

**Analyse des Qualifikationsbedarfs in
zehn ausgewählten Berufsbereichen
anhand von Stellenmarktinserten**

Bundesland-Endbericht Wien

informationscouts - Josef Mair

Wien, Januar 2010

***information
scouts***

Ing. Mag. Josef Mair
Leystraße 8/27
1200 Wien

josef.mair@informationscouts.at

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	4
1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS	5
2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE	7
3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND WIEN	9
4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL	17
4.1 SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	18
4.2 BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	19
4.3 COMPUTERKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	20
4.4 FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	21
4.5 FREMDSPRACHENKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	22
4.6 SOZIALE KOMPETENZEN UND ARBEITSTUGENDEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	24
5. EPILOG	26

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht.....</i>	<i>6</i>
<i>Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen.....</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den anderen Bundesländern</i>	<i>9</i>
<i>Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen.....</i>	<i>10</i>
<i>Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe</i>	<i>10</i>
<i>Abbildung 8: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Wien und in Österreich</i>	<i>16</i>
<i>Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2009 für Österreich und das Bundesland Wien.....</i>	<i>17</i>
<i>Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>18</i>
<i>Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 12: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>20</i>
<i>Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>21</i>
<i>Abbildung 14: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>23</i>
<i>Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>25</i>

1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Im Rahmen der vom Arbeitsmarktservice Österreich beauftragten Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsbereichen werden alternierend die Stelleninsertionen für 4 Berufsbereiche mit 19 Berufsobergruppen und 115 Berufen sowie für 10 Berufsbereiche mit 27 Berufsobergruppen und 190 Berufen erfasst und ausgewertet. Zu den gesamtösterreichischen Auswertungen liegen inzwischen 14 Berichte vor. Seit dem Jahr 2005 werden die Daten auch für die neun Bundesländer aufbereitet und in gesonderten Berichten dargestellt.

Eine ausführlichere Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht so wie in früheren Berichten nachzulesen.

Die vorliegende Analyse ist eine repräsentative, umfangreiche, präzise und originale Abbildung der Qualifikationsbedarfe für Gesamtösterreich und neun Bundesländer. Der Gesamtbericht für zehn Berufsbereiche für 2009 hat einen Umfang von 56 und einen Tabellenanhang mit 1001 Seiten. Die Inhalte der Gesamt- und Bundesländerberichte sind in Abbildung 1 aufgelistet.

Ein Bundeslandbericht besteht aus folgenden Teilen:

- Textteil für das jeweilige Bundesland
- Tabellenanhang mit 395 Seiten und 378 Tabellen

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse für die untersuchten 190 Berufe. Im Textteil stellen wir zum einen die bundeslandspezifischen Daten des Untersuchungssamples vor. Zum anderen wählen wir eine BOG¹ und einen Beruf aus, anhand derer wir entlang der Befunde exemplarisch die Qualifikationsanforderungen diskutieren. Für den vorliegenden Bundeslandbericht nehmen wir die BOG Hotelempfang und Etage und daraus den Beruf RezeptionistIn während im Gesamtbericht zwei Berufe aus zwei unterschiedlichen BOG ausführlich besprochen werden.

¹ BOG = Berufsobergruppe

<i>Inhalte</i>	<i>Ergebnisdarstellung</i>
Ziel der Qualifikationsbedarfsanalyse	Gesamtbericht
Methodisches Design und Vorgehen <ul style="list-style-type: none"> • Untersuchungsgegenstand • Medienauswahl • Beobachtungszeitraum • Auswahl der Stelleninserate 	
Stichprobenbeschreibung – Stellenaufkommen in Österreich <ul style="list-style-type: none"> • Verteilung nach Berufen • Verteilung nach Regionen • Verteilung nach Medien 	
Erfassungsmethodik der Qualifikationsdimensionen <ul style="list-style-type: none"> • Schulische Vorqualifikationen • Berufspraktische Erfahrungen • Computerkenntnisse • Fachspezifische Kenntnisse • Fremdsprachenkenntnisse • Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden 	
Qualifikationsbedarfe im Detail in ausgewählten BOG und Berufen <ul style="list-style-type: none"> • BOG Hotelempfang und Etage und Beruf RezeptionistIn • BOG Krankenpflegepersonal und Hebammen und Beruf Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester 	
Methodische Nachbetrachtungen	
Anleitung zur Handhabung des Bundeslandberichts	Bundeslandberichte
Basisinformation zur Gesamtstudie und Qualifikationsbedarfsanalyse	
Stellenaufkommen in der Stichprobe im Bundesland	
Qualifikationsbedarfe im Bundesland in einer ausgewählten BOG und einem Beruf <ul style="list-style-type: none"> • BOG Hotelempfang und Etage und Beruf RezeptionistIn 	

Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht

2. Basisinformation zur Gesamtstudie und zur Anlage der Qualifikationsbedarfsanalyse

In der Studie wird der Qualifikationsbedarf in zehn ausgewählten Berufsbereichen mit 27 Berufsobergruppen und 190 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>27 BOG</i>	<i>190 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	38
Hotel- und Gastgewerbe	4	30
Soziales, Erziehung und Bildung	4	40
Sicherheitsdienste	2	13
Reinigung und Hausbetreuung	2	14
Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1	4
Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft	3	23
Reise, Freizeit und Sport	2	18
Umwelt	1	5
Körper- und Schönheitspflege	1	5

Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche

Die Qualifikationsbedarfsanalyse baut auf der Methode der Stellenmarktanalyse auf, für die ein repräsentatives Sample aus 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 Online-Jobbörsen – in einem Beobachtungszeitraum von 16 Wochen im Jahr 2009 ausgewählt wird. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein, womit pro Medium 4 Ausgaben und über alle Medien 56 Ausgaben die Stelleninsertionen repräsentieren (Abbildung 3).

