



Prototyp einer „Wanderkarte“ für gesunde Berufswege

Materialien zur Unterstützung von Berufswechseln aus Berufen mit begrenzter Tätigkeitsdauer

Teil 2/3: Berufswanderkarte für KellnerInnen

Jörg Flecker, Ruth Kasper

Annika Schönauer, Marion Vogt (FORBA)

Trude Hausegger, Friederike Weber (PROSPECT)

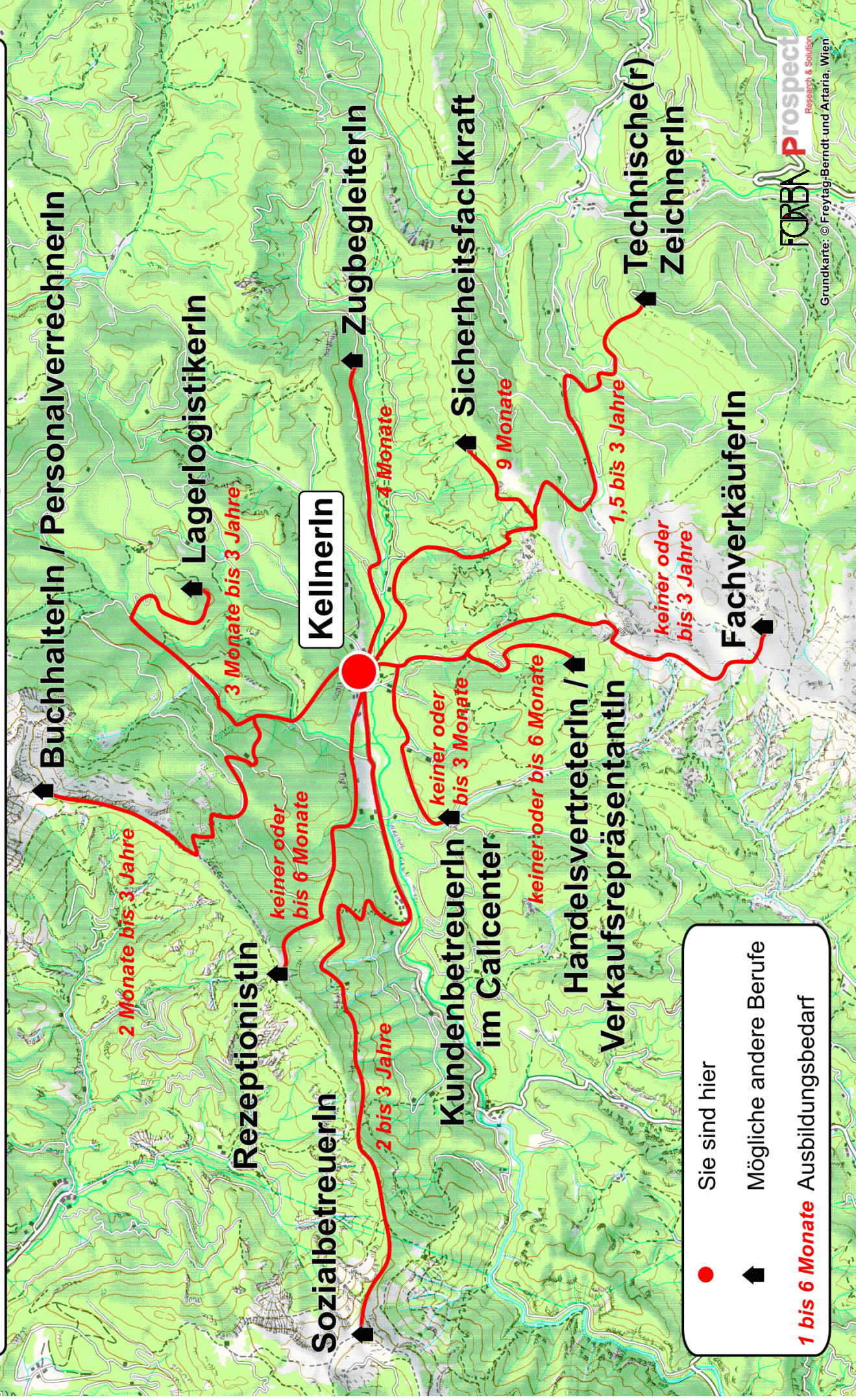
FORBA Forschungsbericht 2/2012 - Teil 2/3

Bericht im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMAK) und des Arbeitsmarktservice Österreich (AMS)

November 2012

Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt
A-1020 WIEN, Aspernbrückengasse 4/5
Tel.: +431 21 24 700
Fax: +431 21 24 700-77
office@forba.at
<http://www.forba>

Wanderkarte für gesunde Berufswege für KellnerInnen



- Sie sind hier
- ➔ Mögliche andere Berufe
- 1 bis 6 Monate Ausbildungsbedarf

INHALTSVERZEICHNIS

ÜBERSICHT BERUFE.....	1
DETAILBESCHREIBUNGEN BERUFE	4
BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn	4
FachverkäuferIn.....	9
HandelsvertreterIn / VerkaufsrepräsentantIn	14
KundenbetreuerIn im Callcenter oder Callcenter-AgentIn	18
LagerlogistikerIn	23
RezeptionistIn.....	28
Sicherheitsfachkraft	33
SozialbetreuerIn.....	37
Technische/r ZeichnerIn	42
ZugbegleiterIn.....	46
WEITERFÜHRENDE INFOS.....	50
Belastungen bei Sitzberufen.....	50
Arbeiten am Computerbildschirm.....	50
Tabelle 1: Erläuterung zum Diagramm der Arbeitsbedingungen	51
ANHANG	52
1. FRAGEN ZUR EIGENREFLEXION	52
2. FRAGEBOGEN ZUM EINSATZ IN DER BERATUNG.....	59
QUELLEN.....	64

ÜBERSICHT BERUFE

BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn

BuchhalterInnen bzw. PersonalverrechnerInnen sind für die Abrechnung und Verbuchung aller Geschäftsvorgänge eines Betriebs bzw. Unternehmens verantwortlich. Sie legen alle Rechnungen ab und verbuchen die einzelnen Zahlungsein- und -ausgänge mithilfe entsprechender Programme am Computer.

[„Was macht ein/e BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Buchhaltung / Personalverrechnung, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als BuchhalterIn / PersonalverrechnerIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

FachverkäuferIn

FachverkäuferInnen bedienen und beraten KundInnen zu verschiedensten Produkten. Sie sind bspw. in Supermärkten, aber auch in anderen Sparten wie in Bekleidungs-, Sport- oder Elektronikfachgeschäften tätig, wo sie häufig auch Regale nachfüllen und an der Kassa arbeiten.

[„Was tut ein/e FachverkäuferIn?“](#)

[„Wie führt der Weg in den Fachverkauf, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als FachverkäuferIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

HandelsvertreterIn /VerkaufsrepräsentantIn

VerkaufsrepräsentantInnen und HandelsvertreterInnen sind bei NahrungsmittelherstellerInnen beschäftigt und betreuen laufend deren Kunden, sprich Supermärkte, Lebensmittel- und Gastronomiegroßhandel, aber auch den Einzelhandel bzw. einzelne Gewerbetreibende.

[„Was tut ein/e HandelsvertreterIn / VerkaufsrepräsentantIn?“](#)

[„Wie führt der Weg zur Handelsvertretung / Verkaufsrepräsentanz, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als HandelsvertreterIn / VerkaufsrepräsentantIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

KundenbetreuerIn im Callcenter

Als Callcenter bezeichnet man Betriebe oder Abteilungen, die sich auf die Kommunikation mit KundInnen über das Telefon spezialisiert haben. Die KundenbetreuerInnen im Callcenter, auch Callcenter-AgentInnen genannt, sind für die Abwicklung der Telefongespräche zuständig.

[„Was tut ein/e KundenbetreuerIn im Callcenter?“](#)

[„Wie führt der Weg ins Callcenter bzw. telefonische KundInnenservice, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit im Callcenter für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

LagerlogistikerIn

LagerlogistikerInnen arbeiten in Material- und Warenlagern von Unternehmen oder in Verwaltungsbüros und sind für die Abwicklungen von Anlieferungen und Versendungen zuständig. Die Arbeit umfasst sowohl die Lagerung der Waren als auch die Verwaltungsaufgaben, die damit einhergehen.

[„Was machen LagerlogistikerInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Lagerlogistik, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit in der Lagerlogistik für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

RezeptionistIn

RezeptionistInnen arbeiten im Empfangsbereich von Hotels. Als AnsprechpartnerInnen für die Hotelgäste führen Sie verschiedene administrative und beratende Tätigkeiten durch, die bei der An- und Abreise der Gäste und während des Aufenthalts entstehen (zum Beispiel Zimmervergabe, Rechnungsausstellung, Beratung zu Freizeitmöglichkeiten in der Umgebung etc.).

[„Was tun RezeptionistInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Rezeption, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als RezeptionistIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Sicherheitsfachkraft

„Fachkräfte für Arbeitssicherheit“, kurz auch „Sicherheitsfachkräfte“ genannt, beraten Betriebe und Unternehmen in Fragen der Sicherheit von Arbeitsplätzen sowie Gesundheitsförderlichkeit von Arbeitsstätten.

[„Was macht eine Sicherheitsfachkraft?“](#)

[„Wie führt der Weg zur Sicherheitsfachkraft, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als Sicherheitsfachkraft für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

SozialbetreuerIn

SozialbetreuerInnen begleiten und unterstützen Menschen in schwierigen Lebenslagen, wobei sie mit sehr unterschiedlichen Zielgruppen arbeiten (mit Menschen in psychisch oder ökonomisch besonders belastenden Lebensphasen, mit Personen mit Suchtproblemen oder besonderem Förderbedarf).

[„Was macht ein/e SozialbetreuerIn?“](#)

[„Wie führt der Weg in die Sozialbetreuung, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als SozialbetreuerIn für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Technische/r ZeichnerIn

Technische ZeichnerInnen fertigen Pläne für die Konstruktion von Maschinen, Anlagen und Bauten an. Neben der zeichnerischen Arbeit am Computer führen technische ZeichnerInnen auch Berechnungen durch und übernehmen Aufgaben in der Verwaltung von Plänen.

[„Was macht ein/e technische/r ZeichnerIn?“](#)

[„Wie führt der Weg zum technischen Zeichnen, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit als technische/r Zeichner/in für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

ZugbegleiterIn

ZugbegleiterInnen („SchaffnerInnen“) sind die Ansprechpersonen für die Reisenden im Zug und am Bahnsteig. Sie informieren, unterstützen tatkräftig und kümmern sich um die Kontrolle der Fahrscheine und die Sicherheit.

[„Was machen ZugbegleiterInnen?“](#)

[„Wie führt der Weg zur Zugbegleitung, was bringe ich dafür mit?“](#)

[„Was bedeutet die Arbeit in der Zugbegleitung für die Gesundheit?“](#)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

DETAILBESCHREIBUNGEN BERUFE

BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn

1. „Was macht ein/e BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben von BuchhalterInnen bzw. PersonalverrechnerInnen

BuchhalterInnen sind für die Abrechnung und Verbuchung aller Geschäftsvorgänge eines Betriebs bzw. Unternehmens verantwortlich. PersonalverrechnerInnen sind insbesondere mit der Lohnabrechnung beschäftigt. Es handelt sich dabei um zwei unterschiedliche Aufgaben, die in manchen Betrieben aber von einer Person ausgeführt werden.

Als BuchhalterIn laufen bei Ihnen unterschiedliche Belege wie Rechnungen, Lieferscheine, Quittungen zusammen. Es ist Ihre Aufgabe, diese rechnerisch und inhaltlich zu prüfen und anschließend, mittels eines eigenen EDV-Programms, die entsprechenden Buchungen durchzuführen. Aus Ihrer Arbeit als KellnerIn sind Sie vermutlich auch mit der Ausstellung von Rechnungen vertraut. Die Papierrechnungen und anderen Belege werden im Papieroriginal abgelegt und aufbewahrt. Alle Belege und Rechnungen werden zusätzlich elektronisch erfasst, also mit Hilfe einer Computersoftware eingegeben. In kleineren Betrieben sind BuchhalterInnen auch für die Kostenrechnung verantwortlich, während die verschiedenen Buchhaltungsbereiche in größeren Unternehmen auf mehrere Personen aufgeteilt werden, welche sich jeweils auf einen Bereich spezialisieren (wie bspw. auf die Bilanzierung).

PersonalverrechnerInnen sind für die Berechnung und Auszahlung der Löhne bzw. Gehälter an die MitarbeiterInnen verantwortlich sowie für die Berechnung und Abführung der Personalausgaben (wie Krankenkassenbeiträge und Lohnsteuer). Aus Ihrer früheren Tätigkeit wissen Sie vermutlich, dass es einen Unterschied für die Lohnkosten macht, wenn Überstunden anfallen, oder Wochenend- oder Nachtarbeit geleistet wird. Vielleicht sind Ihnen auch unterschiedliche Zulagen ein Begriff. Mit diesen Dingen haben Sie auch in der Personalverrechnung zu tun. Auch sind Sie als PersonalverrechnerIn üblicherweise mit anderen Personalangelegenheiten, wie z.B. dem Ausstellen von Lohnbestätigungen sowie der Überweisung von Abfertigungsgeldern betraut. Der Beruf der PersonalverrechnerIn kann - nach Absolvierung der Personalverrechner-Prüfung – auch selbstständig ausgeübt werden. Dabei ist man dann für mehrere Unternehmen tätig.

Ein typischer Arbeitsplatz von BuchhalterInnen bzw. PersonalverrechnerInnen

BuchhalterInnen bzw. PersonalverrechnerInnen arbeiten ausschließlich in einem Büro, meist sitzend vor dem Computerbildschirm. Rund 80 % der gesamten Arbeit findet am Computer statt, wofür Sie sich mit spezieller Computersoftware vertraut machen müssen. In der übrigen Arbeitszeit werden die eingehenden Rechnungen inhaltlich geprüft und abgelegt, ein kleiner Anteil entfällt auf Kommunikationstätigkeiten (per Telefon, E-Mail oder auch persönlich mit KollegInnen, LieferantInnen etc.). Ihr Arbeitsplatz kann im Bereich der Verwaltung eines Unternehmens angesiedelt sein. Übt man den Beruf in selbstständiger Form aus, arbeitet man meist vom eigenen Büro aus.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Buchhaltung / Personalverrechnung, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Wenn Sie ein gutes Zahlenverständnis haben, logisch-analytisch denken und ein genauer Mensch sind, dann sind Sie in der Buchhaltung und/oder Personalverrechnung richtig. Den Umgang mit Zahlen sind Sie vom Kassieren im Service gewohnt und auch Abrechnungen sind Ihnen vermutlich bekannt, entweder beruflich oder privat. Vielleicht führen Sie ja sogar privat ein Einnahmen- und Ausgabenbuch und machen jährlich ihre ArbeitnehmerInnenveranlagung.

Neben einem kaufmännischen Verständnis und buchhalterischen Grundkenntnissen (z.B. doppelte Buchführung, Konten, Umsatzsteuer) und/oder Grundkenntnissen in der Personalverrechnung (z.B. Sozialversicherung, Lohnsteuer, Absetzbeträge) erfordert die Arbeit in der Buchhaltung und Lohnverrechnung auch EDV-Kenntnisse. Es geht einerseits um die üblichen Anwendungsprogramme (z.B. MS-Office) und andererseits um spezielle EDV-Software.

In der Buchhaltung und/oder Personalverrechnung gilt es aufmerksam zu sein und sich gut konzentrieren zu können. Diese Tätigkeit erfordert es, systematisch an Dinge heranzugehen und die notwendige Geduld mitzubringen, wenn beispielsweise etwas zum zigsten Mal durchgerechnet werden muss. Da Sie in der Buchhaltung und Personalverrechnung, egal ob firmenintern oder für ein anderes Unternehmen, in gewisser Weise auch Dienstleister/in sind, kommt Ihnen Ihre KundInnenorientierung aus dem Service sicher zu Gute. Jede/r wird froh sein, mit jemanden zu kommunizieren, der/die offen ist und im Team gut zusammenarbeitet.

Und auch der Kontakt mit Behörden, der im Bereich Buchhaltung und/oder Personalverrechnung immer wieder zu bewältigen ist, braucht entsprechende Kommunikationsfähigkeit.

Anforderungen in Bereich Buchhaltung / Personalverrechnung finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=266> und <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=533> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn?

Idealerweise haben Sie schon kaufmännische Vorerfahrungen bzw. Vorwissen, weil es Ihnen dann leichter fallen wird, in entsprechende Ausbildungslehrgänge für Buchhaltung oder Personalverrechnung einzusteigen. Wenn das nicht der Fall ist, könnten Sie beispielsweise einen Kurs zur Vorbereitung für den europäischen Wirtschaftsführerschein (EBC*L European Business Competence Licence) belegen, wo betriebswirtschaftliches Kernwissen vermittelt wird.

Ohne entsprechende Kurse im Bereich Buchhaltung oder Personalverrechnung, die von vielen Weiterbildungsträgern angeboten werden, können Sie in diesem Berufsbereich nicht Fuß fassen. Die Kurse sind zumeist in Buchhaltung 1 und 2 geteilt, es gibt aber auch Kompaktlehrgänge. Danach kann, wenn gewünscht, eine entsprechende Prüfung abgelegt werden. Auch im Bereich Personalverrechnung sind die Kurse teilweise in Teil 1 und 2 aufgeteilt. Auch hier gibt es die Prüfungsmöglichkeit. Es gibt aber auch Ausbildungen, die auf beide Tätigkeiten vorbereiten.

Je nachdem, welche Variante Sie wählen (Abendkurs oder Ganztagskurs, ein Bereich oder beide) braucht es rund zwei bis sechs Monate bis Sie entsprechend ausgebildet sind.

Natürlich gibt es auch den Weg über eine Lehre, nämlich den Lehrberuf Finanz- und Rechnungswesenassistent, der seit Juni 2012 den Lehrberuf Buchhaltung ersetzt hat. Unter gewissen Voraussetzungen kann sich die 3-jährige Lehrzeit auf 2 Jahre verkürzen.

In einzelnen Bundesländern kann im Zuge einer Rehabilitationsmaßnahme eine FacharbeiterInnenintensivausbildung zur/zum Finanz- und Rechnungswesenassistentin/en, die rund 1,5 Jahre dauert, absolviert werden. Darüber hinaus gibt es rund zweijährige Ausbildungen zur/zum zertifizierten BilanzbuchhalterIn oder PersonalverrechnerIn.

Die berufliche Rehabilitation erfolgt in manchen Bundesländern auch im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo der Bereich Buchhaltung als möglicher Ausbildungsbereich angeführt ist. Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation werden vom zuständigen Pensionsversicherungsträger aber nur unter bestimmten Voraussetzungen gefördert.

Auch das AMS bietet arbeitssuchenden Personen mit den entsprechenden Voraussetzungen Schulungen im Bereich Buchhaltung oder Personalverrechnung an.

Ausbildungswege für Buchhaltung und Personalverrechnung finden Sie im Internet (z.B. im AMS Berufswörterbuch: http://www.berufsworterbuch.at/beruf2939_3)

Weiterbildungen für den Bereich Buchhaltung und den Bereich Personalverrechnung finden Sie im Internet (z.B. in der AMS

Weiterbildungsdatenbank (http://wdbd.ams.or.at/wdbd/index_wdbd.jsp?znid=1173779154852)

Informationen zu Reha Ausbildungen gibt es unter:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als BuchhalterIn / PersonalverrechnerIn für die Gesundheit?“

Die Belastungen im Büroberuf BuchhalterIn oder PersonalverrechnerIn sind vergleichsweise sehr niedrig, insbesondere wenn man an das schwere Tragen, den Lärm und Rauch im Service denkt. Zu Zeitdruck kann es aber auch hier kommen.

Körperliche Anforderungen

BuchhalterIn und PersonalverrechnerIn gehören zu den Berufen, die im Sitzen ausgeübt werden. Belastungen durch Stehen und schweres Tragen fallen komplett weg. Allerdings sollten Sie als zukünftige/r BuchhalterIn und PersonalverrechnerIn nicht unter Rückenbeschwerden leiden oder zu groben Verspannungen im Nacken- und Schulterbereich sowie in Armen und/oder Händen neigen, denn die einseitige Haltung im Sitzen, zum Beispiel beim Tippen bzw. Eingeben von Rechnungsbeträgen, könnte diese Beschwerden verschlimmern (siehe [Belastungen bei Sitzberufen](#)). Auch ist die Tätigkeit als BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn mit der ständigen Arbeit am Computerbildschirm verbunden, was gutes Sehvermögen erfordert, regelmäßige Pausen sind insbesondere für die Erholung der Augen und zur Vermeidung von Verspannungen wichtig.

