

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

**Bundesland-Endbericht - Kärnten**

**informationscouts - Josef Mair**

**Wien, Januar 2011**

***information-  
scouts***

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

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

## Inhaltsverzeichnis

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>4</b>
<b>1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS</b>	<b>5</b>
<b>2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE</b>	<b>7</b>
<b>3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND KÄRNTEN</b>	<b>9</b>
<b>4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL</b>	<b>17</b>
4.1 SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	18
4.2 BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	19
4.3 COMPUTERKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	20
4.4 FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	21
4.5 FREMDSPRACHENKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	22
4.6 SOZIALE KOMPETENZEN UND ARBEITSTUGENDEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	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 Kärnten 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 Kärnten und in Österreich .....	16
Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2010 für Österreich und das Bundesland Kärnten.....	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

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

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

Die vorliegende Analyse ist eine repräsentative, umfangreiche, präzise und originale Abbildung der Qualifikationsbedarfe für Gesamtösterreich und neun Bundesländer. Der Gesamtbericht für zehn Berufsbereiche aus dem Jahr 2010 hat einen Umfang von 57 und einen Tabellenanhang mit 1037 Seiten. Die Inhalte der Gesamt- und Bundesländerberichte sind in Abbildung 1 aufgelistet.

Ein Bundeslandbericht besteht aus folgenden Teilen:

- Textteil für das jeweilige Bundesland
- Tabellenanhang mit 405 Seiten und 378 Tabellen

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse für die untersuchten 191 Berufe. Im Textteil stellen wir zum einen die bundeslandspezifischen Daten des Untersuchungssamples vor. Zum anderen wählen wir eine BOG<sup>1</sup> und einen Beruf aus, anhand derer wir entlang der Befunde exemplarisch die Qualifikationsanforderungen diskutieren. Für den vorliegenden Bundeslandbericht nehmen wir die BOG Hotelempfang und Etage und daraus den Beruf RezeptionistIn während im Gesamtbericht zwei Berufe aus zwei unterschiedlichen BOG ausführlich besprochen werden.

---

<sup>1</sup> BOG = Berufsobergruppe

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

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

## 2. Basisinformation zur Gesamtstudie und zur Anlage der Qualifikationsbedarfsanalyse

In der Studie wird der Qualifikationsbedarf in zehn ausgewählten Berufsbereichen mit 27 Berufsobergruppen und 191 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>27 BOG</i>	<i>191 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	38
Hotel- und Gastgewerbe	4	31
Soziales, Erziehung und Bildung	4	40
Sicherheitsdienste	2	13
Reinigung und Hausbetreuung	2	14
Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1	4
Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft	3	23
Reise, Freizeit und Sport	2	18
Umwelt	1	5
Körper- und Schönheitspflege	1	5

**Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche**

Die Qualifikationsbedarfsanalyse baut auf der Methode der Stellenmarktanalyse auf. Als repräsentatives Sample werden die Stelleninserate von 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 Online-Jobbörsen – ausgewählt. Die Inserate der ausgewählten Medien werden über einen Zeitraum von 24 Wochen (bzw. 16 Wochen) in die Analyse einbezogen<sup>2</sup>. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein, womit pro Medium 6 bzw. 4 Ausgaben und über alle Medien 84 bzw. 56 Ausgaben die Stelleninsertionen repräsentieren (Abbildung 3).

<i>14 Medien</i>  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  4 Online-Jobbörsen: Stepstone, Jobpilot, Gastrojobs, Careesma
<i>Beobachtungszeitraum 2010: 24 Wochen (Mitte März bis Ende August 2010) bzw. 16 Wochen (Mitte Mai bis Ende August 2010)</i>
<i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 84 bzw. 56 Ausgaben, pro Medium 6 bzw. 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**

---

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

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

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 8402.0<sup>3</sup> Stelleninsertionen, von denen 812.0 und damit 9.7 Prozent auf das Bundesland Kärnten entfallen (Abb. 5).

