbejdskraft i de forskellige afdelinger og for lidt af elevernes individuelle faglige behov og ønsker. Receptionist- og rejselivseleverne er mere tilfredse. De oplever i højere grad, at der tages hensyn til deres individuelle faglige behov og ønsker, hvilket synes at motivere dem til at yde en ekstra indsats i de afdelinger, som ikke imødekommer disse behov og ønsker.

**Oplæring:** Såvel kokke- og tjener elever som receptionist- og rejselivselever på de store steder oplever imidlertid, at oplæringen i de forskellige afdelinger er for lemfældig og ustruktureret. Alle faggrupper har således erfaringer med en oplæringsituation uden oplæringsplaner, oplæringsopgaver, oplæringsansvarlige mv., hvilket skaber en frygt for, at de ikke kommer til at lære det, de skal i løbet af læretiden. For kokke eleverne på de store steder minimeres denne frygt i løbet af læretiden, hvor virksomhederne tilsyneladende går mere intensivt ind i oplæringen. Det samme sker tilsyneladende ikke for tjener eleverne, hvorfor en del af dem bærer på en frygt for, at de ikke lærer det, de skal. Receptionist- og rejselivseleverne i analysen på de store steder synes at være bedre til at sige fra overfor lemfældig og ustruktureret oplæring, som de tilsyneladende har

været med til at sætte skik på i løbet af læretiden. På de små steder synes alle faggrupper i vid udstrækning at være mere tilfredse med oplæringen, selvom disse steder ikke har mulighed for at lade eleverne rotere mellem forskellige afdelinger. Til gengæld synes de udlærte og cheferne på disse steder at engagere sig i at instruere eleverne i fagene, hvorfor disse elever i højere grad føler, at der bliver taget vare om deres oplæring.

**Samtaler:** De små steder er dog mindre tilbøjelige til at afholde *evalueringssamtaler* med eleverne end de store steder. Især kokke- og tjenerleverne på de små steder mangler disse samtaler, som i bedste fald sikrer en dialog mellem eleverne og virksomhederne, der er vigtig for elevernes oplevelse af at være synlige og værdsatte på virksomhederne. De store steder afholder som regel evalueringssamtaler, som dog sjældent er særligt udbytterige for kokke- og tjenerleverne, der ofte føler sig usynlige på lærepladserne. Til gengæld synes receptionist- og rejselivseleverne på de store steder at være tilfredse med samtalerne.

### **Eleverne om det psykiske arbejdsmiljø**

**Omgangstone:** Der er stor forskel på det psykiske arbejdsmiljø for henholdsvis kokke- og tjenerlever og receptionist- og rejselivselever. Kokke- og tjenerleverne i analysen oplever i vid udstrækning, at omgangstonen på virksomhederne er barsk og direkte. Ikke sjældent giver de udlærte og cheferne dem verbale lussinger, der opfattes som personlige og sårende. Det er dog kun sjældent, at kokke- og tjenerleverne tager til genmæle overfor de udlærte og cheferne. For de er nederst i virksomhedernes hierarkier, som ikke synes at være modtagelige for elevernes kritik. Desuden har de fleste elever en vis sympati for deres overordnede, hvis opførsel i nogen grad undskyldes med stress, personlige problemer mv.

**Frustration:** Men under elevernes stiltiende overflade lurer frustrationen, som ikke sjældent luftes i selskab med andre elever eller udlærte, der også kan være frustrerede over personer højere oppe i hierarkiet. Alliancerne mellem elever og evt. laverestående udlærte udmøntes dog sjældent i konkret handlen, der forandrer noget. Kokke- og tjenerleverne opfatter det i vid udstrækning som umuligt at forandre arbejdsmiljøet, der betragtes som et frustrerende og demotiverende grundvilkår i branchen. Ikke mindst dér adskiller kokke- og tjenerleverne sig markant fra receptionist- og rejselivseleverne, der i mindre omfang er tilbøjelige til at tage tingene for givet. Selvom omgangstonen er pænere og hierarkiet mindre på deres arbejdspladser, tager de i højere grad affære overfor udlærte eller chefer, hvis deres opførsel og ytringer opleves som personlige eller sårende. Det er dog ikke altid, at de har modet, hvorfor også receptionist- og rejselivselever i nogen grad bærer på usagte frustrationer over arbejdsmiljøet. Ikke desto mindre oplever de i større udstrækning end kokke- og tjenerleverne at blive respekteret af de udlærte og cheferne, der i høj grad opfattes som medspillere, der er villige til at arbejde for elevernes velbefindende på virksomhederne. Trods det gode psykiske arbejdsmiljø klager næsten alle receptionist- og rejselivselever i undersøgelsen over omfanget af sladder og bagtalelse i de kvindedominerede arbejdsmiljøer. Men sladder og bagtalelse synes at være lettere at leve med end barske og direkte omgangstone i kokke- og tjenerlevernes mandsdominerede miljøer.

