

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

**Bundesland-Endbericht - Wien**

**informationscouts - Josef Mair**

**Wien, Januar 2011**

***information-  
scouts***

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

[josef.mair@informationscouts.at](mailto:josef.mair@informationscouts.at)

## Inhaltsverzeichnis

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>4</b>
<b>1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS</b>	<b>5</b>
<b>2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE</b>	<b>7</b>
<b>3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND WIEN</b>	<b>9</b>
<b>4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL</b>	<b>17</b>
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
<b>5. EPILOG</b>	<b>26</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht.....	6
Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche .....	7
Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum	8
Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen.....	8
Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den anderen Bundesländern .....	9
Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen.....	10
Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe .....	10
Abbildung 8: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Wien und in Österreich .....	16
Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2010 für Österreich und das Bundesland Wien.....	17
Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	18
Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	19
Abbildung 12: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	20
Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	21
Abbildung 14: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	23
Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	25

## 1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Im Rahmen der vom Arbeitsmarktservice Österreich beauftragten Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsbereichen werden alternierend die Stelleninserate von 4 Berufsbereichen mit 19 Berufsobergruppen und 115 Berufen sowie von 10 Berufsbereichen mit 27 Berufsobergruppen und 191 Berufen erfasst und ausgewertet. Zu den gesamtösterreichischen Auswertungen liegen inzwischen 16 Berichte vor. Seit dem Jahr 2005 werden die Daten auch für die neun Bundesländer aufbereitet und in gesonderten Berichten dargestellt.

Eine ausführliche 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 aus dem Jahr 2010 hat einen Umfang von 57 und einen Tabellenanhang mit 1037 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 405 Seiten und 378 Tabellen

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse für die untersuchten 191 Berufe. Im Textteil stellen wir zum einen die bundeslandspezifischen Daten des Untersuchungssamples vor. Zum anderen wählen wir eine BOG<sup>1</sup> 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.

---

<sup>1</sup> BOG = Berufsobergruppe

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

**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 191 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>27 BOG</i>	<i>191 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	38
Hotel- und Gastgewerbe	4	31
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. Als repräsentatives Sample werden die Stelleninserate von 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 Online-Jobbörsen – ausgewählt. Die Inserate der ausgewählten Medien werden über einen Zeitraum von 24 Wochen (bzw. 16 Wochen) in die Analyse einbezogen<sup>2</sup>. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein, womit pro Medium 6 bzw. 4 Ausgaben und über alle Medien 84 bzw. 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 2010: 24 Wochen (Mitte März bis Ende August 2010) bzw. 16 Wochen (Mitte Mai bis Ende August 2010)</i></p>
<p><i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 84 bzw. 56 Ausgaben, pro Medium 6 bzw. 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 Stelleninserate gehen in die Auswertung ein und werden entlang der folgenden 6 Kategorien erfasst, analysiert und dargestellt:

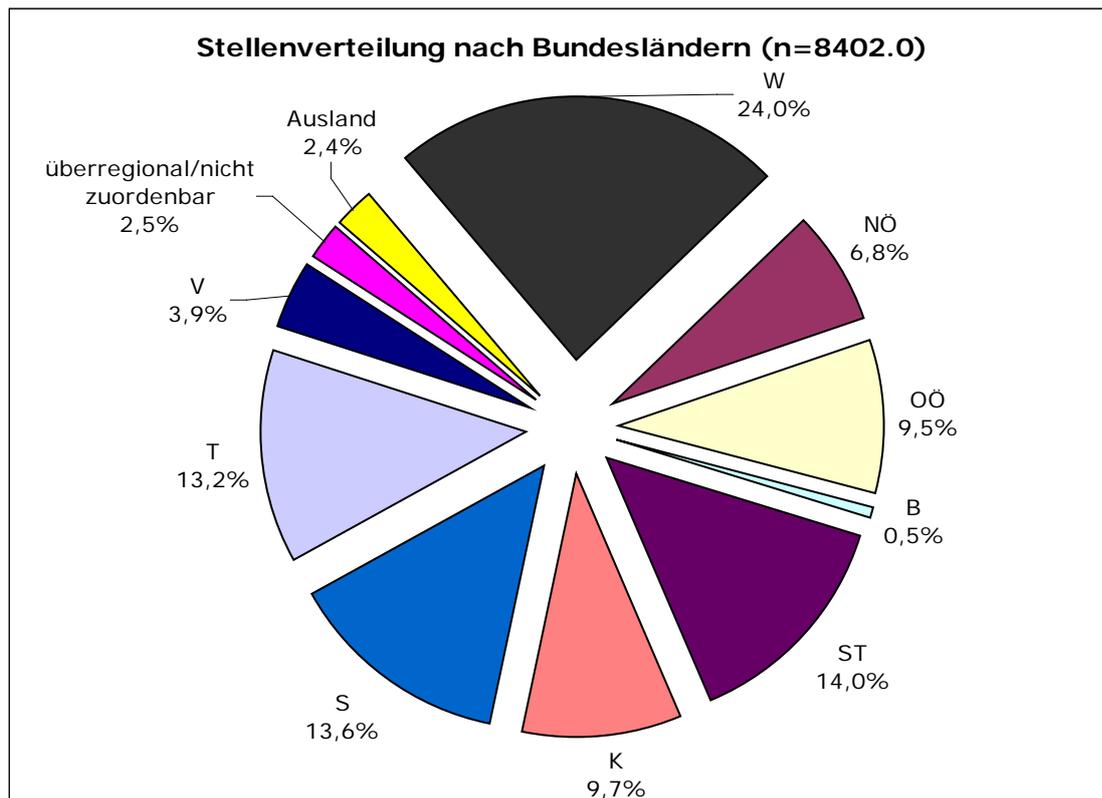
<p>schulische Vorqualifikationen</p> <p>berufspraktische Erfahrungen</p> <p>Computerkenntnisse</p> <p>fachspezifische Kenntnisse</p> <p>Fremdsprachenkenntnisse</p> <p>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden</p>
--

**Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen**

<sup>2</sup> Die Inserate jener 5 Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen werden, wie auch in den Jahren zuvor, über einen Zeitraum von 16 Wochen einbezogen, die Inserate der restlichen 22 Berufsobergruppen über einen Zeitraum von 24 Wochen.

