

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

Bundesland-Endbericht Wien

Josef Mair

Wien, Januar 2009

***information
scouts***

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

www.information scouts.at
josef.mair@information scouts.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 STELLENAUFKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND WIEN	9
4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFKOMMEN 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 FREMSPRACHENKENNTNISSE 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	23
5. EPILOG	25
6. LITERATUR	26

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht</i>	6
<i>Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche</i>	7
<i>Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum</i>	8
<i>Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen</i>	8
<i>Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den Bundesländern</i>	9
<i>Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen</i>	10
<i>Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe</i>	10
<i>Abbildung 8: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Wien und in Österreich</i>	16
<i>Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2008 für Österreich und das Bundesland Wien</i>	17
<i>Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage</i>	18
<i>Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage</i>	19
<i>Abbildung 12: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage</i>	20
<i>Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage</i>	21
<i>Abbildung 14: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage</i>	22
<i>Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage</i>	24

1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Jährlich erstellen wir im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich eine Qualifikationsbedarfsanalyse für 14 Berufsbereiche. Über die Ergebnisse berichten jeweils alternierend 2 Berichte, der eine über 4 Berufsbereiche mit 19 Berufsobergruppen und 128 Berufen, der andere – wie hier vorliegend – über 10 Berufsbereiche mit 28 Berufsobergruppen und 191 Berufen. Es liegen bisher 12 Berichte vor, die in systematischer und quantifizierender Form die in den Stellenmarktinsparaten geäußerten Qualifikationsbedarfe für die gesamtösterreichische Stichprobe wiedergeben. Seit dem Jahr 2005 werden darüber hinaus die Qualifikationsnachfragen auch auf der Ebene der Bundesländer in gesonderten Berichten dargestellt.

Eine ausführlichere Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht (Mair / Loidl-Keil 2008d) so wie in früheren Berichten (insbesondere Loidl-Keil / Mair 2002 und Mair / Loidl-Keil 2005d) 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 2008 (Mair / Loidl-Keil 2008d) hat einen Umfang von 82 und einen Tabellenanhang mit 1168 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 421 Seiten und 392 Tabellen

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse für die untersuchten 191 Berufe. Im Textteil stellen wir zum einen die bundeslandspezifischen Daten zum Untersuchungssample 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 	
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 Soziale Betreuung, Beratung und Therapie und Beruf SozialmanagerIn 	
Relevanz von Qualifikationen im Überblick und zu ausgewählten Detailaspekten	
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 28 Berufsgruppen und 191 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>28 Berufsgruppen</i>	<i>191 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	39
Hotel- und Gastgewerbe	4	31
Soziales, Erziehung und Bildung	4	39
Sicherheit und Wachdienste	3	12
Reinigung und Haushalt	2	15
Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1	5
Garten-, Land- und Forstwirtschaft	3	25
Reise, Freizeit und Sport	2	17
Umwelt	1	4
Körper- und Schönheitspflege	1	4

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 2008 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).

<i>14 Medien</i> 10 Printmedien: Standard, Wiener Zeitung, Kurier, Kronen Zeitung Wiener Ausgabe, Kleine Zeitung Steiermark Ausgabe, Kleine Zeitung Kärntner Ausgabe, Oberösterreichische Nachrichten, Salzburger Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, Vorarlberger Nachrichten 4 Online-Jobbörsen: Jobmonitor, Jobpilot, Job-Consult, Gastrojobs
<i>Beobachtungszeitraum 2008: 16 Wochen (Mitte Mai bis Ende August 2008)</i>
<i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 56 Ausgaben, pro Medium 4 Ausgaben zyklisch jede vierte Woche</i>

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:

schulische Vorqualifikationen
berufspraktische Erfahrungen
Computerkenntnisse
fachspezifische Kenntnisse
Fremdsprachenkenntnisse
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden

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 8345.0 Stelleninsertionen, von denen 1950.5² und damit 23.4 Prozent auf das Bundesland Wien entfallen (Abb. 5).

