

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

**Bundesland-Endbericht - Tirol**

**informationscouts - Josef Mair**

**Wien, Januar 2013**

***information-  
scouts***

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

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

## Inhaltsverzeichnis

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>4</b>
<b>1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS</b>	<b>5</b>
<b>2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE</b>	<b>7</b>
<b>3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND TIROL</b>	<b>9</b>
<b>4. STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN (RZ)</b>	<b>17</b>
4.1 SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN	18
4.2 BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN	19
4.3 COMPUTERKENNTNISSE	20
4.4 FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE	21
4.5 FREMDSPRACHENKENNTNISSE	22
4.6 SOZIALE KOMPETENZEN UND ARBEITSTUGENDEN	23
<b>5. EPILOG</b>	<b>25</b>

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht.....</i>	<i>6</i>
<i>Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche .....</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen.....</i>	<i>8</i>
<i>Abbildung 5: Anteil der offenen Stellen in Tirol und in den anderen Bundesländern .....</i>	<i>9</i>
<i>Abbildung 6: Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen.....</i>	<i>10</i>
<i>Abbildung 7: Die häufigst nachgefragten Berufe .....</i>	<i>11</i>
<i>Abbildung 8: Häufigkeiten der offenen Stellen nach BOG und Berufen in Tirol und in Österreich.....</i>	<i>16</i>
<i>Abbildung 9: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2012 für Österreich und das Bundesland Tirol.....</i>	<i>17</i>
<i>Abbildung 10: Qualifikationserwartungen zur schulischen Vorbildung in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>18</i>
<i>Abbildung 11: Qualifikationserwartungen zu den beruflichen Vorerfahrungen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>19</i>
<i>Abbildung 12: Qualifikationserwartungen zu Computerkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>20</i>
<i>Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>21</i>
<i>Abbildung 14: Qualifikationserwartungen zu Fremdsprachenkenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>22</i>
<i>Abbildung 15: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage.....</i>	<i>24</i>

## 1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

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

Die vom Arbeitsmarktservice Österreich beauftragte Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsbereichen untersucht alternierend die Inserate von 4 Berufsbereichen mit 19 Berufsobergruppen und 119 Berufen sowie von 10 Berufsbereichen mit 27 Berufsobergruppen und 192 Berufen. Die Ergebnisse der 10 Berufsbereiche des gesamtösterreichischen Stellenmarkts aus dem Jahr 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 BOG<sup>2</sup> und einen Beruf aus, anhand derer wir entlang der Befunde exemplarisch die Qualifikationsanforderungen diskutieren. Für den vorliegenden Bundeslandbericht nehmen wir die BOG Hotelempfang und Etage und daraus den Beruf RezeptionistIn während im Gesamtbericht zwei Berufe aus zwei unterschiedlichen BOG ausführlich besprochen werden.

---

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

<sup>2</sup> BOG = Berufsobergruppe

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

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

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

In der Studie wird der Qualifikationsbedarf in zehn ausgewählten Berufsbereichen mit 27 Berufsobergruppen und 192 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

<i>10 Berufsbereiche</i>	<i>27 BOG</i>	<i>192 Berufe</i>
Gesundheit und Medizin	7	39
Hotel- und Gastgewerbe	4	31
Soziales, Erziehung und Bildung	4	40
Sicherheitsdienste	2	13
Reinigung und Hausbetreuung	2	14
Hilfsberufe und Aushilfskräfte	1	4
Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft	3	23
Reise, Freizeit und Sport	2	18
Umwelt	1	5
Körper- und Schönheitspflege	1	5

**Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche**

Die Qualifikationsbedarfsanalyse baut auf der Methode der Stellenmarktanalyse auf. Als repräsentatives Sample werden die Stellenmärkte von 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 einbezogen<sup>3</sup>. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein. Pro Medium bilden 4 Ausgaben (bzw. 6 Ausgaben) und über alle Medien insgesamt 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>
--

