

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

**Bundesland-Endbericht - Tirol**

**Josef Mair**

**Wien, Januar 2008**

# Inhaltsverzeichnis

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>3</b>
<b>1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS</b>	<b>4</b>
<b>2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE</b>	<b>6</b>
<b>3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND TIROL</b>	<b>8</b>
<b>4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL</b>	<b>16</b>
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    FREMDSPRACHENKENNTNISSE 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	22
<b>5. EPILOG</b>	<b>24</b>
<b>6. LITERATUR</b>	<b>25</b>

## 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 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 2007 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>21</i>
<i>Abbildung 12: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Tirol.....</i>	<i>23</i>

## 1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Seit dem Jahr 2002 führen wir jährlich im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich eine Qualifikationsbedarfsanalyse für 14 Berufsbereiche durch. Über die Ergebnisse berichten jeweils alternierend 2 Berichte. In einem werden die Analyseergebnisse für 4 Berufsbereiche mit 20 Berufsobergruppen und 132 Berufen dargestellt, im anderen die Ergebnisse für 10 Berufsbereiche mit 28 Berufsobergruppen und 191 Berufen. Für die gesamtösterreichischen Auswertungen liegen mittlerweile 10 Berichte vor. 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.

Eine ausführlichere Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht (Mair / Loidl-Keil 2007d) so wie in früheren Berichten (insbesondere Loidl-Keil / Mair 2002 und Mair / Loidl-Keil 2005d) nachzulesen.

Die vorliegende Analyse ist eine repräsentative, umfangreiche, präzise und originale Abbildung der Qualifikationsbedarfe für Gesamtösterreich und neun Bundesländer. Der Gesamtbericht für zehn Berufsbereiche für 2007 (Mair / Loidl-Keil 2007d) hat einen Umfang von 80 und einen Tabellenanhang mit 1154 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 411 Seiten und 392 Tabellen

Der Tabellenanhang liefert alle qualifikationsrelevanten und berufsspezifischen Detailergebnisse in den untersuchten 191 Berufen. Im Textteil stellen wir zum einen die bundesland-spezifischen Daten zum Untersuchungssample 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 Hotelpfand und Etage und daraus den Beruf RezeptionistIn während im Gesamtbericht drei Berufe aus drei 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> </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 Dipl. Krankenpflegepersonal und Hebammen und Beruf Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester</li> <li>• BOG Reise- und Freizeitgestaltung und Beruf ReisebüroassistentIn</li> </ul>	
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"> <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 28 Berufsobergruppen und 191 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

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

**Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche**

Die Qualifikationsbedarfsanalyse baut auf der Methode der Stellenmarktanalyse auf, für die ein repräsentatives Sample aus 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 Online-Jobbörsen – in einem Beobachtungszeitraum von 16 Wochen im Jahr 2007 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).

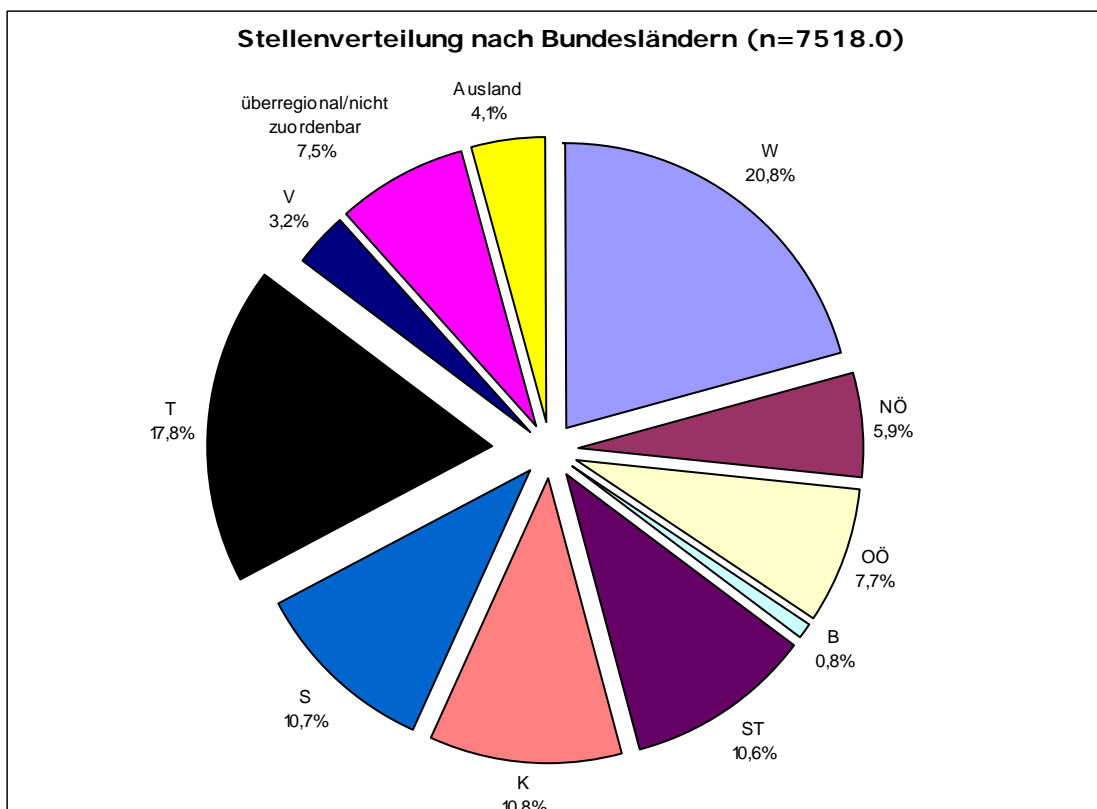
<p><i>14 Medien</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 Print-Medien: Standard, Wiener Zeitung, Kurier, Kronen Zeitung Wiener Ausgabe, Kleine Zeitung Steiermark Ausgabe, Kleine Zeitung Kärntner Ausgabe, Oberösterreichische Nachrichten, Salzburger Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, Vorarlberger Nachrichten</li><li>• 4 Online-Jobbörsen: Jobmonitor, Jobpilot, Job-Consult, Gastrojobs</li></ul>
<p><i>Beobachtungszeitraum 2007: 16 Wochen (Mitte Mai bis Anfang September 2007)</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 7518.0 Stelleninsertionen, von denen 1340.5<sup>2</sup> und damit 17.8 Prozent auf das Bundesland Tirol entfallen (Abb. 4).



