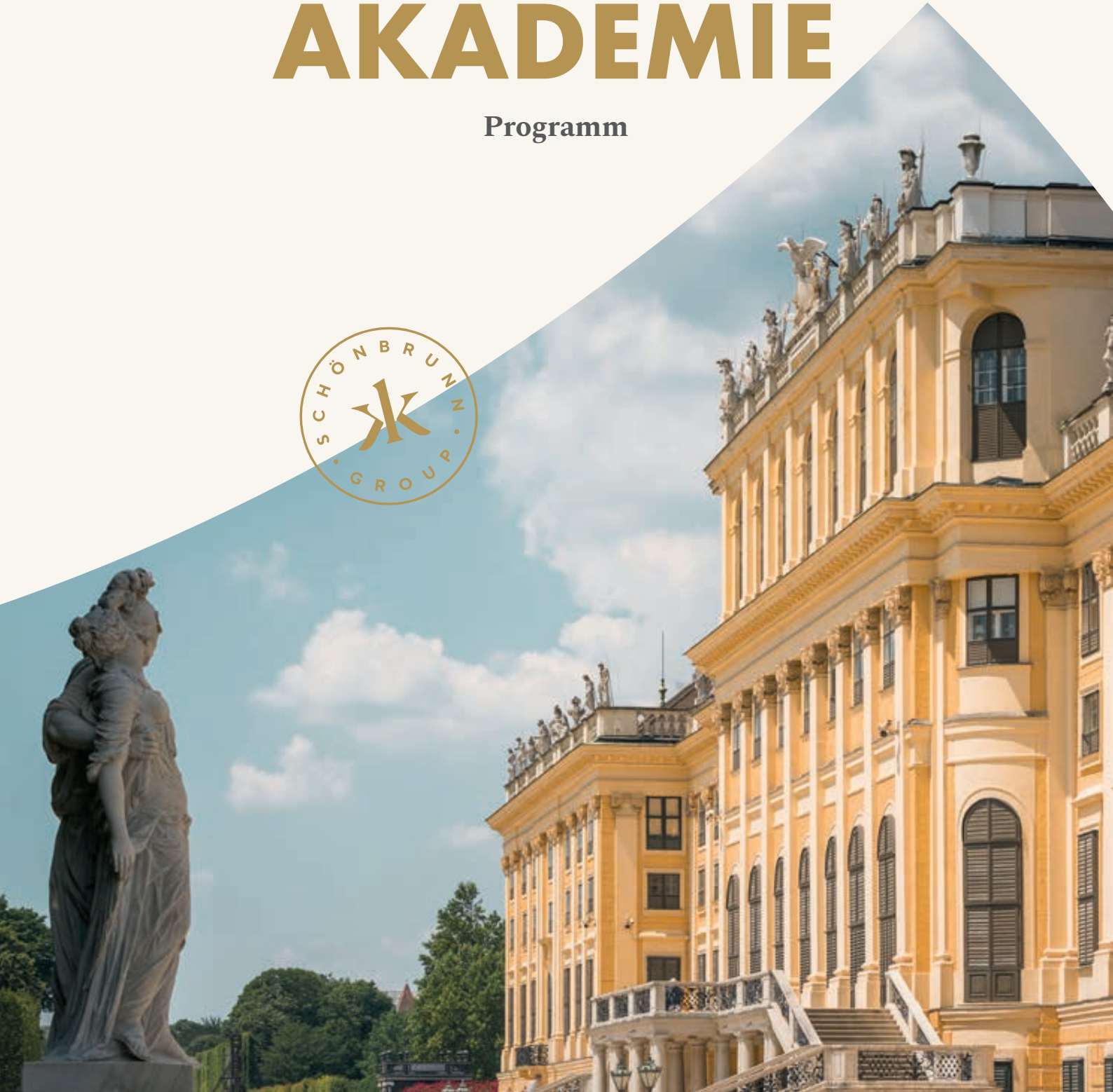


Schönbrunn
Group

KAISERLICHES ÖSTERREICH ENTDECKEN

SCHÖNBRUNN AKADEMIE

Programm





Liebe Kolleginnen und Kollegen!

Wir bewahren und erhalten nicht nur, wir gestalten auch täglich mit unserem gemeinsamen Einsatz. Jeder Besuch in einer unserer Einrichtungen soll ein positives Erlebnis für unsere Gäste sein und wir wollen die Menschen weltweit für das imperiale Erbe begeistern! Dafür sind engagierte, kompetente und eigenverantwortliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefragt. Basis dafür sind auch eine offene Unternehmenskultur und eine gegenseitige Wertschätzung. Wir wollen die Position als Marktführer halten und weiterentwickeln. Dies fördern wir mit entsprechenden Weiterbildungsangeboten und Entwicklungsmöglichkeiten.

Nützen Sie die Angebote und investieren wir gemeinsam in unsere Zukunft!

