

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

Bundesland-Endbericht - Vorarlberg

informationscouts - Josef Mair

Wien, Januar 2013

***information-
scouts***

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

josef.mair@informationscouts.at

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	4
1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS	5
2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE	7
3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND VORARLBERG	9
4. STELLENAUFKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN (RZ)	17
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
5. EPILOG	25

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 Vorarlberg 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 Vorarlberg und in Österreich	16
Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2012 für Österreich und das Bundesland Vorarlberg	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 abzubilden¹.

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 2012 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 411 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 BOG² und einen Beruf aus, anhand derer wir entlang der Befunde exemplarisch die Qualifikationsanforderungen diskutieren. Für den vorliegenden Bundeslandbericht nehmen wir die BOG Hotelempfang und Etage und daraus den Beruf RezeptionistIn während im Gesamtbericht zwei Berufe aus zwei unterschiedlichen BOG ausführlich besprochen werden.

¹ Eine ausführliche Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht sowie in früheren Berichten nachzulesen.

² BOG = Berufsobergruppe

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

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 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 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 einbezogen³. 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 56 Ausgaben (bzw. 84 Ausgaben) die Datenbasis der Stellenmarktanalyse (Abbildung 3).

<p><i>14 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>4 Online-Jobbörsen: Stepstone, Jobpilot, Gastrojobs, Karriere</p>
<p><i>Beobachtungszeitraum 2012: 24 Wochen (Ende März bis Anfang September 2012) bzw. 16 Wochen (Mitte Mai bis Anfang September 2012)</i></p>
<p><i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 84 bzw. 56 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

³ Die 5 Berufsobergruppen mit den zugehörigen Berufen sind in Abbildung 8 ausgewiesen.

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

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 6455.0⁴ Stelleninsertionen, von denen 412.0 und damit 6.4 Prozent auf das Bundesland Vorarlberg entfallen (Abb. 5).

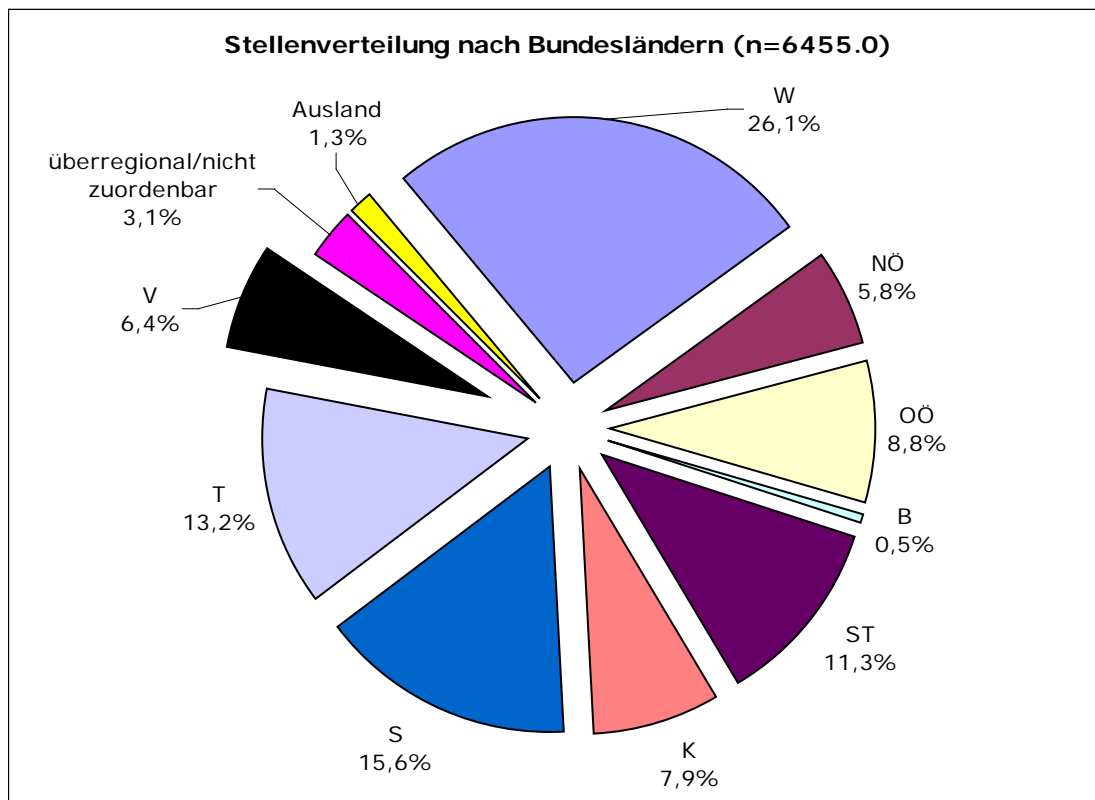


Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Vorarlberg und in den anderen Bundesländern

