

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

Bundesland-Endbericht Wien

Josef Mair, August Kotzmaier

Wien, Januar 2007

Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	3
1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS	4
2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE	6
3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND WIEN	8
4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL	16
4.1 SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	17
4.2 BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	18
4.3 COMPUTERKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	19
4.4 FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	20
4.5 SPRACHLICHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	21
4.6 SOZIALE KOMPETENZEN UND ARBEITSTUGENDEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	23
5. EPILOG	FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.
6. LITERATUR	26

Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht.....</i>	<i>5</i>
<i>Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche</i>	<i>6</i>
<i>Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 4: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den Bundesländern.....</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 5: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Wien und in Österreich</i>	<i>15</i>
<i>Abbildung 6: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2006 für Österreich und das Bundesland Wien.....</i>	<i>16</i>
<i>Abbildung 7: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien</i>	<i>17</i>
<i>Abbildung 8: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien</i>	<i>18</i>
<i>Abbildung 9: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien</i>	<i>20</i>
<i>Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien</i>	<i>22</i>
<i>Abbildung 12: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien</i>	<i>24</i>

1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

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

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

Eine ausführlichere Beschreibung des empirischen Designs ist im auf CD-ROM beigefügten Gesamtbericht (Mair / Loidl-Keil 2006d) so wie in früheren Berichten (Mair / Loidl-Keil 2002 und 2005d) nachzulesen.

Die vorliegende Analyse ist eine repräsentative, umfangreiche, präzise und originale Abbildung der Qualifikationsbedarfe für Gesamtösterreich und neun Bundesländer. Der Gesamtbericht für zehn Berufsbereiche für 2006 (Mair / Loidl-Keil 2006d) hat einen Umfang von 77 und einen Tabellenanhang mit 1159 Seiten. Die Inhalte der Gesamt- und Bundesländerberichte sind in Abbildung 1 aufgelistet.

Ein Bundeslandbericht besteht aus folgenden Teilen:

- Textteil für das jeweilige Bundesland
- Tabellenanhang mit 415 Seiten und 392 Tabellen

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

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

² BOG = Berufsobergruppe

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

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

2. Basisinformation zur Gesamtstudie und zur Anlage der Qualifikationsbedarfsanalyse

In der Studie wird der Qualifikationsbedarf in zehn ausgewählten Berufsbereichen mit 28 Berufsobergruppen und 192 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>28 Berufsobergruppen</i>	<i>192 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	39
Hotel- und Gastgewerbe	4	31
Soziales, Erziehung und Bildung	4	37
Sicherheit und Wachdienste	3	15
Reinigung und Haushalt	2	16
Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1	5
Garten-, Land- und Forstwirtschaft	3	25
Reise, Freizeit und Sport	2	16
Umwelt	1	4
Körper- und Schönheitspflege	1	4

Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche

Die Qualifikationsbedarfsanalyse baut auf der Methode der Stellenmarktanalyse auf, für die ein repräsentatives Sample aus 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 Online-Jobbörsen – in einem Beobachtungszeitraum von 16 Wochen im Jahr 2006 ausgewählt wird. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein, womit pro Medium 4 Ausgaben und über alle Medien 56 Ausgaben die Stelleninsertionen repräsentieren (Abbildung 3).

<p><i>14 Medien</i></p> <ul style="list-style-type: none">• 10 Print-Medien: Standard, Wiener Zeitung, Kurier, Kronen Zeitung Wiener Ausgabe, Kleine Zeitung Steiermark Ausgabe, Kleine Zeitung Kärntner Ausgabe, Oberösterreichische Nachrichten, Salzburger Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, Vorarlberger Nachrichten• 4 Online-Jobbörsen: Jobmonitor, Jobpilot, Job-Consult, Gastrojobs
<p><i>Beobachtungszeitraum 2006: 16 Wochen (Mitte Mai bis Anfang September 2006)</i></p>
<p><i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 56 Ausgaben, pro Medium 4 Ausgaben zyklisch jede vierte Woche</i></p>

Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum

Alle qualifikationsrelevanten Informationen der erfassten Stelleninserate gehen in die Analyse ein.

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

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 11392.0 Stelleninsertionen, von denen 1891.0³ und damit 16.6 Prozent auf das Bundesland Wien entfallen (Abb. 4).

