



Arbeitsmarktservice  
Österreich

**AMS Standing Committee  
on New Skills  
Cluster: Büro und Verwaltung**

**Kurzbericht**

Projektleitung AMS:  
Maria Hofstätter, Sabine Putz

Projektleitung ibw:  
Wolfgang Bliem

Projektmitarbeit ibw:  
Silvia Weiß, Gabriele Grün

*ibw*

Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Wien, November 2010

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Österreich

Bundesgeschäftsstelle

ABI/Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation

Maria Hofstätter, Sabine Putz

A-1200 Wien, Treustraße 35-43

Tel: (+43 1) 331 78-0

<b>1</b>	<b>Einleitung und Zielsetzung .....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Methodik .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Entwicklungen im Cluster „Büro und Verwaltung“ .....</b>	<b>3</b>
3.1	Allgemeine Feststellungen .....	3
3.2	Technologie, Arbeitsmaterialien und Werkstoffe .....	4
3.3	Arbeitsorganisation .....	5
3.4	Soft Skills .....	6
3.5	Sprachen .....	7
3.6	Gesetzliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen .....	7
3.7	Konsequenzen auf unterschiedlichen Qualifikationsniveaus .....	8
3.7.1	Anlernkräfte .....	8
3.7.2	Fachkräfte (mit Lehre oder BMHS) .....	8
3.7.3	Führungskräfte und Experten/Expertinnen .....	8
<b>4</b>	<b>Schlussfolgerungen und Empfehlungen .....</b>	<b>9</b>
4.1	Weiterbildung und Qualifizierung .....	9
4.1.1	Zusammenfassung allgemeiner Empfehlungen .....	9
4.2	Konkrete Empfehlungen für Weiterbildungsangebote .....	10
4.2.1	Thema: Innovationsschulungen .....	11
4.2.2	Ältere ArbeitnehmerInnen .....	11
4.2.3	Weitere Themen .....	11
4.3	Weitere Schlussfolgerungen und Empfehlungen .....	12
4.3.1	Praktikum im Rahmen der Weiterbildung .....	12
4.3.2	Thema: IT-Skills und neue Formen der Arbeit .....	13
4.3.3	Thema: FachtrainerInnen .....	14
	<b>ANHANG .....</b>	<b>16</b>
	<b>ANHANG 1: Beteiligte Experten und Expertinnen .....</b>	<b>16</b>
	<b>ANHANG 2: Leitfragen .....</b>	<b>17</b>
	<b>ANHANG 3: Thematische Schwerpunkte für Weiterbildungen .....</b>	<b>18</b>
	<b>ANHANG 4: Konkrete Weiterbildungsvorschläge .....</b>	<b>20</b>
	<b>Literatur .....</b>	<b>23</b>



## 1 Einleitung und Zielsetzung

Auf Initiative und mit Unterstützung der Europäischen Kommission wurden auf **EU-Ebene** im Rahmen des „European Community Programme for Employment and Social Solidarity (2007 bis 2013)“ seit dem Jahr 2007 **18 Sektoranalysen** (+ eine Studie für den Baubereich) durchgeführt (im Folgenden „EU-Sektoranalysen“ genannt). Diese „EU-Sektoranalysen“ sollten u. a. Veränderungen im Qualifikationsniveau und künftig erforderliche Kompetenzen und Kenntnisse in bestimmten Wirtschaftsbereichen identifizieren<sup>1</sup>.

Die Idee dieser Initiative aufgreifend und ausgehend von der seit Monaten schwierigen wirtschaftlichen Lage und der damit verbundenen Unterauslastung vieler Betriebe, wurde im **Arbeitsmarktservice Österreich (AMS)** im Oktober 2009 ein „**Standing Committee on New Skills**“ eingerichtet. Die Grundidee dieses Standing Committee ist es, Zeiten der betrieblichen Unterauslastung in Verbindung mit arbeitsmarktpolitischen Unterstützungsmaßnahmen (z. B. Bildungskarenz, Kurzarbeit mit Qualifizierung, AMS-Schulungen) zu nutzen, um die Arbeitskräfte (Beschäftigte und Arbeitsuchende) rechtzeitig auf **kommende Veränderungen und Anforderungen** vorzubereiten.

Im Rahmen des „Standing Committee on New Skills“ werden sogenannte „**Spezialistengruppen**“ eingerichtet, in denen Experten und Expertinnen aus einem Berufsbereich („Cluster“) in mehreren Arbeitsrunden **kurz- bis mittelfristige, konkrete Qualifizierungserfordernisse identifizieren** sollen.

Durch den Input dieser Branchenfachleute aus großen, innovativen (Industrie-)Betrieben und Einrichtungen, unter Einbeziehung der Erfahrungen von Arbeitsmarkt- und Weiterbildungsexpertinnen und -experten sollen betriebliche Veränderungsprozesse, die aufgrund der derzeitigen Entwicklungen bereits bekannt oder mit hoher Wahrscheinlichkeit absehbar sind, erarbeitet werden. Bei diesen Änderungen kann es sich sowohl um technologische als auch organisatorische Veränderungen handeln. Maßgebliche Veränderungen bei Werkstoffen und Materialien können ebenso eine Rolle spielen wie Änderungen im Kundinnen- und Kundenverhalten oder von Geschmackspräferenzen usw.

Aus diesen Entwicklungen werden Rückschlüsse auf Veränderungen in den Anforderungen für die Beschäftigten und Arbeitsuchenden gezogen. Dadurch soll einerseits die **Planung, Organisation und Durchführung zielgerichteter Weiterbildungsangebote** und damit zusammenhängender Förderungen ermöglicht, und andererseits für das AMS eine **Grundlage für sinnvolle und effiziente Ausschreibungen** solcher Schulungsmöglichkeiten geschaffen werden. Ziel ist es, **neue, rasch realisierbare Weiterbildungsangebote** für **Arbeitsuchende** und **Beschäftigte** zu initiieren, die den identifizierten Qualifikationsbedarf aufgreifen.

---

<sup>1</sup> *Comprehensive sectoral analysis of emerging competences and economic activities in the European Union.* Download unter: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=784&langId=en>

Sowohl Betriebe als auch ArbeitnehmerInnen und Arbeitsuchende sollen davon profitieren, weil durch die bedarfsorientierte und vorausschauende Weiterbildung der Beschäftigten, BerufseinsteigerInnen und Arbeitsuchenden die Wettbewerbsfähigkeit und Technologieführerschaft der Unternehmen erhöht und die Beschäftigung gesichert werden kann.

Dieser Kurzbericht fasst die Ergebnisse im **Cluster „Büro und Verwaltung“** zusammen.

## 2 Methodik

Im Zeitraum Februar 2010 bis Mai 2010 fanden drei Arbeitssitzungen zum Cluster „Büro und Verwaltung“ unter Beteiligung von betrieblichen Expertinnen und Experten, ClustermanagerInnen, VertreterInnen von Weiterbildungseinrichtungen sowie VertreterInnen des AMS, von Sozialpartnerorganisationen und Beratungseinrichtungen statt.

Im Vorfeld der ersten Arbeitssitzung wurden außerdem mit Fachleuten aus dem Cluster „Büro und Verwaltung“, denen eine persönliche Teilnahme an der ersten Sitzung nicht möglich war, Interviews geführt bzw. Stellungnahmen eingeholt. Im **Anhang 1** werden die beteiligten Expertinnen und Experten angeführt.