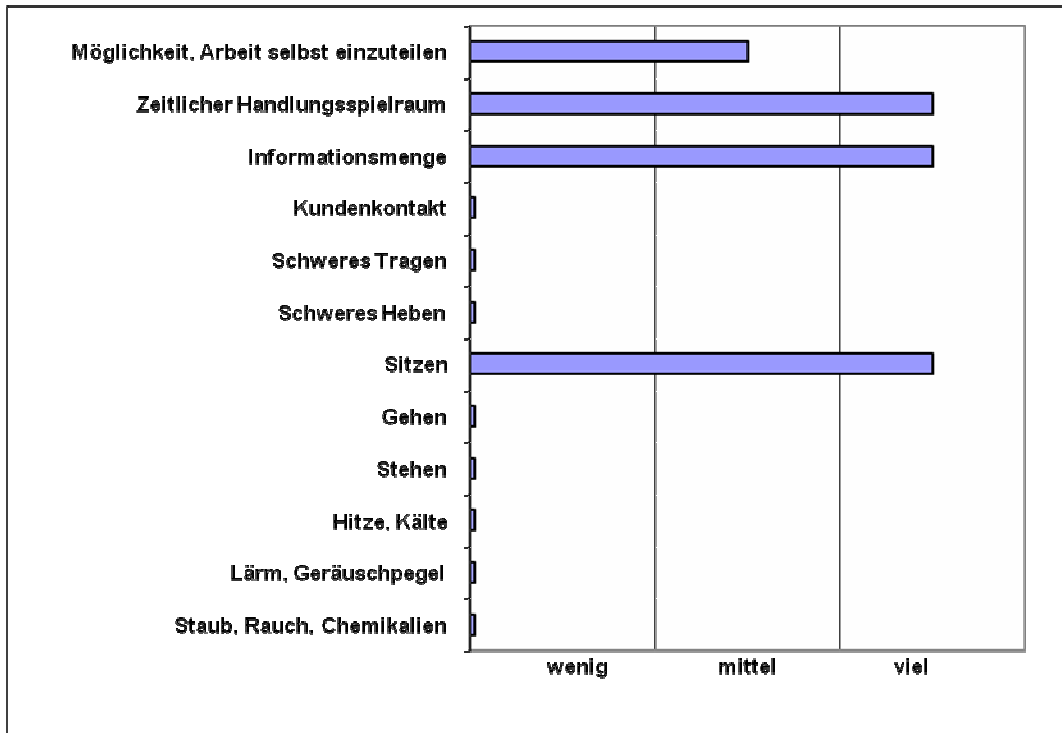
Psychische Anforderungen

Allgemein erfordert die Tätigkeit als BuchhalterIn oder PersonalverrechnerIn sehr hohe Konzentration, es sollte Ihnen leicht fallen, über einen längeren Zeitraum einer genauen Denkarbeit nachzugehen. Dieser Druck, stets penibel zu arbeiten, kann sonst nämlich Stress erzeugen. Allgemein geben BuchhalterInnen bzw. PersonalverrechnerInnen häufig an, unter verstärktem Zeitdruck zu stehen. Dies trifft besonders auf die (jährlichen) Bilanzierungsphasen zu, in welchen der Zeitdruck, aufgrund der gesetzlich vorgegebenen Fristen, steigt. Auch in solchen Phasen muss der/die BuchhalterIn bzw. PersonalverrechnerIn kühlen Kopf bewahren und genau und zuverlässig arbeiten. Aus Ihrer Arbeit als KellnerIn ist Ihnen bekannt, dass es nicht immer leicht, aber gerade in solchen Situationen wichtig ist, einen freundlichen Umgang mit KollegInnen zu pflegen. Als BuchhalterIn und PersonalverrechnerIn tragen Sie auch große Verantwortung, diese sollten Sie gerne auf sich nehmen.

Video:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/mittlere-hoehere-schulen/BuchhalterIn>

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von BuchhalterInnen/PersonalverrechnerInnen. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1.](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [BuchhalterIn/PersonalverrechnerIn](#)

FachverkäuferIn

1. „Was tut ein/e FachverkäuferIn?“

Arbeitsituation und Aufgaben von FachverkäuferInnen

Als FachverkäuferIn können Sie in unterschiedlichsten Branchen beschäftigt sein, zum Beispiel im Möbel-, Elektro-, Lebensmittel-, Schuh-, Bekleidungs-, Textilhandel sowie in Drogerien/Parfümerien oder Baumärkten. Ihre Hauptaufgabe besteht in der Kundenbetreuung und der Präsentation der Waren. Dazu gehören die Beratung, die Erklärung der Produkte bzw. die Unterschiede zwischen verschiedenen Marken oder Modellen, sowie die Aushändigung der Ware und die Abrechnung an der Kassa. Wenn Sie schon einmal mit KundInnen zu tun hatten, die ganz genau wissen wollten, was welches Gericht auf der Speisekarte beinhaltet, dann sind Ihnen solche detaillierten Kundengespräche sicher vertraut.

Neben den Verkaufsgesprächen mit den KundInnen betreuen FachverkäuferInnen auch die Regale und sortieren, wenn nötig, Produkte nach. Im Lebensmittelverkauf sowie in Bäckereien kommt auch die Zubereitung gefrorener Backwaren hinzu, welche direkt in der Filiale gebacken und verkauft werden. Darüber hinaus kann auch die Lagerhaltung in den Aufgabenbereich von VerkäuferInnen fallen. Im Verkaufsbereich gilt allgemein: Je kleiner eine Filiale oder ein Standort, desto unterschiedlicher sind die Tätigkeiten. Je größer eine Filiale, desto stärker spezialisieren sich einzelne MitarbeiterInnen auf gewisse Produkte bzw. Produktgruppen (z.B. Computer im Elektronikfachhandel).

Je spezifischer die zu verkaufenden Produkte sind, desto mehr Detailwissen erfordert die Tätigkeit als FachverkäuferIn. Entsprechende Produktschulungen werden auch vom Arbeitgeber organisiert und sind üblicherweise insbesondere am Beginn der Tätigkeit, aber auch später, vorgesehen. Sollten Sie bereits über einschlägige Kenntnisse oder besonderes Interesse für einen Fachbereich verfügen, so ist das von großem Vorteil, insbesondere in bestimmten Handelsbranchen wie im Baufachhandel oder Elektronikbereich.

Ein typischer Arbeitsplatz von FachverkäuferInnen

Als FachverkäuferIn arbeiten Sie in einem Geschäft. Dieses kann in einer Einkaufsstraße oder in einem Einkaufszentrum angesiedelt sein. Ihr Arbeitsplatz ist dort, wo die Ware präsentiert wird. In großen Fachgeschäften kann Ihr Arbeitsplatz daher mehrere hundert Quadratmeter Fläche umfassen, in kleinen Geschäften oft nur sehr wenig Raum. Meist stehen Sie den KundInnen direkt gegenüber, in manchen Fällen trennt Sie auch ein Tresen von den KundInnen.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FachverkäuferIn](#)

2. „Wie führt der Weg in den Fachverkauf, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Da der Verkauf im Einzelhandel ein Beruf aus dem Dienstleistungsbereich ist, ergeben sich sehr viele Anknüpfungspunkte. Im Einzelhandel sind all jene personalen und sozialen Kompetenzen gefragt, die Sie auch im Service brauchen: Freundlichkeit, Kontaktfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit usw. Insbesondere im beratungsintensiven Verkauf können Sie das im Service wichtige kundenorientierte Verhalten nutzen. Aus Ihrer bisherigen Tätigkeit sind Sie gewohnt, mit sehr unterschiedlichen Menschen zu tun zu haben, und das ist auch im Verkauf so. Ebenso wenig neu ist Ihnen der Umgang mit Beschwerden. Wie in allen Berufen mit Kundenkontakt sind gute Umgangsformen, ein entsprechendes Auftreten und ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild wichtig.

Insbesondere wenn Sie Produkte für die Gastronomie verkaufen (z.B. Wein, Delikatessen, Geschirr), können Sie nicht nur mit Ihren Erfahrungen im Umgang mit KundInnen punkten, sondern auch mit Ihrem Fachwissen. Aber auch in anderen Bereichen im Einzelhandel können Sie Anschluss finden, denn auch der Service ist letztendlich Verkauf (z.B. bei einer Weinempfehlung). Es gilt dann, sich mit dem neuen Produkten vertraut zu machen.

Es werden zwar im Einzelhandel andere Kassensysteme als in der Gastronomie eingesetzt, in die aber relativ rasch eingeschult werden kann. Neue Anforderungen werden auch im Bereich der Warenpräsentation sowie der Warenlagerung und -verwaltung liegen. Je nach Einsatzgebiet könnten auch kaufmännische Aufgaben dazukommen, wie Preisberechnungen, Einholung von Angeboten usw. Eventuell können Sie aber auch hier auf Vorerfahrungen zurückgreifen.

Anforderungen für den Bereich Einzelhandelsverkauf finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=536> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich FachverkäuferIn?

Da der Einzelhandel immer wieder passendes Personal sucht, können Sie eventuell direkt in dieses Berufsfeld umsteigen.

Sie können sich aber auch gezielt auf diesen Einstieg vorbereiten. So bietet beispielsweise ein Weiterbildungsträger einen Kurs für Naturkostfachverkäufer/in an, der berufsbegleitend absolviert werden kann. Dieser ist aber so umfassend, dass Sie sogar für die Eröffnung eines eigenen Geschäftes qualifiziert werden.

Insbesondere für den Fachverkauf in Möbelhäusern (EinrichtungsberaterIn) gibt es einschlägige Kursangebote bei Weiterbildungsträgern.

Auch das AMS bietet arbeitssuchenden Personen mit den entsprechenden Voraussetzungen Schulungen im Bereich Einzelhandel / Verkauf an.

Die berufliche Rehabilitation erfolgt in manchen Bundesländern auch im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo der Bereich Einzelhandel als möglicher Ausbildungsbereich angeführt ist. Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation werden vom zuständigen Pensionsversicherungsträger aber nur unter bestimmten Voraussetzungen gefördert.

Prinzipiell besteht natürlich auch die Möglichkeit die dreijährige Lehre zur/zum Einzelhandelskauffrau/mann zu absolvieren bzw. 2 Jahre im Falle einer verkürzten Lehre. Außerdem können Sie auch einen entsprechenden Ausbildungsabschluss im Rahmen einer außerordentlichen Lehrabschlussprüfung nachholen, wenn Sie entsprechende Erfahrung nachweisen können. Dies wäre beispielsweise der Fall, wenn Sie eine Lehre als EinzelhändlerIn abgebrochen haben oder früher bereits im Einzelhandel gearbeitet haben. Entsprechende Lehrgänge zur Vorbereitung auf die außerordentliche Lehrabschlussprüfung werden von Weiterbildungsträgern angeboten.

Weiterbildungen für den Bereich Einzelhandel finden Sie im Internet (z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Informationen zu Reha-Ausbildungen gibt es unter:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FachverkäuferIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als FachverkäuferIn für die Gesundheit?“

Im Vergleich zum Service kommt auch im Verkauf ständiges Stehen und Gehen vor, aber das schwere Heben und Tragen fällt ebenso weg wie Lärm und Rauch. Ständiger Kundenkontakt ist auch im Verkauf gegeben, Zeitdruck allerdings nur zu Spitzenzeiten.

Körperliche Anforderungen

Im Verkauf üben Sie Ihre Tätigkeit überwiegend im Stehen aus. Sitzen ist praktisch nur während der Pausenzeiten möglich. Je nachdem, welche Produkte Sie verkaufen, kann das Auffüllen der Verkaufsregale auch das Heben von selten schweren Gegenständen erfordern. Die Betreuung der Regale erfordert auch das Bücken oder nach oben Strecken. Hier hilft eine gewisse körperliche Wendigkeit und Geschicklichkeit, insbesondere bei der Tätigkeit in Bäckereien oder an Feinkostständen in Supermärkten, wo häufig mehrere Personen auf engerem Raum arbeiten.

Häufig arbeiten Sie als FachverkäuferIn unter künstlichem Licht und in klimatisierten Räumen. Diese Rahmenbedingungen sollten Sie nicht stören. Große Geschäfte sind häufig von einer gewissen Geräuschkulisse geprägt. Es herrscht aber kein Lärm wie unter Umständen im Service. Auch werden Geschäfte häufig mit Musik beschallt, was

eine angenehme Einkaufsatmosphäre für die KundInnen schaffen soll. Als VerkäuferIn sollten Sie damit gegebenenfalls dauerhaft gut zurechtkommen.

Psychische Anforderungen

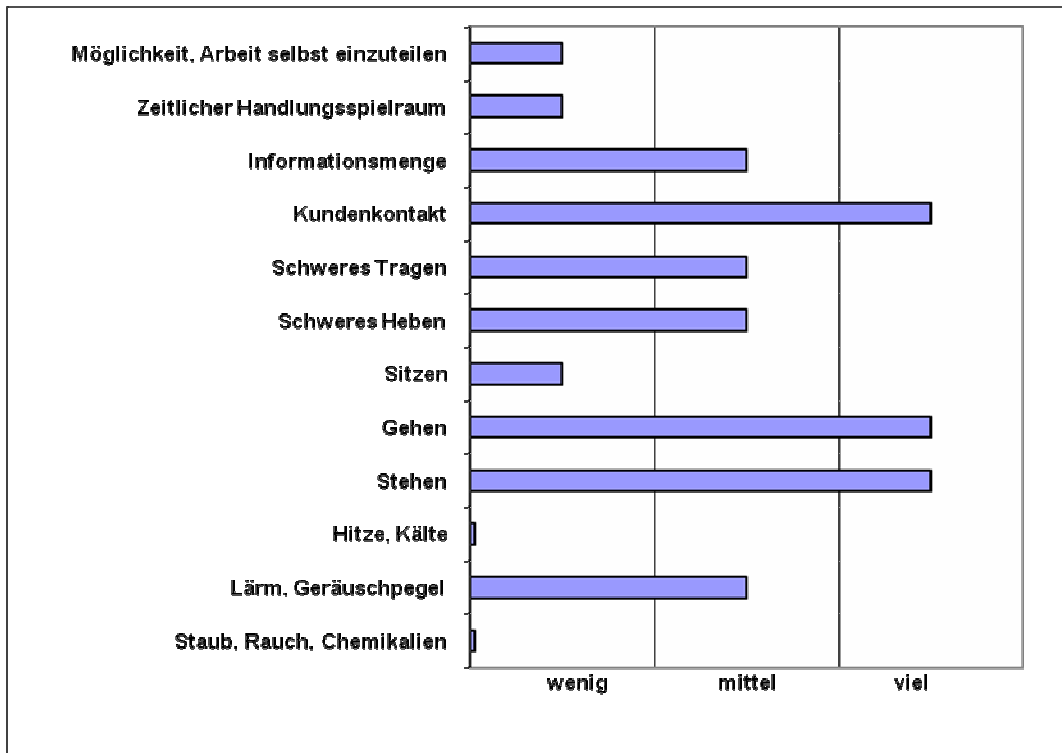
Im Verkauf sind Sie immer wieder Zeitdruck ausgesetzt, beispielsweise zu Stoßzeiten, wenn besonders viele KundInnen zu bedienen sind oder auch zu bestimmten Jahreszeiten (z.B. in der Vorweihnachtszeit). In solchen Situationen können Sie auf Kompetenzen und Fähigkeiten aus Ihrer früheren Tätigkeit als KellnerIn zurückgreifen, in welcher Sie eventuell auch häufig unter Zeitdruck arbeiteten. Da Sie während Ihrer Arbeitszeit praktisch ständig in direktem Kontakt mit den KundInnen stehen, ist es besonders wichtig, professionell mit Zeitdruck umzugehen. Dies bedeutet vor allem, sich den KundInnen gegenüber stets freundlich und aufmerksam zu zeigen, auch an Tagen oder in Situationen, in welchen Sie sich selbst weniger gut fühlen. Wenn das für Sie bei der Arbeit als KellnerIn besonders belastend war, ist der Umstieg in den Handel für Sie nicht günstig.

Nicht nur Zeitdruck und Hektik, sondern auch Monotonie und Langeweile können belastend sein und eventuell die psychische Gesundheit beeinträchtigen. Aus Ihrer Tätigkeit im Service können Sie sicher gut einschätzen, ob es für Sie ein Problem ist, wenn immer wieder über längere Zeit „nichts los ist“.

Manchmal kommt es im Einzelhandel, wie auch im Gastgewerbe, zu Übergriffen durch die Kunden, also zu Beleidigungen, Anpöbelungen oder sexueller Belästigung, wenn auch in geringerem Maße als im Gastgewerbe. Wenn Sie das in Ihrer Tätigkeit als KellnerIn belastet hat, sollten Sie darauf achten, wie die Situation im speziellen Bereich des Handels ist, für den Sie sich interessieren.

Ihre Tätigkeit als VerkäuferIn ist auch mit kaufmännischen bzw. administrativen Aufgaben verbunden, wie bspw. die laufende Beobachtung der Warenbestände und rechtzeitige Nachbestellung. Selbstorganisiertes und genaues Arbeiten sollte Ihnen in diesem Zusammenhang Spaß bereiten. Genauigkeit ist insbesondere auch für das Kassieren und ähnliche Aufgaben zentral, um den korrekten Kassastand zu gewährleisten. Genau arbeiten zu müssen, sollte für Sie also keine Belastung sein.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen eines/r Fachverkäufers/in. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [FachverkäuferIn](#)

HandelsvertreterIn / VerkaufsrepräsentantIn

1. „Was tut ein/e HandelsvertreterIn / VerkaufsrepräsentantIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben von HandelsvertreterInnen / VerkaufsrepräsentantInnen

VerkaufsrepräsentantInnen und HandelsvertreterInnen sind bei NahrungsmittelherstellerInnen beschäftigt und betreuen laufend deren KundInnen (Supermärkte, Lebensmittel- und Gastronomiegroßhandel, aber auch den Einzelhandel bzw. einzelne Gewebetreibende). Als VerkaufsrepräsentantIn werden Sie bezeichnet, wenn Sie sich dazu entscheiden, ausschließlich für ein Unternehmen tätig zu sein und dessen KundInnen zu betreuen. Im Unterschied dazu sind Sie als HandelsvertreterIn selbständig für verschiedene Unternehmen tätig, deren Produkte Sie gegenüber den KundInnen vermarkten. In Stelleninseraten werden die Bezeichnungen jedoch oft gleichbedeutend verwendet, auch gibt es die Begriffe „HandelsagentIn“ sowie – auf Englisch – „Sales Representative“. Es empfiehlt sich den genauen Aufgabenbereich zu erfragen, sollte dieser im Stelleninserat nicht deutlich werden.

Die Termine bei den KundInnen sind in der Arbeit als VerkaufsrepräsentantIn und HandelsvertreterIn besonders wichtig. Dabei geht es einerseits darum, (neue) Produkte zu präsentieren, vor allem, wenn es sich um einen Termin bei Neukunden handelt, in der Folge handeln Sie den Preis aus und schließen entsprechende Zahlungs- und Lieferübereinkünfte ab. In manchen Fällen können VerkaufsrepräsentantIn/HandelsvertreterInnen auch AnsprechpartnerInnen für Reklamationen sein. Oft sind Sie auch für bestimmte Produkte bzw. Produktgruppen zuständig. Neben der direkten Betreuung der KundInnen begleiten Sie als VerkaufsrepräsentantInnen oder HandelsvertreterIn auch Produkteinführungen und kümmern sich um die Platzierung der Produkte in Super- und Großmärkten. Auch pflegen sie die Adressdaten bestehender KundInnen und unterstützen, vor allem in größeren Unternehmen, das Verkaufsmanagement, indem Sie bspw. Statistiken/Daten über KundInnen aufbereiten, auf deren Grundlage Entscheidungen getroffen werden.

Vielleicht hatten Sie in Ihrer Arbeit als KellnerIn auch schon Kontakt zu VerkaufsrepräsentantInnen oder HandelsvertreterInnen? Aufgrund Ihrer Berufserfahrung verfügen Sie jedenfalls über Ressourcen, welche Sie in Ihrer Tätigkeit als VerkaufsrepräsentantIn / HandelsvertreterIn unterstützen: Zum einen bringen Sie Wissen zu den in der Gastronomie gängigen Produkten mit, zum anderen haben Sie durch den Umgang mit KundInnen soziale und Verkaufskompetenzen entwickelt.

Ein typischer Arbeitsplatz von HandelsvertreterInnen / VerkaufsrepräsentantInnen

Als VerkaufsrepräsentantIn / HandelsvertreterIn sind Sie sehr häufig bei KundInnen. Zumeist sind Sie dafür mit dem eigenen Auto unterwegs. Dabei stehen Sie über

Mobiltelefon und Laptop stets in Verbindung zu Ihrem Auftrag- bzw. Arbeitgeber (falls angestellt). Über eine entsprechende Datenverbindung haben Sie Zugang zu allen für Ihre Tätigkeit nötigen Informationen bzw. Formularen/Vorlagen (Vertragsvorlagen, Informationen zu Lieferfristen, Rabattmöglichkeiten etc.). Abgesehen von Ihren unmittelbaren Tätigkeiten bei KundInnen verbringen Sie auch einen beachtlichen Teil Ihrer Arbeitszeit mit der Aufarbeitung der Kundentermine vor dem Computer. Dafür steht Ihnen meist ein Büroarbeitsplatz zur Verfügung, diese Arbeiten werden jedoch auch häufig von zu Hause aus erledigt. Als VerkaufsrepräsentantIn / HandelsvertreterIn kommt es auch immer wieder vor, dass Sie auf Messen oder Werbeveranstaltungen präsent sein müssen.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [HandelsvertreterIn /VerkaufsrepräsentantIn](#)

2. „Wie führt der Weg zur Handelsvertretung / Verkaufsrepräsentanz, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Insbesondere wenn Sie es mit dem Verkauf von gastronomischen Produkten, wie z.B. von Getränken, Lebensmitteln, Küchengeräten oder Geschirr zu tun haben, werden Ihre Branchen- bzw. Produktkenntnisse sehr hilfreich sein. Das gilt natürlich auch für Ihre sozialen bzw. Verkaufskompetenzen, denn in diesem Bereich sind Kontaktfreude, Kommunikationsfähigkeit und professionelle Freundlichkeit gefragt.

Im Kundengespräch gilt es, den individuellen Bedarf der KundInnen auszuloten sowie in einen Beratungs- und Verhandlungsprozess einzusteigen, denn der moderne Verkauf beinhaltet immer mehr Beratungs- und Serviceelemente. Kundenorientierung ist das Um und Auf - das kennen Sie ohnehin aus dem Service. Professionelle Kundengespräche erfordern einerseits Wissen über Verkaufspsychologie, Verkaufsstrategien und Präsentation, andererseits braucht es ein gewisses Verhandlungsgeschick, Argumentationsfähigkeit und die entsprechende sprachliche Ausdrucksfähigkeit. Auch ein entsprechendes Auftreten und äußeres Erscheinungsbild sind, wie in allen Dienstleistungsberufen, gefragt.

Da Kundentermine zumeist selbständig organisiert werden müssen, ist Organisationstalent notwendig, welches Sie aus ihrer Tätigkeit als KellnerIn mitbringen. Darüber hinaus verlangt die Tätigkeit eine gewisse örtliche und zeitliche Flexibilität.