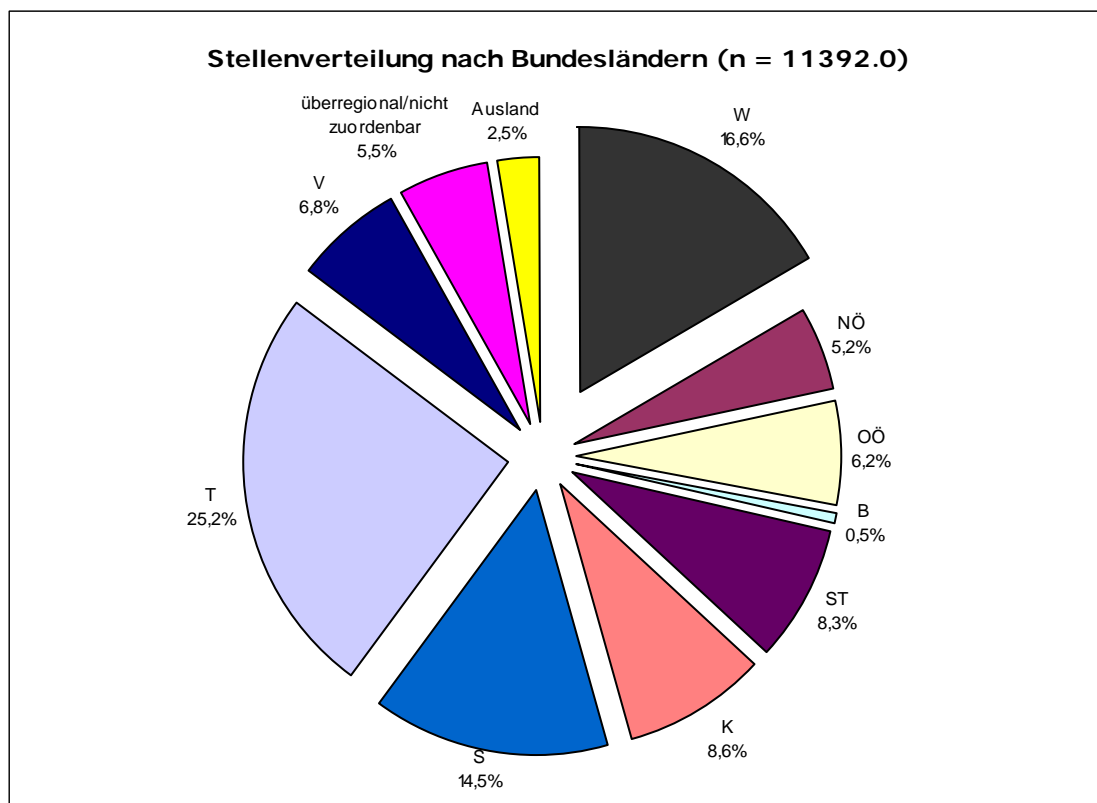


Abbildung 4: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den Bundesländern

Diese 1891.0 Stellen für Wien verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als das berufsbereichsbezogene Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Wien werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel und Gastgewerbe inseriert, nämlich 1085.0 Stellen. 57.4% aller für Wien ausgeschriebenen Stellen entfallen auf diesen Berufsbereich. In der Gesamtuntersuchung entfallen auf den Berufsbereich Hotel und Gastgewerbe 66.5% der untersuchten Stellenausschreibungen. Dieser Berufsbereich ist in Wien damit leicht unterrepräsentiert. Am zweithäufigsten werden in Wien Stellen für den Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung angeboten. Mit 14.8% (280.0 Stellen) ist dieser Bereich in Wien überdurchschnittlich vertreten (Gesamtstichprobe 7.6% bzw. 866.0 Stellen). Ebenfalls überdurchschnittlich werden in Wien Stellen im Berufsbereich

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

Gesundheit und Medizin (223.0 Stellen; 11.8% des erfassten Wiener Stellenmarktes) an-
nonciert. Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Haus-
halt (n=93.0), Körper- und Schönheitspflege (n=61.0), Reise, Freizeit und Sport (n=60.0),
Sicherheit und Wachdienste (n=47.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=29.0), Garten-,
Land- und Forstwirtschaft (n =11.0) und Umwelt (n=2.0) .

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Wien sind:

- Servicefach- und -hilfskräfte mit 503.0 Stellen,
- Küchenfach- und -hilfskräfte mit 377.0 Stellen,
- Schule, Weiterbildung und Hochschule mit 186.0 Stellen,
- Hotelempfang und Etage mit 138.0.

Über einen nennenswerten Stellenmarkt verfügen des weiteren folgende Berufsobergrup-
pen:

- Diplomierte Krankenpflegepersonal und Hebammen (97.0 Stellen),
- Soziale Betreuung, Beratung und Therapie (77.0 Stellen)
- Ordinationshilfe, Pflege und Sanitätsdienste (76.0 Stellen),
- Hotelverwaltung und Gaststättenleitung (67.0 Stellen) sowie
- Schönheits-, Hand- und Fußpflege (61.0 Stellen).

Nach den einzelnen Berufen beobachten wir in Wien ein vergleichsweise hohes Stellenauf-
kommen insbesondere in folgenden Berufen:

- KellnerIn (n=322.0)
- Koch, Köchin (n=202.0)
- ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung (n=80)
- RezeptionistIn (n=76.0)
- Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester (n=68.0)
- LeiterIn Service (n=61.0)
- Buffet- und Schankkraft (n=58.0)
- ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik (n=56.0)
- Küchenleiter (n=56.0)
- Küchenhilfskraft (n=47.0)
- BerufsberaterIn (n=45.0)
- ZahnarzthelferIn (n=44.0)
- Barkeeper, Bardame (n=43.0)
- WächterIn im privaten Wachdienst (n=38.0)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Gesundheit und Medizin			11,8%	223,0	8,7%	989,0
		Ärztliche Berufe	0,7%	14,0	0,9%	102,0
		AllgemeinmedizinerIn		0,0		20,0
		Zahnarzt, Zahnärztin		1,0		2,0
		SonstigeR Facharzt, Fachärztin		2,0		63,0
		ArbeitsmedizinerIn		11,0		17,0
		Tierarzt, Tierärztin		0,0		0,0
		Dipl. Krankenpflegepersonal und Hebammen	5,1%	97,0	3,6%	407,5
		PflegeleiterIn		8,0		24,0
		Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester		68,0		279,5
		Dipl. Kinderkrankenpfleger, -schwester		0,0		4,0
		Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger, -schwester		1,0		4,0
		PflegehelferIn		19,0		95,0
		Hebamme		1,0		1,0
		Gewerblich-technische Gesundheitsberufe	0,1%	1,0	0,3%	34,5
		AugenoptikerIn		1,0		14,5
		BandagistIn		0,0		2,0
		FeinoptikerIn		0,0		0,0
		HörgeräteakustikerIn		0,0		18,0
		Handel mit Gesundheitsprodukten	0,1%	2,0	0,1%	8,0
		ApothekerIn		0,0		3,0
		DrogistIn		2,0		3,0
		Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		0,0		2,0
		Massage	0,4%	8,0	1,2%	137,0
		HeilbademeisterIn und HeilmasseurIn		7,0		13,0
		MasseurIn		1,0		124,0
		Medizinisch-technische Berufe	1,3%	25,0	0,7%	85,0
		Dipl. PhysiotherapeutIn		5,0		24,0
		Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		0,0		2,0
		Dipl. DiätassistentIn und ernährungsmed. BeraterIn		0,0		5,0
		Dipl. ErgotherapeutIn		4,0		12,0
		Dipl. Logopäde/-in		1,0		8,0
		Dipl. medizinisch-technischeR AnalytikerIn		5,0		13,0
		Dipl. OrthoptistIn		0,0		0,0
		Dipl. radiologisch-technischeR AssistentIn		5,0		6,0
		KardiotechnikerIn		0,0		0,0
		ZahntechnikerIn		5,0		15,0
		Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste	4,0%	76,0	1,9%	215,0
		Ordinationsgehilfe/-in bei AllgemeinmedizinerInnen		6,0		29,0
		Ordinationshilfe bei TierärztInnen		1,0		2,0
		ZahnarztthelferIn		44,0		131,0
		Ordinationsgehilfe/-in bei sonstigen FachärztInnen		18,0		35,0
		Operationsgehilfe/-in		6,0		8,0
		Desinfektionsgehilfe/-in		0,0		9,0
		Laborgehilfe/-in		0,0		0,0
		Prosekturgehilfe/-in		0,0		0,0
		Sanitätsgehilfe/-in		1,0		1,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
		Hotel- und Gastgewerbe	57,4%	1085,0	66,5%	7572,0
		Hotelempfang und Etage	7,3%	138,0	10,4%	1180,0
		RezeptionistIn		76,0		594,5
		Night AuditorIn		17,0		48,0
		EtagenleiterIn		13,0		81,0
		Stubenmädchen, Stubenbursch		21,0		414,5
		HoteldienerIn		11,0		42,0
		Hotelverwaltung und Gaststättenleitung	3,5%	67,0	2,2%	247,5
		HoteldirektorIn		5,0		27,0
		RestaurantleiterIn		16,0		79,0
		Food- und Beverage-ManagerIn		10,0		19,0
		Hotel- und GastgewerbeassistentIn		27,0		103,5
		Catering-OrganisatorIn		9,0		19,0
		Küchenfach- und -hilfskräfte	19,9%	377,0	25,7%	2931,0
		KüchenleiterIn		56,0		449,0
		Koch, Köchin		202,0		1215,5
		SouschefIn		11,0		168,0
		EntremetierE		5,0		114,0
		SaucierE		1,0		15,0
		TournantE		0,0		38,0
		Gardemanger		2,0		110,0
		Rotisseur, Rotisseuse		0,0		13,0
		PatissierE		11,0		202,0
		Frühstückskoch, -köchin		17,0		65,0
		Pizzakoch, -köchin		3,0		42,0
		Küchenhilfskraft		47,0		294,5
		AbwäscherIn		22,0		205,0
		Servicefach- und -hilfskräfte	26,6%	503,0	28,2%	3213,5
		Barkeeper, Bardame		43,0		405,5
		LeiterIn Service		61,0		568,0
		KellnerIn		322,0		1913,0
		GastgewerblicheR KassierIn		8,0		34,5
		Buffet- und Schankkraft		58,0		171,0
		Servierhilfskraft		9,0		80,0
		FlugbegleiterIn		2,0		28,0
		MitarbeiterIn Imbissstand		0,0		13,5