In der ersten Arbeitssitzung wurden den Anwesenden einleitend wichtige Ergebnisse aus den EU-Sektoranalysen<sup>2</sup> vorgestellt sowie die Erkenntnisse aus den geführten Interviews und den Stellungnahmen präsentiert. Darauf aufbauend konnten die Expertinnen und Experten ihre Einschätzungen der kurz- und mittelfristigen Veränderungen im Bereich „Büro und Verwaltung“ und des damit einhergehenden aktuellen Qualifikationsbedarfs erarbeiten und diskutieren. Daraus ergab sich ein Gesamtbild der wesentlichen Veränderungen, die derzeit den Cluster „Büro und Verwaltung“ prägen und der Qualifikationsanforderungen, die in den nächsten Jahren zunehmend an Bedeutung gewinnen werden. Als Anleitung für die Einschätzungen diente eine Reihe von Leitfragen, die im **Anhang 2** dargestellt werden.

In der zweiten Arbeitssitzung haben die VertreterInnen der Weiterbildungseinrichtungen aufbauend auf den Ergebnissen der ersten Arbeitsrunde erste Vorschläge für mögliche Weiterbildungsangebote vorgestellt, die weiter diskutiert und in einer vorerst abschließenden dritten Arbeitssitzung weiter präzisiert wurden. Im **Anhang 4** werden drei Maßnahmen zusammenfassend beschrieben.

---

<sup>2</sup> z. B. Europäische Kommission (Hrsg.). *Finanzdienstleistungen. Umfassende Sektoranalysen der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union. Zusammenfassung.* 2009

### 3 Entwicklungen im Cluster „Büro und Verwaltung“

#### 3.1 Allgemeine Feststellungen

Der Cluster „Büro und Verwaltung“ ist ein **Querschnittsbereich**, der alle Wirtschaftssektoren einschließt und auch die öffentliche Verwaltung umfasst. Entsprechend sind die allgemeinen Beschäftigungsentwicklungen im Cluster „Büro und Verwaltung“ eng mit der Entwicklung des jeweiligen Wirtschaftsbereiches verbunden, in dem die Beschäftigten tätig sind. Gleichzeitig gibt es aber zahlreiche Trends und Entwicklungen, die davon unabhängig allgemein im Bereich Büro und Verwaltung wirken.

Generell wurde in der Arbeitsgruppe festgestellt, dass **klassische Bürotätigkeiten** (Sekretariats- und Verwaltungstätigkeiten) immer stärker **durch Assistentinnen-/ Assistententätigkeiten** abgelöst werden. Die Aufgabenfelder Sachbearbeitung und Assistenz treten immer öfter in Kombination auf und führen auf dieser Ebene zu einer **zunehmenden Akademisierung**. Spezialistinnen und Spezialisten sollen von Routinetätigkeiten freigespielt werden. Viele Routinetätigkeiten im Bereich Sekretariat werden außerdem automatisiert erledigt. Das gilt für den privat-wirtschaftlichen Bereich ebenso wie für die öffentliche Verwaltung. Anlern- und Hilfstätigkeiten (z. B. in der Archivierung) fallen dadurch zunehmend weg.

Durch die **technischen Veränderungen** ändern sich auch die **Kommunikationsformen**. Das beschränkt sich allerdings nicht nur auf die Form der Kommunikation. Durch E-Mail, Mobiltelefonie (Smartphones) und Internet verändert sich die **Sprachkultur**. Was mitunter noch als künftige Entwicklungen dargestellt wird, ist für die Jugend heute schon Realität und alltäglich. Für Unternehmen stellt sich dabei die große Herausforderung, sich bis zu einem gewissen Grad auch dieser „Jugendsprache“ zu nähern und die Jugend als wesentliche Kundinnen- und Kundengruppe auf der einen Seite und als künftige MitarbeiterInnen auf der anderen Seite abzuholen. Die gängige Forderung, die Jungen müssen sich an die traditionelle Sprachkultur anpassen, greift hier vielleicht zu kurz.

Eine weitere große Herausforderung im Cluster „Büro und Verwaltung“ wird im **productive ageing** gesehen. Die **altersgerechte Gestaltung von Arbeitsplätzen** und die **Sicherung der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit** wird ein immer größeres Thema. Damit verbunden ist aber auch die **Frage des Wissenstransfers**: neues, innovatives Wissen muss an „ältere“ ArbeitnehmerInnen herangebracht werden, gleichzeitig muss das Erfahrungswissen der „Älteren“ für die nachkommenden „Jungen“ gesichert werden. Um hier einen entsprechenden Wissenstransfer zu ermöglichen, muss generell ein Bewusstsein über den Nutzen der Kenntnisse und Kompetenzen verschiedener Generationen geschaffen werden.

Um „ältere“ MitarbeiterInnen beschäftigungsfähig zu halten, sollte überdies verstärkt in einem **„Lebenszyklus“ der Beschäftigung** gedacht werden. Man beginnt an einem Punkt und

entwickelt sich in andere Bereiche weiter (z. B. vom Front Office zum Back Office). Dazu ist eine Verbreiterung des Know-hows notwendig, um in verschiedenen Unternehmensbereichen einsetzbar zu bleiben.

Unter diesen Aspekten wird für ganz Europa **auf allen Qualifikationsebenen** (von den Anlern- und Hilfskräften bis zu den Führungskräften) ein dringender **Höher- und Weiterqualifizierungsbedarf** gesehen. Vergleicht man verschiedene EU-Sektoranalysen, so wird für klassische Büro- und Verwaltungstätigkeiten eher ein Rückgang erwartet, was für Hilfs- und Fachkräfte in diesem Bereich die Höherqualifizierung z. B. zur Projektassistenz oder zu Spezialistinnen/Spezialisten im Bereich Organisation, Controlling und Finanzen bedeutet.<sup>3</sup>

Positive Beschäftigungsentwicklungen werden sowohl in den EU-Sektoranalysen, als auch von der Arbeitsgruppe vor allem für Personen mit hohen Projektmanagementkompetenzen, umfassenden betriebswirtschaftlichen Kenntnissen, Verkaufs- und Vertriebsqualifikationen und Kundinnen-/Kunden- und Serviceorientierung erwartet. Sprachkenntnisse und interkulturelle Kompetenzen werden immer wichtiger. Wiederholt wurde betont, dass auch unter dem Gesichtspunkt der **demografischen Entwicklung** die Beschäftigungsmöglichkeiten für Fachkräfte mit hoher Weiterbildungsbereitschaft positiv gesehen werden.

Dabei reicht die reine Bereitschaft aber häufig nicht aus. Besonders (aber nicht nur) für ArbeitnehmerInnen, deren letzte Aus- oder Weiterbildung lange zurück liegt, wird es notwendig sein, das **Lernen erst wieder zu lernen**. Mit den Veränderungen in Richtung TeilnehmerInnenzentrierung (weg von der traditionellen TrainerInnenzentrierung), verstärktem Einsatz von **e-learning** und **blended learning**, sehen sich die Kurs TeilnehmerInnen auch zunehmend neuen Lernkonzepten gegenüber, mit denen sie erst umzugehen lernen müssen.

### 3.2 Technologie, Arbeitsmaterialien und Werkstoffe

Der Cluster „Büro und Verwaltung“ ist im Bereich der technischen Veränderungen sehr stark durch Entwicklungen in den **Informations- und Kommunikationstechnologien** geprägt.

Im Bereich der **IT-Anwendungen** entwickelt sich neue, multifunktionale Software, wobei sowohl standardisierte als auch individualisierte Lösungen eine Rolle spielen. Im Verwaltungsbereich ist e-government ein Top-Thema. Cloud Computing (vereinfacht dargestellt: die Nutzung von Software aus dem weltweiten Netz, ohne sie am Server oder Arbeitsplatz zu installieren) könnte neue Herausforderungen für die Nutzung, aber auch im Bereich Datensicherheit und Datenschutz bringen.

---

<sup>3</sup> vgl. Europäische Kommission (Hrsg.). *Finanzdienstleistungen. Umfassende Sektoranalysen der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union. Zusammenfassung*. 2009, S. 32



Aufgrund der zunehmenden Individualisierung und der vielfältigen neuen Anwendungen empfehlen IT-Expertinnen und Experten eine stärkere Qualifizierung in Richtung **generelles IT-Verständnis** (Umgang und Anwendung), weg von spezifischen Produkten und Lösungen.

