

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

**Bundesland-Endbericht - Steiermark**

**informationscouts - Josef Mair**

**Wien, Januar 2014**

***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 STELLENAUFKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND STEIERMARK</b>	<b>9</b>
<b>4. STELLENAUFKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN (RZ)</b>	<b>17</b>
4.1 SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN	18
4.2 BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN	19
4.3 COMPUTERKENNTNISSE	20
4.4 FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE	21
4.5 FREMDSPRACHENKENNTNISSE	22
4.6 SOZIALE KOMPETENZEN UND ARBEITSTUGENDEN	23
<b>5. EPILOG</b>	<b>25</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 der Steiermark 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 der Steiermark und in Österreich .	16
Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2013 für Österreich und das Bundesland Steiermark.....	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.....	22
Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....	24

## 1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Die Qualifikationsbedarfsanalyse ist eine wissenschaftlich fundierte und langjährig erprobte Methode, die es ermöglicht, die Qualifikationsnachfragen von Stellenmarktinseraten zu strukturieren und zu quantifizieren und so den Qualifikationsbedarf am gesamtösterreichischen Stellenmarkt sowie die Bedarfe in den neun Bundesländerstellenmärkten repräsentativ und präzise abzubilden<sup>1</sup>.

Die vom Arbeitsmarktservice Österreich beauftragte Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsbereichen untersucht alternierend die Inserate von 4 Berufsbereichen mit 19 Berufsobergruppen und 119 Berufen sowie von 10 Berufsbereichen mit 27 Berufsobergruppen und 192 Berufen. Die Ergebnisse der 10 Berufsbereiche des gesamtösterreichischen Stellenmarkts aus dem Jahr 2013 sind in einem Bericht mit 57 Seiten und einem Tabellenanhang mit 921 Tabellen dargestellt. Einen Überblick über die Inhalte des Gesamtberichts und der Bundesländerberichte präsentiert Abbildung 1.

Die Ergebnisdarstellung für die Bundesländer besteht aus zwei Teilen:

- einem Textteil für das jeweilige Bundesland und
- einem Tabellenanhang mit 417 Seiten und 378 Tabellen.

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse für die untersuchten 192 Berufe. Im Textteil stellen wir zum einen die bundeslandspezifischen Daten des Untersuchungssamples vor. Zum anderen wählen wir eine BOG<sup>2</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> Eine ausführliche Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht sowie in früheren Berichten nachzulesen.

<sup>2</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> </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 (rz)</li> <li>• BOG Gesundheits- und Krankenpflege und Beruf Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester (kp)</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 (rz)</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 192 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>27 BOG</i>	<i>192 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	39
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 Stellenmärkte von 15 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 5 Online-Jobbörsen – ausgewählt. Die 5 Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen (Referenzjahr 2009) werden über einen Zeitraum von 16 Wochen, die restlichen 22 Berufsobergruppen über einen Zeitraum von 24 Wochen in die Analyse einbezogen<sup>3</sup>. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein. Pro Medium bilden 4 Ausgaben (bzw. 6 Ausgaben) und über alle Medien insgesamt 60 Ausgaben (bzw. 90 Ausgaben) die Datenbasis der Stellenmarktanalyse (Abbildung 3).

<p><i>15 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>5 Online-Jobbörsen: Stepstone, Jobpilot, Gastrojobs, Karriere, Careesma</p>
<p><i>Beobachtungszeitraum 2013: 24 Wochen (Ende März bis Anfang September 2013) bzw. 16 Wochen (Mitte Mai bis Anfang September 2013)</i></p>
<p><i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 90 bzw. 60 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>
--

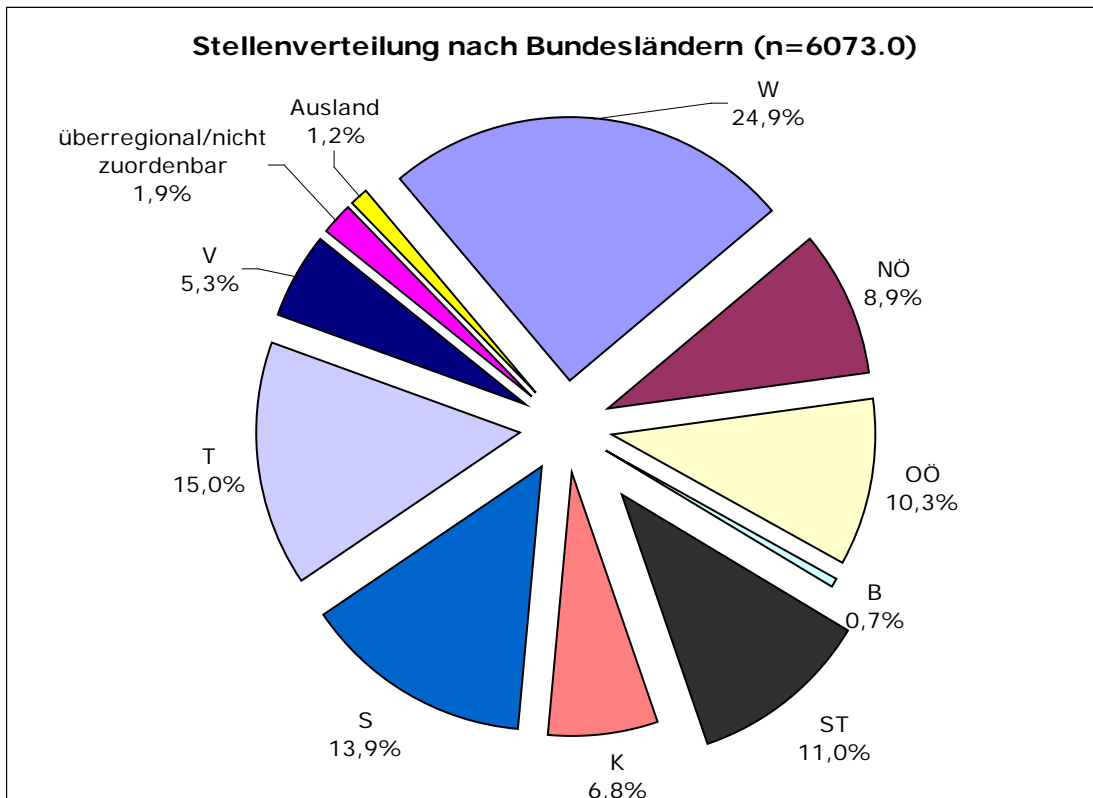
**Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen**

