

# AMS-Manual

## Arbeitskräfte- und Qualifikationsbedarf in Wien

Projektverantwortliche AMS: Dr. Reinhold Gaubitsch, Maria Hofstätter

Projektumsetzung L&R Sozialforschung: Dipl.-Soz. Ferdinand Lechner, Mag.<sup>a</sup> Petra Wetzel



L&R Sozialforschung, Wien Juli 2006

# Inhaltsverzeichnis

<b>Einführung</b>	<b>3</b>
<b>Der Wiener Arbeitsmarkt im Überblick</b>	<b>5</b>
<b>Qualifikationen, die in naher Zukunft an Bedeutung gewinnen</b>	<b>6</b>
1 Übersicht Qualifikationsbereiche	6
2 Detailinformationen zu den Qualifikationsbereichen	7
3 Zusammenfassender Überblick zum künftigen Qualifikationsbedarf und entsprechenden Kursangeboten	14
<b>Künftige wichtige Themen der internen und externen Weiterbildung</b>	<b>16</b>
1 Übersicht Themen der internen und externen Weiterbildung	16
2 Künftige wichtige Themen der internen und externen Weiterbildung nach Branchen	17
3 Zusammenfassender Überblick zu Weiterbildung	18
<b>Berufsbereiche mit den häufigsten Neueinstellungen</b>	<b>19</b>
1 Übersicht Berufsbereiche	19
2 Detailinformationen zu den Berufsbereichen mit den häufigsten Neueinstellungen sowie der Bedarf in diesen Bereichen in den nächsten 12 Monaten	20
<b>Zusammenfassung</b>	<b>24</b>
<b>A N H A N G</b>	<b>25</b>
Informationsquellen	26

## Einführung

Das vorliegende Handbuch soll der Landesgeschäftsstelle Wien als Handreichung für die Planung und Weiterentwicklung in der Aus- und Weiterbildung von Arbeitsuchenden und Beschäftigten dienen. Es enthält Informationen über den Personalbedarf von Unternehmen in einzelnen Berufsbereichen und Qualifikationssegmenten.

Es wurde auf der Grundlage einer Auswertung von 1.313 Fragebögen erstellt, die von Wiener Unternehmen im Rahmen einer vom **AMS** durchgeführten **Betriebsbefragung zu MitarbeiterInnen- und Qualifizierungsbedarf** retourniert wurden.<sup>1</sup> Befragt wurden Unternehmen ab 20 Beschäftigten.<sup>2</sup> Laut Hauptverband-Dienstgeberkonten handelt es sich um 4.430 DienstgeberInnen im Jahr 2005. Die vorliegende Anzahl an Fragebögen entspricht somit einer Rücklaufquote von 29,6%.

Darüber hinaus fließen auch die Befunde einer Befragung von Bildungsträgern ein, die im Auftrag des AMS Kurse entwickeln und Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für AMS-KundInnen durchführen.

Das Handbuch ist wie folgt aufgebaut:

**TOP 5 Qualifikationsbereiche im Überblick:** Dieser Abschnitt weist jene Qualifikationen aus, die in den befragten Betrieben in naher Zukunft an Bedeutung gewinnen werden und am häufigsten genannt wurden.

**Detailinfos zu den TOP 5 Qualifikationen:** Für jeden einzelnen Qualifikationsbereich wird beschrieben, welche konkreten Fähigkeiten, Kenntnisse und Kompetenzen gewünscht werden, in welchen Berufsbereichen und einzelnen Berufen diese nachgefragt werden und wie oft diese genannt wurden.

**TOP 5 Weiterbildungsthemen im Überblick:** Die Übersicht beinhaltet die 5 Themen, die aus Sicht der Betriebe bei der internen und externen Weiterbildung künftig von Relevanz sein werden.

---

<sup>1</sup> Die Daten wurden entlang der prozentuellen Branchenverteilung lt. HV-DG-Konten gewichtet. Auf Grund von Antwortausfällen in den verschiedenen Fragebereichen (vergleiche die Anmerkungen in den Fußnoten der einzelnen Kapitel) sind die Daten als nicht repräsentativ anzusehen.

Die Recodierung der Originalantworten in den Fragebögen wurde von der 3s Unternehmensberatung GmbH entlang der Systematik des AMS-Qualifikationsbarometers im Rahmen eines anderen Projektauftrags durchgeführt und für diese Auswertung zur Verfügung gestellt.

<sup>2</sup> Größere Betriebe können im Hinblick auf die dynamischen Veränderungen im Qualifikationsbereich als „Trendsetter“ gesehen werden.

**Detailinfos zu den TOP 5 Weiterbildungsthemen:** Für jeden der genannten Weiterbildungsbereiche wird dargestellt, welche Schulungen im Einzelnen in welchen Branchen genannt wurden.

**TOP 5 Berufsbereiche im Überblick:** Im ersten Abschnitt werden jene 5 Berufsbereiche dargestellt, die in den letzten beiden Jahren die häufigsten Neueinstellungen verzeichneten. Angegeben wird, wie oft der betreffende Berufsbereich genannt wurde als auch die Anzahl der Neueinstellungen.

**Detailinfos zu den TOP 5 Berufsbereichen:** Die Detailinformationen weisen für jeden der 5 genannten Berufsbereiche die spezifizierten Berufe aus sowie die Anzahl der in den letzten beiden Jahren neu eingestellten MitarbeiterInnen und die Tendenz für den Bedarf in den nächsten 12 Monaten

## Der Wiener Arbeitsmarkt im Überblick

In Wien ist es in den letzten beiden Jahrzehnten zu einem deutlichen Strukturwandel gekommen, der sich einerseits im Rückgang des sekundären Sektors niedergeschlagen und andererseits zu einer Ausweitung des Dienstleistungssektors geführt hat. Mittlerweile sind rund 81% der gesamten Bruttowertschöpfung dem tertiären Sektor zuzurechnen. Nicht zuletzt durch die EU-Erweiterung ist es auch zu einer Internationalisierung des Waren- und Dienstleistungsverkehrs der Wiener Wirtschaft gekommen. Dieser Trend zeigt auch Auswirkungen auf die Qualifikationsstruktur der Beschäftigten. Die Zahl der Beschäftigten, die nur auf einen Pflichtschulabschluss verweisen können, ging in den letzten beiden Jahrzehnten massiv zurück. Zugleich ist es zu einer Verdreifachung der Beschäftigtenzahl mit tertiärer Qualifikation gekommen.

Die Arbeitsmarktsituation hat sich in Wien seit dem Jahr 2000 weniger günstig entwickelt als im Österreichschnitt. Die Zahl der unselbständig Beschäftigten wies seit 2000 geringere Zuwachsraten bzw. stärkere Rückgangsquoten auf als in den anderen Bundesländern. Allerdings kam es zu einem deutlichen Anstieg in der Zahl der Selbständigen. Die Arbeitslosenrate liegt mit 9,7% (2005) um 2,5-Prozentpunkte über dem Gesamtwert für Österreich. Im ersten Halbjahr 2006 ist es jedoch zu einem deutlichen Rückgang der Langzeitarbeitslosigkeit und einer Abnahme der Vormerkdauer gekommen. Die hohe Zahl der Unqualifizierten unter den Arbeitslosen verweist auf die Notwendigkeit entsprechender Qualifizierungsmaßnahmen.