### 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 8402.0<sup>3</sup> Stelleninsertionen, von denen 2012.5 und damit 24.0 Prozent auf das Bundesland Wien entfallen (Abb. 5).

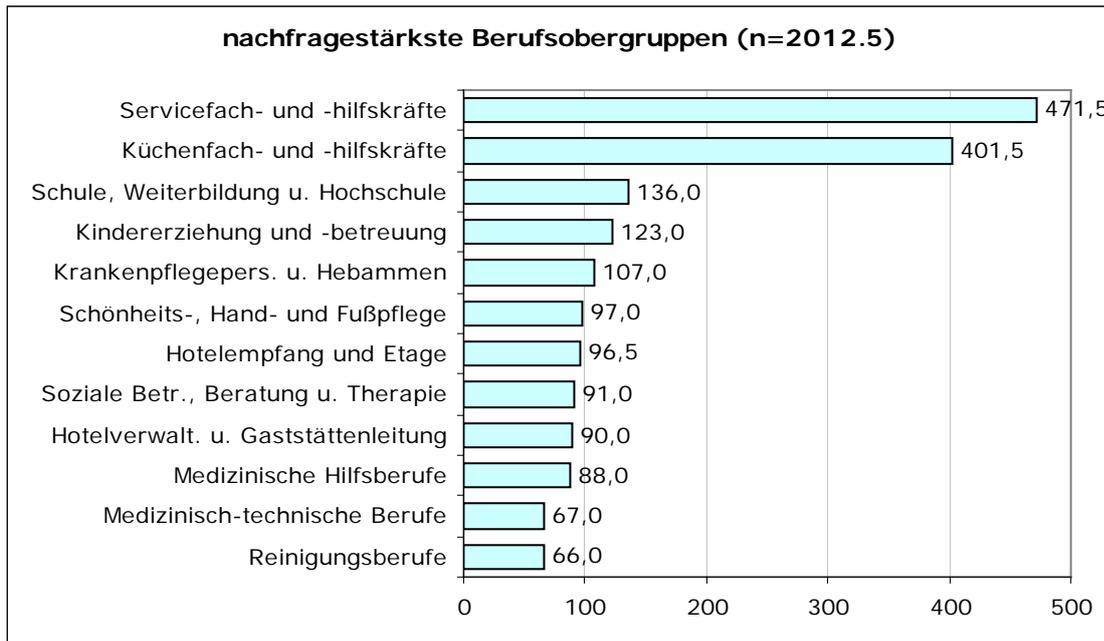


**Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den anderen Bundesländern**

Diese 2012.5 Stellen für Wien verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als im berufsbereichsbezogenen Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Wien werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 1059.5 Stellen. 52.6% aller für Wien ausgeschriebenen Stellen sind diesem Berufsbereich zuzuordnen. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 51.5% bzw. 4327.0 Stellen. Am zweithäufigsten werden in Wien Stellen für den Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung angeboten. Mit 17.4% (350.0 Stellen) ist dieser Bereich in Wien etwas stärker vertreten als in der Gesamtstichprobe (14.7% bzw. 1238.0 Stellen). Der Berufsbereich Gesundheit und Medizin (293.5 Stellen bzw. 14.6% des erfassten wiener Stellenmarktes) liegt anteilmäßig ähnlich wie in der Gesamtstichprobe (1175.5 Stellen bzw. 14.0%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Hausbetreuung (n=101.0), Körper- und Schönheitspflege (n=97.0), Reise, Freizeit und Sport (n=43.0), Sicherheitsdienste (n=27.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=26.5), Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft (n=9.0) und Umwelt (n=6.0).

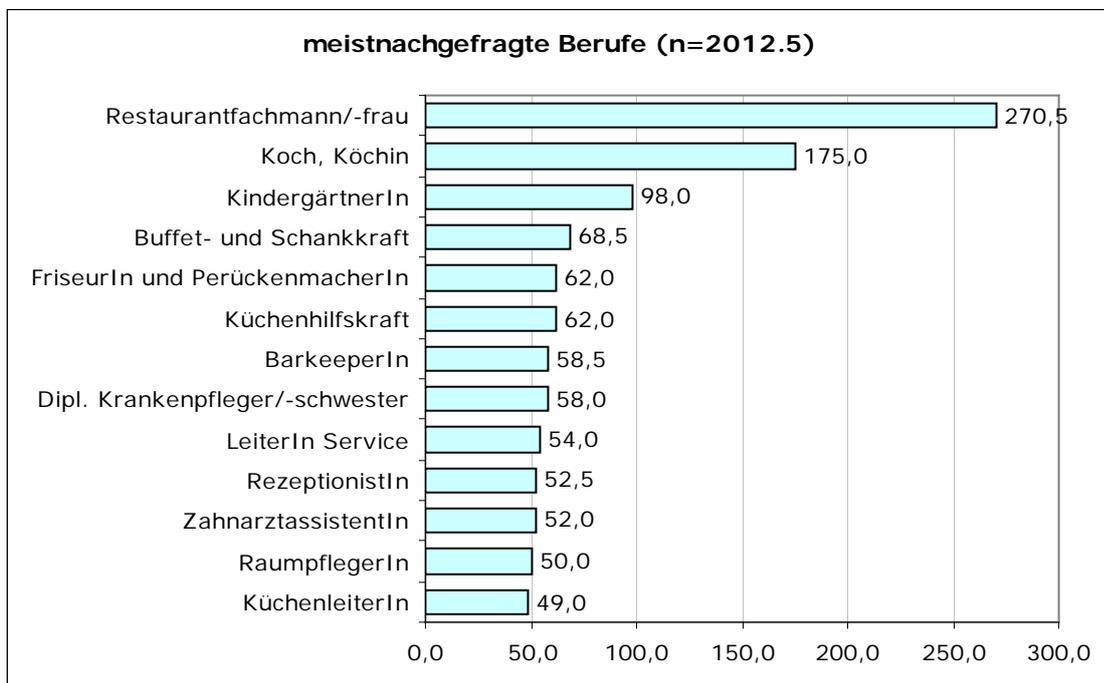
<sup>3</sup> Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Endbericht der Gesamtstudie Seite 17.