EDV-Kenntnisse, zumindest Basiskenntnisse, sind notwendig, weil im Verkauf sehr viel über den Computer abgewickelt wird, aber der Computer ist ja mittlerweile auch in die Gastronomie eingezogen. Auch sind kaufmännische Vorkenntnisse, die Sie aus Ihrer früheren Tätigkeit als KellnerIn bzw. möglicherweise auch aus anderen früheren Ausbildungen mitbringen, sicher auch in diesem Beruf hilfreich.

Anforderungen in Bereich Verkaufsrepräsentanz/Handelsvertretung finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS)

<http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=864> oder Berufsinformationscomputer
<http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich VerkaufsrepräsentantIn/HandelsvertreterIn?

Personen, die aus Tätigkeiten mit Kundenkontakt kommen, wie das bei Ihnen der Fall ist, können häufig direkt in die Verkaufsrepräsentanz/Handelsvertretung einsteigen, insbesondere, wenn sie Erfahrungen aus dem Gastronomiebereich mitbringen. Üblicherweise werden Sie dann betriebsintern eingeschult.

Leichter könnte der Einstieg mit einem einschlägigen mehrtätigen oder etwas längeren Kurs gelingen. Entsprechende Angebote im Bereich Verkauf/Sales/Marketing (z.B. „Professionell verkaufen“ oder „Sales Advantage“) gibt es bei fast allen Weiterbildungseinrichtungen.

Weiterbildungen für den Bereich Verkauf/Sales/Marketing finden Sie im Internet (z.B. AMS

Weiterbildungsdatenbank http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege.](#)

Zurück zu [HandelsvertreterIn /VerkaufsrepräsentantIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als HandelsvertreterIn / VerkaufsrepräsentantIn für die Gesundheit?“

Die allgemeinen Arbeitsbelastungen sind in diesem Beruf im Vergleich zum Kellner bzw. zur Kellnerin niedrig. Kundenkontakt ist auch hier gegeben. Sie sollten Freude am Gespräch mit Anderen mitbringen und Ihre Arbeit gern selbst organisieren.

Körperliche Anforderungen

Als VerkaufsrepräsentantIn / HandelsvertreterIn sind Sie viel im Auto unterwegs. Mit dem dauerhaften Sitzen sollten Sie gut zurecht kommen, denn auch die Beratungen und die Nachbearbeitung der Kundenkontakte finden meist im Sitzen statt. Wenn Sie unter groben Problemen im Rücken- und/oder Wirbelsäulenbereich leiden, ist die Arbeit als VerkaufsrepräsentantIn / HandelsvertreterIn unter dem Gesichtspunkt der körperlichen Anforderungen für Sie ungünstig.

Wenn Sie in der Tätigkeit häufiger auf Messen oder anderen Veranstaltungen präsent sind, können auch längere Stehphasen nötig sein (wobei es hier Unterstützung durch Stehhocker und Ähnliches gibt). Dafür müssen Sie auch Präsentationsmaterialien zu den diversen Veranstaltungen mitbringen und vom Auto zum Ort der Veranstaltung tragen können. Auf der Messe oder der Werbeveranstaltung selbst ist üblicherweise auch mit erhöhter Lärmbelastung, Klimatisierung und künstlicher Beleuchtung zu rechnen. Hierfür sollten Sie also eine gewisse Robustheit mitbringen.

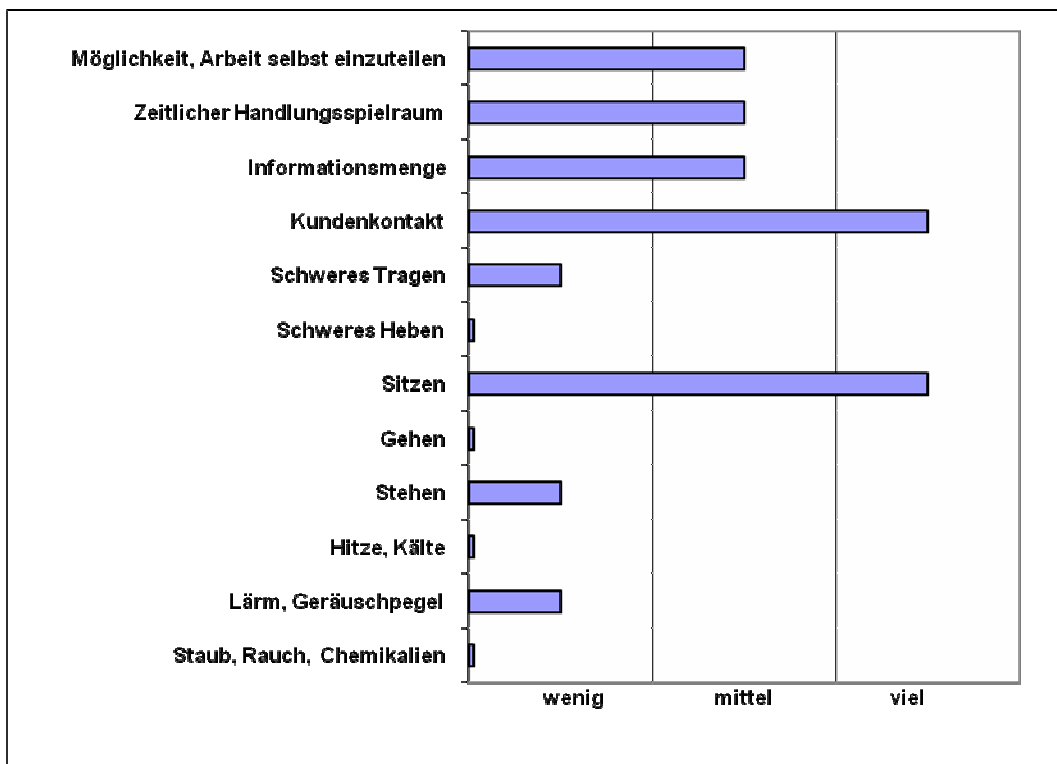
Psychische Anforderungen

VerkaufsrepräsentantInnen bzw. HandelsvertreterInnen sind ständig unterwegs und arbeiten allein. Sie sollten daher gut damit zurechtkommen, meistens auf sich allein gestellt zu sein. Trotzdem sind Sie ständig in Kontakt zu Menschen, ihren KundInnen – und das sollten Sie mögen. Für die Tätigkeit als VerkaufsrepräsentantIn / HandelsvertreterIn sollten Sie also viel Freude an Kommunikation mit Anderen mitbringen, auch sind ein gewisses Verkaufstalent sowie Überzeugungskraft hilfreich, wenn es darum geht, den Verkauf abzuschließen. Um das Verkaufsgespräch zu einem Abschluss zu bringen, sollte es Ihnen nicht unangenehm sein, auch etwas direkter und fordernder zu kommunizieren.

Oft geht mit den Kundenterminen auch die Übernachtung in Hotels einher. Je nachdem, wie groß das zu betreuende Gebiet ist, können auch weitere Wegstrecken abzufahren sein. Mit diesen Unregelmäßigkeiten in der Planung sollten sowohl Sie als auch Ihre Familie gut zurecht kommen.

Das Einkommen ist in der Regel vom Verkaufserfolg abhängig. Daher sollten die damit verbundene Unsicherheit und der Erfolgsdruck keine Belastungen für Sie darstellen.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von VerkaufsrepräsentantInnen / HandelsvertreterInnen. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [HandelsvertreterIn /VerkaufsrepräsentantIn](#)

KundenbetreuerIn im Callcenter oder Callcenter-AgentIn

1. „Was tut ein/e KundenbetreuerIn im Callcenter?“

Arbeitssituation und Aufgaben eines Callcenter-Agenten bzw. einer Callcenter-Agentin

Die Beschäftigten im Callcenter führen Telefongespräche mit KundInnen eines Unternehmens oder mit BürgerInnen, die sich an eine öffentliche Stelle wenden. Wie im Service haben sie mit Menschen zu tun, allerdings ohne persönlichen Kontakt. Die Arbeitssituation hängt von der Art des Callcenters ab: Es gibt einerseits Callcenterbetriebe, die den Kundenkontakt für andere Firmen übernehmen, und andererseits Callcenter als interne Abteilungen großer Unternehmen. Neben dem Begriff „Callcenter“ sind auch die Bezeichnungen „Customer-Care Center“, „Kundenkontaktzentrum“ oder „Kundenbetreuungszentrum“ gebräuchlich.

Im Rahmen ihrer Tätigkeit nehmen Callcenter-AgentInnen Bestellungen und Beschwerden entgegen, erteilen Auskünfte und verkaufen manchmal auch direkt Produkte am Telefon. Die für die Gespräche nötigen Informationen können sie über den Computer abrufen. Auch geben sie während der Telefongespräche Informationen der KundInnen in Formulare am Bildschirm ein. In vielen Fällen gehören auch die Bearbeitung von Fax- und E-Mail-Nachrichten oder Anfragen per Post zu ihren Aufgaben.

Die Themen, mit denen sich die AgentInnen befassen, sind vielfältig und hängen stark davon ab, für welches Unternehmen sie arbeiten (wie z.B. in Banken/Versicherungen, Handelsketten, Technologieunternehmen oder in Ämtern). Dementsprechend variieren auch die Berufsbezeichnungen (TelesalesmitarbeiterIn, BeraterIn, KundenbetreuerIn, InterviewerIn). Bei Callcentern von Rettungsorganisationen oder Pharmafirmen ist ein medizinisches Vorwissen erwünscht, bei technischen Hotlines wird ein gewisses technisches Verständnis erwartet.

Hier beschreibt eine Callcenteragentin ihre Tätigkeit als Telesalesmitarbeiterin und ihren Weg von der Ordinationshilfe ins Callcenter:

http://www.whatchado.net/videos/margarethe_ruzicka

Ein typischer Arbeitsplatz im Callcenter

Ihre Arbeit verrichten die CallcenteragentInnen meist in einem Großraumbüro. Die Arbeitsplätze verfügen über einen Computer und einen Kopfhörer mit Mikrofon (Headset), der ein freihändiges Telefonieren erlaubt. Das Wählen und Abheben erfolgt über den Bildschirm (siehe: [Arbeiten am Computerbildschirm](#)). Einen eigenen Schreibtisch haben die AgentInnen meistens nicht, sie wechseln je nachdem, wie viele KollegInnen vor Ort sind. In einem Betrieb können der Beschäftigungsumfang (z.B. wie

viele Stunden Teilzeit) und das Arbeitszeitmodell für verschiedene Beschäftigte unterschiedlich sein.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [KundenbetreuerIn im Callcenter](#)

2. „Wie führt der Weg ins Callcenter bzw. telefonische KundInnenservice, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Als Kellner/in sind Sie erfahren im Umgang mit Menschen und der Betreuung von KundInnen. Im Callcenter erfolgt dieser Kontakt über das Telefon. Wie im persönlichen Kontakt sind aber auch hier Kontaktfreude, Kommunikationsfähigkeit und Freundlichkeit gefragt - und die Kompetenz, sich immer wieder auf neue Menschen und neue Situationen einzustellen.

Ähnlich den Anforderungen im Dienstleistungsbereich sollte man im Callcenter gut zuhören können und ein“offenes Ohr“ für die Anliegen der KundInnen haben. Auch gilt es, schwierige Situationen (z.B. Beschwerden) mit der entsprechenden Höflichkeit, Argumentationsfähigkeit sowie mit Konflikt- und Problemlösungsstrategien zu bewältigen, was Sie aus dem Service gewohnt sind. Dass der Kontakt mit anderen Menschen am Telefon eine gewisse Distanz ermöglicht, kann dabei ein Vorteil sein.

Bei Anfragen von KundInnen ist insbesondere Beratungskompetenz und Serviceorientierung gefragt. Wenn über Callcenter Produkte verkauft werden, braucht es Verkaufstechniken und Verhandlungsgeschick und gute rhetorische Fähigkeiten. Bei bestimmten Beratungsinhalten oder Produkten (z.B. Service-Center Gastronomiebedarf), können Sie auch an Ihre Vorkenntnisse anknüpfen. Sie können sich aber auch gezielt einen solchen Callcenter-Arbeitsplatz suchen.

Da im Callcenter mit Computern gearbeitet wird, sind Computeranwendungskenntnisse notwendig. In manchen Callcenter-Betrieben, die für andere Firmen den Kundenkontakt übernehmen, benötigen die Beschäftigten Informationen über die auftraggebenden Firmen und deren Produkte. Dafür gibt es in der Regel interne Einschulungen.

Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift werden für das Arbeiten in Callcentern vorausgesetzt. Fremdsprachenkenntnisse sind von Vorteil. Wenn Sie beispielsweise eine andere Muttersprache als Deutsch haben, dann könnten Sie diese im Kundenkontakt nutzen. Manchmal werden sogar gezielt solche MitarbeiterInnen gesucht.

Sollten Sie eine Handelsschule besucht, eine kaufmännische Lehre begonnen oder absolviert, im Büro ausgeholfen haben oder sich zu Hause mit dem Computer beschäftigen, hilft Ihnen auch das für die Tätigkeit im Callcenter.

Anforderungen in Bereich Callcenter Einzelhandelsverkauf finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS)

<http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=1010> oder
Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich KundenbetreuerIn in einem Callcenter?

Es gibt keine anerkannte Berufsausbildung für das Callcenter. Allerdings gibt es eine ÖNORM (ÖNORM D 1021), die Anforderungen an Ausbildungsinhalte, Methodik und Qualifikation des Lehrpersonals sowie organisatorische Anforderungen an Dienstleister, die Ausbildungen von Callcenter-AgentInnen anbieten, festlegt. Callcenter-Ausbildungen, die nach dieser ÖNORM zertifiziert sind, gibt es allerdings nur wenige.

Die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten werden oft betriebsintern geschult oder durch einschlägige Seminare (z.B. Telefontraining, Kommunikation am Telefon, Reklamationsbearbeitung am Telefon, Aktiver Telefonverkauf) oder mehrwöchige Kurzausbildungen bzw. Kurzlehrgänge von Weiterbildungseinrichtungen vermittelt. Das heißt, es ist ein direkter Berufswechsel möglich oder Sie entscheiden, sich mit entsprechenden kürzeren Weiterbildungen auf diese neue Tätigkeit gezielt vorzubereiten.

Ausbildungswege für „Callcenter- AgentIn“ / „TelefonistIn“ finden Sie im Internet (z.B. AMS Berufswörterbuch: http://www.berufswörterbuch.at/beruf2803_3)

Weiterbildungen für den Bereich Callcenter Agent finden Sie im Internet (z.B. AMS Weiterbildungsdatenbank http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zur [KundenbetreuerIn im Callcenter](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit im Callcenter für die Gesundheit?“

Im Vergleich zur Tätigkeit als KellnerIn fallen im Callcenter viele körperliche Belastungen weg. Der Kundenkontakt ist hier über das Telefon vermittelt und daher distanzierter. Dennoch können die ständige Kommunikation und die fallweise schwierigen Gesprächssituationen auch belastend sein.

Körperliche Anforderungen

Statt des ständigen Gehens und Stehens bzw. Tragens im Gastgewerbe kann das durchgehende Sitzen bei der Arbeit im Callcenter eine Erleichterung sein. Ständiges Sitzen kann aber zu Beanspruchungen des Rückens führen (Siehe: [Belastungen bei Sitzberufen](#)). Im Unterschied zum Service betrifft die Arbeit im Callcenter, wo ständig am Bildschirm sowie mit Headset gearbeitet wird, stärker die Sinnesorgane. Dauernde Bildschirmarbeit setzt gutes Sehvermögen, die Verständigung per Telefon gutes Hörvermögen sowie belastbare Stimmbänder voraus. In gewissen Fällen kann eine Bildschirmbrille angeraten sein, die den Sehapparat vor den Belastungen durch Bildschirmarbeit schützt. Ist diese Brille medizinisch notwendig, kommt der Arbeitgeber für die Kosten auf.

Wer am Bildschirm arbeitet, sollte regelmäßig Pausen einlegen. Nicht nur die Augen werden belastet, die immer gleiche Körperhaltung kann zu Nacken- und Kreuzschmerzen führen. Diese Beschwerden können aber auch durch Zeitdruck und andere psychische Belastungen bedingt sein. Zu bedenken ist auch, dass in Callcentern eine durchgehende Geräuschkulisse durch die Gespräche der KollegInnen gegeben ist. Das sollte einen nicht stören, wenn man dort arbeiten will.

Psychische Anforderungen

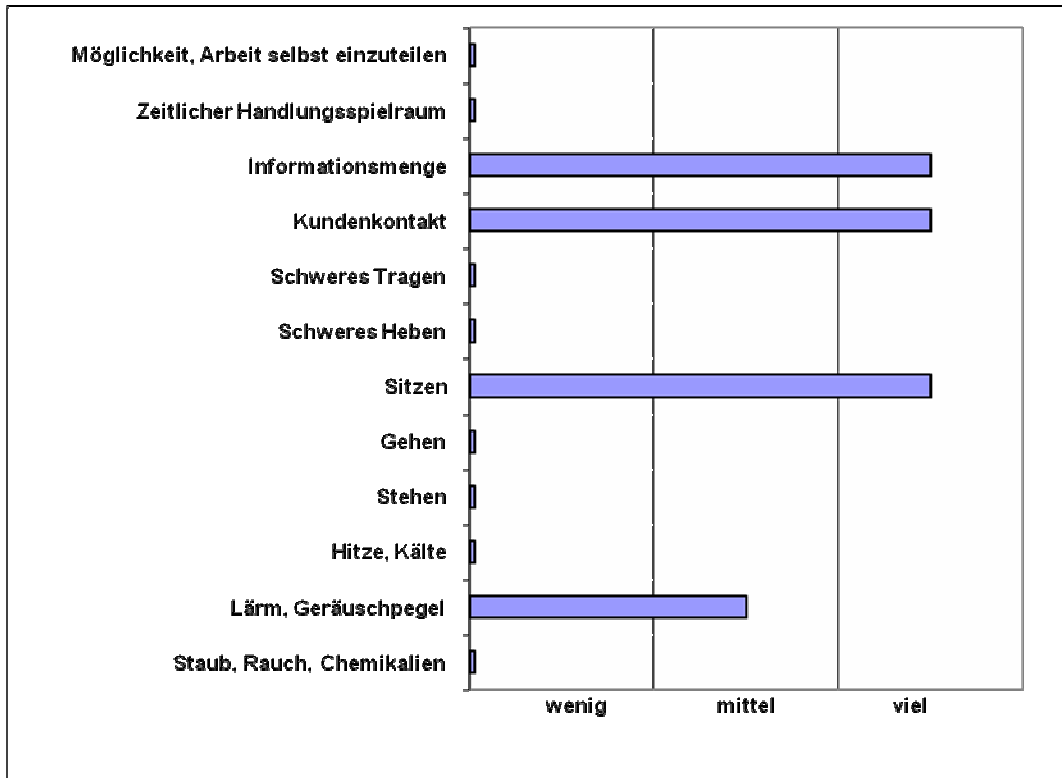
In Ihrer Tätigkeit als KellnerIn haben Sie vermutlich viele Situation erlebt, in denen es in der Arbeit recht hektisch wird. Die Arbeit im Callcenter ist in vielen Fällen von einem Wechsel zwischen Zeitdruck und ruhigeren Arbeitsphasen im Laufe eines Tages geprägt. Rufen beispielsweise zu bestimmten Tageszeiten viele Personen an, so stehen die AgentInnen unter Druck, die Anrufe rasch anzunehmen und in kurzer Zeit abzuwickeln. Meist werden die Dauer der Gespräche und die Wartezeiten genau aufgezeichnet und dienen den Vorgesetzten dazu, die Leistung des Callcenters zu überwachen. Man sollte in dieser Tätigkeit mit Zeitdruck und mit dem Wissen, jederzeit kontrolliert werden zu können, umgehen können.

Ein erfolgreiches Kundengespräch macht stolz und baut einen auf. Aber nicht jeder Anruf läuft glatt, nicht alle Kunden haben alle Daten und Informationen zur Hand und oft muss der/die AgentIn erst herausfinden, was denn das genaue Anliegen des Kunden bzw. der Kundin ist. Freude an der Kommunikation mit fremden Personen und ein gewisses Maß an Geduld sind für diese Tätigkeit wichtig.

Der ständige Kundenkontakt über das Telefon, der mitunter viel Flexibilität, Einfühlungsvermögen und „eine dicke Haut“ erfordert, kann eine große Herausforderung bei der Arbeit im Callcenter sein. Im Unterschied zum Service steht man den Personen aber nicht direkt gegenüber, was den Kundenkontakt doch erleichtern kann. Eine Agentin beschreibt es folgendermaßen:

„Man muss viel fragen und das auch einfach im Gefühl haben, dass man durch gezielte Fragen herauskriegt, worum es da geht oder was der Kunde eben will.“

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen im Callcenter. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#).

Zurück zur [KundenbetreuerIn im Callcenter](#)

LagerlogistikerIn

1. „Was machen LagerlogistikerInnen?“

Arbeitssituation und Aufgaben von LagerlogistikerInnen

LagerlogistikerInnen arbeiten im Lager von Industrie- und Handelsbetrieben sowie in Speditions- und Transportfirmen. Der Kern ihrer Aufgaben besteht darin, dafür zu sorgen, dass Lieferungen in Empfang genommen und Sendungen abgeschickt werden. Darüber hinaus gibt es zahlreiche Aufgaben in der Verwaltung, die für das Funktionieren eines Lagers notwendig sind. LagerlogistikerInnen müssen den Überblick über die Zahl und Art der gelagerten Produkte wahren, bestellen Artikel, kontrollieren die Qualität und kümmern sich um die fachgerechte Lagerung. Im Bereich der Verwaltung sind LagerlogistikerInnen dafür verantwortlich, dass Dokumente und Formulare richtig ausgefüllt und an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden. Mitunter müssen auch Briefe und andere Arten von Schreiben aufgesetzt und Reklamationen bearbeitet werden.

Innerhalb eines Unternehmens arbeiten LagerlogistikerInnen üblicherweise in einem Team und sind wichtige Kontaktpersonen zum Beispiel für KollegInnen aus dem Rechnungswesen, der Verwaltung, der Produktion und des Fuhrparks. Auch Kontakt zu KundInnen und LieferantInnen gehört zum Arbeitsalltag. Abhängig vom Unternehmen, in dem LagerlogistikerInnen arbeiten, kommt es dabei auch zu Kontakten zu ausländischen Firmen, was Fremdsprachenkenntnisse erforderlich machen kann.