<sup>3</sup> Die 5 Berufsobergruppen mit den zugehörigen Berufen sind in Abbildung 8 ausgewiesen.



### 3. Beschreibung des Stellenaufkommens in der Stichprobe für das Bundesland Steiermark

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 6073.0<sup>4</sup> Stelleninsertionen, von denen 671.0 und damit 11.0 Prozent auf das Bundesland Steiermark entfallen (Abb. 5).



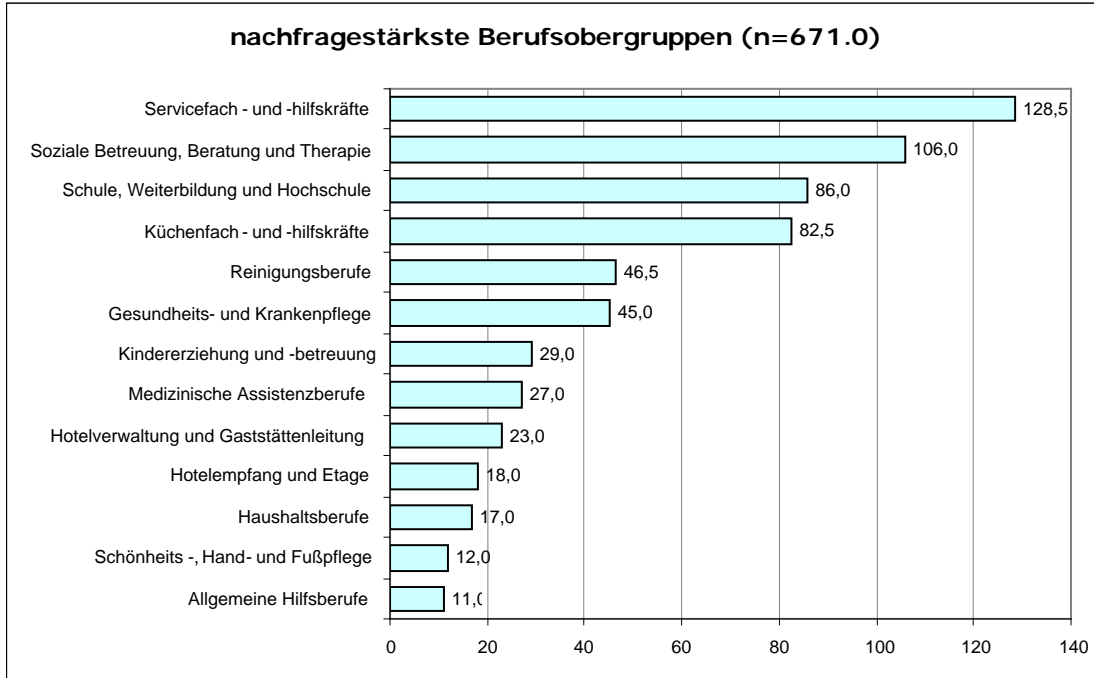
**Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in der Steiermark und in den anderen Bundesländern**

Diese 671.0 Stellen für die Steiermark verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als im berufsereichsbezogenen Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In der Steiermark werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 252.0 Stellen. 37.6% aller für die Steiermark ausgeschriebenen Stellen sind diesem Berufsbereich zuzuordnen. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 49.1% bzw. 2981.5 Stellen. Am zweithäufigsten werden in der Steiermark Stellen für den Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung angeboten. Mit 32.9% (221.0 Stellen) ist dieser Bereich in der Steiermark deutlich stärker vertreten als in der Gesamtstichprobe (18.8% bzw. 1144.0 Stellen). Der Berufsbereich Gesundheit und Medizin (92.5 Stellen bzw. 13.8% des erfassten steiermärkischen Stellenmarktes) liegt anteilmäßig ähnlich wie in der Gesamtstichprobe (855.5 Stellen bzw. 14.1%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Hausbetreuung (n=63.5), Körper- und Schönheitspflege (n=12.0), Sicherheitsdienste (n=11.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte

<sup>4</sup> Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Endbericht der Gesamtstudie Seite 17.