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

Diese 1340.5 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 1008.0 Stellen. 75.2% aller für Tirol ausgeschriebenen Stellen entfallen auf diesen Berufsbereich. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 59.4%. Am zweithäufigsten werden in Tirol Stellen für den Berufsbereich Reinigung und Haushalt angeboten. Mit 7.0% (94.0 Stellen) ist dieser Bereich in Tirol leicht unterdurchschnittlich vertreten (Gesamtstichprobe 8.5% bzw. 638.0 Stellen). Ebenfalls unterdurchschnittlich werden in Tirol Stellen im Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung (81.0 Stellen; 6.0% des erfassten tiroler Stellenmarktes) annonciert. Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Gesundheit und Medizin (n=77.5), Rei-

<sup>2</sup> Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Mair/Loidl-Keil (2007d) Seite 17.



se, Freizeit und Sport (n=27.0), Körper- und Schönheitspflege (n=20.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=16.0), Sicherheit und Wachdienste (n=9.0), Garten-, Land- und Forstwirtschaft (n=8.0) und Umwelt (n=0.0).

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Tirol sind:

- Küchenfach- und -hilfskräfte mit 428.0 Stellen,
- Servicefach- und -hilfskräfte mit 405.0 Stellen,
- Hotelempfang und Etage mit 161.0 Stellen und
- Reinigungsberufe mit 60.0 Stellen.

Über einen nennenswerten Stellenmarkt verfügen des weiteren folgende Berufsgruppen:

- Schule, Weiterbildung und Hochschule (43.0 Stellen),
- Haushaltsberufe (34.0 Stellen),
- Massage (23.0 Stellen),
- Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste (23.0 Stellen),
- Soziale Betreuung, Beratung und Therapie (20.0 Stellen) sowie
- Schönheits-, Hand- und Fußpflege (20.0 Stellen).