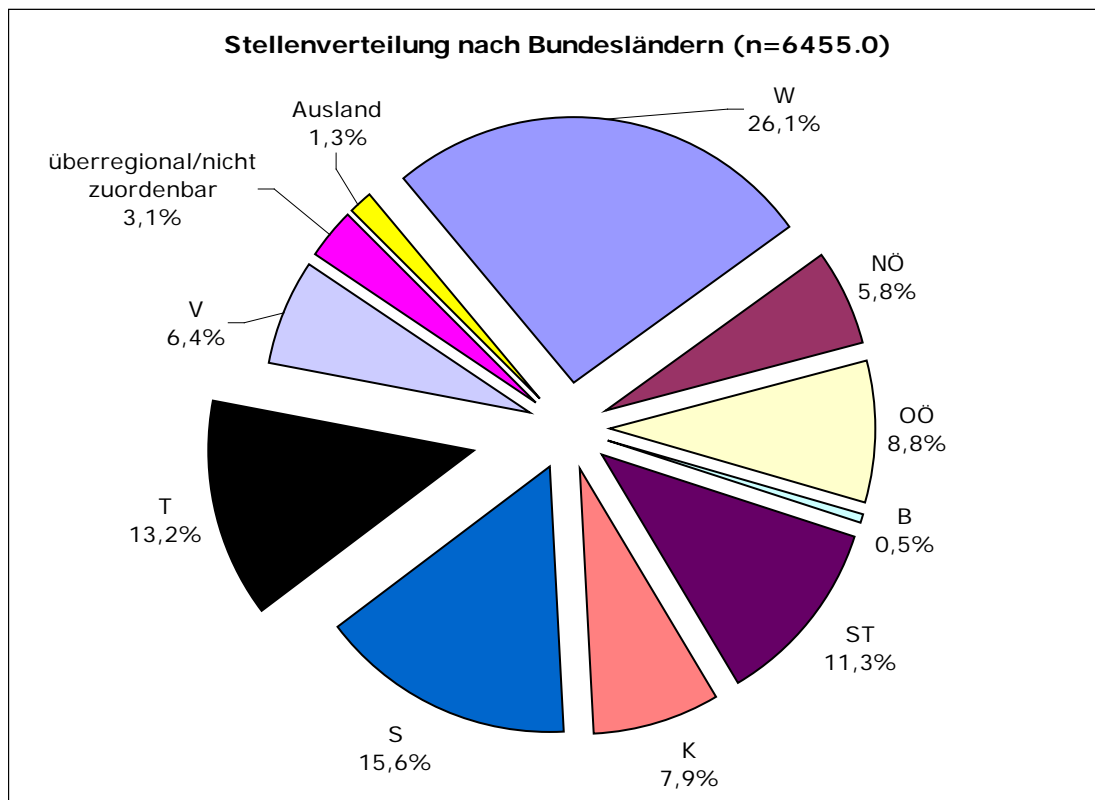
**Abbildung 4: 6 Erfassungs- und Analysedimensionen zu den Qualifikationsbedarfen**

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



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

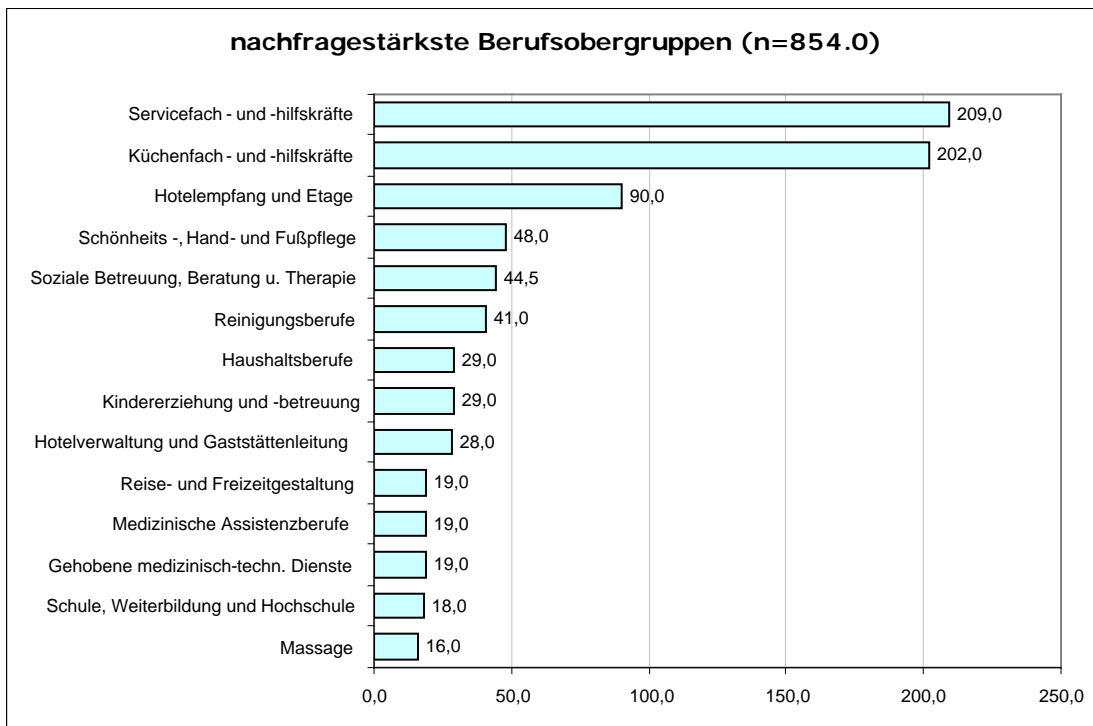
In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 6455.0<sup>4</sup> Stelleninsertionen, von denen 854.0 und damit 13.2 Prozent auf das Bundesland Tirol entfallen (Abb. 5).