Mag. Klaus Panholzer

Geschäftsführer



Die Schönbrunn Group als Ihr Arbeitgeber ist bestrebt Ihnen ein attraktives Arbeitsumfeld und qualitative sowie praxisorientierte Weiterbildung anzubieten. Veränderungen in der Arbeitswelt machen es erforderlich, regelmäßig in die Weiterbildung zu investieren, um Herausforderungen gut gerüstet und positiv begegnen zu können. Zusätzlich sehen wir in jeder internen Weiterbildung eine Chance, neuen Kolleginnen und Kollegen aus anderen Bereichen zu begegnen, sich auszutauschen und voneinander zu lernen. ECHOCAST, als eine wesentliche Säule unseres Angebots, hilft uns einen gemeinsamen Qualitätsstandard in unserem Gästeservice zu leben und unseren MitarbeiterInnen eine spezifische, anerkannte Weiterbildung anzubieten. Gerne beraten und unterstützen wir Sie bei Ihren Fragen zu Ihrer Weiterbildung.

Wir freuen uns über Ihre Anmeldung, Rückmeldungen und Anregungen!

Johann Kleemaier

Personalleiter

Mag. Marlene Steinbacher-Haas

Leiterin Personalentwicklung



INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|---|-----------|
| ALLGEMEINE INFORMATIONEN | 7 |
| Wie melde ich mich an? | 8 |
| Wie kann ich das Gelernte in die Praxis umsetzen? | 8 |
| Wo findet mein Training statt? | 9 |
| GÄSTESERVICE UND SHOP | 11 |
| ECHOCAST | 12 |
| Impulse aus der Wissenschaft | 19 |
| Kriminalprävention in Shops | 21 |
| KULTURVERMITTLER*INNEN / GUIDES | 25 |
| Sicher Führen | 26 |
| Stimm- und Sprechtraining | 27 |
| FÜHRUNGSKRÄFTE UND KOORDINATOR*INNEN | 29 |
| Einzelcoaching/Training | 30 |
| Supervision für KoordinatorInnen | 30 |
| Supervision für Führungskräfte | 31 |
| SPRACHEN | 33 |
| GESUNDHEIT AM ARBEITSPLATZ | 35 |
| Einzelcoaching/Beratung | 36 |
| Motivierende Arbeitsbedingungen gestalten | 37 |
| IT FÜR ANWENDER*INNEN / SECURITY | 39 |
| Microsoft Office Trainings | 40 |
| Security Awareness | 40 |
| ERSTE HILFE | 43 |
| Grundkurs für BetriebsersthelferInnen | 44 |
| Erste Hilfe für Kindernotfälle | 44 |
| Erste Hilfe Unterweisung/ Auffrischung | 45 |
| BRANDSCHUTZ UND SICHERHEIT | 47 |
| Löschübung | 48 |

1

Schönbrunn Akademie

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

ENGAGIERT
GESTALTEND



WIE MELDE ICH MICH AN?

1. GESPRÄCH

mit Vorgesetztem/r über Weiterbildungsbedarf und Genehmigung der Seminare. Aktuelle Termine erfahren Sie bei Ihrer/m Vorgesetzten und finden Sie im Intranet, DPW oder am schwarzen Brett.

2. ANMELDUNG

über den/die Vorgesetzte/n oder Schauraumleitung via DPW Bildungstool

In den Schauräumen und Shops erfolgt die Anmeldung zu den Weiterbildungen durch die Schauraumleitung in Abstimmung mit Ihrem Dienstplan.

WIE KANN ICH DAS GELERNT IN DIE PRAXIS UMSETZEN?

VOR DEM TRAINING

Reflektieren Sie idealerweise gemeinsam mit Ihrem/r Vorgesetzten folgende Fragen:

- Welche zukünftigen Herausforderungen kommen auf mich zu?
- Was gelingt mir gut?
- Wo muss/möchte ich mich noch weiterentwickeln?
- Auf welche Aspekte soll/werde ich besonders achten?
- Welche Lernziele vereinbaren wir?

NACH DEM TRAINING

- Welche Aspekte/Inputs/Erkenntnisse nehme ich aus dem Training mit?
- Was möchte ich sofort umsetzen? (max. 1-3 Veränderungen)
- Was mittelfristig und was langfristig?
- Was benötige ich dafür?
- Was könnte mich daran hindern?
- Was/wer unterstützt mich?
- Wen muss/soll ich einbinden?

WO FINDET MEIN TRAINING STATT?

Die meisten Trainings, Workshops und Vorträge finden im Apothekertrakt in Schönbrunn und auf Schloss Hof statt. Jedoch gibt es immer wieder Ausnahmen. Bitte entnehmen Sie den aktuellen Veranstaltungsort Ihrer Einladung oder fragen Sie bei Unklarheiten bei Ihrem/r Vorgesetzten nach.

Apothekertrakt/Schloss Schönbrunn
www.schoenbrunnmeetings.com



Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln

U-Bahn Linie U4 vom Stadtzentrum bis Station Schönbrunn
Straßenbahn 10 oder 58, Station Schönbrunn
Bus 10A, Station Schönbrunn

IHR KONTAKT IN DER PERSONALENTWICKLUNG

Tel.: +43 1 811 13 272 oder DW 472
E-Mail: personalentwicklung@schoenbrunn-group.com

Gerne stehen wir für Fragen zur Verfügung.
 Wir freuen uns über Anregungen und Feedback!