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



**Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen**

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



**Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe**

Abbildung 8 zeigt eine detaillierte Aufschlüsselung der Stellenmarktanteile für alle Berufsbereiche, Berufsobergruppen und Berufe.

<b>Zahl der erfassten Inserate je Beruf</b>		<b>Wien</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>BB</b>	<b>BOG Beruf</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>
<b>Gesundheit und Medizin</b>		<b>14,6%</b>	<b>293,5</b>	<b>14,0%</b>	<b>1175,5</b>
	<b>Ärztliche Berufe*</b>	<b>0,4%</b>	<b>9,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>85,0</b>
	AllgemeinmedizinerIn*		5,0		26,0
	Zahnarzt, Zahnärztin*		0,0		0,0
	Facharzt, Fachärztin*		4,0		49,0
	ArbeitsmedizinerIn*		0,0		6,0
	Tierarzt, Tierärztin*		0,0		4,0
	<b>Krankenpflegepersonal und Hebammen</b>	<b>5,3%</b>	<b>107,0</b>	<b>5,4%</b>	<b>452,5</b>
	PflegeleiterIn		13,0		45,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester		58,0		242,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger/-schwester		0,0		8,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger/-schwester		2,0		11,0
	PflegehelferIn		34,0		143,0
	Hebamme (m/w)		0,0		3,0
	<b>Gewerblich-technische Gesundheitsberufe*</b>	<b>0,4%</b>	<b>8,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>31,5</b>
	AugenoptikerIn*		4,5		18,5
	OrthopädietechnikerIn*		2,0		6,0
	FeinoptikerIn*		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn*		1,5		7,0
	<b>Handel mit Gesundheitsprodukten*</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,5</b>	<b>0,4%</b>	<b>30,5</b>
	ApothekerIn*		0,0		3,0
	DrogistIn*		1,0		7,0
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn*		5,5		20,5
	<b>Massage und Gesundheitsförderung*</b>	<b>0,4%</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>81,0</b>
	MedizinischeR MasseurIn*		6,0		25,0
	GewerblicheR MasseurIn*		2,0		56,0
	<b>Medizinisch-technische Berufe*</b>	<b>3,3%</b>	<b>67,0</b>	<b>2,2%</b>	<b>185,0</b>
	PhysiotherapeutIn*		10,0		61,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft*		2,0		6,0
	Diätologe, Diätologin*		0,0		2,0
	ErgotherapeutIn*		0,0		4,0
	Logopäde, Logopädin*		0,0		9,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn*		23,0		37,0
	OrthoptistIn*		0,0		0,0
	Radiologietechnologe, Radiologietechnologin*		11,0		17,0
	Dipl. KardiotechnikerIn*		2,0		2,0
	ZahntechnikerIn*		19,0		47,0
	<b>Medizinische Hilfsberufe*</b>	<b>4,4%</b>	<b>88,0</b>	<b>3,7%</b>	<b>310,0</b>
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei Allgemeinmediz.*		5,0		32,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei TierärztInnen*		0,0		2,0
	ZahnarztassistentIn*		52,0		199,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei FachärztInnen*		27,0		67,0
	Operationsgehilfe/-gehilfin*		0,0		2,0
	Desinfektionsgehilfe/-gehilfin*		0,0		3,0
	Prosekturgehilfe/-gehilfin*		1,0		2,0
	SanitäterIn*		3,0		3,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Berufsobergruppen und Berufe, die über einen Beobachtungszeitraum von 24 Wochen in die Analyse einbezogen wurden, sind mit \* gekennzeichnet.