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

Diese 854.0 Stellen für Tirol verteilen sich auf die zehn Berufsbereiche prozentuell etwas anders als im berufsbereichsbezogenen Stellenaufkommen für Gesamtösterreich. In Tirol werden die meisten Stellen der untersuchten Berufe für den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe inseriert, nämlich 529.0 Stellen. 61.9% aller für Tirol ausgeschrieben 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 Tirol Stellen für den Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung angeboten. Mit 10.7% (91.5 Stellen) ist dieser Bereich in Tirol schwächer vertreten als in der Gesamtstichprobe (14.7% bzw. 948.5 Stellen). Der Berufsbereich Gesundheit und Medizin (78.5 Stellen bzw. 9.2% des erfassten tiroler Stellenmarktes) ist anteilmäßig ebenfalls schwächer vertreten als in der Gesamtstichprobe (741.0 Stellen bzw. 11.5%). Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Hausbetreuung (n=70.0), Körper- und Schönheitspflege (n=48.0), Reise, Freizeit und Sport (n=23.0), Sicherheitsdienste (n=6.0), Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft (n=4.0), Umwelt (n=3.0) sowie Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=1.0).

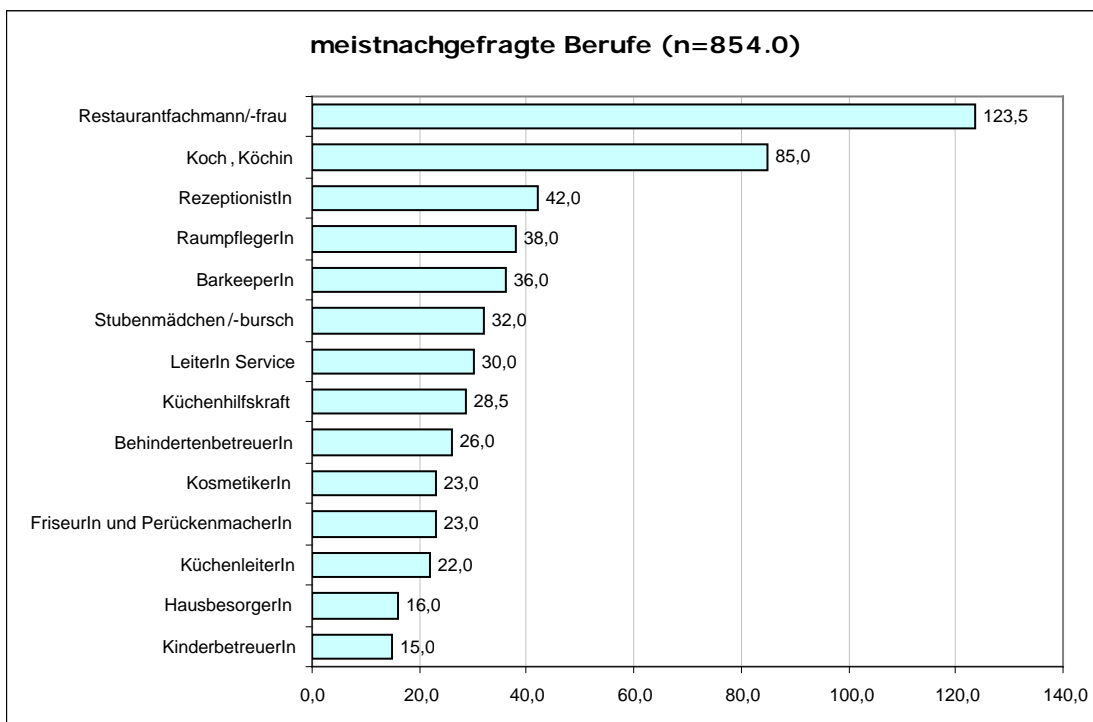
<sup>4</sup> Zur Erklärung von nichtganzzahligen Stellenzahlen siehe Endbericht der Gesamtstudie Seite 17.



Die Berufsgruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Tirol zeigt Abbildung 6.

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

Auf Berufsebene beobachten wir in Tirol 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.