2

Schönbrunn Akademie

GÄSTESERVICE UND SHOP

BEEINDRUCKEND
UNTERHALTEND



ECHOCAST – UNSER QUALITÄTSSTANDARD

Kundenorientierung und Sicherheit im Kulturbetrieb

ECHOCAST – European Cultural Heritage Organizations Customer Awareness Staff Training – ist ein Standard für einen qualifizierten und motivierten BesucherInnenservice und bietet ein spezielles, standardisiertes Zertifizierungs-Training für MitarbeiterInnen mit direktem Gästekontakt.

ECHOCAST ist ein praxisorientierter Standard, der der Qualität des Gästeservice dienen soll. Die Qualität des Service zeigt sich nicht darin, wie viel theoretisches Wissen abgefragt werden kann, sondern in der Qualität der Begegnung zwischen MitarbeiterInnen und Gästen. Dieser Standard wird in mehreren Kulturbetrieben in Österreich und Deutschland trainiert und gelebt, wie zum Beispiel im KHM-Museumsverband und in der Österreichische Galerie Belvedere.

„Ob als Teilnehmerin, Trainerin oder Leiterin des Gästeservice Schloss Hof: Für mich ist ECHOCAST nicht mehr wegzudenken. Das Seminarangebot ist ein feines Tool, das die Selbstsicherheit im Umgang mit herausfordernden Situationen stärkt, die im Dienstleistungsbereich immer wieder auftreten. In den

Kursen werden praxisbezogene Situationen durchgespielt, die einen für den Arbeitsalltag rüsten. Eine besondere Qualität stellt das gemeinsame Arbeiten mit KollegInnen dar: ein Erfahrungsaustausch und auch eine Plattform für konstruktive, gemeinsame Problemlösungen. Ich habe mich noch nach jedem Kursbesuch gestärkt für den Arbeitsalltag gefühlt und ein positives Motivationsgefühl mitgenommen!“

Mag. Birgit Lindner,
Leiterin Gästeservice Schloss Hof

„Das spannende und zugleich herausfordernde an meiner Arbeit als Shopleiterin und als ECHOCAST-Trainerin ist es, neue MitarbeiterInnen bestmöglich auf ihre Tätigkeiten vorzubereiten sowie langjährigen MitarbeiterInnen neue Impulse zu geben. Unsere Workshops bieten die Gelegenheit, sich in entspannter Atmosphäre mit KollegInnen aller Häuser interessanten Bereichen wie Gästeservice und Kommunikation zu widmen.“

Bernadette Krischke,
Shopleiterin Visitor Center

Den MitarbeiterInnen werden diese Standards von unseren zertifizierten internen TrainerInnen im Rahmen von interaktiven Trainings vermittelt. Nach der erfolgreich bestandenem Zertifizierung erhalten die TeilnehmerInnen ein Zertifikat mit der Gültigkeit von 3 Jahren.



INFO

Weitere Informationen zu ECHOCAST finden Sie auch online unter www.echocast.eu

Die Basisausbildung umfasst 3 Tage und ist für alle MitarbeiterInnen mit Gästekontakt verpflichtend.

MODUL 1

Hausspezifische Einführung / 1 Tag

Absolvierung innerhalb der ersten Saison zu Beginn des Dienstverhältnisses

MODUL 2

Sicherheit, Erste Hilfe und Brandschutz / 1 Tag

Absolvierung innerhalb der ersten 3 Monate in der 1. Saison

MODUL 3

Einführung in den BesucherInnenservice / 1 Tag

Absolvierung innerhalb der ersten 3 Monate in der 1. Saison

ZERTIFIZIERUNG

Absolvierung spätestens in der 3. Saison oder ggf. früher bei Fixanstellung

Das Zertifikat hat eine Gültigkeitsdauer von 3 Jahren.

Die **Rezertifizierung** erfolgt ohne Prüfung. Es muss die Weiterbildung von mindestens einem Tag innerhalb von 3 Jahren nachgewiesen werden. Für die Weiterbildung sind alle jeweils verfügbaren ECHOCAST Aufbaumodule im angegebenen zeitlichen Ausmaß vorgesehen.

INFO

Über aktuelle Termine informieren Sie sich bei Ihrer Führungskraft, im Intranet, DPW oder am schwarzen Brett.

Die vertiefende Weiterbildung umfasst 4 weitere Module.

MODUL 4

Exzellenten Service liefern / 2 Tage

MODUL 5

Verschiedene BesucherInnen-Bedürfnisse / 1 Tag

MODUL 6

Schwierige Situationen meistern / 2 Tage

MODUL 7

Rezertifizierungsmodul / 1 Tag

Voraussetzung sind Module 4, 5, 6

MODUL 8

Aktiver Verkauf im Shop / 1 Tag

MODUL 9

Interkulturelle Kompetenzen / 1 Tag

Innerhalb der Schönbrunn Group bieten wir Ihnen die ECHOCAST Module als laufende Weiterbildung an. Die Module 4, 5, 6 und 9 sind innerhalb von 5 Jahren nach Fixanstellung zu absolvieren. Für Saisonkräfte ist bei Interesse eine Absolvierung nach Rücksprache mit der jeweiligen Führungskraft freiwillig möglich.

