

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

Bundesland-Endbericht Tirol

Josef Mair, August Kotzmaier

Wien, Januar 2007

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	3
1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS	4
2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE	6
3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND TIROL	8
4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL	16
4.1 SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	17
4.2 BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	18
4.3 COMPUTERKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	19
4.4 FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	20
4.5 SPRACHLICHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	21
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>	<i>5</i>
<i>Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche</i>	<i>6</i>
<i>Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 4: Anteil der offenen Stellen in Tirol und in den anderen Bundesländern</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 5: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Tirol und in Österreich.....</i>	<i>15</i>
<i>Abbildung 6: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2006 für Österreich und das Bundesland Tirol</i>	<i>16</i>
<i>Abbildung 7: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>17</i>
<i>Abbildung 8: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>18</i>
<i>Abbildung 9: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>20</i>
<i>Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>22</i>
<i>Abbildung 12: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>24</i>

1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Seit dem Jahr 2000 erstellen wir im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich Analysen zum Qualifikationsbedarf in ausgewählten Berufsbereichen. Als Datenquelle dienen dabei die in den Stellenausschreibungen formulierten Qualifikationserwartungen. Alternierend werden die Stelleninsertionen für 10 Berufsbereiche mit 28 Berufsobergruppen und 192 Berufen (Mair / Loidl-Keil 2006d; 2005d; 2005a; ...) sowie für 4 Berufsbereiche mit 20 Berufsobergruppen und 132 Berufen (Mair / Loidl-Keil 2006b; 2005b; 2004b; ...) erfasst und ausgewertet. Seit dem Jahr 2005 werden neben einer Abbildung der Qualifikationsnachfragen am gesamtösterreichischen Stellenmarkt auch die Qualifikationsbedarfe auf der Ebene der Bundesländer in gesonderten Berichten dargestellt (Mair / Loidl-Keil 2005c; 2006a; Mair / Kotzmaier 2006c).

Die erfassten Daten und die Ergebnisse der Qualifikationsbedarfsanalysen aus den gesamtösterreichischen Auswertungen finden auch Eingang in andere Informationssysteme, wie etwa das Qualifikations-Barometer¹.

Eine ausführlichere Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht (Mair / Loidl-Keil 2006d) so wie in früheren Berichten (Mair / Loidl-Keil 2002 und 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 2006 (Mair / Loidl-Keil 2006d) hat einen Umfang von 77 und einen Tabellenanhang mit 1159 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 415 Seiten und 392 Tabellen

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse in den untersuchten 192 Berufen. Im Textteil stellen wir zum einen die bundesland-spezifischen Daten zum Untersuchungssample vor. Zum anderen wählen wir eine BOG² und einen Beruf aus, anhand derer wir entlang der Befunde exemplarisch die Qualifikationsanforderungen diskutieren. Für den vorliegenden Bundeslandbericht nehmen wir die BOG Hotelpfand und Etage und daraus den Beruf RezeptionistIn während im Gesamtbericht drei Berufe aus drei unterschiedlichen BOG ausführlich besprochen werden.

¹ <http://bis.ams.or.at/qualibarometer/berufsbereiche.php>

² 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 Dipl. Krankenpflegepersonal und Hebammen und Beruf Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester • BOG Reise- und Freizeitgestaltung und Beruf ReisebüroassistentIn 	
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 Berufsobergruppen und 192 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>28 Berufsobergruppen</i>	<i>192 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	39
Hotel- und Gastgewerbe	4	31
Soziales, Erziehung und Bildung	4	37
Sicherheit und Wachdienste	3	15
Reinigung und Haushalt	2	16
Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1	5
Garten-, Land- und Forstwirtschaft	3	25
Reise, Freizeit und Sport	2	16
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 2006 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> <ul style="list-style-type: none">• 10 Print-Medien: 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
<p><i>Beobachtungszeitraum 2006: 16 Wochen (Mitte Mai bis Anfang September 2006)</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 Stelleninserate gehen in die Analyse ein.

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

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 11392.0 Stelleninsertionen, von denen 2872.5³ und damit 25.2 Prozent auf das Bundesland Tirol entfallen (Abb. 4).

