



New Skills-Fachkurs für den Bereich *Tourismus*

Zielgruppe:

Beim AMS vorgemerkte arbeitsuchende Personen

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

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

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

Zielsetzung:

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

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

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

Dauer:

Mindestdauer: 210 Lerneinheiten

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

Verteilung:

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

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

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

- TeilnehmerInnenzahl:** 10 bis maximal 15
- Bei allen praktischen Übungen sind die TeilnehmerInnen in Gruppen von maximal 8 Personen aufzuteilen, und es ist eine entsprechende Anzahl an TrainerInnen vorzusehen.
- Abschluss:** **Zertifikat** oder **Teilnahmebestätigung** des Bildungsträgers einschließlich der Beschreibung der Lerninhalte
- Einstiegsmöglichkeit:** Die Kurse werden über das ganze Jahr **rollierend angeboten**.
- Vermittlung der Inhalte:** Bei der Vermittlung der Inhalte soll darauf geachtet werden, ausreichend **Übungs- und Anwendungsmöglichkeiten** für die TeilnehmerInnen zu schaffen. Dies gilt ganz besonders auch für theorieintensive Lerneinheiten.
- Fachübergreifende Module** können ausdrücklich auch in Fachmodulen **integriert** vorgesehen werden.
- Bewerbungstraining und Betriebspraktikum sind nach Möglichkeit begleitend im letzten Drittel der Kurse vorzusehen.
- Module und Modulkombinationen:** Die regionale Geschäftsstelle (gegebenenfalls in Abstimmung mit dem Bildungsträger) entscheidet, aus welchen Modulen sich der jeweilige „New Skills-Fachkurs“ konkret zusammensetzt und wie lange die entsprechende Kursdauer ist.
- Das Modul „Bewerbungstraining“ ist in jedem Fachkurs verpflichtend durchzuführen, das Modul „Betriebspraktikum“ wird empfohlen.
- Das begleitende Modul „Persönlichkeitstraining“ kann auch integriert im Rahmen von Fachmodulen durchgeführt werden.
- Für den Erwerb **grundlegender Kenntnisse und Fertigkeiten** werden für den Berufsbereich „Tourismus“ folgenden Module empfohlen:
- Persönlichkeitstraining
 - Ressourcenschonendes Arbeiten
 - Englisch A2 und Teile B1
 - IT Basic
 - der Tourismusbetrieb
 - Kommunikation- und Konfliktmanagement
 - Teamarbeit
 - Organisationsmanagement und Auftreten
- Für eine **umfassendere Schulung** im Fachbereich werden weiters folgende Module empfohlen:
- spezielle Gästegruppen
 - Sprachen für den Tourismus
 - Neue Medien – neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0
- Je nach Bedarf und Zielgruppe können die Fachkurse um weitere optionale Module ergänzt werden.

A) EINSTIEGSMODULE und FACHÜBERGREIFENDE MODULE

Fachliches Einstiegsmodul: Ressourcenschonendes Arbeiten	
empfohlene Lerneinheiten	21
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ umweltbewusstes und energieeffizientes Arbeiten ▪ Verwendung umweltschonender Materialien ▪ richtige Entsorgung ▪ effiziente Arbeitsabläufe ▪ Sparpotenziale im Unternehmen erkennen etc
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ im New Skills-Fachkurs „Büro und Verwaltung“ ▪ im New Skills-Fachkurs „Handel: Einzelhandel“ ▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten

Fachliches Einstiegsmodul: Englisch – Kompetenzniveau A2 und Teile B1	
empfohlene Lerneinheiten	35 (als Wiederholung)
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kompetenzniveau A2: Hören, Lesen, Schreiben, an Gesprächen teilnehmen, zusammenhängendes Sprechen ▪ Kompetenzniveau B1: Schreiben einfacher zusammenhängender Texte zu Themen die persönlich interessieren; Verstehen von Texten, in denen sehr gebräuchliche Alltags- und Berufssprache vorkommt; Verstehen der Standardsprache wenn es um Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht
Einzelzertifikat(e)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TOEIC (Test of English for International Communication) ▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fachmodul “Englisch – Kompetenzniveau A1”
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten

Fachliches Einstiegsmodul: IT Basic

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

empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundkenntnisse Textverarbeitung und Tabellenkalkulation ▪ Grundkenntnisse Präsentationen ▪ Grundkenntnisse Outlook ▪ fortgeschrittene Benutzung des Internets: Daten downloaden, Suchmaschinen und Suchdienste, Online-Buchungsportale und Webshops, Grundlagen des e-business ▪ E-Mail: richtig kommunizieren im digitalen Bereich
Einzelzertifikat(e)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ECDL Core; je nach verwendeter Software auch LPIC-1 Junior Level Linux Certification
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstiegsmodul „Einführung in die IT (für Personen ohne Vorkenntnisse)“
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten

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

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

Fachliches Einstiegsmodul: Auffrischung von Grundkenntnissen in Deutsch

empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sinn verstehendes Lesen (z. B. Betriebsanleitungen usw.) ▪ schriftliche und mündliche Anweisungen verstehen und geben können ▪ verschiedene betriebliche Dokumente ausfüllen können (z. B. Lieferschein, Bestellschein, etc.) ▪ Grundlagen der Korrespondenz: <ul style="list-style-type: none"> ▪ das richtige Medium (Brief, E-Mail, Fax) für den richtigen Anlass ▪ Textierung von Briefen, E-Mails (firmenintern und extern) ▪ Fehler in der Korrespondenz, etc. ▪ Telefongespräche richtig entgegennehmen und weiterleiten, Auskunft am Telefon geben
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	▪ optional
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ im New Skills-Fachkurs „Handel: Einzelhandel“ ▪ in div. anderen New Skills-Fachkursen als Modul direkt enthalten

Begleitendes fachübergreifendes Modul: Persönlichkeitstraining

(Teilaspekte in vielen Fachmodulen enthalten)

empfohlene Lerneinheiten	35 (Reduzieren, wenn entsprechende Fachmodule gewählt werden)
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lerntechniken: Zeitmanagement, Zeitplanung, Gedächtnistraining, Umgehen mit Vergessen, Selbstlernen, Lernen in Lehrveranstaltungen, Lernstrategien ▪ Motivationstraining: Zeitmanagement, Techniken zur Selbstmotivation, Aufmerksamkeitstechniken ▪ Organisationsmanagement: Erfolgsfaktoren im Betrieb: Ordnung, Organisation und Orientierung, wirkungsvolles Zeit- und Selbstmanagement, Arbeitsmethoden und -techniken, Arbeitsplatzanalyse: Tagesablauf, Tätigkeitsbereiche, persönliches Zeitverhalten, Arbeitsstil; Terminplanung: Aufgaben und Termine effizient managen, Umgang mit Informationen – Informationsflut ▪ Kommunikation- und Konfliktmanagement: Konflikte erkennen und verstehen, Initiierung von Veränderung, Unterschied zwischen Funktion und Rollenverhalten, lösungsorientierte Techniken, Prinzipien, Strategien und Stile zur Konfliktbewältigung ▪ Teamarbeit: effektive Teamarbeit, Gruppendynamik und Gruppenprozesse, Umgang mit Vorurteilen und Stereotypen bei der Arbeit in Teams, Arten der Entscheidungsfindung im Team, die soziale Rolle, erkennen und bearbeiten von Rollenkonflikten, arbeiten in multikulturellen Teams
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	▪ mit Abwandlungen in allen Fachcurricula

Begleitendes fachübergreifendes Modul: Sozialpädagogische Betreuung

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

Begleitendes fachübergreifendes Modul: Bewerbungstraining

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

Begleitendes fachübergreifendes Modul: Betriebspraktikum

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

B) FACHMODULE

Modul: Der Tourismusbetrieb	
empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Der Tourismusbetrieb“: Grundkenntnisse aller Vorgänge in Restaurants, Hotels, Thermen etc. – Erkennen und Verstehen der Zusammenhänge ▪ Entrepreneurship im Tourismusbereich ▪ Grundkenntnisse Projektmanagement ▪ Grundlagen Qualitätsmanagement
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