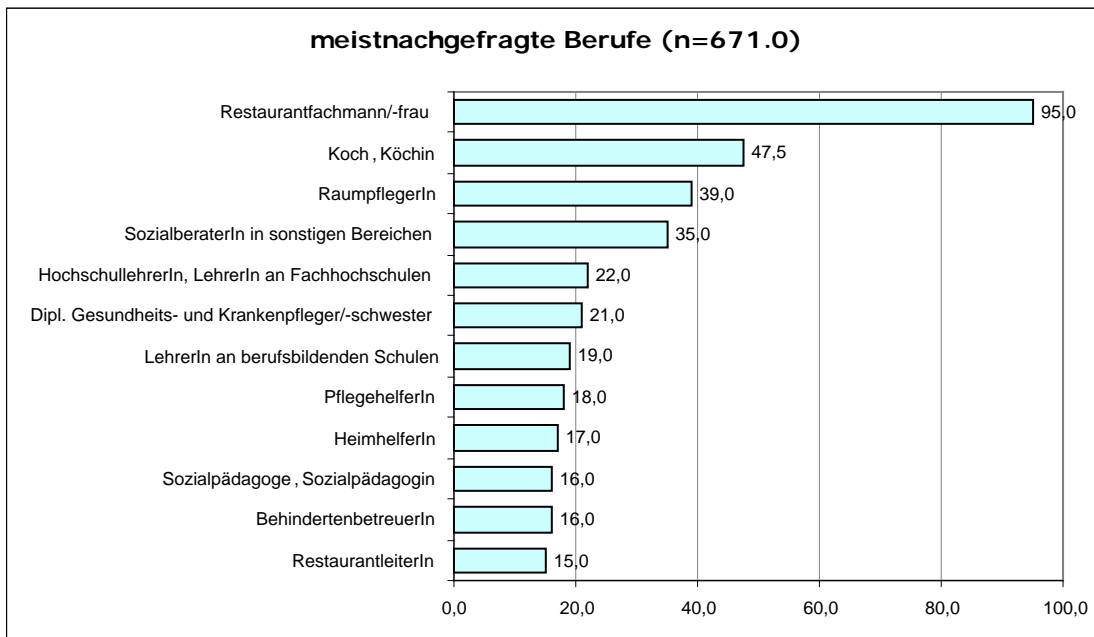
(n=11.0), Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft (n=5.0), Reise, Freizeit und Sport (n=2.0) sowie Umwelt (n=1.0).

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in der Steiermark zeigt Abb. 6:



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

Auf Berufsebene beobachten wir in der Steiermark 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.

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Steiermark		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
<b>Gesundheit und Medizin</b>		<b>13,8%</b>	<b>92,5</b>	<b>14,1%</b>	<b>855,5</b>
	<b>Ärztliche Berufe</b>	<b>1,0%</b>	<b>7,0</b>	<b>1,6%</b>	<b>100,0</b>
	AllgemeinmedizinerIn		3,0		30,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		0,0
	Facharzt, Fachärztin		4,0		47,0
	ArbeitsmedizinerIn		0,0		22,0
	Tierarzt, Tierärztin		0,0		1,0
	<b>Gesundheits- und Krankenpflege*</b>	<b>6,7%</b>	<b>45,0</b>	<b>3,8%</b>	<b>232,0</b>
	PflegeleiterIn*		6,0		41,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester*		21,0		116,0
	Dipl. Kinderkrankenpfleger/-schwester*		0,0		1,5
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger/-schwester*		0,0		0,0
	PflegehelferIn*		18,0		69,5
	Hebamme (m/w)*		0,0		4,0
	<b>Gewerblich-technische Gesundheitsberufe</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,0</b>	<b>1,7%</b>	<b>103,0</b>
	AugenoptikerIn		3,0		49,0
	OrthopädietechnikerIn		0,0		2,0
	FeinoptikerIn		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn		0,0		17,0
	ZahntechnikerIn		2,0		35,0
	<b>Handel mit Gesundheitsprodukten</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,5</b>	<b>0,4%</b>	<b>26,5</b>
	ApothekerIn		0,0		0,0
	DrogistIn		1,5		15,5
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		1,0		11,0
	<b>Massage</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>59,0</b>
	MedizinischeR MasseurIn		0,0		26,0
	GewerblicheR MasseurIn		2,0		33,0
	<b>Gehobene medizinisch-technische Dienste</b>	<b>0,6%</b>	<b>4,0</b>	<b>1,5%</b>	<b>89,0</b>
	PhysiotherapeutIn		3,0		39,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		0,0		5,0
	Diätologe, Diätologin		0,0		6,0
	ErgotherapeutIn		0,0		12,0
	Logopäde, Logopädin		1,0		4,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		0,0		17,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe, Radiologietechnologin		0,0		6,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		0,0
	<b>Medizinische Assistenzberufe</b>	<b>4,0%</b>	<b>27,0</b>	<b>4,1%</b>	<b>246,0</b>
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei Allgemeinmediz.		6,0		29,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei TierärztInnen		0,0		2,0
	ZahnarztassistentIn		13,0		112,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei FachärztInnen		5,0		88,0
	Operationsgehilfe/-gehilfin		0,0		0,0
	Desinfektionsgehilfe/-gehilfin		0,0		0,0
	Prosekturgehilfe/-gehilfin		0,0		0,0
	Laborgehilfe/-gehilfin (med. Labor)		1,0		3,0
	SanitäterIn		2,0		12,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Berufsobergruppen und Berufe, die über einen Beobachtungszeitraum von 16 Wochen in die Analyse einbezogen wurden, sind mit \* gekennzeichnet.