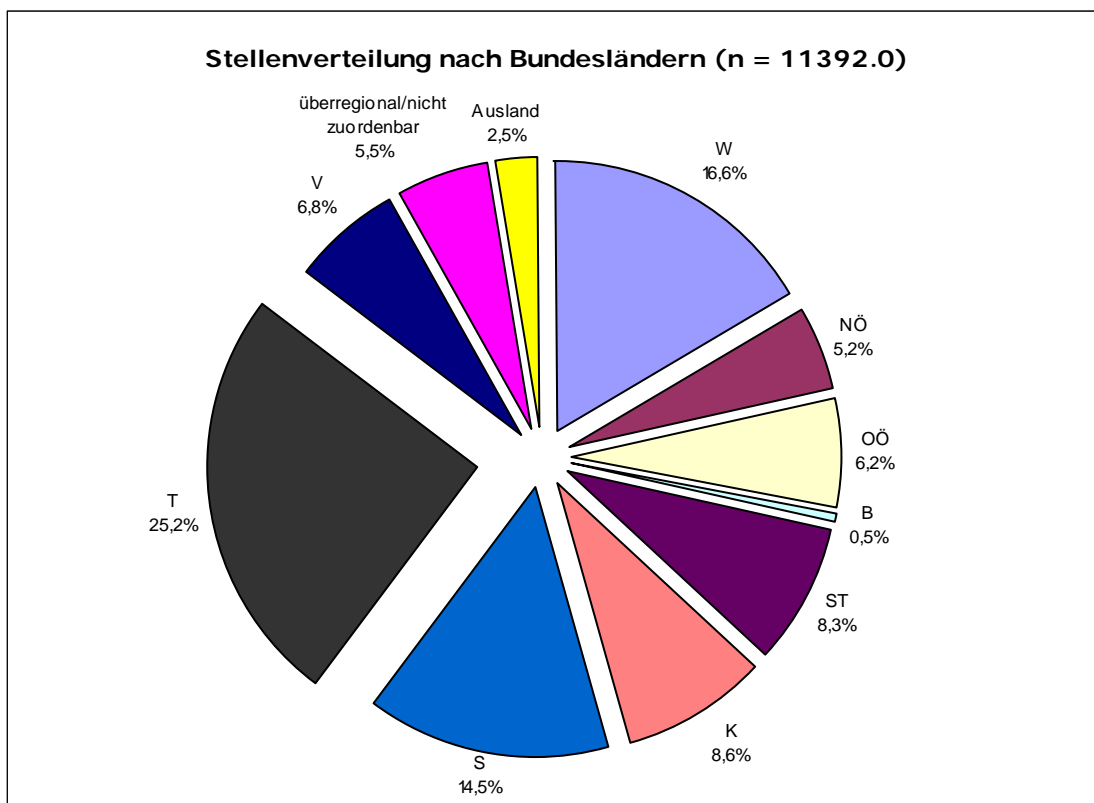


Abbildung 4: Anteil der offenen Stellen in Tirol und in den anderen Bundesländern

Diese 2872.5 Stellen für Tirol verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als das berufsbereichsbezogene Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Tirol werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel und Gastgewerbe inseriert, nämlich 2389.0 Stellen. 83.2% aller für Tirol ausgeschriebenen Stellen entfallen auf diesen Berufsbereich. In der Gesamtuntersuchung entfallen auf den Berufsbereich Hotel und Gastgewerbe 66.5% der untersuchten Stellenausschreibungen. Dieser Berufsbereich ist in Tirol damit überrepräsentiert. Am zweithäufigsten werden in Tirol Stellen für den Berufsbereich Reinigung und Haushalt angeboten. Mit 4.7% (135.0 Stellen) ist dieser Bereich in Tirol unterdurchschnittlich vertreten (Gesamtstichprobe 7.0% bzw. 800.0 Stellen). Ebenfalls unterdurchschnittlich werden in Tirol Stellen im Berufsbereich Gesundheit

³ Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Mair/Loidl-Keil (2006d) Seite 16.

und Medizin (112.0 Stellen; 3.9% des erfassten tiroler Stellenmarktes) annonciert. Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Soziales, Erziehung und Bildung (n=107.0), Körper- und Schönheitspflege (n=59.5), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=25.0), Reise, Freizeit und Sport (n=22.0), Sicherheit und Wachdienste (n=18.0), Garten-, Land- und Forstwirtschaft (n =5.0) und Umwelt (n=0.0) .

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Tirol sind:

- Servicefach- und -hilfskräfte mit 977.0 Stellen,
- Küchenfach- und -hilfskräfte mit 932.0 Stellen,
- Hotelempfang und Etage mit 448.5 Stellen.

Über einen nennenswerten Stellenmarkt verfügen des weiteren folgende Berufsobergruppen:

- Haushaltsberufe (74.0 Stellen),
- Massage (71.0 Stellen)
- Schule, Weiterbildung und Hochschule (68.0 Stellen),
- Reinigungsberufe (61.0 Stellen) sowie
- Schönheits-, Hand- und Fußpflege (59.5 Stellen).

Nach den einzelnen Berufen beobachten wir in Tirol ein vergleichsweise hohes Stellenaufkommen insbesondere in folgenden Berufen:

- KellnerIn (n=489.5)
- Koch, Köchin (n=328.0)
- RezeptionistIn (n=223.0)
- LeiterIn Service (n=222.0)
- Barkeeper, Bardame (n=184.5)
- Stubenmädchen, Stubenbursch (n=168.5)
- KüchenleiterIn (n=131.0)
- AbwäscherIn (n=88.0)
- PâtissierE (n=82.0)
- MasseurIn (n=71.0)
- EntremetierE (n=66.0)
- Küchenhilfskraft (n=66.0)
- SouschefIn (n=60.0)
- RaumpflegerIn (n=58.0)
- LehrerIn an berufsbildenden Schulen (n=51.0)
- KosmetikerIn (n=50.0)
- Gardemanger (n=49.0)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Tirol		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Gesundheit und Medizin			3,9%	112,0	8,7%	989,0
		Ärztliche Berufe	0,0%	0,0	0,9%	102,0
		AllgemeinmedizinerIn		0,0		20,0
		Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		2,0
		SonstigeR Facharzt, Fachärztin		0,0		63,0
		ArbeitsmedizinerIn		0,0		17,0
		Tierarzt, Tierärztin		0,0		0,0
		Dipl. Krankenpflegepersonal und Hebammen	0,4%	11,0	3,6%	407,5
		PflegeleiterIn		1,0		24,0
		Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester		6,0		279,5
		Dipl. Kinderkrankenpfleger, -schwester		0,0		4,0
		Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger, -schwester		0,0		4,0
		PflegehelferIn		4,0		95,0
		Hebamme		0,0		1,0
		Gewerblich-technische Gesundheitsberufe	0,0%	0,0	0,3%	34,5
		AugenoptikerIn		0,0		14,5
		BandagistIn		0,0		2,0
		FeinoptikerIn		0,0		0,0
		HörgeräteakustikerIn		0,0		18,0
		Handel mit Gesundheitsprodukten	0,0%	0,0	0,1%	8,0
		ApothekerIn		0,0		3,0
		DrogistIn		0,0		3,0
		Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		0,0		2,0
		Massage	2,5%	71,0	1,2%	137,0
		HeilbademeisterIn und HeilmasseurIn		0,0		13,0
		MasseurIn		71,0		124,0
		Medizinisch-technische Berufe	0,2%	5,0	0,7%	85,0
		Dipl. PhysiotherapeutIn		1,0		24,0
		Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		1,0		2,0
		Dipl. DiätassistentIn und ernährungsmed. BeraterIn		0,0		5,0
		Dipl. ErgotherapeutIn		1,0		12,0
		Dipl. Logopäde/-in		0,0		8,0
		Dipl. medizinisch-technischeR AnalytikerIn		2,0		13,0
		Dipl. OrthoptistIn		0,0		0,0
		Dipl. radiologisch-technischeR AssistentIn		0,0		6,0
		KardiotechnikerIn		0,0		0,0
		ZahntechnikerIn		0,0		15,0
		Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste	0,9%	25,0	1,9%	215,0
		Ordinationshilfe/-in bei AllgemeinmedizinerInnen		3,0		29,0
		Ordinationshilfe bei TierärztInnen		0,0		2,0
		ZahnarzhelferIn		15,0		131,0
		Ordinationshilfe/-in bei sonstigen FachärztInnen		6,0		35,0
		Operationshilfe/-in		1,0		8,0
		Desinfektionshilfe/-in		0,0		9,0
		Laborgehilfe/-in		0,0		0,0
		Prosekturhilfe/-in		0,0		0,0
		Sanitätsgehilfe/-in		0,0		1,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Tirol		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
		Hotel- und Gastgewerbe	83,2%	2389,0	66,5%	7572,0
		Hotelempfang und Etage	15,6%	448,5	10,4%	1180,0
		RezeptionistIn		223,0		594,5
		Night AuditorIn		13,0		48,0
		EtagenleiterIn		35,0		81,0
		Stubenmädchen, Stubenbursch		168,5		414,5
		HoteldienerIn		9,0		42,0
		Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	1,1%	31,5	2,2%	247,5
		HoteldirektorIn		6,0		27,0
		RestaurantleiterIn		12,0		79,0
		Food- und Beverage-ManagerIn		1,0		19,0
		Hotel- und GastgewerbeassistentIn		12,5		103,5
		Catering-OrganisatorIn		0,0		19,0
		Küchenfach- und -hilfskräfte	32,4%	932,0	25,7%	2931,0
		KüchenleiterIn		131,0		449,0
		Koch, Köchin		328,0		1215,5
		SouschefIn		60,0		168,0
		EntremetierE		66,0		114,0
		SaucierE		7,0		15,0
		TournantE		20,0		38,0
		Gardemanger		49,0		110,0
		Rotisseur, Rotisseuse		7,0		13,0
		PatissierE		82,0		202,0
		Frühstückskoch, -köchin		19,0		65,0
		Pizzakoch, -köchin		9,0		42,0
		Küchenhilfskraft		66,0		294,5
		AbwäscherIn		88,0		205,0
		Servicefach- und -hilfskräfte	34,0%	977,0	28,2%	3213,5
		Barkeeper, Bardame		184,5		405,5
		LeiterIn Service		222,0		568,0
		KellnerIn		489,5		1913,0
		GastgewerblicheR KassierIn		9,0		34,5
		Buffet- und Schankkraft		30,0		171,0
		Servierhilfskraft		41,0		80,0
		FlugbegleiterIn		0,0		28,0
		MitarbeiterIn Imbissstand		1,0		13,5