Diese 412.0 Stellen für Vorarlberg verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als im berufsbereichsbezogenen Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Vorarlberg werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 188.5 Stellen. 45.8% aller für Vorarlberg ausgeschriebenen Stellen sind diesem Berufsbereich zuzuordnen. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 48.8% bzw. 3150.0 Stellen. Am zweithäufigsten werden in Vorarlberg Stellen für den Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung angeboten. Mit 14.4% (59.5 Stellen) ist dieser Bereich in Vorarlberg ähnlich stark ausgeprägt wie in der Gesamtstichprobe (14.7% bzw. 948.5 Stellen). Der Berufsbereich Gesundheit und Medizin (50.0 Stellen bzw. 12.1% des erfassten vorarlberger Stellenmarktes) ist anteilsmäßig ebenfalls ähnlich vertreten wie in der Gesamtstichprobe (741.0 Stellen bzw. 11.5%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Hausbetreuung (n=48.5), Körper- und Schönheitspflege (n=26.5), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=17.0), Reise, Freizeit und Sport

⁴ Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Endbericht der Gesamtstudie Seite 17.

(n=10.0), Sicherheitsdienste (n=9.0), Umwelt (n=2.0) sowie Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft (n=1.0).

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

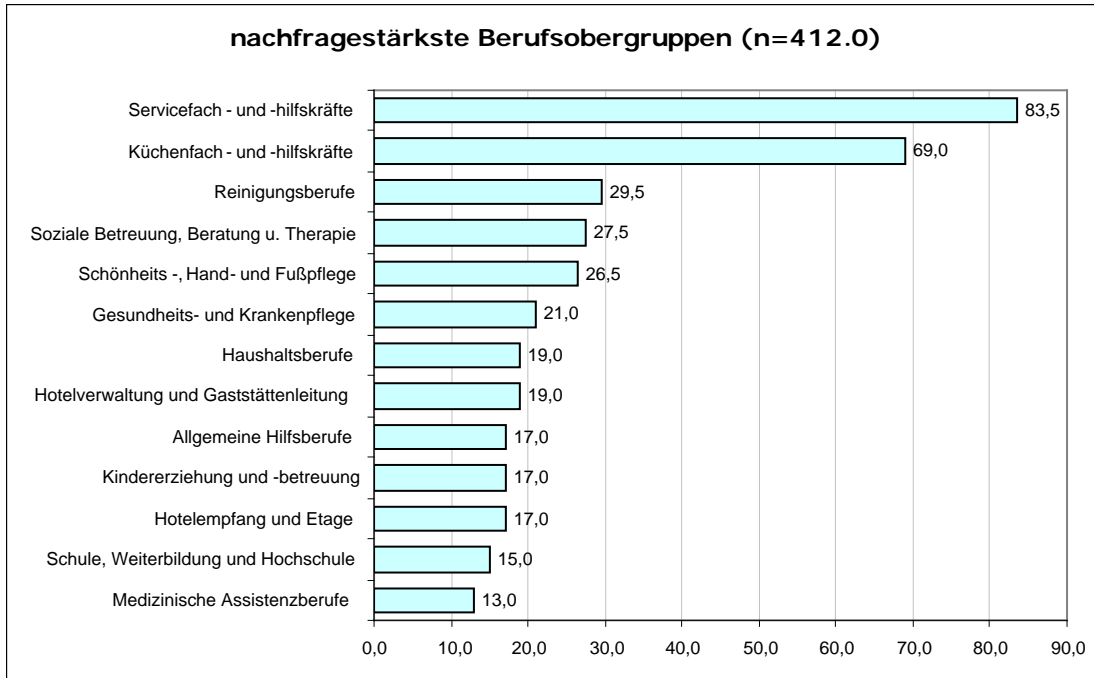


Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen

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

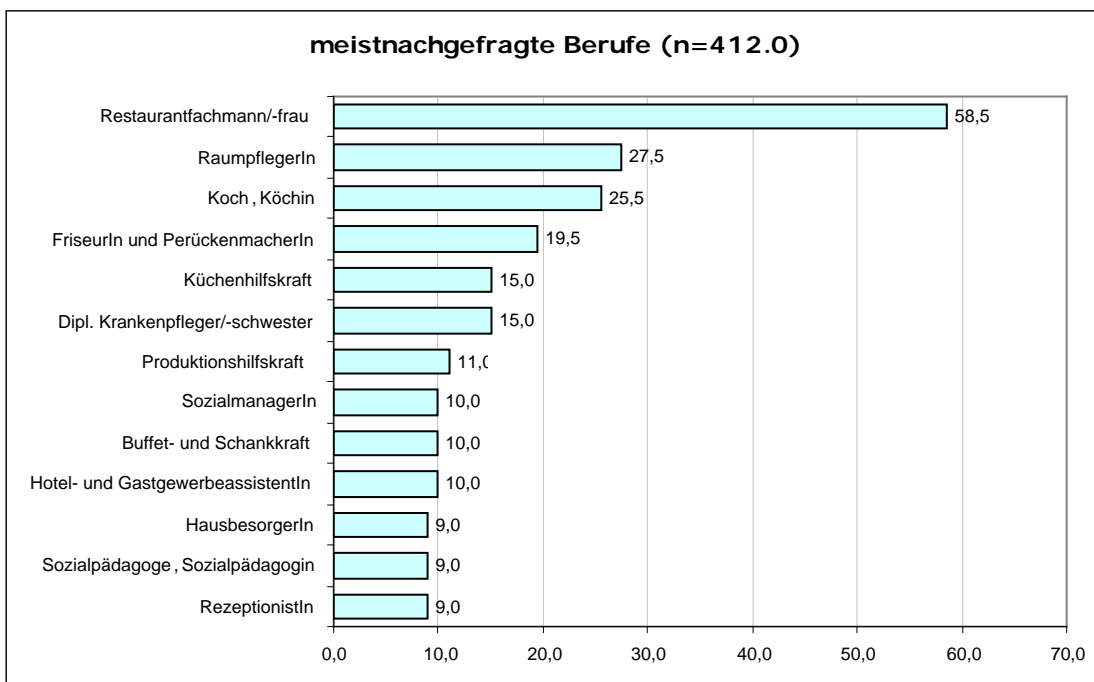


Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe

Abbildung 8 zeigt eine detaillierte Aufschlüsselung der Stellenmarktanteile für alle Berufsbereiche, Berufsobergruppen und Berufe.

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Vorarlberg		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Gesundheit und Medizin		12,1%	50,0	11,5%	741,0
	Ärztliche Berufe	1,7%	7,0	1,1%	71,0
	AllgemeinmedizinerIn		3,0		19,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		1,0
