

AMS-Manual 2010

Arbeitskräfte- und Qualifikationsbedarf in Wien

Projektverantwortliche AMS: Reinhold Gaubitsch, Maria Hofstätter

Projektumsetzung L&R Sozialforschung: Ferdinand Lechner, Ina Matt, Petra Wetzel



Inhaltsverzeichnis

1	Einführung – zum Aufbau des Manuals	3
	Teil A	5
2	Übersicht – TOP 15 der nachgefragten Berufe	5
	Teil B	18
3	Der Wiener Arbeitsmarkt im Überblick	18
4	Überblick: Bedarfsentwicklung der Berufe	20
5	Die TOP 15 Berufe – Qualifikationsanforderungen und Kursangebote	33
6	Themen der internen und externen Weiterbildung	59

1 Einführung – zum Aufbau des Manuals

Das vorliegende Manual basiert auf der Auswertung von 1.462 Fragebögen, die von Wiener Unternehmen im Rahmen einer vom Arbeitsmarktservice (AMS) durchgeführten Betriebsbefragung zum MitarbeiterInnen- und Qualifikationsbedarf retourniert wurden.¹ Befragt wurden Unternehmen ab 20 Beschäftigten. Diese Betriebe können im Hinblick auf die dynamische Veränderung im Qualifikationsbereich als Trendsetter gesehen werden.

Darüber hinaus fließen in das vorliegende Manual auch die Ergebnisse von Recherchen zum vorhandenen Kursangebot im Rahmen des AMS sowie am ‚freien‘ Markt ein. Um das Bild künftiger Bedarfsentwicklungen zu verdichten, werden weiters die aktuellen Prognoseergebnisse laut AMS-Qualifikationsbarometer (vgl. <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsbereiche.php>) sowie die Ergebnisse des AMS Standing Committee on new skills zu verschiedenen beruflichen Clustern berücksichtigt.

Im Vergleich zu den Manualen der Jahre 2006 und 2008 (vgl. <http://www.ams-forschungsnetzwerk.at/deutsch/qualibarometer/list.asp?first=1&QualiArt=6>) wurden vor dem Hintergrund der Anregungen und Diskussionen mit den AMS-Verantwortlichen für die Planung von Weiterbildungsaktivitäten einige Adaptionen vorgenommen. Als vorrangiger Bedarf wurde dabei eine zeitlich raschere Verfügbarkeit der Manuale gewünscht. Um diesen Bedarf nachzukommen, basiert das Manual 2010 auf den Originalangaben der Betriebe, d.h. die betrieblichen Angaben zu Berufen, Qualifikationen und betrieblichen Weiterbildungsbedarfen wurden nicht wie in den Vorjahren einer Recodierung entlang der AMS-Berufs- und Qualifikationssystematik unterzogen. Gleichzeitig bedingt diese Vorgehensweise, dass im Vergleich zu den früheren Manualen (2006 und 2008) ein anderes Antwortniveau vorliegt. Die betrieblichen Bezeichnungen von Berufen und Qualifikationen in den Fragebögen stimmen nur bedingt mit der AMS-Systematik überein. Die Heranziehung der Originalantworten als Analysebasis orientiert sich somit am betriebsüblichen Sprachgebrauch, wie er auch beispielsweise bei Stellenausschreibungen zum Einsatz gelangt.

Im Vordergrund steht im Manual 2010 die Bedarfsentwicklung nach Berufen. Für die 15 wichtigsten Berufe werden zusätzlich die von den Unternehmen formulierten Qualifikationserfordernisse analysiert. Darüber hinaus enthält das Manual, wie bereits bei den letzten Malen, eine Übersicht jener Themen, die aus Sicht der Unternehmen, die wichtigsten künftigen internen und externen Weiterbildungsthemen darstellen. Für die geforderten Qualifikationen wurde das jeweilige Kursangebot aufgearbeitet und es werden mögliche Erweiterungen des Kursangebotes vorgeschlagen. Zum anderen werden unter Bezugnahme auf die Ergebnisse des AMS Standing Committee on new skills Bedarfe aufgegriffen, die nicht zuletzt auch in Zukunft an Bedeutung gewinnen werden.

¹ Die Daten wurden entlang der prozentuellen Branchenverteilung lt. HV-DG-Konten gewichtet.

Das Manual 2010 ist wie folgt aufgebaut:

Teil A liefert eine **zusammenfassende Übersicht** zu den zentralen Facts zum Arbeitskräfte- und Qualifikationsbedarf für die TOP 15 der nachgefragten Berufe.

Teil B enthält Detailtabellen und eine Analyse der Ergebnisse. Im Detail werden folgende Informationen dargestellt:

- Der Wiener Arbeitsmarkt im Überblick
- Bedarfsentwicklung nach Berufen
- TOP 15 Berufe – Qualifikationsanforderungen und Kursangebote pro Beruf
- Themen der internen und externen Weiterbildung

Teil A

2 Übersicht – TOP 15 der nachgefragten Berufe

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
1	Reinigungskraft	Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse	Spez. Deutschkurse für Reinigungskräfte
		Führerschein B	Führerscheinkurse	
		Praxiserfahrung		
		Kenntnisse der Raumpflege	Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen	Ausbildung Raumpfleger/in für Wohnung, Büro und Werkstatt
		Genauigkeit, Sauberkeit		
		Ausgebildete Reinigungskraft	Ausbildung Reinigungskraft, Ausbildung ObjektleiterIn, Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen	
		Freundlichkeit		
2	Wachdienst-MitarbeiterIn	Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse	Spezifische Deutschkurse für Wachpersonal
		Einwandfreier Leumund		
3	DGKS/DGKP	Ausbildung Diplomkrankenpflege	Ausbildung DGKS/DGKP	Nostrifikation von Zertifikaten in Pflegeberufen
		Kommunikationsfähigkeit	Kommunikation in der Geriatrie	Angebote ‚Kommunikation in Pflegeberufen (Krankenpflege, Altenpflege)‘
		Konfliktlösungskompetenz	div. Konfliktmanagementkurse, Kultursensible Pflege	Fachspezifische Konfliktmanagement- und Kommunikationskurse, Erweiterung des Angebots für interkulturelle Kompetenz in der Pflege
		Erfahrung in Geriatrie	Ausbildung zum/zur GerAnimations®-TrainerIn, multiprofessionelle Altenbetreuung, spezialisierte Pflege Geriatrie, Lehrgang zum/r SeniorInnencoach	
		Kenntnisse Krankenpflege	Fortbildung für Psychiatrie und Intensivpflege	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
		EDV-Kenntnisse	div. EDV-Kurse	EDV-Kurse für Pflegeberufe
		Hauskrankenpflege-Erfahrung		
		Berufserfahrung		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, IT) ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdenmanagement ▪ Verkaufsabrechnung, Kassa ▪ Lagerhaltung und Warenwirtschaft, u.a. Bearbeitung von Lieferpapieren, Lagerhaltung ▪ Auslagengestaltung ▪ IT- Basic**
4	VerkäuferIn	Abgeschlossene kaufmänn. Lehrausbildung	Vorbereitung LAP Einzelhandelskaufmann/-frau, Vorbereitung LAP Zusatzprüfung Bürokaufmann/-frau, Vorbereitung LAP EinkäuferIn	
		Fremdsprachenkenntnisse (ohne nähere Angabe)	div. Fremdsprachenkurse (auch spezialisiert auf Verkauf)	
		Fachkenntnisse im Verkaufsbereich	div. Kurse (u. a. Bereich Uhren/Schmuck, Einrichtung, technische Produkte, Hotellerie und Gastronomie, Brot- und Backwaren)	
		Innendienst	Ausbildung zur Sachbearbeiterin für den Verkaufsinendienst, Diplomelehrgang Vertriebsinnendienst	
		Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse (auch spezialisiert auf Verkauf)	
		Freundlichkeit		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
				grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining**
		Gute PC-Kenntnisse	div. EDV-Kurse	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ IT- Basic**
		Gepflegtes Erscheinungsbild Verkäuferisches Talent	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä.	
		Kommunikationsfähigkeit	div. Rhetorik- und Kommunikationskurse, Telefonverkauf	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:
		Gute Englischkenntnisse	div. Englischkurse (z.B. Fit for Business – Englisch für Textil- und Schuhfachhandel, und andere spezialisiert auf Verkauf)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, IT) ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdenmanagement**
		Matura		
		Kenntnisse Weiß-Ware	Fachkraft für technischen Fachhandel	
		Marketing-Kenntnisse	div. Marketing Kurse	
		Fisch- u. Filetierkenntnisse		
		Techn. Kenntnisse	Fachkraft für technischen Fachhandel	
		Kenntnisse Medizintechnik		
		Medizinische Kenntnisse	Prüfung zum/r zertifizierten MedizinprodukteberaterIn; Medical Sales Manager	
		Außendienst	Ausbildung zur Außendienstmitarbeiterin	
		Vorkenntnisse der Fair-Trade-Philosophie		Qualifizierung Verkauf von organischen und fair-trade Produkten
		Führerschein B	Führerscheinkurse	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
5	RaumpflegerIn	Praxiserfahrung	Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen,	
6	KellnerIn	Abgeschlossene Lehrausbildung	Vorbereitung LAP Restaurant-fachmann/-frau	
		Praxiserfahrung		Weitere Fremdsprachenkurse für Tourismusberufe, Weiterbildung zu Allergien, Unverträglichkeiten
		Abgeschlossene Berufsausbildung		
		Servicekenntnisse	Service im Gastgewerbe	
		Freundlichkeit	Kommunikation mit dem Gast; Interkulturelle Kompetenz im Tourismus; Besser verstehen – Russisch und gästeorientiertes Verhalten	Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:
		Fremdsprachenkenntnisse (ohne nähere Angabe)	Fit for Business – Englisch für Hotellerie und Gastronomie Besser verstehen – Russisch und gästeorientiertes Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikation, Teamarbeit und Selbstmanagement ▪ Der Tourismusbetrieb, u.a. Entrepreneurship im Tourismusbereich, Grundkenntnisse Projektmanagement, Grundlagen Qualitätsmanagement ▪ Spezielle Gästegruppe, u.a. Kenntnisse über und Umgang mit Allergien, Unverträglichkeiten, Essstörungen, Kundengruppe „ältere“ Menschen, Gäste aus anderen Ländern und Kulturkreisen ▪ IT Advanced u.a. Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw., Buchungsprogramme für den Tourismus ▪ Sprachen für den Tourismusbereich, spezifisches Englisch für den Tourismusbereich, Grundbegriffe und einfache Redewendungen für den Tourismusbereich in Italienisch, Französisch, Spanisch, Chinesisch, Indisch,
		Fachkenntnisse	Ausbildung zum/zur Sommelier/ -e Ausbildung zum/zur Weinexperten/-in Ausbildung zum/zur Barista	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
				Russisch, Arabisch**
		Seriosität		
		Servicehilfe	Servierkurs für AnfängerInnen	
		Teamfähigkeit	div. Kurse zu Arbeiten und Verhalten in Teams	Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Kommunikation, Teamarbeit und Selbstmanagement**
		Inkasso-Tätigkeit		
		Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse	
		Freude an der Arbeit		
		Ehrlichkeit		
7	Hilfskraft	BauhelferIn	Ausbildung BodenlegerhelferInnen	Zertifizierung von Teilqualifikationen, Fachkurs für den Bereich Bau- und Bauökologie (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Persönlichkeitstraining, Kommunikation und Konfliktmanagement, Teamarbeit (Arbeiten in multikulturellen Teams), ressourcenschonendes Arbeiten, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, baurelevante Mathematik), Grundkenntnisse der branchenrelevanten EDV-Anwendungen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Materialien und Verbundstoffe: herkömmliche und innovative Materialien**
		Küchengehilfe/-gehilfin	Ausbildung geprüfteR KüchenmitarbeiterIn, Intensivlehrgang für MitarbeiterInnen im Bereich Küche	
		Schneiden/stapeln		
		Praxiserfahrung		

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
		Aushilfe		
		Angelernte Tätigkeiten		
		Erfahrung in Druckerei	Druckvorstufen-Praxis - Drucktechnik und Aufbereitung	
		Maschinengrundkenntnisse		
		Sekretariatshilfskraft	div. Kurse zu Büroorganisation und Ablagesysteme, Telefonieren und Terminvereinbarung im Sekretariat	Zertifizierung bestimmter Teilqualifikationen Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Konfliktmanagement:, Teamarbeit Auffrischung von Grundkenntnissen (Deutsch, Korrespondenz, Wirtschaftsenglisch) ▪ Assistenz in Büro/Verwaltung: u.a. aktive Unterstützung des Managements, effektive, aktive Chefentlastung, Meetings & Besprechungen professionell vorbereiten**
		Lernbereitschaft		
		NichtraucherIn		
		Bereitschaft zum Schichtdienst		
		Umgang mit Papier		
		HelferInnenausbildung		Zertifizierung bestimmter Teilqualifikationen
		Verlässlichkeit		
		Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse	
		Führerschein B	Führerscheinkurse	
		ev. abgebrochenen Lehre		
		Abgeschlossene Lehre		
		PC-Kenntnisse	div. EDV-Kurse	
		BedienerIn	Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen	Ausbildung Raumpfleger/in für Wohnung, Büro und Werkstatt
8	Einzelhandelskaufmann/	Abgeschl. Lehre als Einzelhandelskauf-	Vorbereitung LAP Einzelhandelskaufmann/	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
	-frau	mann/-frau	-frau	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
		Auszubildende/Lehrlinge Berufserfahrung		Fachkurs für den Bereich Handel-, Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, IT) ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdemanagement ▪ Verkaufsabrechnung, Kassa ▪ Lagerhaltung und Warenwirtschaft, u.a. Bearbeitung von Lieferpapieren, Lagerhaltung ▪ Auslagengestaltung ▪ IT- Basic**
		Abgeschlossene Lehre, ohne nähere Angabe		
		Fachwissen	Intensivlehrgang: Qualifizierung im Einzelhandel	
		Abgeschlossene Lehre Lebensmittelkaufmann/-frau	Vorbereitung LAP Einzelhandelskaufmann/-frau	
		Englischkenntnisse	div. Englischkurse (auch spezialisiert auf Sales und Marketing)	
		Fremdsprachenkenntnisse (explizit genannt: Russisch, Polnisch, Rumänisch)	div. Fremdsprachenkurse (auch spezialisiert auf Verkauf)	
		Biokenntnisse		Qualifizierung Verkauf von organischen und fair-trade Produkten
		Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse	
		EDV-Kenntnisse	div. EDV-Kurse	Fachkurs für den Bereich Handel-, Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> • IT- Basic**

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
		Abgeschl. Modeschule oder Lehre/Praxis im Modeverkauf	Weiterbildung zum/r Farb-, Stil-, und ImageberaterIn	Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining
		Einwandfreier Leumund		
		Depotwissen		
		Fachkenntnisse in Kunst		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining
		FeinkostverkäuferIn		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining
		Obst- und Gemüseverkauf		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining
		Juwelier-Kenntnisse	Kurse zu Produktverkauf (Diamanten, Edelmetalle, Steine etc)	
		Parfümerie-Kenntnisse		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining
		Fotohandel-Kenntnisse		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining
		Hohe soziale Kompetenz		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:
		Motivation		
		Offenheit		
		Verantwortungsbewusstsein		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining: u.a. Motivationstrainings, Konfliktmanagement**
		Verkaufstechnik	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä.	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:
		Verlässlichkeit		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdemanagement**
Zahlenverständnis				
9	LagerarbeiterIn	Staplerschein	Ausbildung zum/r Staplerfahrer/in (Kurse auch auf Englisch, Serbokroatisch, Türkisch)	Gesetzlich verpflichtende Weiterbildung bei BaumaschinenführerInnen **,
		Gute Deutschkenntnisse	div. Deutschkurse,	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
			Deutsch in Lager und Logistik für MigrantInnen	
		EDV-Kenntnisse	Kurse in EDV-gestützter Lageverwaltung	
		Abgeschlossene Lehrausbildung	Vorbereitung LAP Lagerlogistik; Lagerlogistik mit LAP; Aufbaulehrgang LAP Spedition/Lagerlogistik	
		Einwandfreier Leumund		
		Führerschein B	Führerscheinkurse	
		Kenntnisse im Logistikbereich	Berufsbegleitender Diplomelehrgang Lagerlogistik; Ausbildung Logistik mit FS Hub	
10	HeimhelferIn	Abgeschlossene Heimhilfe-Ausbildung	Ausbildung zur Heimhilfe, Intensivlehrgang zertifizierte Heimhilfe	Erweiterung der Fremdsprachenkurse für Gesundheitsberufe, Fachspezifische Konfliktmanagement und Kommunikationskurse, Erweiterung des Angebots für interkulturelle Kompetenz in der Pflege
		Berufsberechtigung HeimhelferIn		
11	Außendienst-MitarbeiterIn	Abgeschlossene technische Ausbildung und Verkaufserfahrung		Ausbildung Technischer Vertrieb/Verkauf
		Verkäuferisches Geschick	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä. Ausbildung zur Außendienstmitarbeiterin (für Frauen)	Branchen- bzw. produktspezifische Module Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdenmanagement**
		Berufserfahrung		
		Technische Kenntnisse		
		Vertriebserfahrung	div. Marketing und Sales Kurse	
		PharmareferentInnenprüfung	Ausbildung PharmareferentIn	
		KundInnenfreundlichkeit		
		Erfahrung Außendienst u. mit Hygieneprodukten	Medical Sales Manager, Lehrgang für MedizinprodukteberaterInnen, Prüfung zum/r zertifizierten Medizinproduk-	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
			teberaterIn	
12	PflegehelferIn	PflegehelferInnen-Ausbildung	Ausbildung zum/r PflegehelferIn	Nostrifikation von Zertifikaten zu Pflegehilfsberufen
		EDV-Kenntnisse	div. EDV-Kurse	Module zur EDV-gestützten Pflegedokumentation
		Erfahrung in Geriatrie	Ausbildung zum/zur GerAnimations®-TrainerIn, multiprofessionelle Altenbetreuung, Lehrgang zum/r SeniorInnencoach	
		Kommunikationsfähigkeit	div. Kommunikationskurse	Fachspezifische Konfliktmanagement und Kommunikationskurse, Ausbau der Interkulturellen Kompetenz in der Pflege
		Krankenpflege	Lehrgang PflegehelferIn	
13	Veranstaltungsdienst-MitarbeiterIn	Siehe Einzelnennungen Teil B		
14	ElektrikerIn	Abgeschlossene Lehrausbildung	FacharbeiterInnenintensivausbildung zu ElektroinstallatechnekerIn, ElektroanlagentechnikerIn, MechatronikerIn	
		Berufserfahrung		
15	SachbearbeiterIn	EDV-, PC-Kenntnisse (explizit genannt: MS Office Kenntnisse)	div. EDV- und MS Office- Kurse	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> IT Advanced, u.a.: weiterführende Kenntnisse Textverarbeitung und Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationen erstellen, Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw. Intranet und Server**
		Gute Englischkenntnisse	div. Englisch Kurse	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Erweitertes Business-Englisch für Bü-