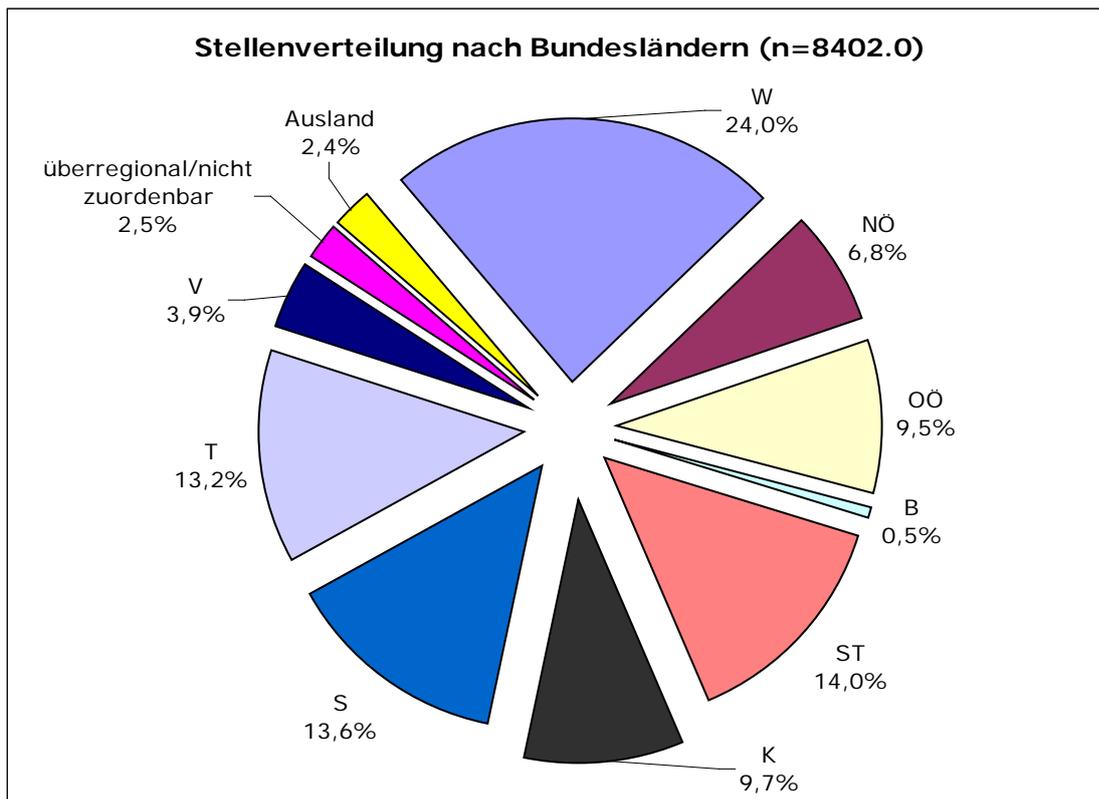
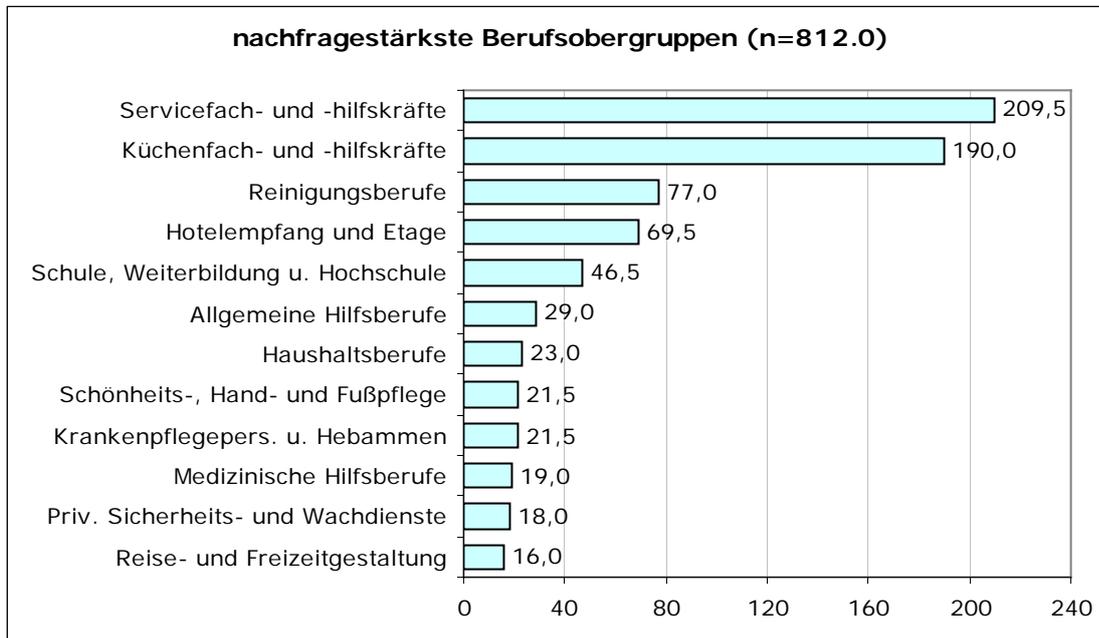


Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Kärnten und in den anderen Bundesländern

Diese 812.0 Stellen für Kärnten verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als im berufsbereichsbezogenen Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Kärnten werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 481.0 Stellen. 59.2% aller für Kärnten ausgeschriebenen Stellen sind diesem Berufsbereich zuzuordnen. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 51.5% bzw. 4327.0 Stellen. Am zweithäufigsten werden in Kärnten Stellen für den Berufsbereich Reinigung und Hausbetreuung angeboten. Mit 12.3% (100.0 Stellen) ist dieser Bereich in Kärnten stärker vertreten als in der Gesamtstichprobe (8.0% bzw. 670.5 Stellen). Der Berufsbereich Gesundheit und Medizin (67.5 Stellen bzw. 8.3% des erfassten kärntner Stellenmarktes) liegt anteilmäßig deutlich niedriger als in der Gesamtstichprobe (1175.5 Stellen bzw. 14.0%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Soziales, Erziehung und Bildung (n=66.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=29.0), Reise, Freizeit und Sport (n=24.0), Körper- und Schönheitspflege (n=21.5), Sicherheitsdienste (n=18.0), Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft (n=4.0) und Umwelt (n=1.0).