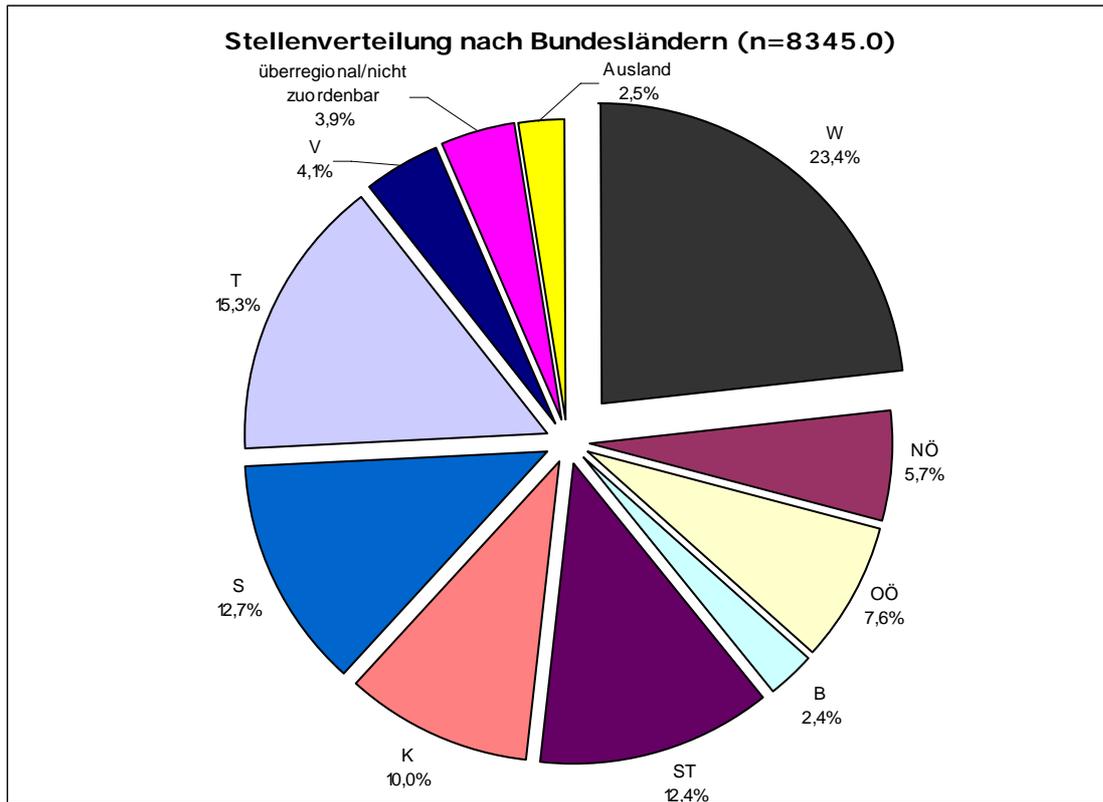


Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den Bundesländern

Diese 1950.5 Stellen für Wien verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als das berufsbereichsbezogene Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Wien werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 1223.5 Stellen. 62.7% aller für Wien ausgeschriebenen Stellen sind diesem Berufsbereich zuzuordnen. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 57.1% bzw. 4761.0 Stellen. Am zweithäufigsten werden in Wien Stellen für den Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung angeboten. Mit 13.3% (258.5 Stellen) ist dieser Bereich in Wien überdurchschnittlich vertreten (Gesamtstichprobe 11.7% bzw. 977.0 Stellen). Der Berufsbereich Gesundheit und Medizin (226.5 Stellen bzw. 11.6% des erfassten wiener Stellenmarktes) liegt anteilmäßig ähnlich wie in der Gesamtstichprobe (946.5 Stellen bzw. 11.3%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Haushalt (n=99.0), Sicherheit und Wachdienste (n=32.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=31.0), Reise, Freizeit

² Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Mair/Loidl-Keil (2008d) Seite 17.

und Sport (n=28.0), Körper- und Schönheitspflege (n=26.0), Garten-, Land- und Forstwirtschaft (n=14.0) und Umwelt (n=12.0).