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>		<b>52,6%</b>	<b>1059,5</b>	<b>51,5%</b>	<b>4327,0</b>
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>4,8%</b>	<b>96,5</b>	<b>5,9%</b>	<b>494,5</b>
	RezeptionistIn		52,5		231,5
	Night AuditorIn		4,0		24,0
	EtagenleiterIn		11,0		24,0
	Stubenmädchen/-bursch		25,0		197,0
	HoteldienerIn		4,0		18,0
	<b>Hotelverwaltung und Gaststättenleitung*</b>	<b>4,5%</b>	<b>90,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>273,0</b>
	HoteldirektorIn*		2,0		13,0
	RestaurantleiterIn*		29,0		93,0
	Food-and-Beverage-ManagerIn*		7,0		15,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn*		37,0		120,0
	Catering-OrganisatorIn*		13,0		22,0
	Spa-ManagerIn*		2,0		10,0
	<b>Küchenfach- und -hilfskräfte</b>	<b>20,0%</b>	<b>401,5</b>	<b>19,7%</b>	<b>1654,5</b>
	KüchenleiterIn		49,0		165,0
	Koch, Köchin		175,0		730,0
	SouschefIn		33,0		105,0
	EntremetierE		3,0		40,0
	SaucierE		2,0		4,0
	TournantE		2,0		15,0
	Gardemanger		3,0		25,0
	RotisseurIn		1,0		4,0
	PatissierE		29,0		94,0
	Frühstückskoch/-köchin		2,0		21,0
	Pizzakoch/-köchin		7,0		29,0
	Küchenhilfskraft		62,0		295,5
	AbwäscherIn		33,5		127,0
	<b>Servicefach- und -hilfskräfte</b>	<b>23,4%</b>	<b>471,5</b>	<b>22,7%</b>	<b>1905,0</b>
	BarkeeperIn		58,5		234,0
	LeiterIn Service		54,0		227,5
	Restaurantfachmann/-frau		270,5		1155,5
	GastgewerblicheR KassierIn		12,0		31,5
	Buffet- und Schankkraft		68,5		197,5
	Servierhilfskraft		8,0		45,0
	FlugbegleiterIn		0,0		14,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
<b>Soziales, Erziehung und Bildung</b>		<b>17,4%</b>	<b>350,0</b>	<b>14,7%</b>	<b>1238,0</b>
	<b>Schule, Weiterbildung und Hochschule*</b>	<b>6,8%</b>	<b>136,0</b>	<b>5,1%</b>	<b>427,5</b>
	VolksschullehrerIn*		5,0		9,0
	LehrerIn an Hauptschulen*		2,0		10,0
	SonderschullehrerIn*		0,0		0,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen*		1,0		25,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen*		12,5		51,5
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen*		0,0		0,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen*		10,0		32,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht*		10,0		47,5
	ReligionslehrerIn*		0,0		2,0
	SprachlehrerIn*		1,0		17,0
	KunstlehrerIn*		0,0		2,0
	MusiklehrerIn*		1,0		10,0
	SportlehrerIn*		0,0		4,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik*		37,0		72,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung*		9,0		57,5
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen*		38,5		61,5
	FahrschullehrerIn *		9,0		26,0
	<b>Soziale Betreuung, Beratung und Therapie*</b>	<b>4,5%</b>	<b>91,0</b>	<b>5,1%</b>	<b>430,5</b>
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in*		2,0		17,0
	PsychotherapeutIn*		0,0		13,0
	MusiktherapeutIn*		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn*		7,0		79,0
	Berufs- und BildungsberaterIn*		12,0		49,0
	SozialberaterIn im Bereich Arbeit*		5,0		18,0
	SozialberaterIn im Bereich Finanzen*		0,0		0,0
	SozialberaterIn im Bereich Recht*		1,0		12,0
	SozialberaterIn in sonstigen Bereichen*		16,0		80,5
	SozialmanagerIn*		7,0		40,0
	MediatorIn*		0,0		0,0
	FamilienbetreuerIn*		0,0		9,0
	EntwicklungshelferIn*		0,0		3,0
	AltenbetreuerIn*		4,0		39,0
	HeimhelferIn*		37,0		71,0
	<b>Kindererziehung und -betreuung*</b>	<b>6,1%</b>	<b>123,0</b>	<b>4,5%</b>	<b>376,0</b>
	Sozialpädagogin, Sozialpädagoge*		14,0		101,5
	KindergärtnerIn*		98,0		158,5
	KindergartenhelferIn*		1,0		11,0
	Tageseltern*		0,0		8,0
	KinderbetreuerIn*		10,0		97,0
	<b>Religiöse Dienste, Seelsorge und Bestattung*</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,0</b>
	GeistlicheR*		0,0		0,0
	PastoralassistentIn*		0,0		1,0
	BestatterIn*		0,0		3,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Sicherheitsdienste</b>	<b>1,3%</b>	<b>27,0</b>	<b>1,8%</b>	<b>147,5</b>
	<b>Öffentliche Sicherheit und Bundesheer*</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>34,0</b>
	BerufssoldatIn*		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit*		0,0		0,0
	PolizistIn*		0,0		2,0
	Justizwachebeamter, Justizwachebeamtin*		0,0		0,0
	Zollwachebeamter, Zollwachebeamtin*		6,0		27,0
	Berufsfeuerwehrmann/-frau*		0,0		4,0
	KatastrophenmanagerIn*		0,0		1,0
	Straßenaufsichtsorgan*		0,0		0,0
	<b>Private Sicherheits- und Wachdienste*</b>	<b>1,0%</b>	<b>21,0</b>	<b>1,4%</b>	<b>113,5</b>
	DetektivIn*		2,0		13,0
	Sicherheitsorgan*		12,0		43,5
	QualifizierteR Sicherheits-OrdnerIn*		0,0		13,5
	Bodyguard (m/w)*		0,0		21,0
	PortierIn*		7,0		22,5
	<b>Reinigung und Hausbetreuung</b>	<b>5,0%</b>	<b>101,0</b>	<b>8,0%</b>	<b>670,5</b>
	<b>Reinigungsberufe</b>	<b>3,3%</b>	<b>66,0</b>	<b>5,2%</b>	<b>433,5</b>
	RaumpflegerIn		50,0		360,5
	ObjektleiterIn im Reinigungsdienst		4,0		23,0
	Industriereinigungskraft		2,0		27,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		0,0
	FensterputzerIn		5,0		9,0
	RauchfangkehrerIn		0,0		2,0
	StraßenreinigerIn		2,0		4,0
	AutoaufbereiterIn		3,0		8,0
	<b>Haushaltsberufe*</b>	<b>1,7%</b>	<b>35,0</b>	<b>2,8%</b>	<b>237,0</b>
	HausbesorgerIn*		13,0		93,0
	HaushälterIn*		10,0		47,0
	Haushaltshilfe*		10,0		80,0
	BüglerIn*		2,0		7,0
	TextilreinigerIn*		0,0		10,0
	KirchendienerIn*		0,0		0,0
	<b>Hilfsberufe und Aushilfskräfte</b>	<b>1,3%</b>	<b>26,5</b>	<b>3,0%</b>	<b>252,5</b>
	<b>Allgemeine Hilfsberufe*</b>	<b>1,3%</b>	<b>26,5</b>	<b>3,0%</b>	<b>252,5</b>
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn*		19,5		74,0
	Produktionshilfskraft*		7,0		143,0
	MüllauflegerIn*		0,0		4,5
	VerpackerIn*		0,0		31,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft</b>	<b>0,4%</b>	<b>9,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>78,0</b>
	<b>Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei*</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,0</b>
	FörsterIn*		0,0		0,0
	ForstwirtschafterIn*		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflgefacharbeiterIn*		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn*		2,0		2,0
	JägerIn*		0,0		0,0
	FischereifacharbeiterIn*		0,0		0,0
	<b>Obst-, Wein- und Gartenbau*</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>37,0</b>
	GartenbautechnikerIn*		0,0		3,0
	GärtnerfacharbeiterIn*		1,0		9,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn*		0,0		1,0
	Garten- und GrünflächengestalterIn*		3,0		22,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn*		2,0		2,0
	ObstbaufacharbeiterIn*		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn*		0,0		0,0
	<b>Landbau und Viehwirtschaft*</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,5%</b>	<b>39,0</b>
	GutsverwalterIn*		0,0		0,0
	LandwirtIn*		0,0		8,5
	LandwirtschaftstechnikerIn*		1,0		1,0
	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*		0,0		12,5
	Landwirtschaftliche Hilfskraft*		0,0		13,0
	<b>Reise, Freizeit und Sport</b>	<b>2,1%</b>	<b>43,0</b>	<b>2,4%</b>	<b>204,0</b>
	<b>Profisport und Sportbetreuung*</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,6%</b>	<b>48,0</b>
	ProfisportlerIn*		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn*		1,0		18,0
	Berg- und SchiführerIn*		0,0		5,0
	TennislehrerIn*		0,0		1,0
	Segel- und SurflehrerIn*		0,0		2,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn*		0,0		12,0
	sonstigeR SportlehrerIn*		0,0		2,0
	TanzlehrerIn*		0,0		0,0
	SportartikelmonteurIn*		1,0		7,0
	SportplatzwartIn*		0,0		1,0
	<b>Reise- und Freizeitgestaltung*</b>	<b>2,0%</b>	<b>41,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>156,0</b>
	ReiseleiterIn*		0,0		8,0
	AnimateurIn*		0,0		42,0
	WellnessberaterIn*		5,0		16,0
	CroupierE*		2,0		6,0
	Disc Jockey*		0,0		6,0
	ReisebüroassistentIn*		33,0		60,0
	BadewärterIn*		1,0		18,0
	KutscherIn*		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Umwelt</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>21,0</b>
	<b>Umwelt*</b>	<b>0,3%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>21,0</b>
	UmweltmanagerIn*		1,0		2,0
	UmweltberaterIn*		1,0		4,0
	UmwelttechnikerIn*		0,0		1,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann/-frau*		1,0		4,0
	KulturtechnikerIn*		3,0		10,0
	<b>Körper- und Schönheitspflege</b>	<b>4,8%</b>	<b>97,0</b>	<b>3,4%</b>	<b>288,0</b>
	<b>Schönheits-, Hand- und Fußpflege*</b>	<b>4,8%</b>	<b>97,0</b>	<b>3,4%</b>	<b>288,0</b>
	FriseurIn und PerückenmacherIn*		62,0		167,5
	FußpflegerIn*		12,0		28,0
	KosmetikerIn*		18,0		73,0
	FingernageldesignerIn*		5,0		19,5
	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 96.5 Stellen, in der Gesamtstichprobe 494.5 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Mit 52.5 Stellenausschreibungen ist der Beruf RezeptionistIn der am stärksten nachgefragte Beruf dieser BOG. 25.0 Stellen werden für Stubenmädchen/-burschen, 11.0 für EtagenleiterInnen und jeweils 4.0 für Night AuditorInnen und für HoteldienerInnen geschalten. Im Vergleich dazu liegen in der Gesamtstichprobe 231.5 Stellenangebote für RezeptionistInnen vor gefolgt von 197.0 für Stubenmädchen/-burschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	494,5
	RezeptionistIn	rz	231,5
	Night AuditorIn	na	24,0
	EtagenleiterIn	el	24,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	197,0
	HoteldienerIn	hd	18,0
<i>Ergebnisse Wien</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	96,5
	RezeptionistIn	rz	52,5
	Night AuditorIn	na	4,0
	EtagenleiterIn	el	11,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	25,0
	HoteldienerIn	hd	4,0

Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2010 für Österreich und das Bundesland Wien

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

Die Mehrzahl der Stelleninserate für die BOG Hotelempfang und Etage bleibt ohne Angaben zu den schulischen Vorqualifikationen, nämlich 80.8% (Abbildung 10). In einigen Stellen (13.0%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Inhaltlich wird dabei vorwiegend eine Ausbildung im Bereich Hotellerie/Gastgewerbe bzw. eine Tourismusausbildung erwartet. Ein Lehrabschluss ist in 3.0 Inseraten angesprochen, eine Ausbildung auf Niveau Mittelschule in 1.0 Inseraten. Ein Schulabschluss auf Maturaniveau (in der Tabelle als Niveau „höhere Schule“ ausgewiesen) wird in 2.0 Stellenausschreibungen nachgefragt, auf FH-/Akademieniveau in 1.0 Stellenausschreibungen. Fahr- und Lenkberechtigungen spielen wie auch sonstige Weiterbildungen eine nachgeordnete Rolle.

<b>Ergebnisse Wien</b>							
<b>schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>	<b>52,5</b>	<b>4,0</b>	<b>11,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>96,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>	<b>37,0</b>	<b>2,0</b>	<b>10,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>78,0</b>	<b>80,8%</b>
<b>unspez. Ang. insgesamt</b>	<b>10,5</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>			<b>12,5</b>	<b>13,0%</b>
unspez. Ang. ohne Präzisierung			1,0			1,0	1,0%
unspez. Ang. kaufm. Ausbildung	1,0					1,0	1,0%
unspez. Ang. Tourismus-Ausb.	7,5					7,5	7,8%
unspez. Ang. Hotel-/Gastgewerbe	7,5	1,0				8,5	8,8%
unspez. Ang. Hauswirtschaft						0,0	0,0%
<b>Lehrabschluss insgesamt</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>				<b>3,0</b>	<b>3,1%</b>
Lehrabschluss ohne Präzisierung	2,0	1,0				3,0	3,1%
Lehrabschluss HGA-AssistentIn						0,0	0,0%
<b>Mittelschule insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Mittelschule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule Tourismusfachschu	1,0					1,0	1,0%
<b>höhere Schule insgesamt</b>	<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>2,1%</b>
höhere Schule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
höhere Schule HAK						0,0	0,0%
HBLA insgesamt	2,0					2,0	2,1%
HBLA ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA Tourismus	2,0					2,0	2,1%
<b>FH/Akademie insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
FH/Akademie ohne Präzisierung						0,0	0,0%
FH/Akademie Tourismusmanagen	1,0					1,0	1,0%
<b>Universität insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Universität ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Fahr-/Lenkberechtigungen</b>							
<b>Führerschein insgesamt</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Führerschein ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Führerschein Klasse B					1,0	1,0	1,0%
<b>sonstige Weiterbildungen</b>							
Brandschutzbeauftragtenausbildung	1,0					1,0	1,0%
AufzugwartIn-Ausbildung	1,0					1,0	1,0%
Erste-Hilfe-Kurs	1,0					1,0	1,0%