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Soziales, Erziehung und Bildung			14,8%	280,0	7,6%	866,0
	Schule, Weiterbildung und Hochschule		9,8%	186,0	4,5%	511,0
		VolksschullehrerIn		0,0		0,0
		LehrerIn an Hauptschulen		0,0		0,0
		SonderschullehrerIn		0,0		1,0
		LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		0,0		14,0
		LehrerIn an berufsbildenden Schulen		20,0		114,0
		LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		0,0
		HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		0,0		4,0
		LehrerIn für Nachhilfeunterricht		1,0		38,0
		ReligionslehrerIn		0,0		3,0
		SprachlehrerIn		0,0		18,0
		KunstlehrerIn		0,0		3,0
		MusiklehrerIn		0,0		9,0
		SportlehrerIn		0,0		5,0
		ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		56,0		110,5
		ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		80,0		111,5
		ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		28,0		76,0
		FahrschullehrerIn		1,0		4,0
	Soziale Betreuung, Beratung und Therapie		4,1%	77,0	2,5%	285,0
		KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		1,0		3,0
		PsychotherapeutIn		0,0		7,0
		MusiktherapeutIn		0,0		2,0
		Behindertenpädagoge/-in		8,0		64,0
		BerufsberaterIn		45,0		69,5
		AssistentIn im Bereich Arbeit		5,0		20,0
		AssistentIn im Bereich Finanzen		0,0		1,0
		AssistentIn im Bereich Recht		4,0		8,0
		AssistentIn in sonstigen Bereichen		6,0		37,0
		SozialmanagerIn		3,0		23,0
		MediatorIn		0,0		0,0
		FamilienhelferIn		0,0		2,0
		EntwicklungshelferIn		0,0		0,0
		AltenfachbetreuerIn		5,0		48,5
	Kindererziehung und -betreuung		0,9%	17,0	0,6%	70,0
		Sozialpädagoge/-in		7,0		40,0
		Kindergartenpädagoge/-in		10,0		24,0
		KindergartenhelferIn		0,0		1,0
		Tageseltern		0,0		5,0
	Religiöse Dienste und Seelsorge		0,0%	0,0	0,0%	0,0
		GeistlicheR		0,0		0,0
		PastoralassistentIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
Sicherheit und Wachdienste			2,5%	47,0	1,5%	171,0
		Landesverteidigung und Katastrophenhilfe	0,0%	0,0	0,0%	2,0
		BerufsoffizierIn		0,0		2,0
		BerufsunteroffizierIn		0,0		0,0
		Militärperson auf Zeit		0,0		0,0
		KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
		Öffentliche Sicherheit	0,0%	0,0	0,0%	1,0
		Polizeibeamter, -beamtin		0,0		0,0
		Wachebeamter, -beamtin im Kriminaldienst		0,0		0,0
		PolizeihundeführerIn		0,0		0,0
		Justizwachebeamter, -beamtin		0,0		1,0
		Zollwachebeamter, -beamtin		0,0		0,0
		Berufsfeuerwehrmann, -frau		0,0		0,0
		Wachdienste	2,5%	47,0	1,5%	168,0
		DetektivIn		0,0		2,0
		WächterIn im privaten Wachdienst		38,0		126,0
		Bodyguard, TürsteherIn		5,0		16,0
		PortierIn		4,0		17,0
		BadewärterIn, SaunawartIn		0,0		7,0
Reinigung und Haushalt			4,9%	93,0	7,0%	800,0
		Reinigungsberufe	2,4%	45,0	3,9%	446,0
		RaumpflegerIn		31,0		395,0
		ObjektleiterIn Reinigungsfirma		8,0		21,0
		IndustriereinigerIn		0,0		0,0
		Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		1,0
		FensterputzerIn		4,0		11,0
		RauchfangkehrerIn		1,0		6,0
		StraßenreinigerIn		0,0		2,0
		AutoaufbereiterIn		1,0		10,0
		Haushaltsberufe	2,5%	48,0	3,1%	354,0
		HausbesorgerIn		6,0		87,0
		HaushälterIn		15,0		55,0
		Haushaltshilfe		6,0		51,0
		KinderbetreuerIn		11,0		111,0
		Au Pair-MitarbeiterIn		1,0		17,0
		BüglerIn		2,0		7,0
		TextilreinigerIn		7,0		26,0
		KirchendienerIn		0,0		0,0
Hilfsberufe und Aushilfskräfte			1,5%	29,0	4,0%	461,0
		Allgemeine Hilfsberufe	1,5%	29,0	4,0%	461,0
		AllgemeineR HilfsarbeiterIn		19,0		212,0
		Produktionshilfskraft		9,0		223,0
		SortiererIn		1,0		5,0
		MüllauflegerIn		0,0		1,0
		VerpackerIn		0,0		20,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
		Garten-, Land- und Forstwirtschaft	0,6%	11,0	0,7%	78,0
		Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei	0,0%	0,0	0,1%	13,0
		FörsterIn		0,0		5,0
		ForstfacharbeiterIn		0,0		0,0
		Forstgarten- und ForstpflegefacharbeiterIn		0,0		2,0
		ForstarbeiterIn		0,0		5,0
		JägerIn		0,0		1,0
		FischereifacharbeiterIn		0,0		0,0
		Gartenbau und Floristik	0,5%	9,0	0,3%	38,0
		GartenbautechnikerIn		2,0		7,0
		GärtnerfacharbeiterIn		5,0		9,0
		Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		1,0
		LandschaftsgärtnerIn		0,0		11,0
		GartenarbeiterIn		2,0		10,0
		Land- und Viehwirtschaft	0,1%	2,0	0,2%	27,0
		GutsverwalterIn		0,0		1,0
		LandwirtIn		0,0		1,0
		LandwirtschaftstechnikerIn		0,0		1,0
		FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		0,0
		FacharbeiterIn der ländlichen Hauswirtschaft		0,0		0,0
		FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		0,0
		ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
		Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
		TierzüchterIn		0,0		0,0
		PferdewirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		8,0
		GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
		BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
		TierpflegerIn		0,0		1,0
		LandwirtschaftlicheR Gehilfe/-in		2,0		15,0
		Reise, Freizeit und Sport	3,2%	60,0	1,7%	189,0
		Profisport und Sportbetreuung	1,3%	25,0	0,7%	80,0
		ProfisportlerIn		0,0		0,0
		FitnessbetreuerIn		8,0		15,0
		Berg- und SchiführerIn		0,0		0,0
		TennislehrerIn		0,0		1,0
		Segel- und SurflehrerIn		0,0		1,5
		Ski- und SnowboardlehrerIn		0,0		21,0
		sonstigeR SportlehrerIn		8,0		17,0
		TanzlehrerIn		0,0		0,0
		WellnessberaterIn		9,0		20,5
		SportartikelmonteurIn		0,0		4,0
		SportplatzwartIn		0,0		0,0
		Reise- und Freizeitgestaltung	1,9%	35,0	1,0%	109,0
		ReiseleiterIn		0,0		0,0
		AnimateurIn		8,0		30,0
		CroupierE		0,0		0,0
		Disc Jockey		1,0		5,0
		ReisebüroassistentIn		26,0		74,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Erfasste offene Stellen je Beruf			Wien		Gesamt	
BB	BOG	Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	Umwelt		0,1%	2,0	0,0%	3,0
	Umwelt		0,1%	2,0	0,0%	3,0
		UmweltmanagerIn		1,0		1,0
		UmweltberaterIn		1,0		2,0
		Entsorgungs- und Recyclingfachmann, -fachfrau		0,0		0,0
		KulturtechnikerIn		0,0		0,0
Körper- und Schönheitspflege			3,2%	61,0	2,3%	263,0
		Schönheits-, Hand- und Fußpflege	3,2%	61,0	2,3%	263,0
		FriseurIn und PerückenmacherIn		17,0		88,0
		FußpflegerIn		23,0		40,0
		KosmetikerIn		21,0		135,0
		HundekosmetikerIn		0,0		0,0

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

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

Für Wien werden in der BOG Hotelempfang und Etage 138.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 1180.0 Stellen erfasst (Abbildung 6).

