



## New Skills-Fachkurs für den Bereich *Tourismus*

### Zielgruppe:

Beim AMS vorgemerkte arbeitsuchende Personen

- mit **facheinschlägiger Ausbildung** im Bereich Tourismus und/oder
- mit **mehnjähriger Berufserfahrung** im Bereich Tourismus.
- insbesondere „**ältere**“ **Arbeitskräfte** (45+)

Im Auswahlverfahren soll durch geeignete Auswahl- und Clearingmethoden eine möglichst **homogene TeilnehmerInnen-gruppe** gebildet werden (Personen mit vergleichbaren Vorkenntnissen). Dabei ist neben den fachlichen Voraussetzungen auch auf die individuelle Lerngeschwindigkeit/Aufnahmefähigkeit Bedacht zu nehmen.

Die vorgesehenen Einstiegsmodule sollen insbesondere dazu genutzt werden, um individuelle Unterschiede in den Voraussetzungen weitestgehend auszugleichen.

Im **ANHANG A** wird die Zielgruppe näher beschrieben, indem mögliche Zugangsberufe und -berufsfelder charakterisiert werden.

### Sprachliche Voraussetzung:

TeilnehmerInnen von „New Skills“-Fachkursen müssen über **ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache** verfügen. Das Sprachniveau muss soweit fortgeschritten sein, dass sie dem Kursprogramm folgen, die Kursinhalte verstehen und anwenden können und die Leistungsfeststellungen erfolgreich absolvieren können.

Es wird empfohlen, die Deutschkenntnisse bereits bei der Kurszuweisung bzw. in der Clearingphase festzustellen und erforderlichenfalls geeignete Deutschkurse vorzuschalten.

### Zielsetzung:

Die oben genannte Personengruppe absolviert einen „New Skills-Fachkurs“ im Ausmaß von mindestens **210 Lerneinheiten**. Dabei erhalten die TeilnehmerInnen eine Auffrischung wichtiger Kenntnisse und Fertigkeiten ihres Fachbereiches und werden auf **aktuelle Anforderungen** in ihrem Berufsfeld, wie neue bzw. modifizierte Techniken, Arbeitsaufgaben und Arbeitsmethoden etc. geschult.

In den „New Skills-Fachkursen“ sollen die Inhalte unten stehender Module zielgruppenadäquat vermittelt werden. Das Training fachübergreifender Fähigkeiten und sozialer Kompetenzen ist ausdrücklicher Bestandteil des Programms und kann sowohl in eigenen Modulen als auch integrativ in den Fachmodulen erfolgen.

Durch die Absolvierung des „New Skills-Fachkurses“ sollen die aufgefrischten und neu erworbenen Kenntnisse und Fertigkeiten die Berufschancen der TeilnehmerInnen erhöhen und Ihnen den **Wiedereinstieg** in die Beschäftigung **erleichtern**.

### Dauer:

**Mindestdauer: 210 Lerneinheiten**

Die **Mindestdauer** kann von den beauftragenden Regionalgeschäftsstellen bedarfsorientiert je nach Modulkombinationen erhöht werden.

**Verteilung:**

- mindestens **75 % Fachmodule**
- höchstens 25 % übergreifende Module, Bewerbungstraining usw.
- **sozialpädagogische Betreuung** nach individuellem Bedarf und Dauer (zusätzlich zu den 210 Lerneinheiten)
- ein **begleitendes Betriebspraktikum** wird zusätzlich empfohlen (zusätzlich zu den 210 Lerneinheiten)

Die Konzeption der Module ist auf **35 Lerneinheiten pro Woche** ausgerichtet. Eine zielgruppenorientierte **Reduzierung der Wochenstundenzahl** ist – bei entsprechender Verlängerung der Gesamtdauer – möglich.

Bei Gruppen mit langsamerem Lernfortschritt kann die Kursdauer oder gegebenenfalls die Dauer einzelner Module um **bis zu 50 % der empfohlenen Lerneinheiten** (plus 50 %) verlängert werden; bei gleichem Lerninhalt.

**TeilnehmerInnenzahl:** 10 bis maximal 15

Bei allen praktischen Übungen sind die TeilnehmerInnen in Gruppen von maximal 8 Personen aufzuteilen, und es ist eine entsprechende Anzahl an TrainerInnen vorzusehen.

**Abschluss:**

**Zertifikat** oder Teilnahmebestätigung des Bildungsträgers einschließlich der Beschreibung der Lerninhalte

Bei der Vergabe von Zertifikaten ist eine entsprechende Leistungsfeststellung durchzuführen (Prüfung, Praxisarbeit etc.). Teilnahmebestätigungen sollen nur in begründeten Ausnahmefällen ausgestellt werden.

**Einstiegsmöglichkeit:** Die Kurse werden über das ganze Jahr **rollierend angeboten**.

**Vermittlung der Inhalte:**

Bei der Vermittlung der Inhalte soll darauf geachtet werden, ausreichend **Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten** für die TeilnehmerInnen zu schaffen und in allen Modulen eine hohe Praxisorientierung sicher zu stellen. Dies gilt ganz besonders auch für theorieintensive Lerneinheiten.

**Fachübergreifende Module** können ausdrücklich auch in Fachmodulen **integriert** vorgesehen werden.

Bewerbungstraining und Betriebspraktikum sind nach Möglichkeit begleitend, das Bewerbungstraining im letzten Drittel der Kurse vorzusehen.

**Module und Modulkombinationen:**

Die regionale Geschäftsstelle (gegebenenfalls in Abstimmung mit dem Bildungsträger) entscheidet, aus welchen Modulen sich der jeweilige „New Skills-Fachkurs“ konkret zusammensetzt und wie lange die entsprechende Kursdauer ist.

Das Modul „**Bewerbungstraining**“ ist in jedem Fachkurs verpflichtend durchzuführen, das Modul „**Betriebspraktikum**“ wird ausdrücklich empfohlen. Das begleitende Modul „Persönlichkeitstraining“ kann auch integriert im Rahmen von Fachmodulen durchgeführt werden.

Zur Optimierung der zielgruppenadäquaten inhaltlichen Kursplanung werden zu jedem Modultitel die Tätigkeitsfelder angeführt, für die das jeweilige Modul besonders relevant ist.