Durch ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning), Business Intelligence (BI), Exchange- oder Sharepoint-Server-Lösungen und dem allgemeinen Zugang zum world wide web wird z. B. die gemeinsame Nutzung von Daten unabhängig von lokalen Netzwerken immer gängiger. **Mobiles Arbeiten mit Laptops** und **Teleworking** (Home Office) werden leichter, es steigen aber auch die Anforderungen an eine effiziente Organisation und die Kommunikation in Teams. Nicht zuletzt steigt mit der technischen Möglichkeit auch die Erwartung, dass man immer und überall erreichbar und verfügbar ist, schnell handelt und für spontan auftretende Fragen und Probleme rasch Lösungen erarbeiten kann.

Diese **höhere Flexibilität** auf der einen Seite verlangt auf der anderen Seite ein hohes Maß an **Selbstmotivation, Selbstorganisation und Selbstkontrolle**. Das bedeutet auch, dass man viel mehr Know-how vor Ort braucht und dieses anwenden können muss, wenn man nicht im Büro ist. Letztlich wird auch die Herausforderung größer, sich von der Arbeit abzugrenzen. „*Always on, always connected*“, wie es eine Teilnehmerin in der Arbeitsgruppe ausdrückte, kann auch sehr rasch zu Überbeanspruchung führen.

Die gesamte **Kommunikation und Informationsbeschaffung** wird maßgeblich durch die neuen Technologien beeinflusst. Telefon-, Video- und Webkonferenzen, richtiges Kommunizieren über E-Mail, die effiziente Nutzung von Suchmaschinen und Social Media (Facebook, Twitter, Blogs usw.) erfordern Wissen über die **Funktion und Anwendungsmöglichkeiten**, aber immer stärker auch neue **Kommunikationskompetenzen**. Nicht nur die Informationsbeschaffung und -verarbeitung ändert sich, auch das **Verhalten ändert sich**.

Mit der Nutzung neuer Technologien – insbesondere des Internet stellen sich zunehmend Fragen der **Datensicherheit, Urheber- und Nutzungsrechte** und des **Datenschutzes**, aber auch der technischen und inhaltlichen Betreuung von Webseiten, Foren, Blogs etc. (Content Management).

### 3.3 Arbeitsorganisation

Mit der steigenden **Mobilität** der Arbeit im Bereich Büro und Verwaltung (z. B. Teleworking, Home Office) entwickelt sich auch die Notwendigkeit, die Arbeit zu Hause bzw. von unterwegs mit der Arbeit im Unternehmen zu **koordinieren und zu synchronisieren**. **Flexiblere Arbeitszeiten** und die Verteilung der Arbeit auf Büro, Home Office und unterwegs erfordern erhebliches Organisationstalent. Besprechungen müssen effizient gestaltet und ziel- und ergebnisorientiert durchgeführt werden. Face to face Besprechungen werden zunehmend durch virtuellen Besprechungen ersetzt oder zumindest ergänzt.

Besonders in größeren Unternehmen entstehen **neue Arbeitsplatzformen**. So entwickeln sich zunehmend auch Großraumbüros mit flexiblen Arbeitsplätzen, die von den Beschäftigten erweiterte Kompetenzen in der Arbeitsplatzorganisation erfordern.

Durch die starke **Team- und Projektorientierung** werden **Projekt- und Prozessmanagement** zu gefragten Kompetenzen. Gleichzeitig wird aber auch selbstständiges, lösungsorientiertes und konzeptionelles Arbeiten immer wichtiger. Effizientes Prozessmanagement erfordert von den jeweiligen TeamleiterInnen immer auch die Übernahme der Gesamtverantwortung. Viele MitarbeiterInnen haben im Prozess nur Teilverantwortungen und deshalb fehlt ihnen oft das Gesamtbild. Für KundInnen ist es aber besonders wichtig, eine/n GesamtansprechpartnerIn zu haben. Stärkere Zusammenarbeit entlang der Prozesskette, über Bereichs- und Abteilungsgrenzen hinweg, wird deshalb immer wichtiger.

Durch den verstärkten Einsatz von IT-Tools in allen Arbeitsbereichen nimmt letztendlich auch die **Arbeitsgeschwindigkeit** zu. Das stellt insbesondere MitarbeiterInnen, die im Umgang mit den neuen Technologien nicht so versiert sind, vor teils erhebliche Herausforderungen.

### 3.4 Soft Skills

Im Cluster „Büro und Verwaltung“ dreht sich sehr viel um die unmittelbare Zusammenarbeit mit KollegInnen und KundInnen. Damit ist für praktisch alle Beschäftigten in diesem Bereich eine **breite Palette an Soft Skills** erforderlich. Durch die internationale Verflechtung vieler Unternehmen nimmt die Arbeit in interkulturellen Teams und mit multikulturellen Kundinnen und Kunden zu. Ein hohes Maß an **interkultureller Kompetenz** wird daher immer wichtiger. Diese muss sowohl Kenntnisse über verschiedene Kulturkreise als auch ein ausgeprägtes Bewusstsein und Verständnis für Unterschiede umfassen. Ein Aspekt, der nach Meinung der Expertinnen und Experten in der Arbeitsgruppe nach wie vor zu wenig ernst genommen wird.

Die zunehmende Projektorientierung und damit einhergehende Teamarbeit bedingt außerdem erhöhte **Teamfähigkeit, Kommunikationsfähigkeiten** und nicht zuletzt Kompetenzen im **Konfliktmanagement**. In punkto Kommunikationsfähigkeit erfordern die neuen Kommunikationstechnologien und **neue Formen der Kommunikation** erweiterte Fähigkeiten.

Besonders gefragt sind MitarbeiterInnen, die fachübergreifende Zusammenhänge erkennen und verstehen und in viele Richtungen mitdenken können, um Lösungen zu finden (**vernetztes Denken**). Gleichzeitig wird auch **Entscheidungsfreude** sowie **selbstständiges und eigenverantwortliches Handeln** immer wichtiger. **Selbstmanagementkompetenzen** wie z. B. Organisationsfähigkeit, Belastbarkeit und Stressmanagement, richtiger Umgang mit der Informationsflut und die Fähigkeit sich abzugrenzen werden zu zentralen Anforderungen. **Kundinnen-/Kunden- und Serviceorientierung**, lösungsorientierte Gesprächsführung, Kundinnen- und Kundenwünsche erkennen und servieren wird immer wichtiger.

### 3.5 Sprachen

**Englisch** ist auch im Cluster „Büro und Verwaltung“ das Um und Auf. Daneben spielt **einwandfreies Deutsch** in Wort und Schrift, insbesondere Sinn verstehendes Lesen (z. B. von Arbeitsanweisungen) eine sehr große Rolle. Andere Sprachkenntnisse haben zwar in einzelnen Unternehmen Bedeutung und insbesondere bei Ostsprachenkenntnisse und Chinesisch nimmt diese Bedeutung auch zu, sind aber nur selten unabdingbare Voraussetzungen für eine Beschäftigung.

Für das Niveau der Sprachbeherrschung kann keine generelle Aussage getroffen werden: Häufig geht es um eine prinzipielle Kommunikationsfähigkeit und den Mut zum Sprechen, in vielen Fällen ist aber auch perfekte Beherrschung der Sprache erforderlich (nicht nur für ManagerInnen).

### 3.6 Gesetzliche und gesellschaftliche Rahmenbedingungen

Veränderte Rahmenbedingungen verändern die betrieblichen Abläufe und Prozesse. Zur Erhöhung der **Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten** bringen neue Richtlinien immer wieder neue **Dokumentations- und Nachweispflichten**. Die ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen erfordert zum Teil Sachinvestitionen, vor allem aber müssen MitarbeiterInnen in der Kenntnis und Anwendung dieser Richtlinie geschult werden. Änderungen im **Qualitätsmanagement** und neue **ArbeitnehmerInnenschutzmaßnahmen** sind weitere Beispiele für Auswirkungen dieser Richtlinien.