Der am meisten nachgefragte Beruf in Wien in dieser BOG ist der Beruf RezeptionistIn mit 76.0 Stellen. 21.0 Stellen werden für Stubenmädchen/Stubenburschen, 17.0 für Night AuditorInnen, 13.0 für EtagenleiterInnen und 11.0 für HoteldienerInnen geschaltet. Im Vergleich dazu werden in der Gesamtstichprobe 594.5 Stellenangebote für RezeptionistInnen erfasst gefolgt von 414.5 für Stubenmädchen/Stubenburschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>				
BB	BOG	Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe				
	Hotelempfang und Etage		He	1180,0
		RezeptionistIn	rz	594,5
		Night AuditorIn	na	48,0
		EtagenleiterIn	el	81,0
		Stubenmädchen, Stubenbursch	st	414,5
		HoteldienerIn	hd	42,0
<i>Ergebnisse Wien</i>				
BB	BOG	Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe				
	Hotelempfang und Etage		He	138,0
		RezeptionistIn	rz	76,0
		Night AuditorIn	na	17,0
		EtagenleiterIn	el	13,0
		Stubenmädchen, Stubenbursch	st	21,0
		HoteldienerIn	hd	11,0

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

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 74.6% (Abbildung 7). In einigen Stellen (21.7%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Inhaltlich wird dabei vorwiegend eine Hotel-/Gastgewerbeausbildung bzw. eine Tourismusausbildung erwartet. Ein Schulabschluss auf Maturaniveau (in der Tabelle als Niveau „höhere Schule“ ausgewiesen) wird in 5.0 Fällen nachgefragt (3.6%). Ein Lehrabschluss wird in 4.0 Fällen, eine Ausbildung auf Niveau Mittelschule in 2.0 Fällen erwartet. Fahr- und Lenkberechtigungen spielen wie auch sonstige Weiterbildungen kaum eine explizite Rolle.

Ergebnisse Wien								
schulische Vorqualifikationen -								
BOG Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0	138,0	100,0%
keine Angaben		53,0	10,0	9,0	20,0	11,0	103,0	74,6%
unspez. Ang.	insgesamt	18,0	7,0	4,0	1,0		30,0	21,7%
	unspez. Ang. ohne Präzisierung		2,0	4,0	1,0		7,0	5,1%
	unspez. Ang. kaufm. Ausbildung						0,0	0,0%
	unspez. Ang. Tourismus-Ausbildung	11,0	4,0				15,0	10,9%
	unspez. Ang. Hotellerie-/Gastge.-A	12,0	5,0				17,0	12,3%
Lehrabschluss	insgesamt	4,0					4,0	2,9%
	Lehrabschluss ohne Präzisierung						0,0	0,0%
	Lehrabschluss Bürokaufmann/-kauffrau						0,0	0,0%
	Lehrabschluss HGA-AssistentIn	4,0					4,0	2,9%
Mittelschule	insgesamt	2,0					2,0	1,4%
	Mittelschule ohne Präzisierung						0,0	0,0%
	Mittelschule Tourismusfachschul	2,0					2,0	1,4%
höhere Schule	insgesamt	5,0					5,0	3,6%
	höhere Schule ohne Präzisierung						2,0	1,4%
	HBLA insgesamt	3,0					3,0	2,2%
	HBLA ohne Präzisierung	1,0					1,0	0,7%
	HBLA Tourismus	2,0					2,0	1,4%
FH/Akademie	insgesamt						0,0	0,0%
	FH/Akademie ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Universität	insgesamt						0,0	0,0%
	Universität ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Fahr-/Lenkberechtigungen								
Führerschein	insgesamt	1,0				1,0	2,0	1,4%
	Führerschein ohne Präzisierung					1,0	1,0	0,7%
	Führerschein Klasse B	1,0					1,0	0,7%
sonstige Weiterbildungen								
	EDV-Weiterbildung ohne Präz.						0,0	0,0%
	Computerführerschein						0,0	0,0%

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

Erwartungen an schulische Vorqualifikationen der BOG Hotelempfang und Etage entfallen vorwiegend auf den Beruf RezeptionistIn. In 53.0 von 76.0 Stelleninsertionen (69.7%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 18.0 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. Ein Ausbildungsabschluss auf Maturaniveau wird in 5.0 Stelleninsertaten erwähnt. In 4.0 inserierten offenen Stellen wird ein Lehrabschluss (immer im Lehrberuf HGA-AssistentIn) und bei 2.0 ausgeschriebenen Stellen ein Abschluss einer mittleren Schule als ideale Einstiegsvoraussetzung angeführt. Der Besitz eines Führerscheins der Klasse B wird in einem, der Abschluss von spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen in keinem einzigen Fall explizit erwartet.

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

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

In mehr als der Hälfte der Stellen (55.8%) der BOG Hotelempfang und Etage werden berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 8). Überwiegend wird eine spezifische berufliche Praxiserfahrung erwartet (40.6%); die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung wird dabei häufig nicht weiter präzisiert (37.0%). Im Beruf RezeptionistIn zeichnet sich ein recht ähnliches Bedarfsprofil hinsichtlich der erwarteten berufspraktischen Erfahrungen ab: diese sind in 60.5% der Stellen ausdrücklich relevant (in 30.0 Fällen werden keine derartigen Bedarfe formuliert). Inhaltliche Erwartungen in die Berufspraxis werden in knapp der Hälfte der Inserate angesprochen (in 35.0 von 76.0 Fällen). Führungserfahrung wird in 2.0 Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen vorausgesetzt.

Ergebnisse Wien								
berufspraktische Erfahrungen - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0	138,0	100,0%
keine Angaben		30,0	7,0	3,0	14,0	7,0	61,0	44,2%
auch ohne Praxis							0,0	0,0%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	28,0	9,0	7,0	5,0	2,0	51,0	37,0%
	< 1Jahr	3,0					3,0	2,2%
	1- 3 Jahre	8,0		2,0		2,0	12,0	8,7%
	> 3 Jahre	7,0	10	10	2,0		11,0	8,0%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	11,0	2,0	2,0	4,0	2,0	21,0	15,2%
	spezif. Praxis	35,0	8,0	8,0	3,0	2,0	56,0	40,6%
Führungserfahrung		2,0		3,0			5,0	3,6%
Projektmanagement Erfahrung							0,0	0,0%

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

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

Computerkenntnisse sind in exakt der Hälfte der Stelleninsertionen (50.0%) ausdrücklich erwünscht (Abb. 9). Vorrangig werden dabei EDV-Standardprogrammkenntnisse (37.7%), häufig präzisiert als Office-Kenntnisse (23.2%), und Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse angesprochen (34.8%), insbesondere Fidelio (16.7%) oder Protel (10.1%). Wenig überraschend werden im Beruf RezeptionistIn EDV-Kenntnisse häufiger gefordert als in den anderen Berufen dieser BOG. Von besonderer Relevanz sind Office-Kenntnisse (n=25.0) bzw. Fidelio (n=18.0) und Protel (n=12.0).