UNSERE ECHOCAST TRAINER*INNEN

Alle unsere TrainerInnen bringen wertvolle eigene Erfahrungen aus ihrem Arbeitsleben im Kontakt mit unseren Gästen mit. Sie stellen einen hohen Praxisbezug zu den Aufgabenbereichen der TeilnehmerInnen aus den unterschiedlichen Funktionen und Standorten der Schönbrunn Group sicher.

Alle TrainerInnen wurden nach ECHOCAST Standards ausgebildet und werden laufend weiter qualifiziert. Die laufende Qualitätssicherung durch Teilnehmerfeedbacks, enge Zusammenarbeit sowie Abstimmung im Team und mit der Personalentwicklung ist uns ein wichtiges Anliegen.

Unser TrainerInnen-Team

Peter Felbermayr – Stellvertretender Schauraumleiter Schönbrunn

Gudrun Jansky – Shopleiterin Visitor Center

Bernadette Krischke – Shopleiterin Visitor Center

Mag. Birgit Lindner – Leiterin Gästeservice Schloss Hof

Peter Petravić-Cruse – Reservierung/Gruppenkassier

Michael Schuhböck – Koordinator Sisi Museum

Ronald-Peter Skólaude – Shopverkäufer Schönbrunn

Isabella Zavrel – Gästeservice Schloss Hof

Unsere internen Schönbrunn Group TrainerInnen freuen sich auf erfolgreiche Trainingstage mit Ihnen!

DIE ECHOCAST MODULE

Zielgruppe: MitarbeiterInnen im Gästeservice und in den Shops

MODUL 1

Hausspezifische (Schönbrunn Group) Einführung / 1 Tag

Die TeilnehmerInnen lernen die Schönbrunn Group mit ihrer Vision sowie Strategien kennen. Sie erhalten einen Überblick über die unterschiedlichen Standorte sowie über Richtlinien, wie z.B. den Verhaltenskodex, Dienstkleidung u.Ä. Weiters erfahren sie mehr über die Schönbrunn Group als ihren Arbeitgeber. Die TeilnehmerInnen haben die Gelegenheit, neue KollegInnen aus anderen Häusern kennenzulernen und so einen gemeinsamen Start in das Arbeitsleben zu haben.



MODUL 2**Sicherheit, Erste Hilfe und Brandschutz / 1 Tag**

Die TeilnehmerInnen lernen ihre Rolle im Sicherheitssystem kennen. Sie gewinnen Handlungssicherheit für den Ernstfall. Die Bandbreite der Herausforderungen kann vom Schwächeanfall bis zum Bombenalarm gehen. Bei Brandschutz und Sicherheit für unsere Gäste spielt die professionelle Vorgehensweise der MitarbeiterInnen eine wichtige Rolle.

MODUL 3**Einführung in den BesucherInnenservice / 1 Tag**

Als BotschafterIn und GastgeberIn der Schönbrunn Group haben MitarbeiterInnen des Gästedienstes direkten Kontakt zu den Gästen und repräsentieren das Gesamtunternehmen. Jeder Gast soll sich wohlfühlen, eine gute Erinnerung an eine schöne Zeit mitnehmen und gerne wiederkommen. Das Verständnis, als Serviceorganisation im Spannungsfeld zu anderen Faktoren wie Sicherheit, Erhaltung oder Forschung zu agieren, steht im Vordergrund.

MODUL 4**Exzellentes Service liefern / 2 Tage**

In diesem Seminar geht es darum, aus dem Besuch ein Erlebnis für unsere Gäste zu machen. Der persönliche Einsatz der MitarbeiterInnen spielt dabei eine große Rolle. Sie entwickeln eine höhere Aufmerksamkeit für Situationen, in denen Gäste positiv überrascht werden können.

MODUL 5**Verschiedene BesucherInnen-Bedürfnisse / 1 Tag**

Die TeilnehmerInnen lernen, eine höhere Sensibilität für Gruppen von Gästen zu entwickeln, die besondere Bedürfnisse haben. Kinder, Jugendliche, ältere Menschen oder Menschen mit körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen stehen im Fokus.

MODUL 6**Schwierige Situationen meistern / 2 Tage**

Der Arbeitsalltag ist konfliktreich, voller widerstrebender Interessen und Meinungen. Dabei können Konflikte entweder lähmen oder aber beleben und sogar kreative Lösungen hervorbringen. Im Mittelpunkt dieses Seminars stehen Strategien zum konstruktiven Umgang mit diversen Herausforderungen sowie Konfliktmanagement mit Beispielen aus der Praxis.