Besonders im **Finanzbereich** spielen darüber hinaus **EU-Regulierungen und Richtlinien** (Stichwort Basel II, Solvency II) eine wichtige Rolle, die erheblichen Schulungsbedarf bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit sich bringen.

Laufend sind außerdem Veränderungen im Bereich **Datensicherheit, Datenschutz, Urheber- und Nutzungsrechte, insbesondere im Zusammenhang mit Internetanwendungen** etc. festzustellen. Sowohl neue gesetzliche Regelungen als auch verändertes Verbraucherverhalten (Internetnutzung, Web 2.0 usw.) bedingen einen ständigen Anpassungsbedarf. Neben der Notwendigkeit laufender IT-Schulungen können hier auch neue Betätigungsfelder wie z. B. „Datensicherheitskraft“ entstehen.

Bis 2012 werden Neuerungen im **Arbeitnehmerüberlassungsgesetz** erwartet, die erhebliche Auswirkungen auf den Cluster „Büro und Verwaltung“ haben könnten. Gleichbehandlung und Arbeitssicherheit werden dann auch in der Arbeitskräfteüberlassung stärkere Bedeutung bekommen.

### 3.7 Konsequenzen auf unterschiedlichen Qualifikationsniveaus

#### 3.7.1 Anlernkräfte

Für angelernte und ungelernete Beschäftigte ist ein dringender **Höherqualifizierungsbedarf zur Fachkraft** anzustreben. Durch den zunehmenden Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (Stichwort „papierloses Büro“), immer komplexere Projekt- und Teamstrukturen bestehen für Anlernkräfte im Bürobereich immer weniger Betätigungsfelder.

#### 3.7.2 Fachkräfte (mit Lehre oder BMHS)

Die Grundlagen des Fachbereichs sind bei Fachkräften in der Regel vorhanden, bei länger zurückliegender Ausbildung allerdings häufig nicht am aktuellsten Stand. Der **sichere Umgang mit modernen Kommunikations- und Informationstechnologien** ist Grundvoraussetzung für Erfolg im Bereich Büro und Verwaltung, gleichzeitig für viele Beschäftigte und Arbeitsuchende aber eine ernste Herausforderung. Fremdsprachenkenntnisse (insb. Englisch), Kenntnisse in Rechnungswesen und Betriebswirtschaft ermöglichen breitere Einsatzgebiete.

Aufgrund der zunehmenden projektorientierten Arbeit, neuen Teamstrukturen, internationalen Kooperationen und anderen Änderungen in der **Arbeitsorganisation** werden auch für dieses Qualifikationsniveau der Einblick in andere Wissensgebiete, aber auch **Soft Skills** immer wichtiger: interkulturelle Kompetenz, Flexibilität (Umgang mit Veränderungen, z. B. hinsichtlich der Arbeitsorganisation), Umgang mit höher werdender Komplexität von Prozessen, Teamfähigkeit, Serviceorientierung.

Durch die zunehmende **Auflösung der klassischen Sekretariats- und Verwaltungstätigkeiten** durch komplexere Assistentinnen-/Assistentenfunktionen entsteht für Fachkräfte mit Lehr- oder Schulabschluss im Bereich Büro und Verwaltung eine wachsende Konkurrenz durch AkademikerInnen, die verstärkt die Funktion von Assistentinnen/Assistenten wahrnehmen.

#### 3.7.3 Führungskräfte und Expertinnen/Experten

Aufgrund der **verstärkten internationalen Verflechtung** werden **Sprachen** immer wichtiger: ausgezeichnetes **Englisch** ist eine Grundvoraussetzung, Sprachen wie Chinesisch und Russisch gewinnen an Bedeutung. Moderne **Kommunikationsmöglichkeiten** müssen gut beherrscht werden. Im Bereich der **Soft Skills** spielen vernetztes Denken über Wissensgebiete hinweg, rasches Einarbeiten in Themenbereiche, komplexe Themen erfassen können, interkulturelle Kompetenz, Teamfähigkeit, innovatives Denken und Kreativität sowie Führungskompetenzen eine große Rolle.

Besonders für Spezialistinnen und Spezialisten in den Bereichen Finanz und Controlling, IT, Marketing und Verkauf mit hoher Bereitschaft zur Weiterbildung werden anhaltend gute Beschäftigungschancen gesehen.

## 4 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Aus den obigen Ausführungen und zahlreichen weiteren Ergebnissen der Arbeitsgruppe und der EU-Sektoranalysen, auf die hier nicht näher eingegangen werden kann, ergeben sich verschiedene Schlussfolgerungen und Empfehlungen, die selbstverständlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben.

### 4.1 Weiterbildung und Qualifizierung

#### 4.1.1 Zusammenfassung allgemeiner Empfehlungen

- Aus Sicht des AMS werden sowohl für die **Zielgruppen Beschäftigte** als auch für die **Zielgruppe Arbeitsuchende** Weiterbildungsangebote benötigt. Die Organisationsformen werden je nach Zielgruppe sehr unterschiedlich sein, weil Arbeitsuchende geballte Weiterbildung über mehrere Wochen benötigen, während für Beschäftigte eher Abend- und Wochenendangebote in Frage kommen.
- Besonders **fehlen Fachschulungen für weniger gut Ausgebildete und für Ältere**, die sich länger nicht weitergebildet haben. Dazu werden **Innovationsschulungen** benötigt.
- Es ist ein Abrücken von den verpflichtenden Tageskursen notwendig und eine Erweiterung des **AMS-Kursangebots um geförderte Abendkurse**,
  - ▶ um auch Beschäftigten den Zugang zum Kursangebot des AMS zu eröffnen
  - ▶ um TeilnehmerInnen, die während einer Weiterbildung bereits eine Beschäftigung finden, den Abschluss ihrer Weiterbildung zu ermöglichen
- Ein **modulares System** ist notwendig: Modulare Aus- und Weiterbildungen werden in Zukunft die Regel sein; Auszubildende werden sich aus verschiedensten Bereichen ihr Aus- und Weiterbildungsprogramm und damit ihre Qualifikationen zusammenstellen.
  - ▶ Die Weiterbildung kann dadurch leichter berufsbegleitend organisiert werden.
  - ▶ Abwechselnde Phasen der theoretischen Ausbildung und der praktischen Erprobung im Betrieb sind erforderlich.
  - ▶ Die modulare Grundstruktur sollte eine flexible zeitliche Gestaltung ermöglichen (Abendkurse für Beschäftigte, kompakte Tageskurse für Arbeitsuchende).
  - ▶ Die Angebote sollten flexibel anpassbar sein. Stellt sich in der Orientierungsphase heraus, dass der/die TeilnehmerIn mehrere Module braucht, verlängert sich die Qualifizierungsphase.
- Dadurch, dass das geforderte Level der Beschäftigten immer höher wird, wird die **Basisausbildung immer wichtiger**.

- Die **Ausbildung der LehrlingsausbilderInnen** muss an die neuen Arbeitsanforderungen und Arbeitsplatzsituationen angepasst werden.
- Generell muss die Lernbereitschaft erhöht werden. **Lifelong learning** darf kein Schreckgespenst sein.
- Lernformate wie **e-learning** oder **blended learning** werden immer wichtiger und müssen verstärkt angeboten werden.
- Die **Einstiegsphase** ist wichtig und stellt große Anforderung an TrainerInnen. Es gilt herauszufiltern, welche Personen sich wirklich weiterentwickeln wollen. In der Einstiegsphase müssen insbesondere die Erwartungen der TeilnehmerInnen und ihre Entwicklungspotenziale klar erkennbar werden. Clearinggespräche und Potenzialanalysen sind dazu mögliche Ansätze.
- **Schnupper- und Einarbeitungsphasen:** Häufig besteht bei (neuen) Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Sorge, Fehler zu machen. Hier gilt es für das Management, durch gezielte Schnupper- und Einarbeitungsphasen, diese Ängste abzubauen.
- Wunsch nach **mehr Qualität in der schulischen Ausbildung:** Die Einstiegsqualifikationen müssen verbessert werden; in den Unternehmen/Organisationen selbst wird dann weitergeschult:
  - ▶ Kommunikation und soziale Kompetenz sind dabei zentrale Themen. In der Schule muss angefangen werden, das Selbstbewusstsein der SchülerInnen zu trainieren und ihre Selbst-Präsentationsfähigkeiten zu entwickeln.