Ein typischer Arbeitsplatz von LagerlogistikerInnen

Die Arbeiten eines Lagerlogistiklers bzw. einer Lagerlogistikerin erfolgen in etwa zu gleichen Teilen im Büro am Computer, wo LagerlogistikerInnen spezielle Anwendungsprogramme verwenden, und im Lager selbst. Die Zunahme des Handels über Internet hat auch Einfluss auf die Arbeit in der Lagerlogistik.

Lager sind meist große Hallen, die von ständigem Kommen und Gehen und vom Eintreffen und Abfertigen von Lieferungen geprägt sind. Die Büros von LagerlogistikerInnen befinden sich meist in unmittelbarer Nähe, um auch als Ansprechperson vor Ort zur Verfügung zu stehen. Häufig beinhaltet die Arbeit auch das Bedienen und die Wartung von technischen Einrichtungen und Maschinen für den Transport und zur Stapelung der Waren, wie Kräne und Lastenaufzüge.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [LagerlogistikerIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Lagerlogistik, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Logistik hat viel mit guter Planung und Organisation zu tun - Anforderungen, die auch im Service gefragt sind. Auch erfordert die Tätigkeit in der Logistik, ständig mit anderen Menschen zu kommunizieren und sich abzustimmen. Hier können Sie auf die Kompetenzen zurückgreifen, die man sich durch die Arbeit im Dienstleistungsbereich zumeist aneignet. Im Kontakt mit LieferantInnen kann es durchaus auch zu schwierigen Situationen (z.B. Lieferverzug) kommen, die professionell zu bewältigen sind. Auch dies ist Ihnen aus Ihrer Tätigkeit als KellnerIn, wo es immer wieder zu konflikträchtigen Situationen (wie z.B. mit Gästen) kommt, wahrscheinlich nicht fremd.

Auch sind in der Lagerlogistik Fremdsprachenkenntnisse gefragt. Einerseits, um mit LieferantInnen kommunizieren zu können, andererseits für die Kommunikation mit KollegInnen, denn viele Logistikunternehmen sind international tätig. Auch ein gewisses Fingerspitzengefühl für andere Kulturen ist hier gefragt, was Sie vielleicht auch aus dem Service vom Umgang mit ausländischen Gästen kennen. Auch eine andere Muttersprache als Deutsch kann hier ein „Plus“ sein.

Neben den genannten sozialen und Sprachkompetenzen sind im Bereich der Lagerlogistik auch grundlegende Computerkenntnisse sowie kaufmännisches Grundwissen und Zahlenverständnis gefragt. Letztere bringen Sie auch aus Ihrer Tätigkeit als KellnerIn mit, wo Sie laufend mit Zahlen und Rechnungen zu tun haben. Sehr gute Voraussetzungen bringen Sie mit, wenn Sie in früheren Jahren eine kaufmännische Schule oder Ausbildung begonnen oder abgeschlossen haben und/oder in einem kaufmännischen Bereich gearbeitet haben. Diese Kenntnisse können aber auch im Rahmen einer einschlägigen Ausbildung erworben werden (z.B. Kommissionierung, Warenbeschaffung, Frachtdokumente). (Siehe nächstes Unterkapitel „Wie werde ich LagerlogistikerIn?“). Eine genaue Beschreibung der Anforderungen für den Tätigkeitsbereich Lagerlogistik finden Sie auch im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=1147> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>).

Wie werde ich LagerlogistikerIn?

Ein Weg in die Lagerlogistik führt beispielsweise über eine einschlägige dreijährige Lehrausbildung. Unter gewissen Voraussetzungen kann sich die Lehrzeit auf zwei Jahre verkürzen. Kürzere Angebote, wie mehrwöchige Tages- oder Abendkurse, werden von mehreren Weiterbildungsträgern angeboten. Auch das AMS bietet arbeitssuchenden Personen mit den entsprechenden Voraussetzungen Schulungen im Bereich Lagerlogistik / Lagerverwaltung an. Frauen können über das Programm „Frauen in Handwerk und Technik“ eine geförderte handwerkliche oder technische Ausbildung absolvieren, wozu auch die Lagerlogistik zählt (<http://www.ams.at/sfa/14090.html>).

In einzelnen Bundesländern wird im Zuge beruflicher Rehabilitationsmaßnahmen eine eineinhalbjährige FacharbeiterInnenausbildung zur LagerlogistikerIn angeboten sowie

ähnliche Ausbildungen wie z.B. „SachbearbeiterIn Logistik.“ Ähnliche Angebote für den Tätigkeitsbereich Lagerverwaltung werden auch im Rahmen der „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildungen (MAAB)“ angeboten. Unter folgendem Link finden Sie einen Überblick zum Ausbildungsangebot des BBRZ (Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum): <http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>. Weitere Weiterbildungen für den Bereich Lagerlogistik / Lagerverwaltung finden Sie z.B. in der AMS Weiterbildungsdatenbank http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [LagerlogistikerIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit in der Lagerlogistik für die Gesundheit?“

Im Vergleich zur Tätigkeit als KellnerIn fallen in diesem Beruf der ständige Kundenkontakt und die damit eventuell verbundenen psychischen Belastungen weg. Körperlich ist die Arbeit als LagerlogistikerIn allerdings anspruchsvoll, auch hier sind häufig Lasten zu heben und zu tragen, allerdings unterstützen hier verschiedenste technische Hilfsmittel.

Körperliche Anforderungen

Den größeren Teil ihrer Arbeitszeit verbringen LagerlogistikerInnen im Lager, aber sie arbeiten auch am Computer. Die im Lager anfallenden Tätigkeiten sind zwar körperlich abwechslungsreich, aber auch anspruchsvoll. Körperkraft und körperliche Fitness sind damit wichtige Voraussetzungen für die Arbeit als LagerlogistikerIn. Lasten, manchmal auch größeren Gewichts, müssen gehoben und getragen werden. Auch längeres Stehen, Gehen, Bücken sowie Hocken und Knien sind immer wieder erforderlich. Mitunter wird auch über Kopf gearbeitet. Dieser Beruf ist somit für Personen mit Problemen im Rücken- oder Wirbelsäulenbereich nicht geeignet. Auch sollten Sie gut beweglich sein und „unbequemere“ Körperhaltungen wie Bücken, Hocken und Knien sowie (wiederholte) Drehungen im Bereich des Oberkörpers aushalten können. Auch Ihre Arme und Finger sollten Gewicht aushalten. Zwar nehmen körperliche Belastungen durch moderne Beförderungseinrichtungen und –maschinen immer mehr ab, gewisse Aufgaben sind aber häufig immer noch händisch zu verrichten wie bspw. in der Kommissionierung der Waren (darunter versteht man die händische Zusammenstellung von Waren) oder in der manuellen Bereitstellung und Verpackung von Waren. Darüber hinaus sollten Sie als LagerlogistikerIn schwindelfrei sein, da Sie in Ihrer Tätigkeit auch auf Leitern steigen und sich bisweilen in großer Höhe aufhalten müssen. Der zweite große Tätigkeitsbereich eines/r Lagerlogistikers/in, die administrativen Tätigkeiten im Lagerbüro, erfordert längeres Sitzen und Bildschirmarbeit, auch Ihr Nacken sollte dafür durchschnittlich belastbar sein.

Neben diesen körperlichen Belastungen ist auch zu bedenken, dass Lagerhallen meist künstlich beleuchtet sind. Dies kann – vor allem an längeren Arbeitstagen – auch körperlich belastend sein (so wird suggeriert, es sei noch Tag, während sich der Körper schon auf Abend „einstellt“). Auch kommt es in Lagern oft zur Entwicklung von Lärm, Staub und Abgasen. Gegen diese Faktoren dürfen LagerlogistikerInnen keine Überempfindlichkeiten haben.

Psychische Anforderungen

Im Vergleich zur Arbeit in der Gastronomie ist der direkte Kundenkontakt von LagerlogistikerInnen gering und besteht nicht durchgehend. Trotzdem verlangt die Arbeit eine gewisse Kundenorientierung, und die Wünsche der KundInnen müssen laufend mit den Möglichkeiten abgeglichen werden. Hinzu kommt, dass moderne Lager immer öfter das Ziel verfolgen, möglichst geringe Lagerzeiten und damit möglichst geringe Lagerkosten zu erreichen. Gleichzeitig gibt es das Ziel, den KundInnen möglichst kurze Lieferzeiten zu bieten. Für die LagerlogistikerInnen bedeutet das mitunter Arbeit unter Zeitdruck, denn zwischen Bestellung und Lieferung darf nur eine minimale Zeitspanne liegen. Als LagerlogistikerIn sollten Sie somit gewissen Druck aushalten bzw. auch unter Zeitdruck genau arbeiten (Genauigkeit ist im Umgang mit Zahlen – wie mit Liefermengen, -daten usw. – besonders wichtig).

Da Computerprogramme heute nicht mehr aus der Lagerlogistik wegzudenken sind, sollten Sie auch ein gewisse Sicherheit bei der Bedienung von Computern mitbringen.

Video:

<http://karrierevideos.at/berufsvideos/lehrberufe/LagerlogistikerIn>

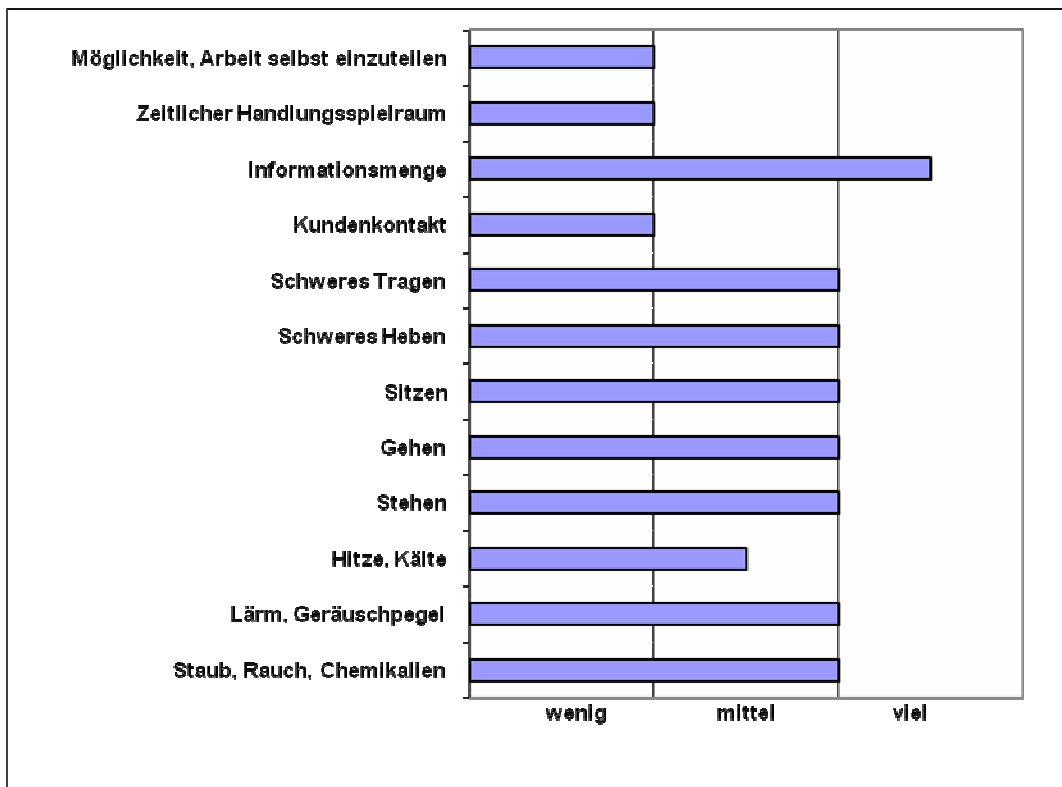
Zeitungsartikel:

<http://diestandard.at/1347492680525/Lagerlogistik-AMS-Lehrgang-Spedition-Frauen>

Video zum Logistikberuf in der Schweiz:

<http://www.berufsberatung.ch/dyn/1199.aspx?id=3804&data=movies>

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von LagerlogistikerInnen. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege.](#)

Zurück zu [LagerlogistikerIn](#)

RezeptionistIn

1. „Was tun RezeptionistInnen?“

Arbeitssituation und Aufgaben von RezeptionistInnen

Als RezeptionistIn sind Sie die ersten Ansprechperson für Gäste in Hotels und Pensionen und als solche auch „Visitenkarte“ des Betriebs. Somit zählt die Kommunikation mit den Gästen, wie auch in Ihrer früheren Tätigkeit als KellnerIn, in diesem Beruf zu den Kerntätigkeiten.

Zu Ihren Aufgaben als RezeptionistIn gehören verschiedene organisatorische und administrative Tätigkeiten wie z.B. der Empfang der Gäste beim Ankommen im Hotel/der Pension, die Aushändigung der Zimmerschlüssel und die Abrechnung am Ende des Aufenthalts. Auch nehmen Sie Reservierungen per Telefon und E-Mail entgegen und geben sie mithilfe entsprechender Buchungsprogramme in den Computer ein. Darüber hinaus geben Sie als RezeptionistIn Auskunft über die unterschiedlichen touristischen Angebote des Hotels (z.B. Schwimmbad, Sauna) bzw. der Stadt oder Region (kulturelle Sehenswürdigkeiten, Ausflugsziele, sportliche Freizeitaktivitäten etc.), erfragen Öffnungszeiten und übersetzen diese Informationen ggf. in die Sprache der Gäste bzw. ins Englische.

Ein typischer Arbeitsplatz von RezeptionistInnen

Als RezeptionistIn arbeiten Sie fast ausschließlich am Empfang, also der Hotelrezeption, wobei Sie Ihre Tätigkeit sowohl sitzend als auch stehend ausführen – letzteres vor allem, wenn Sie gerade mit den Gästen zu tun haben. Das Entgegennehmen von Telefonaten bzw. die Beantwortung von Zimmeranfragen per E-Mail erfolgt im Sitzen oder im Stehen. Auch müssen sich RezeptionistInnen im (oft) engen Rezeptionsbereich, den sie sich in größeren Betrieben auch mit KollegInnen teilen, hin- und herbewegen, um bspw. Ausdrucke aus dem Drucker zu entnehmen, zum Computer zu gelangen oder Stadtpläne und Informationsbroschüren an die Gäste zu verteilen, welche oft auch in der Nähe der Rezeption aufliegen.

Neben Hotels können sie als RezeptionistIn zum Beispiel auch am Empfang von Kur- und Rehabilitationseinrichtungen arbeiten.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [RezeptionistIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Rezeption, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Gäste zu betreuen, ist das tägliche Geschäft einer/s Kellnerin/s. Aus diesem Grund bringen Sie sehr viele Kompetenzen für eine Arbeit an der Rezeption eines Hotels mit. Auch in der Rezeption geht es um Gästeservice, wenn auch nicht um die Versorgung mit Essen und Trinken, wobei ein/e Receptionist/in sicher des Öfteren nach einem guten Restaurant gefragt wird oder nach den lokalen Spezialitäten und Weinen.

Wenn Ihnen die Arbeit im Service prinzipiell Spaß gemacht hat, dann bringen Sie die an der Rezeption geforderte Kommunikationsfähigkeit, Kontaktfähigkeit und Freundlichkeit jedenfalls mit. Vor allem sind Sie gewohnt, mit sehr unterschiedlichen Menschen zu tun zu haben und das ist auch im Hotel gefragt. Ebenso nicht neu ist Ihnen der Umgang mit Beschwerden. Wenn Sie im Service kassiert haben, dann haben Sie auch eine Vorstellung von der Kassaabrechnung und dem Erstellen von Kassaberichten, denn auch diese Arbeit fällt in einer Rezeption an. Vermutlich ist es Ihnen in Ihrer Arbeit als Kellner/in auch passiert, dass Gäste sie nach dem Weg oder einer Sehenswürdigkeit fragen. Auch diese Ortskenntnis können Sie nutzen, denn in einer Rezeption ist Wissen über das touristische und kulturelle Angebot einer Region gefragt.

Wichtig für eine/n Receptionistin/en sind Fremdsprachenkenntnisse, zumindest gute Englischkenntnisse, idealerweise aber auch Kenntnisse einer zweiten Fremdsprache. Je mehr Sprachen Sie können desto besser.

Eher neu für Sie werden die Abläufe in einem Hotel sein. Neu ist wahrscheinlich auch die Arbeit mit dem Computer, wobei es nicht nur um Textverarbeitung, Tabellenkalkulation sowie Internet und E-Mail geht, in der Rezeption wird mit speziellen Hotelreservierungsprogrammen gearbeitet. Auch der Schriftverkehr mit Gästen wird teilweise über die Rezeption abgewickelt und braucht entsprechende Kompetenz.

Sollten Sie bereits eine Ausbildung im kaufmännischen Bereich begonnen oder absolviert, im Büro gearbeitet haben oder aus Ihrer privaten Erfahrung über gute EDV Kenntnisse verfügen, hilft Ihnen das sicher weiter.

Anforderungen für den Bereich Rezeption finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=280> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

„Wie werde ich ReceptionistIn?“

Es kann natürlich sein, dass Sie ohne jegliche Vorerfahrung für eine Arbeit an der Rezeption eingestellt werden, weil Sie aus der Gastronomie oder Hotellerie kommen und dann intern eingeschult werden, beispielsweise auf das Hotelverwaltungsprogramm.

Die Jobchancen steigen allerdings und der Einstieg fällt leichter, wenn Sie eine einschlägige Weiterbildung absolvieren. Entsprechende Ausbildungen zur/zum Receptionistin/en oder passende Seminare (z.B. EDV

Hotelreservierungsprogramm) werden von diversen Weiterbildungsträgern angeboten. Mehrere Wochen müssen Sie für eine Ausbildung rechnen, Einzelseminare sind in einem kürzeren Zeitraum absolvierbar.

Auch das AMS bietet arbeitssuchenden Personen mit den entsprechenden Voraussetzungen Schulungen im Bereich Rezeption an.

Die berufliche Rehabilitation erfolgt in manchen Bundesländern im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo der Bereich Rezeption als möglicher Ausbildungsbereich angeführt ist. Maßnahmen der beruflichen Rehabilitation werden vom zuständigen Pensionsversicherungsträger aber nur unter bestimmten Voraussetzungen gefördert.

Ausbildungswege zur/zum Rezeptionistin/en finden Sie im Internet (z.B. AMS Beruflexikon: http://www.berufslexikon.at/beruf2782_4)

Reha Ausbildungen finden Sie unter folgendem Link:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Auch Weiterbildungen für den Bereich Rezeption finden Sie im Internet (z.B. AMS Weiterbildungsdatenbank http://wdb.ams.or.at/wdb/index_wdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [RezeptionistIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als RezeptionistIn für die Gesundheit?“

Im Vergleich zur Tätigkeit als KellnerIn kommen bei der Arbeit als RezeptionistIn bestimmte körperliche Belastungen, wie schweres Tragen bzw. Anheben von schweren Tablett, nicht vor. Der Kundenkontakt sollte einem in diesem Beruf Spaß machen. Zu Spitzenzeiten kann es zu Zeitdruck kommen. Wenn Sie Abwechslung lieben und gerne Probleme lösen, kann die Arbeit an der Rezeption das Richtige für Sie sein.

Körperliche Anforderungen

In diesem Beruf können die verschiedenen Tätigkeiten in unterschiedlichen Haltungen ausgeführt werden: Während man im Kontakt mit Gästen wahrscheinlich meistens steht, können Telefonate und E-Mails entweder im Stehen oder Sitzen entgegengenommen bzw. beantwortet werden. Diese unterschiedlichen Haltungen verhindern eine Überbelastung einzelner Körperregionen. Zwar wird ein Großteil der Arbeit an der Rezeption am Computer getätigt, aber es ist kein durchgängiges stundenlanges Arbeiten am Bildschirm nötig. Die Entgegennahme von Anrufen setzt gutes Hörvermögen voraus.

Da sich die Rezeption im Eingangsbereich des Hotels befindet, kann die bisweilen herein ziehende kalte Luft als unangenehm empfunden werden. Da es für RezeptionistInnen meist Bekleidungs Vorschriften gibt, sind die Möglichkeiten, sich durch einen Schal oder eine Kopfbedeckung zu schützen, gering.

Als RezeptionistIn wird von Ihnen auch erwartet, dass Sie abends bzw. früh morgens arbeiten und oft durchgehend lange Arbeitszeiten übernehmen. Diesen Wechsel des Schlafrythmus sollten Sie als RezeptionistIn gut aushalten (Nachtdienste werden üblicherweise mit eigenen Nachtportieren besetzt).