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Tirol		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Soziales, Erziehung und Bildung			3,7%	107,0	7,6%	866,0
		Schule, Weiterbildung und Hochschule	2,4%	68,0	4,5%	511,0
		VolksschullehrerIn		0,0		0,0
		LehrerIn an Hauptschulen		0,0		0,0
		SonderschullehrerIn		0,0		1,0
		LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		2,0		14,0
		LehrerIn an berufsbildenden Schulen		51,0		114,0
		LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		0,0
		HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		0,0		4,0
		LehrerIn für Nachhilfeunterricht		0,0		38,0
		ReligionslehrerIn		1,0		3,0
		SprachlehrerIn		1,0		18,0
		KunstlehrerIn		0,0		3,0
		MusiklehrerIn		5,0		9,0
		SportlehrerIn		0,0		5,0
		ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		2,0		110,5
		ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		1,0		111,5
		ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		5,0		76,0
		FahrschullehrerIn		0,0		4,0
		Soziale Betreuung, Beratung und Therapie	1,1%	31,0	2,5%	285,0
		KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		0,0		3,0
		PsychotherapeutIn		0,0		7,0
		MusiktherapeutIn		0,0		2,0
		Behindertenpädagoge/-in		10,0		64,0
		BerufsberaterIn		2,0		69,5
		AssistentIn im Bereich Arbeit		2,0		20,0
		AssistentIn im Bereich Finanzen		0,0		1,0
		AssistentIn im Bereich Recht		1,0		8,0
		AssistentIn in sonstigen Bereichen		1,0		37,0
		SozialmanagerIn		4,0		23,0
		MediatorIn		0,0		0,0
		FamilienhelferIn		1,0		2,0
		EntwicklungshelferIn		0,0		0,0
		AltenfachbetreuerIn		10,0		48,5
		Kindererziehung und -betreuung	0,3%	8,0	0,6%	70,0
		Sozialpädagoge/-in		5,0		40,0
		Kindergartenpädagoge/-in		3,0		24,0
		KindergartenhelferIn		0,0		1,0
		Tageseltern		0,0		5,0
		Religiöse Dienste und Seelsorge	0,0%	0,0	0,0%	0,0
		GeistlicheR		0,0		0,0
		PastoralassistentIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Tirol		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Sicherheit und Wachdienste			0,6%	18,0	1,5%	171,0
		Landesverteidigung und Katastrophenhilfe	0,0%	0,0	0,0%	2,0
		BerufsoffizierIn		0,0		2,0
		BerufsunteroffizierIn		0,0		0,0
		Militärperson auf Zeit		0,0		0,0
		KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
		Öffentliche Sicherheit	0,0%	0,0	0,0%	1,0
		Polizeibeamter, -beamtin		0,0		0,0
		Wachebeamter, -beamtin im Kriminaldienst		0,0		0,0
		PolizeihundeführerIn		0,0		0,0
		Justizwachebeamter, -beamtin		0,0		1,0
		Zollwachebeamter, -beamtin		0,0		0,0
		Berufsfeuerwehrmann, -frau		0,0		0,0
		Wachdienste	0,6%	18,0	1,5%	168,0
		DetektivIn		0,0		2,0
		WächterIn im privaten Wachdienst		8,0		126,0
		Bodyguard, TürsteherIn		0,0		16,0
		PortierIn		5,0		17,0
		BadewärterIn, SaunawartIn		5,0		7,0
Reinigung und Haushalt			4,7%	135,0	7,0%	800,0
		Reinigungsberufe	2,1%	61,0	3,9%	446,0
		RaumpflegerIn		58,0		395,0
		ObjektleiterIn Reinigungsfirma		1,0		21,0
		IndustriereinigerIn		0,0		0,0
		Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		1,0
		FensterputzerIn		0,0		11,0
		RauchfangkehrerIn		2,0		6,0
		StraßenreinigerIn		0,0		2,0
		AutoaufbereiterIn		0,0		10,0
		Haushaltsberufe	2,6%	74,0	3,1%	354,0
		HausbesorgerIn		27,0		87,0
		HaushälterIn		3,0		55,0
		Haushaltshilfe		2,0		51,0
		KinderbetreuerIn		27,0		111,0
		Au Pair-MitarbeiterIn		3,0		17,0
		BüglerIn		3,0		7,0
		TextilreinigerIn		9,0		26,0
		KirchendienerIn		0,0		0,0
Hilfsberufe und Aushilfskräfte			0,9%	25,0	4,0%	461,0
		Allgemeine Hilfsberufe	0,9%	25,0	4,0%	461,0
		AllgemeineR HilfsarbeiterIn		13,0		212,0
		Produktionshilfskraft		11,0		223,0
		SortiererIn		0,0		5,0
		MüllauflegerIn		1,0		1,0
		VerpackerIn		0,0		20,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Tirol		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
		Garten-, Land- und Forstwirtschaft	0,2%	5,0	0,7%	78,0
		Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei	0,1%	2,0	0,1%	13,0
		FörsterIn		0,0		5,0
		ForstfacharbeiterIn		0,0		0,0
		Forstgarten- und ForstpflegefacharbeiterIn		2,0		2,0
		ForstarbeiterIn		0,0		5,0
		JägerIn		0,0		1,0
		FischereifacharbeiterIn		0,0		0,0
		Gartenbau und Floristik	0,0%	1,0	0,3%	38,0
		GartenbautechnikerIn		0,0		7,0
		GärtnerfacharbeiterIn		0,0		9,0
		Friedhofs- und ZiergärtnerIn		1,0		1,0
		LandschaftsgärtnerIn		0,0		11,0
		GartenarbeiterIn		0,0		10,0
		Land- und Viehwirtschaft	0,1%	2,0	0,2%	27,0
		GutsverwalterIn		0,0		1,0
		LandwirtIn		0,0		1,0
		LandwirtschaftstechnikerIn		1,0		1,0
		FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		0,0
		FacharbeiterIn der ländlichen Hauswirtschaft		0,0		0,0
		FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		0,0
		ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
		Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
		TierzüchterIn		0,0		0,0
		PferdewirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		8,0
		GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
		BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
		TierpflegerIn		0,0		1,0
		LandwirtschaftlicheR Gehilfe/-in		1,0		15,0
		Reise, Freizeit und Sport	0,8%	22,0	1,7%	189,0
		Profisport und Sportbetreuung	0,3%	9,0	0,7%	80,0
		ProfisportlerIn		0,0		0,0
		FitnessbetreuerIn		1,0		15,0
		Berg- und SchiführerIn		0,0		0,0
		TennislehrerIn		0,0		1,0
		Segel- und SurflehrerIn		0,0		1,5
		Ski- und SnowboardlehrerIn		1,0		21,0
		sonstigeR SportlehrerIn		6,0		17,0
		TanzlehrerIn		0,0		0,0
		WellnessberaterIn		1,0		20,5
		SportartikelmonteurIn		0,0		4,0
		SportplatzwartIn		0,0		0,0
		Reise- und Freizeitgestaltung	0,5%	13,0	1,0%	109,0
		ReiseleiterIn		0,0		0,0
		AnimateurIn		7,0		30,0
		CroupierE		0,0		0,0
		Disc Jockey		1,0		5,0
		ReisebüroassistentIn		5,0		74,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Tirol		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Umwelt		0,0%	0,0	0,0%	3,0
	Umwelt		0,0%	0,0	0,0%	3,0
		UmweltmanagerIn		0,0		1,0
		UmweltberaterIn		0,0		2,0
		Entsorgungs- und Recyclingfachmann, -fachfrau		0,0		0,0
		KulturtechnikerIn		0,0		0,0
Körper- und Schönheitspflege			2,1%	59,5	2,3%	263,0
		Schönheits-, Hand- und Fußpflege	2,1%	59,5	2,3%	263,0
		FriseurIn und PerückenmacherIn		8,5		88,0
		FußpflegerIn		1,0		40,0
		KosmetikerIn		50,0		135,0
		HundekosmetikerIn		0,0		0,0