Neben den konjunkturellen Faktoren waren allerdings auch speziell für Wien zutreffende Ursachen für die Entwicklung am Arbeitsmarkt ausschlaggebend. Der Rückgang bei den unselbständig Beschäftigten ist unter anderem auch darauf zurück zu führen, dass es im öffentlichen Dienst zu einem Stellenabbau gekommen ist. Zudem hat in Wien der Modernisierungsdruck stärker Platz gegriffen als in anderen Regionen. Das liegt unter anderem daran, dass es hier einen hohen Anteil von Dienstleistungsbetrieben gibt, die einem erhöhten Rationalisierungsdruck ausgesetzt waren. Diese Tendenz hat sich auch in der Industrie verschärft. Negative Beschäftigungswirkungen sind auch mit den großen Fusionierungen in den 1990er Jahren einhergegangen. Ein wesentlicher Grund war auch die verstärkte Abwanderung von Produktionsunternehmen in Länder mit niedrigeren Arbeitskosten. Durch den weiteren Ausbau des schon bestehenden Biotechnologie-Clusters, die Schaffung des Automotive-Clusters Vienna Region, insbesondere aber durch den neuen Schwerpunkt "Creative Industries" wurden wichtige Impulse für die Schaffung von zukunftssträchtigen Wachstumsbranchen gesetzt.

Prognosen zum Arbeitskräftebedarf gehen davon aus, dass es mittelfristig zu einer Knappheit an Fachkräften, vor allem im IT-Bereich und bei Technikern, kommen wird. Angesichts der weiter fortschreitenden Tertiarisierung ist weiterhin mit einer anhaltend hohen Nachfrage im Bereich qualifizierter Dienstleistungsberufe – vor allem im Segment der unternehmensnahen Dienstleistungen - zu rechnen, die neben formaler Ausbildung vor allem auf Kommunikationsfähigkeit, Kundenkontakt, EDV-, Englisch- und Ostsprachenkenntnisse sowie soziale Kompetenz setzen.

(siehe dazu: Walterskirchen, E.: Künftige Knappheit an Fachkräften in Wien. WIFO 2002; Prenner, P.: Beschäftigungsentwicklung in Wien 1991-2001. Wien 2005)

## Qualifikationen, die in naher Zukunft an Bedeutung gewinnen<sup>3</sup>

### 1 Übersicht Qualifikationsbereiche

Bei den Qualifikationsbereichen, die in den befragten Betrieben in Zukunft an Bedeutung gewinnen, dominieren **bereichsübergreifende Fachqualifikationen**, was sich im Wesentlichen auf **IT-Grundkenntnisse**, Produkt- und Materialkenntnisse und KundInnenbetreuungskennnisse bezieht. Auch entsprechende **Arbeitserfahrung** wird von den Unternehmen erwartet. Von manchen Betrieben werden auch CAD Kenntnisse verlangt.

Als TOP 5 Bereich mit berufsspezifischen Kenntnissen ist noch der Bereich **formale Qualifikationsabschlüsse** zu nennen, wo es vor allem auf berufsqualifizierende Abschlüsse auf Ebene des Lehrabschlusses, der Matura und der Universitätsabschlüsse ankommt. **Wirtschafts- und Rechtskenntnisse** werden in Hinkunft gefragt sein, ebenso wie **Sprachkenntnisse**. In quantitativer Hinsicht deutlich weniger Nachfrage als in den anderen Bereichen ist bei **EDV-, Telekommunikations-, Elektro-Qualifikationen** zu verzeichnen.

Rangfolge	Qualifikationsbereiche	Anzahl der Nennungen (n)
1	bereichsübergreifende Fachqualifikationen	192
2	formale Qualifikationsabschlüsse	170
3	Wirtschaft, Recht	116
4	sprachliche Kompetenzen	87
5	EDV, Telekommunikation, Elektro	81

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

---

<sup>3</sup> Es standen 607 Fragebögen für die Auswertung zur Verfügung. 706 Fragebögen enthielten keine Angaben.

## 2 Detailinformationen zu den Qualifikationsbereichen

1. Bereichsübergreifende Fachqualifikationen						
Spezifizierung Qualifikationsbereiche	n	Beschreibung	von besonderer Bedeutung in den Berufsbereichen ...	n	Spezifizierung Berufe	n
IT-Grundkenntnisse	89	EDV-Kenntnisse allgemein	Büro, Wirtschaft und Recht	30	SekretärIn	10
					BuchhalterIn	8
					SteuerberaterIn	5
			Handel, Verkauf und Werbung	16	BetriebswirtIn	5
					VerkaufssachbearbeiterIn	4
					Innendienst	4
			Grafik, Foto und Papier	5	HandelsvertreterIn	4
					GrafikerIn	3
Arbeitserfahrung	40	Berufserfahrung, Praxiswissen	Handel, Verkauf und Werbung	15	Einzelhandelskaufmann, Einzelhandelskauffrau	4
					VerkaufssachbearbeiterIn	4
			Büro, Wirtschaft und Recht	9	Innendienst	4
					BankangestellteR	3
branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse	29	verschiedene spezifische Produkt- und Materialkenntnisse	Handel, Verkauf und Werbung	13	FahrzeugverkäuferIn	4
KundInnenbetreuungskenntnisse	16	KundInnenbetreuung, -management, -service, Verkaufserfahrung	Büro, Wirtschaft und Recht	3	Immobilienkaufmann, Immobilienkauffrau	2
CAD-Kenntnisse	8		Wissenschaft, Forschung und Entwicklung	3	VermessungstechnikerIn	2

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**Weitere genannte Qualifikationen in diesem Bereich:** Qualitätsmanagement-Kenntnisse (7), Bedienen von Maschinen und Anlagen (5), Bedienen elektronisch gesteuerter Produktionsanlagen (4), Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen (4), Verfahrenstechnik-Kenntnisse (2), bereichsübergreifende Werkstoffbe- und -verarbeitungskenntnisse (1), Montieren und Warten von Maschinen und Anlagen (1).

**Lesebeispiel:** Innerhalb des Qualifikationsbereichs „Bereichsübergreifende Fachqualifikationen“ entfielen die häufigsten Nennungen auf den Bereich „IT-Grundkenntnisse“ (89 Nennungen). Dabei handelt es sich um allgemeine EDV-Kenntnisse. Von besonderer Bedeutung ist diese Qualifikation in den Berufsbereichen „Büro, Wirtschaft und Recht“ (30 Nennungen), „Handel, Verkauf und Werbung“ (16 Nennungen) und „Grafik, Foto und Papier“ (5 Nennungen). Konkret werden innerhalb dieser Berufsbereiche die Berufe SekretärIn, BuchhalterIn, SteuerberaterIn, BetriebswirtIn, VerkaufssachbearbeiterIn Innendienst, HandelsvertreterIn und GrafikerIn am häufigsten genannt.

Der erste Bereich der **bereichsübergreifenden Fachqualifikationen** umfasst **IT-Grundkenntnisse**. In diesem Qualifikationssegment wird ein breites Spektrum an entsprechenden Kursen angeboten. Neben PC-Grundkursen werden von verschiedenen Bildungsträgern auch entsprechende Schulungen in berufs-spezifischen IT-Kenntnissen angeboten. Ein Bedarf an neuen Kursangeboten besteht in diesem Segment nicht.

Die zweithäufigste Anforderung bezieht sich auf **Berufserfahrung** und entsprechendes **Praxiswissen**, was vor allem im Bereich Handel, Verkauf und Werbung sowie im Bankenbereich nachgefragt wird. Diese Anforderung kann als ein Signal an Jobsuchende verstanden werden, dass sich nur jene bewerben, die über eine entsprechende Berufspraxis verfügen. Trifft dies zu, dann bedeutet das auch, dass der Zugang für jene Arbeitssuchenden erschwert wird, die bereits längere Zeit arbeitslos waren oder die BerufseinsteigerInnen sind. In diesem Zusammenhang spielen jene Maßnahmen eine wichtige Rolle, die (langzeit)arbeitslosen Personen im Rahmen einer Transitbeschäftigung beim beruflichen Wiedereinstieg unterstützen. Hier wären vor allem entsprechende Angebote mit berufspraktischer Ausrichtung in den Bereichen Verkauf, Sachbearbeitung zu entwickeln. Diese Strategie hätte den Vorteil, dass sie Zielgruppen einbindet, die sich Problemen bei der Wiedereingliederung gegenübersehen, wie z.B. WiedereinsteigerInnen, Langzeitarbeitslose, Ältere. Gerade ältere Arbeitssuchende verfügen in hohem Maße über ausreichende Berufserfahrung. Durch ein entsprechendes Update der Fachkenntnisse und der soft skills könnte die Wettbewerbsposition dieser Gruppe verbessert werden. Eine zweite Schiene zur Abdeckung dieser Qualifikationsanforderung ‚Arbeitserfahrung‘ wäre der Einsatz des Instrumentes Implacementstiftung. Im Zuge der arbeitsplatznahen Qualifizierung erwerben die TeilnehmerInnen auch entsprechende Fachpraxis. Bei BerufsersteinsteigerInnen könnte über ein AbsolventInnentraining das Erfahrungsdefizit kompensiert werden.

**Branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse** lassen sich in erster Linie im Rahmen von Inhouse-Schulungen der Betriebe erwerben, in denen auf betriebs- und branchenspezifische Besonderheiten detailliert Bezug genommen werden kann. Für betriebsübergreifende Schulungen von Bildungsträgern ist dieses Qualifikationssegment nicht geeignet.

Im Segment der **Kundenbetreuungskennnisse** als einem der weiteren nachgefragten TOP 5 Qualifikationsbereiche ist mittlerweile ein umfassendes Kursangebot zum Verkaufstraining sowie zur Professionalisierung im Bereich des Customer Relationship Management – auch unter Einbeziehung von IT-gestützten Kundenbindungsprogrammen - zu verzeichnen. Eine mögliche Erweiterungsoption wären berufsspezifische Trainings, etwa im Bereich Immobilienverkauf.

Ein ähnlich dichtes Kursangebot ist im Qualifikationsbereich **CAD-Kenntnisse** zu verzeichnen: Grund-, Aufbau- und Spezialkurse auch für bestimmte AnwenderInnengruppen werden von mehreren AnbieterInnen durchgeführt.



## 2. formale Qualifikationsabschlüsse

Spezifizierung Qualifikationsbereiche	n	Beschreibung	n	von besonderer Bedeutung in den Berufsbereichen ...	n	Spezifizierung Berufe	N
Qualifikationsabschlüsse betreffend ...	170	Facharbeiterausbildung (Lehrabschluss und/oder Meisterprüfung)	61	Büro, Wirtschaft und Recht	13	BankangestellteR	2
						Großhandelskaufmann, Großhandelskauffrau	2
						VerkaufstechnikerIn	2
						BuchhalterIn	2
				Handel, Verkauf und Werbung	12	VerkaufssachbearbeiterIn	4
						Innendienst	4
		Universität	55	Büro, Wirtschaft und Recht	26	SteuerberaterIn	9
						BetriebswirtIn	6
				Handel, Verkauf und Werbung	8	EinrichtungsberaterIn	2
						Marketing-AssistentIn	2
		Matura	54	Büro, Wirtschaft und Recht	16	BetriebswirtIn	5
						SteuerberaterIn	5
		div. Spezialausbildungen	20	Büro, Wirtschaft und Recht	7	VerkaufssachbearbeiterIn	5
						Innendienst	5
Fachhochschule	10	Soziales, Erziehung und Bildung	3	BuchhalterIn	3		
				Kindergartenpädagogin, Kindergartenpädagogin	1		
				Sozialpädagoge, Sozialpädagogin	1		
						DiplomierteR SozialarbeiterIn	1

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**Weitere genannte Qualifikationsabschlüsse:** DGKS/Pflegeausbildung (6), BMS (2).

Die **formalen Qualifikationsabschlüsse** beziehen sich vor allem auf berufsqualifizierende Abschlüsse auf Ebene der Lehrausbildung, des Universitätsstudiums und der höheren Schulen. Zudem werden diverse Spezialausbildungen nachgefragt. Alle diese Abschlüsse betreffen die Berufsbereiche Büro, Wirtschaft und Recht sowie Handel, Verkauf und Werbung. Auch FH-Abschlüsse werden von den Unternehmen nachgefragt, vorwiegend im Bereich Soziales, Erziehung und Bildung.

Der Förderung des Erwerbs von schulischen und universitären Bildungsabschlüssen fällt nicht in den Bereich der AMS-Förderung. Um den Prozess des Berufseinstiegs zu optimieren wären **AbsolventInnentrainings** in den nachfragenden Betrieben von Relevanz. Von Bedeutung sind aber vor allem die angebotenen AMS-Förderungen zur **Vorbereitung auf die Lehrabschluss- oder Meisterprüfungen**. Entsprechende Angebote von Bildungsträgern sind im Bereich

**Büro, Wirtschaft und Recht** sowie **Handel, Verkauf und Werbung** vorhanden. Im Segment der Spezialausbildungen bieten einige Bildungsträger Lehrgänge im Bereich Kostenrechnung/Buchhaltung mit entsprechendem Zertifikat an.

3. Wirtschaft und Recht						
Spezifizierung Qualifikationsbereiche	n	Beschreibung	von besonderer Bedeutung in den Berufsbereichen ...	n	Spezifizierung Berufe	n
Rechnungswesen-Kenntnisse	20	Bilanzbuchhaltung, Lohnverrechnung, Controlling	Büro, Wirtschaft und Recht	15	BuchhalterIn	8
Projektmanagement-Kenntnisse	17		Büro, Wirtschaft und Recht	5	Versicherungskaufmann, Versicherungskauffrau	2
			EDV und Telekommunikation	5	IT-ProjektmanagerIn	1
				SystembetreuerIn	1	
				Anwendungs-ProgrammiererIn	1	
				Anwendungs-SoftwareentwicklerIn	1	
				SAP-ProgrammiererIn	1	
				Hotline-BeraterIn EDV	1	
IT-KonsulentIn	1					
Marketing- und PR-Kenntnisse	17		Handel, Verkauf und Werbung	8	VerkaufssachbearbeiterIn Innendienst	3
			Büro, Wirtschaft und Recht	5	Marketing-AssistentIn	3
BetriebswirtIn	13	juristische Kenntnisse allgemein und einzelne Nennungen verschiedener Spezialgebiete (bspw. Arbeitsrecht, Europarecht, Sozialrecht)	Büro, Wirtschaft und Recht	5	BetriebswirtIn	3
			Büro, Wirtschaft und Recht	8	BuchhalterIn	6
Betriebswirtschaftskenntnisse	13		Büro, Wirtschaft und Recht	6	Marketing-AssistentIn	2
					HandelsvertreterIn	2

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**Weitere genannte Qualifikationen in diesem Bereich:** Vertriebskenntnisse (12), grundlegende Büroarbeitskenntnisse (8), Management-Kenntnisse (7), Gebäudemanagement-Kenntnisse (6), Finanzierungsberatung (5), Versicherungskenntnisse (4), Investmentbanking-Kenntnisse (3), Callcenter-Kenntnisse (2), Statistik-Kenntnisse (1), Unternehmens- und Steuerberatung (1).

Im Qualifikationsbereich ‚Wirtschaft, Recht‘ dominieren Wirtschaftskenntnisse (**Rechnungswesen, Betriebswirtschaft**), **Marketing- und PR-Kenntnisse** und **juristisches Fachwissen**. Dabei handelt es sich um berufsfachliche Grundkenntnisse, die in der Berufsausbildung vermittelt werden, aber auch um le-

gistische Spezialkenntnisse. Zur Auffrischung, zum Neuerwerb und zur Erweiterung vorhandener Grundkenntnisse werden eine Reihe von Qualifizierungsmaßnahmen angeboten: Grundlagenseminare (mit etwa 20 Einheiten) sowie Intensivlehrgänge (über 200 Einheiten). Auch entsprechende IT-Anwendungen für kaufmännische Berufe werden angeboten.

