

Heute für Morgen qualifizieren!

Neues Wissen - New Skills

Tourismus und Wellness



www.ams.at



Stand: Mai 2011

Worum geht es? „Neues Wissen“

- zunehmender internationaler Wettbewerb, aber auch immer stärkere internationale Zusammenarbeit
- Beschleunigung der technischen Entwicklungen von Materialien, Geräten und Produkten
- steigende Komplexität und Vernetzung der Leistungsprozesse
- umfassender IT-Einsatz in allen Arbeitsbereichen
- Ökologisierung und Energieeffizienz

... sind nur einige Entwicklungen, die ALLE Unternehmen immer stärker betreffen.

Welche Kenntnisse, Kompetenzen und Qualifikationen benötigen Unternehmen und ihre MitarbeiterInnen, um auf diese Entwicklungen vorbereitet zu sein?

Von Unternehmen, für Unternehmen: Im „New Skills Projekt“ erarbeitet das AMS gemeinsam mit führenden Unternehmen und Aus- und Weiterbildungseinrichtungen diese Kenntnisse, Kompetenzen und Qualifikationen.

Unsere Ziele

- neues Wissen in Aus- und Weiterbildung für Beschäftigte und Arbeitsuchende umsetzen
- neues Wissen allen Unternehmen zugänglich machen
- Bewusstsein für Weiterbildung und Höherqualifizierung schaffen
- Vernetzung vorantreiben

Veränderung passiert! - Immer schneller!

Worauf kommt es an? ... „Neues Wissen“ Tourismus und Wellness

Neue Technologien – E-Skills

- ▶ **Internet und Social Media**
Webauftritt, Online-Vertrieb und Online-Marketing
Buchungs- und Bewertungsportale
Informationsbeschaffung und -austausch
- ▶ **EDV-Anwendungen**
Buchungsprogramme
elektronische Logistiksysteme
- ▶ **virtuelles Arbeiten und neue Kommunikationsformen**
Zusammenarbeit in elektronischen Netzwerken, Koordination
Telefon-, Video- und Webkonferenzen, Smartphones, Skype
- ▶ **Datensicherheit und Datenschutz**
Wer darf was, mit welchen Daten? Bewusstseinsbildung
Urheberrechte, Nutzungsrechte

Fachkompetenzen

- ▶ **Küche und Service**
internationale Küche, leichte, gesunde Küche
Diätkochen, Unverträglichkeiten, Essstörungen
- ▶ **Energieeffizienz**
Umweltmanagement, Energiemanagement
Bewusstseinsbildung
- ▶ **Gesundheit und Wellness**
Health-TrainerIn, Vital-TrainerIn, Wellnessberatung
Schnittstelle zur Rehab
- ▶ **Ältere als wachsende Gästegruppe**
Unterstützung im Alltag, Umgang im Alltag
Case Management
Schnittstelle zur Pflege

**Veränderung fordert! – Neues Wissen, neue
Kompetenzen!**

Worauf kommt es an? ... „Neues Wissen“ Tourismus und Wellness

Internationalisierung

- ▶ **interkulturelle Kompetenz**
kulturelle Unterschiede und Besonderheiten kennen und verstehen
Berührungspunkte abbauen
- ▶ **Fremdsprachenkenntnisse**
Englisch für alle
Kommunikationsfähigkeit und Sprachverständnis
Mehrsprachigkeit: zunehmend Ostsprachen, Asiatische Sprachen
- ▶ **Bilinguale für Kernmärkte**
- ▶ **Mobilität und Flexibilität**

Neue Formen der Zusammenarbeit

- ▶ **Führungskompetenzen**
Personalführung, Personaleinsatzplanung
Teamfähigkeit in internationalen Teams
Diversity Management
Projektmanagement und Innovationsmanagement
Verkaufstechniken
- ▶ **Dienstleistungsdenken – Kundenorientierung**
Serviceorientierung nach Innen und Außen
lösungsorientierte Gesprächsführung
- ▶ **Umgang mit komplexen Prozessen**
Zusammenhänge erkennen, Prozesse verstehen und optimieren
innovatives Denken und Kreativität
Schnittstellenmanagement (z. B. Hotellerie – Fitness – Rehab)
Verantwortungsbewusstsein
- ▶ **Selbstmanagement und Gesundheitsmanagement**
Organisationsfähigkeit, Zeitmanagement,
Deeskalations- und Konfliktmanagement, Selbstmotivation,
Psychohygiene, Burn-Out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung

**Veränderung fördert! – Neue Offenheit und
Flexibilität!**

Was ist zu tun? ... die Herausforderungen

▶ Weiter- und Höherqualifizierung forcieren

- Bewusstsein schaffen, Motivation steigern
- Innovationsschulungen für langjährige MitarbeiterInnen
- zeitliche und finanzielle Rahmenbedingungen schaffen

▶ productive ageing und Wissenstransfer

- Beschäftigungsfähigkeit der MitarbeiterInnen erhalten und fördern
- Möglichkeiten und Bereitschaft für berufliche Mobilität stärken
- Wissenstransfer: neues Wissen und aktuelle Techniken von Jungen zu Älteren, Erfahrungswissen von Älteren zu Jungen

▶ Netzwerke bilden

- Kooperationen mit Schulen, Universitäten, Fachhochschulen und Weiterbildungseinrichtungen
- Ressourcen zur Verfügung stellen und gemeinsam nutzen
- Aus- und Weiterbildung durch Praktika unterstützen
- Cluster und Qualifizierungsverbände verstärken → Chance für Klein- und Mittelbetriebe

▶ Image verbessern – Nachwuchs sichern

- Karrierechancen und Karrierewege aufzeigen
- Vielfalt ermöglichen – Potenziale nutzen
- Karrieremöglichkeiten für Frauen verbessern
- Bildungs- und Berufsberatung unterstützen
- Praktika ermöglichen

Veränderung betrifft! – ALLE!

Das AMS – Ihr Partner: Qualifikationsentwicklung / Weiterbildung / Personalsuche

- ▶ **AMS-Qualifikations-Barometer** www.ams.at/qualifikationen
Die AMS-Webseite zu Arbeitsmarkttrends und Qualifikationsentwicklungen!
- ▶ **AMS eJob-Room** www.ams.at/ejobroom
Suchen und gefunden werden! Der kostenlose Stellenmarkt für Unternehmen und Arbeitsuchende.
- ▶ **AMS Weiterbildungsdatenbank** www.ams.at/weiterbildung
Nehmen Sie Kurs auf die passende Weiterbildung – für Sie und Ihre Mitarbeiter/innen.
- ▶ **AMS Forschungsnetzwerk** www.ams.at/forschungsnetzwerk
Einfacher Zugang zu neuen Forschungsergebnissen
- ▶ **AMS Karrierekompass** www.ams.at/karrierekompass
Alle Infos rund um Beruf und Karriere



Impressum: Arbeitsmarktservice Österreich, Abteilung ABI/Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, Treustraße 35 – 43, 1200 Wien