Modul: Kommunikation und Konfliktmanagement für den Tourismusbereich	
empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkaufs- und Servicegespräche: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Eingehen auf den Kunden, Zuhören und Verstehen, Wünsche erkennen ▶ proaktive Serviceleistungen (selbstständiges Tätigwerden für die KundInnen) ▪ Reklamationsgespräche führen: <ul style="list-style-type: none"> ▶ lösungsorientierte Gesprächsführung, Killerphrasen vermeiden ▶ Strategien zur konstruktiven Konfliktbearbeitung ▶ Kommunikationsregeln gegenüber Gästen anderer Kulturen
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

Modul: Organisationsmanagement und Auftreten für den Tourismusbereich

empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlagen eines wirkungsvollen Zeit- und Selbstmanagement ▪ Arbeitsplatzanalyse, Arbeitsmethoden und -techniken ▪ Stressbewältigung: Umgang mit Belastungssituationen in den Bereichen Service, Rezeption, Küche, Housekeeping etc. ▪ eigenes Gesundheitsmanagement: Burn-Out-Vorbeugung, Suchtvorbeugung, ▪ persönliches äußerliches Auftreten: wie präsentiere ich mich gegenüber KundInnen richtig, passende äußere Erscheinung
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

Modul: Spezielle Gästegruppen

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

Modul: Teamarbeit	
empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ effektive Teamarbeit ▪ Kommunikation im Team ▪ Gruppendynamik und -prozesse ▪ Umgang mit Vorurteilen und Stereotypen ▪ Arten der Entscheidungsfindung ▪ die soziale Rolle, Rollenkonflikte ▪ arbeiten in multikulturellen Teams
Einzelzertifikat(e)	-
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ grundlegende Kenntnisse und Fertigkeiten
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	-
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

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

Modul: Sprachen für den Tourismusbereich

empfohlene Lerneinheiten	70
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ spezifisches Englisch für den Tourismusbereich für die Bereiche Rezeption, Service, Wellness/Vitalanwendungen, Sport, Housekeeping; Kompetenzniveau mindestens A2 <ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundkenntnisse Tourismusedlisch erweitern, Grammatik ausbauen ▶ weiterführende Terms and Phrases ▶ Gästegespräche führen und verstehen, Beratung und Betreuung ▶ Schriftverkehr und englischsprachige Telefonie ▪ Grundbegriffe und einfach Redewendungen für den Tourismusbereich in verschiedenen Sprachen wichtiger Gästegruppen; keine spezifisches Kompetenzniveau vorgegeben Sprachen wahlweise: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Italienisch ▶ Französisch ▶ Spanisch ▶ Chinesische ▶ Indisch ▶ Russisch ▶ Arabisch
Einzelzertifikat(e)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TOEIC (Test of English for International Communication) ▪ Telc (The European Languages Certificates)-Zertifikat
Kursepfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ umfassendere Schulung
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fachmodul „Grundkenntnisse Business-English mit Business-Konversation“ ▪ Fachmodul „Englisch – Kompetenzniveau B1“
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

Modul: Erweiterung Sprachkenntnisse für Tourismus

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

Modul: IT Advanced

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

empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ weiterführende Kenntnisse in: <ul style="list-style-type: none"> ▶ Textverarbeitung und Tabellenkalkulation ▶ Datenbanken: Datenbank erstellen, Berichte und Abfragen erstellen ▶ Präsentationen erstellen, Masterfolien, Animationen ▪ Bedeutung spezifischer Office-Softwarelösungen, z. B. Zeiterfassung, Adressdatenbanken, Terminverwaltung usw. ▪ Intranet und Server-Lösungen (z. B. Exchange-Server) – Anwendungs- und Nutzungsmöglichkeiten ▪ Buchungsprogramme für den Tourismus
Einzelzertifikat(e)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ECDL advanced (je nach verwendeter Software auch LPIC-1 Junior Level Linux Certification)
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ optional
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einstiegsmodul „IT Basic“
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