<p><i>14 Medien</i></p> <p>10 Printmedien: Der Standard, Wiener Zeitung, Kurier, Kronen Zeitung Wiener Ausgabe, Kleine Zeitung Steiermark Ausgabe, Kleine Zeitung Kärntner Ausgabe, Oberösterreichische Nachrichten, Salzburger Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, Vorarlberger Nachrichten</p> <p>4 Online-Jobbörsen: Stepstone, Jobpilot, Gastrojobs, Careesma</p>
<p><i>Beobachtungszeitraum 2009: 16 Wochen (Mitte Mai bis Ende August 2009)</i></p>
<p><i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 56 Ausgaben, pro Medium 4 Ausgaben zyklisch jede vierte Woche</i></p>

Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum

Alle qualifikationsrelevanten Informationen der erfassten Stelleninserten gehen in die Auswertung ein und werden entlang der folgenden 6 Kategorien erfasst, analysiert und dargestellt:

<p>schulische Vorqualifikationen</p> <p>berufspraktische Erfahrungen</p> <p>Computerkenntnisse</p> <p>fachspezifische Kenntnisse</p> <p>Fremdsprachenkenntnisse</p> <p>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden</p>
--

Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen

3. Beschreibung des Stellenaufkommens in der Stichprobe für das Bundesland Wien

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 5482.5² Stelleninsertionen, von denen 1200.5 und damit 21.9 Prozent auf das Bundesland Wien entfallen (Abb. 5).

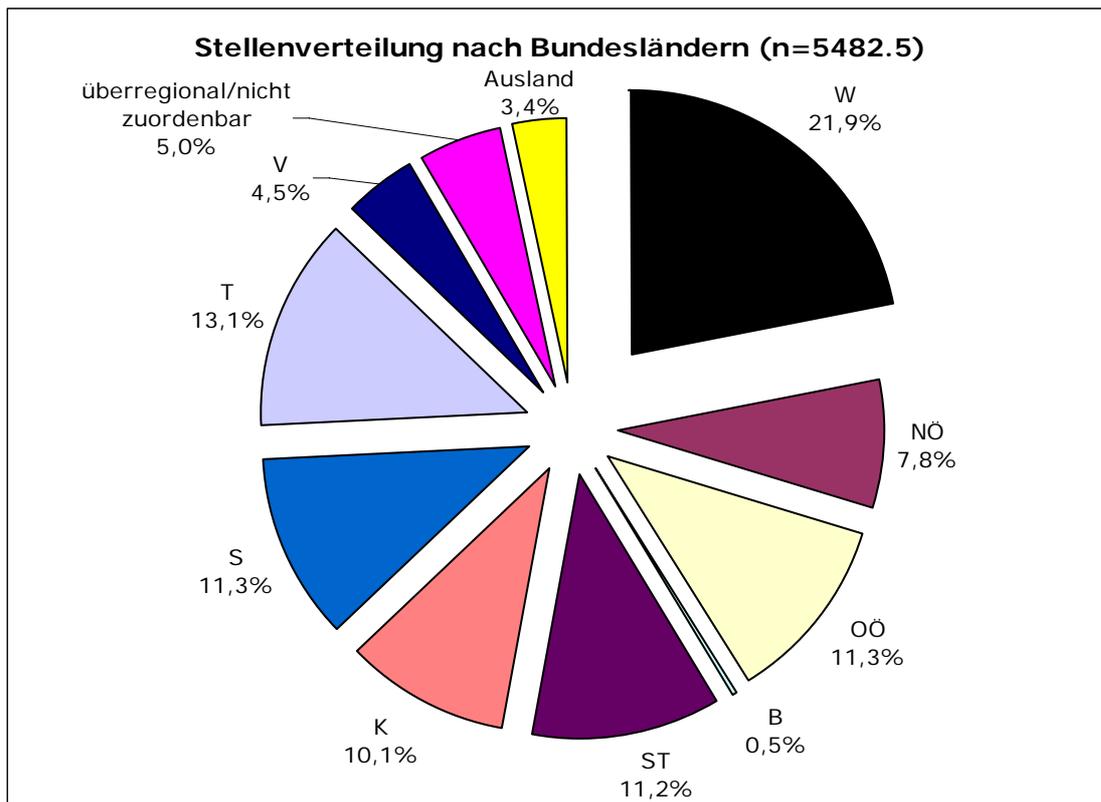


Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den anderen Bundesländern

Diese 1200.5 Stellen für Wien verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als im berufsberichtsbezogenen Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Wien werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 682.5 Stellen. 56.9% aller für Wien ausgeschriebenen Stellen sind diesem Berufsbereich zuzuordnen. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 53.5% bzw. 2930.5 Stellen. Am zweithäufigsten werden in Wien Stellen für den Berufsbereich Gesundheit und Medizin angeboten. Mit 16.4% (196.5 Stellen) ist dieser Bereich in Wien ähnlich stark vertreten wie in der Gesamtstichprobe (16.6% bzw. 911.0 Stellen). Der Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung (155.5 Stellen bzw. 13.0% des erfassten wiener Stellenmarktes) liegt anteilmäßig ebenfalls ähnlich wie in der Gesamtstichprobe (760.0 Stellen bzw. 13.9%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Hausbetreuung (n=75.0), Körper- und Schönheitspflege (n=31.0), Sicherheitsdienste (n=23.0), Reise, Freizeit und Sport (n=23.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=7.0), Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft (n=4.0) und Umwelt (n=3.0).

² Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Endbericht der Gesamtstudie Seite 17.

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Wien zeigt Abbildung 6:

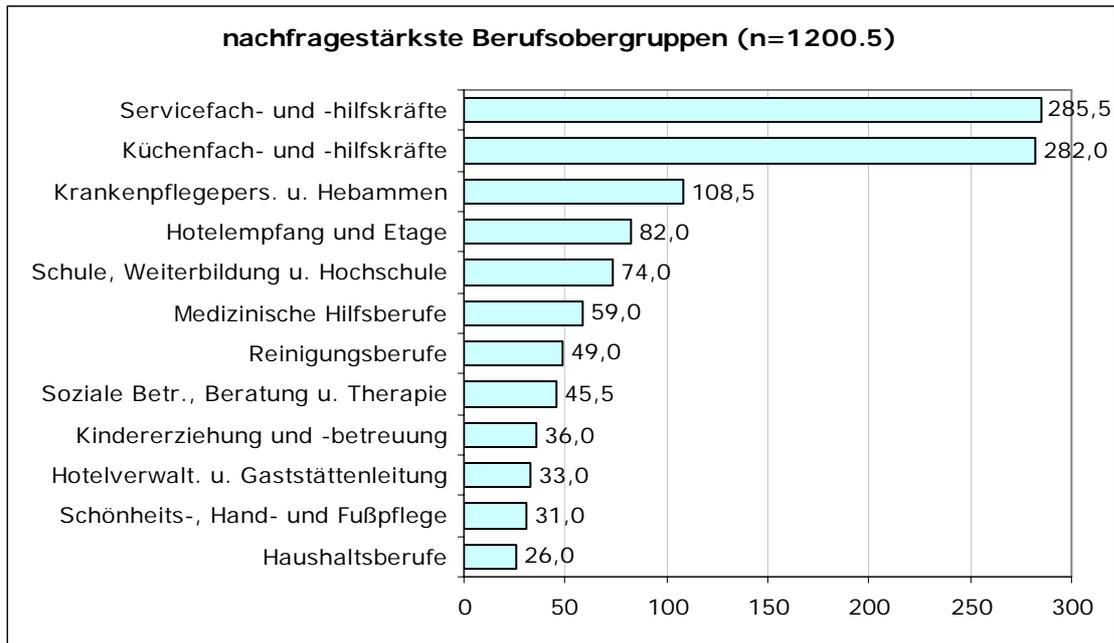


Abbildung 6: Berufsgruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen

Auf Berufsebene beobachten wir in Wien ein vergleichsweise hohes Stellenaufkommen insbesondere in folgenden Berufen:

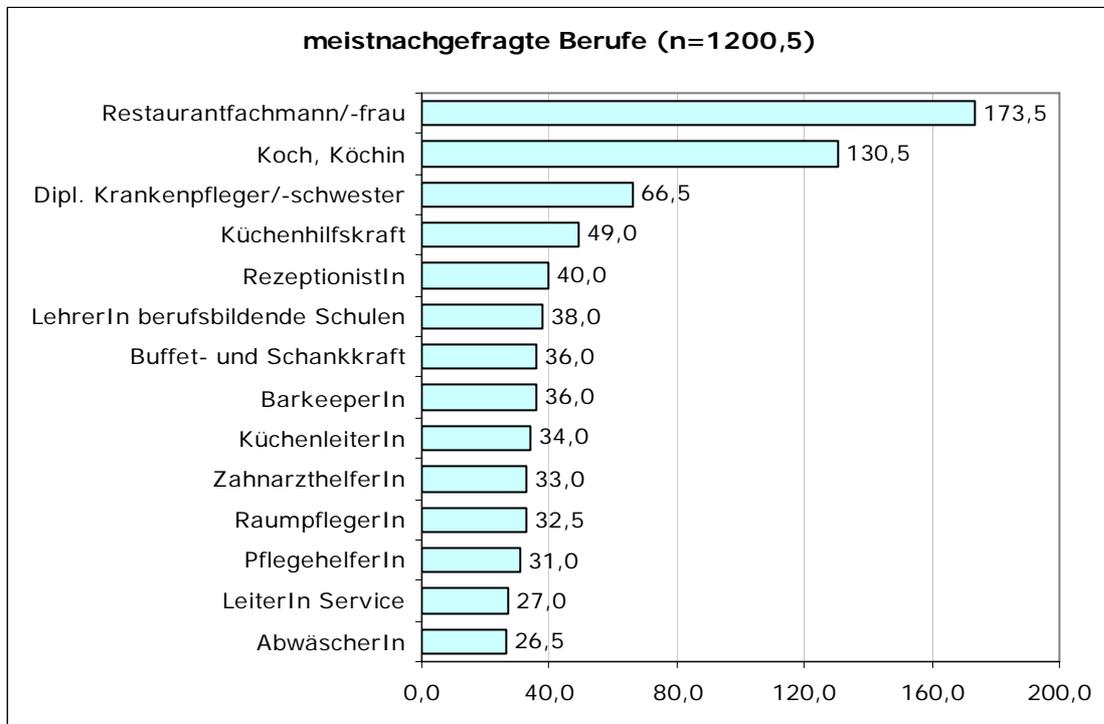


Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe

Eine detaillierte Aufschlüsselung der Stellenmarktanteile für alle Berufsbereiche, Berufsgruppen und Berufe gibt nachfolgende Abbildung 8 wieder.