	Facharzt, Fachärztin		3,0		33,0
	ArbeitsmedizinerIn		0,0		17,0
	Tierarzt, Tierärztin		1,0		1,0
	Gesundheits- und Krankenpflege*	5,1%	21,0	3,0%	193,5
	PflegeleiterIn*		1,0		28,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester*		15,0		111,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger/-schwester*		2,0		4,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger/-schwester*		1,0		3,0
	PflegehelferIn*		2,0		46,0
	Hebamme (m/w)*		0,0		1,0
	Gewerblich-technische Gesundheitsberufe	0,5%	2,0	1,0%	63,0
	AugenoptikerIn		1,0		22,0
	OrthopädietechnikerIn		0,0		1,0
	FeinoptikerIn		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn		0,0		4,0
	ZahntechnikerIn		1,0		36,0
	Handel mit Gesundheitsprodukten	0,2%	1,0	0,3%	18,5
	ApothekerIn		0,0		1,0
	DrogistIn		0,0		14,5
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		1,0		3,0
	Massage	0,7%	3,0	0,9%	58,0
	MedizinischeR MasseurIn		2,0		23,0
	GewerblicheR MasseurIn		1,0		35,0
	Gehobene medizinisch-technische Dienste	0,7%	3,0	1,2%	79,0
	PhysiotherapeutIn		1,0		35,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		0,0		8,0
	Diätologe, Diätologin		0,0		2,0
	ErgotherapeutIn		0,0		7,0
	Logopäde, Logopädin		1,0		1,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		1,0		17,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe, Radiologietechnologin		0,0		8,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		1,0
	Medizinische Assistenzberufe	3,2%	13,0	4,0%	258,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei Allgemeinmediz.		2,0		31,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei TierärztInnen		0,0		2,0
	ZahnarztassistentIn		8,0		141,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei FachärztInnen		1,0		76,0
	Operationsgehilfe/-gehilfin		2,0		2,0
	Desinfektionsgehilfe/-gehilfin		0,0		1,0
	Prosekturgehilfe/-gehilfin		0,0		0,0
	Laborgehilfe/-gehilfin (med. Labor)		0,0		1,0
	SanitäterIn		0,0		4,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)⁵