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

- KellnerIn (n=230.5)
- Koch, Köchin (n=165.0)
- Stubenmädchen, Stubenbursch (n=72.0)
- RezeptionistIn (n=72.0)
- LeiterIn Service (n=67.0)
- Küchenhilfskraft (n=62.0)
- RaumpflegerIn (n=55.0)
- Barkeeper, Bardame (n=49.5)
- AbwäscherIn (n=48.0)
- LehrerIn an berufsbildenden Schulen (n=37.0)
- PâtissierE (n=32.0)
- EntremetierE (n=32.0)
- Souschef (n=28.0)
- Buffet- und Schankkraft (n=25.0)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Gesundheit und Medizin</b>	<b>5,8%</b>	<b>77,5</b>	<b>11,9%</b>	<b>892,0</b>
	<b>Ärztliche Berufe</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>65,0</b>
	AllgemeinmedizinerIn		1,0		20,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		1,0
	SonstigeR Facharzt, Fachärztin		0,0		43,0
	ArbeitsmedizinerIn		0,0		1,0
	Tierarzt, Tierärztin		0,0		0,0
	<b>Diplomiertes Krankenpflegepersonal u. Hebammen</b>	<b>0,8%</b>	<b>10,5</b>	<b>4,7%</b>	<b>356,0</b>
	PflegeleiterIn		2,0		40,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester		6,5		242,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger, -schwester		0,0		12,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger, -schwester		0,0		10,0
	PflegehelferIn		2,0		51,5
	Hebamme		0,0		0,0
	<b>Gewerblich-technische Gesundheitsberufe</b>	<b>0,2%</b>	<b>3,0</b>	<b>0,6%</b>	<b>44,0</b>
	AugenoptikerIn		3,0		29,0
	OrthopädietechnikerIn		0,0		5,0
	FeinoptikerIn		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn		0,0		10,0
	<b>Handel mit Gesundheitsprodukten</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>15,0</b>
	ApothekerIn		1,0		1,0
	DrogistIn		0,0		7,0
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		1,0		7,0
	<b>Massage</b>	<b>1,7%</b>	<b>23,0</b>	<b>0,7%</b>	<b>56,0</b>
	MedizinischeR MasseurIn		2,0		16,0
	GewerblicheR MasseurIn		21,0		40,0
	<b>Medizinisch-technische Berufe</b>	<b>1,1%</b>	<b>15,0</b>	<b>1,6%</b>	<b>118,0</b>
	PhysiotherapeutIn		1,0		19,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		0,0		5,0
	Diätologe/-in		0,0		4,0
	ErgotherapeutIn		1,0		12,0
	Logopäde/-in		2,0		5,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		6,0		23,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe-/in		0,0		10,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		0,0
	ZahntechnikerIn		5,0		40,0
	<b>Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste</b>	<b>1,7%</b>	<b>23,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>238,0</b>
	Ordinationshilfe/-in bei AllgemeinmedizinerInnen		1,0		15,0
	Ordinationshilfe bei TierärztInnen		0,0		0,0
	ZahnarzthelferIn		14,0		172,0
	Ordinationshilfe/-in bei sonstigen FachärztInnen		7,0		42,0
	Operationshilfe/-in		0,0		1,0
	Desinfektionshilfe/-in		0,0		2,0
	Laborgehilfe/-in		1,0		1,0
	Prosekturgehilfe/-in		0,0		0,0
	SanitäterIn		0,0		5,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>	<b>75,2%</b>	<b>1008,0</b>	<b>59,4%</b>	<b>4464,0</b>
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>12,0%</b>	<b>161,0</b>	<b>6,9%</b>	<b>520,5</b>
	RezeptionistIn		72,0		247,0
	Night AuditorIn		4,0		35,0
	EtagenleiterIn		6,0		16,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch		72,0		186,5
	HoteldienerIn		7,0		36,0
	<b>Hotelverwaltung und Gaststättenleitung</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>145,5</b>
	HoteldirektorIn		0,0		22,0
	RestaurantleiterIn		11,0		45,0
	Food- und Beverage-ManagerIn		1,0		9,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		2,0		54,5
	Catering-OrganisatorIn		0,0		15,0
	<b>Küchenfach- und -hilfskräfte</b>	<b>31,9%</b>	<b>428,0</b>	<b>23,7%</b>	<b>1781,5</b>
	KüchenleiterIn		21,0		159,5
	Koch, Köchin		165,0		837,0
	SouschefIn		28,0		79,0
	EntremetierE		32,0		49,5
	SaucierE		1,0		5,0
	TournantE		7,0		14,0
	Gardemanger		13,0		34,5
	Rotisseur, Rotisseuse		2,0		5,0
	PatissierE		32,0		109,5
	Frühstückskoch, -köchin		4,0		20,0
	Pizzakoch, -köchin		13,0		48,0
	Küchenhilfskraft		62,0		302,5
	AbwäscherIn		48,0		118,0
	<b>Servicefach- und -hilfskräfte</b>	<b>30,2%</b>	<b>405,0</b>	<b>26,8%</b>	<b>2016,5</b>
	Barkeeper, Bardame		49,5		223,5
	LeiterIn Service		67,0		180,0
	KellnerIn		230,5		1305,0
	GastgewerblicheR KassierIn		5,0		26,0
	Buffet- und Schankkraft		25,0		188,0
	Servierhilfskraft		21,0		59,0
	FlugbegleiterIn		3,0		17,0
	MitarbeiterIn Imbissstand		4,0		18,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Zahl der erfassten Inserate je Beruf</b>		<b>Tirol</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>6,0%</b>	<b>81,0</b>	<b>8,7%</b>	<b>654,0</b>
	<b>Schule, Weiterbildung und Hochschule</b>	<b>3,2%</b>	<b>43,0</b>	<b>4,0%</b>	<b>299,0</b>
	VolksschullehrerIn		0,0		1,0
	LehrerIn an Hauptschulen		0,0		3,0
	SonderschullehrerIn		0,0		1,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		2,0		6,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen		37,0		85,5
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		1,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		0,0		26,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		0,0		33,5
	ReligionslehrerIn		0,0		0,0
	SprachlehrerIn		0,0		7,0
	KunstlehrerIn		0,0		0,0
	MusiklehrerIn		1,0		6,0
	SportlehrerIn		2,0		2,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		0,0		54,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		0,0		24,0
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		1,0		34,5
	FahrschullehrerIn		0,0		14,0
	<b>Soziale Betreuung, Beratung und Therapie</b>	<b>1,5%</b>	<b>20,0</b>	<b>2,6%</b>	<b>196,0</b>
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		0,0		4,0
	PsychotherapeutIn		0,0		5,0