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Gesundheit und Medizin	16,4%	196,5	16,6%	911,0
	Ärztliche Berufe	0,2%	3,0	1,0%	53,0
	AllgemeinmedizinerIn		0,0		14,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		0,0
	Facharzt, Fachärztin		2,0		30,0
	ArbeitsmedizinerIn		1,0		8,0
	Tierarzt, Tierärztin		0,0		1,0
	Krankenpflegepersonal und Hebammen	9,0%	108,5	8,7%	478,5
	PflegeleiterIn		10,0		32,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester		66,5		267,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger/-schwester		0,0		6,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger/-schwester		1,0		15,0
	PflegehelferIn		31,0		157,0
	Hebamme (m/w)		0,0		1,0
	Gewerblich-technische Gesundheitsberufe	0,4%	5,0	1,2%	63,5
	AugenoptikerIn		0,0		45,5
	OrthopädietechnikerIn		1,0		3,0
	FeinoptikerIn		1,0		1,0
	HörgeräteakustikerIn		3,0		14,0
	Handel mit Gesundheitsprodukten	0,3%	4,0	0,5%	26,0
	ApothekerIn		0,0		3,0
	DrogistIn		4,0		15,0
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		0,0		8,0
	Massage und Gesundheitsförderung	0,3%	4,0	0,5%	27,0
	MedizinischeR MasseurIn		4,0		12,0
	GewerblicheR MasseurIn		0,0		15,0
	Medizinisch-technische Berufe	1,1%	13,0	1,4%	76,0
	PhysiotherapeutIn		1,0		21,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		1,0		4,0
	Diätologe, Diätologin		0,0		2,0
	ErgotherapeutIn		0,0		9,0
	Logopäde, Logopädin		0,0		4,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		4,0		12,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe, Radiologietechnologin		1,0		5,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		0,0
	ZahntechnikerIn		6,0		19,0
	Medizinische Hilfsberufe	4,9%	59,0	3,4%	187,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei Allgemeinmediz.		4,0		11,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei TierärztInnen		0,0		1,0
	ZahnarzhelferIn		33,0		123,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei FachärztInnen		22,0		46,0
	Operationsgehilfe/-gehilfin		0,0		4,0
	Desinfektionsgehilfe/-gehilfin		0,0		1,0
	Prosekturgehilfe/-gehilfin		0,0		1,0
	SanitäterIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe		56,9%	682,5	53,5%	2930,5
	Hotelempfang und Etage	6,8%	82,0	5,8%	319,5
	RezeptionistIn		40,0		135,0
	Night AuditorIn		6,0		14,0
	EtagenleiterIn		6,0		13,0
	Stubenmädchen/-bursch		21,0		138,5
	HoteldienerIn		9,0		19,0
	Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	2,7%	33,0	2,1%	115,5
	HoteldirektorIn		2,0		14,0
	RestaurantleiterIn		14,0		43,5
	Food-and-Beverage-ManagerIn		3,0		8,5
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		11,0		43,5
	Catering-OrganisatorIn		3,0		6,0
	Küchenfach- und -hilfskräfte	23,5%	282,0	20,4%	1120,0
	KüchenleiterIn		34,0		131,5
	Koch, Köchin		130,5		522,5
	SouschefIn		9,0		49,0
	EntremetierE		3,0		21,0
	SaucierE		0,0		2,0
	TournantE		3,0		11,5
	Gardemanger		9,0		26,0
	RotisseurIn		1,0		3,0
	PatissierE		11,0		48,0
	Frühstückskoch/-köchin		0,0		16,0
	Pizzakoch/-köchin		6,0		20,0
	Küchenhilfskraft		49,0		188,0
	AbwäscherIn		26,5		81,5
	Servicefach- und -hilfskräfte	23,8%	285,5	25,1%	1375,5
	BarkeeperIn		36,0		192,0
	LeiterIn Service		27,0		133,0
	Restaurantfachmann/-frau		173,5		878,0
	GastgewerblicheR KassierIn		3,0		9,0
	Buffet- und Schankkraft		36,0		135,5
	Servierhilfskraft		10,0		28,0
	FlugbegleiterIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Soziales, Erziehung und Bildung	13,0%	155,5	13,9%	760,0
	Schule, Weiterbildung und Hochschule	6,2%	74,0	5,4%	297,0
	VolksschullehrerIn		0,0		0,0
	LehrerIn an Hauptschulen		0,0		3,0
	SonderschullehrerIn		0,0		0,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		1,0		9,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen		38,0		88,5
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		0,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		5,0		13,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		4,0		35,5
	ReligionslehrerIn		0,0		6,0
	SprachlehrerIn		0,0		31,0
	KunstlehrerIn		0,0		4,0
	MusiklehrerIn		1,0		9,0
	SportlehrerIn		0,0		7,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		10,0		27,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		4,0		28,5
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		11,0		23,0
	FahrschullehrerIn		0,0		12,0
	Soziale Betreuung, Beratung und Therapie	3,8%	45,5	5,5%	300,0
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		1,0		9,0
	PsychotherapeutIn		0,0		5,0
	MusiktherapeutIn		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn		4,0		39,0
	Berufs- und BildungsberaterIn		16,0		41,0
	SozialberaterIn im Bereich Arbeit		1,0		11,0
	SozialberaterIn im Bereich Finanzen		0,0		0,0
	SozialberaterIn im Bereich Recht		1,0		15,0
	SozialberaterIn in sonstigen Bereichen		7,0		79,0
	SozialmanagerIn		6,0		24,0
	MediatorIn		0,0		1,0
	FamilienbetreuerIn		0,0		3,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		0,0
	AltenbetreuerIn		1,5		37,0
	HeimhelferIn		8,0		36,0
	Kindererziehung und -betreuung	3,0%	36,0	3,0%	162,0
	Sozialpädagogin, Sozialpädagoge		10,0		60,0
	KindergärtnerIn		22,0		60,0
	KindergartenhelferIn		1,0		2,0
	Tageseltern		0,0		0,0
	KinderbetreuerIn		3,0		40,0
	Religiöse Dienste, Seelsorge und Bestattung	0,0%	0,0	0,0%	1,0
	GeistlicheR		0,0		0,0
	PastoralassistentIn		0,0		0,0
	BestatterIn		0,0		1,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Sicherheitsdienste	1,9%	23,0	1,1%	62,5
	Öffentliche Sicherheit und Bundesheer	0,0%	0,0	0,2%	9,5
	BerufssoldatIn		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit		0,0		0,0
	PolizistIn		0,0		0,0
	Justizwachebeamter, Justizwachebeamtin		0,0		2,0
	Zollwachebeamter, Zollwachebeamtin		0,0		5,0
	Berufsfeuerwehrmann/-frau		0,0		2,5
	KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
	Straßenaufsichtsorgan		0,0		0,0
	Private Sicherheits- und Wachdienste	1,9%	23,0	1,0%	53,0
	DetektivIn		0,0		7,0
	Sicherheitsorgan		13,0		30,0
	QualifizierteR Sicherheits-OrdnerIn		0,0		4,0
	Bodyguard (m/w)		3,0		4,0
	PortierIn		7,0		8,0
	Reinigung und Hausbetreuung	6,2%	75,0	8,8%	481,5
	Reinigungsberufe	4,1%	49,0	6,2%	339,0
	RaumpflegerIn		32,5		294,5
	ObjektleiterIn im Reinigungsdienst		9,5		26,5
	Industriereinigungskraft		6,0		6,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		0,0
	FensterputzerIn		0,0		4,0
	RauchfangkehrerIn		0,0		1,0
	StraßenreinigerIn		0,0		0,0
	AutoaufbereiterIn		1,0		7,0
	Haushaltsberufe	2,2%	26,0	2,6%	142,5
	HausbesorgerIn		9,0		44,5
	HaushälterIn		9,0		33,0
	Haushaltshilfe		2,0		47,0
	BüglerIn		6,0		10,0
	TextilreinigerIn		0,0		8,0
	KirchendienerIn		0,0		0,0
	Hilfsberufe und Aushilfskräfte	0,6%	7,0	0,7%	40,0
	Allgemeine Hilfsberufe	0,6%	7,0	0,7%	40,0
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn		1,0		7,0
	Produktionshilfskraft		6,0		23,0
	MüllauflegerIn		0,0		2,0
	VerpackerIn		0,0		8,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft	0,3%	4,0	0,9%	47,0
	Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei	0,0%	0,0	0,1%	6,0
	FörsterIn		0,0		2,0
	ForstwirtschafterIn		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflegefacharbeiterIn		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn		0,0		4,0
	JägerIn		0,0		0,0
	FischereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	Obst-, Wein- und Gartenbau	0,1%	1,0	0,4%	20,0
	GartenbautechnikerIn		0,0		1,0
	GärtnerfacharbeiterIn		1,0		6,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		0,0
	LandschaftsgärtnerIn		0,0		10,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		2,0
	ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		1,0
	Landbau und Viehwirtschaft	0,2%	3,0	0,4%	21,0
	GutsverwalterIn		0,0		0,0
	LandwirtIn		0,0		5,0
	LandwirtschaftstechnikerIn		1,0		4,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		0,0
	TierzüchterIn		0,0		0,0
	PferdewirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		4,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierpflegerIn		1,0		4,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		1,0		4,0
	Reise, Freizeit und Sport	1,9%	23,0	1,6%	89,0
	Profisport und Sportbetreuung	0,5%	6,0	0,4%	21,0
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		6,0		11,0
	Berg- und SchiführerIn		0,0		0,0
	TennislehrerIn		0,0		1,0
	Segel- und SurflehrerIn		0,0		0,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		0,0		0,0
	sonstigeR SportlehrerIn		0,0		1,0
	TanzlehrerIn		0,0		4,0
	SportartikelmonteurIn		0,0		4,0
	SportplatzwartIn		0,0		0,0
	Reise- und Freizeitgestaltung	1,4%	17,0	1,2%	68,0
	ReiseleiterIn		0,0		3,0
	AnimateurIn		0,0		26,0
	WellnessberaterIn		2,0		7,0
	CroupierE		2,0		4,0
	Disc Jockey		0,0		5,0
	ReisebüroassistentIn		12,0		18,0
	BadewärterIn		1,0		5,0
	KutscherIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Umwelt	0,2%	3,0	0,1%	5,0
	Umwelt	0,2%	3,0	0,1%	5,0
	UmweltmanagerIn		0,0		0,0
	UmweltberaterIn		0,0		1,0
	UmwelttechnikerIn		3,0		3,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann/-frau		0,0		0,0
	KulturtechnikerIn		0,0		1,0
	Körper- und Schönheitspflege	2,6%	31,0	2,8%	156,0
	Schönheits-, Hand- und Fußpflege	2,6%	31,0	2,8%	156,0
	FriseurIn und PerückenmacherIn		12,0		81,0
	FußpflegerIn		9,0		20,0
	KosmetikerIn		7,0		36,0
	FingernageldesignerIn		3,0		19,0
	HundekosmetikerIn		0,0		0,0