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
				ro/Verwaltung - kulturelle Sensibilität im Business-Bereich - einschlägige Phrasen etc.**
		HAK-Matura		
		Kaufmännische Ausbildung, ohne nähere Spezifizierung		
		Kenntnisse im Bereich Wohnungsverkauf, Miet- und Wohnungseigentumsrecht	Ausbildung zur Assistenz des/der Immobilitreuhänders/ Maklers/ Hausverwaltung	
		Höhere Berufsbildende Schule, Matura		
		Berufserfahrung		
		Genauigkeit		
		Vertriebskenntnisse	Direktvertrieb - Chance für die Zukunft, div. Marketing und Sales Kurse	
		Akademische Ausbildung		
		Abgeschlossene kaufmänn. Lehrausbildung	Ausbildung Bürokaufmann/-frau	
		Technische Kenntnisse		
		HausverwalterInnenprüfung	Ausbildung ImmobilienmaklerIn und -verwalterIn - Vorbereitungslehrgang	
		HASCH-Abschluss		
		Erfahrung in Druckbranche	Druckvorstufen-Praxis - Drucktechnik und Aufbereitung	
		Hausverwaltungskennntnisse	Ausbildung Immobilienmakler und -verwalter - Vorbereitungslehrgang	
		Innendienst-Erfahrung	Diplomlehrgang Vertriebsinnendienst	
		Verkaufssachbearbeitung	Ausbildung zur SachbearbeiterIn für den Verkaufsinndienst, Diplomlehrgang Vertriebsinnendienst	
		Fremdsprachenkenntnisse (ohne nähere Angabe)	div. Fremdsprachkurse	
		Flexibilität		Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:
		Freundlichkeit		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining: Stressmanagement, Konfliktmanagement, Teamarbeit
		Kommunikationsfähigkeit	div. Kommunikations- und Rhetorikkurse	
		Organisationstalent, -fähigkeit	Lehrgang Office Management und Organisation, div. Kurse Büroorganisation	
		Telefonerfahrung	Erfolgreich kommunizieren und telefonieren	

Rang	Beruf	Qualifikationen*	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
			im Sekretariat	<ul style="list-style-type: none"> Assistenz in Büro/Verwaltung: u.a. Planung und Koordinierung, Geschäfte und Entscheidungen vor- und nacharbeiten, Kontrolle, effizientes Dokumentenmanagement, Erstellung von Berichten und Protokollen, Projektmanagement Neue Medien: u.a. Telefonieren am Computer, Telefon- und Videokonferenzen**
		Ausbildung im Bankenbereich		Vorbereitung LAP Bankkaufmann
		Englisch- und Ostsprachenkenntnisse	div. Sprachkurse	
		Versicherungsspezifische Fachkenntnisse	Vorbereitung LAP Versicherungskaufmann/-frau, Vorbereitungskurs zum/zur geprüften Versicherungsfachmann/-frau - BÖV-Prüfung	
		Erfahrung im Textileinzelhandel		
		Musikkenntnisse		
		Kaufmännische Kenntnisse		
		Buchhaltungskennnisse	div. Buchhaltungskurse	
		Kenntnisse Kartenbuchungssysteme		
		Teamfähigkeit	div. Kurse zu Arbeiten und Verhalten in Teams	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Persönlichkeitstraining: Stressmanagement, Konfliktmanagement, Teamarbeit**
		Rasche Auffassungsgabe		

* In der Übersichtstabelle sind alle Qualifikationen aufgenommen, die von mindestens zwei Betrieben genannt wurden. Die Reihung der Qualifikationen erfolgt nach Häufigkeit der Nennung. Weitere vorliegende Einzelnennungen sind den Tabellen im Teil B zu entnehmen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills. Siehe auch Kapitel 5.

Teil B

3 Der Wiener Arbeitsmarkt im Überblick²

Die Arbeitsmarktentwicklung in Wien im Jahresvergleich 2008-2009 war verglichen mit den bundesweiten Trends vergleichsweise positiv. Die Zahl der unselbstständig Beschäftigten ging mit -0,9% unterdurchschnittlich zurück (Österreich: -1,4%), wobei Männer stärker vom Beschäftigungsrückgang betroffen waren als Frauen (Männern:-1,5%, Frauen: -0,2%). Die Anzahl der offenen Stellen nahm in Wien gegenüber 2008 um -16,4% ab. Die Zahl der vorgemerkten Arbeitslosen stieg im Jahresvergleich um 9,9%, lag aber damit deutlich unter der bundesweiten Zuwachsrate (bundesweit: +22,6%). Die Arbeitslosenquote betrug 2009 8,5% und lag über der bundesweiten Quote (7,2%). Überdurchschnittlich viele AusländerInnen (26%, Österreich: 19%), Personen mit höherer Ausbildung (11% im Vergleich zu 8% bundesweit) und AkademikerInnen (6% im Vergleich zu 4% bundesweit) waren in Wien im Jahr 2009 von Arbeitslosigkeit betroffen (vgl. AMS, 2010).

Im Folgenden wird die Entwicklung der fünf für die Beschäftigung bedeutendsten Sektoren in Wien³ mit den aktuell verfügbaren Daten, der Konjunkturerhebung der Statistik Austria und den Daten des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger (HV) für das III. Quartal 2009 skizziert, Veränderungsraten beziehen sich jeweils aufs Vorjahr.

Der in der ÖNACE Gliederung der Statistik Austria für die Beschäftigung wichtigste Bereich „Realitätenwesen, Vermietung bew. Sachen, unternehmensbezogene Dienstleistungen“ wird in den Daten des HV getrennt ausgewiesen: Dabei zeigt sich, dass die Beschäftigung im **Grundstücks- und Wohnungswesen** leicht stärker als im bundesweiten Trend abnahm. (-0,7%, Österreich: -0,6%). Die Beschäftigung bei den **unternehmensnahen Dienstleistungen** war hingegen weniger stark rückläufig als österreichweit (-1%, Österreich: -2,1%,).

Im Bereich „**Handel, KFZ und Reparatur**“ war die Beschäftigungsentwicklung wesentlich schlechter als im bundesweiten Durchschnitt (-2,5%, Österreich: -1,9%, lt. HV).

Über dem nationalen Trend lag der Anstieg der Beschäftigung im **Gesundheits- und Sozialwesen** (+8,8%, Österreich: +6,3%, lt. HV).

Als einziges Bundesland sank in Wien im III. Quartal 2009 die Beschäftigung in der **öffentlichen Verwaltung** (-5,9%, Österreich +0,3%, lt. HV).

² Quellen: Altenecker, Wolfgang et al. (2009): Entwicklungspfade des österreichischen Arbeitsmarktes im Zeitraum 2009/2010 – Zwei Prognosevarianten von Synthesis Forschung“, Synthesis, Wien; Fritz, Oliver et al. (2010): Die Wirtschaft in den Bundesländern- III. Quartal 2009“, Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung (WIFO), Wien; AMS (2010): Arbeitsmarktprofile 2009 – Burgenland, Wien.

³ Laut Statistik Austria, ArbeitnehmerInnen (Arbeitsortkonzept) 1995-2007: nach Bundesländern und Wirtschaftsbereichen

Die **Sachgüterproduktion** (inklusive dem Sektor Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden) verringerte sich um 10,5% im Vergleich zum Vorjahr, lag damit aber noch immer deutlich über dem nationalen Durchschnitt von -18,7% (Abgesetzte Produktion lt. St.AT Betriebserhebung). Herausstechend waren Produktionsrückgänge bei der Herstellung von Nahrungsmittel (-20,4%, Österreich -7,5%), auf der anderen Seite Produktionsausweitungen im sonstige Fahrzeugbau (+15%), sowie in der Herstellung von sonstigen Waren (+3,2%) während die Produktion bundesweit in den beiden letztgenannten Sektoren zurückging (-3,8% bzw. -8,1%).

Auch der Rückgang der Beschäftigung in der Sachgüterindustrie (inklusive dem Sektor Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden) war moderater als in Österreich insgesamt (-5,8%, Österreich: -6,3%, lt. St.AT). Die positive Entwicklung Wiens dürfte auch auf strukturelle Umständen zurückzuführen sein: Die Stadtwirtschaft profitierte insgesamt von ihrer Dienstleistungsorientierung und der stärkeren Ausrichtung ihrer Sachgütererzeugung auf Konsumgüter. Weiters befinden sich viele Unternehmenszentralen in Wien, die im Rahmen der unternehmensinternen Arbeitsteilung primär Dienstleistungsfunktionen wahrnehmen. Zudem weist die Wiener Sachgütererzeugung auch eine stärkere Inlandsmarktorientierung auf - es waren Österreichweit vor allem exportorientierte Branchen die besonders unter der Wirtschaftskrisen gelitten haben.

Im WIFO-Konjunkturtest⁴ vom Jänner 2010 sind die Wiener Unternehmen etwas optimistischer als bundesweit. Insbesondere die Produktionserwartungen haben sich zu Jahresbeginn 2010 stark verbessert (vgl. Fritz et al. 2009).

Laut **Arbeitsmarktprognose für das Jahr 2010** (vgl. Alteneder et al., 2009) werden in Wien im Laufe des Jahres insgesamt 18.900 Arbeitsplätze abgebaut werden. Dieser starke Abbau kann durch eine „Übertragung“ der Nachfrageschwäche auf den Dienstleistungssektor erklärt werden. Es wird weiters damit gerechnet, dass sich auch der Anstieg der Arbeitslosigkeit gegenüber 2009 beschleunigt. Die regionale Verteilung der Arbeitslosigkeit spiegelt nicht einfach jene der Arbeitsplatzverluste wider. In Wien wird aufgrund der Bedeutung des Bundeslandgrenzen überschreitenden Pendeln damit gerechnet, dass insgesamt um 11.900 Personen zusätzlich arbeitslos werden. Vom Anstieg der Arbeitslosigkeit werden entsprechend der Prognosen Frauen etwas weniger betroffen sein als Männer.

⁴ Der WIFO-Konjunkturtest, ist eine monatliche Befragung österreichischer Unternehmen über die Einschätzung ihrer wirtschaftlichen Lage. Ziel ist es auf Basis der Befragungsergebnisse (Saldo aus positiven und negativen Antworten) einen wirtschaftlichen Trend, z.B. für die Produktion in der Sachgüterindustrie zu errechnen. Die aktuell auf Bundesländerebene verfügbaren Ergebnisse von Jänner 2010 existieren für den Sachgüterbereich, das Bauwesen und den Tourismus.

4 Überblick: Bedarfsentwicklung der Berufe

In der nachfolgenden Tabelle 1 wird die Bedarfsentwicklung nach Berufen in den Wiener Betrieben mit über 20 MitarbeiterInnen dargestellt. Aus Gründen der Usability wurden hier nicht alle seitens der Betriebe genannten Berufe aufgenommen, sondern ausschließlich jene, in denen in den nächsten zwölf Monaten zumindest fünf Neueinstellungen zu erwarten sind. Die TOP 15 sind nachfolgend farblich hervorgehoben.

Das Ranking in der Tabelle erfolgt entlang des Kriteriums ‚Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der Gesamtneueinstellungen)‘. Damit werden jene Berufe am stärksten berücksichtigt, die gemessen an allen Berufen insgesamt eine relativ hohe Anzahl an Neueinstellungen erwarten lassen. Der von den Unternehmen angegebene Bedarf nach Berufen ist unabhängig von möglichen Wegen der Stellenbesetzung zu sehen. Das heißt es liegen keine Angaben vor, ob die Bedarfsdeckung auch mit Hilfe des AMS erfolgen wird.

In Wien wird der Beruf der **Reinigungskraft**, hinsichtlich der erwarteten durchschnittlichen Neueinstellungen im nächsten Jahr am häufigsten genannt (20,36%). Werden weiters die Nennungen für **RaumpflegerIn** (Rang 5) dazu gezählt, entfallen knapp ein Viertel der durchschnittlich erwarteten Neueinstellungen im nächsten Jahr auf diesen Beruf.

Die Nachfrage nach MitarbeiterInnen im privaten Sicherheitsdienst – **WachdienstmitarbeiterInnen** (Rang 2) – wird in Wien im kommenden Jahr im Vergleich zur Vorperiode an Bedeutung gewinnen. Auch die Nachfrage nach **Veranstaltungsdienst- MitarbeiterInnen** (Rang 13) wird im nächsten Jahr steigen.

Ungebrochen hoch ist die Nachfrage nach Gesundheits- und Pflegepersonal in Wien: Auf Rang 3 rangiert die/der **DGKS/DGKP**, auf Rang 10 der/die **HeimhelferIn** und auf Rang 12 der/die **PflegehelferIn**. Nach allen drei Berufen besteht laut erwarteter Bedarfsentwicklung eine, in absoluten und relativen Zahlen, steigende Nachfrage.

Zu der in der Prognose der Arbeitsmarktentwicklung (vgl. Abschnitt 3) konstatierten Übertragung der Wirtschaftskrise vom Produzierenden Bereich in den Dienstleistungsbereich zeigen sich auch in der Betriebsbefragung einige Hinweise. Laut Angaben der Betriebe wird der Bedarf nach Dienstleistungsberufen – **VerkäuferIn** (Rang 5), **Einzelhandelskaufmann/-frau** (Rang 8) und **Außendienst** (Rang 11) – ungeachtet ihrer nach wie vor quantitativen Bedeutung im Vergleich zum Vorjahr zurückgehen.

In den kommenden zwölf Monaten wird laut Betriebsumfrage die Nachfrage nach **KellnerInnen** (Rang 6) um 20% im Vergleich zum Durchschnitt der letzten beiden Jahre zurückgehen. Leicht rückläufig gestaltet sich die erwartete Nachfrage nach **Hilfskräften** (Rang 7) und **LagerarbeiterInnen** (Rang 9) in den Wiener Unternehmen.

Der Beruf des/der **Elektrikers/in** (Rang 14), ist als einziger handwerklich-gewerblicher Beruf unter den TOP 15 der am meisten nachgefragten Berufe vertreten. Relativ betrachtet, gemessen an den erwarteten gesamten Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten, wird jedoch der Beruf des/der Elektrikers/in geringfügig an Bedeutung verlieren.

Der Bedarf an **SachbearbeiterInnen** (Rang 15) wird sich im nächsten Jahr, im Vergleich zu den zwei Vorjahren, stark verringern, was sich auch in einem Rückgang des Anteils an den erwarteten Neueinstellungen zeigt (von 2,01% auf 1,35%).

Tabelle 1: Ranking Bedarfsentwicklung Berufe⁵

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
TOP 15						
1	Reinigungskraft**	20,36%	4455	↑ 1,0009	17,45%	4451
2	Wachdienst-MitarbeiterIn	5,38%	1177	↑ 1,2099	3,81%	973
3	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester	4,05%	885	↑ 1,0328	3,36%	857
4	VerkäuferIn	3,88%	849	↑ 1,0026	3,32%	847
5	RaumpflegerIn	3,85%	843	↑ 1,0443	3,17%	807
6	KellnerIn	3,47%	759	↓ 0,8061	3,69%	942
7	Hilfskraft	3,15%	690	↓ 0,9656	2,80%	715
8	Einzelhandelskaufmann/-frau	2,54%	557	↓ 0,7817	2,79%	712
9	LagerarbeiterIn	2,28%	499	↓ 0,9303	2,10%	537
10	HeimhelferIn	1,94%	425	↑ 1,1634	1,43%	365
11	Außendienst-MitarbeiterIn	1,92%	420	↓ 0,9583	1,72%	438
12	PflegehelferIn	1,68%	369	↑ 1,1675	1,24%	316

⁵ In folgender Tabelle zur Bedarfsentwicklung sind jene Berufe ausgewiesen, für die in den nächsten zwölf Monaten mindestens fünf Neueinstellungen zu erwarten sind. Insgesamt wurden von den Unternehmen 626 verschiedene Berufe angeführt.