	MusiktherapeutIn		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn		16,0		34,0
	BerufsberaterIn		0,0		38,0
	AssistentIn im Bereich Arbeit		0,0		6,0
	AssistentIn im Bereich Finanzen		0,0		1,0
	AssistentIn im Bereich Recht		0,0		4,0
	AssistentIn in sonstigen Bereichen		0,0		38,0
	SozialmanagerIn		3,0		31,0
	MediatorIn		0,0		0,0
	FamilienhelferIn		0,0		1,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		2,0
	AltenfachbetreuerIn		1,0		32,0
	<b>Kindererziehung und -betreuung</b>	<b>1,3%</b>	<b>18,0</b>	<b>2,1%</b>	<b>159,0</b>
	Sozialpädagoge/-in		3,0		47,0
	KindergärtnerIn		2,0		27,0
	KindergartenhelferIn		0,0		0,0
	Tageseltern		0,0		2,0
	KinderbetreuerIn		13,0		83,0
	<b>Religiöse Dienste und Seelsorge</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>
	GeistlicheR		0,0		0,0
	PastoralassistentIn		0,0		0,0
	BestatterIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Sicherheit und Wachdienste</b>	<b>0,7%</b>	<b>9,0</b>	<b>2,1%</b>	<b>154,5</b>
	<b>Landesverteidigung und Katastrophenhilfe</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>
	BerufssoldatIn - OffizierIn		0,0		0,0
	BerufssoldatIn - UnteroffizierIn		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit		0,0		0,0
	<b>Öffentliche Sicherheit</b>	<b>0,4%</b>	<b>5,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,0</b>
	PolizistIn		0,0		0,0
	Justizwachebeamter, -beamtin		2,0		4,0
	Zollwachebeamter, -beamtin		3,0		3,0
	Berufsfeuerwehrmann, -frau		0,0		2,0
	KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
	<b>Wachdienste</b>	<b>0,3%</b>	<b>4,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>145,5</b>
	DetektivIn		2,0		17,0
	Sicherheits- und Bewachungsfachkraft		2,0		92,5
	Bodyguard, TürsteherIn		0,0		11,0
	PortierIn		0,0		25,0
	<b>Reinigung und Haushalt</b>	<b>7,0%</b>	<b>94,0</b>	<b>8,5%</b>	<b>638,0</b>
	<b>Reinigungsberufe</b>	<b>4,5%</b>	<b>60,0</b>	<b>5,9%</b>	<b>441,0</b>
	RaumpflegerIn		55,0		389,0
	ObjektleiterIn Reinigungsfirma		0,0		12,0
	IndustriereinigerIn		1,0		7,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		0,0
	FensterputzerIn		2,0		14,0
	RauchfangkehrerIn		0,0		3,0
	StraßenreinigerIn		0,0		7,0
	AutoaufbereiterIn		2,0		9,0
	<b>Haushaltsberufe</b>	<b>2,5%</b>	<b>34,0</b>	<b>2,6%</b>	<b>197,0</b>
	HausbesorgerIn		15,0		52,0
	HaushälterIn		4,0		38,0
	Haushaltshilfe		4,0		57,0
	Au Pair-MitarbeiterIn		0,0		24,0
	BüglerIn		2,0		6,0
	TextilreinigerIn		9,0		19,0
	KirchendienerIn		0,0		1,0
	<b>Hilfsberufe und Aushilfskräfte</b>	<b>1,2%</b>	<b>16,0</b>	<b>4,0%</b>	<b>301,0</b>
	<b>Allgemeine Hilfsberufe</b>	<b>1,2%</b>	<b>16,0</b>	<b>4,0%</b>	<b>301,0</b>
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn		10,0		111,0
	Produktionshilfskraft		6,0		159,0
	SortiererIn		0,0		9,0
	MüllauflegerIn		0,0		0,0
	VerpackerIn		0,0		22,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Garten-, Land- und Forstwirtschaft</b>	<b>0,6%</b>	<b>8,0</b>	<b>0,8%</b>	<b>62,0</b>
	<b>Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,0</b>
	FörsterIn		0,0		3,0
	ForstfacharbeiterIn		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflgefacharbeiterIn		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn		0,0		1,0
	JägerIn		0,0		1,0
	FischereifacharbeiterIn		0,0		4,0
	<b>Gartenbau und Floristik</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,5%</b>	<b>40,0</b>
	GartenbautechnikerIn		0,0		6,0
	GärtnerfacharbeiterIn		1,0		11,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		0,0
	LandschaftsgärtnerIn		0,0		9,0
	GartenarbeiterIn		0,0		14,0
	<b>Land- und Viehwirtschaft</b>	<b>0,5%</b>	<b>7,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>13,0</b>
	GutsverwalterIn		0,0		0,0
	LandwirtIn		1,0		3,0
	LandwirtschaftstechnikerIn		1,0		1,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		1,0
	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		1,0		1,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierpflegerIn		1,0		2,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		3,0		5,0
	<b>Reise, Freizeit und Sport</b>	<b>2,0%</b>	<b>27,0</b>	<b>2,0%</b>	<b>152,5</b>
	<b>Profisport und Sportbetreuung</b>	<b>1,1%</b>	<b>15,0</b>	<b>0,7%</b>	<b>54,0</b>
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		0,0		17,0
	Berg- und SchiführerIn		1,0		1,0
	TennislehrerIn		0,0		0,0
	Segel- und SurflehrerIn		1,0		1,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		2,0		8,0
	sonstigeR SportlehrerIn		1,0		1,0
	TanzlehrerIn		0,0		0,0
	WellnessberaterIn		2,0		14,0
	SportartikelmonteurIn		8,0		12,0
	SportplatzwartIn		0,0		0,0
	<b>Reise- und Freizeitgestaltung</b>	<b>0,9%</b>	<b>12,0</b>	<b>1,3%</b>	<b>98,5</b>
	ReiseleiterIn		0,0		0,0
	AnimateurIn		7,0		32,0
	CroupierE		0,0		8,0
	Disc Jockey		0,0		6,0
	ReisebüroassistentIn		5,0		46,5
	BadewärterIn, SaunawartIn		0,0		6,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Umwelt</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,0</b>
	<b>Umwelt</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,0</b>
	UmweltmanagerIn		0,0		2,0
	UmweltberaterIn		0,0		0,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann, -fachfrau		0,0		3,0
	KulturtechnikerIn		0,0		1,0
	<b>Körper- und Schönheitspflege</b>	<b>1,5%</b>	<b>20,0</b>	<b>2,6%</b>	<b>194,0</b>
	<b>Schönheits-, Hand- und Fußpflege</b>	<b>1,5%</b>	<b>20,0</b>	<b>2,6%</b>	<b>194,0</b>
	FriseurIn und PerückenmacherIn		5,0		114,0
	FußpflegerIn		1,0		40,0
	KosmetikerIn		14,0		40,0
	HundefriseurIn		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 161.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 520.5 Stellen erfasst (Abbildung 6).