Ergebnisse Wien								
Computerkenntnisse - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0	138,0	100,0%
keine Angaben		22,0	9,0	6,0	21,0	11,0	69,0	50,0%
EDV-Standardprogramme	insgesamt	41,0	6,0	5,0			52,0	37,7%
EDV-Standardprogramme	ohne Präz.	11,0	4,0				15,0	10,9%
Windows/DOS		5,0					5,0	3,6%
Internet		2,0		1,0			3,0	2,2%
Outlook		3,0		1,0			4,0	2,9%
Office	insgesamt	25,0	2,0	5,0			32,0	23,2%
Office	ohne Präzis.	20,0	1,0	4,0			25,0	18,1%
	Word	4,0	1,0	1,0			6,0	4,3%
	Excel	5,0	1,0	1,0			7,0	5,1%
	PowerPoint						0,0	0,0%
Graphische Standardsoftware	insgesamt						0,0	0,0%
Graphische Standardsoftware	ohne Präz.						0,0	0,0%
PhotoShop							0,0	0,0%
Publisher							0,0	0,0%
CorelDraw							0,0	0,0%
sonstige Softwaretools	insgesamt	40,0	3,0	5,0			48,0	34,8%
Hotel-/Buchungssoftware	insgesamt	40,0	3,0	5,0			48,0	34,8%
Hotel-/Buchungssoftware	ohne Präz.	3,0	1,0				4,0	2,9%
	Fidelio	18,0	2,0	3,0			23,0	16,7%
	Elite						0,0	0,0%
	Protel	12,0		2,0			14,0	10,1%
	Gastrodat						0,0	0,0%
	Star						0,0	0,0%
	Hogatex	3,0					3,0	2,2%
	casablanca						0,0	0,0%
	Hospitality						0,0	0,0%
	Opera	5,0	1,0				6,0	4,3%
	SDS	4,0					4,0	2,9%

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

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

Fachspezifische Kenntnisse werden nur in wenigen Stelleninsertionen expliziert (Abb. 10). 94,2% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension. In 5,0 Fällen (3,6%) werden Erwartungen geäußert, aber nicht weiter präzisiert⁴. Im Beruf RezeptionistIn werden in 2,0 inserierten offenen Stellen nicht (weiter) spezifizierte Kenntnisse angesprochen. In einem Fall werden Wienkenntnisse verlangt.

Ergebnisse Wien									
fachspezifische Kenntnisse - BOG									
Hotelempfang und Etage									
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%	
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0		138,0	100,0%
keine Angaben		73,0	15,0	11,0	21,0	10,0		130,0	94,2%
nicht spezifizierte Kenntnisse		2,0	1,0	2,0				5,0	3,6%
handwerkliche Fähigkeiten	insgesamt							0,0	0,0%
handwerkliche Fähigkeiten	ohne Präzis.							0,0	0,0%
technische Kenntnisse	insgesamt					1,0		1,0	0,7%
technische Kenntnisse	ohne Präzis.					1,0		1,0	0,7%
kaufm./wirtschaftliche Kenntn.	insgesamt		1,0					1,0	0,7%
kaufm./wirtschaftliche Kenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
grundlegende Büroarbeitskenntnis	insgesamt		1,0					1,0	0,7%
grundl. Büroarbeitskenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
Kenntnisse in der Büroorganisation			1,0					1,0	0,7%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerb	insgesamt							0,0	0,0%
Kenntn. in Hotellerie/Gastgewerbe	ohne Präzis.							0,0	0,0%
Food-& Beverage-Kenntnisse	insgesamt							0,0	0,0%
Food-& Beverage-Kenntnisse	ohne Präzis.							0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse	insgesamt							0,0	0,0%
Rezeptionskenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
Kochkenntnisse	insgesamt							0,0	0,0%
Kochkenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
Allgemeine Kochkenntnisse								0,0	0,0%
Servierkenntnisse	insgesamt							0,0	0,0%
Servierkenntnisse	ohne Präzis.							0,0	0,0%
Kenntn. im Bedienen el. Boniersyste	insgesamt							0,0	0,0%
Kenntn. im Bedienen el. Boniersyste	ohne Präzis.							0,0	0,0%
MICROS-Kassensystemkenntnisse								0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung	insgesamt							0,0	0,0%
Soziales/Haushalt/Erziehung	ohne Präz.							0,0	0,0%
Reinigungskenntnisse	insgesamt							0,0	0,0%
Reinigungskenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
Kenntnisse in der Wäschepflege								0,0	0,0%
sonstige Kenntnisse	insgesamt	1,0						1,0	0,7%
sonstige Kenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
Ortskenntnisse	insgesamt	1,0						1,0	0,7%
Ortskenntnisse	ohne Präz.							0,0	0,0%
Wienkenntnisse		1,0						1,0	0,7%
regionale Ortskenntnisse								0,0	0,0%

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

⁴ Nennungen wie einschlägige Kenntnisse, fachspezifische Kenntnisse, fachlich versiert werden hier zugerechnet.