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

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Vorarlberg		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Hotel- und Gastgewerbe	45,8%	188,5	48,8%	3150,0
	Hotelempfang und Etage*	4,1%	17,0	6,7%	432,0
	RezeptionistIn*		9,0		251,0
	Night AuditorIn*		1,0		30,0
	EtagenleiterIn*		0,0		21,0
	Stubenmädchen/-bursch*		6,0		115,0
	HoteldienerIn*		1,0		15,0
	Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	4,6%	19,0	3,5%	223,5
	HoteldirektorIn		3,0		18,0
	RestaurantleiterIn		5,0		77,0
	Food-and-Beverage-ManagerIn		0,0		10,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		10,0		90,5
	Catering-OrganisatorIn		0,0		23,0
	Spa-ManagerIn		1,0		5,0
	Küchenfach- und -hilfskräfte*	16,7%	69,0	17,1%	1101,5
	KüchenleiterIn*		6,0		127,0
	Koch, Köchin*		25,5		545,0
	SouschefIn*		4,0		56,0
	EntremetierE*		4,0		17,0
	SaucierE*		0,0		5,0
	TournantE*		2,0		7,0
	Gardemanger*		2,0		19,0
	RotisseurIn*		1,0		3,0
	PâtissierE*		2,0		36,5
	Frühstückskoch/-köchin*		0,0		13,0
	Pizzakoch/-köchin*		0,0		13,0
	Küchenhilfskraft*		15,0		200,0
	AbwäscherIn*		7,5		60,0
	Servicefach- und -hilfskräfte*	20,3%	83,5	21,6%	1393,0
	BarkeeperIn*		4,0		154,0
	LeiterIn Service*		7,0		167,0
	Restaurantfachmann/-frau*		58,5		873,0
	GastgewerblicheR KassierIn*		1,0		21,0
	Buffet- und Schankkraft*		10,0		133,0
	Servierhilfskraft*		3,0		41,0
	FlugbegleiterIn*		0,0		4,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Vorarlberg		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Soziales, Erziehung und Bildung	14,4%	59,5	14,7%	948,5
	Schule, Weiterbildung und Hochschule	3,6%	15,0	4,8%	307,0
	VolksschullehrerIn		0,0		4,0
	LehrerIn an Hauptschulen		0,0		0,0
	SonderschullehrerIn		0,0		1,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		0,0		7,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen		5,0		96,0
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		3,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		5,0		36,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		5,0		13,0
	ReligionslehrerIn		0,0		1,0
	SprachlehrerIn		0,0		6,0
	KunstlehrerIn		0,0		0,0
	MusiklehrerIn		0,0		1,0
	SportlehrerIn		0,0		0,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		0,0		40,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		0,0		42,0
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		0,0		52,5
	Fahrschul- und FahrlehrerIn		0,0		4,0
	Soziale Betreuung, Beratung und Therapie	6,7%	27,5	5,8%	375,5
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		2,0		17,0
	PsychotherapeutIn		0,0		8,0
	MusiktherapeutIn		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn		4,0		69,0
	Berufs- und BildungsberaterIn		0,0		54,5
	SozialberaterIn im Bereich Arbeit		1,0		15,0
	SozialberaterIn im Bereich Finanzen		0,0		0,0
	SozialberaterIn im Bereich Recht		0,0		11,0
	SozialberaterIn in sonstigen Bereichen		8,5		88,0
	SozialmanagerIn		10,0		75,0
	MediatorIn		0,0		0,0
	FamilienbetreuerIn		1,0		1,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		5,0
	AltenbetreuerIn		0,0		9,0
	HeimhelferIn		1,0		23,0
	Kindererziehung und -betreuung	4,1%	17,0	4,1%	266,0
	Sozialpädagogin, Sozialpädagoge		9,0		118,0
	KindergärtnerIn		6,0		81,0
	KindergartenhelferIn		0,0		6,0
	Tageseltern		0,0		14,0
	KinderbetreuerIn		2,0		47,0
	Religiöse Dienste, Seelsorge und Bestattung	0,0%	0,0	0,0%	0,0
	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		Vorarlberg		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Sicherheitsdienste	2,2%	9,0	9,0%	583,5
	Öffentliche Sicherheit und Bundesheer	0,0%	0,0	7,1%	461,0
	BerufssoldatIn		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit		0,0		6,0
	PolizistIn		0,0		450,0
	Justizwachebeamter, Justizwachebeamtin		0,0		0,0