MODUL 7**Rezertifizierungsmodul / 1 Tag**

Die TeilnehmerInnen aktualisieren ihre Kompetenz in besucherorientiertem Verhalten und arbeiten an konkreten Fragestellungen und Erfahrungen aus ihrer eigenen Praxis. Sie erleben einen konstruktiven Erfahrungsaustausch mit KollegInnen von anderen Standorten. Die TeilnehmerInnen werden in ihrer Rolle gestärkt und können ihre Herausforderungen besser meistern. Voraussetzung für den Besuch ist die Absolvierung der Module 1 bis 6.

MODUL 8**Aktiver Verkauf im Shop / 1 Tag**

Die TeilnehmerInnen lernen wie sie aktiv und kompetent im Shop beraten und verkaufen können. Sie lernen Besuchertypologien und können so auf Kundenwünsche besser eingehen. Die MitarbeiterInnen setzen sich mit ihrer Rolle als VerkäuferIn im Shop aktiv auseinander.

MODUL 9**Interkulturelle Kompetenzen / 1 Tag**

Die MitarbeiterInnen verstehen sich als BotschafterInnen und als GastgeberInnen mit einer Willkommenshaltung allen BesucherInnen gegenüber. Sie verstehen Vielfalt als grundlegendes Merkmal unserer sozialen Beziehungen und Interaktionen bewusst. Die TeilnehmerInnen erhalten ein Basiswissen über wichtige kulturspezifische Werte, Kommunikationsstile, Verhaltensweisen (eigene Kultur, andere Kulturen am Beispiel China, Russland, Indien, Südkorea und Japan). Anhand konkreter Beispiele aus der eigenen Arbeitspraxis können die MitarbeiterInnen eigene Lösungsansätze für typische interkulturelle Situationen erarbeiten.

VORBEREITUNGSTAG AUF DIE ECHOCAST ZERTIFIZIERUNG

Es werden die wesentlichsten Inhalte der Module wiederholt und eine Prüfungssituation simuliert. Die Teilnahme wird sehr empfohlen.

ECHOCAST ZERTIFIZIERUNG

Die Zertifizierung erfolgt schriftlich und mündlich. Die schriftliche Prüfung erfolgt in Form eines Multiple-Choice-Tests. Der mündliche Teil erfolgt in Gruppen zu zwei oder drei Personen. Diese werden in einem praxisorientierten Prüfungsgespräch mit einer Dauer von 15-20 Minuten nach ihrem Verständnis für Gästedienst und nach ihrem Verhalten in vorgestellten Situationen befragt.

Voraussetzung für die Anmeldung ist die Absolvierung der Module 1, 2 und 3.

IMPULSE AUS DER WISSENSCHAFT

Unsere internen ExpertInnen aus der Wissenschaftlichen Abteilung bieten Ihnen wieder eine spannende Vortragsreihe an. Wir haben unterschiedliche Impulse vorbereitet, die jeweils in Schönbrunn und Schloss Hof stattfinden werden. Hier eine Auswahl von geplanten Themen.

Zielgruppe: KulturvermittlerInnen/Guides

DIE KAPELLE IN SCHLOSS HOF – EIN BAROCKES JUWEL.

von Mag. Katrin Harter

DIE JÜNGSTEN RAUMRESTAURIERUNGEN UND -REKONSTRUKTIONEN IN SCHÖNBRUNN UND IN DEN KAISERAPPARTEMENTS:

zur Umsetzung der Restaurierziele am Beispiel Rösselzimmer, Chinesische Kabinette und Wohn- und Schlafzimmer der Kaiserin Elisabeth.

von Dr. Elfriede Iby

KREDITE, KASSEN, KAMMERGUT. DAS VERMÖGEN DER HABSBURGER.

von Mag. Martin Mutschlechner

KAISERLICHE MATERIALVIelfALT. VOM ALLTAGSGEGENSTAND ZUM KUNSTOBJEKT.

von Mag. Marie-Christine Pachler

DIE JUWELEN DER HABSBURGER.

von Dr. Birgit Schmidt-Messner

EINE VIRTUELLE DEPOTFÜHRUNG UND DER ANSPRUCH AN EINE OBJEKTGERECHTE LAGERUNG.

von Mag. Martin Siennicki

BILDERGESCHICHTEN. SCHÖNBRUNNS SAMMLUNG.

von Michael Wohlfahrt

Nützen Sie die Chance Ihr Wissen zu vertiefen, Neues zu erfahren und sich mit KollegInnen darüber auszutauschen. Die Teilnahme an den Vorträgen wird allen MitarbeiterInnen aus dem Schauräumen empfohlen.

INFO

Die aktuellen Themen und Termine finden Sie im Intranet und am Schwarzen Brett. Die Teilnahme am Vortrag wird für MitarbeiterInnen aus dem Gästedienst mit 1,5 Stunden vergütet.