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Steiermark		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>		<b>37,6%</b>	<b>252,0</b>	<b>49,1%</b>	<b>2981,5</b>
	<b>Hotelempfang und Etage*</b>	<b>2,7%</b>	<b>18,0</b>	<b>5,6%</b>	<b>339,0</b>
	RezeptionistIn*		6,0		183,0
	Night AuditorIn*		0,0		25,0
	EtagenleiterIn*		3,0		23,0
	Stubenmädchen/-bursch*		8,0		93,0
	HoteldienerIn*		1,0		15,0
	<b>Hotelverwaltung und Gaststättenleitung</b>	<b>3,4%</b>	<b>23,0</b>	<b>4,5%</b>	<b>273,5</b>
	HoteldirektorIn		1,0		10,0
	RestaurantleiterIn		15,0		97,0
	Food-and-Beverage-ManagerIn		0,0		6,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		6,0		123,5
	Catering-OrganisatorIn		1,0		32,0
	Spa-ManagerIn		0,0		5,0
	<b>Küchenfach- und -hilfskräfte*</b>	<b>12,3%</b>	<b>82,5</b>	<b>17,8%</b>	<b>1084,0</b>
	KüchenleiterIn*		13,0		128,0
	Koch, Köchin*		47,5		547,5
	SouschefIn*		4,0		77,0
	EntremetierE*		0,0		14,0
	SaucierE*		1,0		6,0
	TournantE*		0,0		16,0
	Gardemanger*		0,0		19,0
	RotisseurIn*		0,0		5,0
	PâtissierE*		0,0		39,0
	Frühstückskoch/-köchin*		0,0		19,0
	Pizzakoch/-köchin*		1,0		16,0
	Küchenhilfskraft*		14,0		150,5
	AbwäscherIn*		2,0		47,0
	<b>Servicefach- und -hilfskräfte*</b>	<b>19,2%</b>	<b>128,5</b>	<b>21,2%</b>	<b>1285,0</b>
	BarkeeperIn*		7,0		124,0
	LeiterIn Service*		13,0		134,0
	Restaurantfachmann/-frau*		95,0		804,0
	GastgewerblicheR KassierIn*		0,0		10,0
	Buffet- und Schankkraft*		13,5		177,0
	Servierhilfskraft*		0,0		32,0
	FlugbegleiterIn*		0,0		4,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Steiermark		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Soziales, Erziehung und Bildung</b>	<b>32,9%</b>	<b>221,0</b>	<b>18,8%</b>	<b>1144,0</b>
	<b>Schule, Weiterbildung und Hochschule</b>	<b>12,8%</b>	<b>86,0</b>	<b>5,6%</b>	<b>343,0</b>
	VolksschullehrerIn		14,0		17,0
	LehrerIn an Hauptschulen		9,0		11,0
	SonderschullehrerIn		2,0		2,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		0,0		5,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen		19,0		80,0
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		2,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		22,0		61,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		1,0		16,5
	ReligionslehrerIn		0,0		0,0
	SprachlehrerIn		2,0		3,0
	KunstlehrerIn		1,0		1,0
	MusiklehrerIn		3,0		4,0
	SportlehrerIn		0,0		4,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		5,0		34,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		3,5		46,0
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		2,5		51,0
	Fahrschul- und FahrlehrerIn		2,0		5,0
	<b>Soziale Betreuung, Beratung und Therapie</b>	<b>15,8%</b>	<b>106,0</b>	<b>7,4%</b>	<b>449,5</b>
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		3,0		11,0
	PsychotherapeutIn		0,0		7,0
	MusiktherapeutIn		0,0		1,0
	BehindertenbetreuerIn		16,0		58,0
	Berufs- und BildungsberaterIn		6,0		75,0
	SozialberaterIn im Bereich Arbeit		13,0		39,0
	SozialberaterIn im Bereich Finanzen		0,0		0,0
	SozialberaterIn im Bereich Recht		6,0		35,0
	SozialberaterIn in sonstigen Bereichen		35,0		88,5
	SozialmanagerIn		9,0		60,0
	MediatorIn		0,0		0,0
	FamilienbetreuerIn		0,0		6,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		0,0
	AltenbetreuerIn		1,0		11,0
	HeimhelferIn		17,0		58,0
	<b>Kindererziehung und -betreuung</b>	<b>4,3%</b>	<b>29,0</b>	<b>5,7%</b>	<b>344,5</b>
	Sozialpädagogin, Sozialpädagoge		16,0		178,5
	Kindergartenpädagogin, Kindergartenpädagoge		6,0		98,0
	KindergartenhelferIn		2,0		11,0
	Tageseltern		2,0		10,0
	KinderbetreuerIn		3,0		47,0
	<b>Religiöse Dienste, Seelsorge und Bestattung</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>7,0</b>
	GeistlicheR		0,0		0,0
	PastoralassistentIn		0,0		3,0
	BestatterIn		0,0		4,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Steiermark		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Sicherheitsdienste</b>	<b>1,6%</b>	<b>11,0</b>	<b>2,3%</b>	<b>139,0</b>
	<b>Öffentliche Sicherheit und Bundesheer</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,0</b>
	BerufssoldatIn		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit		0,0		0,0
	PolizistIn		0,0		3,0
	Justizwachebeamter, Justizwachebeamtin		0,0		1,0
	Zollwachebeamter, Zollwachebeamtin		0,0		0,0