**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 37.0 von 52.5 Stelleninseraten (70.5%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 10.5 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. Ein Lehrabschluss wird in 2.0 Stelleninseraten erwähnt. Ebenso häufig wird der Abschluss einer HBLA Tourismus gefordert. Den Abschluss einer Tourismusfachschule sowie einer FH für Tourismusmanagement formulieren je 1.0 Stelleninserate. Der Besitz eines Führerscheins wird in keinem Inserat explizit verlangt. Im Bereich der Weiterbildungen sind je ein Mal eine Brandschutzbeauftragtenausbildung, eine AufzugwartIn-Ausbildung und ein Erste-Hilfe-Kurs angesprochen.

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 (57.5%) der BOG Hotelempfang und Etage werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 11). Überwiegend wird eine spezifische berufliche Praxiserfahrung erwartet (50.3%). Die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung wird häufig nicht weiter präzisiert (36.3%). Im Beruf RezeptionistIn finden sich prozentuell häufiger Erwartungen zu berufspraktischen Erfahrungen als im Mittel der BOG. 71.4% der Stellen drücken entsprechende Erwartungen aus. Inhaltliche Erwartungen in die berufliche Vorerfahrung werden in sechzig Prozent der Inserate angesprochen (in 31.5 von 52.5 Fällen). Führungserfahrung wird in 6.0 Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen explizit vorausgesetzt.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>berufspraktische Erfahrungen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		52,5	4,0	11,0	25,0	4,0	96,5	100,0%
keine Angaben		15,0	2,0	5,0	16,0	3,0	41,0	42,5%
auch ohne Praxis							0,0	0,0%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	20,0	2,0	4,0	8,0	1,0	35,0	36,3%
	< 1 Jahr	6,5					6,5	6,7%
	1 - 3 Jahre	7,0					7,0	7,3%
	> 3 Jahre	4,0		2,0	1,0		7,0	7,3%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	6,0			1,0		7,0	7,3%
	spezif. Praxis	31,5	2,0	6,0	8,0	1,0	48,5	50,3%
Führungserfahrung		6,0					6,0	6,2%
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 einem Drittel der Stelleninserate (37.3%) ausdrücklich erwünscht (Abb. 12). Vorrangig werden dabei Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse angesprochen (24.9%), insbesondere Fidelio (8.3%), Protel (7.3%) und Opera (6.2%). EDV-Standardprogrammkenntnisse finden sich in 22.8% der Inserate, zumeist präzisiert als Office-Kenntnisse (18.7%). Wenig überraschend werden im Beruf RezeptionistIn EDV-Kenntnisse häufiger gefordert als im BOG-Durchschnitt. Von besonderer Relevanz sind Office-Kenntnisse (n=16.0) sowie Fidelio (n=7.0) und Protel (n=7.0).

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>52,5</b>	<b>4,0</b>	<b>11,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>96,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>20,5</b>	<b>2,0</b>	<b>9,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>60,5</b>	<b>62,7%</b>
<b>EDV-Standardprogramme</b>	<b>insgesamt</b>	<b>20,0</b>	<b>2,0</b>				<b>22,0</b>	<b>22,8%</b>
EDV-Standardprogramme	ohne Präzis.	3,0					3,0	3,1%
Windows/DOS		4,0					4,0	4,1%
Internet		2,0					2,0	2,1%
Outlook		3,0	1,0				4,0	4,1%
Office	<b>insgesamt</b>	<b>16,0</b>	<b>2,0</b>				<b>18,0</b>	<b>18,7%</b>
Office	ohne Präzis.	12,0	1,0				13,0	13,5%
Word		4,0	1,0				5,0	5,2%
Excel		4,0	1,0				5,0	5,2%
<b>Graphik-Software</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Graphik-Software	ohne Präzis.						0,0	0,0%
CorelDraw							0,0	0,0%
<b>sonstige Softwaretools</b>	<b>insgesamt</b>	<b>21,0</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>			<b>24,0</b>	<b>24,9%</b>
Betriebl. Standardsoftware	<b>insgesamt</b>	<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>2,1%</b>
Betriebl. Standardsoftware	ohne Präzis.	1,0					1,0	1,0%
IDEAS		1,0					1,0	1,0%
Hotel-/Buchungssoftware	<b>insgesamt</b>	<b>21,0</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>			<b>24,0</b>	<b>24,9%</b>
Hotel-/Buchungssoftware	ohne Präzis.	2,0					2,0	2,1%
Fidelio		7,0	1,0				8,0	8,3%
Elite							0,0	0,0%
Protel		7,0					7,0	7,3%
Gastrodat							0,0	0,0%
Star							0,0	0,0%
Hogatex		3,0					3,0	3,1%
casablanca							0,0	0,0%
Opera		3,0	1,0	2,0			6,0	6,2%
HS/3		1,0					1,0	1,0%
RateTiger		1,0					1,0	1,0%
Internetbuchungsplattformen							0,0	0,0%
Amadeus		2,0					2,0	2,1%

**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 Stelleninseraten ausgedrückt (Abb. 13). 90,7% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension.