Im Cluster Tourismus werden dabei derzeit folgende Tätigkeitsfelder unterschieden:

- ✓ Housekeeping
- ✓ Küche
- ✓ Rezeption
- ✓ Service

Für den Erwerb **grundlegender Kenntnisse und Fertigkeiten** werden für den Berufsbereich „Tourismus“ folgenden Module empfohlen:

- Persönlichkeitstraining<sup>1</sup>
- Ressourcenschonendes Arbeiten
- Englisch Kompetenzniveau A1
- Englisch Kompetenzniveau A2 und Teile B1 (Bereiche Service, Rezeption)
- IT Basic (Bereiche Service und Rezeption)
- Der Tourismusbetrieb
- Kommunikation, Konflikt- und Beschwerdemanagement für den Tourismusbereich (Bereiche Service und Rezeption)
- Organisations- und Stressmanagement für den Tourismusbereich
- Teamarbeit
- Küchenorganisation und Küchenwirtschaft (Bereich Küche)
- Kostformen (Bereiche Küche und Service)
- Kochen 1 (Bereich Küche)

Für eine **umfassendere Schulung** im Fachbereich werden weiters folgende Module empfohlen:

- Verkaufstechniken (Bereiche Service und Rezeption)
- spezielle Gästegruppen (Bereiche Service, Rezeption, Housekeeping)
- Fachspezifisches Englisch für den Tourismusbereich (Bereiche Service und Rezeption)
- Fachspezifische Fremdsprachen für den Tourismusbereich 1 (Bereiche Service, Rezeption, Housekeeping)
- Kochen 1 (Bereich Service)
- Kochen 2 (Bereich Küche)
- Neue Medien – neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0 (Bereich Rezeption)
- e-Tourismus und Social Media (Bereich Rezeption)

Je nach Bedarf und Zielgruppe können die Fachkurse um weitere optionale Module ergänzt werden.

---

<sup>1</sup> Werden keine Angaben zu speziellen Fachbereichen gemacht, kann das Modul für alle TeilnehmerInnen durchgeführt werden.

**A) EINSTIEGSMODULE und FACHÜBERGREIFENDE MODULE**

<b>Fachliches Einstiegsmodul: Ressourcenschonendes Arbeiten</b>	
<b>Bereich: Küche</b>	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umweltbewusstes und energieeffizientes Arbeiten                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arbeitsschritte und -abläufe effizient planen</li> <li>▶ Achtung auf ökologische und wirtschaftliche Grundsätze achten (Vorbereitung des Arbeitsplatzes)</li> </ul> </li> <li>▪ Wirtschaftlicher und umweltschonender Einsatz von Produkten                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ vorgefertigte Produkte, selbst gefertigte Produkte</li> <li>▶ Wieder- bzw. Weiterverwendung von Produkten</li> <li>▶ biologische Lebensmittel</li> </ul> </li> <li>▪ Verwendung umweltschonender Arbeitsgeräte:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</li> <li>▶ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter nach ökologischen Standards reinigen und pflegen</li> <li>▶ Beachtung des Energieverbrauchs elektronsicher/technischer Geräte bzw. Substitutionsmöglichkeiten (nach Wirtschaftlichkeit)</li> </ul> </li> <li>▪ richtige Entsorgung                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Produktabfälle, Hilfsmittel, Speisereste</li> <li>▶ Verpackungen</li> <li>▶ Küchengeräte</li> </ul> </li> <li>▪ Sparpotenziale im Unternehmen selbst erkennen</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	

## Fachliches Einstiegsmodul: Ressourcenschonendes Arbeiten

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umweltbewusstes und energieeffizientes Arbeiten             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arbeitsschritte und -abläufe effizient planen</li> <li>▶ Achtung auf ökologische und wirtschaftliche Grundsätze achten (Vorbereitung des Arbeitsplatzes)</li> </ul> </li> <li>▪ Verwendung umweltschonender Arbeitsgeräte:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</li> <li>▶ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter nach ökologischen Standards reinigen und pflegen</li> <li>▶ Beachtung des Energieverbrauchs elektrischer/technischer Geräte bzw. Substitutionsmöglichkeiten (nach Wirtschaftlichkeit)</li> </ul> </li> <li>▪ richtige Entsorgung             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Papier</li> <li>▶ Verpackungen</li> <li>▶ Speise- und Getränkereste</li> </ul> </li> <li>▪ Sparpotenziale im Unternehmen selbst erkennen</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Fachliches Einstiegsmodul: Ressourcenschonendes Arbeiten

Bereich: Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umweltbewusstes und energieeffizientes Arbeiten             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arbeitsschritte und -abläufe effizient planen</li> <li>▶ Achtung auf ökologische und wirtschaftliche Grundsätze achten (Vorbereitung des Arbeitsplatzes)</li> </ul> </li> <li>▪ Verwendung umweltschonender Arbeitsgeräte und Arbeitsmittel:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</li> <li>▶ Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter nach ökologischen Standards reinigen und pflegen</li> <li>▶ umweltschonende Arbeitsmittel und richtiger Einsatz</li> </ul> </li> <li>▪ richtige Entsorgung             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Produktabfälle, Hilfsmittel, Speisereste</li> <li>▶ Verpackungen</li> <li>▶ Textilien</li> </ul> </li> <li>▪ Sparpotenziale im Unternehmen selbst erkennen</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Fachliches Einstiegsmodul: Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch

### Bereich: Küche – Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sinn verstehendes Lesen (z. B. Gebrauchsanleitung, Betriebsanleitungen, Anleitungen für die Entsorgung, usw.)</li><li>▪ Anweisungen verstehen und geben können<ul style="list-style-type: none"><li>▶ mündliche Anweisungen verstehen und umsetzen können; richtiges Nachfragen</li><li>▶ mündliche Anweisungen geben bzw. weitergeben können; richtiges Reagieren auf Nachfragen</li><li>▶ schriftliche Anweisungen verstehen und umsetzen können; richtig schriftlich nachfragen</li><li>▶ schriftliche Anweisungen geben bzw. weitergeben können; richtiges Reagieren auf Nachfragen</li></ul></li><li>▪ verschiedene betriebliche Dokumente ausfüllen können (z. B. Lieferschein, Bestellschein, etc.)</li><li>▪ Telefongespräche richtig entgegennehmen und weiterleiten, Auskunft am Telefon geben</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Bitte beachten Sie dazu die grundsätzliche Anmerkung zu den „sprachlichen Voraussetzungen“ auf Seite 1.</b></li></ul>

## Fachliches Einstiegsmodul: Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sinn verstehendes Lesen (z. B. Gebrauchsanleitung, Betriebsanleitungen, Anleitungen für die Entsorgung, usw.)</li> <li>▪ Anweisungen verstehen und geben können             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ mündliche Anweisungen verstehen und umsetzen können; richtiges Nachfragen</li> <li>▶ mündliche Anweisungen geben bzw. weitergeben können; richtiges Reagieren auf Nachfragen</li> <li>▶ schriftliche Anweisungen verstehen und umsetzen können; richtig schriftlich nachfragen</li> <li>▶ schriftliche Anweisungen geben bzw. weitergeben können; richtiges Reagieren auf Nachfragen</li> </ul> </li> <li>▪ verschiedene betriebliche Dokumente ausfüllen können (z. B. Lieferschein, Bestellschein, etc.)</li> <li>▪ Grundlagen der Korrespondenz:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ das richtige Medium (Brief, E-Mail, Fax) für den richtigen Anlass</li> <li>▶ Textierung von Briefen, E-Mails (firmenintern und extern)</li> <li>▶ Fehler in der Korrespondenz, etc.</li> </ul> </li> <li>▪ Telefongespräche richtig entgegennehmen und weiterleiten, Auskunft am Telefon geben</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Bitte beachten Sie dazu die grundsätzliche Anmerkung zu den „sprachlichen Voraussetzungen“ auf Seite 1.</b></li> </ul>