Die am meisten nachgefragten Berufe in Tirol in dieser BOG sind die Berufe RezeptionistIn und Stubenmädchen, Stubenbursch mit je 72.0 Stellen. 7.0 Stellen werden für HoteldienerInnen, 6.0 für EtagenleiterInnen und 4.0 für Night AuditorInnen angeboten. Im Vergleich dazu werden in der Gesamtstichprobe 247.0 Stellenangebote für RezeptionistInnen erfasst gefolgt von 186.5 für Stubenmädchen, Stubenburschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	520,5
	RezeptionistIn	rz	247,0
	Night AuditorIn	na	35,0
	EtagenleiterIn	el	16,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch	st	186,5
	HoteldienerIn	hd	36,0
<i>Ergebnisse Tirol</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	161,0
	RezeptionistIn	rz	72,0
	Night AuditorIn	na	4,0
	EtagenleiterIn	el	6,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch	st	72,0
	HoteldienerIn	hd	7,0

Abbildung 6: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2007 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 95,0% (Abbildung 7). In einigen Stellen (4,3%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Ein Lehrabschluss wird in 1,0 Fällen angesprochen. Fahr- und Lenkberechtigungen spielen wie auch sonstige Weiterbildungen kaum eine explizite Rolle.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		72,0	4,0	6,0	72,0	7,0	161,0	100,0%
<b>keine Angaben</b>		66,0	4,0	6,0	70,0	7,0	153,0	95,0%
<b>unspez. Ang.</b>	<b>insgesamt</b>	5,0			2,0		7,0	4,3%
	unspez. Ang. ohne Präzisierung	4,0			2,0		6,0	3,7%
	unspez. Ang. kaufm. Ausbildung						0,0	0,0%
	unspez. Ang. Tourismus-Ausb.	1,0					1,0	0,6%
	unspez. Ang. Hotel-/Gastgewerbe	1,0					1,0	0,6%
<b>Lehrabschluss</b>	<b>insgesamt</b>	1,0					1,0	0,6%
	Lehrabschluss ohne Präzisierung						0,0	0,0%
	Lehrabschluss HGA-AssistentIn	1,0					1,0	0,6%
<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%
	FH/Akademie Gesundheitsmanagem.						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 insgesamt</b>					2,0	2,0	1,2%
	Führerschein ohne Präzisierung					1,0	1,0	0,6%
	Führerschein Klasse B					1,0	1,0	0,6%
<b>sonstige Weiterbildungen</b>								
	Allgemeine Massage-Ausbildung	1,0					1,0	0,6%
	Kosmetik-Ausbildung	1,0					1,0	0,6%