	Zollwachebeamter, Zollwachebeamtin		0,0		0,0
	Berufsfeuerwehrmann/-frau		0,0		2,0
	KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
	Straßenaufsichtsorgan		0,0		3,0
	Private Sicherheits- und Wachdienste	2,2%	9,0	1,9%	122,5
	DetektivIn		0,0		14,0
	Sicherheitsorgan		4,0		57,5
	QualifizierteR Sicherheits-OrdnerIn		4,0		20,5
	Bodyguard (m/w)		1,0		12,5
	PortierIn		0,0		18,0
	Reinigung und Hausbetreuung	11,8%	48,5	8,0%	515,5
	Reinigungsberufe*	7,2%	29,5	4,8%	311,5
	RaumpflegerIn*		27,5		271,5
	ObjektleiterIn im Reinigungsdienst*		1,0		31,0
	Industriereinigungskraft*		0,0		3,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn*		0,0		0,0
	FensterputzerIn*		0,0		1,0
	RauchfangkehrerIn*		0,0		1,0
	StraßenreinigerIn*		0,0		0,0
	AutoaufbereiterIn*		1,0		4,0
	Haushaltsberufe	4,6%	19,0	3,2%	204,0
	HausbesorgerIn		9,0		82,0
	HaushälterIn		2,0		35,0
	Haushaltshilfe		8,0		73,0
	BüglerIn		0,0		3,0
	TextilreinigerIn		0,0		11,0
	KirchendienerIn		0,0		0,0
	Hilfsberufe und Aushilfskräfte	4,1%	17,0	1,7%	107,5
	Allgemeine Hilfsberufe	4,1%	17,0	1,7%	107,5
	Allgemeiner HilfsarbeiterIn		6,0		22,0
	Produktionshilfskraft		11,0		74,5
	MüllauflegerIn		0,0		4,0
	VerpackerIn		0,0		7,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Vorarlberg		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft	0,2%	1,0	0,7%	45,0
	Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei	0,0%	0,0	0,0%	2,0
	FörsterIn		0,0		2,0
	ForstwirtschaftlerIn		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflgefacharbeiterIn		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn		0,0		0,0
	JägerIn		0,0		0,0
	FischereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	Obst-, Wein- und Gartenbau	0,2%	1,0	0,3%	20,0
	GartenbautechnikerIn		0,0		0,0
	GärtnerfacharbeiterIn		0,0		5,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		0,0
	Garten- und GrünflächengestalterIn		1,0		13,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		2,0
	ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	Landbau und Viehwirtschaft	0,0%	0,0	0,4%	23,0
	GutsverwalterIn		0,0		0,0
	LandwirtIn		0,0		2,0
	LandwirtschaftstechnikerIn		0,0		6,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		3,0
	TierzüchterIn		0,0		0,0
	PferdewirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		4,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierpflegerIn		0,0		3,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		0,0		5,0
	Reise, Freizeit und Sport	2,4%	10,0	2,2%	141,0
	Profisport und Sportbetreuung	0,2%	1,0	0,4%	28,5
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		0,0		20,5
	Berg- und SchiführerIn		0,0		3,0
	TennislehrerIn		0,0		1,0
	Segel- und SurflehrerIn		0,0		0,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		1,0		1,0
	sonstigeR SportlehrerIn		0,0		2,0
	TanzlehrerIn		0,0		1,0
	SportartikelmonteurIn		0,0		0,0
	SportplatzwartIn		0,0		0,0
	Reise- und Freizeitgestaltung	2,2%	9,0	1,7%	112,5
	ReiseleiterIn		0,0		4,0
	AnimateurIn		0,0		12,0
	WellnessberaterIn		2,0		17,0
	CroupierE		2,0		10,0
	Disc Jockey		0,0		2,0
	ReisebüroassistentIn		4,0		59,5
	BadewärterIn		1,0		8,0
	KutscherIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Vorarlberg		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Umwelt	0,5%	2,0	0,2%	15,0
	UmweltmanagerIn		0,0		1,0
	UmweltberaterIn		0,0		2,0
	UmwelttechnikerIn		0,0		5,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann/-frau		1,0		3,0
	KulturtechnikerIn		1,0		4,0
	Körper- und Schönheitspflege	6,4%	26,5	3,2%	208,0
	Schönheits-, Hand- und Fußpflege	6,4%	26,5	3,2%	208,0
	FriseurIn und PerückenmacherIn		19,5		125,0
	FußpflegerIn		0,0		13,5
	KosmetikerIn		7,0		58,0
	FingernageldesignerIn		0,0		11,5
	HundekosmetikerIn		0,0		0,0