	Berufsfeuerwehrmann/-frau		2,0		2,0
	KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
	Straßenaufsichtsorgan		0,0		0,0
	<b>Private Sicherheits- und Wachdienste</b>	<b>1,3%</b>	<b>9,0</b>	<b>2,2%</b>	<b>133,0</b>
	DetektivIn		2,0		16,0
	Sicherheitsorgan		7,0		74,0
	QualifizierteR Sicherheits-OrdnerIn		0,0		7,0
	Bodyguard (m/w)		0,0		13,5
	PortierIn		0,0		22,5
	<b>Reinigung und Hausbetreuung</b>	<b>9,5%</b>	<b>63,5</b>	<b>8,7%</b>	<b>528,5</b>
	<b>Reinigungsberufe*</b>	<b>6,9%</b>	<b>46,5</b>	<b>5,7%</b>	<b>346,5</b>
	RaumpflegerIn*		39,0		295,5
	ObjektleiterIn im Reinigungsdienst*		6,5		31,0
	Industriereinigungskraft*		0,0		7,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn*		0,0		0,0
	FensterputzerIn*		0,0		0,0
	RauchfangkehrerIn*		1,0		3,0
	StraßenreinigerIn*		0,0		3,0
	AutoaufbereiterIn*		0,0		7,0
	<b>Haushaltsberufe</b>	<b>2,5%</b>	<b>17,0</b>	<b>3,0%</b>	<b>182,0</b>
	HausbesorgerIn		5,0		66,0
	HaushälterIn		1,0		46,0
	Haushaltshilfe		6,0		57,0
	BüglerIn		1,0		6,0
	TextilreinigerIn		4,0		7,0
	KirchendienerIn		0,0		0,0
	<b>Hilfsberufe und Aushilfskräfte</b>	<b>1,6%</b>	<b>11,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>53,0</b>
	<b>Allgemeine Hilfsberufe</b>	<b>1,6%</b>	<b>11,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>53,0</b>
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn		0,0		12,0
	Produktionshilfskraft		11,0		28,0
	MüllauflegerIn		0,0		3,0
	VerpackerIn		0,0		10,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Steiermark		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft</b>	<b>0,7%</b>	<b>5,0</b>	<b>0,5%</b>	<b>29,0</b>
	<b>Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,0</b>
	ForstaufseherIn		0,0		0,0
	ForstwirtschafterIn		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflgefacharbeiterIn		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn		0,0		1,0
	JägerIn		0,0		0,0
	FischereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	<b>Obst-, Wein- und Gartenbau</b>	<b>0,6%</b>	<b>4,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>14,0</b>
	GartenbautechnikerIn		2,5		2,5
	GärtnerfacharbeiterIn		0,0		2,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		0,0
	Garten- und GrünflächengestalterIn		1,5		9,5
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	<b>Landbau und Viehwirtschaft</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>14,0</b>
	GutsverwalterIn		0,0		1,0
	LandwirtIn		0,0		1,0
	LandwirtschaftstechnikerIn		0,0		3,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		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		3,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		1,0		5,0
	<b>Reise, Freizeit und Sport</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,0</b>	<b>2,1%</b>	<b>130,5</b>
	<b>Profisport und Sportbetreuung</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,3%</b>	<b>17,0</b>
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		0,0		13,0
	Berg- und SchiführerIn		0,0		1,0
	TennislehrerIn		0,0		0,0
	Segel- und SurflehrerIn		0,0		0,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		1,0		1,0
	sonstigeR SportlehrerIn		0,0		1,0
	TanzlehrerIn		0,0		0,0
	SportartikelmonteurIn		0,0		0,0
	SportplatzwartIn		0,0		1,0
	<b>Reise- und Freizeitgestaltung</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>113,5</b>
	ReiseleiterIn		0,0		8,5
	AnimateurIn		1,0		18,0
	WellnessberaterIn		0,0		8,0
	CroupierE		0,0		10,0
	Disc Jockey		0,0		1,0
	ReisebüroassistentIn		0,0		59,0
	BadewärterIn		0,0		9,0
	KutscherIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Steiermark		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Umwelt</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,3%</b>	<b>19,0</b>
	Umwelt	0,1%	1,0	0,3%	19,0
	UmweltmanagerIn		0,0		2,0
	UmweltberaterIn		1,0		4,0
	UmwelttechnikerIn		0,0		3,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann/-frau		0,0		8,0
	KulturtechnikerIn		0,0		2,0
	<b>Körper- und Schönheitspflege</b>	<b>1,8%</b>	<b>12,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>193,0</b>
	Schönheits-, Hand- und Fußpflege	1,8%	12,0	3,2%	193,0
	FriseurIn und PerückenmacherIn		5,0		88,0
	FußpflegerIn		2,0		28,0
	KosmetikerIn		5,0		69,0
	FingernageldesignerIn		0,0		6,0
	HundekosmetikerIn		0,0		2,0