## Fachliches Einstiegsmodul: Englisch – Kompetenzniveau A1

Alle Bereiche (= Küche – Service – Rezeption – Housekeeping)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ einfache Anweisungen verstehen, an einfachen Gespräch teilnehmen</li> <li>▪ Hinweise, Anleitungen oder Informationen verstehen.</li> <li>▪ einfache Formulare ausfüllen und Notizen schreiben, z.B. zu Zeiten, Terminen und Orten</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li> <li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li> </ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li> </ul>
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Bitte beachten Sie dazu die grundsätzliche Anmerkung zu den „sprachlichen Voraussetzungen“ auf Seite 1.</b></li> </ul>

## Fachliches Einstiegsmodul: Englisch – Kompetenzniveau A2 und Teile B1

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kompetenzniveau A2: Hören, Lesen, Schreiben, an Gesprächen teilnehmen, zusammenhängendes Sprechen</li><li>▪ Kompetenzniveau B1: Schreiben einfacher zusammenhängender Texte zu Themen die persönlich interessieren; Verstehen von Texten, in denen sehr gebräuchliche Alltags- und Berufssprache vorkommt; Verstehen der Standardsprache wenn es um Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li><li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fachmodul "Englisch – Kompetenzniveau A1"</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li></ul>
<b>Besondere Hinweise</b>	Die Zuweisung von Englischmodulen sollte unter sorgfältiger Abwägung der Aufwand-Nutzen-Relation für die jeweilige Zielgruppe erfolgen.

## Fachliches Einstiegsmodul: Einführung in die IT (für Personen ohne Vorkenntnisse)

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Systeme: PC und Apple</li><li>▪ Geräte: Stand-PC, Notebook, Netbook, Netzwerke</li><li>▪ Grundkenntnisse der Computer-Komponenten: Drucker, Monitoren, Maus, Keyboard, Software</li><li>▪ weiterführende Computer-Komponenten: Server, USB-Stick, Headset, Kameras etc.</li><li>▪ weitere wichtige Peripheriegeräte, z. B. Beamer</li><li>▪ erste Schritte: Programme starten, Menüs bedienen, Daten speichern, kopieren und verschieben, Betriebssystem (Windows) einrichten, Dateien verwalten</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li></ul>



## Fachliches Einstiegsmodul: IT Basic

### Bereiche: Service – Rezeption

(alle Anwendungen unter Berücksichtigung verschiedener Softwarelösungen einschl. Open Source Lösungen: Weiterführende Kenntnisse über Einsatzmöglichkeiten, Anwendungen und Funktionen)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundkenntnisse Textverarbeitung und Tabellenkalkulation</li> <li>▪ Grundkenntnisse Präsentationen</li> <li>▪ Grundkenntnisse Outlook</li> <li>▪ fortgeschrittene Benutzung des Internets: Daten downloaden, Suchmaschinen und Suchdienste, Online-Buchungsportale und Webshops, Grundlagen des e-business</li> <li>▪ E-Mail: richtig kommunizieren im digitalen Bereich</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ECDL Core; je nach verwendeter Software auch LPIC-1 Junior Level Linux Certification</li> </ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einstiegsmodul „Einführung in die IT (für Personen ohne Vorkenntnisse)“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li> </ul>

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Persönlichkeitstraining

### Alle Bereiche

(Teilaspekte in vielen Fachmodulen enthalten)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b> (Reduzieren, wenn entsprechende Fachmodule gewählt werden)
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Lerntechniken: Zeitmanagement, Zeitplanung, Gedächtnistraining, Umgehen mit Vergessen, Selbstlernen, Lernen in Lehrveranstaltungen, Lernstrategien</li> <li>▪ Motivationstraining: Zeitmanagement, Techniken zur Selbstmotivation, Aufmerksamkeitstechniken</li> <li>▪ Kommunikation- und Konfliktmanagement: Konflikte erkennen und verstehen, Initiierung von Veränderung, Unterschied zwischen Funktion und Rollenverhalten, lösungsorientierte Techniken, Prinzipien, Strategien und Stile zur Konfliktbewältigung</li> <li>▪ Teamarbeit: effektive Teamarbeit, Gruppendynamik und Gruppenprozesse, Umgang mit Vorurteilen und Stereotypen bei der Arbeit in Teams, Arten der Entscheidungsfindung im Team, die soziale Rolle, erkennen und bearbeiten von Rollenkonflikten, arbeiten in multikulturellen Teams</li> <li>▪ Selbstpräsentation: äußeres Erscheinungsbild und Auftreten, Farb- und Stilberatung, Kleidung, Kosmetik, Business-Behaviour</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit Abwandlungen in allen Fachcurricula</li> </ul>
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ integriert</li> </ul>

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Sozialpädagogische Betreuung

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>individuell</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ individuelles Coaching z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Konflikten oder herausfordernden Situationen im fachlichen Bereich des Kursverlaufes, der Gruppe, mit TrainerInnen etc.</li> <li>▶ bei persönlichen, sozialen Belastungen (z. B. Prüfungssituationen, Familie etc.)</li> <li>▶ als Hilfestellung bei administrativen Angelegenheiten</li> <li>▶ als Hilfestellung bei vorhandenen psychischen Problemen (Weitervermittlung etc.)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ optional
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	▪ in allen New Skills-Fachkursen
<b>Besondere Hinweise</b>	▪ integriert

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Bewerbungstraining

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>21 (mit Praktikum 35)</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analyse von Stellenanzeigen: Medien zur Suche, Stellenanzeigen richtig lesen, Erfassen des richtigen Ansprechpartners, Abgleich der gewünschten Qualifikationen mit dem eigenen Profil</li> <li>▪ die schriftliche Bewerbung: Motivations schreiben und Lebenslauf richtig verfassen, Arten der Bewerbung: digital, postalisch</li> <li>▪ Vorstellungsgespräch: Information über das Unternehmen, Bekleidung, Körpersprache, Gesprächsverhalten, Selbstpräsentation, Fragen die auf den/die BewerberIn zukommen können, Abschluss des Gesprächs</li> <li>▪ Vorbereitung des Betriebspraktikums einschl. individuelle Suche einer Praktikumsstelle</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ verpflichtend
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	▪ in allen New Skills-Fachkurse

## Begleitendes fachübergreifendes Modul: Betriebspraktikum

### Alle Bereiche

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>bis 70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Erprobung der erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten an praktischen Tätigkeiten im beruflichem und betrieblichem Alltag</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bewerbungstraining (teilweise)</li></ul>
<b>fachübergreifend im</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ in allen New Skills-Fachkursen</li></ul>
<b>Besondere Hinweise</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ zusätzlich zu den geplanten Lerneinheiten</li><li>▪ integriert</li></ul>