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

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

Für Vorarlberg werden in der BOG Hotelempfang und Etage 17.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 432.0 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Mit 9.0 Stellenausschreibungen ist der Beruf RezeptionistIn der am stärksten nachgefragte Beruf dieser BOG. 6.0 Stellen werden für Stubenmädchen/-burschen und je 1.0 für Night AuditorInnen und für HoteldienerInnen geschaltet. Für EtagenleiterInnen finden sich keine Stellenangebote im Untersuchungssample. Im Vergleich dazu liegen in der Gesamtstichprobe 251.0 Stellenangebote für RezeptionistInnen vor gefolgt von 115.0 für Stubenmädchen/-burschen.

Ergebnisse gesamt			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	432,0
	RezeptionistIn	rz	251,0
	Night AuditorIn	na	30,0
	EtagenleiterIn	el	21,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	115,0
	HoteldienerIn	hd	15,0
Ergebnisse Vorarlberg			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	Hotelempfang und Etage	He	17,0
	RezeptionistIn	rz	9,0
	Night AuditorIn	na	1,0
	EtagenleiterIn	el	0,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	6,0
	HoteldienerIn	hd	1,0

Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2012 für Österreich und das Bundesland Vorarlberg

4.1 Schulische Vorqualifikationen

88.2 Prozent bzw. 15.0 von 17.0 Stelleninseraten für die BOG Hotelempfang und Etage bleiben ohne Angaben zu den schulischen Vorqualifikationen (Abbildung 10). Je 1.0 Inserate für die Berufe RezeptionistIn und Stubenmädchen/-bursch weisen Erwartungen zu schulischen Vorqualifikationen aus, geben aber jeweils keine Auskunft über das formale Ausbildungsniveau und führen auch keine ausbildungsinhaltlichen Erwartungen an.

Der Besitz eines Führerscheins sowie sonstige Weiterbildungen spielen in den Inseraten der BOG keine explizite Rolle.

Ergebnisse Vorarlberg							
schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
keine Angaben	8,0	1,0	0,0	5,0	1,0	15,0	88,2%
unspez Q-Niveau insgesamt	1,0			1,0		2,0	11,8%
unspez Q-Niveau ohne Präzisierung	1,0			1,0		2,0	11,8%
unspez Q-Niveau kaufmännische Ausbildung						0,0	0,0%
unspez Q-Niveau Tourismus-Ausbildung						0,0	0,0%
unspez Q-Niveau Hotel-/Gastgewerbe						0,0	0,0%
Lehrabschluss insgesamt						0,0	0,0%
Lehrabschluss ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Lehrabschluss HGA-AssistentIn						0,0	0,0%
Mittelschule insgesamt						0,0	0,0%
Mittelschule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule Tourismusfachschule						0,0	0,0%
höhere Schule insgesamt						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%
FH/Akademie insgesamt						0,0	0,0%
FH/Akademie ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Universität insgesamt						0,0	0,0%
Universität ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Fahr-/Lenkberechtigungen							
Führerschein insgesamt						0,0	0,0%
Führerschein ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Führerschein Klasse B						0,0	0,0%
sonstige Weiterbildungen						0,0	0,0%

Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage⁶

⁶ Im Unterschied zur hier gewählten Darstellungsform der Tabellen wird im Tabellenanhang jeweils der Qualifikationsbedarf der Gesamtstichprobe jenem des Bundeslandes Vorarlberg gegenübergestellt.

4.2 Berufspraktische Erfahrungen

In rund zwei Fünftel der Stelleninsetrate der BOG Hotelempfang und Etage (41.2%) werden berufspraktische Erfahrungen gefordert (Abb. 11). Eine inhaltlich spezifizierte Praxis weisen 23.5 Prozent der Insetrate aus. Die gewünschte Dauer der beruflichen Vorerfahrung ist jeweils nicht ausformuliert (41.2%). Im Beruf RezeptionistIn drücken 4.0 von 9.0 Insetraten Erwartungen zur Berufspraxis aus. Führungserfahrung ist weder bei Ausschreibungen der BOG noch für den Beruf RezeptionistIn explizit vorausgesetzt.