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



#### 4. Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn (rz)

Für die Steiermark werden in der BOG Hotelempfang und Etage 18.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 339.0 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Mit 8.0 Stellenausschreibungen ist der Beruf Stubenmädchen/-bursch der am stärksten nachgefragte Beruf dieser BOG. 6.0 Stellen werden für RezeptionistInnen, 3.0 für EtagenleiterInnen und 1.0 für HoteldienerInnen geschaltet. Für Night AuditorInnen liegen im Sample keine Stellenangebote vor. Im Vergleich dazu finden sich in der Gesamtstichprobe 183.0 Stellenangebote für RezeptionistInnen gefolgt von 93.0 für Stubenmädchen/-burschen.

<b>Ergebnisse gesamt</b>			
<b>BB</b>	<b>BOG Beruf</b>	<b>Kürzel</b>	<b>Anzahl</b>
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>			
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>He</b>	<b>339,0</b>
	RezeptionistIn	rz	183,0
	Night AuditorIn	na	25,0
	EtagenleiterIn	el	23,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	93,0
	HoteldienerIn	hd	15,0
<b>Ergebnisse Steiermark</b>			
<b>BB</b>	<b>BOG Beruf</b>	<b>Kürzel</b>	<b>Anzahl</b>
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>			
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>He</b>	<b>18,0</b>
	RezeptionistIn	rz	6,0
	Night AuditorIn	na	0,0
	EtagenleiterIn	el	3,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	8,0
	HoteldienerIn	hd	1,0

Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2013 für Österreich und das Bundesland Steiermark

#### 4.1 Schulische Vorqualifikationen

2,0 von 18,0 Stelleninseraten der BOG weisen Angaben zu schulischen Vorqualifikationen aus (Abbildung 10). In je 1,0 Inseraten für die Berufe RezeptionistIn und EtagenleiterIn angesprochen, sind dabei aber weder das formale Ausbildungsniveau noch ausbildungsinhaltliche Aspekte näher bestimmt. Fahr- und Lenkberechtigungen sowie sonstige Weiterbildungen spielen keine explizite Rolle in der Stellenbesetzung.

<b>Ergebnisse Steiermark</b>								
<b>schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelpfand und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		6,0	0,0	3,0	8,0	1,0	18,0	100,0%
<b>keine Angaben</b>		5,0	0,0	2,0	8,0	1,0	16,0	88,9%
<b>unspez Q-Niveau</b>	<b>insgesamt</b>	1,0		1,0			2,0	11,1%
unspez Q-Niveau	ohne Präzisierung	1,0		1,0			2,0	11,1%
unspez Q-Niveau	kaufmännische Ausbildung						0,0	0,0%
unspez Q-Niveau	Tourismus						0,0	0,0%
unspez Q-Niveau	Hotel-/Gastgewerbe						0,0	0,0%
<b>Lehrabschluss</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Lehrabschluss	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Lehrabschluss	Hotel- u. Gastgewerbeass.						0,0	0,0%
<b>Mittelschule</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Mittelschule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule	Tourismusfachschule						0,0	0,0%
<b>höhere Schule</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
höhere Schule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	insgesamt						0,0	0,0%
HBLA	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	Tourismus						0,0	0,0%
<b>FH/Akademie</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
FH/Akademie	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Universität</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Universität	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Fahr-/Lenkberechtigungen</b>								
<b>Führerschein</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Führerschein	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Führerschein	Klasse B						0,0	0,0%
<b>sonstige Weiterbildungen</b>							0,0	0,0%

Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelpfand und Etage<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Im Unterschied zur hier gewählten Darstellungsform der Tabellen wird im Tabellenanhang jeweils der Qualifikationsbedarf der Gesamtstichprobe jenem des Bundeslandes Steiermark gegenübergestellt.

## 4.2 Berufspraktische Erfahrungen

In drei Viertel der Stellen der BOG Hotelempfang und Etage (72.2%) werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 11). Überwiegend wird eine spezifische berufliche Praxiserfahrung erwartet (61.1%). Die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung wird häufig nicht weiter präzisiert (61.1%). Im Beruf RezeptionistIn sprechen 3.0 von 6.0 Inseraten berufspraktische Erfahrungen an. 2.0 Mal finden sich inhaltliche Erwartungen in die berufliche Vorerfahrung. Führungserfahrung wird in 1.0 Stellenausschreibungen für EtagenleiterInnen explizit vorausgesetzt.

<b>Ergebnisse Steiermark</b>							
<b>berufspraktische Erfahrungen - BOG</b>							
<b>Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	6,0	0,0	3,0	8,0	1,0	18,0	100,0%
keine Angaben	3,0	0,0	0,0	1,0	1,0	5,0	27,8%
auch ohne Praxis						0,0	0,0%
Dauer der Praxis	ohne Präzisierung	3,0		3,0	5,0	11,0	61,1%
	< 1 Jahr				2,0	2,0	11,1%
	1 - 3 Jahre					0,0	0,0%
	> 3 Jahre					0,0	0,0%
Inhalt der Praxis	ohne Präzisierung	1,0			1,0	2,0	11,1%
	spezifische Praxis	2,0		3,0	6,0	11,0	61,1%
Führungserfahrung				1,0		1,0	5,6%
Projektmanagementenerfahrung						0,0	0,0%

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

### 4.3 Computerkenntnisse

Computerkenntnisse sind in 27.8 Prozent der Stelleninsetrate der BOG ausdrücklich erwünscht (Abb. 12). EDV-Standardprogrammkenntnisse fordern 4.0 Insetrate, Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse 2.0 Insetrate. Von den 6.0 Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen verbleiben 3.0 ohne Angaben zu Computerkenntnissen, 2.0 verlangen Kenntnisse im Hotel-/Buchungsprogramm Fidelio und ebenfalls 2.0 EDV-Standardprogrammkenntnisse, davon 1.0 Mal präzisiert als Officekenntnisse.