Neben diesen berufsspezifischen Fachkenntnissen werden auch **Projektmanagement-Kenntnisse** nachgefragt, vor allem im Berufsbereich EDV und Telekommunikation. Entsprechende Kurse zum IT-Projektmanagement werden angeboten.

4. Sprachliche Kompetenzen						
Spezifizierung Qualifikationsbereiche	N	Beschreibung	von besonderer Bedeutung in den Berufsbereichen ...	n	Spezifizierung Berufe	n
Fremdsprachen-Kenntnisse (außer Englisch)	50	Ostsprachen, Japanisch (n = 2)	Büro, Wirtschaft und Recht	17	Rechtsanwalt, Rechtsanwältin	5
					SekretärIn	5
			Handel, Verkauf und Werbung	8	VerkaufssachbearbeiterIn	3
Englisch-Kenntnisse	30		Hotel- und Gastgewerbe	5	Innendienst	3
			Büro, Wirtschaft und Recht	12	Marketing-AssistentIn	3
gute Deutschkenntnisse	10		Büro, Wirtschaft und Recht	12	RezeptionistIn	5
			Handel, Verkauf und Werbung	2	BetriebswirtIn	5
			Hotel- und Gastgewerbe	2	Textil- und BekleidungswarenverkäuferIn	2
				2	RezeptionistIn	2
				2	Stubenmädchen, Stubenbursch	2

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**Weitere genannte Qualifikationen in diesem Bereich:** Texterstellungskenntnisse (3).

Spezifische **Sprachkenntnisse** werden von den Unternehmen zunehmend nachgefragt, wobei Kenntnisse in verschiedenen **Ostsprachen** überwiegen. Dies kann als Indiz der intensivierten Geschäftsbeziehungen von in Wien ansässigen Unternehmen mit Firmen bzw. Filialen oder Tochterbetrieben in den neuen osteuropäischen EU-Mitgliedstaaten gesehen werden. Um funktionierende Geschäftsbeziehungen zu unterhalten bedarf es entsprechender sprachlicher Kompetenzen. Hier besteht auch bereits ein breites Angebot an Sprachkursen mit Schwerpunkt auf Sprachkenntnissen für den Geschäftsverkehr, aber auch für heimische Fremdenverkehrsbetriebe, die sich auf ihre neue Klientel aus den Oststaaten einstellen. In diesem Segment wären auch Kurse ins Auge zu fassen, die an der Mehrsprachenkompetenz von Wiener Arbeitssuchenden mit Migrationshintergrund und Mehrsprachenkompetenz anknüpfen.

Auch **Englischkenntnisse** sind weiterhin gefragt, primär für Geschäftskorrespondenz.

Die Nachfrage nach guten **Deutschkenntnissen** signalisiert die Bereitschaft von Handels- und Fremdenverkehrsbetrieben, auch BewerberInnen mit nicht-deutscher Muttersprache einzustellen, allerdings unter der Voraussetzung, dass diese über entsprechend gute Deutschkenntnisse verfügen. Berufsspezifische Deutschkurse werden vor allem im Tourismusbereich angeboten, die übrigen Angebote sind primär Grundkurse in deutscher Sprache. Auch hier könnten berufsspezifisch ausgerichtete Deutschkurse für MigrantInnen deren Zugangschancen zu diesen Jobangeboten verbessern.

5. EDV, Telekommunikation, Elektro						
Spezifizierung Qualifikationsbereiche	n	Beschreibung	von besonderer Bedeutung in den Berufsbereichen ...	n	Spezifizierung Berufe	n
betriebliche Spezialsoftware-Kenntnisse	15		Büro, Wirtschaft und Recht	6	Bürokaufmann, Bürokauffrau	2
					Versicherungskaufmann, Versicherungskauffrau	2
SAP-Kenntnisse	14		Handel, Verkauf und Werbung	5	PR-AssistentIn	2
Elektronik- und Elektrotechnik-Kenntnisse	13		Büro, Wirtschaft und Recht	5	VerkaufstechnikerIn	2
					Handel, Verkauf und Werbung	5
					FahrzeugverkäuferIn	2
					HandelsvertreterIn	2
Programmiersprachen-Kenntnisse	11	explizite Nennung von: SW Entw., C++, STL, MFC, .NET, JAVA, Lotus Notes, XML, XSLT, SQL, Flash	EDV und Telekommunikation	5	Anwendungs-SoftwareentwicklerIn	4
EDV-Zertifikate	10	explizit genannte Zertifizierungen: JAVA, Microsoft, MCP, Novell Administrator, CISSP, PMP, ITIL, Oracle, ECDL	EDV und Telekommunikation	3	WirtschaftsinformatikerIn	1
					SystembetreuerIn	1
					Anwendungs-SoftwareentwicklerIn	1
			Verkehr, Transport und Zustelldienste	3	Hotline-BeraterIn EDV	1
					LagerlogistikerIn	1
				LogistikerIn	1	
				Speditionskaufmann, Speditionskauffrau	1	

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**Weitere genannte Qualifikationen in diesem Bereich:** Softwareentwicklungskenntnisse (5), Nachrichten- und Telekommunikationstechnik-Kenntnisse (4), Netzwerktechnik-Kenntnisse (4), Datenbank-Kenntnisse (3), Datenbankentwicklungs- und -betreuungskenntnisse (3), Datensicherheitskenntnisse (3), EDV-Support (2), Elektromechanik-Kenntnisse (2), Internet-Systembetreuungskenntnisse (2), Betriebssystem-Kenntnisse (2), Starkstromtechnik-Kenntnisse (1).

Die Qualifikationsanforderungen der Unternehmen im Bereich **EDV, Telekommunikation, Elektro** sind vielschichtig und ausdifferenziert. Fundierte Basiskenntnisse und Praxis im Umgang mit marktgängiger Software gehört immer mehr zur beruflichen Grundausbildung. Am häufigsten werden mittlerweile **betriebliche Spezialsoftware-Kenntnisse** verlangt, bei denen es sich zumeist um eine betriebsspezifische Adaption von marktgängiger Software handelt. Dies

erfordert über die Grundkenntnisse der Anwendungssoftware hinaus gehend auch Kenntnisse in der Anwendung dieser Software in einem spezifischen betrieblichen Kontext. Während für den Erwerb der Grundkenntnisse ein umfassendes Angebot an Kursen zur Verfügung steht, bedarf es für die betriebsspezifische Anwendung entsprechender Detailkenntnisse, für deren Erwerb es einer Einschulung im betrieblichen Kontext bedarf. Es ist anzunehmen, dass die Unternehmen BewerberInnen bevorzugen, die über einschlägige Branchenkenntnisse verfügen und auch entsprechende Erfahrung mit Spezialsoftware haben. Zu überlegen wäre aber auch, das Instrument der Placementstiftung heranzuziehen. Dieses Instrument zielt auf die nachfrageorientierte und arbeitsplatzgenaue Ausbildung geeigneter BewerberInnen, die beim AMS vorgemerkt sind. Der Kernbereich der Aufschulung würde in diesem Fall in der Vermittlung von branchen- bzw. betriebsüblichen Softwarelösungen bestehen.

In diesem Zusammenhang sind auch die Anforderungen von **EDV-Zertifikaten, von SAP-Kenntnissen** und **Programmiersprachekenntnissen** zu sehen. In diesem Segment lässt sich ein umfassendes Kursangebot feststellen. Es besteht ein breites Angebot, auch für verschiedene Zielgruppen wie Wiedereinsteigerinnen, Jugendliche und Frauen, so dass keine neuen oder zusätzlichen Kursinhalte erforderlich sind. Als Trend lässt sich aus der Sicht der Bildungsträger die Zertifizierung von spezifischen EDV-Kenntnissen ausmachen. Damit das von den verschiedenen Bildungsträgern ausgestellte Zertifikat aber auch einen entsprechenden überbetrieblichen Marktwert hat, bedarf es einer Standardisierung der Anforderungen durch die Software-Herstellerfirmen. Die würde auch die Arbeitsplatzmobilität erleichtern, da die Gültigkeit bzw. der Marktwert der Zertifikate keine regionale Begrenzung hätte. Allerdings ist diese Standardisierung aus Konkurrenzgründen nicht immer im Interesse dieser Firmen, da sie selbst Zertifizierungsprogramme anbieten.