Abbildung 8: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Wien und in Österreich

4. Qualifikationsprofil in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn – Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe im Detail

Für Wien werden in der BOG Hotelempfang und Etage 82.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 319.5 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Mit 40.0 Stellenausschreibungen ist der Beruf RezeptionistIn der am stärksten nachgefragte Beruf dieser BOG in Wien. 21.0 Stellen werden für Stubenmädchen/-burschen, 9.0 für HoteldienerInnen und jeweils 6.0 für Night AuditorInnen und für EtagenleiterInnen geschalten. Im Vergleich dazu liegen in der Gesamtstichprobe 138.5 Stellenangebote für Stubenmädchen/-burschen vor gefolgt von 135.0 für RezeptionistInnen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
	Hotel- und Gastgewerbe		
	Hotelempfang und Etage	He	319,5
	RezeptionistIn	rz	135,0
	Night AuditorIn	na	14,0
	EtagenleiterIn	el	13,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	138,5
	HoteldienerIn	hd	19,0
<i>Ergebnisse Wien</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
	Hotel- und Gastgewerbe		
	Hotelempfang und Etage	He	82,0
	RezeptionistIn	rz	40,0
	Night AuditorIn	na	6,0
	EtagenleiterIn	el	6,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	21,0
	HoteldienerIn	hd	9,0

Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2009 für Österreich und das Bundesland Wien

4.1 Schulische Vorqualifikationen in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Die Mehrheit der Stelleninsertionen für die BOG Hotelempfang und Etage bleibt ohne Angaben zu den schulischen Vorqualifikationen, nämlich 73.2% (Abbildung 10). In einigen Stellen (14.6%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Inhaltlich wird dabei vorwiegend eine Tourismusausbildung bzw. eine Ausbildung im Bereich Hotellerie/Gastgewerbe erwartet. Ein Lehrabschluss ist in 7.0 Inseraten angesprochen, eine Ausbildung auf Niveau Mittelschule in 5.0 Inseraten. Ein Schulabschluss auf Maturaniveau (in der Tabelle als Niveau „höhere Schule“ ausgewiesen) wird ebenfalls in 5.0 Stellenausschreibungen nachgefragt. Fahr- und Lenkberechtigungen spielen wie auch sonstige Weiterbildungen eine nachgeordnete Rolle.

Ergebnisse Wien							
schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	40,0	6,0	6,0	21,0	9,0	82,0	100,0%
keine Angaben	22,0	4,0	4,0	21,0	9,0	60,0	73,2%
unspez. Ang. insgesamt	9,0	2,0	1,0			12,0	14,6%
unspez. Ang. ohne Präzisierung	2,0		1,0			3,0	3,7%
unspez. Ang. kaufm. Ausbildung		1,0				1,0	1,2%
unspez. Ang. Tourismus-Ausb.	7,0	1,0				8,0	9,8%
unspez. Ang. Hotel-/Gastgewerbe	5,0	2,0				7,0	8,5%
Lehrabschluss insgesamt	7,0					7,0	8,5%
Lehrabschluss ohne Präzisierung	6,0					6,0	7,3%
Lehrabschluss KosmetikerIn						0,0	0,0%
Lehrabschluss MasseurIn						0,0	0,0%
Lehrabschluss HGA-AssistentIn	1,0					1,0	1,2%
Mittelschule insgesamt	4,0		1,0			5,0	6,1%
Mittelschule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule Tourismusfachschu	4,0		1,0			5,0	6,1%
höhere Schule insgesamt	4,0		1,0			5,0	6,1%
höhere Schule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA insgesamt	4,0		1,0			5,0	6,1%
HBLA ohne Präzisierung	1,0					1,0	1,2%
HBLA wirtsch. (Frauen-)Berufe			1,0			1,0	1,2%
HBLA Tourismus	3,0					3,0	3,7%
FH/Akademie insgesamt						0,0	0,0%
FH/Akademie ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Universität insgesamt						0,0	0,0%
Universität ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Fahr-/Lenkberechtigungen							
Führerschein insgesamt					1,0	1,0	1,2%
Führerschein ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Führerschein Klasse B					1,0	1,0	1,2%
sonstige Weiterbildungen							
Computerführerschein						0,0	0,0%

Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage

Erwartungen an schulische Vorqualifikationen der BOG Hotelempfang und Etage entfallen vorwiegend auf den Beruf RezeptionistIn. In 22.0 von 40.0 Stelleninsertionen (55.0%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 9.0 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. Ein Lehrabschluss wird in 7.0 Stelleninsertaten erwähnt. In 4.0 inserierten offenen Stellen wird der Abschluss einer Tourismusfachschule gefordert, in 3.0 der Abschluss einer HBLA Tourismus. Der Besitz eines Führerscheins wird ebenso wie der Abschluss von spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen in keinem Inserat explizit verlangt.

Im Unterschied zur hier gewählten Darstellungsform der Tabellen wird im Tabellenanhang jeweils der Qualifikationsbedarf der Gesamtstichprobe jenem des Bundeslandes Wien gegenübergestellt.

4.2 Berufspraktische Erfahrungen in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

In mehr als der Hälfte der Stellen (54.9%) der BOG Hotelempfang und Etage werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 11). Überwiegend wird eine spezifische berufliche Praxiserfahrung erwartet (52.4%). Die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung wird häufig nicht weiter präzisiert (34.1%). Im Beruf RezeptionistIn zeichnet sich ein ähnliches Bedarfsprofil hinsichtlich der berufspraktischen Erfahrungen ab. Diese sind in 57.5% der Stellen ausdrücklich relevant (in 17.0 Fällen werden keine derartigen Bedarfe formuliert). Inhaltliche Erwartungen in die Berufspraxis werden in mehr als der Hälfte der Inserate angesprochen (in 22.0 von 40.0 Fällen). Führungserfahrung wird in 2.0 Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen explizit vorausgesetzt.

Ergebnisse Wien								
berufspraktische Erfahrungen - BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%	
Zahl erfasster offener Stellen	40,0	6,0	6,0	21,0	9,0	82,0	100,0%	
keine Angaben	17,0	3,0	2,0	7,0	8,0	37,0	45,1%	
auch ohne Praxis						0,0	0,0%	
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	16,0	1,0		11,0		28,0	34,1%
	< 1 Jahr	4,0	2,0			1,0	7,0	8,5%
	1 - 3 Jahre				2,0		2,0	2,4%
	> 3 Jahre	3,0		4,0	1,0		8,0	9,8%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	1,0			1,0		2,0	2,4%
	spezif. Praxis	22,0	3,0	4,0	13,0	1,0	43,0	52,4%
Führungserfahrung		2,0		2,0			4,0	4,9%
Projektmanagementenerfahrung							0,0	0,0%

Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage

4.3 Computerkenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Computerkenntnisse sind in knapp der Hälfte der Stelleninsertionen (43.9%) ausdrücklich erwünscht (Abb. 12). Vorrangig werden dabei EDV-Standardprogrammkenntnisse angesprochen (34.1%). Häufig verbleiben diese Erwartungsformulierungen ohne weitere Präzisierung (23.2%). Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse finden sich in 20.7% der Inserate, insbesondere Opera (7.3%), Protel (6.1%) und Fidelio (4.9%). Wenig überraschend werden im Beruf RezeptionistIn EDV-Kenntnisse häufiger gefordert als im BOG-Durchschnitt. Von besonderer Relevanz sind Office-Kenntnisse (n=9.0) und Outlook (n=4.0) bzw. Opera (n=6.0), Fidelio (n=4.0) und Protel (n=3.0).

Ergebnisse Wien									
Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage									
Berufe		rz	na	el	st	hd		He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		40,0	6,0	6,0	21,0	9,0		82,0	100,0%
keine Angaben		10,0	3,0	4,0	20,0	9,0		46,0	56,1%
EDV-Standardprogramme	insgesamt	24,0	1,0	2,0	1,0			28,0	34,1%
EDV-Standardprogramme	ohne Präzis.	15,0	1,0	2,0	1,0			19,0	23,2%
Windows/DOS		1,0						1,0	1,2%
Outlook		4,0						4,0	4,9%
Office	insgesamt	9,0						9,0	11,0%
Office	ohne Präzis.	5,0						5,0	6,1%
Word		4,0						4,0	4,9%
Excel		4,0						4,0	4,9%
Graphik-Software	insgesamt							0,0	0,0%
Graphik-Software	ohne Präzis.							0,0	0,0%
CorelDraw								0,0	0,0%
sonstige Softwaretools	insgesamt	15,0	2,0					17,0	20,7%
Hotel-/Buchungssoftware	insgesamt	15,0	2,0					17,0	20,7%
Hotel-/Buchungssoftware	ohne Präzis.	3,0						3,0	3,7%
Fidelio		4,0						4,0	4,9%
Protel		3,0	2,0					5,0	6,1%
Gastrodat		2,0						2,0	2,4%
Star								0,0	0,0%
Opera		6,0						6,0	7,3%
Trust								0,0	0,0%
AIDA								0,0	0,0%

Abbildung 12: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage

4.4 Fachspezifische Kenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Fachspezifische Kenntnisse werden nur in wenigen Stelleninsertionen expliziert (Abb. 13). 91,5% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension.

Für den Beruf RezeptionistIn finden sich in 3,0 Stellenausschreibungen nicht spezifizierte Kenntnisse³. In 2,0 Inseraten sind Kenntnisse in Maschinschreiben, ebenfalls in 2,0 Inseraten Kenntnisse in Kassenabrechnung und in 1,0 Inseraten Kochkenntnisse angesprochen.