### **Eleverne om de formelle rammer om oplæringen**

**Arbejdstider:** Især kokke- og tjenerleverne giver udtryk for, at deres skiftende arbejdstider og lange vagter griber u hensigtsmæssigt ind i deres privatliv. De oplever således, at det er svært at bibeholde kontakten med deres sociale netværk, hvis samvær ofte udspiller sig, mens de er på arbejde. Rejselivselevernes arbejdstider giver ikke anledning til nævneværdige bekymringer, mens receptionistleverne genkender kokke- og tjenerlevernes besværligheder, om end i et mere begrænset omfang, da deres arbejdstider er mindre skiftende og vagterne kortere, hvilket bl.a. ser ud til at skyldes, at deres arbejdsgivere er bedre til at overholde overenskomsterne end kokke- og

tjenerelevernes arbejdsgivere, der især på de mindre steder gør flittigt brug af elevernes fleksible indstilling til arbejdstider og vagter.

**Elevråd:** Receptionist- og rejselivseleverne synes i langt højere grad end kokke- og tjener eleverne at drage nytte af elevrådene på de store virksomheder i analysen. Tilsyneladende er de bedre til at sætte dagsordenen på møderne og gennemføre deres krav og ønsker end kokke- og tjener eleverne, der i vid udstrækning opfatter rådene som nytteløse. Ingen af eleverne i analysen fokuserer nævneværdigt på lønnen som et problem, om end en enkelt receptionist elev påpeger det urimelige i, at branchen kræver modne og kompetente elever uden at ville betale dem som sådan, ligesom en enkelt tjener elev beklager sig over, at tjener eleverne ikke får del i drikkepengene.

### **De udlærte om eleverne og deres forhold i læretiden**

**Arbejdsopgaver:** Alle udlærte og chefer i analysen giver udtryk for, at deres elever i løbet af læretiden kommer igennem så godt som alle de arbejdsopgaver, der udføres indenfor deres fagområde på virksomhederne. Alle tilkendegiver ligeledes, at eleverne udvider deres arbejdsområde i takt med deres individuelle behov og ønsker, om end kokkene lader forstå, at der kan være en uoverensstemmelse med de faglige behov, som eleverne har for langsomt at lære faget fra bunden, og de personlige ønsker, de har om hurtigt at få nye arbejdsopgaver. Kokkene opfatter mange kokke elever som utålmodige. Udlærte og chefer indenfor andre fag supplerer med adjektiverne ”lade” og ”forkælede”, når talen falder om elevernes indstilling til rutinearbejde og arbejde i det hele taget. Indenfor rejselivsområdet synes holdningen i højere grad at være, at de unge forholder sig ”kritisk” til de arbejdsopgaver i læretiden, fordi de er bevidste om, at de vil lære noget. Og at denne kritiske holdning er positiv.

**Oplæring:** Alle udlærte og chefer i analysen er enige om, at eleverne skal lære noget, og at de rent faktisk gør det på netop deres virksomheder, hvor der sættes tid og ressourcer af til at lære eleverne op ved hjælp af undervisning, prøver mv. Flere udlærte og chefer tilkendegiver imidlertid, at virksomhederne også har brug for elevernes arbejdskraft, og at det til tider kan være svært at få plads til oplæring, når der er et stykke arbejde, der skal udføres.

**Arbejds miljø:** Alle udlærte og chefer lægger til gengæld vægt på, at de har en god kommunikation med eleverne, der ikke er blege for at henvende sig til dem, hvis de fx mener, at de lærer for lidt og arbejder for meget. De mener da heller ikke, at der er et unødigt hierarki mellem dem og eleverne, der kunne være en barriere for kommunikationen. I det omfang der overhovedet er et hierarki, som kokkene og tjenerne tilkendegiver, der trods alt er, vedrører det udelukkende faglige spørgsmål, hvor cheferne og de udlærte naturligvis har større viden end eleverne. Den rent menneskelige kontakt og kommunikation opfattes imidlertid som forholdsvist uhierarkisk. Denne kontakt og kommunikation menes at blive understøttet af de elevråd, elevmøder mv. på de store steder. Alt i alt mener de udlærte og cheferne, at eleverne møder respekt og har gode vilkår på virksomhederne, om end de erkender, at arbejdstiderne kan være belastende for eleverne.

## **Resumé af forventningsanalysen**

### **Forventninger og realiteter blandt eleverne**

**Forhåndsviden:** Eleverne i analysen har som regel kun en begrænset og diffus viden om deres fag, uddannelser og lærepladser, inden de starter på dem. Der ligger sjældent et målrettet eller velplanlagt forløb forud for uddannelsesvalget, der ofte har karakter af et tilfælde eller et kompromis mellem ønsker eller muligheder. Et tilfælde eller et kompromis, som i mindre grad synes at være styret af elevernes faglige interesser end af en diffus fascination af miljøet indenfor

området. Kokke- og tjener eleverne forestiller sig, at miljøet i en restaurant er spændende og dynamisk. Ikke mindst på de fine og kendte steder, som de foretrækker som lærepladser uden dog nærmere at have undersøgt læringssituationen der. Receptionist- og rejselevere forestiller sig, at miljøet i rejsebranchen er præget af mange mennesker, og at det giver dem mulighed for tale fremmedsprog og at rejse. Og det gælder næsten uanset, hvilken virksomhed de vælger som læreplads, hvorfor det specifikke valg af virksomhed ikke synes at være så væsentligt.