KRIMINALPRÄVENTION IN SHOPS

Keine Angst vor Ladendieben

VORTRAG

Im Rahmen dieses kompakten Vortrags erfahren die TeilnehmerInnen für ihre Tätigkeit in den Shops die wesentlichsten Aspekte über Ladendiebstahl, Raub und Einbruch sowie über Falschgeld. Experten der Kriminalprävention der Landespolizeidirektion Wien geben wertvolle Tipps über das Verhalten und informieren über rechtliche Grundlagen.

Zielgruppe: MitarbeiterInnen aus den Shops

Dauer: 2 Stunden





3

Schönbrunn Akademie

KULTURVERMITTLER*INNEN/ GUIDES

AUTHENTISCH
ERHALTEND



SICHER FÜHREN

Die Führung ist umso erfolgreicher, je besser es gelingt, eine gute, persönliche Beziehung zwischen Guide und Gruppe herzustellen. Das Auftreten der Guides ist kompetent und selbstbewusst. Sie sind in gutem Kontakt mit ihren Gästen und beherrschen eine zuhörerorientierte und anschauliche Sprache. Sie gestalten die Führung interessant und entführen die Gäste in ein Erlebnis.

Die TeilnehmerInnen reflektieren ihre persönliche Führungsgestaltung und erarbeiten eigene Entwicklungsfelder.

Zielgruppe: KulturvermittlerInnen/Guides mit keiner bzw. wenig Erfahrung

Dauer: 1 Tag

SICHER FÜHREN – KIDS

In diesem Workshop liegt der Schwerpunkt auf der Aktivierung junger Menschen. Das Wissen um entwicklungspsychologische Aspekte und altersadäquate Begegnung sind unumgänglicher Hintergrund zur erfolgreichen Gestaltung von Kinderführungen.

Die TeilnehmerInnen erhalten Tipps zur persönlichen Gestaltung ihrer Führung und können nach Absolvierung auf die unterschiedlichen Altersgruppen und ihre Bedürfnisse gezielter eingehen.

Zielgruppe: KulturvermittlerInnen/Guides

Dauer: 1 Tag

STIMM- UND SPRECHTRAINING

Die Stimme und das Sprechen haben großen Einfluss darauf, wie das Gesagte ankommt und ob der Funke überspringt. Sicheres, müheloses und mitreißendes Sprechen ist erlernbar.

In diesem Training werden die grundlegenden Sprechtechniken vorgestellt und ihre konkrete Anwendung ausprobiert. Die TeilnehmerInnen erweitern ihre stimmlichen Ausdrucksmöglichkeiten, sie lernen die Grundlagen für sicheres, stimmiges Sprechen kennen und erhalten Übungen für eine gesunde, klangvolle Stimme.

Zielgruppe: KulturvermittlerInnen/Guides

Dauer: Basis- und Aufbautraining je 1 Tag

Für den Besuch des Aufbautrainings ist die Absolvierung des Basistrainings die Voraussetzung.



4

Schönbrunn Akademie

FÜHRUNGSKRÄFTE UND KOORDINATOR*INNEN



EINZELCOACHING / TRAINING

für Führungskräfte

Die Übernahme einer neuen Führungsfunktion, Herausforderungen in der Führung von MitarbeiterInnen, Konfliktsituationen mit MitarbeiterInnen oder im Team, persönlicher Umgang mit Veränderungen, Weiterentwicklung als Führungskraft u.v.m.

Das alles können Anlässe für Coaching und/oder Führungskräftetraining sein. Gerne bieten wir bei Bedarf individuelles, vertrauliches Coaching oder Training mit externen ExpertInnen für Führungskräfte an.

INFO

Bei Bedarf wenden Sie sich bitte an die Personalentwicklung.

SUPERVISION FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE

aus allen Unternehmensbereichen

Wie gehe ich mit Veränderungen um? Woher kommen Widerstände von MitarbeiterInnen? Wie gehe ich mit meinem eigenen Stress um? Was tun, wenn es im Team nicht „rund“ läuft oder Konflikte bestehen? Wie bekomme ich meine Dinge alle geregelt?

Das sind nur ein paar der Fragen, mit denen Führungskräfte zu diesem Tag kommen können.

Dieser Tag wird prozessorientiert moderiert und dient dazu, diese Fragen oder auch andere aus dem Führungsalltag zu reflektieren, Lösungen zu erarbeiten, gemeinsame Entwicklung zu ermöglichen und den Erfahrungsaustausch zwischen den Führungskräften zu fördern. Dabei werden Führungskräfte in ihrer Rolle gestärkt und können ihre Herausforderungen besser meistern.

SUPERVISION FÜR KOORDINATOR*INNEN

aus dem Gästeservice

Es wird im Berufsalltag oft nebeneinander an denselben Problemen und denselben Dingen gearbeitet. Selten wird wirklich Zeit gefunden, um das eigene Handeln, die Teamprozesse und die Schnittstellen zu reflektieren und sich in der Zusammenarbeit sowie auch in der täglichen Arbeit weiterzuentwickeln.

Dieser ganz spezielle Tag wird prozessorientiert moderiert und dient dazu, eine gemeinsame Entwicklung zu ermöglichen und den Erfahrungsaustausch in der Schönbrunn Group zu fördern. Dabei werden die TeilnehmerInnen als KoordinatorInnen in ihrer Rolle gestärkt und können ihre Herausforderungen besser meistern.