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

Erwartungen zu schulischen Vorqualifikationen der BOG Hotelempfang und Etage entfallen vorwiegend auf den Beruf RezeptionistIn. In 66.0 von 72.0 Stelleninsertionen (91.7%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 5.0 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. Ein Lehrabschluss wird in 1.0 Stelleninsertionen erwähnt. Für je eine inserierte offene Stelle ist eine Massage- bzw. eine Kosmetikausbildung erforderlich. Der Besitz eines Führerscheins wird in keiner Stellenausschreibung für RezeptionistInnen 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 einem Drittel der Stellen (34.8%) der BOG Hotelempfang und Etage werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 8). Werden Erwartungen geäußert, bleiben sie jedoch überwiegend hinsichtlich der zeitlichen Dauer (31.1%) und der berufspraktischen Inhalte (22.4%) unspezifiziert. Bei Ausschreibungen für den Beruf RezeptionistIn finden sich häufiger entsprechende Bedarfe als im Mittel der BOG, nämlich in (48.6%). Führungserfahrung wird in einer ausgeschriebenen offenen Stelle explizit vorausgesetzt.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>berufspraktische Erfahrungen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		72,0	4,0	6,0	72,0	7,0	161,0	100,0%
keine Angaben		37,0	4,0	5,0	53,0	6,0	105,0	65,2%
auch ohne Praxis					1,0		1,0	0,6%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	32,0		1,0	16,0	1,0	50,0	31,1%
	< 1 Jahr				1,0		1,0	0,6%
	1 - 3 Jahre	1,0					1,0	0,6%
	> 3 Jahre	2,0			1,0		3,0	1,9%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	22,0			13,0	1,0	36,0	22,4%
	spezif. Praxis	13,0		1,0	5,0		19,0	11,8%
Führungserfahrung		1,0					1,0	0,6%
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 einem Achtel der Stelleninsertionen (11.8%) ausdrücklich erwünscht (Abb. 9). Fast alle Qualifikationsbedarfe entfallen auf den Beruf RezeptionistIn. Vorrangig werden von RezeptionistInnen EDV-Standardprogrammkenntnisse (n=15.0), häufig nicht weiter präzisiert (n=8.0), und Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse (n=8.0), insbesondere Fidelio (n=5.0) und Elite (n=2.0), gefordert.

<b>Ergebnisse Tirol</b>							
<b>Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>	<b>72,0</b>	<b>4,0</b>	<b>6,0</b>	<b>72,0</b>	<b>7,0</b>	<b>161,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>	<b>54,0</b>	<b>3,0</b>	<b>6,0</b>	<b>72,0</b>	<b>7,0</b>	<b>142,0</b>	<b>88,2%</b>
<b>EDV-Standardprogramme insgesamt</b>	<b>15,0</b>					<b>15,0</b>	<b>9,3%</b>
EDV-Standardprogramme ohne Präz.	8,0					8,0	5,0%
Windows/DOS	2,0					2,0	1,2%
Internet	2,0					2,0	1,2%
Outlook						0,0	0,0%
<b>Office insgesamt</b>	<b>4,0</b>					<b>4,0</b>	<b>2,5%</b>
Office ohne Präzis.	1,0					1,0	0,6%
Word	3,0					3,0	1,9%
Excel	2,0					2,0	1,2%
<b>Graphische Standardsoftwar insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,6%</b>
Graphische Standardsoftwa ohne Präz.						0,0	0,0%
CorelDraw	1,0					1,0	0,6%
<b>sonstige Softwaretools insgesamt</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>				<b>9,0</b>	<b>5,6%</b>
<b>Hotel-/Buchungssoftware insgesamt</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>				<b>9,0</b>	<b>5,6%</b>
Hotel-/Buchungssoft ohne Präz.						0,0	0,0%
Fidelio	5,0	1,0				6,0	3,7%
Elite	2,0					2,0	1,2%
Protel						0,0	0,0%
Gastrodat	1,0					1,0	0,6%
Star						0,0	0,0%
Hogatex						0,0	0,0%
Opera						0,0	0,0%
TARS						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). 95.0% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension. Für den Beruf RezeptionistIn finden sich in 3.0 Stellenausschreibungen Erwartungen, die nicht weiter präzisiert sind. In einer inserierten offenen Stelle sind Massagekenntnisse und ebenfalls in einer Stellenausschreibung sind Kosmetikkenntnisse angesprochen.

<b>Ergebnisse Tirol</b>							
<b>fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	72,0	4,0	6,0	72,0	7,0	161,0	100,0%
keine Angaben	68,0	4,0	5,0	72,0	4,0	153,0	95,0%
nicht spezifizierte Kenntnisse	3,0		1,0			4,0	2,5%
<b>handwerkliche Fähigkeiten insgesamt</b>					1,0	1,0	0,6%
handwerkliche Fähigkeiten ohne Präzis.					1,0	1,0	0,6%
<b>technische Kenntnisse insgesamt</b>					2,0	2,0	1,2%
technische Kenntnisse ohne Präzis.					2,0	2,0	1,2%
<b>kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
Yield-Management						0,0	0,0%
<b>Buchhaltungskennntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
Buchhaltungskennntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
Allgemeine Buchhaltungskennntnisse						0,0	0,0%
<b>Rechnungswesenkenntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
Rechnungswesenkenntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
Controllingkenntnisse						0,0	0,0%
<b>Marketing-/PR-Kenntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
Marketing-/PR-Kenntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
<b>Vertriebskenntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
Vertriebskenntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
<b>Kenntn. in Gesundheit und Medizi insgesamt</b>	1,0					1,0	0,6%
Kenntn. in Gesundheit und Mediz ohne Präz.						0,0	0,0%
<b>Massagekenntnisse insgesamt</b>	1,0					1,0	0,6%
Massagekenntnisse ohne Präz.	1,0					1,0	0,6%
<b>Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt</b>						0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präz.						0,0	0,0%
<b>Reinigungskennntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
Reinigungskennntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
Hygiene-Kennntnisse						0,0	0,0%
<b>sonstige Kenntnisse insgesamt</b>	1,0					1,0	0,6%
sonstige Kenntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
<b>Ortskenntnisse insgesamt</b>						0,0	0,0%
Ortskenntnisse ohne Präz.						0,0	0,0%
Wienkenntnisse						0,0	0,0%
<b>Körper- und Schönheitspflegeken insgesamt</b>	1,0					1,0	0,6%
Körper- und Schönheitspflę ohne Präz.						0,0	0,0%
<b>Kosmetikkenntnisse</b>	1,0					1,0	0,6%
<b>Zivilschutz- und Sicherheitskennt insgesamt</b>						0,0	0,0%
Zivilschutz- und Sicherheitsk ohne Präz.						0,0	0,0%