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

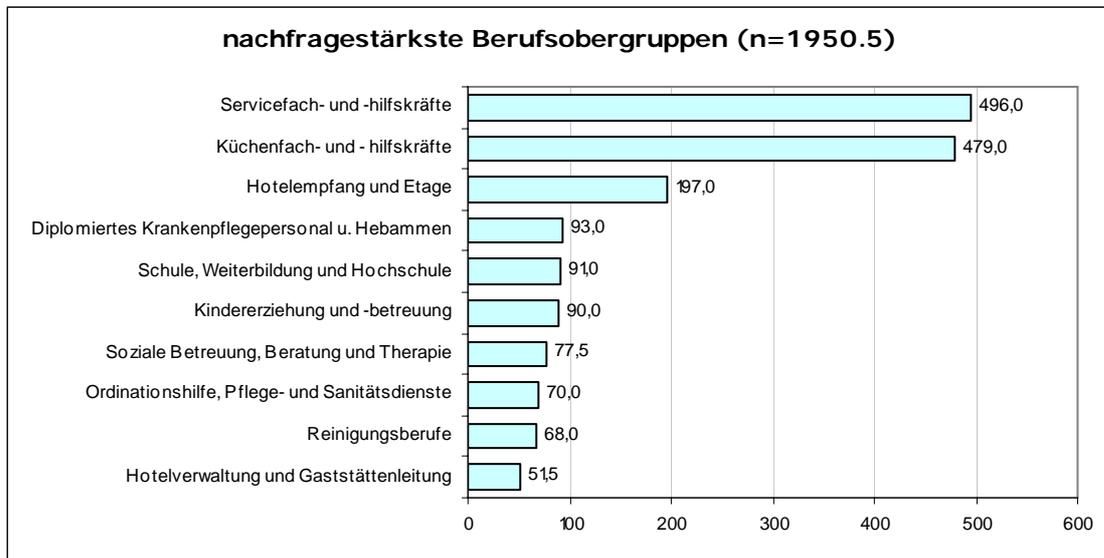


Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen

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

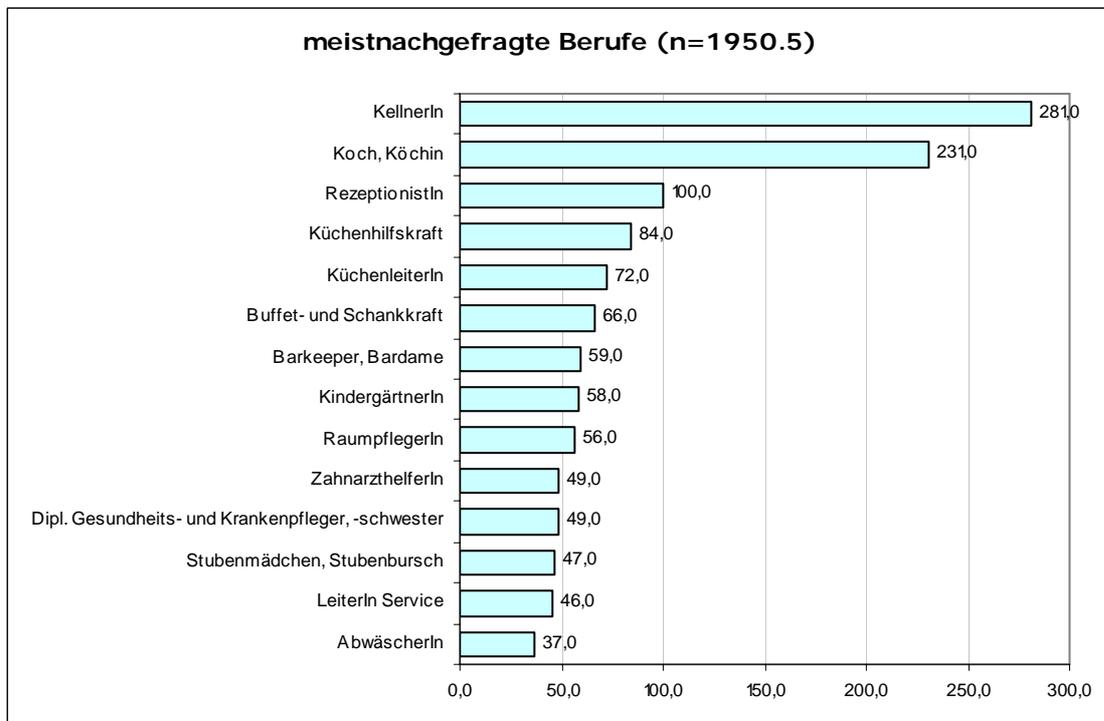


Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe

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	11,6%	226,5	11,3%	946,5
	Ärztliche Berufe	0,4%	8,0	1,1%	88,0
	AllgemeinmedizinerIn		3,0		42,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		0,0
	SonstigeR Facharzt, Fachärztin		4,0		38,0
	ArbeitsmedizinerIn		1,0		8,0
	Tierarzt, Tierärztin		0,0		0,0
	Diplomiertes Krankenpflegepersonal u. Hebammen	4,8%	93,0	4,7%	390,0
	PflegeleiterIn		10,0		25,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester		49,0		241,0
	Dipl. Kinderkrankenpfleger, -schwester		2,0		13,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger, -schwester		0,0		14,0
	PflegehelferIn		31,0		96,0
	Hebamme		1,0		1,0
	Gewerblich-technische Gesundheitsberufe	0,5%	10,5	0,6%	46,5
	AugenoptikerIn		6,5		33,5
	OrthopädietechnikerIn		0,0		1,0
	FeinoptikerIn		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn		4,0		12,0
	Handel mit Gesundheitsprodukten	0,4%	8,0	0,3%	21,0
	ApothekerIn		1,0		5,0
	DrogistIn		4,0		4,0
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		3,0		12,0
	Massage	0,3%	6,0	0,9%	74,0
	MedizinischeR MasseurIn		1,0		30,0
	GewerblicheR MasseurIn		5,0		44,0
	Medizinisch-technische Berufe	1,6%	31,0	1,3%	112,0
	PhysiotherapeutIn		2,0		27,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		2,0		12,0
	Diätologe/-in		0,0		4,0
	ErgotherapeutIn		0,0		1,0
	Logopäde/-in		8,0		9,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		4,0		15,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe-/in		5,0		10,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		0,0
	ZahntechnikerIn		10,0		34,0
	Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste	3,6%	70,0	2,6%	215,0
	Ordinationshilfe/-in bei AllgemeinmedizinerInnen		2,0		19,0
	Ordinationshilfe bei TierärztInnen		0,0		3,0
	ZahnarzhelferIn		49,0		141,0
	Ordinationshilfe/-in bei sonstigen FachärztInnen		15,0		45,0
	Operationshilfe/-in		0,0		2,0
	Desinfektionshilfe/-in		0,0		0,0
	Laborgehilfe/-in		0,0		1,0
	Prosekturgehilfe/-in		0,0		0,0
	SanitäterIn		4,0		4,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Hotel- und Gastgewerbe	62,7%	1223,5	57,1%	4761,0
	Hotelempfang und Etage	10,1%	197,0	8,2%	681,5
	RezeptionistIn		100,0		324,0
	Night AuditorIn		12,0		22,0
	EtagenleiterIn		20,0		36,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch		47,0		258,5
	HoteldienerIn		18,0		41,0
	Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	2,6%	51,5	2,3%	195,0
	HoteldirektorIn		5,0		35,0
	RestaurantleiterIn		15,5		71,0
	Food- und Beverage-ManagerIn		5,0		8,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		18,0		59,0
	Catering-OrganisatorIn		8,0		22,0
	Küchenfach- und -hilfskräfte	24,6%	479,0	21,7%	1807,0
	KüchenleiterIn		72,0		216,0
	Koch, Köchin		231,0		775,5
	SouschefIn		17,0		88,0
	EntremetierE		1,0		36,0
	SaucierE		1,0		5,0
	TournantE		2,0		15,0
	Gardemanger		8,0		32,0
	Rotisseur, Rotisseuse		0,0		2,0
	PatissierE		13,0		73,0
	Frühstückskoch, -köchin		6,0		18,0
	Pizzakoch, -köchin		7,0		37,0
	Küchenhilfskraft		84,0		348,5
	AbwäscherIn		37,0		161,0
	Servicefach- und -hilfskräfte	25,4%	496,0	24,9%	2077,5
	Barkeeper, Bardame		59,0		264,0
	LeiterIn Service		46,0		227,0
	KellnerIn		281,0		1295,5
	GastgewerblicheR KassierIn		11,0		29,0
	Buffet- und Schankkraft		66,0		174,0
	Servierhilfskraft		33,0		73,0
	FlugbegleiterIn		0,0		9,0
	MitarbeiterIn Imbissstand		0,0		6,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Soziales, Erziehung und Bildung		13,3%	258,5	11,7%	977,0
	Schule, Weiterbildung und Hochschule	4,7%	91,0	5,3%	441,0
	VolksschullehrerIn		2,0		9,0
	LehrerIn an Hauptschulen		0,0		6,0
	SonderschullehrerIn		0,0		2,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		0,0		27,5
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen		31,5		117,5
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		4,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		13,0		41,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		1,0		35,0
	ReligionslehrerIn		0,0		3,0
	SprachlehrerIn		0,0		49,0
	KunstlehrerIn		0,0		8,0
	MusiklehrerIn		0,0		13,0
	SportlehrerIn		0,0		15,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		19,0		42,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		6,0		25,5
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		13,5		31,0
	FahrschullehrerIn		5,0		12,0
	Soziale Betreuung, Beratung und Therapie	4,0%	77,5	3,8%	318,0
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		0,0		13,0
	PsychotherapeutIn		0,0		3,0
	MusiktherapeutIn		0,0		1,0
	BehindertenbetreuerIn		5,0		65,0
	BerufsberaterIn		21,5		33,5
	AssistentIn im Bereich Arbeit		10,0		19,0
	AssistentIn im Bereich Finanzen		0,0		3,0
	AssistentIn im Bereich Recht		2,0		7,0
	AssistentIn in sonstigen Bereichen		16,0		75,0
	SozialmanagerIn		7,0		36,0
	MediatorIn		0,0		0,0
	FamilienhelferIn		0,0		8,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		2,0
	AltenfachbetreuerIn		16,0		52,5
	Kindererziehung und -betreuung	4,6%	90,0	2,6%	217,0
	Sozialpädagoge/-in		22,0		68,0