## B) FACHMODULE

<b>Modul: Der Tourismusbetrieb</b> Alle Bereiche	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>14</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ „Der Tourismusbetrieb“: Grundkenntnisse aller Vorgänge in Restaurants, Hotels, Thermen etc. – Erkennen und Verstehen der Zusammenhänge</li> <li>▪ Zusammenwirken der einzelnen Leistungsbereiche</li> <li>▪ Entrepreneurship im Tourismusbereich</li> <li>▪ Grundkenntnisse Projektmanagement</li> <li>▪ Grundlagen Qualitätsmanagement</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

<b>Modul: Teamarbeit</b> Alle Bereiche	
<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>21</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ effektive Teamarbeit</li> <li>▪ Kommunikation im Team</li> <li>▪ Gruppendynamik und -prozesse</li> <li>▪ Umgang mit Vorurteilen und Stereotypen</li> <li>▪ Arten der Entscheidungsfindung</li> <li>▪ die soziale Rolle, Rollenkonflikte</li> <li>▪ arbeiten in multikulturellen Teams</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-
<b>Besondere Hinweise:</b>	▪ integriert möglich

## Modul: Kommunikation, Konflikt- und Beschwerdemanagement für den Tourismusbereich

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bedeutung der Kommunikation, des Service- und Dienstleistungsgedankens im Tourismus</li> <li>▪ mündliche/schriftliche Kommunikation             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ persönlicher Kontakt, das Gespräch mit dem/der KundIn</li> <li>▶ der schriftliche Kontakt – was ist besonders zu beachten?</li> <li>▶ Begrüßung/Verabschiedung</li> <li>▶ Wünsche, Bedürfnisse der KundInnen erkennen</li> <li>▶ Wünsche, Bedürfnisse der KundInnen aufnehmen und kanalisieren</li> <li>▶ Reaktion/Rückkoppelung/Nachfragen</li> <li>▶ „small talk“</li> </ul> </li> <li>▪ Service- und Dienstleistungsdenken:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bedeutung der Servicequalität</li> <li>▶ Ablauf eines Serviceprozesses, proaktive Serviceleistung</li> <li>▶ Was bedeutet „gutes“ Service bzw. wie kann es erbracht werden</li> <li>▶ Fehlerquellen im Serviceprozess</li> </ul> </li> <li>▪ Reklamationsgespräche führen:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ lösungsorientierte Gesprächsführung, Killerphrasen vermeiden</li> <li>▶ Strategien zur konstruktiven Konfliktbearbeitung</li> <li>▶ Kommunikationsregeln gegenüber Gästen anderer Kulturen</li> </ul> </li> <li>▪ Beschwerdemanagement             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Beschwerden annehmen</li> <li>▶ richtige Kommunikation und Reaktion mit/gegenüber KundInnen</li> <li>▶ interne Weitergabe einer Beschwerde (Beschwerdereporting)</li> </ul> </li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachliches Einstiegsmodul „Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

**Modul: Organisations- und Stressmanagement für den Tourismusbereich**  
**Bereich: Küche**

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundlagen eines wirkungsvollen Zeit- und Selbstmanagement</li> <li>▪ Arbeitsplatzanalyse, Arbeitsmethoden und –techniken</li> <li>▪ Tagesablauf, Tätigkeitsbereiche und persönliches Zeitverhalten</li> <li>▪ Stressmanagement in der Küche: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Selbstreflexion des eigenen Stressverhaltens und der Stressmuster</li> <li>▶ zielgerichtete Maßnahmen zum Abbau von akutem Stress und Druck v.a. in Spitzenzeiten setzen können</li> <li>▶ Zusammenhänge und Verständnis für Körper- und mentale Prozesse und deren Beeinflussbarkeit erkennen</li> <li>▶ spezifische Übungen und Werkzeuge zur täglichen Stressbewältigung, zur Vitalisierung und Entspannung für den Job und zur mentalen Leistungssteigerung</li> </ul> </li> <li>▪ eigenes Gesundheitsmanagement: Burn-Out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

**Modul: Organisations- und Stressmanagement für den Tourismusbereich**  
**Bereiche: Service – Rezeption**

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundlagen eines wirkungsvollen Zeit- und Selbstmanagement</li> <li>▪ Arbeitsplatzanalyse, Arbeitsmethoden und –techniken</li> <li>▪ Tagesablauf, Tätigkeitsbereiche und persönliches Zeitverhalten <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Arbeitsstil und Terminplanung</li> <li>▶ Aufgaben und Termine effizient managen</li> <li>▶ Umgang mit Informationsflut</li> </ul> </li> <li>▪ Stressbewältigung: Umgang mit Belastungssituationen (KollegInnen und KundInnen)</li> <li>▪ eigenes Gesundheitsmanagement: Burn-Out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung, spezifische Übungen und Werkzeuge zur täglichen Stressbewältigung, zur Vitalisierung und Entspannung für den Job und zur mentalen Leistungssteigerung</li> <li>▪ persönliches äußerliches Auftreten: wie präsentiere ich mich gegenüber KundInnen richtig, passende äußere Erscheinung</li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Organisations- und Stressmanagement für den Tourismusbereich

Bereich: Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grundlagen eines wirkungsvollen Zeit- und Selbstmanagement</li><li>▪ Arbeitsplatzanalyse, Arbeitsmethoden und –techniken</li><li>▪ Stressbewältigung: Umgang mit Belastungssituationen (KollegInnen und KundInnen)</li><li>▪ eigenes Gesundheitsmanagement: Burn-Out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung, spezifische Übungen und Werkzeuge zur täglichen Stressbewältigung, zur Vitalisierung und Entspannung für den Job und zur mentalen Leistungssteigerung</li><li>▪ persönliches äußerliches Auftreten: wie präsentiere ich mich gegenüber KundInnen richtig, passende äußere Erscheinung</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Verkaufstechniken

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Struktur und Ablauf eines Verkaufsgespräches</li><li>▪ Argumentationstechniken</li><li>▪ Fragetechniken auf Nutzen- und Bedürfnissebene</li><li>▪ Techniken der Gesprächsführung</li><li>▪ verbale und nonverbale Gesprächsförderer und -barrieren</li><li>▪ Abschlusstechniken im Verkauf, abschließen mit „emotionalem Verkauf“</li><li>▪ mit Begeisterung zum Ziel</li><li>▪ Wünsche und Sehnsüchte wecken</li><li>▪ Fragen und Zuhören zum richtigen Zeitpunkt</li><li>▪ Killerphrasen im Verkauf</li><li>▪ spezielle Kundencharaktere</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ New Skills-Fachkurs „Handel“</li><li>▪ im New Skills-Fachkursen „Energie und Umwelttechnik“ als Modul direkt enthalten</li></ul>