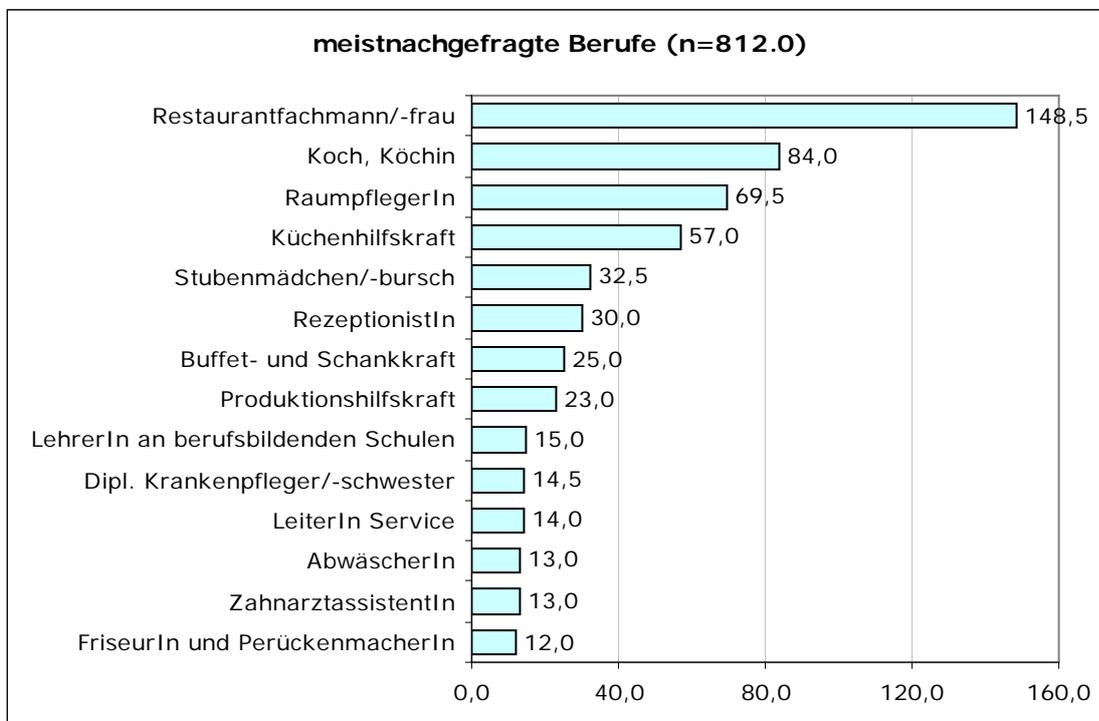
<sup>3</sup> Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Endbericht der Gesamtstudie Seite 17.

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Kärnten zeigt Abbildung 6.



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

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



**Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe**

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

<b>Zahl der erfassten Inserate je Beruf</b>		<b>Kärnten</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>BB</b>	<b>BOG Beruf</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>
	<b>Gesundheit und Medizin</b>	<b>8,3%</b>	<b>67,5</b>	<b>14,0%</b>	<b>1175,5</b>
	<b>Ärztliche Berufe*</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>85,0</b>
	AllgemeinmedizinerIn*		0,0		26,0
	Zahnarzt, Zahnärztin*		0,0		0,0
	Facharzt, Fachärztin*		1,0		49,0
	ArbeitsmedizinerIn*		0,0		6,0
	Tierarzt, Tierärztin*		0,0		4,0
	<b>Krankenpflegepersonal und Hebammen</b>	<b>2,6%</b>	<b>21,5</b>	<b>5,4%</b>	<b>452,5</b>
	PflegeleiterIn		0,0		45,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester		14,5		242,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger/-schwester		0,0		8,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger/-schwester		0,0		11,0
	PflegehelferIn		5,0		143,0
	Hebamme (m/w)		2,0		3,0
	<b>Gewerblich-technische Gesundheitsberufe*</b>	<b>0,4%</b>	<b>3,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>31,5</b>
	AugenoptikerIn*		3,0		18,5
	OrthopädietechnikerIn*		0,0		6,0
	FeinoptikerIn*		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn*		0,0		7,0
	<b>Handel mit Gesundheitsprodukten*</b>	<b>0,7%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>30,5</b>
	ApothekerIn*		2,0		3,0
	DrogistIn*		2,0		7,0
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn*		2,0		20,5
	<b>Massage und Gesundheitsförderung*</b>	<b>1,1%</b>	<b>9,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>81,0</b>
	MedizinischeR MasseurIn*		4,0		25,0
	GewerblicheR MasseurIn*		5,0		56,0
	<b>Medizinisch-technische Berufe*</b>	<b>1,0%</b>	<b>8,0</b>	<b>2,2%</b>	<b>185,0</b>
	PhysiotherapeutIn*		5,0		61,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft*		0,0		6,0
	Diätologe, Diätologin*		0,0		2,0
	ErgotherapeutIn*		0,0		4,0
	Logopäde, Logopädin*		1,0		9,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn*		0,0		37,0
	OrthoptistIn*		0,0		0,0
	Radiologietechnologe, Radiologietechnologin*		2,0		17,0
	Dipl. KardiotechnikerIn*		0,0		2,0
	ZahntechnikerIn*		0,0		47,0
	<b>Medizinische Hilfsberufe*</b>	<b>2,3%</b>	<b>19,0</b>	<b>3,7%</b>	<b>310,0</b>
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei Allgemeinmediz.*		1,0		32,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei TierärztInnen*		0,0		2,0
	ZahnarztassistentIn*		13,0		199,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei FachärztInnen*		4,0		67,0
	Operationsgehilfe/-gehilfin*		0,0		2,0
	Desinfektionsgehilfe/-gehilfin*		1,0		3,0
	Prosekturgehilfe/-gehilfin*		0,0		2,0
	SanitäterIn*		0,0		3,0