	KindergärtnerIn		58,0		81,0
	KindergartenhelferIn		3,0		12,0
	Tageseltern		0,0		0,0
	KinderbetreuerIn		7,0		56,0
	Religiöse Dienste und Seelsorge	0,0%	0,0	0,0%	1,0
	GeistlicheR		0,0		0,0
	PastoralassistentIn		0,0		1,0
	BestatterIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Sicherheit und Wachdienste	1,6%	32,0	1,3%	108,0
	Landesverteidigung und Katastrophenhilfe	0,0%	0,0	0,0%	0,0
	BerufssoldatIn - OffizierIn		0,0		0,0
	BerufssoldatIn - UnteroffizierIn		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit		0,0		0,0
	Öffentliche Sicherheit	0,0%	0,0	0,0%	0,0
	PolizistIn		0,0		0,0
	Justizwachebeamter, -beamtin		0,0		0,0
	Zollwachebeamter, -beamtin		0,0		0,0
	Berufsfeuerwehrmann, -frau		0,0		0,0
	KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
	Wachdienste	1,6%	32,0	1,3%	108,0
	DetektivIn		0,0		9,0
	Sicherheits- und Bewachungsfachkraft		23,0		64,0
	Bodyguard, TürsteherIn		0,0		22,0
	PortierIn		9,0		13,0
	Reinigung und Haushalt	5,1%	99,0	10,0%	834,5
	Reinigungsberufe	3,5%	68,0	7,3%	611,5
	RaumpflegerIn		56,0		550,5
	ObjektleiterIn Reinigungsfirma		7,0		28,0
	IndustriereinigerIn		0,0		7,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		0,0
	FensterputzerIn		5,0		18,0
	RauchfangkehrerIn		0,0		3,0
	StraßenreinigerIn		0,0		0,0
	AutoaufbereiterIn		0,0		5,0
	Haushaltsberufe	1,6%	31,0	2,7%	223,0
	HausbesorgerIn		14,0		79,0
	HaushälterIn		9,0		51,0
	Haushaltshilfe		8,0		56,0
	Au Pair-MitarbeiterIn		0,0		6,0
	BüglerIn		0,0		14,0
	TextilreinigerIn		0,0		16,0
	KirchendienerIn		0,0		1,0
	Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1,6%	31,0	3,5%	292,0
	Allgemeine Hilfsberufe	1,6%	31,0	3,5%	292,0
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn		19,0		107,0
	Produktionshilfskraft		5,0		129,0
	SortiererIn		6,0		21,0
	MüllauflegerIn		0,0		0,0
	VerpackerIn		1,0		35,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Garten-, Land- und Forstwirtschaft		0,7%	14,0	0,7%	57,0
	Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei	0,0%	0,0	0,0%	3,0
	FörsterIn		0,0		0,0
	ForstfacharbeiterIn		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflgefacharbeiterIn		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn		0,0		2,0
	JägerIn		0,0		0,0
	FischereifacharbeiterIn		0,0		1,0
	Gartenbau und Floristik	0,5%	9,0	0,4%	34,0
	GartenbautechnikerIn		0,0		2,0
	GärtnerfacharbeiterIn		6,0		10,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		1,0		1,0
	LandschaftsgärtnerIn		2,0		12,0
	GartenarbeiterIn		0,0		9,0
	Land- und Viehwirtschaft	0,3%	5,0	0,2%	20,0
	GutsverwalterIn		0,0		1,0
	LandwirtIn		0,0		0,0
	LandwirtschaftstechnikerIn		3,0		7,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		4,0
	FacharbeiterIn der ländlichen Hauswirtschaft		0,0		0,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn		2,0		3,0
	ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierzüchterIn		0,0		0,0
	PferdewirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		1,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierpflegerIn		0,0		1,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		0,0		3,0
Reise, Freizeit und Sport		1,4%	28,0	1,7%	145,0
	Profisport und Sportbetreuung	0,5%	10,0	0,6%	52,0
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		4,0		15,0
	Berg- und SchiführerIn		0,0		0,0
	TennislehrerIn		0,0		0,0
	Segel- und SurflehrerIn		0,0		0,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		0,0		4,0
	sonstigeR SportlehrerIn		0,0		0,0
	TanzlehrerIn		0,0		0,0
	WellnessberaterIn		6,0		21,0
	SportartikelmonteurIn		0,0		7,0
	SportplatzwartIn		0,0		5,0
	Reise- und Freizeitgestaltung	0,9%	18,0	1,1%	93,0
	ReiseleiterIn		0,0		7,0
	AnimateurIn		0,0		18,5
	CroupierE		2,0		6,0
	Disc Jockey		0,0		2,0
	ReisebüroassistentIn		16,0		53,5
	BadewärterIn, SaunawartIn		0,0		6,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
		Umwelt	0,6%	12,0	0,3%	26,0
		Umwelt	0,6%	12,0	0,3%	26,0
		UmweltmanagerIn		3,0		7,0
		UmweltberaterIn		7,0		12,0
		Entsorgungs- und Recyclingfachmann, -fachfrau		0,0		0,0
		KulturtechnikerIn		2,0		7,0
		Körper- und Schönheitspflege	1,3%	26,0	2,4%	198,0
		Schönheits-, Hand- und Fußpflege	1,3%	26,0	2,4%	198,0
		FriseurIn und PerückenmacherIn		16,0		126,0
		FußpflegerIn		6,0		17,0
		KosmetikerIn		4,0		55,0
		HundefriseurIn		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 197.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 681.5 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Der am meisten nachgefragte Beruf in Wien in dieser BOG ist der Beruf RezeptionistIn mit 100.0 Stellen. 47.0 Stellen werden für Stubenmädchen, Stubenburschen, 20.0 für EtagenleiterInnen, 18.0 für HoteldienerInnen und 12.0 für Night AuditorInnen geschaltet. Im Vergleich dazu werden in der Gesamtstichprobe 324.0 Stellenangebote für RezeptionistInnen erfasst gefolgt von 258.5 für Stubenmädchen, Stubenburschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	681,5
	RezeptionistIn	rz	324,0
	Night AuditorIn	na	22,0
	EtagenleiterIn	el	36,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch	st	258,5
	HoteldienerIn	hd	41,0
<i>Ergebnisse Wien</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	197,0
	RezeptionistIn	rz	100,0
	Night AuditorIn	na	12,0
	EtagenleiterIn	el	20,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch	st	47,0
	HoteldienerIn	hd	18,0

Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2008 für Österreich und das Bundesland Wien

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

In den meisten Stelleninsertionen in der BOG Hotelempfang und Etage werden keine Angaben zu schulischen Vorqualifikationen formuliert, in 82.2% (Abbildung 10). In einigen Stellen (13.2%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Inhaltlich wird dabei vorwiegend eine Tourismusausbildung erwartet. Ein Lehrabschluss wird in 6.0 Fällen, eine Ausbildung auf Niveau Mittelschule in 9.0 Fällen angesprochen. Ein Schulabschluss auf Maturaniveau (in der Tabelle als Niveau „höhere Schule“ ausgewiesen) wird in 6.0 Fällen nachgefragt. Fahr- und Lenkberechtigungen spielen wie auch sonstige Weiterbildungen kaum eine explizite Rolle.

Ergebnisse Wien								
schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
keine Angaben		72,0	9,0	16,0	47,0	18,0	162,0	82,2%
unspez. Ang.	insgesamt	20,0	3,0	3,0			26,0	13,2%
unspez. Ang.	ohne Präzisierung	3,0		1,0			4,0	2,0%
unspez. Ang.	kaufm. Ausbildung	4,0					4,0	2,0%
unspez. Ang.	Tourismus-Ausb.	13,0		1,0			14,0	7,1%
unspez. Ang.	Hotel-/Gastgewerbe	6,0	3,0	1,0			10,0	5,1%
Lehrabschluss	insgesamt	5,0		1,0			6,0	3,0%
Lehrabschluss	ohne Präzisierung	2,0		1,0			3,0	1,5%
Lehrabschluss	Bürokaufmann/-frau						0,0	0,0%
Lehrabschluss	HGA-AssistentIn	3,0					3,0	1,5%
Mittelschule	insgesamt	9,0					9,0	4,6%
Mittelschule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule	Tourismusfachschu	9,0					9,0	4,6%
höhere Schule	insgesamt	6,0					6,0	3,0%
höhere Schule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
höhere Schule	AHS	1,0					1,0	0,5%
höhere Schule	HAK	1,0					1,0	0,5%
HBLA	insgesamt	5,0					5,0	2,5%
HBLA	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	wirtsch. (Frauen-)Berufe						0,0	0,0%
HBLA	Tourismus	5,0					5,0	2,5%
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		5,0	6,0	3,0%
Führerschein	ohne Präzisierung			1,0		3,0	4,0	2,0%
Führerschein	Klasse B					2,0	2,0	1,0%
sonstige Weiterbildungen								
Brandschutzbeauftragtenausbildung		1,0					1,0	0,5%
Aufzugwart-Ausbildung		1,0					1,0	0,5%
Lehrlingsausbildnerprüfung							0,0	0,0%
Erste-Hilfe-Kurs		1,0					1,0	0,5%

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 72.0 von 100.0 Stelleninsertionen (72.0%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 20.0 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. Ein Lehrabschluss wird in 5.0 Stelleninsertaten erwähnt. In 9.0 inserierten offenen Stellen wird der Abschluss einer Tourismusfachschule gefordert, in 5.0 der Abschluss einer HBLA Tourismus. Der Besitz eines Führerscheins wird in keinem Inserat, der Abschluss von spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen vereinzelt explizit erwartet.