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
13	Veranstaltungsdienst-MitarbeiterIn	1,46%	319	↑ 1,2500	1,00%	255
14	ElektrikerIn	1,41%	309	↓ 0,8350	1,45%	370
15	SachbearbeiterIn	1,35%	295	↓ 0,5768	2,01%	512
16	BerufskraftfahrerIn	1,27%	278	↓ 0,9010	1,21%	308
17	MaurerIn	1,21%	265	↓ 0,9205	1,13%	288
18	Dipl. Behindertenpädagoge/-pädagogin	1,08%	237	↑ 1,2342	0,75%	192
19	Koch/Köchin	1,03%	225	↓ 0,6376	1,39%	354
20	SchlosserIn	0,88%	193	↓ 0,7742	0,98%	250
21	LadnerIn	0,87%	190	↑ 1,0009	0,74%	190
22	Call Center AgentIn	0,79%	173	↓ 0,7345	0,92%	235
23	KommissioniererIn	0,77%	168	↓ 0,9722	0,68%	173
24	MalerIn/AnstreicherIn	0,75%	163	↓ 0,4578	1,40%	356
25	Küchenhilfe	0,74%	163	↓ 0,7318	0,87%	222
26	TrainerIn	0,71%	155	↑ 1,1725	0,52%	132
27	PortierIn	0,69%	150	↓ 0,9956	0,59%	151
28	Zimmerer/Zimmerin	0,68%	148	↓ 0,9176	0,63%	161
29	SekretärIn	0,67%	148	↓ 0,6769	0,85%	218
30	TechnikerIn	0,65%	142	↓ 0,7395	0,75%	193
31	BaufacharbeiterIn	0,61%	132	↔ 1,0000	0,52%	132
32	Kfm. Angestellte/r	0,56%	124	↓ 0,7476	0,65%	165
33	Rettungs-/NotfallsanitäterIn	0,53%	116	↔ 1,0000	0,46%	116
34	RezeptionistIn	0,49%	108	↓ 0,6754	0,62%	159
35	BewacherIn	0,47%	104	↔ 1,0000	0,41%	104
36	SoftwareentwicklerIn	0,47%	103	↓ 0,5318	0,76%	195
37	SozialbetreuerIn	0,46%	101	↑ 1,2500	0,32%	81
38	Gas-, Wasser-, HeizungsinstallateurIn	0,46%	101	↑ 1,0785	0,37%	94

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
39	AssistentIn	0,46%	101	↓ 0,6006	0,66%	168
40	ProjektmanagerIn	0,44%	97	↓ 0,6228	0,61%	155
41	TransportarbeiterIn	0,44%	96	↔ 1,0000	0,38%	96
42	BuchhalterIn	0,39%	86	↓ 0,6000	0,56%	143
43	WäschereiarbeiterIn	0,37%	82	↓ 0,4800	0,67%	171
44	AdministratorIn	0,37%	81	↓ 0,7917	0,40%	102
45	VerkaufsberaterIn	0,36%	80	↔ 1,0000	0,31%	80
46	EmpfangsmitarbeiterIn	0,34%	74	↓ 0,9904	0,29%	75
47	FluggastkontrollorIn	0,34%	74	↔ 1,0000	0,29%	74
48	Versicherungskaufmann/-frau	0,33%	72	↓ 0,8854	0,32%	81
49	KundenberaterIn	0,31%	68	↓ 0,3372	0,80%	203
50	BuchhalterIn/LohnverrechnerIn	0,29%	64	↓ 0,8231	0,30%	78
51	LogistikerIn	0,29%	63	↑ 1,0356	0,24%	61
52	RevisionsassistentIn	0,28%	62	↓ 0,2765	0,88%	224
53	Revierdienst-MitarbeiterIn	0,28%	61	↑ 1,2500	0,19%	49
54	KassierIn	0,28%	61	↓ 0,9493	0,25%	64
55	PromoterIn	0,27%	59	↔ 1,0000	0,23%	59
56	SchweißerIn	0,26%	57	↓ 0,6941	0,32%	82
57	BedienerIn	0,26%	56	↑ 1,1648	0,19%	48
58	ElektrotechnikerIn	0,26%	56	↓ 0,6583	0,33%	85
59	ConsultantIn	0,24%	52	↓ 0,5632	0,36%	92
60	Servicekraft	0,23%	50	↓ 0,8985	0,22%	56
61	ProduktionsmitarbeiterIn	0,22%	48	↓ 0,4985	0,38%	97
62	Bankkaufmann/-frau	0,22%	47	↓ 0,3986	0,47%	119
63	Restaurantfachmann/-frau	0,22%	47	↓ 0,5842	0,32%	81

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
64	RechtsanwaltsanwärterIn	0,21%	47	↓ 0,9342	0,20%	50
65	AbwäscherIn	0,21%	45	↓ 0,5320	0,33%	85
66	ElektroinstallateurIn	0,20%	45	↓ 0,6777	0,26%	66
67	Rotationskraft	0,20%	44	↔ 1,0000	0,17%	44
68	TischlerIn	0,20%	44	↑ 1,0505	0,16%	41
69	Zimmermädchen/-bursche	0,20%	43	↓ 0,4167	0,40%	103
70	PrivatkundenbetreuerIn	0,19%	42	↓ 0,2500	0,66%	169
71	TankwartIn	0,19%	41	↔ 1,0000	0,16%	41
72	Pflegeeltern	0,18%	40	↔ 1,0000	0,16%	40
73	MaschinenbautechnikerIn	0,18%	40	↑ 1,1889	0,13%	33
74	Medizinische/r MasseurIn	0,18%	39	↑ 1,0479	0,14%	37
75	Kindergarten- u. Hortpädagogin/-pädagoge	0,17%	38	↓ 0,9146	0,16%	41
76	EDV-Fachkraft	0,17%	36	↑ 1,0463	0,14%	35
77	ErntehelferIn	0,16%	35	↔ 1,0000	0,14%	35
78	FacharbeiterIn	0,16%	34	↓ 0,4315	0,31%	79
79	GlaserIn	0,15%	33	↓ 0,2500	0,51%	131
80	BeraterIn	0,14%	32	↓ 0,5125	0,24%	62
81	VertriebsmitarbeiterIn	0,14%	31	↓ 0,7348	0,17%	43
82	System Engineer	0,14%	31	↔ 1,0000	0,12%	31
83	ProduktionstechnikerIn	0,13%	29	↔ 1,0000	0,11%	29
84	EisenbiegerIn	0,13%	29	↑ 1,0201	0,11%	28
85	Korrespondentin	0,13%	29	↔ 1,0000	0,11%	29
86	Bürokaufmann/-frau	0,13%	29	↓ 0,6526	0,17%	44
87	GleisfacharbeiterIn	0,13%	29	↔ 1,0000	0,11%	29
88	BodenverlegerIn	0,13%	28	↓ 0,6161	0,18%	46

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
89	AnstreicherIn	0,13%	28	↓ 0,9659	0,11%	29
90	AnlagenbautechnikerIn	0,13%	27	↑ 1,2500	0,09%	22
91	LehrerIn	0,12%	27	↓ 0,8917	0,12%	30
92	FilialleiterIn	0,12%	27	↓ 0,9538	0,11%	28
93	Lotse/Lotsin	0,12%	27	↑ 1,2500	0,08%	21
94	HKLS-InstallateurIn	0,12%	27	↑ 1,0429	0,10%	25
95	EDV-TechnikerIn	0,12%	26	↑ 1,2500	0,08%	21
96	KonstrukteurIn	0,11%	25	↓ 0,7391	0,13%	34
97	Kundendienst-TechnikerIn	0,11%	24	↓ 0,6147	0,15%	39
98	StaplerfahrerIn	0,11%	24	↓ 0,7715	0,12%	31
99	Postdoctoral Researcher	0,11%	23	↑ 1,0505	0,09%	22
100	PKA (Pharmazeutisch Kaufm. AssistentIn)	0,11%	23	↔ 1,0000	0,09%	23
101	PhD Student	0,10%	23	↔ 1,0000	0,09%	23
102	Lieferpersonal	0,10%	22	↔ 1,0000	0,09%	22
103	Turnusarzt/-ärztin	0,10%	22	↔ 1,0000	0,09%	22
104	ProjektmitarbeiterIn	0,10%	22	↓ 0,7190	0,12%	31
105	ServicetechnikerIn	0,10%	22	↓ 0,5874	0,15%	38
106	IT-Support-MitarbeiterIn	0,10%	21	↑ 1,2500	0,07%	17
107	BuchhändlerIn	0,10%	21	↔ 1,0000	0,08%	21
108	JuristIn	0,10%	21	↓ 0,6783	0,12%	31
109	MechanikerIn	0,10%	21	↓ 0,8775	0,09%	24
110	BaggerfahrerIn	0,10%	21	↔ 1,0000	0,08%	21
111	Service-Mitarbeitern	0,10%	21	↓ 0,8871	0,09%	23
112	ProjekttechnikerIn	0,09%	21	↓ 0,7728	0,10%	27
113	MonteurIn	0,09%	20	↓ 0,6972	0,11%	29

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
114	ProgrammiererIn	0,09%	20	↓ 0,6198	0,13%	33
115	RedakteurIn	0,09%	20	↓ 0,4476	0,17%	44
116	TelefonistIn	0,09%	20	↓ 0,4356	0,18%	45
117	Sozialpädagoge/-pädagogin	0,09%	19	↓ 0,8370	0,09%	23
118	Kfz-TechnikerIn	0,09%	19	↓ 0,7106	0,11%	27
119	Key Account Manager	0,09%	19	↓ 0,7037	0,11%	27
120	WissenschaftlerIn	0,09%	19	↑ 1,1971	0,06%	16
121	FachtrainerIn	0,09%	19	↓ 0,2500	0,30%	76
122	ArchitektIn	0,09%	19	↓ 0,5800	0,13%	33
123	BetriebswirtIn	0,08%	18	↓ 0,9857	0,07%	18
124	BäckerIn	0,08%	17	↑ 1,0096	0,07%	17
125	Arzt/Ärztin	0,08%	17	↔ 1,0000	0,07%	17
126	HandwerkerIn	0,08%	17	↔ 1,0000	0,07%	17
127	Systems Administrator	0,08%	17	↔ 1,0000	0,07%	17
128	FahrerIn	0,08%	17	↓ 0,9268	0,07%	18
129	PhysiotherapeutIn	0,08%	17	↓ 0,9167	0,07%	18
130	SchalerIn	0,07%	16	↑ 1,2500	0,05%	13
131	ZeichnerIn	0,07%	16	↑ 1,2500	0,05%	13
132	Sanitär- u. HeizungsinstallateurIn	0,07%	16	↔ 1,0000	0,06%	16
133	Verwaltungsangestellte/r	0,07%	16	↓ 0,8986	0,07%	18
134	CoachIn	0,07%	16	↓ 0,8750	0,07%	18
135	VertreterIn	0,07%	15	↔ 1,0000	0,06%	15
136	AccountmanagerIn	0,07%	15	↓ 0,7636	0,08%	20
137	Freizeitpädagoge/-pädagogin	0,07%	15	↔ 1,0000	0,06%	15
138	Technical Consultant	0,07%	15	↓ 0,6106	0,10%	25

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
139	BautechnikerIn	0,07%	15	↓ 0,3872	0,15%	39
140	BesucherbetreuerIn	0,07%	15	↓ 0,8676	0,07%	17
141	DruckerIn	0,07%	15	↓ 0,4545	0,13%	32
142	FachreferentIn	0,07%	14	↔ 1,0000	0,06%	14
143	Barfrau/-mann	0,07%	14	↓ 0,8125	0,07%	18
144	ApothekerIn	0,06%	14	↔ 1,0000	0,06%	14
145	KosmetikerIn	0,06%	14	↑ 1,0159	0,05%	14
146	WirtschaftsinformatikerIn	0,06%	14	↓ 0,2500	0,22%	56
147	IT-Fachkraft	0,06%	14	↓ 0,4820	0,11%	29
148	Bäder-MitarbeiterIn	0,06%	14	↑ 1,2500	0,04%	11
149	ImmobilienmaklerIn	0,06%	14	↓ 0,6721	0,08%	21
150	Schankhilfe	0,06%	14	↔ 1,0000	0,05%	14
151	BilanzbuchhalterIn	0,06%	14	↓ 0,2628	0,20%	52
152	HausbetreuerIn	0,06%	13	↓ 0,9464	0,06%	14
153	KurskoordinatorIn	0,06%	12	↔ 1,0000	0,05%	12
154	SteckendienstmitarbeiterIn	0,05%	12	↔ 1,0000	0,05%	12
155	SpaliererIn	0,05%	12	↔ 1,0000	0,05%	12
156	HousekeeperIn	0,05%	12	↓ 0,5761	0,08%	20
157	Schalterangestellte/r	0,05%	11	↓ 0,7897	0,06%	14
158	Dipl. SozialarbeiterIn	0,05%	11	↓ 0,5357	0,08%	21
159	SpenglerIn	0,05%	11	↓ 0,6667	0,07%	17
160	Relationship Manager	0,05%	11	↔ 1,0000	0,04%	11
161	VerkaufsleiterIn	0,05%	11	↔ 1,0000	0,04%	11
162	TherapeutIn	0,05%	11	↔ 1,0000	0,04%	11
163	OffsetdruckerIn	0,05%	11	↑ 1,2500	0,03%	9

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
164	PharmareferentIn	0,05%	11	↓ 0,5281	0,08%	21
165	Speditionsangestellte/r	0,05%	11	↓ 0,2500	0,17%	43
166	HausverwalterIn	0,05%	11	↓ 0,7987	0,05%	13
167	SteuerberaterIn	0,05%	11	↔ 1,0000	0,04%	11
168	Produkt-ManagerIn	0,05%	10	↓ 0,7596	0,05%	14
169	Commis de Cuisine	0,05%	10	↓ 0,5227	0,08%	19
170	BehindertenhelferIn	0,05%	10	↑ 1,2500	0,03%	8
171	FußballerIn	0,05%	10	↓ 0,3226	0,12%	31
172	KlassenhelferIn	0,05%	10	↔ 1,0000	0,04%	10
173	OP-Gehilfe/-Gehilfin	0,05%	10	↔ 1,0000	0,04%	10
174	SeminarkoordinatorIn	0,05%	10	↔ 1,0000	0,04%	10
175	SalesmanagerIn	0,05%	10	↓ 0,5242	0,08%	19
176	Buffetkraft	0,05%	10	↓ 0,5317	0,07%	19
177	Hochdruckwassermonteurln	0,05%	10	↑ 1,2500	0,03%	8
178	Kesselreinigungsmonteurln	0,05%	10	↑ 1,2500	0,03%	8
179	EntwerferIn	0,04%	10	↑ 1,2500	0,03%	8
180	Guest Service Agent	0,04%	10	↔ 1,0000	0,04%	10
181	FlugsicherungstechnikerIn	0,04%	10	↔ 1,0000	0,04%	10
182	Passagierdienst-MitarbeiterIn	0,04%	10	↓ 0,2500	0,15%	39
183	TriebfahrzeugführerIn	0,04%	10	↓ 0,6250	0,06%	15
184	Kfz-MechanikerIn	0,04%	10	↔ 1,0000	0,04%	10
185	IT-MitarbeiterIn	0,04%	10	↓ 0,3344	0,11%	29
186	VerwalterIn	0,04%	10	↓ 0,8500	0,04%	11
187	InnendienstverkäuferIn	0,04%	9	↓ 0,3400	0,11%	28
188	KindergartenhelferIn	0,04%	9	↓ 0,7115	0,05%	13