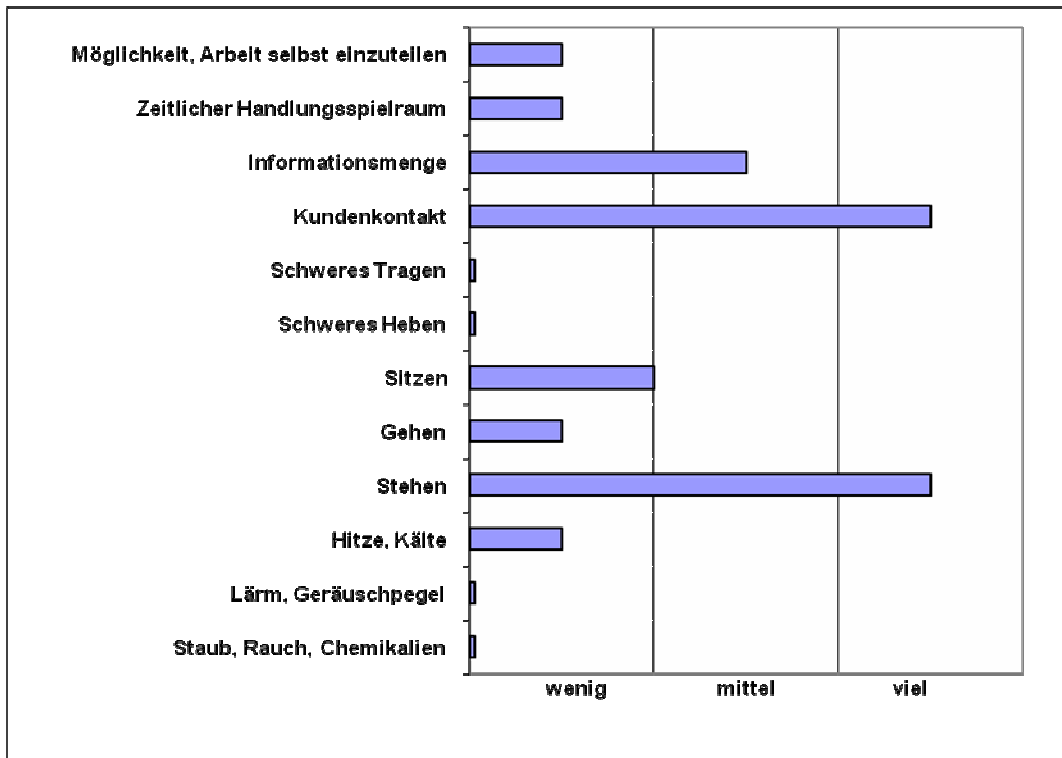
Psychische Anforderungen

Psychische Belastungen entstehen für RezeptionistInnen vor allem aus dem intensiven Kundenkontakt. Besonders bei einer guten Auslastung des Hotels bzw. während der Hauptsaison kommt es zu Arbeitsspitzen, die nur zum Teil vorhersehbar sind (bspw. die Ankunft großer Reisegruppen). Jeder Tag an der Rezeption ist etwas anders. Somit ist die Tätigkeit als RezeptionistIn nicht für Personen geeignet, die gerne genau wissen, was im Laufe eines Arbeitstages auf sie zukommt. Wenn Sie gerne spontan auf Situationen reagieren und entscheidungsfreudig sind, dann kommt Ihnen das aber entgegen. Von RezeptionistInnen wird erwartet, dass sie verschiedene Aufgaben rasch und korrekt erledigen und dabei einen „kühlen Kopf“ bewahren. Auch sollte es Ihnen leicht fallen, sich stets freundlich und serviceorientiert zu verhalten. Letzteres ist, besonders an Tagen, an welchen es einem selbst gerade nicht so gut geht, nicht immer einfach. Dies ist Ihnen aus Ihrer Tätigkeit als KellnerIn aber bestimmt bekannt und vielleicht bringen Sie auch etwas „schauspielerisches Talent“ mit, um auch solche Tage bestmöglich zu meistern.

Fordernd kann auch der Umgang mit schwierigen Gästen und/oder ihren Beschwerden (zum Zimmer, Service etc.) sein - auch dies sind Situationen, die Sie aus Ihrer Tätigkeit als KellnerIn kennen. Aber vielleicht können Sie es als Herausforderung sehen, die Stimmung von Gästen ins Positive zu wenden. Das wäre eine gute Voraussetzung für die Arbeit an der Rezeption.

Die Arbeit im Zusammenhang mit Abrechnungen erfordert Genauigkeit und Zuverlässigkeit. RezeptionistInnen haben mit einer Vielzahl unterschiedlicher Unterlagen, auch bspw. mit Reisepässen, zu tun, womit sehr sorgsam und vertraulich umgegangen werden muss. Da RezeptionistInnen auch Telefonate für die Gäste entgegennehmen oder deren Besuch empfangen, sind Vertraulichkeit bzw. persönliche Verschwiegenheit wichtige Voraussetzungen für die Arbeit als RezeptionistIn.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen an einer Rezeption. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [RezeptionistIn](#)

Sicherheitsfachkraft

1. „Was macht eine Sicherheitsfachkraft?“

Arbeitsituation und Aufgaben einer Sicherheitsfachkraft

„Fachkräfte für Arbeitssicherheit“, kurz auch „Sicherheitsfachkräfte“ oder „Sicherheitsverantwortliche“ genannt, beraten Betriebe und Unternehmen in Fragen der Sicherheit sowie Gesundheitsförderlichkeit der Arbeitsstätten. Sie sind somit etwas gänzlich anderes als Sicherheitsfachkräfte des Bewachungsgewerbes, die z.B. in Shopping-Centern arbeiten oder Banken bewachen.

Als Sicherheitsfachkraft helfen Sie den Unternehmen, Unfälle oder starke Belastungen der Beschäftigten zu vermeiden. Darüber hinaus versuchen Sie Arbeitsplätze so zu verändern, dass die Gesundheit der MitarbeiterInnen möglichst erhalten wird und sie ihre Tätigkeit über einen langen Zeitraum ausüben können. Dabei arbeiten Sicherheitsfachkräfte üblicherweise mit ArbeitsmedizinerInnen zusammen, in größeren Unternehmen auch mit dem/r Betriebsarzt/-ärztin. Erkennen Sicherheitsfachkräfte Mängel oder Verbesserungspotentiale in einem Betrieb, so unterstützen sie das Unternehmen bei der Umsetzung der nötigen Veränderungen. In Ihrer früheren Tätigkeit haben Sie sicher auch die Erfahrung gemacht, dass es Unfallquellen gibt, die beseitigt werden sollen und dass bestimmte Belastungen auf Dauer zu Beschwerden führen können. Als Sicherheitsfachkraft stoßen Sie entsprechende Veränderungen an. Dies kann von kleinen Veränderungen, wie der richtige Abstand zum Computerbildschirm oder die korrekte Höhe des Bürossessels, bis zu aufwändigeren Veränderungen reichen (bspw. Reduktion gesundheitsschädlicher Chemikalien bzw. Verbesserung möglicher Schutzmaßnahmen etc.). Sicherheitsfachkräfte beraten Unternehmen auch zu Fragen der Unfall- und Gefahrenverhütung sowie des Brandschutzes. Neben dem körperlichen Aspekt beschäftigen sich Sicherheitsfachkräfte auch mit arbeitspsychologischen sowie arbeitshygienischen Fragen der Arbeitsplatzgestaltung. Darüber hinaus werden Sicherheitsfachkräfte auch zur Ermittlung und Untersuchung von Arbeitsunfällen sowie arbeitsbedingter Erkrankungen herangezogen.

Ein typischer Arbeitsplatz einer Sicherheitsfachkraft

Je nachdem, ob Sie direkt bei einem Unternehmen angestellt sind oder über die AUVA bzw. ein sicherheits- bzw. arbeitsmedizinischen Zentrum (oder als SelbständigeR) arbeiten, gestaltet sich Ihr Arbeitsplatz anders. Im ersten Fall arbeiten Sie ausschließlich in einem großen Unternehmen. Meist handelt es sich bei diesen Sicherheitsfachkräften aber um eine/n MitarbeiterIn, der/die die Zusatzausbildung zur Sicherheitsfachkraft absolviert hat und teilweise auch noch einer anderen Tätigkeit im Betrieb nachgeht. Als Sicherheitsfachkraft der AUVA bzw. eines sicherheits- bzw. arbeitsmedizinischen Zentrums (oder als SelbständigeR), besuchen Sie unterschiedliche Klein- bzw.

Mittelbetriebe. Dabei besichtigen Sie Produktionsstätten, Hallen und Büros. Sie sind viel unterwegs und über Mobiltelefon und Laptop mit den Unternehmen in Verbindung.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Sicherheitsfachkraft](#)

2. „Wie führt der Weg zur Sicherheitsfachkraft, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Da eine Sicherheitsfachkraft mit unterschiedlichen Personen zusammenarbeiten muss, wie beispielsweise mit der Arbeitsmedizin, den BetriebsrätInnen und den Führungskräften in Unternehmen, kommt Ihnen Ihre Erfahrung im Umgang mit Menschen sicher zu Gute. Da Sie als Sicherheitsfachkraft diese Personen auf problematische Sachverhalte aufmerksam machen müssen, ist Ihre Erfahrung im Kundenkontakt viel wert. Eine gewisse kundenorientierte Arbeitsweise hilft auch in diesem Bereich, trotzdem heißt es auch, sich in gewissen Situationen im Sinne der Sicherheit durchzusetzen. Dafür ist wiederum Verhandlungsgeschick, Argumentationsfähigkeit und Überzeugungskraft notwendig, was niemandem, der im Dienstleistungsbereich gearbeitet hat, fremd ist.

Technisches Verständnis bzw. Interesse an Technik ist außerdem eine gute Voraussetzung für dieses Tätigkeitsfeld. Die notwendigen Fachkompetenzen (z.B. ArbeitnehmerInnenschutz, Ergonomie, Sicherheit von Arbeitssystemen) können in einschlägigen Aus- und Weiterbildungen erlangt werden.

Anforderungen für den Bereich Sicherheitsfachkraft finden Sie im Internet (z.B. Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich Sicherheitsfachkraft?

Die Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft ist gesetzlich nicht geregelt. Die nötigen Kenntnisse und Fertigkeiten können durch Kurzausbildungen erworben werden. Allerdings sind bei diesen des Öfteren gewisse Eingangsvoraussetzungen, wie beispielsweise eine einschlägige abgeschlossene Ausbildung, festgeschrieben.

Kurse und Lehrgänge für Sicherheitsfachkräfte oder Sicherheitsvertrauenspersonen bieten einige Weiterbildungseinrichtungen an. Die Dauer variiert je nachdem, ob es sich um ein Vollzeit- oder ein Abendangebot handelt, zumeist sind es mehrere Monate. Eine entsprechende Fachausbildung wird auch von der AUVA angeboten. Es handelt sich um vier Ausbildungsblöcke zu je 14 Tagen, die innerhalb von rund 9 Monaten absolviert werden können.

Ausbildungen für den Bereich Sicherheitsfachkraft finden Sie im Internet (z.B. AMS Beruflexikon: http://www.beruflexikon.at/beruf2111_4, AUVA

http://www.auva.at/portal27/portal/auvaportal/channel_content/cmsWindow?action=2&p_menuid=67948&p_tabid=3)

Weiterbildungen für den Bereich Sicherheitsfachkraft finden Sie im Internet (z.B. AMS Weiterbildungsdatenbank http://wbdb.ams.or.at/wbdb/index_wbdb.jsp?znid=1173779154852)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Sicherheitsfachkraft](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als Sicherheitsfachkraft für die Gesundheit?“

Die körperlichen Anforderungen bei der Arbeit als Sicherheitsfachkraft sind deutlich niedriger als im Service im Gastgewerbe. Als Sicherheitsfachkraft haben Sie Kontakt zu unterschiedlichsten Personen, mit welchen Sie mitunter auch konfliktträchtige Gespräche führen müssen. Davor sollten Sie keine Scheu haben.

Körperliche Anforderungen

Die körperlichen Anforderungen an Sicherheitsfachkräfte können recht unterschiedlich sein, je nachdem, ob Sie angestellt in einem einzigen Betrieb beschäftigt sind, oder verschiedene Betriebe besuchen.

Da in jedem Betrieb unterschiedliche Bedingungen in Hinblick auf Lärm, Rauch/Dämpfe, Hitze/Kälte usw. herrschen, ist es schwierig, eine allgemeine Einschätzung der körperlichen Anforderungen abzugeben. Jedenfalls sollten Sie mit unterschiedlichen äußeren Rahmenbedingungen zurechtkommen. Als Sicherheitsfachkraft arbeiten Sie hauptsächlich im Gehen und Stehen, wenn auch nicht in gleichem Ausmaß wie KellnerInnen. Wobei die Bewegung ja grundsätzlich günstig für die Gesundheit ist.

Dem Lärm, der Hitze oder dem Staub, die in Produktionsbetrieben gegeben sein können, die Sie inspizieren, sind Sie nur für relativ kurze Zeit ausgesetzt. Ein stabiles Herz-Kreislauf-System ist jedenfalls unerlässlich für die Arbeit als Sicherheitsfachkraft, keinesfalls sollten Sie unter Bewusstseinsstörungen wie Schwindel- oder Ohnmachtsanfällen leiden, da Sie dadurch selbst stark gefährdet wären (z.B. bei der Besichtigung von Maschinen u.Ä.).

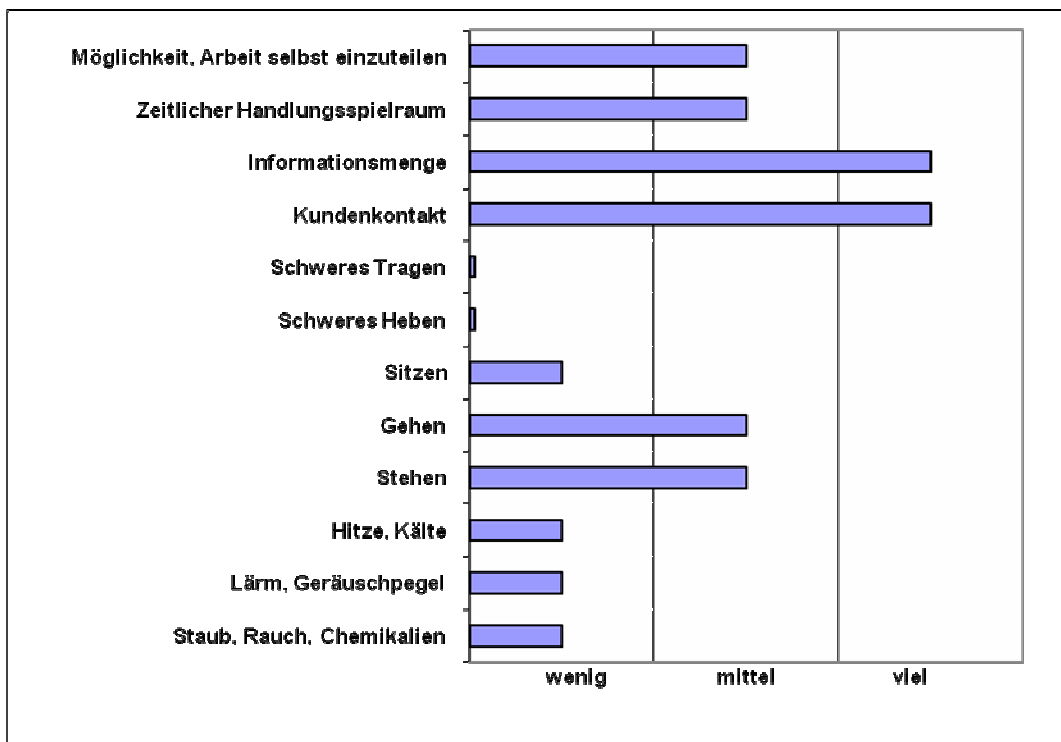
Psychische Anforderungen

Als Sicherheitsfachkraft stehen Sie in häufigem Kontakt zu Angehörigen der Geschäftsführung, Personalverantwortlichen sowie – wenn auch in geringerem Maß – zu den Beschäftigten jener Betriebe, die Sie besuchen bzw. jenes Unternehmens, für das Sie arbeiten. Sie sollten daher gern mit anderen Personen sprechen und über soziale Kompetenz verfügen – wie sie auch für die Arbeit als KellnerIn nötig ist. Da Sie, in Ihrer Rolle als Sicherheitsfachkraft, bedenkliche Arbeitsstätten bzw. Arbeitsabläufe aufdecken, welche Sie der Geschäftsführung bzw. dem/r Personalverantwortlichen

rückmelden, sollten Sie keine Scheu vor schwierigen oder möglicherweise konflikträchtigen Gesprächen haben. Denn Ihr Ziel ist, die optimale Arbeitsumgebung für die Beschäftigten zu schaffen. Kritik an Arbeitsstätten bzw. bestehenden Arbeitsprozessen zu äußern, kann für externe, also nicht beim Betrieb angestellte Sicherheitsfachkräfte, einfacher sein als für betriebsinterne Fachkräfte.

Sicherheitsfachkräfte, welche bei einer externen Institution tätig sind und verschiedene Klein- und Mittelbetriebe besuchen, haben den Vorteil, sich Termine relativ selbständig einteilen zu können, in Abstimmung mit anderen KollegInnen bzw. abhängig von der Dringlichkeit des Betriebsbesuchs. Im Unterschied zu jenen Sicherheitsfachkräften, die in einem einzelnen Unternehmen angestellt sind, müssen sich „externe“ Fachkräfte rasch einen Überblick über einen Betrieb, die Maschinen und Arbeitsprozesse verschaffen können, um (potentiell) gefährliche bzw. gesundheitsschädigende Situationen zu erkennen. Die Notwendigkeit, große Informationsmengen rasch aufzunehmen und zu verarbeiten, sollte für Sie keine Belastung sein (wobei hier mit der Zeit die Berufserfahrung hinzukommt). Sie sollten in dieser verantwortungsvollen Tätigkeit auch nicht davor zurückschrecken Entscheidungen zu treffen.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von Sicherheitsfachkräften. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Sicherheitsfachkraft](#)

SozialbetreuerIn

1. „Was macht ein/e SozialbetreuerIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben eines Sozialbetreuers bzw. einer Sozialbetreuerin

SozialbetreuerInnen begleiten und unterstützen Menschen in schwierigen Lebenslagen oder Entscheidungsphasen. Sie arbeiten mit sehr unterschiedlichen Menschen, die besondere Unterstützung oder Beratung benötigen, wie z.B. mit Personen mit Suchtgefährdung, Menschen mit Lernschwierigkeiten oder anderem speziellen Förderbedarf oder älteren Menschen. In der Tätigkeit als SozialbetreuerIn geht es einerseits darum, KlientInnen bestmöglich zu unterstützen, andererseits geht es auch um den größtmöglichen Erhalt bzw. den (Wieder-) Aufbau ihrer Selbständigkeit. Die Tätigkeiten von SozialbetreuerInnen ähneln jenen anderer sozialer Berufe (wie SozialarbeiterInnen/-managerInnen oder MitarbeiterInnen in psychosozialen Diensten).

Als SozialbetreuerIn sind Ihre Tätigkeiten stark davon bestimmt, mit welcher Zielgruppe bzw. in welcher Arbeitsumgebung Sie arbeiten: Sie können bei der betreuten Person zu Hause, in einer Beratungs- oder Betreuungseinrichtung oder in einem Wohn-/Pflegeheim arbeiten.

Die Haupttätigkeit von SozialbetreuerInnen in **Beratungs- und Betreuungseinrichtungen** für Menschen mit speziellem Förderbedarf besteht in der Anleitung bzw. Unterstützung ihrer KlientInnen bei der Ausführung bestimmter – zumeist handwerklicher oder kreativer – Tätigkeiten. Darüber hinaus geht es auch darum, die Interessen und Begabungen jedes/r Einzelnen herauszuarbeiten und die Person bei der (Weiter-)Entwicklung zu unterstützen. **SozialbetreuerInnen für Familienarbeit** werden insbesondere in Anspruch genommen, wenn ein Familienmitglied erkrankt ist oder sich aufgrund einer Operation oder Entbindung im Krankenhaus befindet. Häufig helfen Sie der Familie bei der Bewältigung der täglichen Haushaltsarbeit sowie der Kinderbetreuung oder bei der Betreuung älterer Familienangehöriger. Das Tätigkeitsfeld von **SozialbetreuerInnen in der Altenarbeit** reicht von der alltäglichen Unterstützung älterer Menschen bis hin zu pflegerischen Tätigkeiten. Arbeitet man in speziellen Einrichtungen für ältere Menschen, so wird nicht nur individuell betreut bzw. begleitet, sondern auch in der Gruppe. Als SozialbetreuerIn versuchen Sie möglichst gut auf die individuellen Bedürfnisse Ihrer KlientInnen eingehen, gleichzeitig fördern Sie deren Fähigkeit zur selbständigen Alltagsbewältigung.

Ein typischer Arbeitsplatz eines Sozialbetreuers bzw. einer Sozialbetreuerin

SozialbetreuerInnen arbeiten sehr häufig in Beratungsstellen, wobei es sich dabei um von der Stadt/dem Land oder auch privat oder kirchlich finanzierte Einrichtungen handeln kann (z.B. Caritas). Je nach Zielgruppe und persönlicher Spezialisierung

arbeiten SozialbetreuerInnen bspw. auch in Drogenberatungsstellen, in Einrichtungen für Menschen mit Lernschwierigkeiten und anderen Behinderungen.

SozialbetreuerInnen für Familienarbeit, welche Familien in besonderen Belastungssituationen oder -phasen unterstützen, arbeiten direkt im Haushalt der Familie.

SozialbetreuerInnen, die insbesondere mit **älteren Menschen** arbeiten, arbeiten entweder direkt bei der zu betreuenden Person in deren Wohnung oder Haus oder in einschlägigen Einrichtungen (neben Pflegeeinrichtungen auch in Krankenhäusern). Darüber hinaus sind auch Tätigkeiten in der Sozial- und Gesundheitsverwaltung möglich.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [SozialbetreuerIn](#)

2. „Wie führt der Weg in die Sozialbetreuung, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Der Kontakt zu Menschen ist im Service eher flüchtig, außer es handelt sich um Stammgäste. In der Sozialbetreuung gibt es die Möglichkeit, sich intensiver mit Menschen auseinanderzusetzen. Menschen, die selbst Kinder aufgezogen oder Angehörige gepflegt haben, bringen viel Wissen und Erfahrung für diese Tätigkeit mit, vielleicht gibt es ja auch Menschen mit Behinderungen in Ihrem Umfeld. Eventuell haben Sie im Rahmen eines Zivildienstes oder ehrenamtlich auch schon in einer sozialen Einrichtung gearbeitet.

Für die Arbeit mit unterstützungsbedürftigen Menschen sollte man Einfühlungsvermögen, Kontaktfreude, Freundlichkeit, Kommunikationsfähigkeit und Geduld mitbringen, eine gute Beobachtungsgabe haben und aufgeschlossen sein. Wichtig ist psychische Stabilität, sich selbst motivieren, aber auch abgrenzen zu können und die Fähigkeit in einem Team gut zusammenzuarbeiten. Darüber hinaus ist Hygienebewusstsein gefragt, aber die Einhaltung von Hygienestandards kennen Sie aus der Gastronomie sehr gut.