<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>Gesundheit und Medizin</b>		<b>9,2%</b>	<b>78,5</b>	<b>11,5%</b>	<b>741,0</b>
	<b>Ärztliche Berufe</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,0</b>	<b>1,1%</b>	<b>71,0</b>
	AllgemeinmedizinerIn		2,0		19,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		0,0		1,0
	Facharzt, Fachärztin		0,0		33,0
	ArbeitsmedizinerIn		2,0		17,0
	Tierarzt, Tierärztin		0,0		1,0
	<b>Gesundheits- und Krankenpflege*</b>	<b>1,1%</b>	<b>9,5</b>	<b>3,0%</b>	<b>193,5</b>
	PflegeleiterIn*		3,0		28,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger/-schwester*		5,5		111,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger/-schwester*		0,0		4,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger/-schwester*		0,0		3,0
	PflegehelferIn*		1,0		46,0
	Hebamme (m/w)*		0,0		1,0
	<b>Gewerblich-technische Gesundheitsberufe</b>	<b>1,2%</b>	<b>10,0</b>	<b>1,0%</b>	<b>63,0</b>
	AugenoptikerIn		3,0		22,0
	OrthopädietechnikerIn		1,0		1,0
	FeinoptikerIn		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn		2,0		4,0
	ZahntechnikerIn		4,0		36,0
	<b>Handel mit Gesundheitsprodukten</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>0,3%</b>	<b>18,5</b>
	ApothekerIn		0,0		1,0
	DrogistIn		1,0		14,5
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		0,0		3,0
	<b>Massage</b>	<b>1,9%</b>	<b>16,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>58,0</b>
	MedizinischeR MasseurIn		2,0		23,0
	GewerblicheR MasseurIn		14,0		35,0
	<b>Gehobene medizinisch-technische Dienste</b>	<b>2,2%</b>	<b>19,0</b>	<b>1,2%</b>	<b>79,0</b>
	PhysiotherapeutIn		9,0		35,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		3,0		8,0
	Diätologe, Diätologin		0,0		2,0
	ErgotherapeutIn		0,0		7,0
	Logopäde, Logopädin		0,0		1,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		3,0		17,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe, Radiologietechnologin		4,0		8,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		1,0
	<b>Medizinische Assistenzberufe</b>	<b>2,2%</b>	<b>19,0</b>	<b>4,0%</b>	<b>258,0</b>
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei Allgemeinmediz.		4,0		31,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei TierärztInnen		0,0		2,0
	ZahnarztassistentIn		9,0		141,0
	Ordinationsgehilfe/-gehilfin bei FachärztInnen		6,0		76,0
	Operationsgehilfe/-gehilfin		0,0		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)<sup>5</sup>