#### 4.2 Konkrete Empfehlungen für Weiterbildungsangebote

Das AMS will einen Teil der Jobcoachingkurse für Arbeitsuchende in Fachkurse überführen; diese Kurse müssen tagsüber und sehr geballt stattfinden.

Eine zentrale **Zielgruppe aus AMS-Sicht** sind **arbeitsuchende Personen** aus dem Bürobereich zwischen 30 und 55, die eine Lehrabschlussprüfung oder einen Handelschulabschluss haben und fachlich ein relativ schmales Segment bedienen. Für diese müssten Qualifizierungsprogramme geschaffen werden, die sie nach- und weiterqualifizieren.

In weiterer Folge sollen aber auch Angebote für Beschäftigte Berücksichtigung finden. Dabei sollte der Fokus ebenfalls auf Personen liegen, deren Ausbildung schon länger zurück liegt und die eine Auffrischung ihrer Fachqualifikationen benötigen.

Generell sollten in den Konzepten immer auch **Praktikumsphasen** vorgesehen sein.

Als konkrete Empfehlungen für Weiterbildungsangebote haben sich in der Arbeitsgruppe unter anderem die folgenden Themenbereiche herauskristallisiert. Im **Anhang 4** werden drei konkrete Weiterbildungsangebote zusammenfassend dargestellt.

#### 4.2.1 Thema: Innovationsschulungen

Die Empfehlung von Innovationsschulungen umfasst die **Aktualisierung der Fähigkeiten und Fertigkeiten „älterer“ ArbeitnehmerInnen** bzw. von Beschäftigten und Arbeitssuchenden, deren Ausbildung länger zurückliegt, auf den aktuellen Stand der Fachkenntnisse. Dabei ist die zweifache Herausforderung zu sehen, die notwendigen Inhalte zu identifizieren und Personen, deren letzte Aus- und Weiterbildungen länger zurückliegen, für das Weiterbildungsangebot zu motivieren. Zielsetzung ist die Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit bzw. die Erleichterung des Wiedereinstiegs in den Beruf.

##### a) Thema: Qualifizierung Büro & Verwaltung

Der Ansatz „Qualifizierung Büro & Verwaltung“ umfasst die Auffrischung von Inhalten der Lehrabschlussprüfung in kaufmännisch-administrativen Berufen ergänzt um neue Inhalte wie z. B. Datenschutz, Datensicherheit, Nutzungsrechte etc., fachspezifisches Englisch, zentrale IT-Anwendungen inkl. Anwenderschulung für den Arbeitsalltag und Persönlichkeitstraining. Zielgruppe sind arbeitsuchende Personen mit Büroerfahrung, deren Kenntnisse auf den aktuellsten Stand gebracht werden sollen.

##### b) Thema: Modulares Angebot

Die Grundidee entspricht dem unter a) umrissenen Ansatz, erweitert diesen allerdings um eine modulare Strukturierung und stärkere Vertiefung der Inhalte. Zusätzlich wird eine Clearingphase vorgeschaltet, in der Grundkenntnisse aus dem Büro- und Verwaltungsbereich aufgefrischt werden und geklärt wird, welche Fachmodule (Büroorganisation und Arbeitstechnik, IT-Skills & Web 2.0, Sprachkompetenzen) für die KursteilnehmerInnen erforderlich sind, damit sie ihre Beschäftigungschancen erhöhen.

#### 4.2.2 Ältere ArbeitnehmerInnen

Ältere ArbeitnehmerInnen haben zum Teil Nachteile bei der Anwendung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien gegenüber jungen Arbeitskräften. Sie sind oft langsamer und mitunter fehlt das Grundverständnis. Die Auswirkungen reichen nach Aussage von TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppe bis hin zu Mobbingfällen (*„ist schon wieder langsam, hat schon wieder etwas vergessen...“*).

Hier besteht ein dringender Ansatzpunkte für „ältere“ ArbeitnehmerInnen das Grundverständnis zu schulen und vor allem umfassende Übungsmöglichkeiten für den Umgang mit den neuen Technologien zu schaffen.

#### 4.2.3 Weitere Themen

- **Prozessmanagement und Projektmanagement** → entsprechende Schulungen auf unterschiedlichem Qualifikationsniveau

- **Lernen lernen**
  - ▶ Bei vielen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, liegt die Lernzeit schon länger zurück. Es gibt aber immer wieder neue Tools, neue Fachanweisungen, die erlernt werden müssen.
  - ▶ neue Lernformen, z. B. Arbeit in Fokus-Gruppen, e-learning
- **Konflikt- und Stressmanagement**
  - ▶ dazu zählt auch der Umgang mit der Informationsflut und Terminkoordination
  - ▶ Organisationsfähigkeit
  - ▶ sich abgrenzen können
  - ▶ Mediatoren-Kenntnisse für Führungskräfte, aber auch für Assistenz und Sachbearbeitungsebene: Konfliktseminare in Verbindung mit Rhetorikschulungen
- **Englisch, Ostsprachen und Chinesisch**
  - ▶ Wichtig ist dabei der Mut zum Sprechen, d. h. gefragt ist generelle Kommunikationsfähigkeit in Fremdsprachen.
  - ▶ Oft reichen Grundkenntnisse aber nicht aus. In vielen Bereichen sind einwandfreie, fließende Kommunikation und fachspezifische Kenntnisse wichtig → **vertiefende Sprachkurse**.
  - ▶ Von Managerinnen und Managern werden perfekte Kenntnisse erwartet.

## 4.3 Weitere Schlussfolgerungen und Empfehlungen

### 4.3.1 Praktikum im Rahmen der Weiterbildung

In der Arbeitsgruppe bestand weitgehend Einigkeit darüber, dass **Praktika** eine ganz **essenzielle Bedeutung** in der Weiterbildung – wie auch in der Erstausbildung – haben. Allerdings gibt es sehr unterschiedliche Zielsetzungen und Erwartungen an Praktika:

#### a) Praktika als Teil der Bewerbungsstrategie

Durch ein Praktikum kann sich sowohl der/die Arbeitsuchende, als auch der Betrieb ein Bild davon machen, ob PraktikantIn und Betrieb zueinander passen. Für Betriebe geht es dabei stärker darum, ob eine Person ins Team passt und oft weniger darum, ob er/sie die Aufgaben fachlich bewältigt. Engagement, persönliches Verhalten etc. lassen sich auch bereits nach relativ kurzer Zeit gut abschätzen.

Für Arbeitsuchende bietet ein Praktikum überdies die Möglichkeit herauszufinden, was der jeweilige Betrieb von Bewerberinnen und Bewerbern konkret erwartet.

#### b) Praxisluft schnuppern

Besonders für Personen, die länger aus dem Arbeitsprozess ausgeschieden waren (WiedereinsteigerInnen, Langzeitarbeitslose usw.) und für BerufseinsteigerInnen bieten Praktika die



Möglichkeit, Anschluss an den Arbeitsalltag zu finden, sich in der betrieblichen Praxis zu erproben und Erfahrung zu sammeln.