Eher begrenzt stellt sich das Angebot an Kursen im Bereich der **Elektronik- und Elektrotechnikenntnisse** dar, die auch zu den am häufigsten nachgefragten IT-Qualifikationen zählen. Dabei handelt es sich vor allem um angewandte verkaufsrelevante Elektronikenntnisse.

### 3 Zusammenfassender Überblick zum künftigen Qualifikationsbedarf und entsprechenden Kursangeboten

Die unten stehende Tabelle gibt für jeden von den Unternehmen als relevant beurteilten Qualifikationsbereich an, welche Kursangebote des AMS entsprechende Kompetenzen vermitteln, inwieweit spezielle Angebote für bestimmte Zielgruppen bestehen und für welche zusätzlichen Angebote sich noch ein Bedarf abzeichnet.

Allgemein zeigt sich in Wien bezüglich der nachgefragten Qualifikationsbereiche ein relativ breites und auch inhaltlich sehr ausdifferenziertes Angebotsspektrum an entsprechenden Kursen. Zusätzlicher Bedarf ergibt sich vor allem bei betriebsspezifischen und arbeitsplatzspezifischen Spezialkenntnissen, die sich im Rahmen traditioneller Kursmodule nicht vermitteln lassen, sondern betriebsnahe Qualifizierungen erfordern. Auch hinsichtlich zielgruppenspezifischer Angebote wären Erweiterungen wünschenswert. Hier wäre vor allem an die Nutzung vorhandener Mehrsprachigen Kompetenzen von MigrantInnen ins Auge zu fassen.

Top 5	Qualifikationsbereiche	Vorhandene Kursangebote	Vorhandene zielgruppen-spezifische Angebote	Bedarf an Angeboten
<b>bereichsübergreifende Fachqualifikationen</b>	IT-Grundkenntnisse / CAD-Kenntnisse	breites Angebot an Grund-, Aufbau- und Spezialkursen	Jugendliche, Frauen	-
	Arbeitserfahrung	SÖB; Implacemestiftung	Langzeitarbeitslose, langzeitarbeitslose Frauen	Transitarbeitsplätze im Verkauf und Verkaufssachbearbeitung, AbsolventInnentrainings für SchulabsolventInnen
	branchenspezifische Produkt- und Materialkenntnisse	QBB		
	KundInnenbetreuungskenntnisse	breites Kursangebot, v.a. CRM	Frauen	mehrsprachige bzw. interkulturelle KundInnenbetreuung; berufsspezifische KundInnenbetreuung
<b>formale Qualifikationsabschlüsse</b>	Facharbeiterausbildung	Vorbereitung auf LAP	JASG-Lehrgänge	-
	schulische und universitäre Abschlüsse	nicht relevant für AMS-Förderungen	-	-
<b>Wirtschaft, Recht</b>	Rechnungswesen / BWL-Kenntnisse	Seminare und Intensiv-Lehrgänge	v.a. Personen mit berufseinschlägigen Grundkenntnissen	-
	Projektmanagement-Kenntnisse	PM allgemein und im IT-Bereich	-	-
	Marketing- und PR-Kenntnisse	breites Angebot an Marketing-/PR-Seminaren	Frauen	-
	juristische Kenntnisse	berufsspezifische Spezialkurse (z.B. Wohnrecht f. Immobilienhändler) und Kurse in legistischen Spezialgebieten (z.B. Arbeitsrecht)	-	-
<b>sprachliche Kompetenzen</b>	Ostsprachen	Sprachkurse Basis-, Aufbaukurse und für Geschäftsverkehr	-	Kurse für Jugendliche mit Migrationshintergrund und Mehrsprachigenkompetenz; Kurse mit Branchenbezug
	Englisch-Kenntnisse	Office-/Businessenglisch	-	
	Deutsch-Kenntnisse	Deutsch als Fremdsprache; Österreichisches Sprachdiplom	-	Angebote für MigrantInnen in bestimmten Berufsbereichen
<b>EDV, Telekommunikation, Elektro</b>	Betriebliche Spezialsoftware			
	SAP	Schulungen zu allen SAP-Modulen		
	Elektronik-Elektrotechnik-Kenntnisse	geringes Angebot an Elektronikkursen im Bereich Verkauf	-	Kurse für VerkaufstechnikerInnen
	Programmiersprachenkenntnisse			
	EDV-Zertifikate	breites Angebot an Zertifizierungen	-	von HerstellerInnen standardisierte Angebote

## Künftige wichtige Themen der internen und externen Weiterbildung<sup>4</sup>

### 1 Übersicht Themen der internen und externen Weiterbildung

Bei den künftig wichtigen Themen der Weiterbildung wurde von den Unternehmen eine wichtige Voraussetzung dafür angesprochen, nämlich die **Lernbereitschaft**. Es ist anzunehmen, dass sich Betriebe vorwiegend intrinsisch motivierte MitarbeiterInnen wünschen, die von sich aus Initiativen zur Erweiterung des vorhandenen Kompetenzprofils setzen. In diesem Zusammenhang ist aber auch deutlich zu machen, dass sich Lernbereitschaft nicht antrainieren lässt, sondern dass vor allem auch vom Betrieb entsprechende Initiativen zur Förderung der Lernbereitschaft gesetzt werden müssen. So bedarf es einer betrieblichen Weiterbildungsplanung, die mit der Belegschaft abgestimmt ist und möglichst alle Organisationsebenen und Beschäftigtengruppen mit einbezieht. Ein wichtiger Motivationsaspekt im Hinblick auf die Lernbereitschaft von MitarbeiterInnen ist auch die Perspektive, dass sich im Zuge der Weiterbildung Optionen auf einen innerbetrieblichen Aufstieg und/oder eine Erweiterung des Kompetenzbereichs und damit verbunden ein höheres Einkommen eröffnen. Vor diesem Hintergrund bietet es sich an, die Unternehmen in die Qualifizierungsberatung für Betriebe (QBB) einzubinden, sofern es sich um Betriebe mit unter 50 Beschäftigten handelt.

Rangfolge	TOP 5	Anzahl der Nennungen (n)
1	Lernbereitschaft	92
2	IT-Grundkenntnisse	88
3	verkäuferische Kenntnisse	75
4	Kommunikationsfähigkeit	73
5	Fremdsprachen-Kenntnisse (außer Englisch)	45

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**IT-Grundkenntnisse** wurden als zweithäufigster Weiterbildungsbereich genannt. Neben allgemeinen PC-Grundkenntnissen handelt es sich darüber hinaus um Kenntnisse in berufs- oder branchenspezifischen IT-Anwendungen. Für beide Ebenen sind bei externen Bildungsträgern entsprechende Schulungsangebote verfügbar. **Verkäuferische Kenntnisse** im Handel aber auch im Fremdenverkehr, sowie die Verbesserung der kommunikativen Fähigkeiten wurden

---

<sup>4</sup> Es standen 495 Fragebögen zur Verfügung. 818 Fragebögen enthielten keine Angaben.



ebenfalls als wichtige Themenbereiche genannt. Im Zuge der Expansion des Wirkungsbereichs zahlreicher Wiener Firmen in die östlichen EU-Mitgliedstaaten hat der Bedarf nach entsprechenden **Fremdsprachenkenntnissen** zugenommen.