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

4.5 Sprachliche Kenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Lediglich in einem Drittel der Stellen der BOG (34.8%) werden keine Fremdsprachenkenntnisse erwartet (Abb. 11). In 61.6% werden Kenntnisse der englischen Sprache angesprochen – zumeist auf gutem bis sehr gutem Niveau. In 12.3% der Inserate werden Fremdsprachenkenntnisse erwartet, die Sprache aber nicht festgelegt. In einigen Fällen werden auch Kenntnisse der italienischen Sprache (8,7%), der französischen Sprache (5,8%) bzw. der spanischen Sprache (5,1%) gefordert. Die Beherrschung der deutschen Sprache wird in mehr als der Hälfte der Inserate (53.6%) explizit erwähnt.

In 73.7% (56.0 von 76.0) der Stelleninserate für RezeptionistInnen werden Englischkenntnisse gefordert – häufig auf sehr gutem Niveau. Etwas seltener werden Kenntnisse der italienischen (n=12.0), der französischen (n=8.0) und der spanischen Sprache (n=7.0) angesprochen. In knapp der Hälfte der Inserate werden darüber hinaus sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache expliziert.

Ergebnisse Wien								
Fremdsprachenkenntnisse - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0	138,0	100,0%
keine Angaben		18,0	3,0	3,0	15,0	9,0	48,0	34,8%
Fremdsprachenkenntnisse	insgesamt	14,0	2,0		1,0		17,0	12,3%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut	4,0	2,0		1,0		7,0	5,1%
	etwas	10,0					10,0	7,2%
Englisch	insgesamt	56,0	12,0	10,0	5,0	2,0	85,0	61,6%
	sehr gut	31,0	2,0	2,0		1,0	36,0	26,1%
	gut	24,0	10,0	4,0	3,0		41,0	29,7%
	etwas	1,0		4,0	2,0	1,0	8,0	5,8%
Französisch	insgesamt	8,0					8,0	5,8%
	sehr gut	2,0					2,0	1,4%
	gut	2,0					2,0	1,4%
	etwas	4,0					4,0	2,9%
Italienisch	insgesamt	12,0					12,0	8,7%
	sehr gut	1,0					1,0	0,7%
	gut	2,0					2,0	1,4%
	etwas	9,0					9,0	6,5%
Spanisch	insgesamt	7,0					7,0	5,1%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	7,0					7,0	5,1%
Russisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Ungarisch	insgesamt						0,0	0,0%
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas						0,0	0,0%
Deutsch	insgesamt	37,0	10,0	9,0	14,0	4,0	74,0	53,6%
	sehr gut	35,0	6,0	9,0	2,0	1,0	53,0	38,4%
	gut	2,0	4,0		9,0	3,0	18,0	13,0%
	etwas				3,0		3,0	2,2%

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

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

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden werden in zwei Drittel der Stellen (68.1%) Angaben gemacht (Abbildung 12).

Ergebnisse Wien								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0	138,0	100,0%
keine Angaben		23,0	6,0	1,0	12,0	2,0	44,0	31,9%
soziale Kompetenzen	insgesamt	34,0	7,0	6,0	6,0	4,0	57,0	41,3%
	Fähigk. zur Zusammenarb.	13,0	4,0	1,0	1,0	3,0	22,0	15,9%
	gutes Auftreten	11,0	2,0	2,0	1,0	1,0	17,0	12,3%
	gepflegtes Äußeres	11,0	5,0	2,0	3,0		21,0	15,2%
	gute Umgangsformen						0,0	0,0%
	Führungsqualitäten	5,0		4,0			9,0	6,5%
	Durchsetzungsvermögen	1,0					1,0	0,7%
	Einfühlungsvermögen						0,0	0,0%
	Freude am Umgang							
	mit Menschen	20,0	1,0	2,0	1,0	2,0	26,0	18,8%
	Kontaktfreudigkeit	6,0	4,0				10,0	7,2%
	interkulturelle Kompetenz						0,0	0,0%
sprachliche Kompetenzen	insgesamt	11,0					11,0	8,0%
	Kommunikationsfähigkeit (sprachl. Ausdruck)	4,0					4,0	2,9%
	Rhetorikkenntnisse						0,0	0,0%
	gutes Telefonverhalten	5,0					5,0	3,6%
	ausgezeichnete Rechtschreibung	2,0					2,0	1,4%
persönl. Werte u. Einstellungen	insgesamt	47,0	7,0	11,0	7,0	9,0	81,0	58,7%
	Einsatzbereitschaft	20,0	2,0	3,0	1,0	2,0	28,0	20,3%
	Selbständigkeit	5,0	1,0	2,0	1,0		9,0	6,5%
	Flexibilität	16,0	3,0	5,0	1,0	3,0	28,0	20,3%
	Unternehm. Denken	1,0					1,0	0,7%
	Ehrgeiz (Ambition)						0,0	0,0%
	Dynamik	1,0			1,0		2,0	1,4%
	Verantwortungsgefühl/ Zuverlässigkeit	7,0	4,0	2,0	3,0	3,0	19,0	13,8%
	Reisebereitsch. (Mobilität)	1,0					1,0	0,7%
	Kundenorientierung	9,0	1,0	1,0	1,0	2,0	14,0	10,1%
	Pünktlichkeit	1,0				2,0	3,0	2,2%
	Sorgfalt	3,0	1,0	1,0			5,0	3,6%
	Genauigkeit	8,0	1,0	4,0	2,0		15,0	10,9%
	Reinlichkeit			2,0	3,0		5,0	3,6%
	Begeisterungsfähigkeit	2,0		2,0		1,0	5,0	3,6%
	Loyalität			2,0			2,0	1,4%
	Fairness						0,0	0,0%
	Ausgeglichenheit						0,0	0,0%
	Freundlichkeit	20,0	2,0	1,0	2,0		25,0	18,1%
	Humor	2,0				3,0	5,0	3,6%
	Aufgeschlossenheit			1,0			1,0	0,7%
	Hilfsbereitschaft	4,0					4,0	2,9%
	Kollegialität						0,0	0,0%
	Ehrlichkeit						0,0	0,0%
	Diskretion	3,0		4,0			7,0	5,1%
	Selbstbewußtsein		1,0				1,0	0,7%
	professionelle Einstellung	2,0					2,0	1,4%
	Optimismus						0,0	0,0%