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

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 Fremdsprachenkenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

In einem Viertel der Stellen der BOG (26.7%) werden Fremdsprachenkenntnisse explizit erwartet (Abb. 11). In 18.6% sind Kenntnisse der englischen Sprache angesprochen – zu meist auf gutem bzw. sehr gutem Niveau. In einigen Inseraten werden auch Kenntnisse der französischen (9.9%) bzw. der italienischen Sprache (8.7%) gefordert.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>72,0</b>	<b>4,0</b>	<b>6,0</b>	<b>72,0</b>	<b>7,0</b>	<b>161,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>31,0</b>	<b>2,0</b>	<b>6,0</b>	<b>72,0</b>	<b>7,0</b>	<b>118,0</b>	<b>73,3%</b>
<b>Fremdsprachenkenntnisse ohne Präzisierung</b>	<b>insgesamt</b>	<b>7,0</b>					<b>7,0</b>	<b>4,3%</b>
	sehr gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	gut	<b>6,0</b>					<b>6,0</b>	<b>3,7%</b>
	etwas	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,6%</b>
<b>Englisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>28,0</b>	<b>2,0</b>				<b>30,0</b>	<b>18,6%</b>
	sehr gut	<b>8,0</b>					<b>8,0</b>	<b>5,0%</b>
	gut	<b>20,0</b>	<b>1,0</b>				<b>21,0</b>	<b>13,0%</b>
	etwas		<b>1,0</b>				<b>1,0</b>	<b>0,6%</b>
<b>Französisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>16,0</b>					<b>16,0</b>	<b>9,9%</b>
	sehr gut	<b>2,0</b>					<b>2,0</b>	<b>1,2%</b>
	gut	<b>10,0</b>					<b>10,0</b>	<b>6,2%</b>
	etwas	<b>4,0</b>					<b>4,0</b>	<b>2,5%</b>
<b>Italienisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>14,0</b>					<b>14,0</b>	<b>8,7%</b>
	sehr gut	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,6%</b>
	gut	<b>9,0</b>					<b>9,0</b>	<b>5,6%</b>
	etwas	<b>4,0</b>					<b>4,0</b>	<b>2,5%</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>Deutsch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>11,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>13,0</b>	<b>2,0</b>	<b>28,0</b>	<b>17,4%</b>
	sehr gut	<b>10,0</b>	<b>1,0</b>		<b>1,0</b>	<b>2,0</b>	<b>14,0</b>	<b>8,7%</b>
	gut				<b>5,0</b>		<b>5,0</b>	<b>3,1%</b>
	etwas	<b>1,0</b>		<b>1,0</b>	<b>7,0</b>		<b>9,0</b>	<b>5,6%</b>

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

In 38.9% (28.0 von 72.0) der Stelleninserate für RezeptionistInnen werden Englischkenntnisse erwartet – häufig auf gutem Niveau. Etwas seltener finden sich Erwartungen in die Beherrschung der französischen (n=16.0) und der italienischen Sprache (n=14.0).

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

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden werden in knapp der Hälfte der Stellen (42.2%) Angaben gemacht (Abbildung 12). Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Einsatzbereitschaft (23.0%), Freundlichkeit (14.3%), Verantwortungsgefühl/Zuverlässigkeit (11.2%), Fähigkeit zur Zusammenarbeit (6.8%), Selbständigkeit (6.8%) 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, Selbständigkeit, Verantwortungsgefühl/Zuverlässigkeit und Flexibilität sowie soziale Kompetenzen wie Fähigkeit zur Zusammenarbeit, Freude am Umgang mit Menschen, soziale Kompetenz, Führungsqualitäten, Einfühlungsvermögen und Kontaktfreudigkeit.