## 2 Künftige wichtige Themen der internen und externen Weiterbildung nach Branchen

Weiterbildungsthemen – Top 5	Beschreibung	Branche	n
<b>Lernbereitschaft</b>	<i>Training on the job, fortlaufende betriebliche Weiterbildung</i>	<i>Einzelhandel, Instandhaltung und Reparatur</i>	21
		<i>Gesundheit, Soziales, Pädagogik</i>	14
		<i>Steuer, Recht</i>	9
		<i>Maschinenbau, Metall, Elektro, Elektronik</i>	8
		<i>Großhandel, Versandhandel</i>	8
<b>IT-Grundkenntnisse</b>	<i>EDV-Schulungen</i>	<i>Großhandel, Versandhandel</i>	15
		<i>Steuer, Recht</i>	14
		<i>Fremdenverkehr, Beherbergungs- und Gaststättenwesen</i>	7
		<i>Einzelhandel, Instandhaltung und Reparatur</i>	6
		<i>Banken, Versicherungen, Realitätenwesen</i>	6
<b>verkäuferische Kenntnisse</b>	<i>Verkaufsschulungen</i>	<i>Einzelhandel, Instandhaltung und Reparatur</i>	23
		<i>Großhandel, Versandhandel</i>	17
		<i>Fremdenverkehr, Beherbergungs- und Gaststättenwesen</i>	8
		<i>Erbringung von sonstigen öffentlichen und persönlichen Dienstleistungen</i>	5
		<i>Banken, Versicherungen, Realitätenwesen</i>	12
<b>Kommunikationsfähigkeit</b>	<i>Rhetorik, Moderation, Präsentationstechniken, Konfliktmanagement</i>	<i>Gesundheit, Soziales, Pädagogik</i>	7
		<i>Erbringung von sonstigen öffentlichen und persönlichen Dienstleistungen</i>	7
		<i>Steuer, Recht</i>	5
		<i>Fremdenverkehr, Beherbergungs- und Gaststättenwesen</i>	8
<b>Fremdsprachen-Kenntnisse (außer Englisch)</b>	<i>Ostsprachen</i>	<i>Verwaltung</i>	6
		<i>Verkehr und Nachrichtenübermittlung</i>	5

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung.

**Lesebeispiel:** Als wichtigstes Thema der internen und externen Weiterbildung nennen die befragten Betriebe keine spezifischen inhaltlichen Themen, sondern geben an, dass die „Lernbereitschaft“ der MitarbeiterInnen (92 Nennungen) besonders wichtig ist. Aus den einzelnen Antworten ist ersichtlich, dass es sich hier in erster Linie um ‚training on the job‘ und fortlaufende betriebliche Weiterbildungsmaßnahmen handelt. Nach Branchenzugehörigkeit der antwortenden Betriebe differenziert, entfallen die häufigsten Nennungen in dieser Kategorie auf die Branchen „Einzelhandel, Instandhaltung und Reparatur“ (21 Nennungen), „Gesundheit, Soziales, Pädagogik“ (14 Nennungen), „Steuer, Recht“ (9 Nennungen), „Maschinenbau, Metall, Elektro, Elektronik“ (8 Nennungen) und „Großhandel, Versandhandel“ (8 Nennungen).

Zur Förderung der **Lernbereitschaft** sind auch seitens der Betriebe Initiativen zur Intensivierung der betrieblichen Weiterbildungsaktivitäten und damit verbunden individuelle Entwicklungsperspektiven als Incentives zu setzen. Eine Unterstützung seitens der vom AMS angebotenen Qualifizierungsberatung für Betriebe ist verstärkt anzubieten.

Wesentlicher Bestandteil der betrieblichen Weiterbildungsaktivitäten wird nach Angaben der Befragten unternehmen die Schulung in den **IT-Grundkenntnissen** sein. In diesem Bereich ist ein umfassendes Angebot der Schulungsträger vorhanden. Auch unternehmensbezogene Schulungspakete von Softwarefirmen kommen hier zum Einsatz.

Bei den **verkäuferischen Kenntnissen** und bei der **Kommunikationsfähigkeit** geht es zum einen sehr stark um überzeugende Präsentation des Unternehmens und seiner Angebote nach außen. Aber auch im Sinne eines verbesserten Customer Relationship Managements sind die Kompetenzen im Beschwerde- und Konfliktmanagement zu optimieren.

Bei den **Fremdsprachenkenntnissen** geht es vor allem um die Ostsprachen, die im Zuge der Erweiterung der EU eine große Rolle spielen. Zum einen aufgrund der neu entstandenen Geschäftsbeziehungen in den ‚neuen‘ Mitgliedstaaten, zum anderen auch aufgrund neuer Gästeschieden aus den Oststaaten in heimischen Fremdenverkehrsbetrieben.

### 3 Zusammenfassender Überblick zu Weiterbildung

Top 5	Angebote für interne Weiterbildung vorhanden	Angebote für externe Weiterbildung vorhanden	Neue oder ergänzende Kursinhalte sinnvoll
Lernbereitschaft	●●○○ *)	n.r.	<input checked="" type="checkbox"/>
IT-Grundkenntnisse	●●○○	●●●●	
verkäuferische Kenntnisse	●●●●	●●●○	
Kommunikationsfähigkeit	●●○○	●●●○	
Fremdsprachen-Kenntnisse (außer Englisch)	●●○○	●●○○	<input checked="" type="checkbox"/>

**Erläuterung:** ●●●● = in sehr hohem Maße vorhanden; ○○○○ = gar nicht vorhanden; \*) = betriebliche Weiterbildungspläne sind nur in mittlerem Ausmaß vorhanden.

## Berufsbereiche mit den häufigsten Neueinstellungen<sup>5</sup>

### 1 Übersicht Berufsbereiche

Unter den TOP 5 Berufsbereichen, in denen in den letzten 2 Jahren die meisten Neueinstellungen erfolgten, finden sich vor allem Dienstleistungsberufe. Der Berufsbereich Büro, Wirtschaft und Recht wurde mit Abstand am häufigsten genannt, im Schnitt erfolgten pro Jahr 8.200 Neueinstellungen. Der Berufsbereich Handel, Verkauf und Werbung wurde am zweithäufigsten genannt. Als zentraler Berufsbereich der Produktion erwies sich das Berufssegment der Bau-, Baunebengewerbe und Holzberufe. Als weiterer quantitativ bedeutsamer Dienstleistungsbereich finden sich der Bereich Verkehr-, Transport- und Zustelldienste und die Hotel- und Gastgewerbeberufe. Die Detailinformationen zu den Berufsbereichen deuten darauf hin, dass in allen Berufsbereichen der Arbeitskräftebedarf in der Mehrzahl der Betriebe in den nächsten Monaten gleich hoch sein wird wie in den vorangegangenen zwei Jahren. Insgesamt gibt es eine leichte Tendenz zum Bedarfsrückgang, weil bei den Betrieben mit einer Änderung des Arbeitskräftebedarfs die Zahl der Betriebe mit einem Bedarfsrückgang höher ist als die Zahl jener mit einem Bedarfsanstieg. In einzelnen Berufen zeigt sich eine leichte Tendenz zum Bedarfsanstieg, wie z.B. bei FahrzeugverkäuferInnen, MaurerInnen, Baugeräte- und KranführerInnen.

Rangfolge	Berufsbereiche Top 5	Anzahl der Nennungen (n)	durchschnittliche Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren (Jahreswert) Summe / Mittelwert
1	Büro, Wirtschaft und Recht	461	8.200 / 19*
2	Handel, Verkauf und Werbung	219	1.672 / 8**
3	Bau, Baunebengewerbe und Holz	148	1.449 / 11***
4	Verkehr, Transport und Zustelldienste	110	850 / 9****
5	Hotel- und Gastgewerbe	88	1.653 / 21*****

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung; \* 23 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Neueinstellungen. \*\* 15 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Neueinstellungen.; \*\*\* 17 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Neueinstellungen.; \*\*\*\* 15 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Neueinstellungen. \*\*\*\*\* 11 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Neueinstellungen.