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

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

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Kärnten		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>	<b>59,2%</b>	<b>481,0</b>	<b>51,5%</b>	<b>4327,0</b>
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>8,6%</b>	<b>69,5</b>	<b>5,9%</b>	<b>494,5</b>
	RezeptionistIn		30,0		231,5
	Night AuditorIn		4,0		24,0
	EtagenleiterIn		0,0		24,0
	Stubenmädchen/-bursch		32,5		197,0
	HoteldienerIn		3,0		18,0
	<b>Hotelverwaltung und Gaststättenleitung*</b>	<b>1,5%</b>	<b>12,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>273,0</b>
	HoteldirektorIn*		1,0		13,0
	RestaurantleiterIn*		2,0		93,0
	Food-and-Beverage-ManagerIn*		0,0		15,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn*		7,0		120,0
	Catering-OrganisatorIn*		0,0		22,0
	Spa-ManagerIn*		2,0		10,0
	<b>Küchenfach- und -hilfskräfte</b>	<b>23,4%</b>	<b>190,0</b>	<b>19,7%</b>	<b>1654,5</b>
	KüchenleiterIn		11,0		165,0
	Koch, Köchin		84,0		730,0
	SouschefIn		9,0		105,0
	EntremetierE		4,0		40,0
	SaucierE		0,0		4,0
	TournantE		0,0		15,0
	Gardemanger		4,0		25,0
	RotisseurIn		0,0		4,0
	PatissierE		3,0		94,0
	Frühstückskoch/-köchin		2,0		21,0
	Pizzakoch/-köchin		3,0		29,0
	Küchenhilfskraft		57,0		295,5
	AbwäscherIn		13,0		127,0
	<b>Servicefach- und -hilfskräfte</b>	<b>25,8%</b>	<b>209,5</b>	<b>22,7%</b>	<b>1905,0</b>
	BarkeeperIn		11,0		234,0
	LeiterIn Service		14,0		227,5
	Restaurantfachmann/-frau		148,5		1155,5
	GastgewerblicheR KassierIn		2,0		31,5
	Buffet- und Schankkraft		25,0		197,5
	Servierhilfskraft		9,0		45,0
	FlugbegleiterIn		0,0		14,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Zahl der erfassten Inserate je Beruf</b>		<b>Kärnten</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>BB</b>	<b>BOG Beruf</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>
	<b>Soziales, Erziehung und Bildung</b>	<b>8,1%</b>	<b>66,0</b>	<b>14,7%</b>	<b>1238,0</b>
	<b>Schule, Weiterbildung und Hochschule*</b>	<b>5,7%</b>	<b>46,5</b>	<b>5,1%</b>	<b>427,5</b>
	VolksschullehrerIn*		0,0		9,0
	LehrerIn an Hauptschulen*		0,0		10,0
	SonderschullehrerIn*		0,0		0,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen*		9,0		25,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen*		15,0		51,5
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen*		0,0		0,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen*		5,0		32,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht*		3,0		47,5
	ReligionslehrerIn*		0,0		2,0
	SprachlehrerIn*		4,0		17,0
	KunstlehrerIn*		2,0		2,0
	MusiklehrerIn*		2,0		10,0
	SportlehrerIn*		0,0		4,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik*		1,5		72,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung*		1,0		57,5
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen*		0,0		61,5
	FahrschullehrerIn *		4,0		26,0
	<b>Soziale Betreuung, Beratung und Therapie*</b>	<b>0,8%</b>	<b>6,5</b>	<b>5,1%</b>	<b>430,5</b>
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in*		0,0		17,0
	PsychotherapeutIn*		0,0		13,0
	MusiktherapeutIn*		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn*		1,0		79,0
	Berufs- und BildungsberaterIn*		1,5		49,0
	SozialberaterIn im Bereich Arbeit*		0,0		18,0
	SozialberaterIn im Bereich Finanzen*		0,0		0,0
	SozialberaterIn im Bereich Recht*		0,0		12,0
	SozialberaterIn in sonstigen Bereichen*		0,0		80,5
	SozialmanagerIn*		1,0		40,0
	MediatorIn*		0,0		0,0
	FamilienbetreuerIn*		0,0		9,0
	EntwicklungshelferIn*		0,0		3,0
	AltenbetreuerIn*		0,0		39,0
	HeimhelferIn*		3,0		71,0
	<b>Kindererziehung und -betreuung*</b>	<b>1,6%</b>	<b>13,0</b>	<b>4,5%</b>	<b>376,0</b>
	Sozialpädagogin, Sozialpädagoge*		2,0		101,5
	KindergärtnerIn*		2,0		158,5
	KindergartenhelferIn*		0,0		11,0
	Tageseltern*		1,0		8,0
	KinderbetreuerIn*		8,0		97,0
	<b>Religiöse Dienste, Seelsorge und Bestattung*</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,0</b>
	GeistlicheR*		0,0		0,0
	PastoralassistentIn*		0,0		1,0
	BestatterIn*		0,0		3,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Kärnten		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
<b>Sicherheitsdienste</b>		<b>2,2%</b>	<b>18,0</b>	<b>1,8%</b>	<b>147,5</b>
	<b>Öffentliche Sicherheit und Bundesheer*</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>34,0</b>
	BerufssoldatIn*		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit*		0,0		0,0
	PolizistIn*		0,0		2,0
	Justizwachebeamter, Justizwachebeamtin*		0,0		0,0
	Zollwachebeamter, Zollwachebeamtin*		0,0		27,0
	Berufsfeuerwehrmann/-frau*		0,0		4,0
	KatastrophenmanagerIn*		0,0		1,0
	Straßenaufsichtsorgan*		0,0		0,0
	<b>Private Sicherheits- und Wachdienste*</b>	<b>2,2%</b>	<b>18,0</b>	<b>1,4%</b>	<b>113,5</b>
	DetektivIn*		2,0		13,0
	Sicherheitsorgan*		4,0		43,5
	QualifizierteR Sicherheits-OrdnerIn*		6,0		13,5
	Bodyguard (m/w)*		5,0		21,0
	PortierIn*		1,0		22,5
<b>Reinigung und Hausbetreuung</b>		<b>12,3%</b>	<b>100,0</b>	<b>8,0%</b>	<b>670,5</b>
	<b>Reinigungsberufe</b>	<b>9,5%</b>	<b>77,0</b>	<b>5,2%</b>	<b>433,5</b>
	RaumpflegerIn		69,5		360,5
	ObjektleiterIn im Reinigungsdienst		4,0		23,0
	Industriereinigungskraft		1,0		27,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		0,0
	FensterputzerIn		2,5		9,0
	RauchfangkehrerIn		0,0		2,0
	StraßenreinigerIn		0,0		4,0
	AutoaufbereiterIn		0,0		8,0
	<b>Haushaltsberufe*</b>	<b>2,8%</b>	<b>23,0</b>	<b>2,8%</b>	<b>237,0</b>
	HausbesorgerIn*		9,0		93,0
	HaushälterIn*		3,0		47,0
	Haushaltshilfe*		8,0		80,0
	BüglerIn*		0,0		7,0
	TextilreinigerIn*		3,0		10,0
	KirchendienerIn*		0,0		0,0
<b>Hilfsberufe und Aushilfskräfte</b>		<b>3,6%</b>	<b>29,0</b>	<b>3,0%</b>	<b>252,5</b>
	<b>Allgemeine Hilfsberufe*</b>	<b>3,6%</b>	<b>29,0</b>	<b>3,0%</b>	<b>252,5</b>
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn*		6,0		74,0
	Produktionshilfskraft*		23,0		143,0
	MüllauflegerIn*		0,0		4,5
	VerpackerIn*		0,0		31,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Kärnten		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>78,0</b>
	<b>Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei*</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,0</b>
	FörsterIn*		0,0		0,0
	ForstwirtschafterIn*		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflegefacharbeiterIn*		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn*		0,0		2,0
	JägerIn*		0,0		0,0
	FischereifacharbeiterIn*		0,0		0,0
	<b>Obst-, Wein- und Gartenbau*</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>37,0</b>
	GartenbautechnikerIn*		0,0		3,0
	GärtnerfacharbeiterIn*		0,0		9,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn*		1,0		1,0
	Garten- und GrünflächengestalterIn*		1,0		22,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn*		0,0		2,0
	ObstbaufacharbeiterIn*		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn*		0,0		0,0
	<b>Landbau und Viehwirtschaft*</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,5%</b>	<b>39,0</b>
	GutsverwalterIn*		0,0		0,0
	LandwirtIn*		0,0		8,5
	LandwirtschaftstechnikerIn*		0,0		1,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung*		0,0		0,0
	TierzüchterIn*		0,0		0,0
	PferdewirtschaftsfacharbeiterIn*		0,0		4,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn*		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn*		0,0		0,0
	TierpflegerIn*		0,0		12,5
	Landwirtschaftliche Hilfskraft*		2,0		13,0
	<b>Reise, Freizeit und Sport</b>	<b>3,0%</b>	<b>24,0</b>	<b>2,4%</b>	<b>204,0</b>
	<b>Profisport und Sportbetreuung*</b>	<b>1,0%</b>	<b>8,0</b>	<b>0,6%</b>	<b>48,0</b>
	ProfisportlerIn*		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn*		0,0		18,0
	Berg- und SchiführerIn*		0,0		5,0
	TennislehrerIn*		0,0		1,0
	Segel- und SurflehrerIn*		1,0		2,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn*		6,0		12,0
	sonstigeR SportlehrerIn*		0,0		2,0
	TanzlehrerIn*		0,0		0,0
	SportartikelmonteurIn*		1,0		7,0
	SportplatzwartIn*		0,0		1,0
	<b>Reise- und Freizeitgestaltung*</b>	<b>2,0%</b>	<b>16,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>156,0</b>
	ReiseleiterIn*		1,0		8,0
	AnimateurIn*		7,0		42,0
	WellnessberaterIn*		4,0		16,0
	CroupierE*		0,0		6,0
	Disc Jockey*		2,0		6,0
	ReisebüroassistentIn*		2,0		60,0
	BadewärterIn*		0,0		18,0
	KutscherIn*		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Kärnten		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Umwelt</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>21,0</b>
	<b>Umwelt*</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>21,0</b>
	UmweltmanagerIn*		0,0		2,0
	UmweltberaterIn*		1,0		4,0
	UmwelttechnikerIn*		0,0		1,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann/-frau*		0,0		4,0
	KulturtechnikerIn*		0,0		10,0
	<b>Körper- und Schönheitspflege</b>	<b>2,6%</b>	<b>21,5</b>	<b>3,4%</b>	<b>288,0</b>
	<b>Schönheits-, Hand- und Fußpflege*</b>	<b>2,6%</b>	<b>21,5</b>	<b>3,4%</b>	<b>288,0</b>
	FriseurIn und PerückenmacherIn*		12,0		167,5
	FußpflegerIn*		2,0		28,0
	KosmetikerIn*		4,0		73,0
	FingernageldesignerIn*		3,5		19,5
	HundekosmetikerIn*		0,0		0,0