Ergebnisse Vorarlberg							
berufspraktische Erfahrungen - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
keine Angaben	5,0	1,0	0,0	4,0	0,0	10,0	58,8%
auch ohne Praxis						0,0	0,0%
Dauer der Praxis	ohne Präzisierung	4,0		2,0	1,0	7,0	41,2%
	< 1 Jahr					0,0	0,0%
	1 - 3 Jahre					0,0	0,0%
	> 3 Jahre					0,0	0,0%
Inhalt der Praxis	ohne Präzisierung	2,0		1,0		3,0	17,6%
	spezifische Praxis	2,0		1,0	1,0	4,0	23,5%
Führungserfahrung						0,0	0,0%
Projektmanagementenerfahrung						0,0	0,0%

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

4.3 Computerkenntnisse

Kein einziges Inserat der BOG Hotelempfang und Etage spricht Computerkenntnisse an (Abb. 12).

Ergebnisse Vorarlberg							
Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
keine Angaben	9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
EDV-Standardprogramme insgesamt						0,0	0,0%
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						0,0	0,0%
Office ohne Präzis.						0,0	0,0%
Word						0,0	0,0%
Excel						0,0	0,0%
sonstige Softwaretools insgesamt						0,0	0,0%
CRM-Tools						0,0	0,0%
CRM-Tools ohne Präzis.						0,0	0,0%
Hotel-/Buchungssoftware						0,0	0,0%
Hotel-/Buchungssoftware ohne Präzis.						0,0	0,0%
Fidelio						0,0	0,0%
Elite						0,0	0,0%
Protel						0,0	0,0%
Gastrodat						0,0	0,0%
Opera						0,0	0,0%
NCM Rezeptionsassistent						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 Stelleninseraten eine nachrangige Rolle (Abb. 13). 82,4 Prozent der Inserate der BOG Hotelempfang und Etage beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension.

Für den Beruf RezeptionistIn sprechen 2,0 Inserate Erwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen an. Aufgrund der geringen inhaltlichen Ausdifferenzierung sind diese Erwartungen den nicht spezifizierten Kenntnissen⁷ zugerechnet.

Ergebnisse Vorarlberg							
fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
keine Angaben	7,0	1,0	0,0	5,0	1,0	14,0	82,4%
nicht spezifizierte Kenntnisse	2,0			1,0		3,0	17,6%
technische Kenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
technische Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
kaufm./wirtschaftliche Kenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
kaufm./wirtschaftliche Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Yield-Management						0,0	0,0%
Büroarbeitskenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Büroarbeitskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Maschinschreiben						0,0	0,0%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerbe insgesamt						0,0	0,0%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerbe ohne Präzis.						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reservierungskennntnisse						0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt						0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung ohne Präzis.						0,0	0,0%
Reinigungskennntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Reinigungskennntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Raumpflege-Kennntnisse						0,0	0,0%
Reinigungsmittel-Kennntnisse						0,0	0,0%
sonstige Kennntnisse insgesamt						0,0	0,0%
sonstige Kennntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Ortskennntnisse insgesamt						0,0	0,0%
Ortskennntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
regionale Ortskennntnisse						0,0	0,0%

Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage⁸

⁷ Zu den nicht spezifizierten fachspezifischen Kenntnissen werden Inseratsausführungen wie "fachlich versiert", "einschlägige Kenntnisse", "fachliche Kompetenz" und ähnliche gerechnet, sofern im Inserat keine weitere Präzisierung vorgenommen wird.

⁸ Zu einer Vielzahl von Qualifikationsaspekten der dargestellten Tabellen wird in keinem einzigen Fall in den für Vorarlberg 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

Fremdsprachenkenntnisse werden in der BOG Hotelempfang und Etage vorwiegend bei Stellenausschreibungen für den Beruf RezeptionistIn expliziert (Abb. 14). Von den 9.0 Inseraten für diesen Beruf verlangen 4.0 Englischkenntnisse, 3.0 davon auf gutem Sprachbeherrschungsniveau. Die 1.0 Inserate mit sprachlich nicht festgelegten Fremdsprachenkenntnissen fordern als „Erstsprache“ Englisch und dann eine bzw. mehrere zusätzliche Fremdsprachen, die im Inserat nicht definiert sind. 3.0 Inserate für RezeptionistInnen weisen sehr gute Deutschkenntnisse aus.