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
189	UnternehmensberaterIn	0,04%	9	↓ 0,2500	0,15%	37
190	AssetmanagerIn	0,04%	9	↓ 0,6875	0,05%	13
191	InstallateurIn	0,04%	9	↓ 0,5742	0,06%	16
192	IT-AdministratorIn	0,04%	9	↓ 0,8445	0,04%	11
193	TapeziererIn	0,04%	9	↔ 1,0000	0,04%	9
194	ErgotherapeutIn	0,04%	9	↑ 1,2500	0,03%	7
195	PastoralassistentIn	0,04%	9	↓ 0,7955	0,04%	11
196	StoremanagerIn	0,04%	9	↔ 1,0000	0,03%	9
197	ThekenkellnerIn	0,04%	9	↔ 1,0000	0,03%	9
198	MöbeltischlerIn	0,04%	9	↑ 1,2500	0,03%	7
199	Exportkaufmann/-frau	0,04%	9	↓ 0,6353	0,05%	14
200	ControllerIn	0,04%	9	↓ 0,5304	0,06%	16
201	Produktverantwortliche/r	0,04%	9	↔ 1,0000	0,03%	9
202	ChemotechnikerIn	0,04%	8	↔ 1,0000	0,03%	8
203	Software Test Engineer	0,04%	8	↓ 0,4063	0,08%	21
204	FachberaterIn	0,04%	8	↔ 1,0000	0,03%	8
205	HorthelferIn	0,04%	8	↔ 1,0000	0,03%	8
206	SporttrainerIn	0,04%	8	↔ 1,0000	0,03%	8
207	SprachlehrerIn	0,04%	8	↔ 1,0000	0,03%	8
208	GrafikerIn	0,04%	8	↓ 0,6186	0,05%	13
209	BauingenieurIn	0,04%	8	↓ 0,3346	0,09%	23
210	VerschubleiterIn	0,04%	8	↔ 1,0000	0,03%	8
211	DisponentIn	0,03%	8	↑ 1,0376	0,03%	7
212	Technische/r Angestellte/r	0,03%	7	↓ 0,2706	0,11%	27
213	GebietsleiterIn	0,03%	7	↔ 1,0000	0,03%	7

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
214	HelferIn	0,03%	7	↓ 0,7066	0,04%	10
215	JugendarbeiterIn	0,03%	7	↔ 1,0000	0,03%	7
216	Wissenschaftliche/r MitarbeiterIn	0,03%	7	↓ 0,7556	0,04%	9
217	ProzessmanagerIn	0,03%	7	↑ 1,2500	0,02%	6
218	IT System Engineer	0,03%	7	↔ 1,0000	0,03%	7
219	Innendienst-MitarbeiterIn	0,03%	7	↓ 0,4966	0,05%	14
220	ReisebüroassistentIn	0,03%	7	↓ 0,2500	0,10%	26
221	Med.-techn. Kraft	0,03%	7	↓ 0,5909	0,04%	11
222	DachdeckerIn	0,03%	7	↔ 1,0000	0,03%	7
223	SchalungsbauerIn	0,03%	7	↔ 1,0000	0,03%	7
224	EinkäuferIn	0,03%	6	↓ 0,6838	0,04%	9
225	KonditorIn	0,03%	6	↑ 1,1151	0,02%	6
226	Denkmal- Fassaden- und Gebäudereiniger	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
227	ProduktmanagerIn	0,03%	6	↓ 0,6089	0,04%	10
228	FondsmanagerIn	0,03%	6	↓ 0,5500	0,04%	11
229	KonzipientIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
230	Sonderpädagoge/-pädagogin	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
231	VS-HS-LehrerIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
232	VerfahrenstechnikerIn	0,03%	6	↓ 0,9025	0,03%	7
233	DiplomingenieurIn	0,03%	6	↓ 0,6298	0,04%	10
234	Seilbahnbedienstete/r	0,03%	6	↑ 1,2500	0,02%	5
235	Kabinenwart/-wärterin	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
236	DB-EntwicklerIn	0,03%	6	↓ 0,2500	0,09%	23
237	KinderbetreuerIn	0,03%	6	↓ 0,3382	0,07%	17
238	SpediteurIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
239	Vertriebskaufmann/-frau	0,03%	6	↓ 0,8634	0,03%	7
240	TexterIn	0,03%	6	↓ 0,7273	0,03%	8
241	LeasingabwicklerIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
242	StudentIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
243	Telefondienst-MitarbeiterIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
244	FirmenkundenbetreuerIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
245	MarketingassistentIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
246	ModeberaterIn	0,03%	6	↔ 1,0000	0,02%	6
247	Technische/r BeraterIn	0,03%	6	↓ 0,8328	0,03%	7
248	MetallarbeiterIn	0,03%	5	↓ 0,2500	0,09%	22
249	PersonalberaterIn	0,03%	5	↓ 0,6250	0,03%	9
250	IT-Servicedesk Agent	0,02%	5	↓ 0,2500	0,08%	21
251	ReferentIn	0,02%	5	↓ 0,5665	0,04%	9
252	EditorIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
253	FleischerIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
254	FloristIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
255	Ordinationsgehilfe/-gehilfin	0,02%	5	↓ 0,8750	0,02%	6
256	MechatronikerIn	0,02%	5	↓ 0,6063	0,03%	9
257	GeräteaufstellerIn, TechnikerIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
258	HaustechnikerIn	0,02%	5	↓ 0,4638	0,04%	11
259	FassaderIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
260	HochbautechnikerIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
261	Sales-MitarbeiterIn	0,02%	5	↓ 0,5767	0,04%	9
262	SystemtechnikerIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
263	BühnentechnikerIn	0,02%	5	↓ 0,2500	0,08%	20

Rang	Berufe	Erwartete durchschnittliche Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten (in % der erwarteten Gesamtneueinstellungen)	Summe der erwarteten durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten	Bedarfsindex*	durchschnittliche Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren (in % der Gesamtneueinstellungen)	Summe der durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren
264	KontrolleurIn	0,02%	5	↔ 1,0000	0,02%	5
265	ProjektassistentIn	0,02%	5	↓ 0,2500	0,07%	19
266	MietenverrechnerIn	0,02%	5	↓ 0,8593	0,02%	5
267	BauleiterIn	0,02%	5	↓ 0,4375	0,04%	10

* Erläuterung Bedarfsindex: Der Bedarfsindex weist auf den durchschnittlichen Bedarf für die nächsten 12 Monate auf Basis gewichteter Daten hin. Er basiert auf der pro Betrieb und Beruf angegebenen durchschnittlichen Zahl der Neueinstellungen pro Jahr in den letzten beiden Jahren und dem hierfür jeweils angegebenen Bedarf für die nächsten 12 Monate (größer/kleiner/gleich). Diese Indexbildung berücksichtigt somit nicht nur den künftigen Bedarf, sondern auch die jeweilige quantitative Bedeutung der Arbeitskräfte-nachfrage jedes einzelnen Betriebs.

** Lesebeispiel: Der Beruf mit der stärksten Nachfrage stellt der/die Reinigungskraft dar. Die Summe der durchschnittlichen Neueinstellungen von Reinigungskräften in absoluten Zahlen belief sich in den letzten zwei Jahren in den befragten Unternehmen auf 4.451. Für die nächsten zwölf Monate wird eine leicht steigende Nachfrage entwickelt, so dass Neueinstellungen in derselben Größenordnung erwartet werden können. Gemessen an den insgesamt erwarteten durchschnittlichen Neueinstellungen in den nächsten 12 Monaten entfallen 20,36% auf diesen Beruf. Relativ steigt damit die Bedeutung (in den letzten beiden Jahren: 17,45% der Gesamtneueinstellungen), da für die nächsten zwölf Monate insgesamt eine geringere Anzahl von Neueinstellungen in den Wiener Betrieben erwartet wird.

5 Die TOP 15 Berufe – Qualifikationsanforderungen und Kursangebote

Für die **TOP 15 Berufe** werden im Folgenden, die in den Fragebögen genannten erforderlichen fachlichen und überfachlichen Qualifikationen dargestellt. Wie bereits auf Ebene der Berufe gelangen auch bei den Qualifikationsangaben die betrieblichen Originalbezeichnungen, wie sie in Stellenausschreibungen zum Einsatz gelangen, zur Auswertung. Diese Bezeichnungen stimmen nur bedingt mit der AMS-Systematik überein.

Dargestellt werden in den nachfolgenden Tabellen alle genannten Qualifikationen. Neben dieser Angabe der Qualifikationen enthalten die untenstehenden Tabellen auch Informationen darüber, inwiefern am Weiterbildungsmarkt entsprechende **Kursangebote** bestehen und für welche **möglichen Erweiterungen** hier ein Bedarf abgeleitet werden kann. Dabei kann es sich um inhaltliche Ergänzungen als auch um zusätzliche methodische Ansätze handeln, wobei deren konkrete institutionelle Verankerung und instrumentelle Umsetzung in Rahmen der Weiterbildungslandschaft nicht Gegenstand der vorliegenden Arbeit war.

Hingewiesen sei an dieser Stelle auch, dass im Rahmen des vorliegenden Projektes die Frage des grundsätzlichen Vorhandenseins von Kursangeboten betrachtet wird. Aussagen über die quantitative Anzahl von verfügbaren Kursplätzen und die Auslastung von Kursen wurden nicht untersucht. So kann es durchaus möglich sein, dass das gegebene Kursangebot im quantitativ nicht ausreichenden Ausmaß zur Verfügung steht. Aussagen hierzu würden einer gesonderten Analyse bedürfen.

Als zusätzliche und **ergänzende Information** findet sich in den untenstehenden Tabellen die aktuelle **Prognose laut AMS-Qualifikationsbarometer** für das jeweilige Berufsfeld (vgl. <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsbereiche.php>). Diese Prognose basiert wesentlich auf einer Auszählung gemeldeter offener Stellen beim AMS und in Printmedien und ist daher nicht mit der hier vorliegenden Auswertung der Unternehmensbefragung direkt vergleichbar. Bei einigen Berufen, die gemäß den Auswertungen der Unternehmensbefragung für die kommenden 12 Monate einen rückläufigen Bedarf aufweisen, weist die Prognose des Qualifikationsbarometers für Wien einen positiveren Trend aus. Dies trifft für Hilfskräfte, Einzelhandelskaufmann/-frau, Außendienst-MitarbeiterIn, ElektrikerIn und SachbearbeiterIn zu. Bei 6 Berufen decken sich die Trends von Unternehmensbefragung und Qualifikationsbarometer. Dies betrifft die/den Diplomierte/n Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester, RaumpflegerIn, KellnerIn, LagerarbeiterIn, HeimhelferIn und PflegehelferIn. Bei den übrigen Berufen, die gemäß den Befragungsergebnissen einen steigenden Bedarfsindex aufweisen (Reinigungskraft, Wachdienst-MitarbeiterIn, VerkäuferIn, Veranstaltungs-MitarbeiterIn), weist das Qualifikationsbarometer einen pessimistischeren Trend aus.

Neben dem AMS-Qualifikationsbarometer sind im Folgenden auch die Ergebnisse des **AMS Standing Committee on new skills** berücksichtigt. Hier arbeiten ExpertInnen aus dem betrieblichen Bereich und dem Weiterbildungsbereich gemeinsam mit dem AMS an künftigen Qualifikationsbedarfen

und der Realisierung von entsprechenden Weiterbildungsmaßnahmen. Bis dato bestehen ExpertInnengruppen zu fünf beruflichen Clustergruppen – „Maschinen, Kfz, Metall“, „Büro und Verwaltung“, „Chemie, Kunststoff, neue Materialien“, „Bau und Bauökologie“ und „Gesundheit, Wellness und Tourismus“.

Zusammenfassend können auf Basis dieser Arbeiten einige inhaltliche Dimensionen benannt werden, die künftig in unterschiedlichsten Berufsfeldern an Bedeutung zunehmen werden. So ist beispielsweise die Zahl an internationalen Projekten, aber auch an ausländischen MitarbeiterInnen und Gästen zunehmend, weshalb für alle Clustergruppen ein steigender Bedarf an **interkultureller Kompetenz** der ArbeitnehmerInnen verortet wird. Auch die Bedeutung von Fremdsprachenkenntnissen, nicht nur für die Managementebene, wird hervorgehoben: neben Englisch sind insbesondere Kenntnisse in „Ostsprachen“ und Chinesisch von zunehmender Wichtigkeit. Mit der Größe, Komplexität und Internationalität der Projekte und Produktionsabläufe steigt auch die Bedeutung von Projekt- und Prozessmanagement sowie Qualitätssicherung in zahlreichen Bereichen.

Auch auf die Notwendigkeit der Weiterqualifizierung von „älteren“ MitarbeiterInnen (45+/50+) – Stichwort: **active ageing** – wird hingewiesen. Insbesondere im technischen Bereich darf die Nach- und Weiterbildung von älteren MitarbeiterInnen nicht vernachlässigt werden. Die ExpertInnen heben in diesem Zusammenhang auch die Wichtigkeit von intergenerationalem Austausch und Lernen hervor.

Technische Berufe sind noch immer „Männerberufe“. Die Förderungen von Frauen, technische Berufe zu ergreifen muss deshalb weiterhin gefördert werden.

Hinsichtlich der Anwendung von „neuen“ Medien und Kommunikationsformen (Web 2.0, Web 3.0, Facebook etc.) und technischen Gerätschaften wie Laptop, Blackberry u. a. sind für alle betrachteten Wirtschaftsbereiche entsprechende Kenntnisse erforderlich. Hier soll, so die ExpertInnen, wiederum auf den besonderen Zugang von älteren ArbeitnehmerInnen eingegangen werden. Letztlich wird mittel- und langfristig die Bedeutung von „grünen Kompetenzen“, wie Wissen um nachhaltige Produktionsmethoden und Energieeffizienz zunehmen. Diesem Trend ist jetzt mit Weiter- und Ausbildungsmaßnahmen zu begegnen.

Bei den, in den Tabellen für die „TOP 15 Berufe“ und „Themen der internen und externen Weiterbildung“ angeführten **Fachkurse**, handelt es sich um Curriculumsvorschläge des Standing Committee, die die oben genannten Inhalte transportieren sollen. Zielgruppe sind beim AMS vorgemerkte arbeitssuchende Personen, mit oder ohne Berufsausbildung und mit einschlägiger Berufserfahrung im jeweiligen Bereich. Insbesondere „ältere“ Arbeitskräfte (45+) sollen durch diese Kurse die Möglichkeit haben veraltetes Wissen aufzufrischen um somit ihre Chancen am Arbeitsmarkt zu erhöhen. Zum Abschluss eines Fachkurses wird ein Zertifikat des Bildungsträgers einschließlich Beschreibung der Lerninhalte ausgestellt.

TOP 1: Reinigungskraft

TOP 1: Reinigungskraft		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „Industriereinigungskraft“: ↔ (gleichbleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
Gute Deutschkenntnisse (10)*	div. Deutschkurse	Spezifische Deutschkurse für Reinigungskräfte	
Führerschein B (6)	Führerscheinkurse		
Praxiserfahrung (7)			
Kenntnisse der Raumpflege (4)		Ausbildung Raumpfleger/in für Wohnung, Büro und Werkstatt	
Genauigkeit, Sauberkeit (3)			
Ausgebildete Reinigungskraft (2)	Ausbildung Reinigungskraft, Ausbildung ObjektleiterIn, Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen		
Freundlichkeit (2)			
<i>Selbständiges Arbeiten (1)</i>			
<i>Kommunikationsfähigkeit (1)</i>			
<i>Fleiß (1)</i>			
<i>Flexibilität (1)</i>			
<i>Zuverlässigkeit (1)</i>			
<i>Körperliche Gesundheit (1)</i>			
<i>Teamfähigkeit (1)</i>			
<i>Winterdienst (1)</i>			
<i>FensterputzerIn (1)</i>	Ausbildung Reinigungskraft, Ausbildung ObjektleiterIn, Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen		
<i>Gebäudereinigung (1)</i>	Ausbildung Reinigungskraft, Ausbildung ObjektleiterIn, Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen		
<i>Maschinenreinigung (1)</i>			
<i>Kenntnisse im Umgang mit chemischen Reinigungsmitteln (1)</i>	Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Für den in Wien am häufigsten nachgefragten Beruf der **Reinigungskraft**, werden insbesondere gute Deutschkenntnisse und Kenntnisse in der Raumpflege als Qualifikation gefordert. Das Weiterbildungsspektrum umfasst ein breites Angebot an Deutschkursen, wobei hier spezifische auf die Berufsgruppe der Reinigungskräfte bzw. RaumpflegerInnen zugeschnittene Sprachkurse anzudenken wären. Außerdem bevorzugen potentielle ArbeitgeberInnen Reinigungskräfte mit Praxiserfahrung. Von den Weiterbildungsinstitutionen wird eine Ausbildung zur Reinigungskraft oder ObjektleiterIn angeboten. Kenntnisse der Gebäudereinigung können weiters in einem Reinigungsseminar für Wohn-/ HausinstandhalterInnen erworben werden. Für Raumpfleger/innen, die Wohnungen/Hotelzimmer, Büros oder Werkstätten reinigen, wären spezielle Ausbildungskurse sinnvoll, bei denen spezifische Themen wie Teppichbodenreinigung, Reinigung von Papierablagen etc. im Vordergrund stehen.

Bevorzugt eingestellt werden Personen mit den überfachlichen Qualifikationen Genauigkeit, Sauberkeit und Freundlichkeit. Von einem befragten Betrieb wurden Arbeitskräfte mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50% gesucht. Dies kann als Hinweis darauf gesehen werden, dass der Bereich der Reinigung auch Tätigkeitssegmente für Menschen mit Behinderung bietet.