<sup>5</sup> Es standen in diesem Fragenbereich 1079 Fragebögen für die Auswertung zur Verfügung. 234 Fragebögen enthielten dazu keine Angaben.

- 2 Detailinformationen zu den Berufsbereichen mit den häufigsten Neueinstellungen sowie der Bedarf in diesen Bereichen in den nächsten 12 Monaten

1. Büro, Wirtschaft und Recht						
Spezifizierung Berufe Top 5	n	durchschnittliche Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren (Jahreswert) Summe / Mittelwert	Bedarfsindex für die nächsten 12 Monate <sup>6</sup>	Bedarf in den nächsten 12 Monaten (Anzahl der Nennungen absolut)		
				größer	gleich	geringer
SekretärIn	134	705 / 5*	↓ -0,3*	7*	71*	49*
Bürokaufmann, Bürokauffrau	108	476 / 5**	↓ -0,3**	7**	55**	38**
BuchhalterIn	103	2.121 / 21	↓ -0,3***	2***	64***	33***
PersonalverrechnerIn	44	608 / 14	↓ -0,3****	—	25****	9****
SteuerberaterIn	34	1.151 / 33	↓ -0,1	1	28	5

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung; \* 11 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 7 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\* 6 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 8 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\* 4 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\*\* 10 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten.

**Weitere genannte Berufe in diesem Bereich:** JuristIn (33), BankangestellteR (26), Rechtsanwalt, Rechtsanwältin (23), Großhandelskaufmann, Großhandelskauffrau (21), BetriebswirtIn (21), Versicherungskaufmann, Versicherungskauffrau (18), VerwaltungsassistentIn (18), Call-Center-AgentIn (15), VerkaufstechnikerIn (15), WirtschaftsberaterIn (14), Immobilienkaufmann, Immobilienkauffrau (13), ControllerIn (12), TelefonistIn (9), VerkaufsmanagerIn (5), PersonalberaterIn (3), PersonalberaterIn (3), Industriekaufmann, Industriekauffrau (2), GeschäftsführerIn (2), DatatypistIn (1), Schreibkraft (1), Event-ManagerIn (1), KulturmanagerIn (1), TourismusmanagerIn (1), DolmetscherIn (1), Facility-ManagerIn (1).

**Lesebeispiel:** Innerhalb des Berufsbereichs „Büro, Wirtschaft und Recht“ entfielen die häufigsten Nennungen hinsichtlich der Neueinstellungen auf den Beruf „SekretärIn“ (134 Nennungen). Die Summe der durchschnittlichen Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren beläuft sich hier auf 705 MitarbeiterInnen. Dies ergibt einen Mittelwert von 5 Neueinstellungen. Der Bedarf in den nächsten 12 Monaten wird von den Betrieben im Durchschnitt mit -0,3 angegeben, d.h. es besteht insgesamt betrachtet ein etwas geringerer künftiger Bedarf. In absoluten Zahlen verteilen sich die 134 Nennungen wie folgt: 7 Betriebe erwarten einen größeren Bedarf, 71 Betriebe geben einen gleich bleibenden Bedarf an und 49 Betriebe einen geringeren Bedarf.

<sup>6</sup> Der Bedarfsindex stellt den durchschnittlichen Bedarf für die nächsten 12 Monate auf Basis gewichteter Daten dar. Er liegt im Wertebereich von -1 bis +1.

## 2. Handel, Verkauf und Werbung

Spezifizierung Berufe Top 5	n	durchschnittliche Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren (Jahreswert) Summe / Mittelwert	Bedarfsindex für die nächsten 12 Monate	Bedarf in den nächsten 12 Monaten (Anzahl der Nennungen absolut)		
				größer	gleich	geringer
VerkaufssachbearbeiterIn Innendienst	62	637 / 11*	↓ -0,4*	6*	22*	32*
Einzelhandelskaufmann, Einzelhandelskauffrau	32	202 / 7**	↓ -0,3**	6**	11**	13**
HandelsvertreterIn	28	107 / 4***	↓ -0,3***	1***	16***	9***
Marketing-AssistentIn	27	84 / 3****	↓ -0,3****	2****	12****	10****
FahrzeugverkäuferIn	13	24 / 4*****	↑ +0,2*****	2*****	9*****	—*****

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung; \* 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\* 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\* 1 Fragebogen enthielt keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\*\* 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 3 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\*\*\* 4 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten.

**Weitere genannte Berufe in diesem Bereich:** Handelsgehilfe, Handelsgehilfin (12), EinkäuferIn (10), Textil- und BekleidungswarenverkäuferIn (9), Customer Relationship-ManagerIn (8), KassierIn (7), PharmareferentIn (7), BuchhändlerIn (6), Papier- und SchreibwarenverkäuferIn (6), VerkäuferIn von Elektro- und Elektronikgeräten (6), Lebens- und GenussmittelverkäuferIn (5), PR-AssistentIn (3), EinrichtungsberaterIn (2), FleischverkäuferIn (2), KioskverkäuferIn (2), MusikalienhändlerIn (1), Gartencenterkaufmann, Gartencenterkauffrau (1).

### 3. Bau, Baunebengewerbe und Holz

Spezifizierung Berufe Top 5	n	durchschnittliche Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren (Jahreswert) Summe / Mittelwert	Bedarfsindex für die nächsten 12 Monate	Bedarf in den nächsten 12 Monaten (Anzahl der Nennungen absolut)		
				größer	gleich	geringer
MaurerIn	41	383 / 10*	↑ +0,1*	7*	24*	4*
Bauhilfskraft	40	298 / 9**	↓ -0,3**	2**	21**	12**
MalerIn und AnstreicherIn	22	244 / 11	↓ -0,1	4	13	5
BautechnikerIn	19	100 / 5	↓ -0,4	1	10	8
Sanitär- und KlimatechnikerIn	14	43 / 4***	↔ 0,0***	1***	10***	1***

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung; \* 4 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 6 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\* 7 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 5 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\* 3 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten.

**Weitere genannte Berufe in diesem Bereich:** BauspenglerIn (12), BodenlegerIn (9), TischlerIn (9), Zimmerer, Zimmerin (7), BauleiterIn (7), StuckateurIn und TrockenausbauerIn (5), DachdeckerIn (5), Platten- und FliesenlegerIn (4), IsoliermonteurIn (4), Pflasterer, Pflasterin (3), Hilfskraft im Baunebengewerbe (3), Hilfskraft der Holzverarbeitung (2), TapeziererIn und DekorateurIn (1), GleisbauerIn (1), Holz- und SägetechnikerIn (1), SicherheitstechnikerIn (1), SchalungsbauerIn (1), BauhauptpolierIn (1).

### 4. Verkehr, Transport und Zustelldienste

Spezifizierung Berufe Top 5	n	durchschnittliche Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren (Jahreswert) Summe / Mittelwert	Bedarfsindex für die nächsten 12 Monate	Bedarf in den nächsten 12 Monaten (Anzahl der Nennungen absolut)		
				größer	gleich	geringer
LagerarbeiterIn	57	420 / 8*	↓ -0,3*	3*	34*	18*
BerufskraftfahrerIn	37	297 / 10**	↓ -0,2**	3**	23**	8**
TaxichauffeurIn	8	47 / 16***	↔ 0,0***	1***	3***	1***
Baugeräte- und KranführerIn	6	15 / 3	↑ +0,2	2	3	1
Speditionskaufmann, Spediti- onskauffrau	6	42 / 7	↓ -0,3	—	4	2

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung; \* 4 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\* 7 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 3 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\* 5 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 3 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten.