Für den Beruf RezeptionistIn finden sich in 3,0 Stellenausschreibungen den kaufmännisch-wirtschaftlichen Kenntnissen zugeordnete Erwartungen. In 4,0 Inseraten sind Kenntnisse aus dem Bereich Hotellerie/Gastgewerbe angesprochen und in 1,0 Inseraten Erste-Hilfe-Kenntnisse.

<b>Ergebnisse Wien</b>							
<b>fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>	<b>52,5</b>	<b>4,0</b>	<b>11,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>96,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>	<b>45,5</b>	<b>4,0</b>	<b>9,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>87,5</b>	<b>90,7%</b>
<b>nicht spezifizierte Kenntnisse</b>			<b>2,0</b>			<b>2,0</b>	<b>2,1%</b>
<b>kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse insgesamt</b>	<b>3,0</b>					<b>3,0</b>	<b>3,1%</b>
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse ohne Präzis. Yield-Management	1,0					1,0	1,0%
<b>Büroarbeitskenntnisse insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Büroarbeitskenntnisse ohne Präzis. Maschinschreiben	1,0					1,0	1,0%
<b>Rechnungswesen-Kenntnisse insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Rechnungswesen-Kenntnisse ohne Präzis. Buchhaltung	1,0					1,0	1,0%
<b>Marketing-/PR-Kenntnisse insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Marketing-/PR-Kenntnisse ohne Präzis.	1,0					1,0	1,0%
<b>Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb insgesamt</b>	<b>4,0</b>					<b>4,0</b>	<b>4,1%</b>
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb ohne Präzis. Rezeptionskenntnisse	1,0					1,0	1,0%
Rezeptionskenntnisse insgesamt	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Rezeptionskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reservierungkenntnisse	1,0					1,0	1,0%
<b>Kochkenntnisse insgesamt</b>	<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>2,1%</b>
Kochkenntnisse ohne Präzis.	2,0					2,0	2,1%
<b>Kenntn. in Gesundheit u. Medizin insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
Kenntn. in Gesundheit und Mediz ohne Präzis. medizinische Kenntnisse	1,0					1,0	1,0%
medizinische Kenntnisse insgesamt	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
medizinische Kenntnisse ohne Präzis. Erste Hilfe-Kenntnisse	1,0					1,0	1,0%
<b>Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>Reinigungskenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Reinigungskenntnisse ohne Präzis. Reinigungsmittel-Kenntnisse						0,0	0,0%
Kenntnisse in Hotelzimmerreinigung						0,0	0,0%
<b>sonstige Kenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
sonstige Kenntnisse ohne Präzis. Ortskenntnisse						0,0	0,0%
Ortskenntnisse insgesamt						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Ortskenntnisse ohne Präzis. regionale Ortskenntnisse						0,0	0,0%

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

Zu einer Vielzahl von Qualifikationsaspekten der dargestellten Tabellen wird in keinem einzigen Fall in den für Wien inserierten Stellen ein Bedarf geäußert. Diese Aspekte 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*

In rund der Hälfte der Stellen der BOG (52.3%) werden Fremdsprachenkenntnisse expliziert (Abb. 14). In 47.2% werden Kenntnisse der englischen Sprache vorausgesetzt – immer auf sehr gutem bzw. gutem Sprachbeherrschungsniveau. In 21.2% der Inserate werden Fremdsprachenkenntnisse erwartet, die zu beherrschende Sprache aber nicht festgeschrieben. Weitere angesprochene Fremdsprachen sind: Italienisch (3.1%), Spanisch (3.1%) und Französisch (1.0%). In 62.7% finden sich formulierte Erwartungen in die Beherrschung der deutschen Sprache.

Im Beruf RezeptionistIn werden in drei Viertel der Stellen Fremdsprachenkenntnisse explizit verlangt (75.2%). Häufigst geforderte Sprache ist Englisch (n=36.5) – zumeist auf sehr gutem Niveau. Deutlich seltener sind Italienisch (n=3.0), Spanisch (n=3.0) und Französisch (n=1.0) angesprochen. In knapp sechzig Prozent der Inserate finden sich darüber hinaus Erwartungen in die sehr gute Beherrschung der deutschen Sprache.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>52,5</b>	<b>4,0</b>	<b>11,0</b>	<b>25,0</b>	<b>4,0</b>	<b>96,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>13,0</b>	<b>2,0</b>	<b>6,0</b>	<b>23,0</b>	<b>2,0</b>	<b>46,0</b>	<b>47,7%</b>
<b>Fremdsprachenkenntnisse</b>	<b>insgesamt</b>	<b>15,5</b>	<b>1,0</b>		<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>20,5</b>	<b>21,2%</b>
	<b>ohne Präzisierung</b>							
	sehr gut	1,0					1,0	1,0%
	gut	2,0					2,0	2,1%
	etwas	12,5	1,0		2,0	2,0	17,5	18,1%
<b>Englisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>36,5</b>	<b>2,0</b>	<b>5,0</b>		<b>2,0</b>	<b>45,5</b>	<b>47,2%</b>
	sehr gut	20,5	2,0			2,0	24,5	25,4%
	gut	16,0		5,0			21,0	21,8%
	etwas						0,0	0,0%
<b>Französisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	1,0					1,0	1,0%
<b>Italienisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>3,0</b>					<b>3,0</b>	<b>3,1%</b>
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	3,0					3,0	3,1%
<b>Spanisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>3,0</b>					<b>3,0</b>	<b>3,1%</b>
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	3,0					3,0	3,1%
<b>Russisch</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
<b>Deutsch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>35,5</b>	<b>2,0</b>	<b>6,0</b>	<b>15,0</b>	<b>2,0</b>	<b>60,5</b>	<b>62,7%</b>
	sehr gut	30,5	2,0	2,0	3,0	2,0	39,5	40,9%
	gut	5,0		4,0	10,0		19,0	19,7%
	etwas				2,0		2,0	2,1%