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

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

Für Kärnten werden in der BOG Hotelempfang und Etage 69.5 Stellen, in der Gesamtstichprobe 494.5 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Mit 32.5 Stellenausschreibungen ist der Beruf Stubenmädchen/-bursch der am stärksten nachgefragte Beruf dieser BOG. 30.0 Stellen werden für RezeptionistInnen, 4.0 für Night AuditorInnen und 3.0 für HoteldienerInnen geschalten. Stellenangebote für EtagenleiterInnen finden sich nicht im Sample. Im Vergleich dazu liegen in der Gesamtstichprobe 231.5 Stellenangebote für RezeptionistInnen vor gefolgt von 197.0 für Stubenmädchen/-burschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
	Hotel- und Gastgewerbe		
	Hotelempfang und Etage	He	494,5
	RezeptionistIn	rz	231,5
	Night AuditorIn	na	24,0
	EtagenleiterIn	el	24,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	197,0
	HoteldienerIn	hd	18,0
<i>Ergebnisse Kärnten</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
	Hotel- und Gastgewerbe		
	Hotelempfang und Etage	He	69,5
	RezeptionistIn	rz	30,0
	Night AuditorIn	na	4,0
	EtagenleiterIn	el	0,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	32,5
	HoteldienerIn	hd	3,0