<b>Ergebnisse Steiermark</b>								
<b>Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>6,0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,0</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>	<b>18,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>3,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>	<b>13,0</b>	<b>72,2%</b>
<b>EDV-Standardprogramme insgesamt</b>		<b>2,0</b>		<b>2,0</b>			<b>4,0</b>	<b>22,2%</b>
EDV-Standardprogramme	ohne Präzis.	1,0		2,0			3,0	16,7%
Internet							0,0	0,0%
Outlook							0,0	0,0%
<b>Office insgesamt</b>		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>5,6%</b>
Office	ohne Präzis.	1,0					1,0	5,6%
Word							0,0	0,0%
Excel							0,0	0,0%
<b>sonstige Softwaretools insgesamt</b>		<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>11,1%</b>
<b>Hotel-/Buchungssoftware insgesamt</b>		<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>11,1%</b>
Hotel-/Buchungssoftware	ohne Präzis.						0,0	0,0%
Fidelio		2,0					2,0	11,1%
Elite							0,0	0,0%
Protel							0,0	0,0%
Gastrodat							0,0	0,0%
Felix							0,0	0,0%
Opera							0,0	0,0%

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

#### 4.4 Fachspezifische Kenntnisse

Fachspezifische Kenntnisse spielen in den Inseraten der BOG Hotelempfang und Etage kaum eine explizite Rolle (Abb. 13). Lediglich ein Inserat für den Beruf EtagenleiterIn weist mit Raumpflegetechniken Erfordernisse im Bereich der fachspezifischen Kenntnisse aus.

<b>Ergebnisse Steiermark</b>							
<b>fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	6,0	0,0	3,0	8,0	1,0	18,0	100,0%
keine Angaben	6,0	0,0	2,0	8,0	1,0	17,0	94,4%
nicht spezifizierte Kenntnisse						0,0	0,0%
<b>technische Kenntnisse</b> insgesamt						0,0	0,0%
technische Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Gebäudetechnik insgesamt						0,0	0,0%
Gebäudetechnik ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>kaufm./wirtschaftliche Kenntnisse</b> insgesamt						0,0	0,0%
kaufm./wirtschaftliche Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Yield Management						0,0	0,0%
Kalkulation						0,0	0,0%
Vertrieb insgesamt						0,0	0,0%
Vertrieb ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerbe</b> insgesamt						0,0	0,0%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerbe ohne Präzis.						0,0	0,0%
Rezeption insgesamt						0,0	0,0%
Rezeption ohne Präzis.						0,0	0,0%
Front Office						0,0	0,0%
Reservierung						0,0	0,0%
<b>Soziales/Haushalt/Erziehung</b> insgesamt			1,0			1,0	5,6%
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reinigungskennntnisse insgesamt			1,0			1,0	5,6%
Reinigungskennntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Raumpflege			1,0			1,0	5,6%
Reinigungsmittel						0,0	0,0%
Bedienen von Reinigungsmaschinen						0,0	0,0%
Hotelzimmerreinigung						0,0	0,0%
<b>sonstige Kenntnisse</b> insgesamt						0,0	0,0%
sonstige Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Ortskenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Ortskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Kenntn. regionaler Veranstaltungsangebote						0,0	0,0%

Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Zu einer Vielzahl von Qualifikationsaspekten der dargestellten Tabellen wird in keinem einzigen Fall in den für die Steiermark 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

3.0 Stellen der BOG fordern Fremdsprachenkenntnisse (Abb. 14). In diesen 3.0 Stellen sind jeweils Englischkenntnisse angesprochen.

2.0 Stelleninsetrate für RezeptionistInnen drücken an Erfordernissen zu Fremdsprachenkenntnissen gute Englischkenntnisse aus. Zusätzlich werden in je 1.0 Inseraten gute Französischkenntnisse bzw. gute Italienischkenntnisse verlangt.

<b>Ergebnisse Steiermark</b>							
<b>Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		6,0	0,0	3,0	8,0	1,0	18,0 100,0%
<b>keine Angaben</b>		4,0	0,0	2,0	8,0	1,0	15,0 83,3%
<b>Fremdsprachenkenntnisse ohne Präzisierung</b>	<b>insgesamt</b>						0,0 0,0%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut						0,0 0,0%
	etwas						0,0 0,0%
<b>Englisch</b>	<b>insgesamt</b>	2,0		1,0			3,0 16,7%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut	2,0					2,0 11,1%
	etwas			1,0			1,0 5,6%
<b>Französisch</b>	<b>insgesamt</b>	1,0					1,0 5,6%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut	1,0					1,0 5,6%
	etwas						0,0 0,0%
<b>Italienisch</b>	<b>insgesamt</b>	1,0					1,0 5,6%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut	1,0					1,0 5,6%
	etwas						0,0 0,0%
<b>Spanisch</b>	<b>insgesamt</b>						0,0 0,0%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut						0,0 0,0%
	etwas						0,0 0,0%
<b>Holländisch</b>	<b>insgesamt</b>						0,0 0,0%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut						0,0 0,0%
	etwas						0,0 0,0%
<b>Russisch</b>	<b>insgesamt</b>						0,0 0,0%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut						0,0 0,0%
	etwas						0,0 0,0%
<b>Deutsch</b>							
<b>Deutsch</b>	<b>insgesamt</b>	1,0			1,0		2,0 11,1%
	sehr gut						0,0 0,0%
	gut	1,0			1,0		2,0 11,1%
	etwas						0,0 0,0%

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

#### 4.6 Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden formuliert knapp die Hälfte der Inserate der BOG Hotelempfang und Etage Bedarfe - genauer 44.4 Prozent (Abbildung 15). Im Einzelnen werden in der BOG Teamfähigkeit (16.7%), gutes Auftreten (16.7%), Flexibilität (16.7%) u.a. genannt.