## Modul: Spezielle Gästegruppen

Bereiche: Service – Rezeption – Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kenntnisse über und Umgang mit Allergien, Unverträglichkeiten, Essstörungen</li><li>▪ Kundengruppe „ältere“ Menschen<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Kenntnisse über den spezifischen Umgang mit älteren Menschen/Gästen</li><li>▶ Wahrnehmung und Unterstützung</li><li>▶ Kommunikation mit „älteren“ Gästen</li><li>▶ besondere Angebote: Speisen, Begleitung (Transfer, Einkaufen etc.) Bewegungsprogramme, Freizeitangebote<ul style="list-style-type: none"><li>○ Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Fitnessbereich</li></ul></li><li>▶ technische Hilfsmittel, z. B. Diätprogramme (e-balance), Telemonitoring</li></ul></li><li>▪ Gäste aus anderen Ländern und Kulturkreisen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Länderkunde – Grundkenntnisse über wichtige Herkunftsländer</li><li>▶ kennen und verstehen kultureller, religiöser, sozialer usw. Besonderheiten und Verhaltensweisen bestimmter Gästegruppen</li><li>▶ Wissen um technischer Andersartigkeiten (elektr. Anschlüsse, Mobiltelefone, etc.)</li><li>▶ Missverständnisse und Fehlinterpretationen vermeiden</li><li>▶ Worauf legen Gäste aus verschiedenen Ländern besonderen Wert?</li><li>▶ Schwerpunkte: Russland, China, Indien und andere asiatische Länder, Arabische Länder</li></ul></li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-



## Modul: Fachspezifisches Englisch für den Tourismusbereich

Bereiche: Service – Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b> (je nach Bereich)
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ spezifisches Englisch für den Tourismusbereich für die Bereiche Rezeption, Service, Housekeeping</li> <li>▪ spezifisches Englisch für verwandte Bereiche, wie z. B. Wellness/Vitalanwendungen, Sport, etc. auf Kompetenzniveau A1 und A2             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Grundkenntnisse erweitern, Grammatik ausbauen</li> <li>▶ weiterführende Terms and Phrases</li> <li>▶ Gästegespräche führen und verstehen, Beratung und Betreuung</li> <li>▶ Schriftverkehr und englischsprachige Telefonie</li> </ul> </li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li> <li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li> </ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umfassendere Schulung</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fachmodul „Business-English 1“</li> <li>▪ Fachmodul „Business English – praktische Übungen und Konversation“</li> <li>▪ Fachmodul „Englisch – Kompetenzniveau B1“</li> </ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Fachspezifische Fremdsprachen für den Tourismusbereich 1

Bereiche: Service – Rezeption – Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b> (je nach Bereich)
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Grundbegriffe und einfache Redewendungen für den Tourismusbereich in verschiedenen Sprachen wichtiger Gästegruppen; keine spezifisches Kompetenzniveau vorgegeben Sprachen wahlweise:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Italienisch</li> <li>▶ Französisch</li> <li>▶ Spanisch</li> <li>▶ Chinesische</li> <li>▶ Indisch</li> <li>▶ Russisch</li> <li>▶ Arabisch</li> <li>▶ ...</li> </ul> </li> </ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li> <li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li> </ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ umfassendere Schulung</li> </ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Fachspezifische Fremdsprachen für den Tourismusbereich 2

Bereiche: Service – Rezeption – Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b> (Mindestanzahl pro Kompetenzstufe)
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ je nach Bedarf und Lernfortschritt: Kompetenzniveau A1 bis C2: hören, lesen, schreiben, an Gesprächen teilnehmen, zusammenhängendes Sprechen</li><li>▪ folgenden Sprachen können ausgewählt werden:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Russisch</li><li>▶ Chinesisch</li><li>▶ Indisch</li><li>▶ Arabisch</li><li>▶ Italienisch</li><li>▶ Spanisch</li><li>▶ Französisch</li></ul></li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ TOEIC (Test of English for International Communication)</li><li>▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Küchenorganisation und Küchenwirtschaft

### Bereich: Küche

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kenntnis der wichtigsten Küchenbereiche und deren Tätigkeiten</li><li>▪ Ablauforganisation in der Küche</li><li>▪ Kenntnis der wichtigsten Fachbegriffe</li><li>▪ Zeit- und Stressmanagement in der Küche</li><li>▪ Geschirr, branchenspezifische Arbeitsgeräte, Zubehör: Einsatz, Handhabung und Pflege</li><li>▪ Einkauf und Lagerung von Lebensmitteln und Waren; Warenkontrolle</li><li>▪ Sicherheitsvorschriften, Unfallverhütung, Berufskleidung</li><li>▪ Kenntnisse der Küchenhygiene: Lebensmittel/Lebensmittelrecht, persönliche Hygiene, Sauberkeit der verwendeten Geräte, Hygiene am Arbeitsplatz</li><li>▪ betriebliche Umweltschutzmaßnahmen: Öle und Fette, Abfalltrennung etc.</li><li>▪ kaufmännische Küchenkalkulation, Mengenkalkulation</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ vorbereitend für das International Cooking Certificate (ICC)<sup>2</sup></li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li><li>▪ dieses Modul kann auch in die Module mit praktischer Anwendung integriert werden</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

---

<sup>2</sup> Information: Die IFP HCC (International Foundation for Professional Hotel and Catering Certifications) mit Sitz in Riga schafft für jedes Land die Voraussetzungen, den ICC über eine nationale Agentur einsetzbar zu machen.

## Modul: Kostformen

### Bereiche: Küche – Service

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>21</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kenntnisse der heimischen Küche</li><li>▪ Kenntnisse wesentlicher europäischer und internationaler Gerichte</li><li>▪ verschiedene Präsentationsformen: Buffet, Bankett, Catering, Haubenküche etc.</li><li>▪ verschieden Anlässe</li><li>▪ Kenntnisse der Menüplanung und Speisefolge</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ vorbereitend für das International Cooking Certificate (ICC)</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li><li>▪ dieses Modul kann auch in die Module mit praktischer Anwendung integriert werden</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Kochen 1

### Bereich: Küche – Service

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kenntnisse über Verarbeitung und Eigenschaften von Lebensmitteln</li><li>▪ kochspezifische Vorbereitungsarbeiten</li><li>▪ Schneidetechniken</li><li>▪ wichtigste Kochverfahren</li><li>▪ Herstellen und Anrichten von kleinen Speisen und Beilagen</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ vorbereitend für das International Cooking Certificate (ICC)</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten</li><li>▪ für Bereich „Service“ umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ fachliches Modul „Kostformen“ und „Küchenorganisation und Küchenwirtschaft“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Kochen 2

### Bereich: Küche

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>105</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ erweiterte Kenntnisse und Fertigkeiten zur Verarbeitung von Lebensmitteln, Schneidetechniken</li><li>▪ erweiterte Kenntnisse und Fertigkeiten von Kochverfahren</li><li>▪ Herstellen und Anrichten von anspruchsvolleren Speisen</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ vorbereitend für das International Cooking Certificate (ICC)</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ fachliches Modul „Kostformen“, „Küchenorganisation und Küchenwirtschaft“ und „Kochen 1“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Neue Küchentrends