TOP 2: Wachdienst-MitarbeiterIn

TOP 2: Wachdienst-MitarbeiterIn		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „Private Sicherheits- und Wachdienste“: ↔ (gleichbleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick		Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Gute Deutschkenntnisse (2)*	div. Deutschkurse		Spezifische Deutschkurse für Wachpersonal
Einwandfreier Leumund (2)			
Ausbildung (1)	Schulung WachdienstmitarbeiterIn		
Praxiserfahrung (1)			
Führerschein (1)	Führerscheinkurse		
Verlässlichkeit (1)			

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Die Nachfrage nach MitarbeiterInnen bei privaten Sicherungsfirmen wird laut Betriebsumfragen im kommenden Jahr steigen. Auf Rang 2 der nachgefragtesten Berufe befindet sich der/die **WachdienstmitarbeiterIn**, für den/die als Qualifikationserfordernisse gute Deutschkenntnisse und ein einwandfreier Leumund von den Unternehmen angegeben. Schulungen für zukünftige WachdienstmitarbeiterInnen, bei denen die notwendigen Kenntnisse erworben werden, um die Funktion eines Wachdienstorgans erfolgreich erfüllen zu können (gesetzlichen Grundlagen, Deeskalationsmodelle, Zusammenarbeit mit Einsatzorganen etc) werden in Wien angeboten.

TOP 3: Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester

TOP 3: DGKS/DGKP	<i>Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester“: ↑↑ (steigend)</i>	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Ausbildung Diplomkrankenpflege (21)*	Ausbildung DGKS/DGKP	Nostrifikation von Zertifikaten in Pflegeberufen
Kommunikationsfähigkeit (4)	Kommunikation in der Geriatrie	Angebote ‚Kommunikation in Pflegeberufen (Krankenpflege, Altenpflege)‘
Konfliktlösungskompetenz (4)	div. Konfliktmanagementkurse	Fachspezifische Konfliktmanagement- und Kommunikationskurse, Erweiterung des Angebots für interkulturelle Kompetenz in der Pflege
Erfahrung in Geriatrie (3)	Ausbildung zum/zur GerAnimations®-TrainerIn, multiprofessionelle Altenbetreuung, spezialisierte Pflege Geriatrie, Lehrgang zum/r SeniorInnencoach	
Kenntnisse Krankenpflege (3)	Fortbildung Gesundheits- und KrankenpflegerIn, PflegehelferIn, HeimhelferIn, Fortbildung für Psychiatrie und Intensivpflege	
EDV-Kenntnisse (3)	div. EDV-Kurse	EDV-Kurse für Pflegeberufe
Hauskrankenpflege-Erfahrung (2)		
<i>Ausbildung im Gesundheitswesen (1)</i>	Breites Ausbildungsangebot	
<i>Dipl. für Kinder- u. Säuglingsschwester (1)</i>		
<i>Praxis Blutabnahme (1)</i>		
<i>Belastbarkeit (1)</i>		
<i>Fortbildungsnachweise (1)</i>	div. Fortbildungsangebote	
<i>Generalistisches Fachwissen (1)</i>		
<i>Gute Deutschkenntnisse (1)</i>	Deutsch für Pflegeberufe	

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Sowohl im Berufsranking, als auch bei den Themen der Internen und externen Weiterbildung ist die Bedeutung des Gesundheits- und Pflegepersonals herauszuheben. Bei Qualifikationen für DGKS/DGKP wird von den Betrieben an erster Stelle die Ausbildung zum/zur diplomierten Krankenschwester/-pfleger genannt.

Die befragten Unternehmen gaben auch an, dass die Nostrifikation von im Ausland erworbenen Diplomen für Pflegeberufe ein Hindernis für die Beschäftigung von Pflegepersonal darstellt. Bundesweit sollten daher vermehrt Nostrifikationskurse angeboten und die Nostrifikation erleichtert werden.

Weiters erforderlich sind für DGKS/DGKP Kommunikationsfähigkeit und Konfliktlösungskompetenz. Hier kann in Wien aus einem diversen Angebot an Kommunikations- und Konfliktmanagementkursen ausgewählt werden. Spezifische Kurse im Gesundheitsbereich werden jedoch nur für das mittlere Management und nicht für DGKS/SGKP angeboten. Hier wäre eine Erweiterung des Kursangebots sinnvoll.

Im Pflegebereich stellt sich bundesweit eine ähnliche Problematik: Der Anteil des Pflegepersonals, der über keine guten Deutschkenntnisse verfügt, ist relativ hoch. Auf der anderen Seite wird in den kommenden Jahren der Anteil der MigrantInnen in Österreich, die selbst der professionellen Pflege bedürfen und unter Umständen über schlechte Deutschkenntnisse verfügen ansteigen. Hier könnte das Kursangebot in mehrere Richtungen erweitert werden: Das Angebot an Sprachkursen für PflegerInnen in den Sprachen der Hauptimmigrationsländer könnten erweitert werden. Auch interkulturelle Kompetenzen in der Pflege dürften künftig verstärkte Bedeutung erhalten, da die pflegebedürftigen Personen, wie erwähnt, verstärkt auch über einen anderen kulturellen Hintergrund verfügen.

Von den Betrieben werden als gewünschte Qualifikationen auch Erfahrungen in der Geriatrie, Krankenpflege-Kenntnisse (allgemein) und Hauskrankenpflege-Erfahrung genannt. Erfahrungen in der Krankenpflege können in Fortbildungskursen für Pflegepersonal erworben werden. Hier gibt es auch spezialisierte Kurse für Pflege in der Psychiatrie und Intensivpflege. Im Bereich Geriatrie wird die Ausbildung zum/r GerAnimations®-TrainerIn und für multiprofessionelle Altenbetreuung angeboten.

Angesichts fortschreitender EDV-gestützter Pflegedokumentation werden auch EDV-Kenntnisse verlangt. Hier wäre ein spezielles Ausbildungsmodul sinnvoll, das auf die entsprechenden EDV-Anforderungen in Pflegeberufen eingeht.

TOP 4: VerkäuferIn

TOP 4: VerkäuferIn		
Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Handel und Verkauf“: ↔ (gleichbleibend)		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Berufserfahrung (9)*		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, IT) ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdemanagement ▪ Verkaufsabrechnung, Kassa ▪ Lagerhaltung und Warenwirtschaft, u.a. Bearbeitung von Lieferpapieren, Lagerhaltung ▪ Auslagengestaltung ▪ IT- Basic**
Abgeschlossene kaufmän. Lehrausbildung (9)	Vorbereitung LAP Einzelhandelskaufmann/-frau, Vorbereitung LAP Zusatzprüfung Bürokaufmann/-frau, Vorbereitung LAP EinkäuferIn	
Fremdsprachenkenntnisse (ohne nähere Angabe) (7)	div. Fremdsprachenkurse (auch spezialisiert auf Verkauf)	
Fachkenntnisse im Verkaufsbereich (6)	div. Kurse (u. a. Bereich Uhren/Schmuck, Einrichtung, technische Produkte, Hotellerie und Gastronomie)	
Innendienst (4)	Ausbildung zur Sachbearbeiterin für den Verkaufsinendienst, Diplomlehrgang Vertriebsinnendienst	
Gute Deutschkenntnisse (4)	div. Deutschkurse (auch spezialisiert auf Verkauf)	
Freundlichkeit (4)		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining**
Gute PC-Kenntnisse (4)	div. EDV-Kurse	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ IT- Basic**

TOP 4: VerkäuferIn	Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Handel und Verkauf“: ↔ (gleichbleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Gepflegtes Erscheinungsbild (2)		
Verkäuferisches Talent (2)	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä.	
Kommunikationsfähigkeit (2)	div. Rhetorik- und Kommunikationskurse, Telefonverkauf	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, IT) ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdemanagement**
Gute Englischkenntnisse (2)	div. Englischkurse (z.B. Fit for Business – Englisch für Textil- und Schuhfachhandel, und andere spezialisiert auf Verkauf)	
Matura (2)		
Kenntnisse Weiß-Ware (2)	Fachkraft für technischen Fachhandel	
Marketing-Kenntnisse (2)	div. Marketing Kurse	
Fisch- u. Filetierkenntnisse (2)		
Techn. Kenntnisse (2)	Fachkraft für technischen Fachhandel	
Kenntnisse Medizintechnik (2)		
Medizinische Kenntnisse (2)	Prüfung zum/r zertifizierten MedizinprodukteberaterIn, Medical Sales Manager	
Außendienst (2)	Ausbildung zur Außendienstmitarbeiterin	
Vorkenntnisse der Fair-Trade-Philosophie (2)		Qualifizierung Verkauf von organischen und fair-trade Produkten
Führerschein B (2)	Führerscheinkurse	
Lösungsorientiertheit (1)		
KundInnenorientiertheit (1)		
Verkaufstrainings (1)	div. Kurse (u. a. Bereich Uhren/Schmuck, Einrichtung, technische Produkte, Hotellerie und Gastronomie)	
Friseurausbildung (1)		
Kartenverkauf (1)		
Vertriebskenntnisse (1)		
Speditionskenntnisse (1)		
Erfahrung im Kfz-Verkauf (1)		
Klinische Kenntnisse (1)	Prüfung zum/r zertifizierten MedizinprodukteberaterIn, Medical Sales Manager	

TOP 4: VerkäuferIn	Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Handel und Verkauf“: ↔ (gleichbleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Papierkenntnisse (1)		
Baustoff-Kenntnisse (1)		
SAP-Kenntnisse (1)		
Pflanzenkenntnisse (1)		
Textil & Bekleidungskenntnisse (1)	Weiterbildung zur Farb-, Stil-, und ImageberaterIn	

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills

Als gewünschte fachliche Qualifikationen für **VerkäuferInnen** werden von den Betrieben eine abgeschlossene kaufmännische Lehre im Bereich Verkauf und allgemein Kenntnisse im Verkaufsbereich gewünscht. Spezifische Nennungen betreffen den Bereich Innendienst, Außendienst und Verkauf von medizinischen und technischen Produkten. Hier werden jeweils Weiterbildungskurse angeboten. Als weitere fachspezifische Qualifikationen sind verkäuferisches Talent und Marketingkenntnisse gefordert, die in diversen verkaufsspezifischen Kursen erworben werden können.

Bei überfachlichen Qualifikationen für VerkäuferInnen nimmt berufsbedingt die Kommunikation eine wichtige Rolle ein. Neben allgemeiner Kommunikationsfähigkeit sollten VerkäuferInnen über gute Deutschkenntnisse einerseits und Fremdsprachenkenntnisse andererseits verfügen. Hier beinhaltet das Angebot neben diversen Deutsch- und Fremdsprachenkursen auch spezialisierte Kurse für Handel und Verkauf. Ansonsten werden von den Betrieben die überfachlichen Qualifikationen Computerkenntnisse, sowie Freundlichkeit und ein gepflegtes Erscheinungsbild gefordert.

TOP 5: RaumpflegerIn

TOP 5: RaumpflegerIn	Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für Beruf „RaumpflegerIn“ ↑ (tendenziell steigend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Praxiserfahrung (2) *	Reinigungsseminar für (Wohn-) HausinstandhalterInnen,	
Fachkräfte (1)	Ausbildung Reinigungskraft,	Ausbildung Raumpfleger/in für Wohnung und/oder Büro,
Gute Deutschkenntnisse (1)	div. Deutschkurse	Spezifische Deutschkurse für Reinigungskräfte

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Auf Rang 5 der nachgefragtesten Berufe rangiert in Wien der/die **RaumpflegerIn**. Hinsichtlich de Qualifikationsanforderungen sei hier auf die Anforderungen für Reinigungskräfte (Rang 1) verwiesen.

TOP 6: KellnerIn

TOP 6: KellnerIn		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Küchen- und Servicefachkräfte“: ↓ (tendenziell sinkend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
Abgeschlossene Lehrausbildung (9)*	Vorbereitung LAP Restaurantfachmann/-frau	Weitere Fremdsprachenkurse für Tourismusberufe, Weiterbildung zu Allergien, Unverträglichkeiten Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikation, Teamarbeit und Selbstmanagement ▪ Der Tourismusbetrieb, u.a. Entrepreneurship im Tourismusbereich, Grundkenntnisse Projektmanagement, Grundlagen Qualitätsmanagement ▪ Spezielle Gästegruppe, u.a. Kenntnisse über und Umgang mit Allergien, Unverträglichkeiten, Essstörungen, Kundengruppe „ältere“ Menschen, Gäste aus anderen Ländern und Kulturkreisen ▪ IT Advanced u.a. Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw., Buchungsprogramme für den Tourismus ▪ Sprachen für den Tourismusbereich, spezifisches Englisch für den Tourismusbereich, Grundbegriffe und einfache Redewendungen für den Tourismusbereich in Italienisch, Französisch, Spanisch, Chinesisch, Indisch, 	
Praxiserfahrung (8)			
Abgeschlossene Berufsausbildung (7)			
Servicekenntnisse (5)	Service im Gastgewerbe		
Freundlichkeit (4)	Kommunikation mit dem Gast, Interkulturelle Kompetenz im Tourismus		
Fremdsprachenkenntnisse (ohne nähere Angabe) (4)	Fit for Business – Englisch für Hotellerie und Gastronomie; Besser verstehen – Russisch und gästeorientiertes Verhalten		
Fachkenntnisse (3)	Ausbildung zum/zur Sommelier/ -e, Ausbildung zum/zur Weinexperten/-in, Ausbildung zum/zur Barista		

TOP 6: KellnerIn	Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Küchen- und Servicefachkräfte“: ↓ (tendenziell sinkend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
		Russisch, Arabisch**
Seriosität (2)		
Servicehilfe (2)	Servierkurs für Anfänger(Innen)	
Teamfähigkeit (2)	div. Kurse zum Arbeiten und Verhalten in Teams	Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kommunikation, Teamarbeit und Selbstmanagement**
Inkasso-Tätigkeit (2)		
Gute Deutschkenntnisse (2)	div. Deutschkurse	
Freude an der Arbeit (2)		
Ehrlichkeit (2)		
Arbeitswilligkeit (1)		
Belastbarkeit (1)		
Gute Englischkenntnisse (1)	Englisch für den Beruf: Restaurantfachleute	
Kenntnisse alkoholischer Getränke (1)	Ausbildung zum/zur Sommelier/ -e Ausbildung zum/zur Weinexperten/-in	
Saisonarbeit (1)		
Sauberes Erscheinungsbild (1)		
Schichtbereitschaft (1)		
Schankkräfte – Buschenschank (1)		
Service im Flugverkehr (1)		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills

Für eine Beschäftigung als **KellnerIn** wurde von Wiener Betrieben als Qualifizierungsanforderung am häufigsten eine abgeschlossene Lehrausbildung als Restaurantfachmann/-frau genannt. Von den Wiener Bildungsträgern werden Kurse zum Erwerb von Fachkenntnissen (Ausbildung zum/zur Sommelier/ -e, Barista) angeboten. Auch eine berufliche Ausbildung zum/r Bankett-/ CateringmitarbeiterIn befindet sich im Kursangebot.

Neben den Ergebnissen der vorliegenden Unternehmensbefragung wird auch vom AMS Standing Committee für den Bereich „Gesundheit, Wellness und Tourismus“ die Bedeutung von Fremdsprachenkenntnissen (Englisch, aber auch Ostsprachen) und interkulturelle Kompetenzen hervorgehoben. In Wien werden bereits Englisch- und Russischkurse für Tourismusberufe vom AMS gefördert. Das Committee hebt auch die Bedeutung von Kenntnissen zu Allergien, Unverträglichkeiten und Essstörungen hervor, über die MitarbeiterInnen im Service verfügen sollten.

Eine Reihe von überfachlichen Qualifikationen, unter anderem Belastbarkeit, Teamfähigkeit und Freundlichkeit, werden von den befragten Unternehmen für KellnerInnen gefordert.