Ergebnisse Wien							
fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	40,0	6,0	6,0	21,0	9,0	82,0	100,0%
keine Angaben	34,0	6,0	5,0	21,0	9,0	75,0	91,5%
nicht spezifizierte Kenntnisse	3,0		1,0			4,0	4,9%
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse insgesamt	2,0					2,0	2,4%
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse ohne Präzis. Yield-Management						0,0	0,0%
Büroarbeitskenntnisse insgesamt	2,0					2,0	2,4%
Büroarbeitskenntnisse ohne Präzis. Maschinschreiben	2,0					2,0	2,4%
Rechnungswesen-Kenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Rechnungswesen-Kenntnisse ohne Präzis. Buchhaltung						0,0	0,0%
Marketing-/PR-Kenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Marketing-/PR-Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
verkäuferische Kenntnisse insgesamt	2,0					2,0	2,4%
verkäuferische Kenntnisse ohne Präzis. Kassenabrechnung	2,0					2,0	2,4%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewert insgesamt	1,0					1,0	1,2%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb ohne Präzis. Rezeptionskenntnisse						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse ohne Präzis. Reservierungssystemkenntnisse						0,0	0,0%
Kochkenntnisse insgesamt	1,0					1,0	1,2%
Kochkenntnisse ohne Präzis. Allgemeine Kochkenntnisse	1,0					1,0	1,2%
Branchen-/Marktkenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Branchen-/Marktkenntnisse ohne Präzis. Kenntnisse der Tourismusbranche						0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt						0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präzis. Reinigungskenntnisse						0,0	0,0%
Reinigungskenntnisse ohne Präzis. Reinigungsmittel-Kenntnisse						0,0	0,0%
Kenntnisse in Hotelzimmerreinigung						0,0	0,0%

Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage

³ Zu den nicht spezifizierten Kenntnissen werden Inseratsausführungen wie „fachlich versiert“, „einschlägige Kenntnisse“, „fachliche Kompetenz“ und ähnliche gerechnet, sofern im Inserat keine zusätzliche Präzisierung zu diesen Ausführungen vorliegt.

Zu einer Vielzahl von Qualifikationsdimensionen der dargestellten Tabellen wird in keinem einzigen Fall in den für Wien inserierten Stellen ein Bedarf geäußert. Diese Dimensionen wurden aus den Tabellen nicht entfernt, weil in der Gesamtstichprobe sehr wohl entsprechende Nennungen registriert wurden.

4.5 Fremdsprachenkenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Lediglich in zwei Fünftel der Stellen der BOG (43.9%) werden keine Fremdsprachenkenntnisse expliziert (Abb. 14). In 51.2% werden Kenntnisse der englischen Sprache vorausgesetzt – zumeist auf sehr gutem bzw. gutem Niveau. In 28.0% der Inserate werden Fremdsprachenkenntnisse erwartet, die Sprache aber nicht festgelegt. Weitere angesprochene Fremdsprachen sind: Italienisch (2.4%), Russisch (2.4%) und Spanisch (1.2%). In 61.0% finden sich formulierte Erwartungen in die Beherrschung der deutschen Sprache.

Im Beruf RezeptionistIn werden in knapp drei Viertel der Stellen Fremdsprachenkenntnisse explizit verlangt (70.0%). Häufigst geforderte Sprache ist Englisch (n=26.0) – zumeist auf sehr gutem Niveau. Deutlich seltener werden Italienisch (n=2.0), Russisch (n=2.0) und Spanisch (n=1.0) angesprochen. In knapp der Hälfte der Inserate finden sich darüber hinaus Erwartungen in die sehr gute Beherrschung der deutschen Sprache.

Ergebnisse Wien								
Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		40,0	6,0	6,0	21,0	9,0	82,0	100,0%
keine Angaben		12,0	1,0	1,0	15,0	7,0	36,0	43,9%
Fremdsprachenkenntnisse ohne Präzisierung	insgesamt	16,0	2,0	1,0	4,0		23,0	28,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut	3,0					3,0	3,7%
	etwas	13,0	2,0	1,0	4,0		20,0	24,4%
Englisch	insgesamt	26,0	5,0	5,0	4,0	2,0	42,0	51,2%
	sehr gut	18,0	4,0	3,0	2,0	1,0	28,0	34,1%
	gut	6,0	1,0	1,0	2,0		10,0	12,2%
	etwas	2,0		1,0		1,0	4,0	4,9%
Französisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Italienisch	insgesamt	2,0					2,0	2,4%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	2,0					2,0	2,4%
Spanisch	insgesamt	1,0					1,0	1,2%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	1,0					1,0	1,2%
Russisch	insgesamt	2,0					2,0	2,4%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	2,0					2,0	2,4%
Slowakisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Ungarisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Slowenisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Deutsch	insgesamt	19,0	5,0	5,0	19,0	2,0	50,0	61,0%
	sehr gut	17,0	5,0	5,0	3,0	1,0	31,0	37,8%
	gut	2,0			14,0	1,0	17,0	20,7%
	etwas				2,0		2,0	2,4%

Abbildung 14: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage

4.6 Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden werden in vier Fünftel der Stellen (81.7%) Angaben gemacht (Abbildung 15). Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Flexibilität (42.7%), Einsatzbereitschaft (29.3%), Freude am Umgang mit Menschen (24.4%), KundInnenorientierung (24.4%), Freundlichkeit (22.0%), Belastbarkeit (22.0%), gutes Auftreten (19.5%), gepflegtes Äußeres (19.5%), Teamfähigkeit (15.9%), Selbständigkeit (15.9%) u.a. genannt.

Ein ähnliches Muster an Bedarfen in dieser Qualifikationsdimension bildet sich für den Beruf RezeptionistIn ab. Explizit nachgefragt werden vorrangig persönliche Werte und Einstellungen wie Flexibilität, KundInnenorientierung und Freundlichkeit sowie soziale Kompetenzen wie Freude am Umgang mit Menschen, Teamfähigkeit und gutes Auftreten.