### Bereich: Küche – Service

(unter besonderer Berücksichtigung der Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten der vermittelten Kenntnisse und Fertigkeiten; je nach Eignung bzw. Interesse der TeilnehmerInnen kann auch auf einen bzw. wenige Küchentrends fokussiert werden)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>105</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Bioküche</li><li>▪ leichte Küche</li><li>▪ Diätküche</li><li>▪ vegetarische Küche, Vollwertküche</li><li>▪ Fünf-Elemente-Küche</li><li>▪ Molekularküche</li><li>▪ Kochen für Kinder und ältere Personen</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ fachliches Modul „Kostformen“, „Küchenorganisation und Küchenwirtschaft“ und „Kochen 2“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: IT Advanced

### Bereiche: Service – Rezeption

(alle Anwendungen unter Berücksichtigung verschiedener Softwarelösungen einschl. Open Source Lösungen: Weiterführende Kenntnisse über Einsatzmöglichkeiten, Anwendungen und Funktionen)

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ weiterführende Kenntnisse in:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Textverarbeitung und Tabellenkalkulation</li><li>▶ Datenbanken: Datenbank erstellen, Berichte und Abfragen erstellen</li><li>▶ Präsentationen erstellen, Masterfolien, Animationen</li></ul></li><li>▪ Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw.</li><li>▪ Intranet und Server-Lösungen (z. B. Exchange-Server) – Anwendungs- und Nutzungsmöglichkeiten</li><li>▪ Buchungsprogramme für den Tourismus</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ ECDL advanced (je nach verwendeter Software auch LPIC-1 Junior Level Linux Certification)</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einstiegsmodul „IT Basic“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Neue Medien – neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0

### Bereich: Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Daten downloaden, Suchmaschinen und Suchdienste, Zeitungsarchive, Zeitschriften und Branchenbücher im Internet</li><li>▪ Online-Buchungsportale und Webshops, e-government, e-business</li><li>▪ HTML: Fachbegriffe kennen und verstehen</li><li>▪ Schutzmaßnahmen: Verschlüsselung &amp; Signatur</li><li>▪ weiterführende Outlook-Anwendungen: Terminkoordination und Synchronisation von Outlook, Mobiletelefon, PDA ...</li><li>▪ Telefon- und Videokonferenzen: technische und inhaltliche Organisation und Durchführung, telefonieren am Computer</li><li>▪ Web 2.0 – Facebook, Twitter, Podcasts, Wikis, Blogs</li><li>▪ E-Mail: richtig kommunizieren im digitalen Bereich</li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Einstiegsmodul „IT Basic“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: e-Tourismus und Social Media

### Bereich: Rezeption

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>70</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Online-Strategien für Tourismusbetriebe</li><li>▪ Daten: Sicherheit, Schutz, Urheber- und Nutzungsrechte</li><li>▪ Reiseplattform und Online-Buchungsportale</li><li>▪ Webseiten:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Web 2.0: Umgang mit Foren, Bewertungsportalen, Blogs usw. kennen, beobachten, nutzen</li><li>▶ Webseiten Aufbau: cms-aufgebaute Webseiten, programmierte Webseiten</li><li>▶ Webseiten Betreuung: Umgang mit cms-Systemen, Bilder aufbereiten mit Bildbearbeitungsprogrammen</li></ul></li><li>▪ e-marketing und Online-Vertrieb<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Hotel Reservierungssysteme</li><li>▶ Themen- und Nischenportale</li><li>▶ Direktvertrieb über die eigene Website</li><li>▶ Channel Management und Publizieren im Internet</li><li>▶ Hotelbewertungen und der Umgang damit</li></ul></li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ aufbauend und vorbereitend für ECDL web editing und ECDL Image Editing</li></ul>
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ umfassendere Schulung</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Fachmodul „Neue Medien - neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0“</li></ul>
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Kenntnisse im Wellnessbereich

### Bereich: Rezeption – Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>7</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grundkenntnisse über Wellnessanwendungen in den Bereichen<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Massage</li><li>▶ Beauty</li><li>▶ Kosmetik</li><li>▶ u.a.</li></ul></li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

## Modul: Grundlagen des Prozessmanagements

Bereiche: Service – Rezeption – Housekeeping

<b>empfohlene Lerneinheiten</b>	<b>35</b>
<b>zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Grundkenntnisse des Prozessmanagement kennen:<ul style="list-style-type: none"><li>▶ Veränderungen von Prozessen im Unternehmen – wie gehe ich damit um?</li><li>▶ Prozessketten</li><li>▶ standardisierte Prozesse im Unternehmen</li><li>▶ Prozesse selbst gestalten</li></ul></li></ul>
<b>Einzelzertifikat(e)</b>	-
<b>Kursempfehlung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ optional</li></ul>
<b>aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse</b>	-
<b>fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten</b>	-

### C) EMPFOHLENE FACHMODULE AUS ANDEREN FACHCURRICULA

<b>Fachcurricula</b>	<b>Modul</b>	<b>Bereich</b>
<b>Büro und Verwaltung</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Business-English 1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Service und Rezeption</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Business-English – praktische Übungen und Konversation 1</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Service und Rezeption</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zahlenverständnis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Alle Bereiche</li></ul>



## ANLAGE A: Zielgruppenbeschreibung

Beim AMS vorgemerkte arbeitssuchende Personen

### a) mit **facheinschlägiger Ausbildung** im Bereich *Tourismus*, wie z. B.

- ... mit einer **Lehrlingsausbildung** in den Berufen:
  - ✓ Gastronomiefachmann/-frau
  - ✓ Hotel- und GastgewerbeassistentIn
  - ✓ Koch/Köchin
  - ✓ Mobilitätsservice
  - ✓ ReisebüroassistentIn
  - ✓ Restaurantfachmann/-frau
  - ✓ Systemgastronomiefachmann/-frau
  
- ... oder einem Abschluss einer **berufsbildenden Schule** in den Fachbereichen:
  - ✓ Hotel- und Gastgewerbe
  - ✓ Tourismus
  - ✓ wirtschaftliche Berufe
  
- ... oder Personen, die in einem der folgenden **Berufe** tätig waren und über einen Lehrabschluss bzw. einen Abschluss einer berufsbildenden Schule verfügen, z. B.:
  - ✓ Barkeeper/Barmaid
  - ✓ BeschließerIn
  - ✓ Catering-SpezialistIn
  - ✓ Concierge Service Provider (m./w.)
  - ✓ FreizeitberaterIn
  - ✓ Gastgewerbliche KassierIn
  - ✓ Hausdame/-herr im Hotel
  - ✓ HotelassistentIn
  - ✓ Hotelkaufmann/-frau
  - ✓ HotelsekretärIn
  - ✓ PâtissierIn
  - ✓ ReiseleiterIn
  - ✓ RezeptionistIn
  - ✓ Sommelier/Sommelière
  - ✓ TourismusberaterIn
  - ✓ Tourismuskaufmann/-frau
  - ✓ WirtschaftlerIn
  
- ... Personen, die über eine der folgenden, dem Berufsbereich *Tourismus* **verwandten, Berufe** tätig waren und über einen Lehrabschluss oder einen Abschluss einer berufsbildenden Schule verfügen, z. B.:
  - ✓ BäckerIn
  - ✓ Betriebsdienstleistung
  - ✓ BiletteurIn
  - ✓ Bonbon- und KonfektmacherIn
  - ✓ Bürokaufmann/-frau
  - ✓ CampingplatzwartIn