**Læring:** Til trods for at eleverne vælger fag, uddannelse og lærepladser ud fra en diffus fascination af miljøet, har de store forventninger til at lære noget på deres lærepladser, selvom deres forestillinger om, hvad de skal lære, er uklare. På trods af at receptionist- og rejselevere sjældent kommer ud at rejse under deres læretid, indfries denne forventning. Næsten alle disse elever giver udtryk for, at de er positivt overraskede over deres udfordrende og varierede arbejde, samt den store selvstændighed og beslutningskompetence, som de overdrages. De oplever virkelig, at de lærer noget. Måske ikke helt det, de havde forestillet sig men noget andet. Virksomhederne indenfor rejsebranchen er tilsyneladende i stand til at imødekomme elevernes uklare forestillinger om deres læring med *konkret læring* indenfor nogle arbejdsområder, der imødekommer nogle fundamentale læringsønsker hos eleverne: Ønsker om at blive udfordret, få varierende opgaver, få selvstændigt ansvar mv. Sådan er det ikke blandt kokke- og tjener eleverne, der ligeledes er yderst motiverede for at lære deres fag, selvom de ikke helt ved, hvad det består i. Mange gange skuffes de dog på lærepladsen, da de skal igennem en lang proces med rutineopgaver, inden de får berøring med opgaver, de betragter som lærerige. Og selvom de er indstillede på at udføre rutineopgaver i starten, oplever de ofte perioden som unødvendigt lang.

**Claus Meyer:** Når dertil kommer, at det psykiske arbejdsmiljø og arbejdstiderne er svære at leve med, sker det, at kokke og tjener elevernes fascination af branchen forsvinder under læretiden. Hvor de oprindeligt drømte om at blive som Claus Meyer, ender de på den ene side med at ville skifte fag eller videreuddanne sig for at helt undgå de barske realiteter i restauranten eller på den anden side at ville blive selvstændige eller arbejde i udlandet for at kunne forsøge disse realiteter på anden vis. I modsætning dertil oplever receptionist- og rejselevere, at de har et udmærket psykisk arbejdsmiljø samt tålelige arbejdstider. Koblet med deres tilfredshed med læringssituationen betyder det, at de er tilbøjelige til at ønske sig en fremtid indenfor branchen, om end arbejdstiderne for især receptionisterne opleves som en barriere for en lang karriere indenfor faget.

### **Forventninger og realiteter blandt elever andre steder**

**Generelt problem:** Der er ikke noget, der tyder på, at eleverne i hotel-, restaurant- og turismeområdet i udpræget grad har ringere forhåndsviden, større forventninger og får større skuffelser på deres lærepladser end elever indenfor alle mulige andre fag. De analyser, der gengives i kapitlet om elevernes forventninger, viser tværtimod mange fællestræk med dette område. Eleverne har generelt en meget ringe forhåndsviden om deres uddannelser og lærepladser samt store forventninger til både arbejdsopgaver, oplæring og det psykiske arbejdsmiljø. Og ikke sjældent skuffes de. Især det psykiske arbejdsmiljø ser ud til at afføde skuffelser og opsagte uddannelsesaftaler, selvom eleverne også nævner kedeligt arbejde og lemfældig oplæring som medvirkende årsager. I værste fald føler de sig som billig arbejdskraft, der ikke lærer noget. Omvendt ser det ud til at skabe tilfredshed, når arbejdsmiljøet er godt, arbejdsopgaverne er udfordrende og oplæringen struktureret. Det ændrer dog ikke ved det generelle billede af, at der er stor forskel på elevernes forventninger og realiteterne på virksomhederne. Og at det skaber ganske mange skuffelser. Analyserne viser, at problemerne ikke kun handler om forholdene indenfor hotel-, restaurant- og turismeområdet men derimod har en bredere karakter.

**Center for Ungdomsforskning**  
Roskilde Universitetscenter  
Kommunikationsvej 1, P10  
DK, 4000 Roskilde

**RBF**  
Thoravej 29-33  
2400 København NV  
tlf. 3833 8900

**HK SERVICE**  
H.C. Andersens Boulevard 50  
1553 København V  
tlf. 3330 4343

**HOTEL-, RESTAURANT- &  
TURISTERHVERVETS ARBEJDSGIVERFORENING**  
Vodroffsvej 32  
1900 Frederiksberg C  
tlf. 3524 8080