5

Schönbrunn Akademie

SPRACHEN

Im Kontakt mit unseren internationalen Gästen ist die Kenntnis von Fremdsprachen ein wichtiger Beitrag zur hohen Dienstleistungsqualität in der Schönbrunn Group. Gerne unterstützen wir MitarbeiterInnen mit Gästekontakt durch einen Kostenzuschuss zu Sprachkursen.

Die Schönbrunn Group übernimmt bis zu **50% der Kurskosten**, jedoch höchstens 300 € pro Kalenderjahr bei mindestens 90% Anwesenheit.

INFO

Den Antrag für den Kostenzuschuss, welcher vor Kursantritt zu stellen ist, finden Sie im Schönbrunn Group Intranet/Personal unter Formulare oder Sie kontaktieren direkt die Personalentwicklung.

6

Schönbrunn Akademie

GESUNDHEIT AM ARBEITSPLATZ



EINZELCOACHING / BERATUNG

für Führungskräfte

Sie merken, dass Ihnen alles zu viel wird und Ihre Gesundheit beeinträchtigt ist? Sie reagieren gereizt und sind unkonzentriert?
Sie können Beruf und Privatleben nicht mehr in Einklang bringen? Sie erkennen Hinweise auf Burnout bei MitarbeiterInnen?

Gerne bieten wir bei Bedarf individuelles, vertrauliches Coaching mit externen ExpertInnen für Führungskräfte an.

INFO

Bei Bedarf wenden Sie sich bitte an die Personalentwicklung.

MOTIVIERENDE ARBEITSBEDINGUNGEN GESTALTEN UND BELASTUNGEN REDUZIEREN

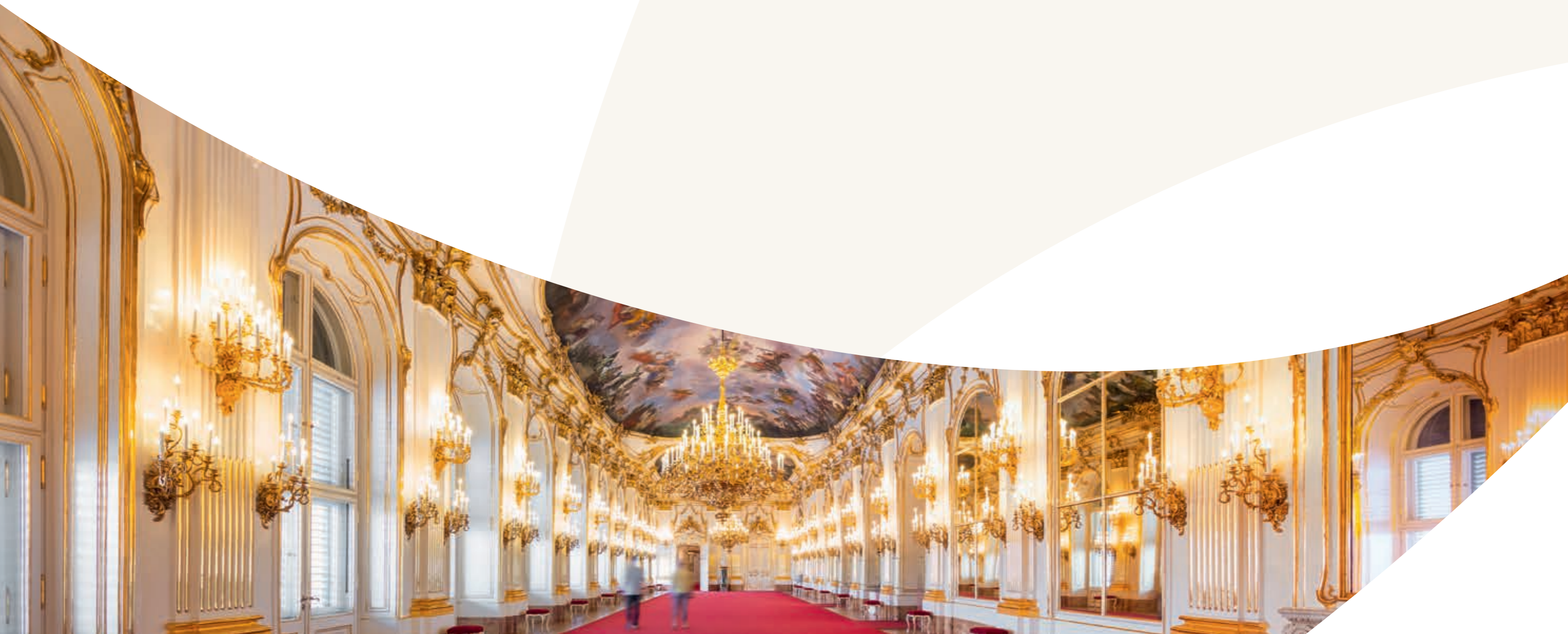
Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz

Gemeinsam mit Ihnen wollen wir daran arbeiten, ein attraktives Arbeitsumfeld zu schaffen bzw. zu bewahren, die Abläufe reibungslos zu gestalten und ein gutes Arbeitsklima zu fördern.