Für den Beruf RezeptionistIn finden sich kaum formulierte Bedarfe in dieser Qualifikationsdimension.

<b>Ergebnisse Steiermark</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		6,0	0,0	3,0	8,0	1,0	18,0	100,0%
<b>keine Angaben</b>		4,0	0,0	0,0	6,0	0,0	10,0	55,6%
<b>soziale Kom- petenzen</b>	<b>insgesamt</b>			3,0	2,0	1,0	6,0	33,3%
	soziale Kompetenz			1,0			1,0	5,6%
	Teamfähigkeit			1,0	2,0		3,0	16,7%
	Kommunikationsstärke						0,0	0,0%
	Telefonierkompetenz						0,0	0,0%
	schriftsprachl. Kompetenz						0,0	0,0%
	gutes Auftreten			2,0		1,0	3,0	16,7%
	gepflegtes Äußeres			2,0			2,0	11,1%
	gute Umgangsformen			1,0			1,0	5,6%
	Führungsqualitäten			1,0			1,0	5,6%
	Durchsetzungsvermögen						0,0	0,0%
	Verhandlungsgeschick						0,0	0,0%
	Konfliktfähigkeit						0,0	0,0%
	Freude am Umgang mit Menschen				2,0		2,0	11,1%
	Kontaktfreudigkeit						0,0	0,0%
	Freundlichkeit						0,0	0,0%
	Hilfsbereitschaft						0,0	0,0%
Kollegialität						0,0	0,0%	
Temperament						0,0	0,0%	
<b>kognitive Kom- petenzen</b>	<b>insgesamt</b>			1,0			1,0	5,6%
	Organisationstalent						0,0	0,0%
	Entscheidungsfähigkeit						0,0	0,0%
	innovatives Denken						0,0	0,0%
	analytische Fähigkeiten						0,0	0,0%
	Umsicht			1,0			1,0	5,6%
	schnelle Auffassungsgabe						0,0	0,0%
	Improvisationstalent						0,0	0,0%
	Aufmerksamkeit						0,0	0,0%
	Hausverstand						0,0	0,0%
Entwicklungspotential						0,0	0,0%	
Zahlenverständnis						0,0	0,0%	
<b>Umsetzungskom- petenzen</b>	<b>insgesamt</b>			1,0		1,0	2,0	11,1%
	Belastbarkeit			1,0			1,0	5,6%
	Stressstabilität						0,0	0,0%
	Selbständigkeit						0,0	0,0%
	strukturierte Arbeitsweise						0,0	0,0%
	Zielorientierung						0,0	0,0%
	Beharrlichkeit						0,0	0,0%
	Dynamik						0,0	0,0%
	vielseitige Einsetzbarkeit						0,0	0,0%
	Kreativität						0,0	0,0%
handwerkliches Geschick					1,0	1,0	5,6%	

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Ergebnisse Steiermark</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>6,0</b>	<b>0,0</b>	<b>3,0</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>	<b>18,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>Werthaltungen und</b>	<b>insgesamt</b>	<b>2,0</b>		<b>1,0</b>		<b>1,0</b>	<b>4,0</b>	<b>22,2%</b>
<b>Einstellungen</b>	Einsatzbereitschaft	1,0				1,0	2,0	11,1%
	Flexibilität	1,0		1,0		1,0	3,0	16,7%
	unternehmerisches Denken						0,0	0,0%
	Ehrgeiz						0,0	0,0%
	Verantwortungsgefühl						0,0	0,0%
	KundInnenorientierung	1,0					1,0	5,6%
	Pünktlichkeit						0,0	0,0%
	Qualitätsbewusstsein						0,0	0,0%
	Genauigkeit			1,0			1,0	5,6%
	Reinlichkeit						0,0	0,0%
	Begeisterungsfähigkeit						0,0	0,0%
	Loyalität						0,0	0,0%
	Ausgeglichenheit			1,0			1,0	5,6%
	Humor						0,0	0,0%
	Aufgeschlossenheit						0,0	0,0%
	Lernbereitschaft						0,0	0,0%
	Geduld						0,0	0,0%
	Ehrlichkeit						0,0	0,0%
	Diskretion						0,0	0,0%
	Selbstbewusstsein						0,0	0,0%
	professionelle Einstellung						0,0	0,0%
	Modebewusstsein						0,0	0,0%
	Umweltbewusstsein						0,0	0,0%
	Optimismus						0,0	0,0%
	Gestaltungswille						0,0	0,0%
<b>körperliche</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Anforderungen</b>	Sportlichkeit						0,0	0,0%

**Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang 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 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 2013 eine verlässliche Informationsquelle<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegten CD-ROM.