TOP 7: Hilfskraft

TOP 7: Hilfskraft		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für einige Berufsfelder „Hilfsberufe und Aushilfskräfte“: ↑ (tendenziell steigend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
BauhelferIn (10)*	Ausbildung BodenlegerhelferInnen	Zertifizierung von Teilqualifikationen Fachkurs für den Bereich Bau- und Bauökologie (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Kommunikation und Konfliktmanagement, Teamarbeit (Arbeiten in multikulturellen Teams), ressourcenschonendes Arbeiten, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, baurelevante Mathematik), Grundkenntnisse der branchen-relevanten EDV-Anwendungen ▪ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ▪ Materialien und Verbundstoffe: herkömmliche und innovative Materialien** 	
Küchengehilfe/-gehilfin (6)	Ausbildung geprüfteR KüchenmitarbeiterIn, Intensivlehrgang für MitarbeiterInnen im Bereich Küche		
Schneiden/stapeln (6)			
Praxiserfahrung (4)			
Aushilfe (4)			
Angelernte Tätigkeiten (4)			
Erfahrung in Druckerei (3)	Druckvorstufen-Praxis - Drucktechnik und Aufbereitung		

TOP 7: Hilfskraft		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für einige Berufsfelder „Hilfsberufe und Aushilfskräfte“: ↑ (tendenziell steigend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
Maschinengrundkenntnisse (3)			
Sekretariatshilfskraft (3)	div. Kurse zu Büroorganisation und Ablagesysteme, Telefonieren und Terminvereinbarung im Sekretariat	Zertifizierung bestimmter Teilqualifikationen Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Konfliktmanagement, Teamarbeit Auffrischung von Grundkenntnissen (Deutsch, Korrespondenz, Wirtschaftsenglisch) ▪ Assistenz in Büro/Verwaltung: u.a. aktive Unterstützung des Managements, effektive, aktive Chefentlastung, Meetings & Besprechungen professionell vorbereiten** 	
Lernbereitschaft (3)			
NichtraucherIn (3)			
Bereitschaft zum Schichtdienst (3)			
Umgang mit Papier (3)			
HelferInnenausbildung (2)		Zertifizierung bestimmter Teilqualifikationen	
Verlässlichkeit (2)			
Gute Deutschkenntnisse (2)	div. Deutschkurse		
Führerschein B (2)	Führerscheinkurse		
ev. abgebrochenen Lehre (2)			
Abgeschlossene Lehre (2)			
PC-Kenntnisse (2)	div. EDV-Kurse		
BedienerIn (2)	Reinigungsseminar für (Wohn-)HausinstandhalterInnen	Ausbildung Raumpfleger/in für Wohnung, Büro und Werkstatt	
AutowäscherIn (1)			
Baklava- und BörekherstellerIn (1)			
Buchhaltungshilfskraft (1)			
BuffethelferIn (1)	Service im Gastgewerbe		
SpenglerhelferIn (1)			

TOP 7: Hilfskraft	Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für einige Berufsfelder „Hilfsberufe und Aushilfskräfte“: ↑ (tendenziell steigend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
<i>FassreinigerIn (1)</i>		
<i>Gärtner-Hilfskraft (1)</i>		
<i>Hilfskraft in den Einrichtungen für wohnungslose Menschen (1)</i>		
<i>InstallationshelferIn (1)</i>		
<i>Küchenkenntnisse (1)</i>	Ausbildung geprüfteR KüchenmitarbeiterIn, Intensivlehrgang für MitarbeiterInnen im Bereich Küche	
<i>Lungenröntgen (1)</i>		
<i>Techn. Hilfskraft (1)</i>		
<i>Tischlerei-HelferIn (1)</i>	Learning by doing - Lernen in der Praxis (Praktika im Tischlerbereich für Jugendliche)	
<i>Metallverarbeitungstechnik (1)</i>		
<i>ECDL (1)</i>	div. ECDL Kurse	
<i>Ehrlichkeit (1)</i>		
<i>Erfahrung im Abbruch (1)</i>		
<i>Geschicklichkeit (1)</i>		
<i>Grundschulabschluss (1)</i>		
<i>Mindestalter 18 Jahre (1)</i>		
<i>Motivation (1)</i>		
<i>Teamfähigkeit (1)</i>		
<i>Weniger Krankenstände (1)</i>		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills

Neben den von den Betrieben genannten überfachlichen Qualifikationen wie Lernbereitschaft und Verlässlichkeit werden auch diverse fachspezifische Kenntnisse für **Hilfskräfte** gefordert. Die genannten Bereiche umfassen Büro und Verwaltung, Gastronomie, aber auch Handwerk und Industrie. In diesen Bereichen sind jeweils Kursangebote vorhanden.

Auf Basis der genannten Qualifikationen fällt auf, dass unter der Bezeichnung „Hilfskraft“ teilweise Fertigkeiten verlangt werden, die mit anderen Berufsbeschreibungen zusammenfallen (z.B. Hilfskraft mit Küchenkenntnissen bzw. Küchenhilfe). Durch die Zertifizierung bestimmter Teilqualifikationen

in den genannten Bereichen könnten für als Hilfskraft beschäftigte Personen eine berufliche Höherqualifizierung und Verbesserung ihrer Beschäftigungsmöglichkeiten erlangt werden. Mitunter wird für Hilfskräfte auch ein Lehrabschluss verlangt, was jedoch aus arbeitsmarktpolitischer Sicht nicht sinnvoll erscheint, da dies für die betreffenden Arbeitskräfte mit einer Dequalifizierung verbunden wäre.

Der Bereich der Hilfstätigkeiten dürfte ebenso wie die Reinigung Beschäftigungsmöglichkeiten für Menschen mit Behinderung bieten, da von einem befragten Unternehmen explizit BewerberInnen mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50% gesucht werden.

TOP 8: Einzelhandelskaufmann/-frau

TOP 8: Einzelhandelskaufmann/-frau		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „Einzelhandelskaufmann/-frau“: ↔ (gleichbleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
Abgeschl. Lehre als Einzelhandelskaufmann/-frau (10)*	Vorbereitung LAP Einzelhandelskaufmann/ -frau		
Auszubildende/Lehrlinge (5)			
Berufserfahrung (5)		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining, Auffrischung Grundkenntnisse (Deutsch, Englisch, IT) ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdemanagement ▪ Verkaufsabrechnung, Kassa ▪ Lagerhaltung und Warenwirtschaft, u.a. Bearbeitung von Lieferpapieren, Lagerhaltung ▪ Auslagengestaltung ▪ IT- Basic** 	
Abgeschlossene Lehre, ohne nähere Angabe (5)			
Fachwissen (5)	Intensivlehrgang: Qualifizierung im Einzelhandel		
Abgeschlossene Lehre Lebensmittelkaufmann/-frau (5)	Vorbereitung LAP Einzelhandelskaufmann/-frau		
Englischkenntnisse (5)	div. Englischkurse (auch spezialisiert auf Sales und Marketing)		

TOP 8: Einzelhandelskaufmann/-frau		<i>Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „Einzelhandelskaufmann/-frau“: ↔ (gleichbleibend)</i>	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
Fremdsprachenkenntnisse (explizit genannt: Russisch, Polnisch, Rumänisch) (5)	div. Fremdsprachenkurse (auch spezialisiert auf Verkauf)		
Biokenntnisse (4)		Qualifizierung Verkauf von organischen und fair-trade Produkten	
Gute Deutschkenntnisse (4)	div. Deutschkurse		
EDV-Kenntnisse (3)	div. EDV-Kurse	Fachkurs für den Bereich Handel-, Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: IT- Basic**	
Abgeschl. Modeschule oder Lehre/Praxis im Moderverkauf (3)	Weiterbildung zum/r Farb-, Stil-, und ImageberaterIn	Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Einwandfreier Leumund (2)			
Depotwissen (2)			
Fachkenntnisse in Kunst (2)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
FeinkostverkäuferIn (2)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Obst- und Gemüseverkauf (2)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Juwelier-Kenntnisse (2)	Kurse zu Produktverkauf (Diamanten, Edelmetalle, Steine etc)		
Parfümerie-Kenntnisse (2)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Fotohandel-Kenntnisse (2)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Hohe soziale Kompetenz (2)		Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:	
Motivation (2)			
Offenheit (2)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining: u.a. Motivationstrainings, Konfliktmanagement** 	
Verantwortungsbewusstsein (2)			
Verkaufstechnik (2)	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä.	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:	

TOP 8: Einzelhandelskaufmann/-frau		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „Einzelhandelskaufmann/-frau“: ↔ (gleichbleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
		<ul style="list-style-type: none"> Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdemanagement** 	
Verlässlichkeit (2)			
Zahlenverständnis (2)			
Pflanzenkenntnisse (1)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Fleischerei-Kenntnisse (1)		Qualifizierung im Einzelhandel inklusive fachspezifisches Verkaufstraining	
Leasingkenntnisse (1)			
Eigener PKW (1)			
Organisationstalent (1)			
Kommunikationsfähigkeit (1)			
Freundlichkeit (1)			
Flexibilität (1)			
ECDL (1)	div. ECDL Kurse		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills

Die Wiener Betriebe suchen nicht nur **Einzelhandelskaufmänner/-frauen** mit abgeschlossener Lehre, sondern es besteht auch Nachfrage nach auszubildenden Lehrlingen. Fachwissen kann auch über einen Intensivlehrgang im Einzelhandel erworben werden. Seitens der Betriebe besteht Nachfrage nach Verkaufkenntnissen in den Bereichen: Lebensmittel, Bekleidung, Foto, Drogerie und Pflanzen. Hier könnte eine sinnvolle Erweiterung des Kursangebots in Qualifizierung im Einzelhandel inklusive (geförderter) Verkaufstrainings in den gewünschten Bereichen bestehen.

Hinsichtlich der gewünschten überfachlichen Qualifikationen für Einzelhandelskaufmann/ -frau sei auf die Ausführungen bei VerkäuferIn (Rang 4) verwiesen.

TOP 9: LagerarbeiterIn

TOP 9: LagerarbeiterIn	Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „LagerarbeiterIn“: ↓ (tendenziell sinkend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Staplerschein (16)*	Ausbildung zum/r Staplerfahrer/in (Kurse auch auf Englisch, Serbokroatisch, Türkisch)	Gesetzlich verpflichtende Weiterbildung bei BaumaschinenführerInnen **
Gute Deutschkenntnisse (6)	div. Deutschkurse, Deutsch in Lager und Logistik für MigrantInnen	
EDV-Kenntnisse (4)	Kurse in EDV-gestützter Lageverwaltung	
Abgeschlossene Lehrausbildung (2)	Vorbereitung LAP Lagerlogistik; Lagerlogistik mit LAP; Aufbaulehrgang LAP Spedition/Lagerlogistik	
Einwandfreier Leumund (2)		
Führerschein B (2)	Führerscheinkurse	
Kenntnisse im Logistikbereich (2)	Berufsbegleitender Diplomehrgang Lagerlogistik; Ausbildung Logistik mit FS Hub	
<i>Genauigkeit (1)</i>		
<i>Praxiserfahrung (1)</i>		
<i>Rasche Auffassungsgabe (1)</i>		
<i>Sprachen: Türkisch (1)</i>		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

LagerarbeiterIn ist auf Platz 9 der in Wien am häufigsten nachgefragten Berufe. Hier wird von den meisten Unternehmen der Staplerschein als fachliche Qualifikation angegeben. Die Ausbildung zur StaplerfahrerIn kann aufgrund eines vorhandenen Angebots auch in Englisch, Serbokroatisch und Türkisch erfolgen. Das Weiterbildungsangebot in diesem Bereich stellt ein gutes Beispiel für bedarfsorientierte, fachspezifische Schulungen dar. Neben diversen Deutschkursen wird auch Deutsch in Lager und Logistik für MigrantInnen angeboten. Auch fachspezifische EDV Kurse werden abgehalten.

Seltener wird von den Unternehmen eine abgeschlossene Lehrausbildung (LagerlogistikerIn) als Qualifikation gefordert, allerdings besteht hier ein entsprechendes Ausbildungsangebot.

Neben dem Führerschein B werden Genauigkeit und rasche Auffassungsgabe als überfachliche Qualifikationen genannt.

TOP 10: HeimhelferIn

TOP 10: HeimhelferIn		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „HeimhelferIn“: ↑ (tendenziell steigend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick		Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Abgeschlossene Heimhilfe-Ausbildung (6)*	Ausbildung zur Heimhilfe, Intensivlehrgang zertifizierte Heimhilfe		Erweiterung der Fremdsprachenkurse für Gesundheitsberufe, Fachspezifische Konfliktmanagement und Kommunikationskurse, Erweiterung des Angebots für interkulturelle Kompetenz in der Pflege
Berufsberechtigung HeimhelferIn (2)			
Gesundheitliche Eignung (1)			

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Ein weiterer Beruf aus dem Gesundheitsbereich findet sich mit **HeimhelferIn** auf Platz 10 der nachgefragtesten Berufe. HeimhelferInnen sollen als fachliche Qualifikation über eine abgeschlossene Heimhilfe-Ausbildung oder eine Berufsberechtigung als Heimhilfe verfügen. Diese Qualifikationen können in der Ausbildung zur Heimhilfe bzw. in einem Intensivlehrgang zur zertifizierten Heimhilfe erlangt werden. Als überfachliche Qualifikation wird weiters gesundheitliche Eignung angegeben.

Hinsichtlich einer möglichen Erweiterung des Kursangebots sei auf die Ausführungen bei DGKS/DGKP (Rang 3) verwiesen.

TOP 11: Außendienst-MitarbeiterIn

TOP 11: Außendienst-MitarbeiterIn		
Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Verkaufsaußendienst und Verkaufsvermittlung“: ↔ (gleich bleibend)		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Abgeschlossene technische Ausbildung und Verkaufserfahrung (4)*		Ausbildung Technischer Vertrieb/Verkauf
Verkäuferisches Geschick (4)	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä.; Ausbildung zur Außendienstmitarbeiterin (für Frauen)	Branchen- bzw. produktspezifische Module Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: ▪ Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdenmanagement**
Berufserfahrung (3)		
Technische Kenntnisse (3)		
Vertriebserfahrung (3)	div. Marketing und Sales Kurse	
PharmareferentInnenprüfung (2)	Ausbildung PharmareferentIn	
KundInnenfreundlichkeit (2)	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufspsychologie u. Ä.;	
Erfahrung Außendienst u. mit Hygieneprodukten (2)	Medical Sales Manager, Lehrgang für MedizinprodukteberaterInnen, Prüfung zum/r zertifizierten MedizinprodukteberaterIn	
Dental – Kenntnisse (1)		
Lichtkenntnisse (1)		
Medizinische Ausbildung (1)		
Medizinprodukte-Kenntnisse (1)	Medical Sales Manager, Lehrgang für MedizinprodukteberaterInnen, Prüfung zum/r zertifizierten MedizinprodukteberaterIn	
Versicherungsspezifische Fachkenntnisse (1)		
Kaufmännische Ausbildung (1)	Ausbildung Einzelhandelskaufmann/ -frau	
Erfahrung in KundInnenbetreuung (1)		
Einfühlungsvermögen (1)		
Flexibilität (1)		
Kontaktfreudigkeit (1)		
Präsentation-Kenntnisse (1)	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Ver-	

TOP 11: Außendienst-MitarbeiterIn		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Verkaufsaußendienst und Verkaufsvermittlung“: ↔ (gleich bleibend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
	kaufpsychologie u. Ä		
Verkaufserfahrung (1)			
Verkaufsschulungen (1)	div. Kurse zu Führung eines Verkaufsgesprächs, Verkaufpsychologie u. Ä		
Zielorientierung (1)			

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills

Im Bereich Verkauf/Einzelhandel werden von den befragten Unternehmen auch dezidiert **MitarbeiterInnen im Außendienst** gesucht. Bei den gesuchten Außendienst-MitarbeiterInnen sticht hervor, dass als fachliche Qualifikation insbesondere Qualifikationen im pharmazeutischen und medizinischen Bereich gewünscht sind. Die Ausbildung zur PharmareferentIn wird auch berufsbegleitend angeboten. Im Bereich des Verkaufs von medizinischen Produkten können mehrere Weiterbildungswege (Medical Sales Manager, (zertifizierte/r) MedizinprodukteberaterIn) eingeschlagen werden. Als weitere fachspezifische Qualifikation wird Erfahrung im Vertrieb gewünscht, die in div. Marketing- und Sales-Kursen erworben werden kann.

Die anderen fachlichen und überfachlichen Qualifikationen korrespondieren mit den gewünschten Qualifikationen für die Beruf VerkäuferIn (Rang 4) und Einzelhandelskaufmann/ -frau (Rang 8).

TOP 12: PflegehelferIn

TOP 12: PflegehelferIn		Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Beruf „PflegehelferIn“: ↑ (tendenziell steigend)	
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot	
PflegehelferInnen-Ausbildung (10)*	Ausbildung zum/r PflegehelferIn	Nostrifikation von Zertifikaten zu Pflegehilfsberufen	
EDV-Kenntnisse (3)	div. EDV-Kurse für Pflegeberufe	Module zur EDV-gestützten Pflegedokumentation	
Erfahrung in Geriatrie (3)	Ausbildung zum/zur GerAnimations®-TrainerIn, multiprofessionelle Altenbetreuung, Lehrgang zum/r SeniorInnencoach		
Kommunikationsfähigkeit (3)	div. Kommunikationskurse	Fachspezifische Konfliktmanagement und Kommunikationskurse, Ausbau der Interkulturellen Kompetenz in der Pflege	
Krankenpflege (2)			
Berufsberechtigung PflegehelferIn (1)	Ausbildung zum/r PflegehelferIn		
Fortbildungsnachweise (1)			
Praxis in der Behindertenbetreuung (1)			
Gesundheitliche Eignung (1)			
Gute Deutschkenntnisse (1)	div. Deutschkurse; Start up im Pflegeberuf		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Die Nachfrage nach **PflegehelferInnen** (Rang 12) wird, wie auch die Nachfrage nach DGKS/DGKP und HeimhelferInnen, im kommenden Jahr steigen. Als fachspezifische Qualifikation wird am häufigsten die Ausbildung zum/zur PflegehelferIn genannt, welche ein Jahr lang dauert und an mehreren Ausbildungsstätten in Wien absolviert werden kann. Weiters von Bedeutung sind Kenntnisse in der Altenpflege.

Hinsichtlich einer möglichen Erweiterung des Kursangebots sei auf die Ausführungen bei DGKS/DGKP (Rang 3) verwiesen.