Modul: e-Tourismus und Social Media

empfohlene Lerneinheiten	35
zu vermittelnde Kenntnisse und Fertigkeiten	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online-Strategien für Tourismusbetriebe ▪ Daten: Sicherheit, Schutz, Urheber- und Nutzungsrechte ▪ Grundlagen des e-marketings und Online-Vertriebes ▪ Reiseplattform und Online-Buchungsportale ▪ Web 2.0: Umgang mit Foren, Bewertungsportalen, Blogs usw. kennen, beobachten, nutzen ▪ Webseiten Aufbau: cms-aufgebaute Webseiten, programmierte Webseiten ▪ Publizieren im Internet: Texte für Webseiten/Webauftritte verfassen ▪ Webseiten Betreuung: Umgang mit cms-Systemen, Bilder aufbereiten mit Bildbearbeitungsprogrammen
Einzelzertifikat(e)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aufbauend und vorbereitend für ECDL web editing und ECDL Image Editing
Kursempfehlung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ optional
aufbauend auf bzw. empfohlene Vorkenntnisse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fachmodul „Neue Medien - neue Kommunikation, einschl. Internet und Web 2.0“
fachübergreifende Einsatzmöglichkeiten	-

C) EMPFOHLENE FACHMODULE AUS ANDEREN FACHCURRICULA

Fachcurricula	Modul
English - Basics	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundkenntnisse Business-English mit Business-Konversation
English – Business (& Technical)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Englisch – Kompetenzniveau B1

TrainerInnenqualifikation

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

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

Grundqualifikation für alle eingesetzten TrainerInnen

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

Zusätzliche Qualifikation für FachtrainerInnen

FACH- und EINSTIEGSMODULE

- ▶ **Kommunikation/ Teamarbeit/ Selbstmanagement/ Persönlichkeitstraining/ sozialpädagogische Betreuung:** pädagogische, sozialpädagogische oder psychologische Ausbildung ODER Personen mit vergleichbaren Ausbildungen ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis im Themenbereich.
- ▶ **Der Tourismusbetrieb/ spezielle Gästegruppen/ ressourcenschonendes Arbeiten:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Tourismus(-management), Gastronomie und Freizeit (Lehrabschluss, berufsbildende mittlere oder höhere Schule, Kolleg, Lehrgang, Akademie, Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen dem Modul entsprechend ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis; für den *Moduleil Der Tourismusbetrieb* vor allem leitende Angestellte und UnternehmerInnen von Tourismus-, Gastronomie- und Freizeitbetrieben
- ▶ **IT Basic und advanced/ neue Medien/ Einführung in die IT/ e-Tourismus und Social Media:** abgeschlossene Ausbildung aus dem Fachbereich Büro, Organisation, Informations- und Kommunikation(-technik), EDV, Informatik, neue Medien, Mediendesign (Lehrabschluss, berufliche mittlere oder höhere Schule, Pädagogische Hochschule (Akademie), Fachhochschul- bzw. Universitätsstudium) ODER fachspezifische Ausbildungen entsprechend der Module; für das *Einstiegsmodul Grundkenntnisse IT* mindestens ECDL advanced-Niveau
- ▶ **Fremdsprache/Wirtschaftssprache:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie), UniversitätsabsolventInnen der betreffenden Sprache ODER Personen mit der betreffenden Sprache als Muttersprache („native speakers“) und berufsbezogene Praxis
- ▶ **Auffrischung Grundkenntnisse:** AbsolventInnen einer Pädagogischen Hochschule (Akademie) des Fachbereichs Deutsch und Information und Kommunikation ODER UniversitätsabsolventInnen des Studiums Germanistik ODER Personen mit entsprechender Berufspraxis im Fachbereich

Zusätzliche Qualifikation für TrainerInnen des Bewerbungstrainings

- ▶ Pädagogische Ausbildung im Ausmaß von 200 Maßnahmenstunden und praktische Erfahrung in Qualifizierungskursen im Ausmaß von mindestens 250 Kalendertagen oder 1000 Stunden. (Der Erfahrungsnachweis kann auch über Co-Trainings oder Praktika in vergleichbaren Projekten erbracht werden, wobei diese dann jeweils zu 70 % als Erfahrungstage/Stunden anerkannt werden. Somit entsprechen 250 Tage bzw. 1000 Stunden Erfahrung, 357 Tagen bzw. 1428 Stunden Co-Trainings/Praktika.)