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

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>		<b>61,9%</b>	<b>529,0</b>	<b>48,8%</b>	<b>3150,0</b>
	<b>Hotelempfang und Etage*</b>	<b>10,5%</b>	<b>90,0</b>	<b>6,7%</b>	<b>432,0</b>
	RezeptionistIn*		42,0		251,0
	Night AuditorIn*		8,0		30,0
	EtagenleiterIn*		3,0		21,0
	Stubenmädchen/-bursch*		32,0		115,0
	HoteldienerIn*		5,0		15,0
	<b>Hotelverwaltung und Gaststättenleitung</b>	<b>3,3%</b>	<b>28,0</b>	<b>3,5%</b>	<b>223,5</b>
	HoteldirektorIn		4,0		18,0
	RestaurantleiterIn		11,0		77,0
	Food-and-Beverage-ManagerIn		2,0		10,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		8,0		90,5
	Catering-OrganisatorIn		1,0		23,0
	Spa-ManagerIn		2,0		5,0
	<b>Küchenfach- und -hilfskräfte*</b>	<b>23,7%</b>	<b>202,0</b>	<b>17,1%</b>	<b>1101,5</b>
	KüchenleiterIn*		22,0		127,0
	Koch, Köchin*		85,0		545,0
	SouschefIn*		12,0		56,0
	EntremetierE*		7,0		17,0
	SaucierE*		2,0		5,0
	TournantE*		3,0		7,0
	Gardemanger*		10,0		19,0
	RotisseurIn*		1,0		3,0
	PâtissierE*		11,0		36,5
	Frühstückskoch/-köchin*		4,0		13,0
	Pizzakoch/-köchin*		6,0		13,0
	Küchenhilfskraft*		28,5		200,0
	AbwäscherIn*		10,5		60,0
	<b>Servicefach- und -hilfskräfte*</b>	<b>24,5%</b>	<b>209,0</b>	<b>21,6%</b>	<b>1393,0</b>
	BarkeeperIn*		36,0		154,0
	LeiterIn Service*		30,0		167,0
	Restaurantfachmann/-frau*		123,5		873,0
	GastgewerblicheR KassierIn*		3,0		21,0
	Buffet- und Schankkraft*		14,5		133,0
	Servierhilfskraft*		2,0		41,0
	FlugbegleiterIn*		0,0		4,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Soziales, Erziehung und Bildung</b>	<b>10,7%</b>	<b>91,5</b>	<b>14,7%</b>	<b>948,5</b>
	<b>Schule, Weiterbildung und Hochschule</b>	<b>2,1%</b>	<b>18,0</b>	<b>4,8%</b>	<b>307,0</b>
	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		6,0		96,0
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		3,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		0,0		36,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		1,0		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		4,0		40,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		3,0		42,0
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		4,0		52,5
	Fahrschul- und FahrlehrerIn		0,0		4,0
	<b>Soziale Betreuung, Beratung und Therapie</b>	<b>5,2%</b>	<b>44,5</b>	<b>5,8%</b>	<b>375,5</b>
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		0,0		17,0
	PsychotherapeutIn		0,0		8,0
	MusiktherapeutIn		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn		26,0		69,0
	Berufs- und BildungsberaterIn		3,5		54,5
	SozialberaterIn im Bereich Arbeit		0,0		15,0
	SozialberaterIn im Bereich Finanzen		0,0		0,0
	SozialberaterIn im Bereich Recht		0,0		11,0
	SozialberaterIn in sonstigen Bereichen		3,0		88,0
	SozialmanagerIn		11,0		75,0
	MediatorIn		0,0		0,0
	FamilienbetreuerIn		0,0		1,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		5,0
	AltenbetreuerIn		0,0		9,0
	HeimhelferIn		1,0		23,0
	<b>Kindererziehung und -betreuung</b>	<b>3,4%</b>	<b>29,0</b>	<b>4,1%</b>	<b>266,0</b>
	Sozialpädagogin, Sozialpädagoge		3,0		118,0
	KindergärtnerIn		11,0		81,0
	KindergartenhelferIn		0,0		6,0
	Tageseltern		0,0		14,0
	KinderbetreuerIn		15,0		47,0
	<b>Religiöse Dienste, Seelsorge und Bestattung</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>Sicherheitsdienste</b>	<b>0,7%</b>	<b>6,0</b>	<b>9,0%</b>	<b>583,5</b>
	<b>Öffentliche Sicherheit und Bundesheer</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>7,1%</b>	<b>461,0</b>
	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
	<b>Private Sicherheits- und Wachdienste</b>	<b>0,7%</b>	<b>6,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>122,5</b>
	DetektivIn		0,0		14,0
	Sicherheitsorgan		3,5		57,5
	QualifizierteR Sicherheits-OrdnerIn		0,0		20,5
	Bodyguard (m/w)		0,0		12,5
	PortierIn		2,5		18,0
	<b>Reinigung und Hausbetreuung</b>	<b>8,2%</b>	<b>70,0</b>	<b>8,0%</b>	<b>515,5</b>
	<b>Reinigungsberufe*</b>	<b>4,8%</b>	<b>41,0</b>	<b>4,8%</b>	<b>311,5</b>
	RaumpflegerIn*		38,0		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*		1,0		1,0
	StraßenreinigerIn*		0,0		0,0
	AutoaufbereiterIn*		1,0		4,0
	<b>Haushaltsberufe</b>	<b>3,4%</b>	<b>29,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>204,0</b>
	HausbesorgerIn		16,0		82,0
	HaushälterIn		1,0		35,0
	Haushaltshilfe		12,0		73,0
	BüglerIn		0,0		3,0
	TextilreinigerIn		0,0		11,0
	KirchendienerIn		0,0		0,0
	<b>Hilfsberufe und Aushilfskräfte</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>1,7%</b>	<b>107,5</b>
	<b>Allgemeine Hilfsberufe</b>	<b>0,1%</b>	<b>1,0</b>	<b>1,7%</b>	<b>107,5</b>
	Allgemeiner HilfsarbeiterIn		0,0		22,0
	Produktionshilfskraft		1,0		74,5
	MüllauflegerIn		0,0		4,0
	VerpackerIn		0,0		7,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Landwirtschaft, Gartenbau und Forstwirtschaft</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,0</b>	<b>0,7%</b>	<b>45,0</b>
	<b>Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>2,0</b>
	FörsterIn		0,0		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
	<b>Obst-, Wein- und Gartenbau</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,3%</b>	<b>20,0</b>
	GartenbautechnikerIn		0,0		0,0
	GärtnerfacharbeiterIn		0,0		5,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		0,0
	Garten- und GrünflächengestalterIn		2,0		13,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		2,0
	ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	<b>Landbau und Viehwirtschaft</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>23,0</b>
	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		1,0		4,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierpflegerIn		1,0		3,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		0,0		5,0
	<b>Reise, Freizeit und Sport</b>	<b>2,7%</b>	<b>23,0</b>	<b>2,2%</b>	<b>141,0</b>
	<b>Profisport und Sportbetreuung</b>	<b>0,5%</b>	<b>4,0</b>	<b>0,4%</b>	<b>28,5</b>
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		1,0		20,5
	Berg- und SchiführerIn		2,0		3,0
	TennislehrerIn		0,0		1,0
	Segel- und SurflehrerIn		0,0		0,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		0,0		1,0
	sonstigeR SportlehrerIn		1,0		2,0
	TanzlehrerIn		0,0		1,0
	SportartikelmonteurIn		0,0		0,0
	SportplatzwartIn		0,0		0,0
	<b>Reise- und Freizeitgestaltung</b>	<b>2,2%</b>	<b>19,0</b>	<b>1,7%</b>	<b>112,5</b>
	ReiseleiterIn		1,0		4,0
	AnimateurIn		2,0		12,0
	WellnessberaterIn		2,0		17,0
	CroupierE		0,0		10,0
	Disc Jockey		1,0		2,0
	ReisebüroassistentIn		10,0		59,5
	BadewärterIn		3,0		8,0
	KutscherIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Tirol		gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Umwelt</b>	<b>0,4%</b>	<b>3,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>15,0</b>
	UmweltmanagerIn		0,0		1,0
	UmweltberaterIn		1,0		2,0
	UmwelttechnikerIn		1,0		5,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann/-frau		1,0		3,0
	KulturtechnikerIn		0,0		4,0
	<b>Körper- und Schönheitspflege</b>	<b>5,6%</b>	<b>48,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>208,0</b>
	<b>Schönheits-, Hand- und Fußpflege</b>	<b>5,6%</b>	<b>48,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>208,0</b>
	FriseurIn und PerückenmacherIn		23,0		125,0
	FußpflegerIn		2,0		13,5
	KosmetikerIn		23,0		58,0
	FingernageldesignerIn		0,0		11,5
	HundekosmetikerIn		0,0		0,0