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

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

Anforderungen an schulische Vorqualifikationen finden sich nur vereinzelt in den Inseraten der BOG Hotelempfang und Etage und entfallen alle auf den Beruf RezeptionistIn (Abbildung 10). In einer Stellenausschreibung wird ein Lehrabschluss verlangt, eine Ausschreibung fordert eine Tourismusausbildung bzw. eine Ausbildung im Bereich Hotel- und Gastgewerbe, legt aber das Ausbildungsniveau nicht fest und eine weitere Stellenausschreibung spricht zwar schulische Vorqualifikationen an, präzisiert aber weder das Ausbildungsniveau noch Ausbildungsinhalte. 27.0 Inserate für den Beruf RezeptionistIn bzw. 66.5 Inserate für die BOG verbleiben ohne Angaben zu schulischen Vorqualifikationen.

In 2.0 Inseraten für Stubenmädchen/-burschen wird ein Führerschein der Klasse B erwartet.

<b>Ergebnisse Kärnten</b>								
<b>schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>30,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>	<b>69,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>27,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>	<b>66,5</b>	<b>95,7%</b>
<b>unspez. Ang.</b>	<b>insgesamt</b>	<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>2,9%</b>
unspez. Ang.	ohne Präzisierung	1,0					1,0	1,4%
unspez. Ang.	kaufm. Ausbildung						0,0	0,0%
unspez. Ang.	Tourismus-Ausb.	1,0					1,0	1,4%
unspez. Ang.	Hotel-/Gastgewerbe	1,0					1,0	1,4%
unspez. Ang.	Hauswirtschaft						0,0	0,0%
<b>Lehrabschluss</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,4%</b>
Lehrabschluss	ohne Präzisierung	1,0					1,0	1,4%
Lehrabschluss	HGA-AssistentIn						0,0	0,0%
<b>Mittelschule</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Mittelschule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule	Tourismusfachschule						0,0	0,0%
<b>höhere Schule</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
höhere Schule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
höhere Schule	HAK						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>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
FH/Akademie	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
FH/Akademie	Tourismusmanagem.						0,0	0,0%
<b>Universität</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Universität	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Fahr-/Lenkberechtigungen</b>								
<b>Führerschein</b>	<b>insgesamt</b>				<b>2,0</b>		<b>2,0</b>	<b>2,9%</b>
Führerschein	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Führerschein	Klasse B				2,0		2,0	2,9%
<b>sonstige Weiterbildungen</b>								
Brandschutzbeauftragtenausbildung							0,0	0,0%
AufzugwartIn-Ausbildung							0,0	0,0%
Erste-Hilfe-Kurs							0,0	0,0%

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

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

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

In einem Drittel der Stellen der BOG Hotelempfang und Etage (34.5%) werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 11). Überwiegend wird die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung nicht weiter präzisiert (24.5%). Eine spezifische berufliche Praxiserfahrung fordern 17.3% der Inserate. Im Beruf RezeptionistIn finden sich in knapp der Hälfte der Stellen (in 14.0 von 30.0) Erwartungen zu berufspraktischen Erfahrungen. Von diesen 14.0 Inseraten verbleiben 12.0 ohne zeitliche und 8.0 ohne inhaltliche Erwartungen in die berufliche Vorerfahrung. Führungserfahrung wird weder bei Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen noch in der BOG explizit vorausgesetzt.

<b>Ergebnisse Kärnten</b>								
<b>berufspraktische Erfahrungen - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		30,0	4,0	0,0	32,5	3,0	69,5	100,0%
keine Angaben		16,0	1,0	0,0	26,5	2,0	45,5	65,5%
auch ohne Praxis							0,0	0,0%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	12,0	3,0		2,0		17,0	24,5%
	< 1 Jahr	1,0			2,0	1,0	4,0	5,8%
	1 - 3 Jahre				1,0		1,0	1,4%
	> 3 Jahre	1,0			1,0		2,0	2,9%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	8,0	1,0		3,0		12,0	17,3%
	spezif. Praxis	6,0	2,0		3,0	1,0	12,0	17,3%
Führungserfahrung							0,0	0,0%
Projektmanagement Erfahrung							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 8.0 von 69.5 Inseraten der BOG angesprochen (Abb. 12). Diese 8.0 Inserate für den Beruf RezeptionistIn formulieren jeweils Kenntnisse in Hotel-/Buchungssoftware. Alle 8.0 Inserate fordern Kenntnisse in Fidelio, ein Inserat zusätzlich Opera-Kenntnisse. Erwartungen in EDV-Standardprogrammkenntnisse finden sich nicht in den Inseraten der BOG.