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 (56.9%) der BOG Hotelempfang und Etage werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 11). Überwiegend wird eine spezifische berufliche Praxiserfahrung erwartet (46.2%); die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung wird dabei häufig nicht weiter präzisiert (43.7%). Im Beruf RezeptionistIn zeichnet sich ein ähnliches Bedarfsprofil hinsichtlich der berufspraktischen Erfahrungen ab. Diese sind in 68.0% der Stellen ausdrücklich relevant (in 32.0 Fällen werden keine derartigen Bedarfe formuliert). Inhaltliche Erwartungen in die Berufspraxis werden in mehr als der Hälfte der Inserate angesprochen (in 56.0 von 100.0 Fällen). Führungserfahrung wird in 7.0 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		100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
keine Angaben		32,0	5,0	2,0	35,0	11,0	85,0	43,1%
auch ohne Praxis		1,0					1,0	0,5%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	51,0	6,0	12,0	10,0	7,0	86,0	43,7%
	< 1 Jahr			1,0	1,0		2,0	1,0%
	1 - 3 Jahre	9,0	1,0				10,0	5,1%
	> 3 Jahre	7,0		5,0	1,0		13,0	6,6%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	11,0		2,0	5,0	2,0	20,0	10,2%
	spezif. Praxis	56,0	7,0	16,0	7,0	5,0	91,0	46,2%
Führungserfahrung		7,0		9,0			16,0	8,1%
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 Stelleninsertionen (34.0%) ausdrücklich erwünscht (Abb. 12). Vorrangig werden dabei Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse (27.9%), insbesondere Fidelio (12.7%), Protel (9.6%) und Opera (6.6%), und EDV-Standardprogrammkenntnisse (22.3%), häufig präzisiert als Office-Kenntnisse (17.8%), angesprochen. Wenig überraschend werden im Beruf RezeptionistIn EDV-Kenntnisse häufiger gefordert als im BOG-Durchschnitt. Von besonderer Relevanz sind Office-Kenntnisse (n=27.0) bzw. Fidelio (n=21.0), Protel (n=16.0) und Opera (n=8.0).

Ergebnisse Wien							
Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
keine Angaben	45,0	4,0	17,0	47,0	17,0	130,0	66,0%
EDV-Standardprogramme insgesamt	35,0	6,0	2,0		1,0	44,0	22,3%
EDV-Standardprogramme ohne Präz.	7,0				1,0	8,0	4,1%
Windows/DOS	2,0					2,0	1,0%
Internet	2,0					2,0	1,0%
Outlook	8,0		1,0			9,0	4,6%
Office insgesamt	27,0	6,0	2,0			35,0	17,8%
Office ohne Präzis.	19,0	6,0	1,0			26,0	13,2%
Word	8,0		1,0			9,0	4,6%
Excel	5,0		1,0			6,0	3,0%
PowerPoint						0,0	0,0%
Graphische Standardsoftware insgesamt	1,0					1,0	0,5%
Graphische Standardsoftware ohne Präz.						0,0	0,0%
CorelDraw						0,0	0,0%
Adobe Acrobat	1,0					1,0	0,5%
sonstige Softwaretools insgesamt	45,0	8,0	2,0			55,0	27,9%
Hotel-/Buchungssoftware insgesamt	45,0	8,0	2,0			55,0	27,9%
Hotel-/Buchungssoftware ohne Präz.	1,0					1,0	0,5%
Fidelio	21,0	3,0	1,0			25,0	12,7%
Protel	16,0	3,0				19,0	9,6%
Sitec						0,0	0,0%
Gastrodat	2,0					2,0	1,0%
Star						0,0	0,0%
Hogatex	4,0	2,0				6,0	3,0%
casablanca						0,0	0,0%
Opera	8,0	3,0	2,0			13,0	6,6%
ASSD	1,0					1,0	0,5%
Sihot						0,0	0,0%
Feratel Deskline						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). 94.4% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension.

Für den Beruf RezeptionistIn finden sich in 3.0 Stellenausschreibungen Erwartungen in kaufmännisch/wirtschaftliche Kenntnisse, zumeist als Rechnungswesenkenntnisse präzisiert, und in 2.0 Inseraten sind gute Wienkenntnisse angesprochen.

Ergebnisse Wien							
fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
keine Angaben	93,0	11,0	20,0	45,0	17,0	186,0	94,4%
nicht spezifizierte Kenntnisse	2,0	1,0				3,0	1,5%
technische Kenntnisse insgesamt					1,0	1,0	0,5%
technische Kenntnisse ohne Präzis.					1,0	1,0	0,5%
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse insgesamt	3,0					3,0	1,5%
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Yield-Management	1,0					1,0	0,5%
Buchhaltungskennntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Buchhaltungskennntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Allgemeine Buchhaltungskennntnisse						0,0	0,0%
Rechnungswesenkenntnisse insgesamt	3,0					3,0	1,5%
Rechnungswesenkenntnisse ohne Präzis.	1,0					1,0	0,5%
Controllingkenntnisse						0,0	0,0%
Budgetierungskennntnisse	2,0					2,0	1,0%
Vertriebskenntnisse insgesamt	1,0					1,0	0,5%
Vertriebskenntnisse ohne Präzis.	1,0					1,0	0,5%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewert insgesamt						0,0	0,0%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb ohne Präzis.						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Kenntnisse im Front Office Bereich						0,0	0,0%
Reservierungssystemkenntnisse						0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt				2,0		2,0	1,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reinigungskennntnisse insgesamt				2,0		2,0	1,0%
Reinigungskennntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reinigungsmittel-Kennntnisse						0,0	0,0%
Kenntnisse im Bereich Hotelzimmerreinigung				2,0		2,0	1,0%
sonstige Kenntnisse insgesamt	2,0					2,0	1,0%
sonstige Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Ortskenntnisse insgesamt	2,0					2,0	1,0%
Ortskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Wienkenntnisse	2,0					2,0	1,0%