Abbildung 5: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Tirol und in Österreich

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

Für Tirol werden in der BOG Hotelempfang und Etage 448.5 Stellen, in der Gesamtstichprobe 1180.0 Stellen erfasst (Abbildung 6).

Der am meisten nachgefragte Beruf in Tirol in dieser BOG ist der Beruf RezeptionistIn mit 223.0 Stellen. 168.5 Stellen werden für Stubenmädchen/Stubenburschen, 35.0 für EtagenleiterInnen, 13.0 für Night AuditorInnen und 9.0 für HoteldienerInnen geschaltet. Im Vergleich dazu werden in der Gesamtstichprobe 594.5 Stellenangebote für RezeptionistInnen erfasst gefolgt von 414.5 für Stubenmädchen/Stubenburschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>				
BB	BOG	Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe				
	Hotelempfang und Etage		He	1180,0
		RezeptionistIn	rz	594,5
		Night AuditorIn	na	48,0
		EtagenleiterIn	el	81,0
		Stubenmädchen, Stubenbursch	st	414,5
		HoteldienerIn	hd	42,0
<i>Ergebnisse Tirol</i>				
BB	BOG	Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe				
	Hotelempfang und Etage		He	448,5
		RezeptionistIn	rz	223,0
		Night AuditorIn	na	13,0
		EtagenleiterIn	el	35,0
		Stubenmädchen, Stubenbursch	st	168,5
		HoteldienerIn	hd	9,0

Abbildung 6: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2006 für Österreich und das Bundesland Tirol

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 93,5% (Abbildung 7). In einigen Stellen (4,5%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Auch inhaltlich bleibt der Großteil dieser Erwartungen unpräzisiert⁴. Ein Lehrabschluss wird in 12,0 Fällen, eine Ausbildung auf Niveau Mittelschule in 6,0 Fällen erwartet. Ein Schulabschluss auf Maturaniveau (in der Tabelle als Niveau „höhere Schule“ ausgewiesen) wird in 2,0 Fällen nachgefragt. Fahr- und Lenkberechtigungen spielen ebenso kaum eine explizite Rolle wie der Besuch sonstiger Weiterbildungsmaßnahmen.

Ergebnisse Tirol								
schulische Vorqualifikationen -								
BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0	448,5	100,0%
keine Angaben		198,0	13,0	33,0	168,5	7,0	419,5	93,5%
unspez. Ang.	insgesamt	18,0		2,0			20,0	4,5%
	unspez. Ang. ohne Präzisierung	16,0					16,0	3,6%
	unspez. Ang. kaufm. Ausbildung	1,0					1,0	0,2%
	unspez. Ang. Tourismus-Ausbildung	1,0					1,0	0,2%
	unspez. Ang. Hotellerie-/Gastge.-Ausbildung			2,0			2,0	0,4%
Lehrabschluss	insgesamt	10,0				2,0	12,0	2,7%
	Lehrabschluss ohne Präzisierung	3,0				2,0	5,0	1,1%
	Lehrabschluss Bürokaufmann/-kauffrau						0,0	0,0%
	Lehrabschluss HGA-AssistentIn	7,0					7,0	1,6%
Mittelschule	insgesamt	6,0					6,0	1,3%
	Mittelschule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
	Mittelschule Tourismusfachschul	6,0					6,0	1,3%
höhere Schule	insgesamt	2,0					2,0	0,4%
	höhere Schule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
	HBLA insgesamt	2,0					2,0	0,4%
	HBLA ohne Präzisierung	2,0					2,0	0,4%
	HBLA Tourismus						0,0	0,0%
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	0,2%
	Führerschein ohne Präzisierung					1,0	1,0	0,2%
	Führerschein Klasse B						0,0	0,0%
sonstige Weiterbildungen								
	EDV-Weiterbildung ohne Präz.	3,0					3,0	0,7%
	Computerführerschein						0,0	0,0%

Abbildung 7: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol

⁴ Nennungen wie adäquate Ausbildung, einschlägige Ausbildung, spezifische Ausbildung u.ä. werden hier zugerechnet.

Erwartungen in schulische Vorqualifikationen der BOG Hotelempfang und Etage entfallen vorwiegend auf den Beruf RezeptionistIn. In 198.0 von 223.0 Stelleninsertionen (88.8%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 18.0 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. In 10.0 inserierten offenen Stellen wird ein Lehrabschluss (häufig im Lehrberuf HGA-AssistentIn) und bei 6.0 ausgeschriebenen Stellen ein Abschluss einer Tourismusfachschule als ideale Einstiegsvoraussetzung angeführt. Ein Ausbildungsabschluss an einer HBLA wird in 2.0 Stelleninseraten erwähnt. Der Besitz eines Führerscheins wird in keinem, der Abschluss von EDV-spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen in 3.0 Stellenausschreibungen explizit erwartet.