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 (78.2%) Angaben gemacht (Abbildung 15). Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Einsatzbereitschaft (39.4%), Flexibilität (34.7%), KundInnenorientierung (29.5%), Teamfähigkeit (28.0%), gutes Auftreten (23.8%), Selbständigkeit (19.7%), Belastbarkeit (19.2%), Verantwortungsgefühl (18.7%), Freundlichkeit (17.6%), gepflegtes Äußeres (16.6%), Genauigkeit (16.6%) 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, Einsatzbereitschaft und Selbständigkeit sowie soziale Kompetenzen wie Teamfähigkeit, gutes Auftreten und Freude am Umgang mit Menschen.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		52,5	4,0	11,0	25,0	4,0	96,5	100,0%
<b>keine Angaben</b>		9,0	2,0	1,0	9,0	0,0	21,0	21,8%
<b>soziale Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	35,5	1,0	4,0	7,0	2,0	49,5	51,3%
	Soziale Kompetenz						0,0	0,0%
	Teamfähigkeit	22,0	1,0	2,0	2,0		27,0	28,0%
	Gutes Auftreten	14,0		4,0	4,0	1,0	23,0	23,8%
	Gepflegtes Äußeres	9,0		2,0	4,0	1,0	16,0	16,6%
	Gute Umgangsformen	3,0				1,0	4,0	4,1%
	Führungsqualitäten	6,0					6,0	6,2%
	Durchsetzungsvermögen	1,0					1,0	1,0%
	Einfühlungsvermögen						0,0	0,0%
	Freude am Umgang mit Menschen	11,5			2,0	2,0	15,5	16,1%
	Starke Persönlichkeit						0,0	0,0%
	Kontaktfreudigkeit	2,0			2,0		4,0	4,1%
	Interkulturelle Kompetenz						0,0	0,0%
<b>sprachliche Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	6,0					6,0	6,2%
	Kommunikationsstärke	6,0					6,0	6,2%
	Perfekte Rechtschreibung						0,0	0,0%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotелеmpfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		52,5	4,0	11,0	25,0	4,0	96,5	100,0%
<b>persönl. Werte u.</b>	<b>insgesamt</b>	<b>42,5</b>	<b>2,0</b>	<b>8,0</b>	<b>16,0</b>	<b>4,0</b>	<b>72,5</b>	<b>75,1%</b>
<b>Einstellungen</b>	Einsatzbereitschaft	18,0	2,0	2,0	12,0	4,0	38,0	39,4%
	Selbständigkeit	14,0	1,0		4,0		19,0	19,7%
	Flexibilität	25,5		1,0	6,0	1,0	33,5	34,7%
	Unternehm. Denken	2,0					2,0	2,1%
	Ehrgeiz						0,0	0,0%
	Dynamik	6,0		1,0			7,0	7,3%
	Verantwortungsgefühl	10,0	1,0	2,0	4,0	1,0	18,0	18,7%
	Reisebereitschaft						0,0	0,0%
	KundInnenorientierung	20,5	1,0	6,0		1,0	28,5	29,5%
	Pünktlichkeit						0,0	0,0%
	Qualitätsbewußtsein	4,0			2,0	1,0	7,0	7,3%
	Genauigkeit	8,0		6,0	2,0		16,0	16,6%
	Reinlichkeit				2,0		2,0	2,1%
	Begeisterungsfähigkeit	4,0	1,0				5,0	5,2%
	Loyalität						0,0	0,0%
	Fairness	1,0					1,0	1,0%
	Ausgeglichenheit	2,0					2,0	2,1%
	Freundlichkeit	10,0	1,0		4,0	2,0	17,0	17,6%
	Humor	1,0					1,0	1,0%
	Aufgeschlossenheit	2,0	1,0				3,0	3,1%
	Hilfsbereitschaft						0,0	0,0%
	Kollegialität	1,0					1,0	1,0%
	Ehrlichkeit						0,0	0,0%
	Diskretion	5,0					5,0	5,2%
	Selbstbewußtsein	1,0					1,0	1,0%
	Professionelle Einstellung	2,0					2,0	2,1%
<b>kognitive Fähigkeiten</b>	<b>insgesamt</b>	<b>10,0</b>		<b>1,0</b>	<b>2,0</b>		<b>13,0</b>	<b>13,5%</b>
	Innovatives Denken						0,0	0,0%
	Analytische Fähigkeiten	1,0					1,0	1,0%
	Umsicht						0,0	0,0%
	Schnelle Auffassungsgabe	1,0					1,0	1,0%
	Improvisationstalent						0,0	0,0%
	Aufmerksamkeit						0,0	0,0%
	Strukturierte Arbeitsweise	2,0			2,0		4,0	4,1%
	Lernbereitschaft	1,0					1,0	1,0%
	Umsetzungsstärke	5,0					5,0	5,2%
	Entscheidungsfähigkeit	1,0					1,0	1,0%
	Vielseitige Einsetzbarkeit			1,0			1,0	1,0%
	Entwicklungspotential						0,0	0,0%
	Zahlenverständnis	1,0					1,0	1,0%
	Gutes Zeitmanagement	1,0					1,0	1,0%
<b>körperl. u. psych. Voraussetzung</b>	<b>insgesamt</b>	<b>16,5</b>	<b>1,0</b>		<b>2,0</b>	<b>3,0</b>	<b>22,5</b>	<b>23,3%</b>
	Belastbarkeit	13,5			2,0	3,0	18,5	19,2%
	Streßstabilität	3,0	1,0			1,0	5,0	5,2%
	Sportlichkeit						0,0	0,0%
<b>Besondere Fähigkeiten/Eignungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>7,0</b>					<b>7,0</b>	<b>7,3%</b>
	Organisationstalent	2,0					2,0	2,1%
	Kreativität	1,0					1,0	1,0%
	Verhandlungsgeschick	4,0					4,0	4,1%
	Handwerkliches Geschick						0,0	0,0%

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 191 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 2010 eine verlässliche Informationsquelle<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegten CD-ROM.