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

Die Beschreibung des geplanten TrainerInneneinsatzes hat zu umfassen:

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

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

Räumliche und technische Ausstattung

VERSION A: MINDESTAUSSTATTUNG

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

- ▶ ein EDV- bzw. Seminarraum für 15 TeilnehmerInnen und einer/einem TrainerIn mit mindestens 80 m² Raumgröße, ausgestattet mit PC Arbeitsplätzen mit den gängigen EDV-Programmen und Internetzugang, Druckergeräten, und einer den TeilnehmerInnen entsprechenden Anzahl von PC Arbeitstischen und -stühlen. Die PC-Arbeitsplätze entsprechen in Bezug auf Ergonomie und EDV-Bildschirmarbeit den Qualitätsstandards, wie sie im Arbeitnehmerschutzrecht und den ergangenen Verordnungen geregelt sind. Zusätzlich sind jeweils ein PC mit Internetzugang, ein Telefon, ein PC-Tisch und -sessel für die/den TrainerIn bereitzustellen.
- ▶ Tafel oder Whiteboard, Flipcharts, Pinnwände, Medienkoffer, Audiogeräte, Beamer, Kopier- und Faxgerät
- ▶ Büromaterial
- ▶ Skripten bzw. Arbeits- und Übungsmaterialien für alle Module
- ▶ ein Raum für Einzelgespräche mit mindestens 10 m² Raumgröße
- ▶ Erholungszonen sowie Garderoben- und Sanitärbereiche (analog der Arbeitsstättenverordnung) in (der Anzahl der TeilnehmerInnen) entsprechendem Ausmaß müssen vorhanden sein

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

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

- ▶ Anzahl der zur Verfügung stehenden Räume, deren Größe in m² (inkl. Plan, der Größe und Anlage der Räumlichkeiten dokumentiert)
- ▶ technische Ausstattung der Räume
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulunglokales einschließlich dessen Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und „Fußweg“,
- ▶ Nachweis, dass das Schulungslokal dem Schulungsträger für die Zeit der Durchführung des Kurses zur Verfügung steht (Eigentum, Mietvertrag, Vorvertrag, Optionserklärung)

VERSION B: OPTIMALAUSSTATTUNG

Zusätzlich zur Mindestausstattung umfasst eine optimale Ausstattung seitens des Schulungsträgers:

- ▶ ein Raum mit Küchenausstattung für 15 TeilnehmerInnen und einer/einem TrainerIn in entsprechender Größe. Dieser Raum entspricht in Bezug auf Ergonomie, Sicherheit und Be- und Entlüftung den Qualitätsstandards, wie sie im Arbeitnehmerschutzrecht und den ergangenen Verordnungen geregelt sind.
- ▶ PC-Arbeitsplätze mit großen Flachbildmonitoren
- ▶ Notebooks, Netbooks
- ▶ Software für die Bereiche: Projektmanagement, Zeiterfassungs- und Terminkoordination, Online-Buchungen, Telefon- und Videokonferenzen, CMS, Bildbearbeitung, Grafik, Rechtschreib- und Korrektur, Synchronisation für Mobiltelefone, (betriebsinterne) Kommunikation, SAP, Acrobat Writer, Diätprogramme, WLAN
- ▶ Ausstattung an Bürogeräten: Video- und TV-Geräte, Telefonanlage, Mobiltelefone, PDAs, digitale Diktier- bzw. Aufnahmegeräte, Headsets, Scanner, Digitalkamera, mobile Modems, DVD-Brenner, USB-Stick, Laminier-, Binde-, Schneide-, Frankiermaschine, Router
- ▶ Ausstattung an weiteren Geräten und Materialien: Reinigungsmittel und -geräte, (diätische) Lebensmittel, eventuell erforderliches Sportequipment (Bewegungstraining)
- ▶ Sprachlabor

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

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

- ▶ Anzahl der zur Verfügung stehenden Räume, deren Größe in m² (inkl. Plan, der Größe und Anlage der Räumlichkeiten dokumentiert)
- ▶ technische Ausstattung der Räume
- ▶ Angabe der eingesetzten fachspezifischen Softwareprogramme
- ▶ Angabe der eingesetzten Geräte und Materialien
- ▶ Beschreibung der örtlichen Lage des Schulungslokales, der weiteren Räume und des Sprachlabors einschließlich deren Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln und „Fußweg“,
- ▶ Nachweis, dass das Schulungslokal, die weiteren Räume und das Sprachlabors dem Schulungsträger für die Zeit der Durchführung des Kurses zur Verfügung stehen (Eigentum, Mietvertrag, Vorvertrag, Optionserklärung)