Ergebnisse Vorarlberg								
Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
keine Angaben		5,0	1,0	0,0	5,0	1,0	12,0	70,6%
Fremdsprachenkenntnisse ohne Präzisierung	insgesamt	1,0					1,0	5,9%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	1,0					1,0	5,9%
Englisch	insgesamt	4,0			1,0		5,0	29,4%
	sehr gut	1,0					1,0	5,9%
	gut	3,0					3,0	17,6%
	etwas				1,0		1,0	5,9%
Französisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Italienisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Deutsch	insgesamt	3,0			2,0	1,0	6,0	35,3%
	sehr gut	3,0			1,0	1,0	5,0	29,4%
	gut				1,0		1,0	5,9%
	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 weisen nur 6.0 von 17.0 Inseraten für die BOG Hotelempfang und Etage Bedarfe aus (Abbildung 15). Insgesamt sind in dieser Dimension 10 Qualifikationsdetailaspekte angesprochen.

Ergebnisse Vorarlberg							
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG Hotelempfang und Etage							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
keine Angaben	6,0	1,0	0,0	4,0	0,0	11,0	64,7%
soziale Kompetenzen	insgesamt	1,0				1,0	5,9%
	soziale Kompetenz					0,0	0,0%
	Teamfähigkeit					0,0	0,0%
	gutes Auftreten					0,0	0,0%
	gepflegtes Äußeres	1,0				1,0	5,9%
	gute Umgangsformen					0,0	0,0%
	Führungsqualitäten					0,0	0,0%
	Durchsetzungsvermögen					0,0	0,0%
	Einfühlungsvermögen	1,0				1,0	5,9%
	Freude am Umgang mit Menschen					0,0	0,0%
	Kontaktfreudigkeit					0,0	0,0%
	interkulturelle Kompetenz					0,0	0,0%
sprachliche Kompetenzen	insgesamt					0,0	0,0%
	Kommunikationsstärke					0,0	0,0%
	Telefonierkompetenz					0,0	0,0%
	schriftsprachl. Kompetenz					0,0	0,0%
persönl. Werte und Einstellungen	insgesamt	3,0		2,0	1,0	6,0	35,3%
	Einsatzbereitschaft	2,0		1,0	1,0	4,0	23,5%
	Selbständigkeit			1,0		1,0	5,9%
	Flexibilität					0,0	0,0%
	unternehmerisches Denken					0,0	0,0%
	Ehrgeiz					0,0	0,0%
	Dynamik					0,0	0,0%
	Verantwortungsgefühl	1,0		1,0		2,0	11,8%
	Reisebereitschaft					0,0	0,0%
	KundInnenorientierung					0,0	0,0%
	Pünktlichkeit					0,0	0,0%
	Beharrlichkeit					0,0	0,0%
	Qualitätsbewusstsein					0,0	0,0%
	Genauigkeit	1,0				1,0	5,9%
	Reinlichkeit					0,0	0,0%
	Begeisterungsfähigkeit					0,0	0,0%
	Loyalität					0,0	0,0%
	Freundlichkeit	1,0				1,0	5,9%
	Humor					0,0	0,0%
	Aufgeschlossenheit					0,0	0,0%
	Hilfsbereitschaft	1,0				1,0	5,9%
	Kollegialität					0,0	0,0%
	Ehrlichkeit					0,0	0,0%
	Selbstbewusstsein	1,0		1,0		2,0	11,8%
	professionelle Einstellung					0,0	0,0%
	Modebewusstsein					0,0	0,0%
	Umweltbewusstsein					0,0	0,0%
	Optimismus					0,0	0,0%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Ergebnisse Vorarlberg								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		9,0	1,0	0,0	6,0	1,0	17,0	100,0%
kognitive Fähigkeiten	insgesamt	1,0					1,0	5,9%
	innovatives Denken						0,0	0,0%
	Umsicht						0,0	0,0%
	schnelle Auffassungsgabe						0,0	0,0%
	Aufmerksamkeit	1,0					1,0	5,9%
	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%
	Hausverstand						0,0	0,0%
	Zahlenverständnis						0,0	0,0%
gute Allgemeinbildung						0,0	0,0%	
körperl. und psych. Voraussetzungen	insgesamt						0,0	0,0%
	Belastbarkeit						0,0	0,0%
	Stressstabilität						0,0	0,0%
	Sportlichkeit						0,0	0,0%
besondere Fähigkeiten/Eignungen	insgesamt						0,0	0,0%
	Organisationstalent						0,0	0,0%
	Kreativität						0,0	0,0%
	ästhetisches Gefühl						0,0	0,0%
	handwerkliches Geschick						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 2012 eine verlässliche Informationsquelle⁹.

⁹ Der Endbericht mit dem zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegten CD-ROM.