Natürlich sind darüber hinaus eine Reihe von Fachkompetenzen (z.B. Gesundheits- und Krankenpflege, Grundzüge der Pharmakologie) gefordert, um wirklich professionelle Arbeit in der Sozialbetreuung leisten zu können. Diese werden in den jeweiligen Ausbildungen vermittelt.

Anforderungen in Bereich Sozialbetreuung finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=247> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich Sozialbetreuer/in

Seit 2007 ist der Beruf "SozialbetreuerIn" österreichweit anerkannt. In jedem Bundesland gelten seither die gleichen gesetzlichen Regeln für Sozialbetreuungsberufe. Die gezielte Ausbildung für die Sozialbetreuung erfolgt insbesondere in den Schulen für Sozialbetreuungsberufe oder Schulen für Sozialbetreuung, die unterschiedliche Schwerpunkte aufweisen, wie Altenhilfe, Behindertenhilfe oder Familienhilfe. Diese Schulen sind häufig als Ganztagesangebote organisiert, aber es gibt durchaus auch einige berufsbegleitende Angebote.

Es besteht entweder die Möglichkeit, die Ausbildung zu/m FachsozialbetreuerIn mit dem jeweiligen Schwerpunkt zu absolvieren, die in zwei Jahren abgeschlossen ist, oder jene zur DiplomsozialbetreuerIn, die drei Jahre dauert. Berufsbegleitend dauert die Ausbildung in manchen Einrichtungen etwas länger.

Ausbildungswege zur SozialbetreuerIn finden Sie im Internet (z.B.

Berufsinformationscomputer

<http://www.bic.at/berufsinformation.php?beruf=sozialbetreuerin&brfid=1075> oder auf der Homepage der Caritas: <http://www.caritas.at/mitarbeit-bildung/ausbildung-schulen/>)

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [SozialbetreuerIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als SozialbetreuerIn für die Gesundheit?“

Abhängig von der Klientel, mit der Sie arbeiten, sowie von der konkreten Arbeitsumgebung, ist die Tätigkeit als SozialbetreuerIn mit eher niedrigen, aber sehr unterschiedlichen körperlichen Anforderungen verbunden. Aufgrund der manchmal schwierigen Situation Ihrer KlientInnen sollten Sie für diesen Beruf psychische Stabilität und Belastbarkeit mitbringen.

Körperliche Anforderungen

Als SozialbetreuerIn in Familien kann die Pflege von Kindern, anderen pflegebedürftigen Familienangehörigen oder auch Arbeiten im Garten und/oder Stall durchaus körperlich anstrengend sein, da sie häufiges Stehen/Gehen erfordern, wie auch – allerdings in geringerem Ausmaß – das Heben/Tragen schwererer Gegenstände (v.a. bei Stall-/Gartenarbeiten). Tätigkeiten wie die Unterstützung älterer Familienangehöriger bei der Körperpflege oder beim Anziehen, Gartenarbeit in gebückter Haltung u.Ä. können ebenfalls mit spezifischen Belastungen der Rückens, der Wirbelsäule und/oder Arme einhergehen.

Auch Tätigkeit in Beratungseinrichtungen sowie in Werkstätten für Menschen mit Lernschwierigkeiten oder anderem spezifischem Förderbedarf können eventuell auch mit körperlichen Belastungen verbunden sein, wobei dies stark davon abhängt, ob insgesamt genügend MitarbeiterInnen vorhanden sind, welche sich gegenseitig unterstützen können. Sozialberufe wie Behinderten- oder FamilienbetreuerIn sind

überdurchschnittlich häufig mit einseitigen Körperhaltungen verbunden, die häufig auch zu Rückenproblemen führen. Insofern ist dieser Tätigkeitsbereich nicht für Personen geeignet, die bereits Probleme mit dem Rücken haben.

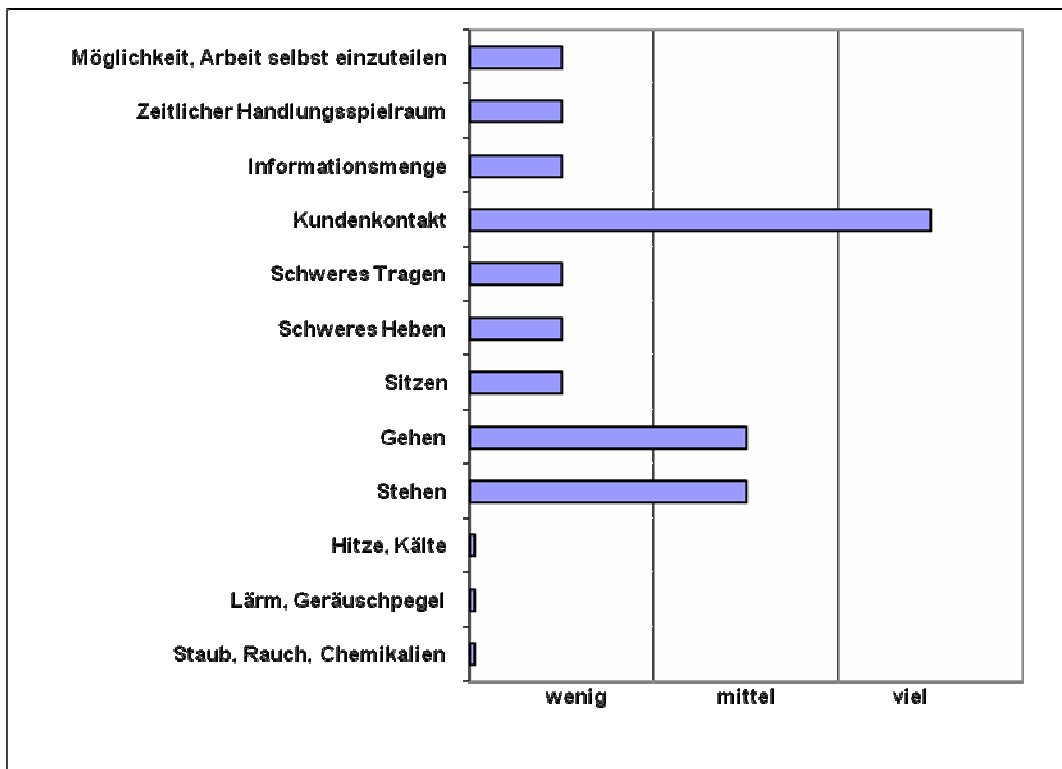
Psychische Anforderungen

In Ihrer Tätigkeit als SozialbetreuerIn haben sie häufig mit Personen zu tun, die sich in schwierigen Situationen oder Lebensphasen befinden oder aber mit Personen, die spezielle Unterstützung brauchen (wie z.B. Personen mit Lernschwierigkeiten oder Mehrfachbehinderung). Dementsprechend hoch sind die Anforderungen an Ihre eigenen mentalen und psychischen Ressourcen. Neben einem gut entwickelten Einfühlungsvermögen sollten Sie sich gegenüber Ihren KlientInnen auch abgrenzen können, um sich selbst vor einer zu großen Vereinnahmung bzw. Belastung zu schützen (hier unterstützen auch entsprechende Supervisions- und Mentoring-Angebote des Arbeitgebers). Abgrenzung bedeutet auch, anzuerkennen und zu akzeptieren, dass SozialbetreuerInnen – wie auch SozialarbeiterInnen oder andere soziale Berufe – nie alle Probleme lösen können.

Auch erfordert das Begleiten von Personen über längere Perioden viel Geduld, wobei das Ziel stets die Förderung der Handlungsfähigkeit und Selbständigkeit der KlientInnen ist. In Lernprozesse gibt es nicht nur Fortschritte. Manchmal geht nichts weiter oder es kommt sogar zu Rückschlägen. SozialbetreuerInnen sollten deshalb geduldig und ausdauernd sowie optimistisch sein, sprich, einen „langen Atem“ haben. Dazu gehört auch die Fähigkeit, „Fortschritt“ jeweils in Bezug auf die einzelne Person wahrzunehmen und dementsprechend individuelle Ziele zu setzen.

Je nachdem, ob man allein bei einer Familie arbeitet oder ob man in einem Verein oder einer Beratungsstelle als Teil eines Teams tätig ist, bestehen unterschiedliche Belastungen: Im ersten Fall ist der/die SozialbetreuerIn in seiner/ihrer täglichen Arbeit auf sich gestellt, während der Arbeitsalltag im zweiten Fall stark durch die Beziehungen zu den anderen Teammitgliedern und Vorgesetzten beeinflusst ist. Die Zusammenarbeit innerhalb des Teams sowie zwischen den Berufsgruppen erfordert gute Kommunikationsfähigkeit, um den eigenen Standpunkt klar ausdrücken zu können, sowie eine gewisse Widerstandskraft gegen Druck. Damit ist einerseits die Abgrenzung gegenüber zu großen Belastungen durch neue Tätigkeiten gemeint, aber auch der Zeitdruck, welcher in diesem Tätigkeitsfeld überdurchschnittlich häufig auftritt.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von SozialbetreuerInnen. *(Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))*



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [SozialbetreuerIn](#)

Technische/r ZeichnerIn

1. „Was macht ein/e technische/r ZeichnerIn?“

Arbeitssituation und Aufgaben eines/er technischen Zeichners/in

Technische ZeichnerInnen arbeiten beispielsweise im Maschinenbau oder im Bauwesen oder sind in spezialisierten Planungs- und Zeichenbüros beschäftigt. Sie bringen die Ideen von IngenieurInnen und KonstrukteurInnen zu Papier. Als technische/r Zeichner/in fertigen Sie beispielsweise Pläne an für die Montage von Maschinen, Elektroinstallationen oder den Bau von Anlagen. Dies passiert mit Hilfe von computergestützten Designprogrammen. In den meisten Fällen sind technische ZeichnerInnen auch an der Ausmessung und der Detailerhebung beteiligt. Zu den Aufgaben gehören meist auch das Durchführen von Berechnungen.

Technische ZeichnerInnen sind in der Praxis meist in unterschiedliche Bauvorhaben (meist als Projekte bezeichnet) integriert. Deshalb arbeiten technische ZeichnerInnen mit unterschiedlichen Personen zusammen und müssen ihre Arbeit zeitlich mit anderen abstimmen. Anhand der von den technischen ZeichnerInnen angefertigten Pläne werden die Vorhaben in der Praxis umgesetzt. Technische ZeichnerInnen übernehmen so die Rolle eines Bindegliedes zwischen den KonstrukteurInnen und der Werkstätte.

Neben der Tätigkeit des Zeichnens gehört meist auch das Erstellen von facheinschlägigen Dokumentationen und das Archivieren und Sichern von Zeichnungen und den dazugehörigen Dokumenten zu den Aufgaben von technischen ZeichnerInnen.

Ein typischer Arbeitsplatz eines/er technischen Zeichners/in

Der Computer hat sich in den letzten Jahren zum zentralen Werkzeug für die Arbeit von technischen ZeichnerInnen entwickelt. Zwar finden sich auf den Schreibtischen von technischen ZeichnerInnen noch immer Zirkel, Lineal, Tabellen, Taschenrechner, Schrift- und Zeichenschablonen, diese kommen aber vergleichsweise selten zum Einsatz. Berechnungen, Beschriftungen, Ziehen von Linien, Vergrößerungen, Darstellung in verschiedenen Ansichten, Änderungen von bereits bestehenden Zeichnungen werden am Bildschirm vorgenommen. Die Verwendung des Internets und von Datenbanken spielt wie in den meisten Büroberufen auch für technische ZeichnerInnen eine wichtige Rolle.

Abhängig vom Arbeitsbereich und der Arbeitsteilung im Unternehmen haben technische ZeichnerInnen mitunter auch Außentermine bei KundInnen oder bei der Fertigung vor Ort.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Technische/r ZeichnerIn](#)

2. „Wie führt der Weg zum technischen Zeichnen, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Was die fachliche Seite betrifft, gibt es zwischen dem Bereich des technischen Zeichnens und dem Service zwar wenig Anknüpfungspunkte, aber vielleicht können Sie bei früheren beruflichen Tätigkeiten anknüpfen oder wollten immer schon einen technischen Beruf ergreifen. Die personalen und sozialen Kompetenzen, die bei einer Tätigkeit im Dienstleistungsbereich entwickelt werden, sind in allen beruflichen Feldern von Vorteil.

Wenn Sie Interesse an Technik haben, mathematisches und technisches Verständnis und räumliches Vorstellungsvermögen mitbringen, dann könnte dieses Berufsfeld für Sie interessant sein. Gefragt ist darüber hinaus Konzentrationsfähigkeit, Geduld, Genauigkeit und eine systematische Arbeitsweise. Beobachten Sie sich beispielsweise bei einer Reparatur im Haushalt selbst, Sie werden merken, ob Sie das mitbringen.

Erfahrung mit dem „Werkzeug“ Computer ist für technische ZeichnerInnen unbedingt notwendig. Das notwendige Fachwissen (z.B. mechanische Technologie, computergestütztes technisches Zeichnen) wird im Rahmen der Lehrausbildung erworben, aber vielleicht haben sie ja bereits in früheren Jahren eine technische Schule oder Ausbildung begonnen oder abgeschlossen und/oder in einem technischen Beruf gearbeitet und können auf diese Kenntnisse zurückgreifen.

Anforderungen in Bereich technisches Zeichnen finden Sie im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=892> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>)

Wie werde ich technische/r Zeichner/in?

Der Weg ins technische Zeichnen geht zumeist über einen Lehrberuf. Unter gewissen Voraussetzungen kann sich die 3,5 jährige Lehrzeit auf 2,5 Jahre verkürzen.

Das AMS fördert unter bestimmten Voraussetzung im Rahmen des Programms Frauen in Handwerk und Technik (<http://www.ams.at/sfa/14090.html>) handwerkliche und technische Ausbildungen für arbeitssuchende Frauen.

In einzelnen Bundesländern kann im Zuge einer Rehabilitationsmaßnahme eine FacharbeiterInnenausbildung zur technischen Zeichner/in, die rund 1,5 Jahre dauert, oder eine Ausbildungen in ähnlichen Berufen wie beispielsweise CAD-Fachkraft oder KonstrukteurIn absolviert werden.

Die berufliche Reha erfolgt in manchen Bundesländern auch im Rahmen einer sogenannten „Maßgeschneiderten Arbeitsplatznahen Ausbildung – MAAB“, wo Technisches Zeichnen als mögliche Ausbildung angeführt ist.

Reha Ausbildungen:

<http://www.bbrz.at/fuer-betroffene/fuer-betroffene-nach-krankheit-oder-unfall/fuer-ein-neues-berufliches-fundament-ausbildungen.html>

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [Technische/r ZeichnerIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit als technische/r Zeichner/in für die Gesundheit?“

Die Arbeit der technischen ZeichnerInnen ist in der Regel mit niedrigen allgemeinen Arbeitsbelastungen verbunden. Konzentration und genaues Arbeiten sollte Ihnen für diesen Beruf leicht fallen.

Körperliche Anforderungen

Die Arbeit als technische/r Zeichner/in ist in erster Linie ein sitzender Beruf und von Bildschirmarbeit geprägt. Da ein Teil der Arbeit per Hand, entweder direkt über händisches Zeichnen oder mittels der Computermaus ausgeführt wird, bedarf es einer gewissen Handgeschicklichkeit und Fingerfertigkeit für das genaue Ausführen von Linien. Es braucht außerdem ein gutes Sehvermögen. In gewissen Fällen kann eine Bildschirmbrille angeraten sein, die den Sehapparat vor den Belastungen durch Bildschirmarbeit schützt. Ist diese Brille medizinisch notwendig, kommt der Arbeitgeber für die Kosten auf. Ständiges Sitzen, immer die gleiche Haltung und die gleichen Bewegungen sind für den Körper ungünstig, sollten also gut vertragen werden (siehe Belastungen bei Sitzberufen [Belastungen bei Sitzberufen](#)).

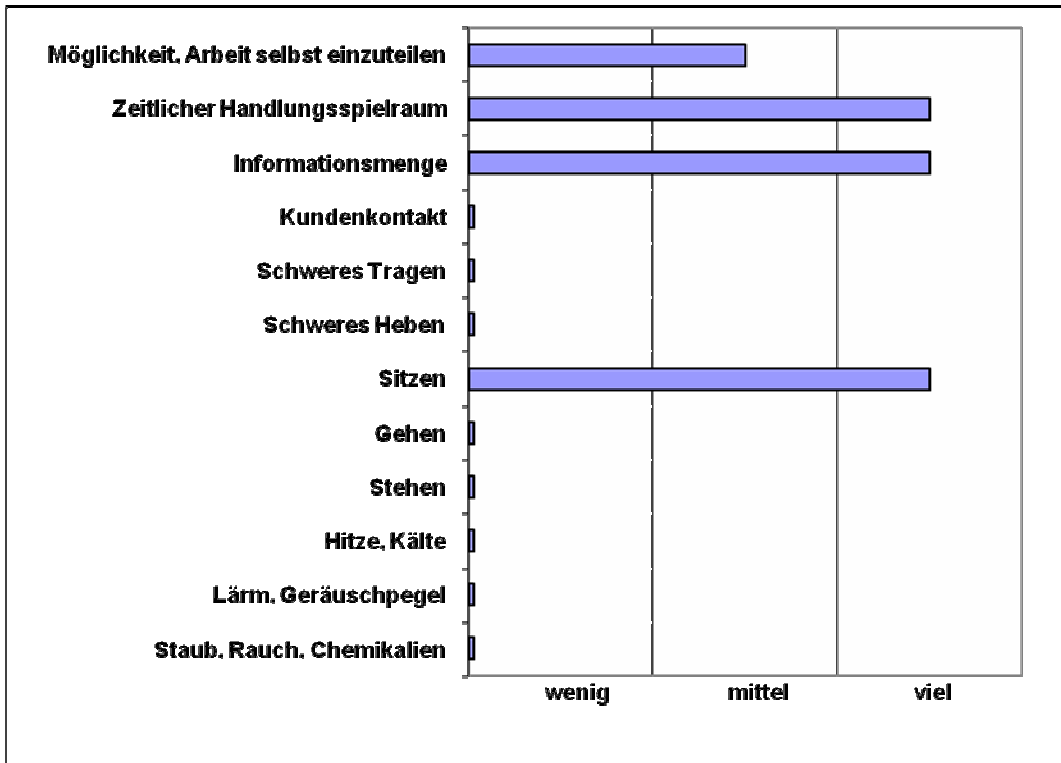
Psychische Anforderungen

Die Arbeit als technische/r ZeichnerIn erfolgt in Projekten. Das bedeutet, dass phasenweise mit Zeitdruck umgegangen werden muss. Auch unter Zeitdruck sollte man ruhig und genau arbeiten können. Solche Situationen haben Sie sicher auch im Service erlebt. Deshalb können Sie sich selbst in dieser Hinsicht gut einschätzen.

Als technische/r ZeichnerIn bildet man das Bindeglied zwischen den KonstrukteurInnen und der Werkstätte. So gesehen ist man nicht nur durch den Kontakt zu unterschiedlichen Berufsgruppen gefordert, sondern auch vom Zeitmanagement der anderen betroffen. Wenn Termine nicht eingehalten werden können, kann das Stress auslösen.

Von einer technischen Zeichnerin bzw. einem technischen Zeichner ist zumeist hohe Konzentration gefordert, die Arbeit muss sehr genau ausgeführt sein und es gibt in vielen Fällen relativ wenig Abwechslung. Das kann als belastend erlebt werden, sollte jedenfalls vor der Berufswahl bedacht werden.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von technischen ZeichnerInnen. (*Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms:* [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#).

Zurück zu [Technische/r ZeichnerIn](#)

Film über eine technische Zeichnerin in der Schweiz:

<http://www.berufsberatung.ch/dyn/1199.aspx?id=7789&data=movies>

ZugbegleiterIn

1. „Was machen ZugbegleiterInnen?“

Arbeitssituation und Aufgaben von ZugbegleiterInnen

ZugbegleiterInnen werden auch oft SchaffnerInnen genannt und sind aus Sicht der Reisenden die Ansprechpersonen für alle Anliegen.

Zu den Aufgaben von ZugbegleiterInnen zählen die Kontrolle bzw. das Verkaufen von Fahrscheinen. Darüber hinaus sollen die Reisenden bei Bedarf informiert werden, beispielsweise über Fahrpläne, Zugausstattung, Spezial- und Gruppen-Fahrkarten und internationale Fahrausweise. Eine sichere Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift ist daher notwendig. Da die Passagiere aus unterschiedlichen Ländern kommen, gibt es aber auch oft Bedarf an Fremdsprachenkenntnissen. Als ZugbegleiterIn helfen Sie den Reisenden auch beim Ein- und Aussteigen und unterstützen hilfsbedürftige Personen, zum Beispiel Menschen mit Behinderung, Personen mit schwerem Gepäck und Familien mit Kindern.

Neben dem intensiven Kundenkontakt gibt es wichtige technische und organisatorische Aufgaben, die im Verantwortungsbereich der ZugbegleiterInnen liegen. So sind ZugbegleiterInnen mitverantwortlich für die Sicherheit des Zuges und der Passagiere. Vor der Abfahrt werden unterschiedliche technische Aspekte überprüft und dem Lokomotivführer die Ergebnisse übermittelt. Als ZugbegleiterIn unterstützen Sie das Bahnhofspersonal beim Rangieren der Fahrzeuge und erteilen dem/der LokomotivführerIn die Freigabe zur Abfahrt. Als ZugbegleiterIn überprüfen Sie auch das einwandfreie Funktionieren von Beleuchtung und Klimaanlage und sind für die Sicherstellung der Ordnung im Zug verantwortlich, was sich in erster Linie auf Sauberkeit und Ruhe bezieht. ZugbegleiterInnen haben auch eine wichtige Rolle als ErsthelferIn bei Notfällen.