<b>Ergebnisse Kärnten</b>							
<b>Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>	<b>30,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>	<b>69,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>	<b>22,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>	<b>61,5</b>	<b>88,5%</b>
<b>EDV-Standardprogramme insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
EDV-Standardprogramme ohne Präzis.						0,0	0,0%
Windows/DOS						0,0	0,0%
Internet						0,0	0,0%
Outlook						0,0	0,0%
Office insgesamt						0,0	0,0%
Office ohne Präzis.						0,0	0,0%
Word						0,0	0,0%
Excel						0,0	0,0%
<b>Graphik-Software insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Graphik-Software ohne Präzis.						0,0	0,0%
CorelDraw						0,0	0,0%
<b>sonstige Softwaretools insgesamt</b>	<b>8,0</b>					<b>8,0</b>	<b>11,5%</b>
Betriebl. Standardsoftware insgesamt						0,0	0,0%
Betriebl. Standardsoftware ohne Präzis.						0,0	0,0%
IDEAS						0,0	0,0%
Hotel-/Buchungssoftware insgesamt	8,0					8,0	11,5%
Hotel-/Buchungssoftware ohne Präzis.						0,0	0,0%
Fidelio	8,0					8,0	11,5%
Elite						0,0	0,0%
Protel						0,0	0,0%
Gastrodat						0,0	0,0%
Star						0,0	0,0%
Hogatex						0,0	0,0%
casablanca						0,0	0,0%
Opera	1,0					1,0	1,4%
HS/3						0,0	0,0%
RateTiger						0,0	0,0%
Internetbuchungsplattformen						0,0	0,0%
Amadeus						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 in den Inseraten der BOG Hotelempfang und Etage kaum angezeigt (Abb. 13). Wenn angezeigt, dann verbleiben die Angaben zumeist ohne weitere Spezifizierung<sup>5</sup>. Lediglich eine Annonce für den Beruf RezeptionistIn präzisiert mit Marketing-/PR-Kenntnissen entsprechende Erwartungen.

<b>Ergebnisse Kärnten</b>							
<b>fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	30,0	4,0	0,0	32,5	3,0	69,5	100,0%
keine Angaben	25,0	3,0	0,0	30,5	3,0	61,5	88,5%
nicht spezifizierte Kenntnisse	4,0	1,0		2,0		7,0	10,1%
<b>kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,4%</b>
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Yield-Management						0,0	0,0%
<b>Büroarbeitskenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Büroarbeitskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Maschinschreiben						0,0	0,0%
<b>Rechnungswesen-Kenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Rechnungswesen-Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Buchhaltung						0,0	0,0%
<b>Marketing-/PR-Kenntnisse insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,4%</b>
Marketing-/PR-Kenntnisse ohne Präzis.	1,0					1,0	1,4%
<b>Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>Rezeptionskenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Rezeptionskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reservierungskenntnisse						0,0	0,0%
<b>Kochkenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Kochkenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>Kenntn. in Gesundheit u. Medizin insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Kenntn. in Gesundheit und Mediz ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>medizinische Kenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
medizinische Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Erste Hilfe-Kenntnisse						0,0	0,0%
<b>Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>Reinigungskenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Reinigungskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reinigungsmittel-Kenntnisse						0,0	0,0%
Kenntnisse in Hotelzimmerreinigung						0,0	0,0%
<b>sonstige Kenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
sonstige Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
<b>Ortskenntnisse insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Ortskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
regionale Ortskenntnisse						0,0	0,0%

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

<sup>5</sup> Zu den nichtspezifizierten fachspezifischen Kenntnissen werden Inseratsformulierungen wie „einschlägige Kenntnisse“, „spezifische Kenntnisse“, „fachlich versiert“, „kompetent“ und ähnliche gerechnet, wenn im Inserat keine weitere Präzisierung dieser Erwartungen vorgenommen wird.

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

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

In rund einem Viertel der Stellen der BOG (27.3%) werden Fremdsprachenkenntnisse expliziert (Abb. 14). In 25.9 Prozent werden Kenntnisse der italienischen Sprache vorausgesetzt, in 20.1 Prozent Englischkenntnisse. Ein Inserat fordert Fremdsprachenkenntnisse, drückt aber die zu beherrschende Sprache nicht aus.

16.0 von 30.0 Inseraten für den Beruf RezeptionistIn verlangen Fremdsprachenkenntnisse. 15.0 Mal werden Italienischkenntnisse gefordert, zumeist auf gutem Sprachbeherrschungsniveau. 11.0 Mal sind Englischkenntnisse angesprochen und ein Mal Fremdsprachenkenntnisse, wobei die zu beherrschende Sprache unbestimmt bleibt.

<b>Ergebnisse Kärnten</b>								
<b>Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>30,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>	<b>69,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>14,0</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>	<b>50,5</b>	<b>72,7%</b>
<b>Fremdsprachenkenntnisse ohne Präzisierung</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,4%</b>
	sehr gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	gut	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,4%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Englisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>11,0</b>	<b>3,0</b>				<b>14,0</b>	<b>20,1%</b>
	sehr gut	<b>3,0</b>	<b>2,0</b>				<b>5,0</b>	<b>7,2%</b>
	gut	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>				<b>9,0</b>	<b>12,9%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Französisch</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	sehr gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Italienisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>15,0</b>	<b>3,0</b>				<b>18,0</b>	<b>25,9%</b>
	sehr gut	<b>3,0</b>					<b>3,0</b>	<b>4,3%</b>
	gut	<b>12,0</b>	<b>1,0</b>				<b>13,0</b>	<b>18,7%</b>
	etwas		<b>2,0</b>				<b>2,0</b>	<b>2,9%</b>
<b>Spanisch</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	sehr gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Russisch</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	sehr gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Deutsch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>		<b>6,0</b>	<b>1,0</b>	<b>13,0</b>	<b>18,7%</b>
	sehr gut	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>		<b>6,0</b>	<b>1,0</b>	<b>13,0</b>	<b>18,7%</b>
	gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>

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

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

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden machen 31.7 Prozent der Inserate Angaben (Abbildung 15). Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Freundlichkeit (14.4%), gepflegtes Äußeres (8.6%), Flexibilität (8.6%), Qualitätsbewusstsein (8.6%), gutes Auftreten (7.2%), KundInnenorientierung (7.2%), Einsatzbereitschaft (5.8%), Organisationstalent (5.8%) u.a. genannt.