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



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

Für Tirol werden in der BOG Hotelempfang und Etage 90.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 432.0 Stellen erfasst (Abbildung 9).

Mit 42.0 Stellenausschreibungen ist der Beruf RezeptionistIn der am stärksten nachgefragte Beruf dieser BOG. 32.0 Stellen werden für Stubenmädchen/-burschen, 8.0 für Night AuditorInnen, 5.0 für HoteldienerInnen und 3.0 für EtagenleiterInnen geschaltet. Im Vergleich dazu liegen in der Gesamtstichprobe 251.0 Stellenangebote für RezeptionistInnen vor gefolgt von 115.0 für Stubenmädchen/-burschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>He</b>	<b>432,0</b>
	RezeptionistIn	rz	251,0
	Night AuditorIn	na	30,0
	EtagenleiterIn	el	21,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	115,0
	HoteldienerIn	hd	15,0
<i>Ergebnisse Tirol</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
Hotel- und Gastgewerbe			
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>He</b>	<b>90,0</b>
	RezeptionistIn	rz	42,0
	Night AuditorIn	na	8,0
	EtagenleiterIn	el	3,0
	Stubenmädchen/-bursch	st	32,0
	HoteldienerIn	hd	5,0

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

## 4.1 Schulische Vorqualifikationen

91.1 Prozent der Stelleninserate für die BOG Hotelempfang und Etage bleiben ohne Angaben zu den schulischen Vorqualifikationen (Abbildung 10). In den 8.9 Prozent mit Angaben wird das formale Ausbildungsniveau jeweils nicht präzisiert.

7.0 von 42.0 Inseraten für den Beruf RezeptionistIn (16.7%) weisen Erwartungen zu schulischen Vorqualifikationen aus, geben aber jeweils keine Auskunft über das formale Ausbildungsniveau. In 6.0 Fällen sind auch keine ausbildungsinhaltlichen Erwartungen ausgeführt.

Der Besitz eines Führerscheins ist in je 1.0 Inseraten für RezeptionistInnen, für Night AuditorInnen und für Stubenmädchen/-burschen von expliziter Relevanz.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		42,0	8,0	3,0	32,0	5,0	90,0	100,0%
<b>keine Angaben</b>		35,0	7,0	3,0	32,0	5,0	82,0	91,1%
<b>unspez Q-Niveau</b>	<b>insgesamt</b>	7,0	1,0				8,0	8,9%
unspez Q-Niveau	ohne Präzisierung	6,0	1,0				7,0	7,8%
unspez Q-Niveau	kaufmännische Ausbildung						0,0	0,0%
unspez Q-Niveau	Tourismus-Ausbildung						0,0	0,0%
unspez Q-Niveau	Hotel-/Gastgewerbe	1,0					1,0	1,1%
<b>Lehrabschluss</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Lehrabschluss	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Lehrabschluss	HGA-AssistentIn						0,0	0,0%
<b>Mittelschule</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Mittelschule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
Mittelschule	Tourismusfachschule						0,0	0,0%
<b>höhere Schule</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
höhere Schule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	insgesamt						0,0	0,0%
HBLA	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	Tourismus						0,0	0,0%
<b>FH/Akademie</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
FH/Akademie	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Universität</b>	<b>insgesamt</b>						0,0	0,0%
Universität	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Fahr-/Lenkberechtigungen</b>								
<b>Führerschein</b>	<b>insgesamt</b>	1,0	1,0			1,0	3,0	3,3%
Führerschein	ohne Präzisierung	1,0	1,0			1,0	3,0	3,3%
Führerschein	Klasse B						0,0	0,0%
<b>sonstige Weiterbildungen</b>							0,0	0,0%