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

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 (43.7%) werden keine Fremdsprachenkenntnisse expliziert (Abb. 14). In 50.8% werden Kenntnisse der englischen Sprache vorausgesetzt – zu meist auf sehr gutem bzw. gutem Niveau. In 18.8% der Inserate werden Fremdsprachenkenntnisse erwartet, die Sprache aber nicht festgelegt. Weitere angesprochene Fremdsprachen sind: Russisch (3.6%), Italienisch (2.0%), Spanisch (1.5%) und Französisch (0,5%). In 65.0% finden sich formulierte Erwartungen in die Beherrschung der deutschen Sprache.

Ergebnisse Wien								
Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
keine Angaben		22,0	1,0	12,0	42,0	9,0	86,0	43,7%
Fremdsprachkenntnisse	insgesamt	28,0	6,0	2,0		1,0	37,0	18,8%
	ohne Präzisierung							
	sehr gut	5,0					5,0	2,5%
	gut	7,0				1,0	8,0	4,1%
	etwas	16,0	6,0	2,0			24,0	12,2%
Englisch	insgesamt	68,0	11,0	8,0	5,0	8,0	100,0	50,8%
	sehr gut	38,0	4,0	3,0		3,0	48,0	24,4%
	gut	27,0	6,0	4,0	1,0	4,0	42,0	21,3%
	etwas	3,0	1,0	1,0	4,0	1,0	10,0	5,1%
Französisch	insgesamt	1,0					1,0	0,5%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	1,0					1,0	0,5%
Italienisch	insgesamt	4,0					4,0	2,0%
	sehr gut	1,0					1,0	0,5%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	3,0					3,0	1,5%
Spanisch	insgesamt	3,0					3,0	1,5%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	3,0					3,0	1,5%
Holländisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Russisch	insgesamt	7,0					7,0	3,6%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	7,0					7,0	3,6%
Deutsch	insgesamt	60,0	9,0	12,0	37,0	10,0	128,0	65,0%
	sehr gut	55,0	7,0	7,0	4,0	6,0	79,0	40,1%
	gut	5,0	2,0	5,0	27,0	4,0	43,0	21,8%
	etwas				6,0		6,0	3,0%

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

In 68.0% der Stelleninserate für RezeptionistInnen werden Englischkenntnisse gefordert – häufig auf sehr gutem Niveau. Seltener werden Kenntnisse der russischen (n=7.0), der italienischen (n=4.0), der spanischen (n=3.0) und der französischen Sprache (n=1.0) angesprochen. In mehr als der Hälfte der Inserate werden darüber hinaus sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache expliziert.

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 (80.2%) Angaben gemacht (Abbildung 15). Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Einsatzbereitschaft (42.1%), Flexibilität (30.5%), gutes Auftreten (23.9%), Belastbarkeit (21.8%), Freude am Umgang mit Menschen (21.3%), Kundenorientierung (20.8%), Freundlichkeit (18.8%), Teamfähigkeit (18.3%) 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 Einsatzbereitschaft, Freundlichkeit, Kundenorientierung und Flexibilität sowie soziale Kompetenzen wie gutes Auftreten, Freude am Umgang mit Menschen, Teamfähigkeit und gepflegtes Äußeres.

Ergebnisse Wien								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
keine Angaben		22,0	0,0	2,0	9,0	6,0	39,0	19,8%
soziale Kompetenzen	insgesamt	56,0	5,0	16,0	15,0	11,0	103,0	52,3%
	Teamfähigkeit	22,0		6,0	5,0	3,0	36,0	18,3%
	gutes Auftreten	26,0	3,0	7,0	6,0	5,0	47,0	23,9%
	gepflegtes Äußeres	18,0	2,0	4,0	4,0	2,0	30,0	15,2%
	gute Umgangsformen	12,0		3,0	3,0	2,0	20,0	10,2%
	Führungsqualitäten	8,0		9,0			17,0	8,6%
	Durchsetzungsvermögen	2,0		2,0			4,0	2,0%
	Einfühlungsvermögen						0,0	0,0%
	Freude am Umgang mit Menschen	26,0	2,0	4,0	4,0	6,0	42,0	21,3%
	starke Persönlichkeit	4,0		2,0			6,0	3,0%
	Kontaktfreudigkeit	2,0		3,0	1,0		6,0	3,0%
	Kooperationsbereitschaft			1,0	1,0		2,0	1,0%
sprachliche Kompetenzen	insgesamt	7,0		3,0	1,0		11,0	5,6%
	Kommunikationsfähigkeit	5,0		3,0	1,0		9,0	4,6%
	gutes Telephonverhalten	1,0					1,0	0,5%
	ausgez. Rechtschreibung	1,0					1,0	0,5%