TOP 13: Veranstaltungsdienst-MitarbeiterIn

TOP 13: Veranstaltungsdienst-MitarbeiterIn		
Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Private Sicherheits- und Wachdienste“: ↔ (gleich bleibend)		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Abgeschlossene Ausbildung (1)*	Schulung WachdienstmitarbeiterIn	
Gute Deutschkenntnisse (1)	div. Deutschkurse	
Einwandfreier Leumund (1)		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

Auf Rang 13 der nachgefragtesten Berufe befindet sich der/die **Veranstaltungsdienst- MitarbeiterIn**, dessen/deren Aufgabenbereich Präventivbewachungen, Zutrittskontrollen, Patrouillen- und Verkehrsdienste abdeckt. Neben einer abgeschlossenen Ausbildung werden als Qualifikationen für diesen Beruf gute Deutschkenntnisse und ein einwandfreier Leumund verlangt.

TOP 14: ElektrikerIn

TOP 14: ElektrikerIn		
Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für das Berufsfeld „Elektrotechnik, Elektronik und Telekommunikation“: ↔ (gleich bleibend)		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Abgeschlossene Lehrausbildung (9)*	FacharbeiterInnenintensivausbildung ElektroinstallationsstechnikerIn, ElektroanlagentechnikerIn, MechatronikerIn	
Berufserfahrung (5)		
Selbständiges Arbeiten (1)		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

ElektrikerIn befindet sich auf Rang 14 der nachgefragtesten Berufe in Wien. Neben einer abgeschlossenen Lehrausbildung und Berufserfahrung wird von den befragten Unternehmen als überfachliche Qualifikation selbstständiges Arbeiten gefordert. FacharbeiterInnenintensivausbildungen werden in Wien für ElektroinstallationsstechnikerIn, ElektroanlagentechnikerIn und MechatronikerIn angeboten.

TOP 15: SachbearbeiterIn

TOP 15: SachbearbeiterIn		
Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Berufsbereich „Büro, Wirtschaft, Finanzwesen und Recht“ je nach Berufsfeld zwischen ↑ (tendenziell steigend) und ↔ (gleich bleibend)		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
EDV-, PC-Kenntnisse (explizit genannt: MS Office Kenntnisse) (24)*	div. EDV- und MS Office- Kurse	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> IT Advanced, u.a.: weiterführende Kenntnisse Textverarbeitung und Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationen erstellen, Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw. Intranet und Server**
Gute Englischkenntnisse (13)	div. Englisch Kurse	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Erweitertes Business-Englisch für Büro/Verwaltung – kulturelle Sensibilität im Business-Bereich; einschlägige Phrasen etc.**
HAK-Matura (10)		
Kaufmännische Ausbildung, ohne nähere Spezifizierung (9)		
Kenntnisse im Bereich Wohnungsverkauf, Miet- und Wohnungseigentumsrecht (7)	Ausbildung zur Assistenz des/der Immobilientreuhänders/ Maklers/Hausverwaltung	
Höhere Berufsbildende Schule, Matura (6)		
Berufserfahrung (7)		
Genauigkeit (6)		
Vertriebskenntnisse (5)	Direktvertrieb - Chance für die Zukunft, div. Marketing und Sales Kurse	
Akademische Ausbildung (4)		
Abgeschlossene kaufmänn. Lehrausbildung (4)	Ausbildung Bürokaufmann/-frau	
Technische Kenntnisse (4)		
HausverwalterInnenprüfung (4)	Ausbildung ImmobilienmaklerIn und -verwalterIn - Vorbereitungslerngang	
HASCH-Abschluss (3)		

TOP 15: SachbearbeiterIn		
<i>Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Berufsbereich „Büro, Wirtschaft, Finanzwesen und Recht“ je nach Berufsfeld zwischen ↑ (tendenziell steigend) und ↔ (gleich bleibend)</i>		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
Erfahrung in Druckbranche (3)	Druckvorstufen-Praxis - Drucktechnik und Aufbereitung	
Hausverwaltungskennnisse (3)	Ausbildung Immobilienmakler und -verwalter - Vorbereitungslehrgang	
Innendienst-Erfahrung (3)	Diplomlehrgang Vertriebsinnendienst	
Verkaufssachbearbeitung (3)	Ausbildung zur SachbearbeiterIn für den Verkaufsinndienst, Diplomlehrgang Vertriebsinnendienst	
Fremdsprachenkenntnisse (ohne nähere Angabe) (3)	div. Fremdsprachkurse	
Flexibilität (3)		Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining: Stressmanagement, Konfliktmanagement, Teamarbeit ▪ Assistenz in Büro/Verwaltung: u.a. Planung und Koordinierung, Geschäfte und Entscheidungen vor- und nacharbeiten, Kontrolle, effizientes Dokumentenmanagement, Erstellung von Berichten und Protokollen, Projektmanagement ▪ Neue Medien: u.a. Telefonieren am Computer, Telefon- und Videokonferenzen**
Freundlichkeit (3)		
Kommunikationsfähigkeit (3)	div. Kommunikations- und Rhetorikkurse	
Organisationstalent, -fähigkeit (3)	Lehrgang Office Management und Organisation, div. Kurse Büroorganisation	
Telefonerfahrung (3)	Erfolgreich kommunizieren und telefonieren im Sekretariat	
Ausbildung im Bankenbereich (2)		Vorbereitung LAP Bankkaufmann/-frau
Englisch- und Ostsprachenkenntnisse (2)	div. Sprachkurse	
Versicherungsspezifische Fachkenntnisse (2)	Vorbereitung LAP Versicherungskaufmann/-frau, Vorbereitungskurs zum/zur geprüften Versicherungsfachmann/-frau - BÖV-Prüfung	
Erfahrung im Textileinzelhandel (2)		
Musikkenntnisse (2)		
Kaufmännische Kenntnisse (2)		
Buchhaltungskennnisse (2)	div. Buchhaltungskurse	
Kenntnisse Kartenbuchungssysteme (2)		
Teamfähigkeit (2)	div. Kurse zu Arbeiten und Verhalten in Teams	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:

TOP 15: SachbearbeiterIn		
Prognose AMS-Qualifikationsbarometer für den Berufsbereich „Büro, Wirtschaft, Finanzwesen und Recht“ je nach Berufsfeld zwischen ↑ (tendenziell steigend) und ↔ (gleich bleibend)		
Qualifikationen	Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Mögliche Erweiterungen im Kursangebot
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persönlichkeitstraining: Stressmanagement, Konfliktmanagement, Teamarbeit**
Rasche Auffassungsgabe (2)		
Fachschulabschluss (ohne nähere Angabe) (1)		
Wirtschaftliche Ausbildung (ohne nähere Angabe) (1)		
Erfahrung im Automobilbereich (1)		
Großhandel-Erfahrung (1)		
Import/Export-Kenntnisse (1)		
Personalwesen (1)		
Projektprüfung-Erfahrungen (1)		
Medizintechnik-Kenntnisse (1)		
Marketing-Kenntnisse (1)	div. Marketing Kurse	
Werbewirtschaftliche Kenntnisse (1)		
Touristische Grundkenntnisse (1)		
SAP-Kenntnisse (1)	div. SAP -Kurse	
Beständigkeit (1)		
Unternehmerisches Denken (1)		
Hausverstand (1)		
Eigener PKW (1)		

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills

SachbearbeiterInnen (Rang 15 der nachgefragtesten Berufe) werden in vielen unterschiedlichen Bereichen gesucht. Auffallend ist, dass als fachliche Qualifikation insbesondere Kenntnisse im Bereich Gebäudeverwaltung/ -verkauf/ -vermietung gewünscht sind. Kenntnisse können in der Ausbildung zum/zur ImmobilienmaklerIn oder HausverwalterIn bzw. in der Assistenz Ausbildung erworben werden.

Als überfachliche Qualifikationen für SachbearbeiterInnen werden am häufigsten Englisch Kenntnisse und EDV Kenntnisse (hier insbesondere MS-Office Kenntnisse) genannt.

6 Themen der internen und externen Weiterbildung

Wie bereits in den letzten Manualen der Jahre 2006 und 2008 werden nachfolgend die Angaben der Betriebe zu künftig wichtigen Themen der internen und externen Weiterbildung aufbereitet. Diese in Form einer offenen Fragestellung erhobenen Themen liegen erwartungsgemäß in einer großen Vielfalt vor. Teilweise nehmen die antwortenden Betriebe auch nicht auf Weiterbildungsinhalte selbst Bezug, sondern vermerken im Fragenbogen beispielsweise, dass MitarbeiterInnen laufend geschult werden oder, dass Weiterbildungen laut betrieblichen Weiterbildungsplänen erfolgen. Solche Antworten werden in der vorliegenden Auswertung nicht weiter berücksichtigt.

Die in den Fragebögen genannten Weiterbildungsthemen sind in der nachfolgenden Tabelle zu thematischen Gruppen zugeordnet. Dargestellt werden die Top 15 der thematischen Gruppen, sofern zumindest fünf Nennungen an spezifischen Weiterbildungsthemen vorliegen. In einem weiteren Schritt werden für diese Themen die Ergebnisse eines Screenings relevanter Weiterbildungsangebote dargestellt und Vorschläge für neue oder ergänzende Angebote angeführt. Ergänzend berücksichtigt werden darüber hinaus die Ergebnisse der ExpertInnenarbeiten im Rahmen des **AMS Standing Committee on new skills**.

Vorab ist anzuführen, dass sich viele Nennungen auf die Teilnahme an fachlichen Weiterbildungen, den Besuch von branchenbezogenen Messen, die Absolvierung von Fachkursen etc. ohne nähere inhaltliche Spezifizierung beziehen. Diese Betriebe wollen oder können somit keinen spezifischen bzw. konkreten Weiterbildungsbedarf angeben.

Weiterbildungsthema Nummer 1 in Wiener Unternehmen betrifft die Themengruppe **EDV, Computer und IT**. Dies umfasst ein sehr breites Spektrum, das neben allgemeinen Trainings in Standard-Anwenderprogrammen auch die Vermittlung von Kenntnissen in Spezialsoftware aus verschiedensten Berufsbereichen umfasst (wie z.B. für BuchhalterInnen, RechtsanwältInnen). Aber auch die Schulung in Programmiersprachen gehört zum gewünschten Weiterbildungsprogramm. Auch Weiterbildungen bezüglich Unternehmensinformationssysteme (ERP, SAP Software) und IT-Sicherheit werden gewünscht. Im Allgemeinen besteht in Wien ein breites Weiterbildungsangebot für die genannte Palette an EDV-Kursen, das von verschiedenen Bildungsträgern bzw. Softwarefirmen angeboten wird.

Ein großer Bedarf an Weiterbildung betrifft Schulungen für **Führungskräfte**. Hier werden von den Betrieben diverse soft skills wie richtiges Führungsverhalten und Teambuilding, als auch methodische Weiterbildungsbedarfe (wie z.B. Führungsinstrumente, Managementtools und Ähnliches) angegeben. Das Weiterbildungsangebot deckt hier den angegebenen Bedarf ab.

Rang 3 bei den Weiterbildungsthemen sind **rechtliche Neuerungen und Rahmenbedingungen**. Die Wiener Unternehmen wollen ihre MitarbeiterInnen einerseits allgemein in rechtlichen Grundlagen, die die Tätigkeit des Unternehmens tangieren, weiterbilden lassen, andererseits werden auch Wei-

terbildungskurse in sehr vielen Einzelbereichen (Arbeits- und Sozialrecht, Steuerrecht, Wohn- und Mietrecht, Baurecht, etc.) nachgefragt. Das vorhandene Weiterbildungsangebot ist in diesem Bereich breit gestreut. Für einzelne angegebene rechtliche Neuerungen (Fremdenrecht, Basel II) könnte das Kursangebot erweitert werden.

Mehrere Weiterbildungsthemen betreffen in weiteren Sinn soft skills, die mit Persönlichkeit, Kommunikation und Umgang mit Konflikten zu tun haben. 125 Nennungen entfallen auf den Bereich **Kommunikation** als wichtiges Feld für Weiterbildung. In diesen Bereich fallen Rhetorik und allgemeinen Kommunikationsschulungen, Weiterbildung in interner Kommunikation und in der Kommunikation mit KundInnen, PartnerInnen und PatientInnen, sowie Präsentationstechniken. Das Weiterbildungsangebot deckt hier den genannten Bedarf ab. Lediglich hinsichtlich Weiterbildung bei der Kommunikation mit PatientInnen wäre eine Ausweitung auch hinsichtlich der interkulturellen Kommunikation zu überlegen.

Ein weiteres soft skills Thema, die **Persönlichkeitsentwicklung**, befindet sich auf Rang 7 der nachgefragtesten Weiterbildungsthemen. Angesprochen von den Unternehmen wurden hier Soziale Kompetenzentwicklung und Selbsterfahrung. Auch die erhöhte Belastung ihrer MitarbeiterInnen durch Stress wird von den Unternehmen erkannt, da dezidiert Kurse zu Stressmanagement gefordert werden. Nachfrage besteht auch in der Weiterbildung im **Umgang mit Konflikten** und im **Beschwerdemanagement** (Rang 11) am Telefon.

Einen wichtigen Rang in der Weiterbildung nehmen für die Wiener Betriebe laufende **Produktschulungen** und Einschulungen in neue Produkte und Techniken ein, welche beim Unternehmen selbst oder durch einen externen Bildungsträger durchgeführt werden können.

Auf Rang 6 der am meisten nachgefragten Weiterbildungsthemen sind **Fremdsprachen**. Die hohe Nachfrage der Wiener Unternehmen nach Sprachkursen – wobei Russisch und „Ostsprachen“ explizit genannt werden –, deckt sich mit den Erkenntnissen des AMS Standing Committee, welches die zunehmende Bedeutung von Sprachkenntnissen aufgrund der Internationalisierung der Wirtschaft hervorhebt. Weiters explizit als Sprache genannt (Rang 10) ist **Englisch**, wobei hier auch Weiterbildung im Spezialbereich „Legal English“ gefragt ist.

Eine breite Anzahl von Kursen wird im Bereich **Buchhaltung und Rechnungswesen** angeboten. Eine Möglichkeit zu Höherqualifizierung bietet die Ausbildung zum/zur BuchhalterIn, zum/r geprüften PersonalverrechnerIn und zum/r BilanzbuchhalterIn.

Der Bereich **Sicherheit** umfasst Sicherheit am Arbeitsplatz, Schulungen im Sicherheitsbereich, Sicherheitstechnik und die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson. Das bestehende Kursangebot könnte durch spezielle Sicherheitstrainings für die Bereiche Bau und Laboratorien erweitert werden. Neben dem Thema Sicherheit nimmt auch das Thema **Qualität und Qualitätssicherung** einen wichtigen Platz unter den Weiterbildungsthemen ein. Neben den vorhanden eher allgemeinen Weiterbildungsangeboten könnte das Angebot an branchenspezifischen Modulen zu Qualitätsmanagement und -sicherung ausgebaut werden. Korrespondierend zur hohen Nachfrage nach Personal im Pflege- und Gesundheitsbereich, befindet sich auch Weiterbildung im Bereich **Pflege** unter den TOP 15 der nachgefragten Weiterbildungsthemen. Hier stehen unter anderem die Pflege von behinderten und älteren Personen im Vordergrund (Bobath, basale Stimulation Sterbebegleitung, Sturzprophylaxe und Demenz). Aber auch das Thema Pflegedokumentation und die Aufschulung von PflegehelferInnen zu DGKS/DGKP werden von den Unternehmen genannt.

Projektmanagement und Projektleitung (Rang 14) werde aufgrund der Größe und Komplexität von Projekten immer wichtiger. In diesem Feld besteht ein breites Kursangebot.

Im Bereich **Bau** (Rang 15) ist die Ausbildung zum/r BaumeisterIn und PolierIn gefragt. Diese kann in der Werkmeisterschule mit der Ausbildung zum/r BaumeisterIn/PolierIn und mit dem Polierpass erreicht werden. Weiters von Interesse sind Aus- und Fortbildung in Denkmalpflege. Im Bereich Baustoffe, Bautechnologien und Sanierungen wird Weiterbildung nachgefragt. Hinsichtlich des Klimawandels und der steigenden Bedeutung von ökologischer Bauweise sollte das Weiterbildungsangebot in diesem Bereich noch erweitert werden. Auch das AMS Standing Committee hebt im Bausektor die steigende Bedeutung von „grünen Kompetenzen“ für FacharbeiterInnen, Fachschul- und HTL- AbsolventInnen hervor.