**Weitere genannte Berufe in diesem Bereich:** Bote, Botin (5), LogistikerIn (3), PostdienstleisterIn (2), ExpeditarbeiterIn (2), LagerlogistikerIn (1).

## 5. Hotel- und Gastgewerbe

Spezifizierung Berufe Top 5	n	durchschnittliche Neueinstellungen in den letzten beiden Jahren (Jahreswert) Summe / Mittelwert	Bedarfsindex für die nächsten 12 Monate	Bedarf in den nächsten 12 Monaten (Anzahl der Nennungen absolut)		
				größer	gleich	geringer
Restaurantfachmann, Restaurantfachfrau	49	591 / 14*	↓ 0,1*	4*	36*	6*
Koch, Köchin	29	253 / 11**	↓ -0,1**	2**	21**	4**
Küchenhilfskraft	25	605 / 29***	↓ -0,2***	—***	18***	5***
RezeptionistIn	18	87 / 5****	↓ -0,1	1	14	3
Stubenmädchen, Stubenbursch	13	42 / 4*****	↓ -0,2	1	9	3

Top 5 bzw. jene Nennungen mit n = mindestens 5 oder wenn alle Nennungen kleiner als 5, jene(r) Aspekt(e) mit der häufigsten Nennung; \* 7 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 3 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\* 5 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\* 4 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\*\* 1 Fragebogen enthielt keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen. 2 Fragebögen enthielten keine Angaben betreffend des Bedarfs in den nächsten 12 Monaten. \*\*\*\*\* 1 Fragebogen enthielt keine Angaben betreffend der Anzahl der Neueinstellungen.

**Weitere genannte Berufe in diesem Bereich:** Servierhilfskraft (7), Hotel- und GastgewerbeassistentIn (4), HoteldienerIn (3), Barkeeper (m/w) (2), Buffet- und Schankkraft (1), EtagenleiterIn (1).

# Zusammenfassung

## **Künftiger Qualifikationsbedarf in Wien**

An den Qualifikationsanforderungen zeigt sich deutlich die Rolle Wiens als Dienstleistungszentrum. Zu den TOP 5 Qualifikationsbereichen mit Zukunft gehören:

- bereichsübergreifende Fachqualifikationen
- formale Qualifikationsabschlüsse
- Wirtschaft, Recht
- sprachliche Kompetenzen
- EDV, Telekommunikation, Elektro

Zur Abdeckung des Qualifikationsbedarfs steht in Wien ein breites und regional differenziertes Angebotsspektrum zur Verfügung. Zusätzlicher Bedarf zeichnet sich bei folgenden Kompetenzanforderungen ab:

- betriebs- und arbeitsplatzspezifische Spezialkenntnisse
- AbsolventInnentrainings für BerufseinsteigerInnen
- zielgruppenspezifische Angebote (v.a. Langzeitarbeitslose, Ältere, MigrantInnen)

## **Trends bei der internen und externen Weiterbildung**

Der Weiterbildungsbedarf bezieht sich auf fortlaufende betriebsbezogene Weiterbildungen (training on the job), auf IT-Grundkenntnisse, auf verkäuferische Kenntnisse, auf Kommunikationsfähigkeit und auf Fremdsprachenkenntnisse, hier vor allem die Ostsprachen.

## **Berufe mit den häufigsten Neueinstellungen**

Das Spektrum der Berufsbereiche, in denen in Wien am häufigsten Neueinstellungen erfolgten, umfasst in erster Linie Dienstleistungsberufe:

- Büro, Wirtschaft und Recht
- Handel, Verkauf und Werbung
- Bau, Baunebengewerbe und Holz
- Verkehr, Transport und Zustelldienste
- Hotel- und Gastgewerbe



# A N H A N G

# Informationsquellen

## ■ **AMS-Qualifikations-Barometer**

Umfassendes Online-Informationssystem zu Qualifikationstrends in Österreich. Es bietet neben Detailinformationen auch einen raschen Überblick über die Trends in jedem Berufsbereich. Online unter: [http://www.ams.or.at/neu/1216\\_458.htm](http://www.ams.or.at/neu/1216_458.htm)

## ■ **Weiterbildungsdatenbank**

Die Datenbank bietet einen Überblick über die vom AMS finanzierten und bereit gestellten Weiterbildungsmöglichkeiten sowie allgemein über Kursangebote von Bildungsträgern. Online unter: <http://www.ams.or.at/neu/1218.htm?parent=|1218>

## ■ **Betriebsinformationsdatenbank**

Konkrete betriebsbezogene Informationen der gegenständlichen Befragung finden sich in der Betriebsinformationsdatenbank im Intranet des AMS.

## ■ Kursträger - Adressen

Kursinstitut	Straße	Ort	Tel.	Internet
<b>abz.austria</b> Verein zur Förderung von Arbeit, Bildung und Zukunft von Frauen	Wickenburggasse 26/Top 5	1080 Wien	66 70 300	<a href="http://www.abzwien.at">http://www.abzwien.at</a>
<b>B.I.T Schulungszentrum</b>	Lemböckgasse 49	1230 Wien	729 69 50	<a href="http://www.bitonline.at">http://www.bitonline.at</a>
<b>BAZ</b> Berufsausbildungszentrum des bfi Wien	Engerthstraße 117	1200 Wien	332 77 30 - 264	<a href="http://www.baz.at/">http://www.baz.at/</a>
<b>BCP Business Coaching Partners</b> GmbH	Landstraßer Hauptstr. 97-101	1030 Wien	24246 - 0	<a href="http://www.businesscoaching.at/">http://www.businesscoaching.at/</a>
<b>BEST Institut für berufsbezogene</b> Weiterbildung und Personaltraining GmbH	Mariahilfer Straße 5-7	1060 Wien	585 50 50	<a href="http://www.best-training.com">http://www.best-training.com</a>
<b>BFI Wien</b>	Stöbergasse 11-15	1050 Wien	811 78 / 10320	<a href="http://www.bfi-wien.or.at/">http://www.bfi-wien.or.at/</a>
<b>die Berater</b>	Wipplingerstr. 32/Zop 24-26	1010 Wien	532 45 45 - 0	<a href="http://www.die-berater.com">http://www.die-berater.com</a>
<b>ibis acam GmbH - Geschäftsbe-</b> reich Wien und Burgenld.	Schönbrunner Str. 108	1050 Wien	718 86 86	<a href="http://www.ibisacam.at">http://www.ibisacam.at</a>
<b>Intercom</b>	Lange Gasse 65/16	1080 Wien	405 96 23 - 0	<a href="http://www.intercom-seminare.co.at/">http://www.intercom-seminare.co.at/</a>
<b>Mentor GmbH &amp; Co</b>	Neustiftgasse 119	1070 Wien	522 27 00	<a href="http://www.mentor.at">http://www.mentor.at</a>
<b>ppc Training</b>	Kirchengasse 3/7	1070 Wien	522 15 20	<a href="http://www.ppctraining.at">http://www.ppctraining.at</a>
<b>privat institut venetia erwachse-</b> nenbildung gmbH	Große Neugasse 8	1040 Wien	586 82 57	<a href="http://www.venetia.at">www.venetia.at</a>
<b>SCRIPTURA Berufsbildung</b>	Markgraf-Rüdiger-Str. 4	1150 Wien	985 12 23 - 0	<a href="http://www.scriptura.at/">http://www.scriptura.at/</a>
<b>Weidinger &amp; Partner</b>	Neubaugasse 25/2/1	1070 Wien	524 33 06	<a href="http://www.weidinger.com/">http://www.weidinger.com/</a>
<b>WIFI Wien</b>	Währinger Gürtel 97	1181 Wien	476 77	<a href="http://www.wifiwien.at/">http://www.wifiwien.at/</a>
<b>Verein sunwork</b>	Penzinger Str. 19/2	1140 Wien	01/667 20 13	<a href="http://www.sunwork.at/">http://www.sunwork.at/</a>