- ✓ Croupier/Croupière
  - ✓ EinkäuferIn
  - ✓ Einzelhandel
  - ✓ FiakerIn/KutscherIn
  - ✓ Fitnessbetreuung
  - ✓ Fleischverkauf
  - ✓ Großhandelskaufmann/-frau
  - ✓ Industriekaufmann/-frau
  - ✓ KantineurIn
  - ✓ KonditorIn
  - ✓ KosmetikerIn
  - ✓ LiftwartIn
  - ✓ MasseurIn
  - ✓ PlatzwartIn
  - ✓ PortierIn
  - ✓ Sportadministration
  - ✓ TierpflegerIn
  - ✓ Veranstaltungstechnik
  - ✓ VerwaltungsassistentIn
- ... Personen mit einem **Abschluss einer berufsbildenden Schule** in einer dem Berufsbereich Tourismus **verwandten Fachrichtungen**:
    - ✓ kaufmännische Berufe
    - ✓ Sozialberufe

**b) mit *mehnjähriger Berufserfahrung* im Bereich Tourismus, wie z. B.**

- ... Personen ohne abgeschlossene (Berufs-)Ausbildung, die jedoch mehrere Jahre im Berufsbereich Tourismus tätig waren, wie z. B.
  - ✓ AbwäscherIn
  - ✓ Buffet- und Schankkraft
  - ✓ HoteldienerIn
  - ✓ Küchenhilfskraft
  - ✓ Servierhilfskraft
  - ✓ Stubenmädchen/-bursch
- ... Personen ohne abgeschlossene (Berufs-)Ausbildung, die jedoch mehrere Jahre in dem Berufsbereich Tourismus verwandten Branchen bzw. Berufsbereichen tätig waren, wie z. B.
  - ✓ BüglerIn
  - ✓ FensterputzerIn
  - ✓ Haushaltshilfe
  - ✓ PersonenbetreuerIn
  - ✓ RaumpflegerIn
  - ✓ SportplatzwartIn
  - ✓ Theaterhilfskraft
- ... Personen mit einer abgeschlossenen Berufsausbildung eines anderen Berufsbereichs, die jedoch mehrere Jahre als Hilfskräfte im Tourismus (und evtl. einschlägigen Weiterbildungen) bzw. als eine der oben genannten Hilfskräfte tätig waren.

- ... Personen mit einer abgeschlossenen Lehrlingsausbildung bzw. einem Fachschulabschluss eines anderen Berufsbereichs, die jedoch die Lehrlingsausbildung im zweiten Bildungsweg im Tourismus anstreben.

**c)** insbesondere „**ältere**“ **Arbeitskräfte** (45+), die die oben genannten Voraussetzungen erfüllen

Im Auswahlverfahren soll durch geeignete Auswahl- und Clearingmethoden eine möglichst **homogene TeilnehmerInnengruppe** gebildet werden (Personen mit vergleichbaren Vorkenntnissen).

Die vorgesehenen Einstiegsmodule sollen insbesondere dazu genutzt werden, um individuelle Unterschiede in den Voraussetzungen weitestgehend auszugleichen.

## ANLAGE B: TrainerInnenqualifikation

In den Fachkursen eingesetztes Trainingspersonal muss entsprechende **Qualifikationen** aufweisen. Das **Mindestalter** aller TrainerInnen liegt bei 25 Jahren.

Im Folgenden werden die dafür benötigten Qualifikationen als **Mindestanforderungen** beschrieben.

### Grundqualifikation für alle eingesetzten TrainerInnen

- ▶ TrainerInnen- oder Coachingausbildung ODER eine pädagogische Ausbildung im Ausmaß von mindestens 100 Maßnahmenstunden ODER eine TrainerInnen-tätigkeit im Ausbildungsbereich im Ausmaß von mindestens 100 Kalendertagen oder 400 Stunden
- ▶ Ausbildungen im Bereich Gender Mainstreaming ODER Gendertrainings
- ▶ Ausbildungen oder Trainings in Diversity Management

### Zusätzliche Qualifikation für FachtrainerInnen

#### FACH- und EINSTIEGSMODULE

- ▶ **Kommunikation – Konflikt - Beschwerdemanagement/ Teamarbeit/ Organisations- und Stressmanagement/ Persönlichkeitstraining/ sozialpädagogische Betreuung:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) ODER pädagogische, sozialpädagogische oder psychologische Ausbildung ODER Personen mit vergleichbaren Ausbildungen ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis im Themenbereich.
- ▶ **Der Tourismusbetrieb/ spezielle Gästegruppen/ ressourcenschonendes Arbeiten/ Kenntnisse im Wellnessbereich:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Tourismus(-management), Gastronomie und Freizeit (Lehrabschluss, berufsbildende mittlere oder höhere Schule, Kolleg, Lehrgang, Akademie, Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen dem Modul entsprechend ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis; für den *Modulteil Der Tourismusbetrieb* vor allem leitende Angestellte und UnternehmerInnen von Tourismus-, Gastronomie- und Freizeitbetrieben
- ▶ **Küchenorganisation und Küchenwirtschaft/Kostformen/Kochen – 1 und 2/ Neue Küchentrends:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Tourismus(-management), Gastronomie Lehrabschluss, berufsbildende mittlere oder höhere Schule, Kolleg, Lehrgang, Akademie, Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen dem Modul entsprechend ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis
- ▶ **IT Basic und advanced/ neue Medien/ Einführung in die IT/ e-Tourismus und Social Media:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Büro, Organisation, Informations- und Kommunikation(-stechnik), EDV, Informatik, neue Medien, Mediendesign (Lehrabschluss, berufliche mittlere oder höhere Schule, Pädagogische Hochschule (Akademie), Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen entsprechend der Module; für das *Einstiegsmodul Grundkenntnisse IT* mindestens ECDL advanced-Niveau
- ▶ **Grundlagen des Prozessmanagements:** fachspezifische Ausbildung ODER praktische Erfahrung im Fachbereich
- ▶ **Verkaufstechniken:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Tourismus oder Handel (Lehrabschluss, berufsbildende mittlere oder höhere Schule, Kolleg, Lehrgang, Akademie, Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium), Handel, Verkauf und Vertrieb
- ▶ **Fremdsprache/Wirtschaftssprache:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) mit Ausbildung in der betreffenden Sprache ODER UniversitätsabsolventInnen (auch der Translationswissenschaft) der entsprechenden Sprache ODER Personen mit der entsprechenden Sprache als Muttersprache („native speakers“) und berufsbezogener Praxis
- ▶ **Auffrischung Grundkenntnisse Deutsch:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) des Studiums Deutsch, UniversitätsabsolventInnen des Studiums Germanistik bzw. der Translationswissenschaften ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis im Fachbereich

### Zusätzliche Qualifikation für TrainerInnen des Bewerbungstrainings

- ▶ Pädagogische Ausbildung im Ausmaß von 200 Maßnahmenstunden und praktische Erfahrung in Qualifizierungskursen im Ausmaß von mindestens 250 Kalendertagen oder 1000 Stunden. (Der

Erfahrungsnachweis kann auch über Co-Trainings oder Praktika in vergleichbaren Projekten erbracht werden, wobei diese dann jeweils zu 70 % als Erfahrungstage/Stunden anerkannt werden. Somit entsprechen 250 Tage bzw. 1000 Stunden Erfahrung, 357 Tagen bzw. 1428 Stunden Co-Trainings/Praktika.)