(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		100,0	12,0	20,0	47,0	18,0	197,0	100,0%
persönl. Werte u.	insgesamt	70,0	12,0	13,0	34,0	12,0	141,0	71,6%
Einstellungen	Einsatzbereitschaft	38,0	2,0	11,0	28,0	4,0	83,0	42,1%
	Selbständigkeit	17,0		5,0	4,0	1,0	27,0	13,7%
	Flexibilität	24,0	4,0	10,0	19,0	3,0	60,0	30,5%
	Unternehm. Denken						0,0	0,0%
	Ehrgeiz (Ambition)	1,0		2,0			3,0	1,5%
	Dynamik	11,0		1,0			12,0	6,1%
	Verantwortungsgefühl/ Zuverlässigkeit	15,0	7,0	6,0	3,0	2,0	33,0	16,8%
	Kundenorientierung	26,0		7,0	3,0	5,0	41,0	20,8%
	Pünktlichkeit			1,0	1,0		2,0	1,0%
	Beharrlichkeit						0,0	0,0%
	Sorgfalt	6,0		4,0	1,0	2,0	13,0	6,6%
	Genauigkeit	10,0	1,0	3,0	6,0		20,0	10,2%
	Reinlichkeit			3,0	1,0		4,0	2,0%
	Begeisterungsfähigkeit	2,0					2,0	1,0%
	Loyalität	4,0	3,0	1,0	2,0		10,0	5,1%
	Fairness						0,0	0,0%
	Freundlichkeit	30,0	1,0	1,0	4,0	1,0	37,0	18,8%
	Humor					3,0	3,0	1,5%
	Aufgeschlossenheit	6,0		2,0			8,0	4,1%
	Hilfsbereitschaft	4,0					4,0	2,0%
	Kollegialität	5,0					5,0	2,5%
	Ehrlichkeit			1,0			1,0	0,5%
	Diskretion	8,0	3,0			1,0	12,0	6,1%
	Selbstbewußtsein	10,0					10,0	5,1%
	professionelle Einstellung	1,0					1,0	0,5%
	Gesundheitsbewußtsein						0,0	0,0%
	Optimismus	1,0					1,0	0,5%
kognitive Fähig-	insgesamt	13,0		3,0	3,0		19,0	9,6%
keiten	Innovatives Denken	4,0					4,0	2,0%
	Analytisches Denken	2,0					2,0	1,0%
	Ganzheitliches Denken						0,0	0,0%
	schnelle Auffassungsgabe	2,0		1,0	1,0		4,0	2,0%
	Aufmerksamkeit						0,0	0,0%
	systematische, struk- turierte Arbeitsweise	5,0		1,0	2,0		8,0	4,1%
	Lernbereitschaft			1,0	1,0		2,0	1,0%
	Nutzenorientiertes Denken und Handeln	3,0					3,0	1,5%
	Entscheidungsfähigkeit	1,0					1,0	0,5%
	vielseitige Einsetzbarkeit			1,0	1,0		2,0	1,0%
	"Hausverstand"			1,0	1,0		2,0	1,0%
	Zahlenverständnis			1,0			1,0	0,5%
	gute Allgemeinbildung	1,0					1,0	0,5%
	Multitaskingfähigkeit						0,0	0,0%
körperl. u. psych.	insgesamt	22,0	1,0	6,0	15,0	5,0	49,0	24,9%
Voraussetzung	Belastbarkeit	17,0	1,0	6,0	14,0	5,0	43,0	21,8%
	Streßstabilität	7,0			1,0		8,0	4,1%
	Sportlichkeit	2,0					2,0	1,0%
Besondere Fähig-	insgesamt	6,0		4,0	1,0		11,0	5,6%
keiten/Eignungen	Organisationstalent	2,0		4,0	1,0		7,0	3,6%
	Kreativität						0,0	0,0%
	ästhetisches Gefühl						0,0	0,0%
	Verhandlungsgeschick	5,0					5,0	2,5%
	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 wieder spiegeln 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 2008 (Mair / Loidl-Keil 2008d) eine verlässliche Informationsquelle³.

³ Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegten CD-ROM.

6. Literatur

- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2002): Qualitative Detailanalyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufen. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Linz, Juli 2002.
- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2004): Analyse und Prognose der Qualifikationsbedarfsentwicklungen anhand einer Stellenmarktanalyse in Österreich. Das Beispiel des Berufsfeldes Maschinenbautechnik. In: Qualifikationsbedarf der Zukunft II: Bildungsbiographien, Arbeitsmarktkarrieren und Arbeitsmarktbedarf. Beiträge zur Fachtagung „Qualifikationsbedarf der Zukunft – Kompetenzen als Dreh- und Angelpunkt einer sich verändernden Arbeitswelt“. AMS report 40. Herausgegeben vom Arbeitsmarktservice Österreich von Maria Hofstätter und René Sturm. Wien: Arbeitsmarktservice Österreich. S. 70-92.
- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2005): Wunschprofil im Beruf des/der Sozialmanagers/-in. Eine Stellenmarktanalyse zu den Qualifikationsbedarfen in Berufen der sozialen Betreuung, Beratung und Therapie in Österreich. In: Kontraste – Presse- und Informationsdienst für Sozialpolitik. Nummer 6, Juli 2005. S. 22-25.
- Mair, Josef; Beranek, Ewald (2003): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien, November 2003.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Januar 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsgruppen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsgruppen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Januar 2006.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen. Bericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2006c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2006.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2007a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarkt-

service Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Januar 2007.

- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2007b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen. Bericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2007.
- Mair, Josef (2007c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2007.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2007d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2007.
- Mair, Josef (2008a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Januar 2008.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2008b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen. Bericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2008.
- Mair, Josef (2008c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2008.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2008d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2008.