<b>Ergebnisse Tirol</b>							
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>							
<b>Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	72,0	4,0	6,0	72,0	7,0	161,0	100,0%
keine Angaben	41,0	2,0	1,0	44,0	5,0	93,0	57,8%
<b>soziale Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>14,0</b>	<b>1,0</b>	<b>2,0</b>	<b>7,0</b>	<b>24,0</b>	<b>14,9%</b>
	soziale Kompetenz	3,0		1,0		4,0	2,5%
	Fähigk. zur Zusammenar	5,0	1,0	1,0	4,0	11,0	6,8%
	gutes Auftreten				4,0	4,0	2,5%
	gepflegtes Äußeres				4,0	4,0	2,5%
	gute Umgangsformen					0,0	0,0%
	Führungsqualitäten	3,0		1,0		4,0	2,5%
	Durchsetzungsvermögen					0,0	0,0%
	Einfühlungsvermögen	3,0			1,0	4,0	2,5%
	Freude am Umgang mit Menschen	4,0				4,0	2,5%
	starke Persönlichkeit	2,0				2,0	1,2%
	Kontaktfreudigkeit	3,0				3,0	1,9%
<b>sprachliche Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>3,0</b>				<b>3,0</b>	<b>1,9%</b>
	Kommunikationsfähigkeit (sprachl. Ausdruck)	3,0				3,0	1,9%
	gutes Telephonverhalten					0,0	0,0%
	ausgezeichnete Rechtschreibung					0,0	0,0%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotелеmpfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		72,0	4,0	6,0	72,0	7,0	161,0	100,0%
<b>persönl. Werte u.</b>	<b>insgesamt</b>	28,0	2,0	5,0	28,0	2,0	65,0	40,4%
<b>Einstellungen</b>	Einsatzbereitschaft	16,0		5,0	16,0		37,0	23,0%
	Selbständigkeit	5,0		1,0	3,0	2,0	11,0	6,8%
	Flexibilität	4,0				2,0	6,0	3,7%
	Unternehm. Denken						0,0	0,0%
	Ehrgeiz (Ambition)	1,0			1,0		2,0	1,2%
	Dynamik	2,0			3,0		5,0	3,1%
	Verantwortungsgefühl/ Zuverlässigkeit	5,0	2,0	2,0	9,0		18,0	11,2%
	Kundenorientierung	2,0		1,0	4,0		7,0	4,3%
	Pünktlichkeit				2,0		2,0	1,2%
	Sorgfalt						0,0	0,0%
	Genauigkeit	1,0			7,0		8,0	5,0%
	Reinlichkeit			1,0	2,0	2,0	5,0	3,1%
	Begeisterungsfähigkeit	3,0			1,0		4,0	2,5%
	Loyalität				1,0		1,0	0,6%
	Ausgeglichenheit						0,0	0,0%
	Freundlichkeit	12,0			11,0		23,0	14,3%
	Humor	2,0		1,0	1,0		4,0	2,5%
	Aufgeschlossenheit						0,0	0,0%
	Hilfsbereitschaft	2,0			2,0		4,0	2,5%
	Kollegialität	2,0		1,0			3,0	1,9%
	Ehrlichkeit	1,0				2,0	3,0	1,9%
	Diskretion						0,0	0,0%
	Selbstbewußtsein						0,0	0,0%
	Gesundheitsbewußtsein	1,0					1,0	0,6%
<b>kognitive Fähig-</b>	<b>insgesamt</b>	3,0			3,0	2,0	8,0	5,0%
<b>keiten</b>	Innovatives Denken	1,0					1,0	0,6%
	Analytisches Denken						0,0	0,0%
	Umsicht				1,0		1,0	0,6%
	schnelle Auffassungsgabe						0,0	0,0%
	Experimentierfreudigkeit/ Improvisationstalent						0,0	0,0%
	systematische, struk- turierte Arbeitsweise						0,0	0,0%
	Lernbereitschaft						0,0	0,0%
	Nutzenorientiertes Denken und Handeln						0,0	0,0%
	vielseitige Einsetzbarkeit	1,0			2,0	2,0	5,0	3,1%
	Neugierde	1,0					1,0	0,6%
	"Hausverstand"				2,0		2,0	1,2%
<b>körperl. u. psych.</b>	<b>insgesamt</b>	1,0				2,0	3,0	1,9%
<b>Voraussetzung</b>	Belastbarkeit	1,0				2,0	3,0	1,9%
	Streßstabilität						0,0	0,0%
<b>Besondere Fähig-</b>	<b>insgesamt</b>	4,0	1,0		1,0	2,0	8,0	5,0%
<b>keiten/Eignungen</b>	Organisationstalent	4,0					4,0	2,5%
	Kreativität	2,0	1,0		1,0	2,0	6,0	3,7%
	Verhandlungsgeschick						0,0	0,0%
	handwerkliches Geschick					2,0	2,0	1,2%

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

## 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 2007 (Mair / Loidl-Keil 2007d) eine verlässliche Informationsquelle<sup>3</sup>.

---

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



## 6. Literatur

- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2002): Qualitative Detailanalyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufen. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Linz, Juli 2002. 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. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Januar 2005. 255 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. Bericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2006c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2006.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2007a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarkt-

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

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