Aus Sicht der KursteilnehmerInnen geht es auch darum, den Betrieb und unter Umständen mehrere Betriebe kennenzulernen. Ein wesentliches Argument für Praktika ist auch, dass SchulungsteilnehmerInnen über die Praktika mitunter wieder eine feste Beschäftigungsmöglichkeit finden.

#### **c) Praktika als Teil der fachlichen Ausbildung**

Bei fachlichen Aus- und Weiterbildungen geht es um Qualifizierungsmaßnahmen, die Menschen in Beschäftigung bringen sollen. In diesem Zusammenhang sollte ein Praktikum auch inhaltlich etwas vermitteln. Solche Praktika sollten nach Ansicht der Expertinnen und Experten in der Arbeitsgruppe aber eher länger dauern, um fachlich wirklich etwas vermitteln zu können.

Je nach Konzeption der Weiterbildung sollte man das Praktikum dann einsetzen, wenn bereits Kenntnisse und Kompetenzen vorhanden sind, die erprobt und in der Praxis vertieft werden können. Das kann sowohl am Ende der Weiterbildung sein, insbesondere bei modularen Angeboten aber auch begleitend zur Weiterbildung.

#### **d) Dauer des Praktikums**

Prinzipiell wäre eine Ausweitung von Praktikazeiten aus betrieblicher Sicht wünschenswert. Insbesondere wenn sich Ausbildungsmaßnahmen über einen längeren Zeitraum erstrecken, sollten Praktika begleitend zu den Modulen ausgedehnt werden.

Dabei ist allerdings zu beachten, dass besonders ältere Arbeitsuchende möglichst rasch wieder eine Beschäftigung finden und nicht in endlosen Praktika festsitzen wollen. Bei jüngeren (Studierenden, Schülerinnen und Schülern etc.) ist die Ausgangsvoraussetzung eine andere. Praktika dürfen nicht in Beschäftigungstherapien abgleiten und sollten keinesfalls zur Ausnutzung „billiger“ Arbeitskräfte führen.

Um Personen wieder ein Gefühl für das Arbeitsleben zu geben, die Möglichkeit zu geben den Alltag in einem Betrieb zu erleben und grundlegende Erfahrungen zu sammeln, sind auch kürzere Praktika durchaus sinnvoll.

### **4.3.2 Thema: IT-Skills und neue Formen der Arbeit**

IT wird künftig noch viel stärker ein **integraler Bestandteil aller Geräte** sein, sowohl im privaten als auch im geschäftlichen Bereich. Durch diese Entwicklungen wird IT-Know-how in der Weiterbildung essenziell und zwar nicht spezifisch auf bestimmte Produkte bezogen, sondern in Hinblick auf ein erweitertes Basisverständnis. Es wird künftig ein immer diversifizierteres Angebot geben, das Microsoft Monopol wird zunehmend der Vergangenheit

angehören. Daher wird es wichtiger, ein grundlegendes Verständnis für Anwendungen zu entwickeln und nicht so sehr die spezifischen Anwendungen bis ins letzte Detail zu beherrschen.

Man muss das **Bewusstsein** schaffen, dass die **IT ein Werkzeug und ein Hilfsmittel** ist, und dass man sich nicht der IT ausliefert. Das hat auch viel mit **Persönlichkeitsbildung** zu tun. In einigen Bereichen gehen die Entwicklungen allerdings dahin, dass die IT-Anwendungen sehr stark das Kommando übernehmen, insb. wenn es darum geht, dass alles immer schneller wird und immer schneller gehen muss.

Auf Assistentinnen und Assistenten kommen durch die IT-Entwicklungen vielfache neue Aufgaben zu:

- Betreuung von **Web 2.0 Anwendungen** und **Intranetzen**
- Die Assistenz ist unglaublich wichtig als Drehscheibe für **virtuelle Teams** („*drei zu Hause, einer beim Kunden, zwei im Büro*“). Dazu gehört, dass mehrere Leute gleichwertig serviert werden müssen, was hohe Ansprüche an Zeitmanagement, Projektmanagement, Selbstmanagement, Konfliktmanagement, Abgrenzung, Persönlichkeitsbildung stellt.
- Wie geht man mit virtuellen Teams, Desksharing, Großraumbüros um? Wie arbeitet man in so einem Umfeld? Wie arbeitet man in weiterer Folge zu Hause?
- Wie geht man mit Arbeitszeiten um, wenn es keine Kernzeiten mehr gibt? Wann arbeitet man? Das alles hat auch mit Selbstbewusstsein zu tun und mit der Fähigkeit mögliche Freiheiten sinnvoll zu nutzen.

Mit den neuen Technologien entstehen auch neue **Lernformen** (e-learning, blended learning). Kompetenzen, die mit Persönlichkeit zu tun haben, werden auch weiterhin face to face vermittelt werden. Hard facts können aber schon heute sehr gut über neue Lernformen erlernt und erarbeitet werden.

Natürlich sind die Anforderungen je nach Größe der Betriebe und Branchen sehr unterschiedlich. Durch die große Dynamik der wirtschaftlichen Entwicklung, immer stärkere überbetriebliche und internationale Zusammenarbeit werden diese Themen aber auch in mittleren und kleinen Unternehmen und Unternehmen, die weniger IT orientiert sind, eine zunehmende Rolle spielen.

#### 4.3.3 Thema: FachtrainerInnen

Eine Herausforderung wird darin gesehen, ausreichend FachtrainerInnen für Tages- und Wochenendschulungen zu finden, die über mehrere Wochen gehen. Während TrainerInnen im Bereich Social Skills prinzipiell leichter zu finden sind, weil es ein größeres Angebot an TrainerInnen gibt, kann es bei Spezialschulungen durchaus zu Engpässen kommen.

Eine mögliche Lösung wäre die verstärkte **Kooperation mit betrieblichen Spezialistinnen und Spezialisten**. Neben der Frage der **TrainerInnenqualifikation** stellt sich dabei das Thema des **angemessenen Honorars**: Will man verstärkt betriebliche Spezialistinnen und Spezialisten einsetzen, wird vermutlich eine höhere Bezahlung erforderlich sein.

Die Weiterbildungseinrichtungen stellen in diesem Zusammenhang dezidiert klar, dass in den Schulungen **gleiche Qualität für alle** geboten wird, egal ob es sich um Schulungen für Arbeitsuchende oder für Beschäftigte handelt.

# ANHANG

## ANHANG 1: Beteiligte Experten und Expertinnen

### Teilnehmende Experten und Expertinnen

Mag. Michaela Benisch, T-Mobile

DI Anna Relle, Secretary Plus

B.A. Christine Koller, RZB

Mag. Michael Sprung, Generali Versicherungs AG

Mag. Renate Balic-Benzing, Magistrat der Stadt Wien

Mag. Inge Schandl, Magistrat der Stadt Wien

Sigrid Leach-Ganzberger, Stegmann Personaldienstleistung

Mag. Martin Klemenjak, Stadtgemeinde St. Veit

Mag. Karl Sämann, Bank Austria

Stefan Zechmeister, IBM Global Business Services

Evelin Mayr, MBA, MAS, Hewlett-Packard Ges.m.b.H.

### Korrespondierende Interviewpartner

Mag. Karina Lang, Bundesrechenzentrum

Mag. Susanne Achleitner, Erste Bank der österreichischen Sparkassen

## ANHANG 2: Leitfragen

1. Welche Innovationen werden im Querschnittsbereich „Büro und Verwaltung“ in den nächsten drei bis fünf Jahren erwartet bzw. welche Innovationen müssen Unternehmen bzw. öffentliche Verwaltungen mitvollziehen, um konkurrenzfähig zu bleiben? Welche zukünftigen Qualifikationen lassen sich daraus ableiten?
  - ▶ In technischer Hinsicht (Kommunikationstechnik, Arbeitsgeräte, Software)?
  - ▶ Im Bereich der Soft Skills?
  - ▶ Im arbeitsorganisatorischen Bereich? (z. B. Projektmanagement)
  
2. Welche zusätzlichen oder erweiterten Fähigkeiten und Kenntnisse werden in den nächsten drei bis fünf Jahren für MitarbeiterInnen wichtig, um mit diesen Veränderungen Schritt zu halten?
  - ▶ Welche Qualifikationsniveaus sind davon besonders betroffen: welche Qualifikationen werden für
    - Anlernkräfte (soweit vorhanden)
    - Fachkräfte mit Lehre oder BMHS,
    - Führungskräfte künftig zusätzlich oder besonders relevant?
  - ▶ Was fehlt Fachkräften/MitarbeiterInnen, um für ihre Aufgaben 2012/2015 fit zu sein?
  