Ein typischer Arbeitsplatz von ZugbegleiterInnen

Der typische Arbeitsplatz eines/r ZugbegleiterIn sind der Zug und die unterschiedlichen Bahnhöfe. Den Hauptteil der Arbeitszeit verbringt der/die ZugbegleiterIn im Zug. Besonders in den Ausgangs- und der Endbahnhöfen kommt es in Bezug auf organisatorische und technische Fragen zu Kontakt mit den dort tätigen Personen, ansonsten ist der Arbeitsplatz vor allem von der direkten Kommunikation mit den Reisenden geprägt. ZugbegleiterInnen sind ständig in Bewegung. Da ist zum einen der Zug, der sie und die Passagiere von einem Ort zum anderen bringt. Vergleichbar mit der Arbeit als KellnerIn sind ZugbegleiterInnen aber auch durchgehend auf den Beinen. Sie gehen von Waggon zu Waggon und steigen bei den Stationen kurz aus, um ein sicheres Ein- und Aussteigen zu gewährleisten und den Zug für die Abfahrt freizugeben.

Viele Züge verfügen über kleine Abteile für das Personal, so genannte Dienst- oder Schaffnerabteile, in denen sich die ZugbegleiterInnen für organisatorische Arbeiten und Pausen zurückziehen können.

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [ZugbegleiterIn](#)

2. „Wie führt der Weg zur Zugbegleitung, was bringe ich dafür mit?“

Qualifikation und Anknüpfungspunkte

Kundenorientiertes Verhalten und freundlicher Umgang mit den KundInnen sind das Um und Auf – dies gilt für die Arbeit als Zugbegleiter/in ebenso wie für den Servicebereich, den Sie ja bestens kennen. Wie im Service heißt es auch im Zug, sich immer wieder auf die Anliegen der KundInnen sowie deren unterschiedliche Charaktere einzustellen. Auch in schwierigen Situationen (z.B. Reklamationen, Beschwerden) bzw. im Umgang mit schwierigen Fahrgästen gilt es, die entsprechende Höflichkeit zu wahren und der Kritik mit den passenden Argumenten zu begegnen. Sprachliches Ausdrucksvermögen stellt somit eine Kernkompetenz von ZugbegleiterInnen dar sowie auch die Fähigkeit, die passenden Argumente ruhig vorbringen zu können und zu einer Lösung zu kommen (Problemlösungsfähigkeit). Da Zugbegleitung zu einem großen Teil „Service an Bord“, sprich im Zug, bedeutet, sind hier jene Kompetenzen ausschlaggebend, die Sie vermutlich in ihrer früheren Service im Gastgewerbe entwickeln konnten. Neben dem allgemein wichtigen Ausdrucksvermögen in der deutschen Sprache sollten Sie auch mündliche Sprachkenntnisse im Englischen mitbringen. Weitere Fremdsprachenkenntnisse (bzw. Sprachkenntnisse aufgrund einer nichtdeutschen Muttersprache) sind natürlich von Vorteil. Auch gute Umgangsformen, höfliches Auftreten sowie ein gepflegtes äußeres Erscheinungsbild sind – wie auch im Service – eine wichtige Kompetenz von ZugbegleiterInnen. Die entsprechende Berufskleidung wird vom Arbeitgeber zur Verfügung gestellt.

In manchen Bahnen versorgen die ZugbegleiterInnen die Fahrgäste auch mit Snacks und Getränken. Ihre Routine beim Servieren kommt Ihnen hier sicher zugute.

Eine genaue Auflistung wichtiger Kompetenzen von bzw. Anforderungen an ZugbegleiterInnen finden Sie auch im Internet (z.B. Qualifikationsbarometer des AMS <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/beruf.php?id=157> oder Berufsinformationscomputer <http://www.bic.at/berufsinformation.php?tab=2>).

Wie werde ich ZugbegleiterIn?

Für den Beruf der/s Zugbegleiters/in wird zumeist eine abgeschlossene Schulbildung bzw. Berufsausbildung vorausgesetzt. Die Einführung in die konkreten Aufgaben, wie Gewährleistung der Sicherheit der Fahrgäste, Kontrolle und Verkauf von Tickets und sonstige technische und organisatorische Tätigkeiten, erfolgt im Rahmen betriebseigener Einschulungen. Ausbildungen zum/r ZugbegleiterIn bietet

beispielsweise ÖBB und Westbahn an. Erstere dauert rund vier Monate und findet je nach vorhandenen Ressourcen und angemeldeten TeilnehmerInnen statt. Beschäftigungsmöglichkeiten bestehen auch bei den österreichischen Regionalbahnen. Hier finden Sie eine Auflistung möglicher Ausbildungswege für den Beruf Zugbegleiter (AMS Berufswörterbuch: http://www.berufswörterbuch.at/beruf2917_3).

Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [ZugbegleiterIn](#)

3. „Was bedeutet die Arbeit in der Zugbegleitung für die Gesundheit?“

ZugbegleiterInnen arbeiten, ähnlich wie KellnerInnen, vorwiegend im Stehen und Gehen, dafür ist die Arbeit als ZubegleiterIn abwechslungsreicher. Unregelmäßige Arbeitszeiten und Nachtarbeit kommen auch in dieser Tätigkeit vor. Auch für diesen Beruf sollten Sie Spaß am Kontakt mit KundInnen haben. Konfliktfähigkeit ist eventuell stärker gefordert.

Körperliche Anforderungen

Als ZubegleiterIn öffnen Sie fortwährend Türen zu Abteilen und zwischen Waggons, befördern Sie manchmal einen Snack-Wagen und heben und verstauen Sie manchmal schwere Gepäckstücke. Körperliche Stärke und Belastbarkeit sind auch gefragt, wenn Sie älteren Personen, Familien mit Kindern oder anderen Fahrgästen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf beim Ein- und Aussteigen helfen (für die Unterstützung von Personen mit Behinderung, die im Rollstuhl unterwegs sind, gibt es eigene Gerätschaften, die zur Verfügung stehen). Vor diesem Hintergrund sollten Sie im Rücken- bzw. Bandscheibenbereich belastbar sein, auch Hände und Arme müssen Gewicht aushalten können.

Neben der Belastung durch Gewicht sind auch die häufigen Temperaturwechsel im Zug nicht zu unterschätzen. Auch wenn Züge mit modernen Heizungssystemen bzw. Klimaanlage ausgestattet sind, kommt es aufgrund der Aufenthalte in den Stationen und dem damit verbundenen Ein- und Aussteigen immer wieder zu Temperaturwechseln. Auch hier ist eine gute körperliche Konstitution erforderlich. Weitere potentiell belastende Umweltfaktoren stellen die Vibrationen sowie der Lärmpegel im Zug dar, welche während der Fahrt entstehen. Zwar handelt es sich dabei um Faktoren, die aufgrund der zunehmenden Automatisierung und technischen Weiterentwicklung der Züge sukzessive reduziert werden, trotzdem prägen sie den Arbeitsalltag der ZugbegleiterInnen.

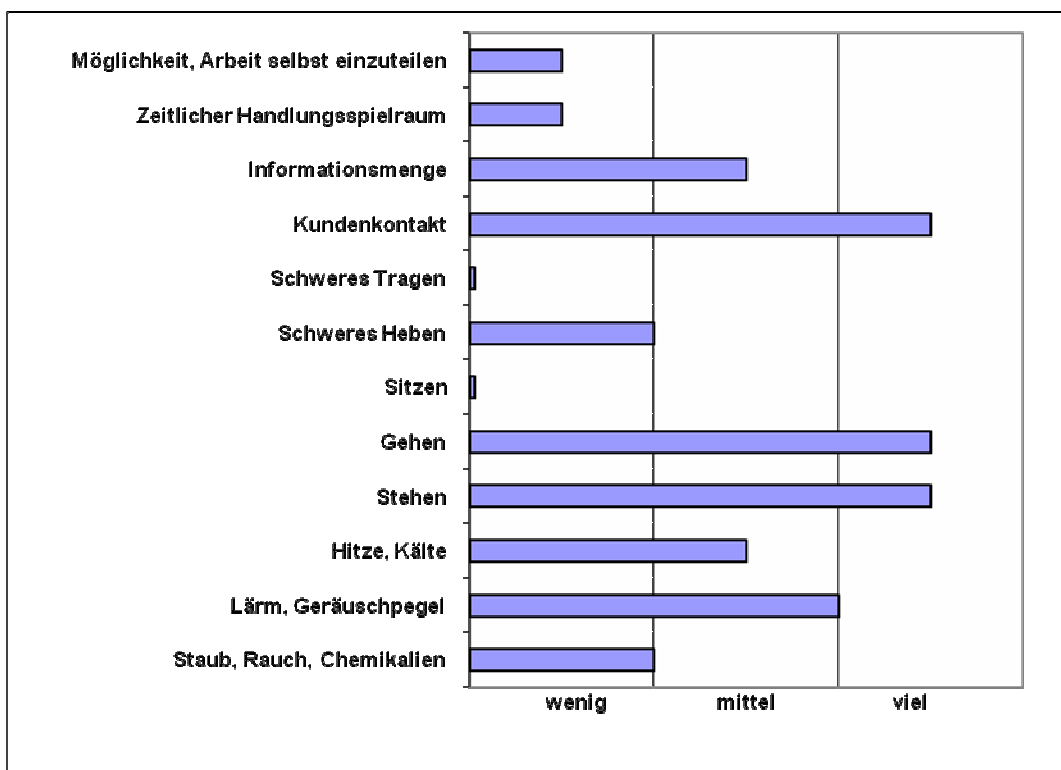
Nicht zuletzt sollten Sie als ZugbegleiterInnen mit unregelmäßigen Arbeitszeiten bzw. Abend-/Nachtdiensten zurechtkommen - diese können sowohl körperlich als auch psychisch belastend sein. Aus Ihrer Tätigkeit im Service wissen Sie ja sicher, wie es Ihnen mit solchen Arbeitszeiten geht. Hier ist es besonders wichtig, die eigene Belastungsfähigkeit richtig einzuschätzen.

Psychische Anforderungen

ZugbegleiterInnen stehen im dauernden Kundenkontakt. Vergleichbar mit der Tätigkeit als KellnerIn braucht es dafür ein sehr hohes Maß an Kunden- und Serviceorientierung, Spaß an der Kommunikation mit Personen aller Altersgruppen und Herkunft sowie Hilfsbereitschaft. Kundenorientiertes Verhalten und professionelle Freundlichkeit, auch in stressigen oder belastenden Situationen, stellen zentrale Anforderungen an ZugbegleiterInnen dar. In schwierigen bzw. konflikträchtigen Situationen bedarf es manchmal auch einer gewissen Konflikt- und Durchsetzungsfähigkeit sowie Selbstsicherheit, um zu einer Lösung zu kommen. Um psychische Belastungen möglichst zu vermeiden, ist es wichtig, innerlich auf Distanz zum Konflikt gehen sowie die Konfliktsituation rasch wieder vergessen zu können.

Die unregelmäßigen Arbeitszeiten von ZugbegleiterInnen schließen auch Wochenend- und Feiertagsarbeit ein. Dies stellt auch Anforderungen an Familie und Freunde und die Organisation der Freizeit. Sie sollten somit ein gewisses Maß an zeitlicher Flexibilität, die es für eine Tätigkeit als Zugbegleiter/in braucht, mitbringen.

Folgendes Diagramm gibt einen Überblick über die Arbeitsbedingungen von ZugbegleiterInnen. (Je länger der Balken, desto häufiger ist am Arbeitsplatz mit der beschriebenen Arbeitsbedingung zu rechnen. Hier finden Sie eine genaue Erläuterung des Diagramms: [Tabelle 1](#))



Zurück zur [Wanderkarte für gesunde Berufswege](#)

Zurück zu [ZugbegleiterIn](#)

WEITERFÜHRENDE INFOS

Belastungen bei Sitzberufen

Aufgrund der Tatsache, dass viele Berufe hauptsächlich in sitzender Position ausgeübt werden, wird leicht übersehen, dass der Mensch nicht fürs Dauersitzen geschaffen ist. Wird nicht auf ausreichend Abwechslung und Entspannung geachtet, protestiert der Körper über kurz oder lang. Krankheiten des Muskel-Skelett-Systems, Rückenschmerzen und Schmerzen im Nacken-/Schulterbereich sind eng mit dauerndem Sitzen verbunden. Bewegungsmangel lässt die Rückenmuskulatur, die der Wirbelsäule Haltung und Stabilität geben sollte, schwinden. Die Arbeitsmedizin ist sich heute einig: Dauersitzen ist eines der Hauptprobleme für die Rückengesundheit, umso mehr muss auf richtiges Sitzen und Bewegung geachtet werden.

Informationen zu richtigem Sitzen bei der Arbeit am Computer, siehe <http://wien.arbeiterkammer.at/online/richtig-vor-dem-pc-sitzen-36095.html>

Arbeiten am Computerbildschirm

In immer mehr Tätigkeiten ist der Computer nicht mehr aus dem Berufsalltag wegzudenken. Gerade deswegen ist es umso wichtiger, sich damit auseinander zu setzen, wie man möglichst gesund am Computer arbeitet und so einschlägige Beschwerden vermeiden. Zu allererst ist natürlich der richtige Abstand zwischen Augen und Monitor einzuhalten. Dieser sollte zwischen 50 und 60 Zentimetern liegen. Auch gilt grundsätzlich: Je größer der Bildschirm, desto besser (die Mindestgröße liegt bei 17 Zoll), die Grafikkarte Ihres PCs sollte über eine Mindestleistung von 60 Hertz (bei Röhrenbildschirmen 75 HZ) verfügen. Am besten haben Sie in Ihrem Büro Tageslicht, möglichst ohne direkte Sonneneinstrahlung auf den Bildschirm. Achten Sie darauf, dass durch z.B. Fenster keine Spiegelungen am PC- Bildschirm entstehen. Der Bildschirm sollte so aufgestellt werden, dass sich die Fensterfront entweder vor oder hinter Ihnen befindet (sprich Computer parallel zur Fensterfront), wobei die Beleuchtung idealerweise von der Seite auf den Arbeitsplatz einfällt. Beim Arbeiten am Bildschirm sollte Ihr Blick leicht nach unten geneigt sein, wobei sich die oberste Zeile unterhalb Ihrer Augenhöhe befindet.

Neben diesen ergonomischen Aspekten sind regelmäßige Pausen absolut notwendig, in welchen Sie Augen sowie Kopf und Nackenbereich bewusst entspannen. Praktikable Kurz- Entspannungsübungen bietet bspw. dieser Bildschirmschoner der AK Wien: <http://www.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=29&IP=7722> (als Programm oder PDF abrufbar). Leiden Sie trotz einer Brille immer wieder unter Augenbeschwerden, so hilft eventuell eine spezielle Brille für Bildschirmarbeitsplätze, welche das Sehen im Nahbereich unterstützt.

Tabelle 1: Erläuterung zum Diagramm der Arbeitsbedingungen

Konkrete Arbeitsbedingung	kurzer Balken bedeutet	langer Balken bedeutet
Möglichkeit, Arbeit selbst einzuteilen	Kaum/gar keine Möglichkeit, zu entscheiden, wann welcher Arbeitsschritt erledigt wird	Normalerweise besteht Möglichkeit, selbst zu entscheiden, wann welcher Arbeitsschritt erledigt wird
Zeitlicher Handlungsspielraum	Normalerweise ist rasches Reagieren auf Wünsche/Anforderungen von anderen nötig (z.B. von Kunden/Vorgesetzten/anderen Teammitgliedern)	Beschäftigte können ihren Arbeitsrhythmus weitgehend selbst bestimmen
Informationsmenge	Die Menge der Informationen, mit welchen gearbeitet wird, ist (eher) klein.	Die Menge der Informationen, mit welchen gearbeitet wird, ist normalerweise (eher) groß.
Kundenkontakt	Eher geringer/seltener Kundenkontakt	(Fast) ständiger Kundenkontakt
Schweres Tragen	Schweres Tragen kaum/nie nötig	Häufiges schweres Tragen
Schweres Heben	Schweres Heben kaum/nie nötig	Häufiges schweres Heben
Sitzen	Arbeit findet selten/nie in sitzender Position statt	Arbeit findet vor allem/nur in sitzender Position statt
Gehen	Arbeit findet selten/nie im Gehen statt	Arbeit findet vor allem/nur im Gehen statt
Stehen	Arbeit findet selten/nie im Stehen statt	Arbeit findet vor allem/nur im Stehen statt
Hitze, Kälte	Man ist selten/nie Hitze/Kälte ausgesetzt	Man ist ständig/sehr häufig Hitze/Kälte ausgesetzt
Lärm, Geräuschpegel	kein Lärm/geringer Geräuschpegel am Arbeitsplatz	Starker Lärm/hoher Geräuschpegel am Arbeitsplatz
Staub, Rauch, Chemikalien	Man ist selten/nie Staub, Rauch, Chemikalien ausgesetzt	Man ist ständig/sehr häufig Staub, Rauch, Chemikalien ausgesetzt

ANHANG

1. FRAGEN ZUR EIGENREFLEXION

1.1 Meine aktuelle berufliche Situation

Sie arbeiten als KellnerIn und Ihre aktuelle Tätigkeit belastet Sie gesundheitlich oder erscheint Ihnen unter gesundheitlichen Gesichtspunkten nicht auf Dauer für Sie geeignet. Sie überlegen daher den Arbeitsplatz oder den Beruf zu wechseln.

Berufliche Veränderung ist ein wichtiges Vorhaben und diese Entscheidung sollte nicht vorschnell getroffen werden. Die folgenden Fragen unterstützen Sie bei der Entscheidung für oder gegen einen Berufswechsel. Nehmen Sie sich für die Beantwortung folgender Fragen Zeit und Ruhe und seien Sie ehrlich zu sich selbst. Machen Sie sich Notizen.

Sehr hilfreich ist es, mit außen-stehenden Personen wie zum Beispiel mit Familienmitgliedern oder Freunden über die Antworten auf diese Fragen und die gegenwärtige Situation zu sprechen. Am besten suchen Sie eine Beratungsstelle auf ([Link zu Liste von Beratungsstellen](#)). Es geht um Ihre gesunde Zukunft!

1. Könnten Sie sich vorstellen, Ihre Arbeit als KellnerIn auch noch in fünf Jahren unverändert auszuüben?
2. Was belastet Sie in Ihrer gegenwärtigen Tätigkeit am meisten? (z.B. lange oder unregelmäßige Arbeitszeiten, schweres Heben und Tragen, ständiges Gehen und Stehen, Umgang mit „schwierigen Gästen“, schlechtes Betriebsklima).

Am meisten belastet mich ...

- ✓
- ✓
- ✓

3. Liegen diese Belastungen Ihrer Ansicht nach im Beruf als KellnerIn selbst oder eher an Ihrem aktuellen Arbeitsplatz bzw. Ihrer Arbeitsumgebung?
4. Haben Sie einen Überblick darüber, in welchen Unternehmensbereichen und Branchen KellnerInnen überall eingesetzt sind? Wenn nein, sollten Sie sich darüber erkundigen.

5. Beschreiben Sie, wie ein optimaler Arbeitsplatz im Service für Sie aussehen würde!
Ein für mich optimaler Arbeitsplatz im Service:

- ✓ Ich mache ...
- ✓ Mein Arbeitsumfeld ist ...
- ✓ Meine KollegInnen sind ...
- ✓ Meine Führungskraft ist ...
- ✓ Das Arbeitsklima ist ...
- ✓ Die Arbeitsbedingungen sind ...
- ✓ Die Arbeitszeiten sind ...
- ✓ Anderes ...

6. Angenommen Sie würden einen neuen und optimalen Arbeitsplatz im Service finden – würden Sie dann trotzdem über einen Berufswechsel nachdenken?

Wenn ja oder eher ja:

- ✓ Die „sechs Schritte zu meinem neuen Beruf“ ([1.2 Sechs Schritte zu meinem neuen](#) Beruf) und die Informationen der „Wanderkarte für gesunde Berufswege“ helfen Ihnen dabei zu überlegen, welche anderen Berufe für Sie in Frage kommen würden.

Wenn nein oder eher nein:

- ✓ Was könnten Sie tun, um Ihre momentane Arbeitssituation zu verbessern? (z.B. Mit Vorgesetzten / Team über Anpassung der Arbeitszeiten reden, mit KollegInnen Konfliktsituationen ausräumen, über Möglichkeiten des innerbetrieblichen Wechsels sprechen)
- ✓ Wer könnte Ihnen dabei helfen?
- ✓ Wo gäbe es sonst noch Möglichkeiten als KellnerIn zu arbeiten?

1.2 Sechs Schritte zu meinem neuen Beruf

Berufliche Veränderung ist ein wichtiges Vorhaben und sollte gut überlegt sein. Die folgenden Fragen unterstützen Sie bei dabei, herauszufinden, welche neuen Berufe für Sie passen könnten. Nehmen Sie sich für die Beantwortung folgender Fragen Zeit und Ruhe und seien Sie ehrlich zu sich selbst. Machen Sie sich Notizen.

Sehr hilfreich ist es, mit außen stehenden Personen wie zum Beispiel mit Familienmitgliedern oder Freunden über die Antworten auf diese Fragen und die gegenwärtige Situation zu sprechen. Am besten suchen Sie eine Beratungsstelle auf. Es geht um Ihre gesunde Zukunft!

1. Meine Ziele

Sich Ziele zu setzen ist ein wichtiger Schritt bei Veränderungen. Ziele motivieren und geben Kraft. Je konkreter Sie diese Ziele formulieren, umso besser.

Meine beruflichen Ziele:

Was sind Ihre konkreten beruflichen Ziele? Was ist Ihnen beruflich wichtig?

Meine beruflichen Ziele für die nächsten fünf Jahre sind.....

Meine privaten Ziele:

Was sind Ihre konkreten privaten Ziele? Was ist Ihnen privat wichtig?

Meine privaten Ziele für die nächsten fünf Jahre sind.....