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

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

In zwei Fünftel der Stellen der BOG Hotelempfang und Etage (38.8%) werden Erwartungen in die berufspraktischen Erfahrungen formuliert (Abb. 8). Überwiegend werden dabei weder inhaltliche Erwartungen in die beruflichen Vorerfahrungen (24.1%) angesprochen, noch die zeitliche Dauer präzisiert (30.8%). Im Beruf RezeptionistIn finden sich häufiger ausformulierte Erwartungen in den beruflichen Werdegang der BewerberInnen als in den anderen Berufen der BOG. Aber auch hier werden die Erwartungen hinsichtlich der inhaltlichen und der zeitlichen Dimension zumeist nicht näher bestimmt.

Ergebnisse Tirol								
berufspraktische Erfahrungen - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0	448,5	100,0%
keine Angaben		115,0	9,0	19,0	123,5	8,0	274,5	61,2%
auch ohne Praxis		1,0					1,0	0,2%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	85,0	4,0	12,0	36,0	1,0	138,0	30,8%
	< 1 Jahr				1,0		1,0	0,2%
	1- 3 Jahre	11,0			2,0		13,0	2,9%
	> 3 Jahre	11,0		4,0	6,0		21,0	4,7%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	70,0		7,0	30,0	1,0	108,0	24,1%
	spezif. Praxis	37,0	4,0	9,0	15,0		65,0	14,5%
Führungserfahrung				2,0			2,0	0,4%
Projektmanagementenerfahrung							0,0	0,0%

Abbildung 8: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol

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

Computerkenntnisse sind in knapp einem Drittel der Stelleninsertionen (28.5%) ausdrücklich gefordert (Abb. 9). Vorrangig werden dabei EDV-Standardprogrammkenntnisse (22.1%), häufig präzisiert als Office-Kenntnisse (12.0%), und Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse (15.8%), insbesondere Fidelio (8.5%) oder Elite (3.8%), angesprochen. Wenig überraschend werden im Beruf RezeptionistIn EDV-Kenntnisse häufiger gefordert als im „BOG-Durchschnitt“. Von besonderer Relevanz sind Office-Kenntnisse (n=50.0), in vielen Fällen präzisiert als Word- (n=34.0) und/oder Excel-Kenntnisse (n=23.0), sowie Kenntnisse in Fidelio (n=30.0) und Elite (n=17.0).

Ergebnisse Tirol								
Computerkenntnisse - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0	448,5	100,0%
keine Angaben		103,0	5,0	35,0	168,5	9,0	320,5	71,5%
EDV-Standardprogramme	insgesamt	95,0	4,0				99,0	22,1%
EDV-Standardprogramme	ohne Präz.	39,0					39,0	8,7%
Windows/DOS		13,0					13,0	2,9%
Internet		2,0					2,0	0,4%
Outlook		4,0					4,0	0,9%
Office	insgesamt	50,0	4,0				54,0	12,0%
Office	ohne Präzis.	11,0					11,0	2,5%
	Word	34,0	4,0				38,0	8,5%
	Excel	23,0	3,0				26,0	5,8%
	PowerPoint	3,0					3,0	0,7%
Graphische Standardsoftware	insgesamt	11,0					11,0	2,5%
Graphische Standardsoftware	ohne Präz.	3,0					3,0	0,7%
PhotoShop		3,0					3,0	0,7%
Publisher		5,0					5,0	1,1%
CorelDraw							0,0	0,0%
sonstige Softwaretools	insgesamt	63,0	8,0				71,0	15,8%
Hotel-/Buchungssoftware	insgesamt	63,0	8,0				71,0	15,8%
Hotel-/Buchungssoftware	ohne Präz.	12,0					12,0	2,7%
	Fidelio	30,0	8,0				38,0	8,5%
	Elite	17,0					17,0	3,8%
	Protel						0,0	0,0%
	Gastrodat	1,0					1,0	0,2%
	Star						0,0	0,0%
	Hogatex						0,0	0,0%
	casablanca	3,0					3,0	0,7%
	Hospitality						0,0	0,0%
	Opera						0,0	0,0%
	SDS						0,0	0,0%

Abbildung 9: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol

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

Fachspezifische Kenntnisse werden nur in wenigen Stelleninsertionen expliziert (Abb. 10). 90.4% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension. In 34.0 Fällen (7.6%) werden Erwartungen geäußert, aber nicht weiter präzisiert⁵. Im Beruf RezeptionistIn werden in 14.0 inserierten offenen Stellen nicht (weiter) spezifizierte Kenntnisse angesprochen. In einem Fall werden Micros-Kassensystemkenntnisse verlangt.