3. Können hierbei bestimmte Arbeitsbereiche genannt werden, die von möglichen Veränderungen hinsichtlich der Qualifikation der MitarbeiterInnen besonders betroffen sind?
  
4. Ergeben sich aus den neuen, notwendigen Kenntnissen und Fertigkeiten oder technischen Neuerungen (Hard- und Software) neue/andere Formen der Zusammenarbeit unter den Beschäftigten/zwischen den Abteilungen/zwischen den Betrieben?
  - International?
  - Wenn ja, welche?
  - Wenn ja, hat dies Auswirkung auf die Qualifikation der MitarbeiterInnen?
  - Wenn nein, warum nicht?
  
5. Sind diese Qualifikationen sehr betriebsspezifisch oder eher allgemein für den Querschnittsbereich „Büro und Verwaltung“ verwertbar?
  
6. Betreffen diese Qualifikationen wenige Spezialistinnen und Spezialisten oder handelt es sich dabei um eine breite Basisqualifikation, über die die Mehrheit der MitarbeiterInnen verfügen muss?
  
7. Werden in den nächsten drei bis fünf Jahren gesetzliche Änderungen (z. B. bezüglich Datensicherheit, e-Kommunikation, Direktmailing, Webseiten) erwartet, die Auswirkungen auf die Qualifikationen der MitarbeiterInnen haben?
  - Wenn ja, welche?
  - Wenn ja, ergibt sich dadurch ein neuer Schulungsbedarf der MitarbeiterInnen?
  - Wenn nein, warum nicht?

## ANHANG 3: Thematische Schwerpunkte für Weiterbildungen

Willkürliche Reihenfolge ohne Präzisierung des Qualifikationsniveaus:

- **Verkaufs- und Vertriebsqualifikationen:** Vertrieb & Service → Verkaufsschulungen
- **Internetanwendungen**
  - ▶ das Erscheinungsbild des Unternehmens im Web wird immer wichtiger und damit Kenntnisse in der inhaltlichen und technischen Betreuung von Websites
  - ▶ Datensicherheit: Richtlinien zur Erstellung von Websites
  - ▶ Datenschutzbestimmungen, Urheber- und Nutzungsrechte etc.
- **IT-Anwendung:**
  - ▶ umfangreiche **Übungsmöglichkeiten** schaffen: es ist viel theoretisches Wissen vorhanden, aber die Umsetzung/Anwendung funktioniert nicht
  - ▶ **Übung** der praktischen Anwendung von Programmen
  - ▶ Verbindung von Fachkenntnissen und IT-Fähigkeiten
  - ▶ schneller und sicherer Umgang mit Office-Standardsoftware
- **Kommunikation mit neuen Technologien:**
  - ▶ Umgang mit **und optimale Nutzung** von „neuen“ Medien und Geräten (Laptop, Blackberry, Facebook, ...)
  - ▶ Kommunikation in örtlich verteilten Netzwerken: Beherrschung der Tools, aber vor allem auch der Kommunikationsregeln; generationenübergreifend aber auch qualifikationslevelübergreifende Kommunikation
  - ▶ EDV-Schulungen zu aktuellen Office-Anforderungen, insb. auch effiziente Nutzung von Outlook, Terminverwaltung, aber auch von Handy-Funktionen (Smartphone)
- **ältere ArbeitnehmerInnen:**
  - ▶ haben Nachteile bei modernen Techniken gegenüber jungen Arbeitskräften; sie sind oft langsamer und es fehlt teilweise das Grundverständnis
  - ▶ hier wären dringend Ansatzpunkte für ältere ArbeitnehmerInnen das Grundverständnis zu schulen und vor allem umfassende Übungsmöglichkeiten für den Umgang mit den neuen Technologien zu schaffen
- **Prozessmanagement und Projektmanagement** → entsprechende Schulungen auf unterschiedlichem Qualifikationsniveau
- **Lernen lernen**
  - ▶ neue Lernformen, z. B. Arbeit in Fokus-Gruppen, e-learning, blended learning
- selbstständiges, lösungsorientiertes und konzeptionelles Arbeiten
- **Führungsstile und Führungstechniken**
- umfassende, flächendeckende Schulungsmaßnahmen zu Themen **Teamfähigkeit, Selbstständigkeit**
- **Interkulturelle Kompetenz:**
  - ▶ Maßnahmen zur Schulung von Kenntnissen über kulturelle Unterschiede und richtiger Umgang mit Menschen anderer Kulturen
  - ▶ Bewusstsein und Interesse schaffen

- **Motivationstraining:** Stärkung des Selbstbewusstseins, insb. bei Frauen und in der Teamarbeit
- jede/r MitarbeiterIn wird zur Visitenkarte des Unternehmens; Auftritt in Web 2.0, Web 3.0
- **Konflikt- und Stressmanagement**
  - ▶ dazu zählt auch der Umgang mit der Informationsflut und Terminkoordination
  - ▶ Organisationsfähigkeit
  - ▶ sich abgrenzen können
  - ▶ Mediatoren-Kenntnisse für Führungskräfte, aber auch für Assistenz und Sachbearbeitungsebene: Konfliktseminare in Verbindung mit Rhetorikschulungen
- **Englisch, Ostsprachen und Chinesisch**
  - ▶ Mut zum Sprechen; generelle Kommunikationsfähigkeit in Fremdsprachen
  - ▶ oft reichen Grundkenntnisse aber nicht aus; in vielen Bereichen sind einwandfreie, fließende Kommunikation und fachspezifische Kenntnisse wichtig → **vertiefende Sprachkurse**
  - ▶ von Managerinnen und Managern werden perfekte Kenntnisse erwartet
- **Kommunikationsgruppen** zusätzlich einrichten
- **Corporate wording** Schulungen – sprachlicher Ausdruck:
  - ▶ Wie schreibe ich etwas richtig?
  - ▶ richtiges Verfassen von E-Mails
- **einwandfreies Deutsch:**
  - ▶ in Wort und Schrift
  - ▶ Sinn verstehendes Lesen z. B. von Arbeitsanweisungen
  - ▶ Rechtschreibung abseits von Facebook und Twitter
  - ▶ Ausdrucksweise in Wort und Schrift
  - ▶ neue Rechtschreibung, Verbesserung der Rechtschreibung