Für den Beruf RezeptionistIn werden überraschenderweise seltener Erwartungen zu sozialen Kompetenzen und Arbeitstugenden geäußert als im Mittel der BOG. 25.0 von 30.0 Inseraten bleiben ohne Angaben zu dieser Qualifikationsdimension.

<b>Ergebnisse Kärnten</b>									
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>									
<b>Hotelempfang und Etage</b>									
Berufe		rz	na	el	st	hd		He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		30,0	4,0	0,0	32,5	3,0		69,5	100,0%
<b>keine Angaben</b>		25,0	2,0	0,0	19,5	1,0		47,5	68,3%
<b>soziale Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	3,0	1,0		6,0			10,0	14,4%
	Soziale Kompetenz							0,0	0,0%
	Teamfähigkeit	1,0			2,0			3,0	4,3%
	Gutes Auftreten	1,0			4,0			5,0	7,2%
	Gepflegtes Äußeres	2,0			4,0			6,0	8,6%
	Gute Umgangsformen	1,0			2,0			3,0	4,3%
	Führungsqualitäten							0,0	0,0%
	Durchsetzungsvermögen							0,0	0,0%
	Einfühlungsvermögen				1,0			1,0	1,4%
	Freude am Umgang mit Menschen	1,0			2,0			3,0	4,3%
	Starke Persönlichkeit							0,0	0,0%
	Kontaktfreudigkeit	1,0	1,0					2,0	2,9%
Interkulturelle Kompetenz							0,0	0,0%	
<b>sprachliche Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>							0,0	0,0%
	Kommunikationsstärke							0,0	0,0%
	Perfekte Rechtschreibung							0,0	0,0%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Ergebnisse Kärnten</b>									
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>									
<b>Hotelempfang und Etage</b>									
Berufe		rz	na	el	st	hd		He	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>30,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,0</b>	<b>32,5</b>	<b>3,0</b>		<b>69,5</b>	<b>100,0%</b>
<b>persönl. Werte u.</b>	<b>insgesamt</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>		<b>13,0</b>	<b>1,0</b>		<b>20,0</b>	<b>28,8%</b>
<b>Einstellungen</b>	Einsatzbereitschaft	2,0			2,0			4,0	5,8%
	Selbständigkeit	1,0						1,0	1,4%
	Flexibilität	2,0	2,0		1,0	1,0		6,0	8,6%
	Unternehm. Denken							0,0	0,0%
	Ehrgeiz							0,0	0,0%
	Dynamik							0,0	0,0%
	Verantwortungsgefühl				2,0			2,0	2,9%
	Reisebereitschaft							0,0	0,0%
	KundInnenorientierung	2,0	2,0		1,0			5,0	7,2%
	Pünktlichkeit							0,0	0,0%
	Qualitätsbewußtsein	1,0	2,0		3,0			6,0	8,6%
	Genauigkeit							0,0	0,0%
	Reinlichkeit							0,0	0,0%
	Begeisterungsfähigkeit							0,0	0,0%
	Loyalität							0,0	0,0%
	Fairness							0,0	0,0%
	Ausgeglichenheit							0,0	0,0%
	Freundlichkeit				10,0			10,0	14,4%
	Humor							0,0	0,0%
	Aufgeschlossenheit							0,0	0,0%
	Hilfsbereitschaft							0,0	0,0%
	Kollegialität							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%
<b>kognitive Fähigkeiten</b>	<b>insgesamt</b>				<b>1,0</b>			<b>1,0</b>	<b>1,4%</b>
	Innovatives Denken							0,0	0,0%
	Analytische Fähigkeiten							0,0	0,0%
	Umsicht							0,0	0,0%
	Schnelle Auffassungsgabe							0,0	0,0%
	Improvisationstalent							0,0	0,0%
	Aufmerksamkeit							0,0	0,0%
	Strukturierte Arbeitsweise							0,0	0,0%
	Lernbereitschaft							0,0	0,0%
	Umsetzungsstärke							0,0	0,0%
	Entscheidungsfähigkeit							0,0	0,0%
	Vielseitige Einsetzbarkeit							0,0	0,0%
	Entwicklungspotential				1,0			1,0	1,4%
	Zahlenverständnis							0,0	0,0%
	Gutes Zeitmanagement							0,0	0,0%
<b>körperl. u. psych. Voraussetzung</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>			<b>2,0</b>			<b>3,0</b>	<b>4,3%</b>
	Belastbarkeit	1,0			2,0			3,0	4,3%
	Streßstabilität							0,0	0,0%
	Sportlichkeit							0,0	0,0%
<b>Besondere Fähigkeiten/Eignungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>		<b>1,0</b>	<b>1,0</b>		<b>5,0</b>	<b>7,2%</b>
	Organisationstalent	1,0	2,0		1,0			4,0	5,8%
	Kreativität							0,0	0,0%
	Verhandlungsgeschick							0,0	0,0%
	Handwerkliches Geschick					1,0		1,0	1,4%

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 191 Berufe gilt dies eingeschränkt, weil das Stellenaufkommen im Bundesland zu gering ist. Für diese ist der Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich über die Analyse des Qualifikationsbedarfs aus der Gesamtstichprobe für Österreich vom Dezember 2010 eine verlässliche Informationsquelle<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegten CD-ROM.