Ergebnisse Tirol								
fachspezifische Kenntnisse - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0	448,5	100,0%
keine Angaben		208,0	9,0	25,0	155,5	8,0	405,5	90,4%
nicht spezifizierte Kenntnisse		14,0	3,0	5,0	12,0		34,0	7,6%
handwerkliche Fähigkeiten	insgesamt					1,0	1,0	0,2%
handwerkliche Fähigkeiten	ohne Präzis.					1,0	1,0	0,2%
technische Kenntnisse	insgesamt						0,0	0,0%
technische Kenntnisse	ohne Präzis.						0,0	0,0%
kaufm./wirtschaftliche Kenntn.	insgesamt						0,0	0,0%
kaufm./wirtschaftliche Kenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
grundlegende Büroarbeitskenntnis	insgesamt						0,0	0,0%
grundl. Büroarbeitskenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
Kenntnisse in der Büroorganisation							0,0	0,0%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb	insgesamt	1,0	1,0		1,0		3,0	0,7%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerbe	ohne Präzis.						0,0	0,0%
Food-& Beverage-Kenntnisse	insgesamt						0,0	0,0%
Food-& Beverage-Kenntnisse	ohne Präzis.						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse	insgesamt						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
Kochkenntnisse	insgesamt				1,0		1,0	0,2%
Kochkenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
Allgemeine Kochkenntnisse					1,0		1,0	0,2%
Servierkenntnisse	insgesamt						0,0	0,0%
Servierkenntnisse	ohne Präzis.						0,0	0,0%
Kenntn. im Bedienen el. Boniersyste	insgesamt	1,0	1,0				2,0	0,4%
Kenntn. im Bedienen el. Boniersyste	ohne Präzis.						0,0	0,0%
MICROS-Kassensystemkenntnisse		1,0	1,0				2,0	0,4%
Soziales/Haushalt/Erziehung	insgesamt			5,0			5,0	1,1%
Soziales/Haushalt/Erziehung	ohne Präz.						0,0	0,0%
Reinigungskenntnisse	insgesamt			5,0			5,0	1,1%
Reinigungskenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
Kenntnisse in der Wäschepflege				5,0			5,0	1,1%
sonstige Kenntnisse	insgesamt						0,0	0,0%
sonstige Kenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
Ortskenntnisse	insgesamt						0,0	0,0%
Ortskenntnisse	ohne Präz.						0,0	0,0%
Wienkenntnisse							0,0	0,0%
regionale Ortskenntnisse							0,0	0,0%

Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol

⁵ Nennungen wie einschlägige Kenntnisse, fachspezifische Kenntnisse, fachlich versiert werden hier zugerechnet.

Zu einer Vielzahl von Qualifikationsdimensionen der dargestellten Tabellen wird in keinem einzigen Fall in den für Tirol 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 Sprachliche Kenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Knapp die Hälfte der Stellen der BOG (41.2%) beinhalten Erwartungen in Fremdsprachenkenntnisse (Abb. 11). In 36.8% werden Kenntnisse der englischen Sprache angesprochen – zumeist auf gutem bis sehr gutem Niveau. Französischkenntnisse sind in 18,5%, Italienischkenntnisse in 12.0% eine explizierte Qualifikationserfordernis. Weiters werden in 2.7% Fremdsprachenkenntnisse erwartet, die Sprache bleibt im Inserat dabei aber unbestimmt. Vereinzelt sind auch Russischkenntnisse eine Einstellungsvoraussetzung. Deutschkenntnisse werden in 42.4% der Inserate erwähnt.

In 65.5% (146.0 von 223.0) der Stelleninserate für RezeptionistInnen werden Englischkenntnisse gefordert – häufig auf gutem Niveau. Etwas seltener werden Kenntnisse der französischen (n=82.0), der italienischen (n=54.0) und der russischen Sprache (n=3.0) angesprochen. In rund einem Drittel der Inserate werden darüber hinaus sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache expliziert.

Ergebnisse Tirol								
Fremdsprachenkenntnisse - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0	448,5	100,0%
keine Angaben		58,0	4,0	28,0	164,5	9,0	263,5	58,8%
Fremdsprachenkenntnisse	insgesamt	12,0					12,0	2,7%
	ohne Präzisierung							
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut	9,0					9,0	2,0%
	etwas	3,0					3,0	0,7%
Englisch	insgesamt	146,0	8,0	7,0	4,0		165,0	36,8%
	sehr gut	42,0	4,0	1,0			47,0	10,5%
	gut	95,0	4,0				99,0	22,1%
	etwas	9,0		6,0	4,0		19,0	4,2%
Französisch	insgesamt	82,0	1,0				83,0	18,5%
	sehr gut	9,0					9,0	2,0%
	gut	41,0					41,0	9,1%
	etwas	32,0	1,0				33,0	7,4%
Italienisch	insgesamt	54,0					54,0	12,0%
	sehr gut	2,0					2,0	0,4%
	gut	31,0					31,0	6,9%
	etwas	21,0					21,0	4,7%
Spanisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Russisch	insgesamt	3,0	1,0				4,0	0,9%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut	1,0					1,0	0,2%
	etwas	2,0	1,0				3,0	0,7%
Ungarisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Deutsch	insgesamt	89,0	10,0	19,0	69,0	3,0	190,0	42,4%
	sehr gut	80,0	8,0	18,0	15,0	1,0	122,0	27,2%
	gut	3,0		1,0	30,0	1,0	35,0	7,8%
	etwas	6,0	2,0		24,0	1,0	33,0	7,4%

Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol

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

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden werden in drei Fünftel der Stellen (58.6%) Angaben gemacht (Abbildung 12).