Im Rahmen von Workshops werden Belastungsfaktoren, die aus den Arbeitsbedingungen entstehen, erhoben. Nicht untersucht werden die individuellen Reaktionen und die psychische Gesundheit der einzelnen Beschäftigten.

Moderation des Workshops: Mag. Veronika Jakl, Arbeitspsychologin

Die Workshops bzw. Beobachtungsinterviews werden mit allen Funktionsgruppen an allen Standorten bis ca. Mitte 2022 stattfinden. Weitere Informationen dazu finden Sie am Schwarzen Brett oder im Schönbrunn Group Intranet.



7

Schönbrunn Akademie

IT FÜR ANWENDER*INNEN/ SECURITY

WIRTSCHAFTLICH
DENKEND



MICROSOFT OFFICE TRAININGS

für PC-UserInnen

Gerne bieten wir bei Bedarf Microsoft Office Trainings (z.B. Excel, Outlook) für Einzelpersonen oder Gruppen an. Je nach TeilnehmerInnenanzahl und konkreten Themen sowie Niveau entscheiden wir gemeinsam über die passende Maßnahme.

SECURITY AWARENESS

für PC-UserInnen und KassierInnen

Durch die neue EU-Datenschutzverordnung steigen die Auflagen des Gesetzgebers an den Datenschutz erheblich und erfordern ein wesentlich intensiveres Verständnis für Datenschutz bei den MitarbeiterInnen. Sie werden im Rahmen der Schulung bezüglich Gefahren, Verhaltensregeln und möglichen Folgen in Hinblick auf Informationssicherheit und Datenschutz vorbereitet.

Die Datasecurity- und Privacypolicy ist wesentlicher Bestandteil dieser verpflichtenden Schulung.



Schönbrunn Akademie

ERSTE HILFE



GRUNKURS FÜR BETRIEBSERSTHELFER*INNEN

„16 Stunden für das Leben“

In diesem Grundkurs werden Sie für die wichtigsten Notfälle in jeder Situation vorbereitet. Als ErsthelferIn wissen Sie, was zu tun ist, und setzen selbstbewusst die oft lebensrettenden Sofortmaßnahmen.

Dieser Grundkurs ist für BetriebsersthelferInnen gesetzlich vorgeschrieben. Auffrischungen sind alle 4 Jahre in einem Umfang von 8 Stunden zu absolvieren.

ERSTE HILFE UNTERWEISUNG / AUFRISCHUNG

In diesem eintägigen Kurs werden Sie für die wichtigsten Notfälle in jeder Situation vorbereitet. Von Grundlagen der Ersten Hilfe wie Rettungskette, Notruf und Lagerung bis zum Einsatz eines Defibrillators.

Zielgruppe: MitarbeiterInnen aus dem Gästeservice, den Shops, dem Bauhof und betriebliche ErsthelferInnen

Dauer: 1 Tag

ERSTE HILFE FÜR KINDERNOTFÄLLE

Notfälle im Kindesalter stellen immer eine Herausforderung für die HelferInnen dar. In diesem kompakten Kurs bietet der Samariterbund Gelegenheit, korrektes Verhalten bei Notfällen im Kindesalter zu erlernen und entsprechende Maßnahmen zu trainieren.



BRANDSCHUTZ UND SICHERHEIT



LÖSCHÜBUNG

Brände können überall und jederzeit vorkommen. Zur Aufrechterhaltung der betrieblichen Sicherheit und im eigenen Interesse ist es notwendig, dass unsere MitarbeiterInnen geschult werden.

Im Rahmen der Löschübung werden die Löscherkunde und die Löschtaktik vermittelt. Mit Löscheräten muss jede/r TeilnehmerIn einen Brand selbstständig löschen. Im Regelfall findet die Löschübung im Anschluss an eine Erste-Hilfe-Unterweisung am Bauhof in Schönbrunn statt.

Zusätzlich werden unsere MitarbeiterInnen im Rahmen des ECHOCAST Moduls 2 zum Thema Brandschutz geschult.

Dauer: 1 Tag

Die Teilnahme ist für alle MitarbeiterInnen aus dem Gästeservice und den Shops verpflichtend.

WEITERE AUSBILDUNGEN

- Brandschutzbeauftragte/r
- Sicherheitsvertrauensperson



Ihr Kontakt:

personalentwicklung@schoenbrunn-group.com

Impressum:

Schloß Schönbrunn Kultur- u. Betriebsges.m.b.H.
Schönbrunner Schloßstraße 47, 1130 Wien

Fotos: © Schloß Schönbrunn Kultur- u. Betriebsges.m.b.H. / Severin Wurnig, www.stefanjoham.com

Layout: Lumsden and Friends



**Schönbrunn
Group**

KAISERLICHES ÖSTERREICH ENTDECKEN