Ergebnisse Wien								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		40,0	6,0	6,0	21,0	9,0	82,0	100,0%
keine Angaben		5,0	1,0	1,0	3,0	5,0	15,0	18,3%
soziale Kompetenzen	insgesamt	23,0	3,0	4,0	8,0	4,0	42,0	51,2%
	Soziale Kompetenz	1,0					1,0	1,2%
	Teamfähigkeit	10,0		2,0	1,0		13,0	15,9%
	Gutes Auftreten	8,0	1,0	2,0	2,0	3,0	16,0	19,5%
	Gepflegtes Äußeres	5,0	2,0	2,0	5,0	2,0	16,0	19,5%
	Gute Umgangsformen	1,0	1,0			2,0	4,0	4,9%
	Führungsqualitäten	2,0		2,0			4,0	4,9%
	Durchsetzungsvermögen						0,0	0,0%
	Freude am Umgang mit Menschen	15,0			1,0	4,0	20,0	24,4%
	Kontaktfreudigkeit	5,0		1,0			6,0	7,3%
sprachliche Kompetenzen	insgesamt	15,0		1,0			16,0	19,5%
	Kommunikationsstärke	7,0		1,0			8,0	9,8%
	Telefonierkompetenz	8,0					8,0	9,8%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Ergebnisse Wien								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotелеmpfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		40,0	6,0	6,0	21,0	9,0	82,0	100,0%
persönl. Werte u.	insgesamt	30,0	4,0	5,0	14,0	4,0	57,0	69,5%
Einstellungen	Einsatzbereitschaft	4,0	1,0	4,0	12,0	3,0	24,0	29,3%
	Selbständigkeit	6,0	1,0	2,0	4,0		13,0	15,9%
	Flexibilität	22,0	2,0	3,0	6,0	2,0	35,0	42,7%
	Unternehm. Denken						0,0	0,0%
	Ehrgeiz				1,0		1,0	1,2%
	Dynamik	2,0	1,0				3,0	3,7%
	Verantwortungsgefühl	3,0	1,0	2,0		2,0	8,0	9,8%
	KundInnenorientierung	13,0	2,0	3,0		2,0	20,0	24,4%
	Pünktlichkeit						0,0	0,0%
	Qualitätsbewußtsein	4,0					4,0	4,9%
	Genauigkeit	3,0		3,0	4,0	1,0	11,0	13,4%
	Reinlichkeit			2,0			2,0	2,4%
	Begeisterungsfähigkeit	1,0					1,0	1,2%
	Loyalität						0,0	0,0%
	Fairness						0,0	0,0%
	Freundlichkeit	13,0			2,0	3,0	18,0	22,0%
	Humor						0,0	0,0%
	Aufgeschlossenheit		1,0				1,0	1,2%
	Hilfsbereitschaft						0,0	0,0%
	Kollegialität						0,0	0,0%
	Ehrlichkeit		1,0				1,0	1,2%
	Diskretion	1,0					1,0	1,2%
	Selbstbewußtsein	4,0					4,0	4,9%
	Professionelle Einstellung						0,0	0,0%
kognitive Fähig-	insgesamt	7,0	1,0		4,0	1,0	13,0	15,9%
keiten	Innovatives Denken						0,0	0,0%
	Problemlösungsfähigkeit						0,0	0,0%
	Schnelle Auffassungsgabe					1,0	1,0	1,2%
	Aufmerksamkeit						0,0	0,0%
	Strukturierte Arbeitsweis	4,0			4,0	1,0	9,0	11,0%
	Lernbereitschaft						0,0	0,0%
	Umsetzungsstärke	3,0					3,0	3,7%
	Entscheidungsfähigkeit						0,0	0,0%
	Zahlenverständnis	1,0	1,0				2,0	2,4%
körperl. u. psych.	insgesamt	9,0	1,0	2,0	4,0	3,0	19,0	23,2%
Voraussetzung	Belastbarkeit	9,0	1,0	2,0	4,0	2,0	18,0	22,0%
	Streßstabilität					1,0	1,0	1,2%
	Sportlichkeit						0,0	0,0%
Besondere Fähig-	insgesamt	5,0		3,0		1,0	9,0	11,0%
keiten/Eignungen	Organisationstalent	5,0		3,0			8,0	9,8%
	Ästhetisches Gefühl						0,0	0,0%
	Verhandlungsgeschick						0,0	0,0%
	Handwerkliches Geschick					1,0	1,0	1,2%

Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotелеmpfang und Etage

5. Epilog

Der Bundeslandbericht mit seinem umfangreichen Tabellenanhang soll es den interessierten LeserInnen ermöglichen, auf konkrete Fragestellungen hin zu erkennen, wie weit sich Stellenangebots- und Qualifikationsstrukturen des österreichischen Gesamtsamples im Bundesland widerspiegeln bzw. wo Abweichungen ein interpretationswürdiges Ausmaß erreichen. Beispielhaft seien hier vier Fragestellungen aufgeführt, die durch das vorliegende Datenmaterial beantwortet werden können:

- Wie groß sind die Anteile der Stellenaufkommen im Beruf RezeptionistIn, der Berufsobergruppe Hotelempfang und Etage oder des Berufsbereichs Hotel- und Gastgewerbe im Gesamtsample, im Bundesland oder in der Relation zueinander?
- Welche EDV-Programme werden im Beruf RezeptionistIn mit welcher Häufigkeit im Bundesland nachgefragt und wie schaut das im Gesamtsample aus?
- Welche Bedeutung haben einzelne soziale Kompetenzen, in welchen Berufen sind diese von Relevanz und unterscheidet sich das im Bundesland vom Gesamtsample?
- Sind osteuropäische Sprachen im Bundesland ein selektionsrelevantes Kriterium und wenn ja, in welchen Berufen und lassen sich Abweichungen zum Gesamtsample beobachten?

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich das vorliegende Datensample für eine Reihe von Berufen gut eignet, um auf Bundeslandebene valide Hinweise auf Qualifikationsbedarfe zu erhalten. Für die Mehrzahl der hier untersuchten 190 Berufe gilt dies eingeschränkt, weil das Stellenaufkommen im Bundesland zu gering ist. Für diese ist der Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich über die Analyse des Qualifikationsbedarfs aus der Gesamtstichprobe für Österreich vom Dezember 2009 eine verlässliche Informationsquelle⁴.

⁴ Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegten CD-ROM.