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
1	Thema: EDV, Computer, IT (292)*	Computer-, EDV-, IT-, PC-, Software-Kurse und Schulungen, IT-Fachtrainings und Anwendungen, Programmschulungen (ohne nähere Angabe)	div. Angebote	<p>Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Advanced, u.a.: weiterführende Kenntnisse Textverarbeitung und Tabellenkalkulation, Datenbanken, Präsentationen erstellen, Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw. Intranet und Server Neue Medien-neue Kommunikation einschl. WEB 2.0, Betreuung von Webseiten** <p>Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Basic (Grundkenntnisse in Tabellenkalkulation, Textverarbeitung usw.) ** <p>Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> IT Advanced u.a. Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw., Buchungsprogramme für den Tourismus Neue Medien – neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0 e-Tourismus und Social Media, u.a.: Webseiten Aufbau, Online-Strategien

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
				für den Tourismusbetrieb**
		MS-Office Kurse und Schulungen	div. Angebote	
		SAP-Schulungen	div. SAP Kurse	
		Excel Schulungen	div. Angebote	
		ECDL	div. ECDL Kurse	
		ERP-Software	div SAP Kurse	
		ADVOKAT-Schulungen, anwalt-spezifische Software	div. Schulung für ADVOKAT	
		Programmierung/ Programmier-sprachen	div. Kurse, u. a. Java, Ajax, Visual Basic, SQL	
		Power Point Kurse u. Schulungen	div. Angebote	
		Linux und UNIX	div. Linux und UNIX Kurse	
		Jet-Applikationen		
		Auer-Software		
		Internet Services		
		SQL-Server	div. Angebote	
		SIL- und IRIS-Standards		
		Photoshop	div. Angebote	
		PDF-Schulungen	div. Angebote PDF & PDF-X in der Druckindustrie, PDF in der Druckvorstufe	
		Access Kurse	div. Angebote	
		Opera		
		Zeichenprogramme/ 3-D Programme	div. Angebote, u. a.: SolidWorks, 3D Ani-mation	
		Intranet	Professionelle interne Kommunikation	
		Großrechner Kenntnisse		
		Java	Ausbildung zum/r Java EntwicklerIn, Java Grundkurs, Fotgeschrittene	
		IT-Sicherheit	IT-Security: Kurs mit Zertifizierung, Prüfungsvorbereitung für OCG IT-Security: Check Point Security	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
			Administrator	
2	Thema: Führungskräfte-schulung (133)	Führungskräfteausbildung, -schulungen, -trainings, -management; Leadership-Training; Führungskräfteentwicklung	div. Angebote, u.a. Fremdsprachen / Betriebswirtschaft/ Recht für Führungskräfte; zertifizierter Wissensmanager	
		Führungsinstrumente, -tools	div. Angebote, u. a. systemische Führungswerkzeuge, MitarbeiterInnenmotivation	
		Führungsverhalten, -kompetenz	div. Angebote, u. a. Kommunikation für Führungskräfte, Gruppendynamik	
		Personal- und MitarbeiterInnen-führung	div. Angebote	
		Teamführung und Teambuilding	div. Angebote	
		FilialeiterInnentraining	Ausbildung zum/zur Filialeiter/-in	
		StationsleiterInnentraining	Lehrgang Pflege und Betreuung leiten	
		ObjektleiterInnenschulungen	Ausbildung ObjektleiterIn	
3	Thema: rechtl. Neuerungen, Rahmenbedingungen (125)	Gesetzliche Änderungen und Neuerungen (ohne nähere Angabe)	Seminare zu Änderungen im Steuer- und Bilanzrecht, Neuerungen im Arbeitsrecht	
		Rechtliche Grundlagen, Themen, Angelegenheiten (ohne nähere Angabe)	div. Angebote, u. A: Rechtliche Rahmenbedingungen im Online-Bereich, Rechtliche Bestimmungen im Recruiting, Unternehmen und Umwelt: relevante Gesetze, Kurs in Abfall(wirtschafts-)recht, Kurs in Umsatzsteuerrechts	
		Arbeits- und Sozialrecht	div. Angebote	Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb. : <ul style="list-style-type: none"> Personalassistent, u.a.: Grundlagen des Wirtschafts- und Steuerrechts, Grundlagen des Arbeitsrechts,
		Steuerrecht	div. Angebote	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
				Anstellungsverträge, Fehlzeiten- und Ferienfragen**
		Wohnrecht, Mietrecht Rechtsschutz	div. Angebote	
		Verwaltungsrecht		Weiterbildung Verwaltungsrecht (Grundlagen)
		Privatkonkursrecht	Kurs Privatkonkurs	
		Medizinproduktegesetz	Schulungen zu Medizinprodukte-Betreiber-Verordnung und Medizinproduktegesetz und seinen Verordnungen	
		Insolvenzrecht	Einführung in das Insolvenzrecht, Weiterbildungsseminar Insolvenzrecht für die Praxis	
		Fremdenrecht		Weiterbildung Fremden und Asylrecht
		Bundesvergabegesetz	Bauleiterausbildung: Modul Ausschreibung, Angebot und Vergabe	
		Basel II	Unternehmerakademie: Unternehmensfinanzierung	Weiterbildung rechtliche Neuerungen bei BASEL II
		Baurecht	Wiener Baurecht - Rechtslage und Praxis, Die Wiener Bauordnung, Teil 1-3	
4	Thema: Kommunikation (125)	Kommunikationstrainings, -techniken, -fähigkeiten	div. Angebote	Erweiterung des Angebots in interkultureller Kommunikation, Interkulturelle Kommunikation ist jeweils in der Vorbereitung auf die fachlichen Themen der Fachkurse für Bau- und Bauökologie, Maschinen, KFZ, Metall, Büro und Verwaltung, Handel-Einzelhandel, Kunststoff, neue Materialien enthalten** Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv), u.a.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Spezielle Gästegruppen, u.a. Gäste aus anderen Kulturkreisen**
		Innerbetriebliche Kommunikation	Schulungen zu interner Kommunikation	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
		Kommunikation mit KundInnen, PartnerInnen, PatientInnen	div. Kurse zu KundInnenkommunikation, Patientenzentrierte Gesprächsführung	Ausbau der Angebots zu Patientenzentrierter Gesprächsführung und interkultureller Kommunikation
		Rhetorikkurse	div. Angebote	
		Kommunikation und Präsentation	div. Angebote	
		Präsentationstechniken	div. Angebote	
5	Thema: Produktschulungen (120)	Laufende Produktschulungen, -seminare, Einschulungen in neue Produkte und Techniken (ohne nähere Angabe)	Lehrgang für MedizinprodukteberaterInnen, div. Verkaufstrainings (u.a. Bereich Uhren/Schmuck, Einrichtung, technische Produkte, Hotellerie und Gastronomie)	
6	Thema: Sprachkurse (104)	Fremdsprachenkurse, -seminare (ohne nähere Angabe)	div. Angebote	<p>Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sprachen für den Tourismusbereich Grundbegriffe und einfach Redewendungen/erweiterte Sprachkenntnisse für den Tourismusbereich in verschiedenen Sprachen (wichtiger Gästegruppen): Italienisch, Französisch, Spanisch, Chinesisch, Indisch, Russisch, Arabisch**
		Russisch, Ostsprachen		
7	Thema: Persönlichkeitsentwicklung (95)	Seminare und Workshops zur Persönlichkeitsbildung, -entwicklung	div. Angebote	<p>Jeweils in der Vorbereitung auf die fachlichen Themen der Fachkurse für Bau- und Bauökologie, Maschinen, KFZ, Metall, Büro und Verwaltung, Handel-, Einzelhandel, Kunststoff, neue Materialien enthalten**</p> <p>Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv), u.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kommunikation, Teamarbeit und Selbstmanagement**
		Persönliche Kompetenzentwicklung	ECo-C(r)- European Communication Certificate - Nachweis für Kommunikations-	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
			und Persönlichkeitskompetenz	
		Soziale Kompetenzentwicklung, Soft-Skills	Sozialkompetenz - compact Diplomlehrgang TrainerIn für Wirtschafts- u Sozialkompetenz	
		Stressmanagement	div. Angebote	
		Selbsterfahrung		
8	Thema: Buchhaltung, Rechnungswesen (76)	Allgemeine Seminare und Kurse sowie Kurse zu Neuerungen: Buchhaltung, Kostenrechnung, Lohnverrechnung, Personalverrechnung, Rechnungswesen	div. Kurse zu Buchhaltung und Rechnungswesen, Kosten- und Investitionsrechnung, Ausbildung zum/zur BuchhalterIn, Ausbildung zum/r geprüften PersonalverrechnerIn, Weiterbildungsseminare zu aktuellen Änderungen in der Personalverrechnung	
		Bilanzbuchhaltung	Ausbildung zum/zur Bilanzbuchhalter/-in	
9	Thema: Sicherheit (55)	Sicherheit am Arbeitsplatz (explizit genannt: sicheres Arbeiten im Labor, sicheres Arbeiten auf der Baustelle)	Bühnentechnik und Arbeitssicherheit, IWDL(r) - ArbeitnehmerInnenschutz und Sicherheit am Arbeitsplatz - Modul 3 (für Lagerarbeit)	Spezifische Sicherheitstrainings für Laborkontrollen Fachkurs für den Bereich Bau- und Bauökologie (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, u.a.(Gefährdungsarten kennen und beurteilen können, Sicherheits- und Gesundheitsschutzpläne (SiGe Pläne), ErsthelferInnenausbildung, Brand- und Lärmschutz, Beleuchtung auf Baustellen, Ergonomie, Unterkünfte und Verkehrswege auf Baustellen, Schutzbekleidung und -geräte, Information über Sicherheitsvertrauensperson**
		Schulungen im Sicherheitsbereich, sicherheitstechnische Un-	Sicherheit am Arbeitsplatz - Modulare Ausbildungsreihe Umweltrecht - Umwelt-	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
		terweisung, Sicherheitsvorschriften Sicherheitstechnik Sicherheitsvertrauensperson	management Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson	
10	Thema: Englisch (54)	Englisch-Kurse	div. Englisch-Kurse	Fachspezifisches Englisch ist Inhalt der Fachkurse für: Maschinen, KFZ, Metall, Büro und Verwaltung, Tourismus und Wellness, Bau und Bauökologie**
		Legal English	Vorbereitungskurse für International Legal English Certificate, English for Legal Writing	
11	Thema: Beschwerden, Reklamationen, Konflikte (49)	Konflikt-, Beschwerde- und Reklamationsmanagement	div. Angebote zum Umgang mit Konflikten, Reklamations-, Beschwerde- und Servicemanagement, Reklamationsbehandlung und Konfliktbewältigung, Reklamationsbearbeitung am Telefon	Fachkurs für den Bereich Handel-Einzelhandel (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Verkaufsgespräche, Beratung, Beschwerdenmanagement**
		Telefon-Beschwerdemanagement		
12	Thema: Qualität (46)	Qualitätsmanagement	div. Angebote (auch speziell für den Bildungsbereich und Apotheken)	Branchenspezifische Module
		Qualitätssicherung	Ausbildung zum/r QualitätsauditorIn, Fachausbildung Qualitätscoach	Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> Der Tourismusbetrieb, u.a.: Grundlagen Qualitätsmanagement** Fachkurs Kunststoff, neue Materialien (intensiv) insb.: <ul style="list-style-type: none"> Grundlagen von Qualitätsmanagement, u.a. Grundlagen und Methodenüberblick Prozessmanagement, Grundlagen Lean Production, Wertstromanalyse, Kanban, KVP**

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
				<p>Fachkurs für den Bereich Maschinen, KFZ, Metall (intensiv), insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssicherung: Messen und Prüfen, u.a. Grundlagen Messen und Prüfen, Prozessbegleitende Qualitätssicherung – Selbstkontrolle** <p>Fachkurs Kunststoff, neue Materialien (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualitätssicherung und -kontrolle: Messen und Prüfen, u.a.: Rohstoffprüfung, Feuchtigkeitsmessungen, MFR Schmelzflussrate, Messschieber, Mikrometer, Tiefenmesser, Talometer, Maßkontrolle, Zugprüfungen, QS-Qualitätsprüfung**
		Qualitätsentwicklung und -verbesserung		
		Ausbildung Qualitätsmanagementbeauftragte	Ausbildung zum/r Qualitätsbeauftragten, Ausbildung zum/r zertifizierten Qualitätsmanager/in inkl. Ausbildung zum/r QualitätsauditorIn (auch speziell für den Gesundheitsbereich)	Branchenspezifische Module
		GMP (Good Manufacturing Process) -Schulungen		
		Qualitätsindikatoren		
		Qualitätsmonitoring		
		Qualitätsorientierung in der Beratung		
		Qualitätszirkel		
	Rationelle Arbeitstechniken und Qualitätsmanagement			
13	Thema: Pflege (46)	Pflege-Seminare und Fortbild-	Begleitung der Angehörigen in der Pflege,	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
		ungen (ohne nähere Angabe)	Terminologie für HeimhelferInnen Hilfe für die HelferInnen, Abgrenzungsfragen von Pflegeberufen, Interkulturelle Kompetenz und kultursensible Pflege, Pflege von Menschen im Wachkoma	
		div. Pflegekonzepte und -techniken (ohne nähere Angabe)		
		Basale Stimulation	Basale Stimulation Grundkurs	
		Aufschulung PflegehelferInnen zu DGKS/DGKP	Aufschulung / Ausbildung zur Gesundheits- und Krankenpflege als 2. Bildungsweg für PflegehelferInnen	
		Wundmanagement		
		Heimhilfeausbildung	Ausbildung zur Heimhilfe	
		Kinästhetik	Fachseminar Kinästhetik-Abschluss mit BHA-Zertifikat „Kinästhetik“	
		Pflegedokumentation	Angebote zu Pflegedokumentation	
		Bobath	Bobath Pflegegrundkurs	
		Demenz	Ausbildung zum/zur GerAnimations®-TrainerIn, multiprofessionelle Altenbetreuung, spezialisierte Pflege Geriatrie, Lehrgang zum/r SeniorInnencoach, Heimhilfeausbildung mit Schwerpunkt Demenz	
Sterbebegleitung	Lebens-, Sterbe- und Trauerbegleitung Life-events, Sterben, Tod und Trauer			
Sturzprophylaxe				
14	Thema: Projektmanagement (37)	Projektmanagement	div. Angebote	Fachkurs Tourismus, Wellness (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb: <ul style="list-style-type: none"> Der Tourismusbetrieb, u.a. Entrepre-

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
				<p>neurship im Tourismusbereich, Grundkenntnisse Projektmanagement, Grundlagen Qualitätsmanagement**</p> <p>Fachkurs für den Bereich Büro und Verwaltung (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Assistenz in Büro /Verwaltung u.a. Planung und Koordinierung, effizientes Dokumentenmanagement, Meetings & Besprechungen professionell vorbereiten, Erstellung von Berichten und Protokollen, Business-Kommunikation und Rhetorik, Grundlagen des Projektmanagements** <p>Fachkurs Chemie, Kunststoff, neue Materialien (intensiv) insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grundlagen von Qualitätsmanagement, u.a. Grundlagen und Methodenüberblick Prozessmanagement, Grundlagen Lean Production, Wertstromanalyse, Kanban, KVP** <p>Fachkurs für den Bereich Maschinen, KFZ, Metall (intensiv), insb.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Optimierung betrieblicher Prozesse-Grundlagen und Überblick, inkl. Projektmanagement**
		Projektleitung	div. Angebote	
15	Thema: Bau (31)	Baumeister, -leiterInnenkurse	Ausbildung zum/r PolierIn/ BaustellenleiterIn – Werkmeisterschule,	

Rang	Themen der Weiterbildung		Vorhandenes Kursangebot im Überblick	Neue und ergänzende Kursinhalte
	Themengruppen	Detailnennungen		
			Vorbereitungskurs Befähigungsprüfung BaumeisterIn	
		Aus- und Fortbildungen Denkmalpflege	Vorbereitung auf die LAP Denkmal-, Fassaden- und Gebäudereinigung (Tageslehrgang), Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigungsmeisterIn - Vorbereitungslehrgang auf die MeisterInnenprüfung, Weiterbildungskurs Fassadenbau	Fachkurs für den Bereich Bau- und Bauökologie (intensiv) – reichend von grundlegenden sowie vertiefenden fachlichen und überfachlichen Qualifikationen, insb.: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bauausführung – Update, u.a Grundlagen ökologischen Bauens – Entwicklungen, Anwendungsgebiete, Basiswissen über Planung und Ausführung, Ökokennwerte, Aktiv/Passivhauskomponenten, Baustatik und Bauphysik, rechtliche Kenntnisse und neue Normen im Bauwesen, Bausanierung, Photovoltaik, Solartechnik, ressourcenschonendes Arbeiten, Bausanierung - Grundlagen ▪ Ganzheitliches Arbeiten am Bau, u.a. Grundlagen des Projekt- und Prozessmanagements, Grundlagen Ausschreibungen, Kalkulation**
		Bauordnung	Kurse OIB Richtlinien in der Wiener Bauordnung, Neuerungen in der Wiener Bauordnung	
		Baustofftechnologien	Weiterbildungskurs für Wärme/Dämm-Verbundsysteme,	
		Baustoffe	Weiterbildungskurs für Wärme/Dämm-Verbundsysteme,	
		Förderungen für Sanierungen	Workshop Altbau und Sanierung, Weiterbildungskurs für Wärme/Dämm-Verbundsysteme,	
		Polierschulungen	Ausbildung zum/r PolierIn/ BaustellenleiterIn – Werkmeisterschule, Polierpass, MauervorarbeiterIn mit ErsthelferIn, Werkmeisterschule für Bauwesen Hoch- und Tiefbaupolier/-in	
				Weiterbildung in ökologischen und energieeffizienten Bauweisen

* Die in Klammer gesetzte Zahl entspricht der Anzahl der Betriebe, welche die jeweilige Qualifikation anführen.

** Qualifikationsbedarfe die (auch) in weiterer Zukunft eine zunehmende Bedeutung am Arbeitsmarkt erhalten werden. Quelle: AMS Standing Committee on new skills. Siehe auch Kapitel 5.