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Ergebnisse Wien								
soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG								
Hotelempfang und Etage								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		76,0	17,0	13,0	21,0	11,0	138,0	100,0%
kognitive Fähigkeiten	insgesamt	5,0		2,0		3,0	10,0	7,2%
	Innovatives Denken	2,0		2,0		1,0	5,0	3,6%
	Analytisches Denken						0,0	0,0%
	Umsicht						0,0	0,0%
	Schnelle Auffassungsgabe	2,0		2,0			4,0	2,9%
	Aufmerksamkeit						0,0	0,0%
	Lernbereitschaft	2,0				1,0	3,0	2,2%
	Nutzenorientiertes Denken und Handeln						0,0	0,0%
	vielseitige Einsetzbarkeit	2,0		2,0		2,0	6,0	4,3%
	Neugierde						0,0	0,0%
	"Hausverstand"						0,0	0,0%
	gute Allgemeinbildung	1,0					1,0	0,7%
körperl. u. psych. Voraussetzung	insgesamt	6,0		3,0	1,0		10,0	7,2%
	Belastbarkeit	5,0		3,0	1,0		9,0	6,5%
	Streßstabilität	1,0					1,0	0,7%
	Sportlichkeit						0,0	0,0%
Besondere Fähigkeiten/Eignungen	insgesamt	4,0		3,0			7,0	5,1%
	Organisationstalent	3,0		3,0			6,0	4,3%
	Kreativität						0,0	0,0%
	Ästhetisches Gefühl						0,0	0,0%
	Verhandlungsgeschick	3,0					3,0	2,2%
	handwerkliches Geschick						0,0	0,0%

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

Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Einsatzbereitschaft (20.3%), Flexibilität (20.3%), Freude am Umgang mit Menschen (18.8%), Freundlichkeit (18.1%), Fähigkeit zur Zusammenarbeit (15.9%), gepflegtes Äußeres (15.2%), Verantwortungsgefühl/Zuverlässigkeit (13.8%), gutes Auftreten (12.3%) u.a. genannt (Abb. 12).

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 und Flexibilität sowie soziale Kompetenzen wie Freude am Umgang mit Menschen, Fähigkeit zur Zusammenarbeit, gutes Auftreten und gepflegtes Äußeres.

5. Epilog

Der Bundeslandbericht mit seinem umfangreichen Tabellenanhang soll es den interessierten LeserInnen ermöglichen, auf konkrete Fragestellungen hin zu erkennen wie weit sich Stellenangebots- und Qualifikationsstrukturen des österreichischen Gesamtsample im Bundesland widerspiegeln bzw. wo Abweichungen ein interpretationswürdiges Ausmaß erreichen. Beispielhaft seien hier vier Fragestellungen aufgeführt, die durch das vorliegende Datenmaterial beantwortet werden können:

- Wie groß sind die Anteile der Stellenaufkommen im Beruf RezeptionistIn, der Berufsobergruppe Hotelempfang und Etage oder des Berufsbereichs Hotel- und Gastgewerbe im Gesamtsample, im Bundesland oder in der Relation zueinander?
- Welche EDV-Programme werden im Beruf RezeptionistIn mit welcher Häufigkeit im Bundesland nachgefragt und wie schaut das im Gesamtsample aus?
- Welche Bedeutung haben einzelne soziale Kompetenzen, in welchen Berufen sind diese von Relevanz und unterscheidet sich das im Bundesland vom Gesamtsample?
- Sind osteuropäische Sprachen im Bundesland ein selektionsrelevantes Kriterium und wenn ja, in welchen Berufen und lassen sich Abweichungen zum Gesamtsample beobachten?

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich das vorliegende Datensample für eine Reihe von Berufen gut eignet, um auf Bundeslandebene valide Hinweise auf Qualifikationsbedarfe zu erhalten. Für die Mehrzahl der hier untersuchten 192 Berufe gilt dies eingeschränkt, weil das Stellenaufkommen im Bundesland zu gering ist. Für diese ist der Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich über die Analyse des Qualifikationsbedarfs aus der Gesamtstichprobe für Österreich vom Dezember 2006 (Mair, Josef, Loidl-Keil, Rainer 2006d) eine verlässliche Informationsquelle⁵.

⁵ Der Endbericht mit den zugehörigen Tabellenanhang findet sich in der beigelegte CD-ROM.

6. Literatur

- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2002): Qualitative Detailanalyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufen. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Linz, Juli 2002. 138 Seiten.
- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2004): Analyse und Prognose der Qualifikationsbedarfsentwicklungen anhand einer Stellenmarktanalyse in Österreich. Das Beispiel des Berufsfeldes Maschinenbautechnik. In: Qualifikationsbedarf der Zukunft II: Bildungsbiographien, Arbeitsmarktkarrieren und Arbeitsmarktbedarf. Beiträge zur Fachtagung „Qualifikationsbedarf der Zukunft – Kompetenzen als Dreh- und Angelpunkt einer sich verändernden Arbeitswelt“. AMS report 40. Herausgegeben vom Arbeitsmarktservice Österreich von Maria Hofstätter und René Sturm. Wien: Arbeitsmarktservice Österreich. S. 70-92.
- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2005): Wunschprofil im Beruf des/der Sozialmanagers/-in. Eine Stellenmarktanalyse zu den Qualifikationsbedarfen in Berufen der sozialen Betreuung, Beratung und Therapie in Österreich. In: Kontraste – Presse- und Informationsdienst für Sozialpolitik. Nummer 6, Juli 2005. S. 22-25.
- Mair, Josef; Beranek, Ewald (2003): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien, November 2003.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004. 202 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004. 254 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten – 10 Berufsbereiche. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Januar 2005. 240 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsgruppen - Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2005
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsgruppen - Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Januar 2006
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2006c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen - Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2006.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2006