Dem Angebot sind Nachweise der **TrainerInnenprofile** beizulegen. Als Nachweise gelten Zeugnisse, Zertifikate, Diplome und Bestätigungen des Dienstgebers.

Die Beschreibung des geplanten TrainerInneneinsatzes hat zu umfassen:

- ▶ den geplanten Ausbildungs- / Kursbereich und das jeweilige Ausmaß an Maßnahmenstunden
- ▶ das Geschlecht
- ▶ der Nachweis der formalen Qualifikation unter Angabe der pädagogischen Ausbildung
- ▶ der Nachweis der relevanten Berufserfahrung als TrainerIn in Kalendertagen bzw. Stunden
- ▶ Teilnahmenachweise von Ausbildungen und Trainings zu Gender Mainstreaming und Diversity Management
- ▶ die verbindliche Erklärung der Trainerin/des Trainers, dass sie/er dem Schulungsträger für die Durchführung des Kurses zur Verfügung stehen wird

Ergänzend dazu ist eine **Übersichtsliste** mit Nennung alle TrainerInnen und deren Beschäftigungsausmaß und Unterrichtsbereich beizulegen.

## Räumliche und technische Ausstattung

### VERSION A: MINDESTAUSSTATTUNG

Die **Mindestanforderungen** an räumlicher und technischer Ausstattung an den Schulungsträger umfassen:

- ▶ ein EDV- bzw. Seminarraum für 15 TeilnehmerInnen und einer/einem TrainerIn mit mindestens 80 m<sup>2</sup> Raumgröße, ausgestattet mit PC Arbeitsplätzen mit den gängigen EDV-Programmen und Internetzugang, Druckergeräten, und einer den TeilnehmerInnen entsprechenden Anzahl von PC Arbeitstischen und -stühlen. Die PC-Arbeitsplätze entsprechen in Bezug auf Ergonomie und EDV-Bildschirmarbeit den Qualitätsstandards, wie sie im Arbeitnehmerschutzrecht und den ergangenen Verordnungen geregelt sind. Zusätzlich sind jeweils ein PC mit Internetzugang, ein Telefon, ein PC-Tisch und -sessel für die/den TrainerIn bereitzustellen.
- ▶ ein Raum mit Küchenausstattung für 15 TeilnehmerInnen und einer/einem TrainerIn in entsprechender Größe. Dieser Raum entspricht in Bezug auf Ergonomie, Sicherheit und Be- und Entlüftung den Qualitätsstandards, wie sie im Arbeitnehmerschutzrecht und den ergangenen Verordnungen geregelt sind.
- ▶ Tafel oder Whiteboard, Flipcharts, Pinnwände, Medienkoffer, Audiogeräte, Beamer, Kopier- und Faxgerät
- ▶ Büromaterial
- ▶ Skripten bzw. Arbeits- und Übungsmaterialien für alle Module
- ▶ ein Raum für Einzelgespräche mit mindestens 10 m<sup>2</sup> Raumgröße
- ▶ Erholungszonen sowie Garderoben- und Sanitärbereiche (analog der Arbeitsstättenverordnung) in (der Anzahl der TeilnehmerInnen) entsprechendem Ausmaß müssen vorhanden sein

Das Schulunglokal ist so zu wählen, dass es mit einem öffentlichen Verkehrsmittel und einem anschließenden Fußweg von maximal zehn Minuten erreichbar ist.

Eine **Detailbeschreibung** des Schulunglokales ist dem Angebot beizulegen. Dieses beinhaltet Angaben zu:

- ▶ Anzahl der zur Verfügung stehenden Räume, deren Größe in m<sup>2</sup> (inkl. Plan, der Größe und Anlage der Räumlichkeiten dokumentiert)
- ▶ technische Ausstattung der Räume
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulungslokales, der Küchenräume einschließlich dessen Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und „Fußweg“,
- ▶ Nachweis, dass das Schulungslokal und die Küchenräume dem Schulungsträger für die Zeit der Durchführung des Kurses zur Verfügung steht (Eigentum, Mietvertrag, Vorvertrag, Optionserklärung)

## VERSION B: OPTIMALAUSSTATTUNG

**Zusätzlich zur Mindestausstattung** umfasst eine optimale Ausstattung seitens des Schulungsträgers:

- ▶ PC-Arbeitsplätze mit großen Flachbildmonitoren
- ▶ Notebooks, Netbooks
- ▶ Software für die Bereiche: Projektmanagement, Zeiterfassungs- und Terminkoordination, Online-Buchungen, Telefon- und Videokonferenzen, CMS, Bildbearbeitung, Grafik, Rechtschreib- und Korrektur, Synchronisation für Mobiltelefone, (betriebsinterne) Kommunikation, SAP, Acrobat Writer, Diätprogramme, WLAN
- ▶ Ausstattung an Bürogeräten: Video- und TV-Geräte, Telefonanlage, Mobiltelefone, PDAs, digitale Diktier- bzw. Aufnahmegeräte, Headsets, Scanner, Digitalkamera, mobile Modems, DVD-Brenner, USB-Stick, Laminier-, Binde-, Schneide-, Frankiermaschine, Router
- ▶ Ausstattung an weiteren Geräten und Materialien: Reinigungsmittel und -geräte, (diätische) Lebensmittel, eventuell erforderliches Sportequipment (Bewegungstraining)
- ▶ Sprachlabor

Das Schulungslokal ist so zu wählen, dass dieses mit einem öffentlichen Verkehrsmittel und einem anschließenden Fußweg von maximal zehn Minuten erreichbar ist.

Eine **Detailbeschreibung** des Schulungslokales ist dem Angebot beizulegen. Dieses beinhaltet Angaben zu:

- ▶ Anzahl der zur Verfügung stehenden Räume, deren Größe in m<sup>2</sup> (inkl. Plan, der Größe und Anlage der Räumlichkeiten dokumentiert)
- ▶ technische Ausstattung der Räume
- ▶ Angabe der eingesetzten fachspezifischen Softwareprogramme
- ▶ Angabe der eingesetzten Geräte und Materialien
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulungslokales, der weiteren Räume und des Sprachlabors einschließlich deren Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und „Fußweg“,
- ▶ Nachweis, dass das Schulungslokal, die weiteren Räume und das Sprachlabors dem Schulungsträger für die Zeit der Durchführung des Kurses zur Verfügung stehen (Eigentum, Mietvertrag, Vorvertrag, Optionserklärung)