## ANHANG 4: Konkrete Weiterbildungsvorschläge

### 1. Modulare individuelle Ausbildungsvariante (Konzept WIFI)

Bezeichnung	Modulare individuelle Ausbildungsvariante
Zielgruppe	<p><b>Arbeitsuchende Personen aus dem Angestelltenbereich</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alter zwischen 33 und 55</li> <li>• mit abgeschlossener Lehre im Bürobereich bzw. Handelsschulabschluss</li> <li>• mit einem engen Segment an Büropraxis</li> </ul>
Zielsetzung	<p>Qualifizierungsprogramm unter Berücksichtigung der entsprechenden aktuellen Erfordernisse des Arbeitsmarktes, mit Hilfe individueller Schulungspläne. Vorkenntnisse der TeilnehmerInnen sollen individuell berücksichtigt werden und anerkannte, eventuell zertifizierte Abschlüsse in Fachmodulen vermittelt werden.</p>
Kurzbeschreibung der Inhalte	<p><b>Fachinhalte – Qualifizierungsphase</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Büroorganisation &amp; Arbeitstechniken</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Normen und Schriftverkehr, Protokollführung</li> <li>▶ Telefontraining</li> <li>▶ Büro- und Veranstaltungsorganisation</li> <li>▶ Selbstmanagement und persönliche Arbeitsorganisation</li> <li>▶ Selbstmotivation, Teamtraining</li> </ul> </li> <li>• <b>IT-Skills &amp; Web 2.0</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ MS Office Palette (Outlook, PowerPoint)</li> <li>▶ ECD*L; ECD*L Webstarter</li> <li>▶ Suchmaschinen</li> <li>▶ Social Web</li> </ul> </li> <li>• <b>Sprachkompetenz</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutsch als Fremdsprache</li> <li>• English Communication</li> <li>• Vorbereitung auf die Cambridge-Prüfung BEC Preliminary</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Begleitende Inhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsphase</li> <li>• Nivellierungsphase – Auffrischung von Basiswissen und Persönlichkeitstraining</li> </ul> <p>und zur Unterstützung der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt ist im Rahmen der Weiterbildung vorgesehen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachbetreuung</li> <li>• Aktive Arbeitssuche</li> <li>• Praktikum</li> </ul>
Dauer	bis zu 12 Wochen, je nach Modulkombinationen (35 Lerneinheiten pro Woche) inkl. Praktikum
Organisationsform	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagesschulung über mehrere Wochen (Mo bis Fr 9.00 bis 16.30 Uhr)</li> <li>• modularer Aufbau</li> <li>• Praktikum im Rahmen der Nachbetreuung/Arbeitssuche</li> </ul>
Praktikum	ein Betriebspraktikum ist im Rahmen der Nachbetreuung vorgesehen
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zertifikate für Einzelmodule</li> </ul>



## 2. Büro-Verwaltung – Einzelmaßnahme (Konzept BFI)

Bezeichnung	Einzelmaßnahme Büro-Verwaltung
<b>Zielgruppe</b>	<b>Arbeitsuchende und arbeitslose Personen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aus dem Bürobereich</li> <li>• im Alter von 30 bis 55 Jahren</li> <li>• mit Lehrabschluss oder Handelsschulabschluss</li> </ul>
<b>Zielsetzung</b>	Nach- und Weiterqualifizierung der TeilnehmerInnen im Bereich Büro und Verwaltung und Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt.
<b>Kurzbeschreibung der Inhalte</b>	<b>Fachinhalte – Qualifizierungsphase</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auffrischung LAP Inhalte</li> <li>• Auffrischung Datenschutz, Datensicherheit, Nutzungsrechte etc.</li> <li>• Auffrischung fachspezifisches Englisch</li> <li>• Auffrischung MS Office</li> <li>• AnwenderInnenschulung für den Arbeitsalltag</li> <li>• Persönlichkeitstraining</li> <li>• Praktikumssuche und Bewerbungstraining</li> </ul> <b>Begleitende Inhalte:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsveranstaltung</li> <li>• zwei Wochen Praktikum</li> <li>• eine Woche Reflexion und Outplacement</li> </ul>
<b>Dauer</b>	8 Wochen + 1 Informationstag (30 Lerneinheiten pro Woche) inkl. Praktikum
<b>Organisationsform</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagesschulung über mehrere Wochen (Mo bis Fr)</li> <li>• Praktikum im Rahmen der Nachbetreuung/Arbeitssuche</li> </ul>
<b>Praktikum</b>	ein Betriebspraktikum ist im Rahmen der Nachbetreuung vorgesehen
<b>Abschluss</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zumindest Teilnahmebestätigung durch den Träger</li> </ul>

Das Angebot kann auch in **modularer Form** gestaltet werden und dadurch flexibler über einen längeren Zeitraum gebucht und durch zusätzliche modulare Inhalte aufgewertet werden. Allerdings sind bei modularen Angeboten auch längere Wartezeiten zwischen den Modulen möglich.

### 3. Persönlichkeitsbildung als Zusatzqualifikation (Konzept BFI)

Bezeichnung	Persönlichkeitsbildung als Zusatzqualifikation
<b>Zielgruppe</b>	<b>Arbeitsuchende und arbeitslose Personen</b> mit abgeschlossener Berufsausbildung
<b>Zielsetzung</b>	Festigung und Erweiterung der Persönlichkeit, der Selbstkompetenzen und eigenen Wahrnehmung, Stärkung des Selbstbewusstseins und Integration in den Arbeitsmarkt.
<b>Kurzbeschreibung der Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Körpersprache und Etikette</li> <li>▶ Gewinnende Gesprächsführung</li> <li>▶ KundInnenorientierte Kommunikation am Telefon</li> </ul> </li> <li>• Konfliktmanagement</li> <li>• Stressmanagement und Burn-Out-Prävention               <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Büroorganisation und Zeitmanagement</li> </ul> </li> <li>• Ziele setzen und erreichen</li> <li>• Bewerbungstraining und Outplacement</li> </ul>
<b>Dauer</b>	5 Wochen + 1 Informationstag (20 Lerneinheiten pro Woche)
<b>Organisationsform</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagesschulung über mehrere Wochen (Mo bis Fr)</li> </ul>
<b>Praktikum</b>	nicht vorgesehen
<b>Abschluss</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teilnahmebestätigung durch den Träger</li> </ul>

### 4. Weitere Vorschläge

Nachfolgend werden weitere Vorschläge der Weiterbildungseinrichtungen aufgelistet, ohne diese näher zu präzisieren:

- **EDV-Anwenderschulung für den Arbeitsalltag:** richtiges Anwenden der erlernten Inhalte des ECDL für den Arbeitsalltag mit zahlreichen Beispielen.  
Zielgruppe: arbeitsuchende bzw. arbeitslose Personen
- **Kombinationslehrgang WirtschaftstrainerIn und Wirtschaftscoach:** umfasst Methodik und Didaktik, Präsentationstechnik und Moderation, Kommunikation Coaching Basics, Trainers Practice, Systemische Beratung, Gender Mainstreaming, Diversity Management, Testing & Coaching Excellence usw. + Ausbildung zum/zur Lehrlings-ausbilderIn.  
Zielgruppe: arbeitsuchende Personen, die als TrainerIn bzw. Coach, in der Personalentwicklung oder dem Personalmanagement tätig werden wollen oder bereits in Führungspositionen tätig waren und eine Zusatzqualifikation brauchen.

## Literatur

AMS Österreich (Hrsg.): AMS-Qualifikations-Barometer, 2010.

[www.ams.at/qualifikationsbarometer](http://www.ams.at/qualifikationsbarometer)

Europäische Kommission (Hrsg.): *Finanzdienstleistungen. Umfassende Sektoranalysen der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union. Zusammenfassung*. 2009. Online verfügbar unter

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=782&newsId=535&furtherNews=yes>

Europäische Kommission (Hrsg.): *Telekommunikation. Umfassende Sektoranalysen der neuen Kompetenzen und der wirtschaftlichen Aktivitäten innerhalb der Europäischen Union. Zusammenfassung*. 2009. Online verfügbar unter

<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=782&newsId=581&furtherNews=yes>

Schneeberger, A., Petanovitsch, A., Gruber, A.: *Zukunft technisch-naturwissenschaftlicher Hochschulbildung - Studierquoten, fachrichtungsspezifische Arbeitsmarktperspektiven und Ansatzpunkte zur Förderung technologischer Qualifikation*. ibw research brief Nr. 36, Wien, September 2007. Online verfügbar unter

[http://www.ibw.at/components/com\\_virtuemart/shop\\_image/product/rb\\_36\\_schneeberger.pdf](http://www.ibw.at/components/com_virtuemart/shop_image/product/rb_36_schneeberger.pdf)