Ergebnisse Tirol									
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG									
Hotelempfang und Etage									
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%	
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0		448,5	100,0%
keine Angaben		81,0	7,0	13,0	80,5	4,0		185,5	41,4%
soziale Kompe-	insgesamt	63,0	6,0	9,0	26,0	1,0		105,0	23,4%
tenzen	Fähigk. zur Zusammenarb.	21,0		3,0	22,0	1,0		47,0	10,5%
	gutes Auftreten	22,0	6,0	6,0	2,0	1,0		37,0	8,2%
	gepflegtes Äußeres	17,0	3,0	6,0	6,0	1,0		33,0	7,4%
	gute Umgangsformen	9,0		3,0	7,0			19,0	4,2%
	Führungsqualitäten	4,0		3,0				7,0	1,6%
	Durchsetzungsvermögen							0,0	0,0%
	Einfühlungsvermögen	1,0		2,0				3,0	0,7%
	Freude am Umgang								
	mit Menschen	11,0			1,0			12,0	2,7%
	Kontaktfreudigkeit	13,0		2,0	1,0			16,0	3,6%
	interkulturelle Kompetenz							0,0	0,0%
sprachliche Kom-	insgesamt	2,0						2,0	0,4%
petenzen	Kommunikationsfähigkeit								
	(sprachl. Ausdruck)	2,0						2,0	0,4%
	Rhetorikkenntnisse							0,0	0,0%
	gutes Telefonverhalten							0,0	0,0%
	ausgezeichnete Rechtschreibung							0,0	0,0%
persönl. Werte u.	insgesamt	130,0	3,0	22,0	87,0	3,0		245,0	54,6%
Einstellungen	Einsatzbereitschaft	82,0		13,0	49,0	2,0		146,0	32,6%
	Selbstständigkeit	22,0		2,0	9,0			33,0	7,4%
	Flexibilität	13,0		7,0	4,0			24,0	5,4%
	Unternehm. Denken			2,0	4,0			6,0	1,3%
	Ehrgeiz (Ambition)	7,0	1,0	1,0				9,0	2,0%
	Dynamik	11,0		2,0	14,0	1,0		28,0	6,2%
	Verantwortungsgefühl/								
	Zuverlässigkeit	38,0	2,0	5,0	38,0	1,0		84,0	18,7%
	Reisebereitsch. (Mobilität)							0,0	0,0%
	Kundenorientierung			3,0	1,0			4,0	0,9%
	Pünktlichkeit	7,0	2,0		3,0	1,0		13,0	2,9%
	Sorgfalt			4,0	2,0	1,0		7,0	1,6%
	Genauigkeit	4,0			4,0			8,0	1,8%
	Reinlichkeit	5,0		5,0	22,0	1,0		33,0	7,4%
	Begeisterungsfähigkeit	3,0						3,0	0,7%
	Loyalität	7,0		5,0	4,0			16,0	3,6%
	Fairness			3,0				3,0	0,7%
	Ausgeglichenheit	5,0			3,0			8,0	1,8%
	Freundlichkeit	56,0		8,0	25,0	1,0		90,0	20,1%
	Humor	9,0		1,0	3,0			13,0	2,9%
	Aufgeschlossenheit	3,0						3,0	0,7%
	Hilfsbereitschaft	17,0			3,0			20,0	4,5%
	Kollegialität	10,0		3,0	6,0	1,0		20,0	4,5%
	Ehrlichkeit	6,0		3,0	2,0	1,0		12,0	2,7%
	Diskretion	3,0		3,0	6,0	1,0		13,0	2,9%
	Selbstbewußtsein							0,0	0,0%
	professionelle Einstellung							0,0	0,0%
	Optimismus							0,0	0,0%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Ergebnisse Tirol								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		223,0	13,0	35,0	168,5	9,0	448,5	100,0%
kognitive Fähigkeiten	insgesamt	15,0	1,0	5,0	11,0	3,0	35,0	7,8%
	Innovatives Denken	7,0		2,0	2,0	1,0	12,0	2,7%
	Analytisches Denken						0,0	0,0%
	Umsicht						0,0	0,0%
	Schnelle Auffassungsgabe						0,0	0,0%
	Aufmerksamkeit						0,0	0,0%
	Lernbereitschaft	7,0		3,0	6,0		16,0	3,6%
	Nutzenorientiertes Denken und Handeln	1,0					1,0	0,2%
	vielseitige Einsetzbarkeit		1,0		3,0	2,0	6,0	1,3%
	Neugierde						0,0	0,0%
	"Hausverstand"				3,0		3,0	0,7%
	gute Allgemeinbildung						0,0	0,0%
körperl. u. psych. Voraussetzung	insgesamt	7,0		5,0	7,0	1,0	20,0	4,5%
	Belastbarkeit	5,0		3,0	7,0	1,0	16,0	3,6%
	Stressstabilität	2,0		2,0			4,0	0,9%
	Sportlichkeit						0,0	0,0%
Besondere Fähigkeiten/Eignungen	insgesamt	7,0		6,0	1,0	1,0	15,0	3,3%
	Organisationstalent	3,0		2,0			5,0	1,1%
	Kreativität	5,0		2,0	1,0	1,0	9,0	2,0%
	Ästhetisches Gefühl			2,0			2,0	0,4%
	Verhandlungsgeschick						0,0	0,0%
	handwerkliches Geschick						0,0	0,0%

Abbildung 12: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol

Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Einsatzbereitschaft (32.6%), Freundlichkeit (20.1%), Verantwortungsgefühl/Zuverlässigkeit (18.7%), Fähigkeit zur Zusammenarbeit (10.5%), gutes Auftreten (8.2%), , gepflegtes Äußeres (7.4%), Selbständigkeit (7.4%), Reinlichkeit (7.4%), Dynamik (6.2%) 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, Verantwortungsgefühl/Zuverlässigkeit, Selbständigkeit und Hilfsbereitschaft sowie soziale Kompetenzen wie gutes Auftreten, Fähigkeit zur Zusammenarbeit, gepflegtes Äußeres und Kontaktfreudigkeit.

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 Gesamtsample 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 192 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 2006 (Mair, Josef, Loidl-Keil, Rainer 2006d) eine verlässliche Informationsquelle⁶.

⁶ Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegte 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. 138 Seiten.
- 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. 202 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004. 254 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten – 10 Berufsbereiche. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Januar 2005. 240 Seiten.
- 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 anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht 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