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

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

## 4.2 Berufspraktische Erfahrungen

In der Hälfte der Stelleninserate der BOG Hotelempfang und Etage werden berufspraktische Erfahrungen gefordert (Abb. 11). Eine inhaltlich spezifizierte Praxis weisen 24.4 Prozent der Inserate aus. Die gewünschte Dauer der beruflichen Vorerfahrung ist oftmals nicht ausformuliert (42.2%). Im Beruf RezeptionistIn zeichnet sich ein ähnliches Bedarfsprofil hinsichtlich der erwarteten berufspraktischen Erfahrungen ab. 57.1 Prozent der Stellen drücken entsprechende Erwartungen aus. Inhaltliche Erwartungen in die berufliche Vorerfahrung werden in 33.3 Prozent der Inserate angesprochen (in 14.0 von 42.0 Fällen). Führungserfahrung ist in 2.0 Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen explizit vorausgesetzt.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>berufspraktische Erfahrungen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%	
Zahl erfasster offener Stellen	42,0	8,0	3,0	32,0	5,0	90,0	100,0%	
keine Angaben	18,0	1,0	1,0	21,0	4,0	45,0	50,0%	
auch ohne Praxis						0,0	0,0%	
Dauer der Praxis								
ohne Präzisierung	19,0	6,0	1,0	11,0	1,0	38,0	42,2%	
< 1 Jahr						0,0	0,0%	
1 - 3 Jahre			1,0			1,0	1,1%	
> 3 Jahre	5,0	1,0				6,0	6,7%	
Inhalt der Praxis								
ohne Präzisierung	10,0	3,0		10,0		23,0	25,6%	
spezifische Praxis	14,0	4,0	2,0	1,0	1,0	22,0	24,4%	
Führungserfahrung	2,0	1,0	1,0			4,0	4,4%	
Projektmanagementenerfahrung						0,0	0,0%	

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

### 4.3 Computerkenntnisse

Computerkenntnisse sind nur in 11.1 Prozent der Stelleninserate der BOG angesprochen (Abb. 12). Die wenigen geäußerten Erwartungen entfallen vorwiegend auf den Beruf RezeptionistIn. Von BewerberInnen um eine Stelle als RezeptionistIn werden in 6.0 Inseraten Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse gefordert, 3.0 Mal präzisiert als Fidelio-Kenntnisse, in 4.0 Inseraten Office-Kenntnisse, 2.0 Mal als Word- und Excel-Kenntnisse näher bestimmt, und in 1.0 Inseraten Kenntnisse in CRM-Tools.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>Computerkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>42,0</b>	<b>8,0</b>	<b>3,0</b>	<b>32,0</b>	<b>5,0</b>	<b>90,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>35,0</b>	<b>6,0</b>	<b>2,0</b>	<b>32,0</b>	<b>5,0</b>	<b>80,0</b>	<b>88,9%</b>
<b>EDV-Standardprogramme</b>	<b>insgesamt</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>			<b>7,0</b>	<b>7,8%</b>
EDV-Standardprogramme	ohne Präzis.		1,0	1,0			2,0	2,2%
Windows/DOS							0,0	0,0%
Internet							0,0	0,0%
Outlook							0,0	0,0%
Office	<b>insgesamt</b>	<b>4,0</b>	<b>1,0</b>				<b>5,0</b>	<b>5,6%</b>
Office	ohne Präzis.	2,0	1,0				3,0	3,3%
Word		2,0					2,0	2,2%
Excel		2,0					2,0	2,2%
<b>sonstige Softwaretools</b>	<b>insgesamt</b>	<b>6,0</b>	<b>1,0</b>				<b>7,0</b>	<b>7,8%</b>
CRM-Tools	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>1,1%</b>
CRM-Tools	ohne Präzis.	1,0					1,0	1,1%
Hotel-/Buchungssoftware	<b>insgesamt</b>	<b>6,0</b>	<b>1,0</b>				<b>7,0</b>	<b>7,8%</b>
Hotel-/Buchungssoftware	ohne Präzis.	2,0	1,0				3,0	3,3%
Fidelio		3,0					3,0	3,3%
Elite		1,0					1,0	1,1%
Protel							0,0	0,0%
Gastrodat		1,0					1,0	1,1%
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). 92,2 Prozent der Inserate der BOG Hotelempfang und Etage beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension.

Für den Beruf RezeptionistIn sind in jeweils 1,0 Inseraten nicht weiter präzierte technische Kenntnisse bzw. regionale Ortskenntnisse angesprochen und in 2,0 Inseraten nicht spezifizierte Kenntnisse<sup>7</sup>.