2. Meine Kompetenzen

1. Bei einem Berufswechsel ist wichtig, sich selbst bewusst zu machen, wo die eigenen Kompetenzen liegen. Es geht um eine Bilanz der bisher in der beruflichen Laufbahn, aber auch im Privatleben erworbenen Kompetenzen. Nehmen Sie sich Zeit Ihre bisher erworbenen Kompetenzen zu sammeln und zu beschreiben. Denken Sie dabei nicht nur:

- ✓ an die fachlichen Kompetenzen, die Sie im Rahmen Ihrer Ausbildung oder bei Weiterbildungen, sowie in der Arbeitspraxis (z.B. mise en place), aber auch bei privaten Tätigkeiten wie Hobbys (z.B. Einnahmen-Ausgabenrechnung als Kassierer/in in einem Verein) erworben haben,

sondern auch

- ✓ an Ihre personalen und sozial- kommunikativen Kompetenzen. Diese Liste zeigt Ihnen, was darunter zu verstehen ist. Link zu Kompetenzliste http://www.dji.de/5_kompetenznachweis/KB_Kompetenzliste_281206.pdf

Folgende **kostenlose Instrumente** können Sie dabei unterstützen Bilanz zu ziehen:

eProfilPASS – Online-Tool zur Kompetenzanalyse und –dokumentation

<https://www.eprofilpass.de/>

Der eProfilPASS ist ein kostenloses Tool, mit dem Sie online Ihre persönlichen Fähigkeiten und Kompetenzen analysieren und festhalten können. Der eProfilPASS beginnt mit einem Überblick über Ihr Leben und führt Sie dann von der Bearbeitung Ihrer Tätigkeitsfelder über die Erstellung eines individuellen Kompetenzprofils bis zu Ihren Zielen. Virtuelle ModeratorInnen helfen bei den einzelnen Schritten.

Selbstbewertungsportfolio für Freiwillige

<http://msplhs15.bon.at/~admin87/ring/kompetenzentwicklung/projekt3.php>

Mit dem Kompetenz-Portfolio für Ehrenamtliche können durch das Ehrenamt erworbene Kompetenzen erkundet, bewusst gemacht und dokumentiert werden.

Auch folgende **Vorlagen des AMS** können Ihnen behilflich sein:

http://www.ams.at/docs/900_kompetenzprofil_mai_2012.pdf

http://www.ams.at/docs/001_softskills.pdf

Sie können Ihre Kompetenzen aber auch **im Rahmen von Beratungsangeboten**, die teilweise kostenpflichtig sind, reflektieren wie beispielsweise:

Kompetenzanerkennung – KOMPAZ <http://www.kompetenzprofil.at>

Das Kompetenzanerkennungszentrum der Volkshochschule-Stadtbibliothek Linz ermöglicht die Erstellung eines persönlichen Kompetenzprofils. Die Kompetenzen werden in Workshops und Assessment-Centern erfasst und mittels eines Zertifikats bestätigt.

Kompetenzbilanz – Tirol <http://www.zukunftszentrum.at/projekte/bildung-wissen/kompetenzwerkstatt.html>

Die Kompetenzbilanz des Zukunftszentrums Tirol ist ein Coachingverfahren, das Ihnen hilft, Ihre Stärken und Fähigkeiten zu erkennen und konkrete Ziele und Schritte für die Zukunft zu formulieren. Zusätzlich wird außerdem eine Kompetenzwerkstatt für Jugendliche angeboten.

Kompetenzberatung Kärnten <http://www.kompetenzberatung.at>

Die Kompetenzberatung Kärnten bietet kompetenzorientierte Laufbahnberatung. Sie beginnt mit einer Auffächerung der persönlichen Lebens- und Lernbiographie, arbeitet Stärken und Kompetenzen heraus, erstellt ein Fremdbild der Kompetenzen und definiert Ziele

Kompetenzberatung für Personen mit Migrationshintergrund <http://www.migrare.at>

Kompetenzenprofil für arbeitslose Personen mit Migrationshintergrund. Es soll u.a. helfen, persönliche Kompetenzen – formelle wie informelle – mit Hilfe von Portfolioarbeit zu erheben.

2. Werfen Sie einen Blick auf das Ergebnis der Bilanz Ihrer Kompetenzen und gehen es noch einmal mit jemandem aus der Familie, dem Freundeskreis oder mit ArbeitskollegInnen durch. Vieles von dem, was wir wissen und können ist uns oft gar nicht bewusst.

Streichen Sie jene Kompetenzen hervor, die Sie für besonders wichtig halten.

- ✓ Meine wichtigsten Kompetenzen sind.....

3. *Meine bisherige berufliche Laufbahn*

1. Alle Berufe, die Sie bisher ausgeübt haben, können Ihnen Aufschluss darüber geben, wie Ihre berufliche Reise weitergehen könnte. Gehen Sie alle bisherigen Jobs durch und überlegen Sie, was Ihnen dabei besonders gut und was Ihnen gar nicht gefallen hat. Das kann Verschiedenes sein, wie beispielsweise die Tätigkeit an sich, die Arbeitsbedingungen oder ein bestimmtes Arbeitsumfeld.

Beginnen Sie mit Ihrer Tätigkeit als KellnerIn und setzen mit allen anderen Jobs, die Sie bisher gemacht haben, fort

Tätigkeit 1: KellnerIn

- ✓ Was habe ich an meiner Arbeit als KellnerIn gerne gemocht bzw. mag ich gerne?
(z.B. viel mit Menschen zu tun haben, Gäste bei der Wahl von Speisen und Getränken beraten, Tische dekorieren, kassieren)
- ✓ Was hat mir an meiner Arbeit als KellnerIn gar nicht gefallen und möchte ich absolut nicht mehr?
(z.B. unregelmäßige Arbeitszeiten, hohe Stressbelastung, hohe physische Belastung durch vieles Gehen und Stehen)

Tätigkeit 2: X

- ✓ Was habe ich an meiner Arbeit als X gerne gemocht?
- ✓ Was hat mir an meiner Arbeit als X gar nicht gefallen und möchte ich absolut nicht mehr?
- ✓

usw.

2. Gehen Sie bitte diese Liste noch einmal durch und schauen Sie nach Gemeinsamkeiten. Aufgrund der Erfahrung in meinem bisherigen Berufsleben weiß ich, dass ich

- ✓ Gerne.....
- ✓ Nicht gerne.....

3. Schauen Sie bitte noch einmal auf die Bilanz Ihrer Kompetenzen und auf Ihre bisherige berufliche Laufbahn:

- ✓ Welche Kompetenzen, die ich habe, konnte ich in meiner beruflichen Laufbahn bis jetzt nicht einsetzen und möchte ich gerne in Zukunft mehr nutzen?

4. *Meine beruflichen Wünsche und Träume*

Wünsche, Träume und Leidenschaften geben Auskunft darüber, wohin der Weg gehen könnte und unterstützen bei der Wahl eines neuen Berufes. Eigene Vorlieben und Talente werden deutlich. Auch wenn es nicht immer möglich ist, den Traumberuf ganz zu verwirklichen, könnten doch Teile davon realisierbar sein.

1. Zunächst ein paar spontane Antworten. Bitte vervollständigen Sie folgende Sätze

- ✓ Als Kind bzw. Jugendliche/r wollte ich werden.
- ✓ Wäre ich nicht KellnerIn geworden, wäre ich
- ✓ Meine Familie oder mein Freundeskreis meint, ich hätte werden sollen.
- ✓ Einen besonders interessanten Beruf finde ich
- ✓ Stünden mir alle beruflichen Möglichkeiten offen, wäre ich gerne.....

2. Was hätte bzw. würde mir an diesen Berufen gefallen?

3. Was hat mich daran gehindert, diese Berufe zu ergreifen? Ist das immer noch ein Hindernis? Wie könnte dieses Hindernis bewältigt werden?

5. *Meine Rahmenbedingungen*

Die Suche nach einem geeigneten neuen Beruf ist einerseits von den eigenen Interessen und Kompetenzen geleitet. Andererseits ist es aber notwendig, die eigenen Rahmenbedingungen und Grenzen zu berücksichtigen.

1. Meine gesundheitliche Situation:

- ✓ Aufgrund meines körperlichen Gesundheitszustandes muss ich darauf achten, dass.....
- ✓ Aufgrund meines psychischen Gesundheitszustandes muss ich darauf achten, dass..

2. Meine zeitlichen Rahmenbedingungen:

- ✓ Aufgrund meiner familiären bzw. privaten Situation sind folgende Arbeitszeiten möglich..
- ✓ Darüber hinaus darf der Arbeitsweg maximaldauern.
- ✓

3. Meine Investitionsmöglichkeiten und –bereitschaft:

- ✓ Wenn ich an meine monatlichen finanziellen Belastungen denke, wie lange kann ich mit den mir zur Verfügung stehenden Mitteln einen Berufswechsel finanzieren?
- ✓ Welche staatlichen Unterstützungen bzw. Förderungen kann/würde ich bei einem Umstieg erhalten? Wie kann ich mich darüber informieren? (*Link zu Fördermöglichkeiten*)
- ✓ Bin ich bereit eine Aus- und Weiterbildung zu machen? Wie lange soll/darf sie maximal dauern?

6. *Auf den Punkt gebracht*

1. Bitte fassen Sie die Ergebnisse der bisherigen Schritte noch einmal kurz zusammen:

- ✓ Meine beruflichen und privaten Ziele sind
- ✓ Meine wichtigsten Kompetenzen sind.....
- ✓ Die positiven Erfahrungen meiner bisherige Berufslaufbahn sind
- ✓ Meine beruflichen Wünsche und Träume sind.....
- ✓ Meine Rahmenbedingungen sind

2. Lesen Sie sich bitte die Beschreibungen der möglichen Zielberufe durch und schauen Sie sich auch andere Berufe aus diesem Berufsbereich bzw. Berufsfeld an:

- ✓ Was passt von den beschriebenen Berufen gut zu den Ergebnissen meiner Reflexion?
- ✓ Was passt von den beschriebenen Berufen überhaupt nicht zu den Ergebnissen meiner Reflexion?

2. FRAGEBOGEN ZUM EINSATZ IN DER BERATUNG

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen ehrlich und besprechen Sie die Antworten im Anschluss mit Ihrem Berater / Ihrer Beraterin.

1. Ich habe den Beruf KellnerIn gewählt, weil(Mehrfachnennungen möglich)

- ich gerne mit Menschen arbeite.
- ich gerne Gäste bediene und möchte, dass sie sich wohlfühlen.
- ich Interesse am Gastronomiebereich habe.
- ich kein Mensch für das Büro bin.
- ich relativ selbstständig arbeiten kann.
- mir die Arbeitszeiten und -bedingungen (z.B. lange Dienste bzw. längere freie Zeiten....) zugesagt haben.
- dieser Beruf gute Arbeitsmarktchancen bietet.
- mir zu diesem Beruf geraten wurde (z.B. von der Familie, von FreundInnen, von LehrerInnen).
- mir kein alternativer Beruf eingefallen ist.
- anderes und zwar

2. Wie oft denken Sie daran den Beruf zu wechseln?

<input type="checkbox"/> täglich	<input type="checkbox"/> einmal pro Woche	<input type="checkbox"/> einmal pro Monat	<input type="checkbox"/> ab und zu
----------------------------------	---	---	------------------------------------

3. In welchen Situationen denken Sie vor allem an den Berufswechsel?

.....

4. Was hat Sie bisher daran gehindert den Arbeitsplatz bzw. den Beruf zu wechseln?

(Mehrfachnennungen möglich)

- Ich hoffe bzw. hoffe, dass sich meine Situation verbessert.
- Ich habe Angst, keinen geeigneten bzw. besseren Arbeitsplatz zu finden.
- Ich arbeite eigentlich gerne im Servicebereich.
- Ich fühle mich zu alt, um etwas Neues anzufangen.
- Ich glaube, dass ich nicht die entsprechende Kompetenz habe, um in einen anderen Job zu wechseln.
- anderes und zwar

5. Inwieweit treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

	Trifft sehr zu	Trifft eher zu	Trifft eher nicht zu	Trifft überhaupt nicht zu
Meine Gesundheit ist durch die körperlich anstrengende Arbeit im Service so belastet, dass es mir nicht mehr lange möglich ist, diese Tätigkeit auszuüben.				
Durch eine Krankheit bzw. Behinderung kann ich meine Aufgaben im Service nicht mehr wahrnehmen.				
Ich habe die Freude am Beruf „KellnerIn“ verloren.				
Die Tätigkeit im Service ist zu wenig Herausforderung für mich.				
Ich kann an meinem derzeitigen Arbeitsplatz meine beruflichen Ziele nicht erreichen.				
Ich fühle mich psychisch zunehmend weniger in der Lage, mich mit den Wünschen und Ansprüchen von Gästen auseinanderzusetzen.				
Meine Arbeit und mein Privatleben sind kaum vereinbar und das ist belastend.				
Das Arbeitsklima ist schlecht.				
Die Zusammenarbeit unter den KollegInnen läuft nicht gut.				
Es gibt zu wenig Unterstützung durch meine Vorgesetzten.				
Ich erhalte wenig Lob und Anerkennung für meine Arbeit.				
Mein derzeitiges Einkommen ist zu gering.				
Ich habe Angst, meinen Arbeitsplatz zu verlieren.				

6. Nennen Sie bitte weitere Gründe, warum Sie Ihren Arbeitsplatz wechseln möchten.

.....

7. Haben Sie einen Überblick darüber, in welchen Bereichen und Branchen KellnerInnen überall eingesetzt sind?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> eher ja	<input type="checkbox"/> eher nicht	<input type="checkbox"/> sicher nicht
-----------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

8. Wo außer in dem Bereich, in dem Sie jetzt tätig sind, sind KellnerInnen Ihres Wissens nach sonst noch beschäftigt?

.....

9. Angenommen Sie würden einen neuen und optimalen Arbeitsplatz im Service finden – würden Sie dann trotzdem über einen Berufswechsel nachdenken?

<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> eher ja	<input type="checkbox"/> eher nicht	<input type="checkbox"/> sicher nicht
-----------------------------	----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

10. Warum?

.....

11. Was sind Ihre konkreten beruflichen Ziele für die nächsten fünf Jahre? Was ist Ihnen beruflich wichtig?

Berufliches Ziel 1	
Berufliches Ziel 2	
Berufliches Ziel 3	
Berufliches Ziel 4	
Berufliches Ziel 5	

12. Was sind Ihre konkreten privaten Ziele für die nächsten fünf Jahre? Was ist Ihnen privat wichtig?

Privates Ziel 1	
Privates Ziel 2	
Privates Ziel 3	
Privates Ziel 4	
Privates Ziel 5	

13. Bitte listen Sie folgendes auf:

Bisherigen Aus- und Weiterbildungen (z.B. Schulabschlüsse, Lehraabschlüsse, Seminare usw.)
Bisherige berufliche Tätigkeiten inklusive Praktika
Außerberufliche Tätigkeiten wie Hobbys oder Arbeit in Vereinen

14. Bitte vervollständigen Sie folgende Sätze:

Als Kind bzw. Jugendliche/r wollte ich werden.

Wäre ich nicht KellnerIn geworden, wäre ich

Meine Familie oder mein Freundeskreis meint, ich hätte werden sollen.

Einen besonders interessanten Beruf finde ich

Stünden mir alle beruflichen Möglichkeiten offen, wäre ich gerne.....

15. Sie sehen nun eine Liste mit möglichen gesundheitlichen Belastungen. Kreuzen Sie bitte jene drei Belastungen an, die Sie in einem neuen Beruf keinesfalls möchten.

- Schweres Heben und Tragen
- Arbeit fast nur im Stehen
- Arbeit fast nur im Gehen
- Arbeit fast nur im Sitzen
- Hoher Zeitdruck
- Arbeitsrhythmus kann nicht selbst bestimmt werden
- Permanenter Kontakt mit anderen Menschen
- Anderes und zwar

16. Welche Arbeitszeiten sind für Sie möglich? (Mehrfachantworten möglich)

- Vollzeit, täglich vonUhr bisUhr
- Teilzeit und zwar im Ausmaß von Wochenstunden, täglich vonUhr bis Uhr
- Schichtdienste
- Nachtdienste

17. Wie lange (wie viele Minuten) darf der Arbeitsweg maximal dauern?

In eine Richtung max. Minuten

18. Wenn Sie an einen Berufsumstieg denken. Wie hoch ist Ihre Bereitschaft für einen Berufseinstieg eine Ausbildung oder Weiterbildung zu besuchen?

<input type="checkbox"/> sehr hoch	<input type="checkbox"/> eher hoch	<input type="checkbox"/> eher nicht hoch	<input type="checkbox"/> gar nicht
------------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------

19. Wie viele Monate könnten Sie sich vorstellen, eine entsprechende Aus- oder Weiterbildung zu absolvieren?

.....Monate

20. Wie hoch schätzen Sie die Unterstützung Ihrer Familie und Ihrer Freunde ein, wenn Sie sich für einen Berufsumstieg entscheiden?

<input type="checkbox"/> sehr hoch	<input type="checkbox"/> eher hoch	<input type="checkbox"/> eher nicht hoch	<input type="checkbox"/> gar nicht
------------------------------------	------------------------------------	--	------------------------------------

QUELLEN

- AMS (2011): Berufsinformationsbroschüren 2011/2012; 2012/2013, Jobs mit Zukunft
- AMS (Hrsg.) Jobs mit Zukunft. Gesundheit, Fitness, Wellness, 5. Auflage 2011, Ausgabe 2011/2012, Stand: Dezember 2010
- AMS (Hrsg.) Jobs mit Zukunft. Soziales, 5. Auflage 2011, Ausgabe 2011 / 2012, Stand: Jänner 2011
- AMS Berufsinformationssystem: www.ams.at/bis/
- AMS Berufslexikon: www.berufslexikon.at
- AMS Weiterbildungsdatenbank: <http://wbdb.ams.or.at/>
- Arbeits-abc.de: Wann ist es Zeit für eine berufliche Neuorientierung?<http://arbeits-abc.de/wann-ist-es-zeit-fuer-eine-berufliche-neuorientierung/>
- Ärztchamber Oberösterreich: Grundlagenpapier für die Schaffung und Ausgestaltung des Berufsbildes Stationssekretär/in:
<http://www.aekooe.or.at/cms/uploads/media/Stationssekretaerin.pdf>
- atchado: www.whatchado.net/
- Badura, Bernhard/Schellschmidt, Henner/Vetter, Christian (2006): Fehlzeiten-Report 2005. zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft. Arbeitsplatzunsicherheit und Gesundheit , Springer
- Berufe-Lexikon: www.berufe-lexikon.de/
- Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum: www.bbrz.at
- Berufs- und Brancheninfo der WKO:
http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AngID=1&StID=449229&DstID=8560,
http://portal.wko.at/wk/format_detail.wk?AngID=1&StID=449287&DstID=8560
- Berufsförderungsinstitut: www.bfi.at
- Berufsinformationscomputer: www.bic.at
- Berufskunde.com: Berufskunde-Verlag der Alfred Amacher AG, CH-8153 Rümlang :
www.berufskunde.com
- Berufsnavigator: www.berufsnavigator.ch
- Birkner, Monika: Kurswechsel im Beruf, E-Book des Walhalla Fachverlag,
Regensburg:www.walhalla.de
- BKK Bundesverband. Mein möchster Beruf- Personalentwicklung für Berufe mit begrenzter Tätigkeitsdauer, Teil 1: Modellprojekt in der stationären Krankenpflege; Iga Report 17, 2. aktualisierte und ergänzte Auflage Mai 2011
- Bundesagentur für Arbeit. BerufeNet: <http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/>
- Bundesverband der Österr. Vereinigungen für Tagesmütter/-väter (2010):Berufsbild Tagesmutter/vater<http://www.bundesverband.at/aktuell/5/Berufsbild2010.pdf>

- Caritas Vorarlberg. Zum Thema Ausgabe 1/ 2008, Sozialberufe sind Zukunftsberufe,
<http://www.caritas-vorarlberg.at/service-downloads/publikationen>
- Caritas, Mitarbeit und Bildung: www.caritas.at/mitarbeit-bildung
- Deutsches Berufe-Lexikon: www.berufe-lexikon.de/
- Eichmann, Hubert/Flecker, Jörg/Bauernfeind, Alfons (2010): Überblick über Arbeitsbedingungen in Österreich. Studie der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) im Auftrag des BMASK
- Fasching, Melitta (1999): Arbeitsbedingungen in Österreich, Wien
<http://www.aekoee.or.at/cms/uploads/media/Stationssekretaerin.pdf>
- Kinderdrehscheibe: www.kinderdrehscheibe.at
- Krankenschwester.de <http://www.krankenschwester.de/forum/taetigkeitsberichte/20174-aufgaben-verguetung-stationssekretaerin.html>
- lebenswege-online.at http://www.lebenswege-online.at/lebenswege/page/624839984331055820_709257198536191253_732392909900463141.de.html
- Meggeneder, Oskar/Pospischill, Erich(1993): Arbeitsmedizinisches Handbuch der Berufe. Verlag Trauner Linz
- Österreichische Gesellschaft für Care & Case Management, Grundlagenpapier:
www.oegcc.at/OeGCC_Grundlagenpapier_290711.pdf
- Österreichischer Versicherungsverband: <http://www.berufmitzukunft.at/>
- Pflegeboard Beta 3.0 <http://www.pflegeboard.de/36780-aufgaben-einer-stationssekretaerin.html>
- Qualifikationsbarometer <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsbereiche.php>
- Scheidt, Brigitte: Neue Wege im Berufsleben, Gabal Verlag GmbH, Offenbach, 2009
- Scholz, Josef F. (Hg.): Arbeitsmedizinische Berufskunde. Gentner Verlag Stuttgart, 1992
- Stern, Sandra/Schönauer, Annika/Holtgrewe, Ursula (Hg.) (2010): Service um jeden Preis? Arbeiten im Callcenter. Erfahrungsberichte und Organisationsmöglichkeiten. ÖGB Verlag
- Technik rockt: www.technik-rockt.at/
- Verband der Versicherungsunternehmen. Versicherungsberater/in: Ein Beruf mit Zukunft
www.berufmitzukunft.at/
- Verein Bildung und Beruf: www.bildungundberuf.at
- Wiener Krankenanstaltenverbund: www.wienkav.at
- Wirtschaftsförderungsinstitut: www.wifi.at
- Wirtschaftskammer Niederösterreich Lehrlingsplattform: www.frag-jimmy.at
- Wirtschaftskammer Österreich. Die Handelsagenten: www.handelsagenten.at
- Youtube: www.youtube.com
- Zellweger, Regula: „Aufbruch in die zweite Karriere“, Beobachter Buchverlag, Axel Springer Schweiz AG, Zürich, 2008