<b>Ergebnisse Tirol</b>							
<b>fachspezifische Kenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen	42,0	8,0	3,0	32,0	5,0	90,0	100,0%
keine Angaben	38,0	7,0	3,0	31,0	4,0	83,0	92,2%
nicht spezifizierte Kenntnisse	2,0			1,0		3,0	3,3%
technische Kenntnisse insgesamt	1,0					1,0	1,1%
technische Kenntnisse ohne Präzis.	1,0					1,0	1,1%
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 Kenntnisse insgesamt	1,0	1,0			1,0	3,0	3,3%
sonstige Kenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
Ortskenntnisse insgesamt	1,0	1,0			1,0	3,0	3,3%
Ortskenntnisse ohne Präzis.						0,0	0,0%
regionale Ortskenntnisse	1,0	1,0			1,0	3,0	3,3%

Abbildung 13: Qualifikationserwartungen zu fachspezifischen Kenntnissen in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage<sup>8</sup>

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> Zu einer Vielzahl von Qualifikationsaspekten der dargestellten Tabellen wird in keinem einzigen Fall in den für Tirol inserierten Stellen ein Bedarf geäußert. Diese Aspekte wurden aus den Tabellen nicht entfernt, weil in der Gesamtstichprobe sehr wohl entsprechende Nennungen registriert wurden.

#### 4.5 Fremdsprachenkenntnisse

In mehr als einem Drittel der Stellen der BOG (36.7%) werden Fremdsprachenkenntnisse expliziert (Abb. 14). In 32.2 Prozent werden Kenntnisse der englischen Sprache vorausgesetzt – immer auf gutem bzw. sehr gutem Sprachbeherrschungsniveau. Französischkenntnisse sind in 12.2 Prozent angesprochen und Italienischkenntnisse in 10.0 Prozent. 3.3 Prozent der Inserate drücken Fremdsprachenkenntnisse aus, schreiben aber die zu beherrschende Sprache nicht fest. Formulierte Erwartungen in die Beherrschung der deutschen Sprache weisen 38.9 Prozent der Inserate auf.

Im Beruf RezeptionistIn werden in knapp sechzig Prozent der Stellen Fremdsprachenkenntnisse explizit verlangt. Die am häufigsten geforderte Sprache ist Englisch (n=22.0). 11.0 Inserate verlangen Französischkenntnisse, 8.0 Inserate Italienischkenntnisse.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>Fremdsprachenkenntnisse - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>42,0</b>	<b>8,0</b>	<b>3,0</b>	<b>32,0</b>	<b>5,0</b>	<b>90,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>18,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>	<b>32,0</b>	<b>4,0</b>	<b>57,0</b>	<b>63,3%</b>
<b>Fremdsprachenkenntnisse ohne Präzisierung</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>			<b>3,0</b>	<b>3,3%</b>
	sehr gut						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	gut		1,0				<b>1,0</b>	<b>1,1%</b>
	etwas	1,0		1,0			<b>2,0</b>	<b>2,2%</b>
<b>Englisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>22,0</b>	<b>5,0</b>	<b>1,0</b>		<b>1,0</b>	<b>29,0</b>	<b>32,2%</b>
	sehr gut	13,0	1,0				<b>14,0</b>	<b>15,6%</b>
	gut	9,0	4,0	1,0		1,0	<b>15,0</b>	<b>16,7%</b>
	etwas						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Französisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>11,0</b>					<b>11,0</b>	<b>12,2%</b>
	sehr gut	1,0					<b>1,0</b>	<b>1,1%</b>
	gut	7,0					<b>7,0</b>	<b>7,8%</b>
	etwas	3,0					<b>3,0</b>	<b>3,3%</b>
<b>Italienisch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>8,0</b>	<b>1,0</b>				<b>9,0</b>	<b>10,0%</b>
	sehr gut	1,0					<b>1,0</b>	<b>1,1%</b>
	gut	4,0					<b>4,0</b>	<b>4,4%</b>
	etwas	3,0	1,0				<b>4,0</b>	<b>4,4%</b>
<b>Deutsch</b>								
<b>Deutsch</b>	<b>insgesamt</b>	<b>15,0</b>	<b>5,0</b>	<b>3,0</b>	<b>11,0</b>	<b>1,0</b>	<b>35,0</b>	<b>38,9%</b>
	sehr gut	13,0	4,0	2,0	5,0	1,0	<b>25,0</b>	<b>27,8%</b>
	gut	2,0	1,0	1,0	4,0		<b>8,0</b>	<b>8,9%</b>
	etwas				2,0		<b>2,0</b>	<b>2,2%</b>

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

#### 4.6 Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden formuliert die Hälfte der Inserate der BOG Hotelempfang und Etage Bedarfe (Abbildung 15). Im Einzelnen werden in der BOG Einsatzbereitschaft (28.9%), Teamfähigkeit (18.9%), Freundlichkeit (15.6%), Verantwortungsgefühl (14.4%), Flexibilität (13.3%), Kommunikationsstärke (10.0%), KundInnenorientierung (10.0%), Belastbarkeit (8.9%) 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, Flexibilität, KundInnenorientierung und Verantwortungsgefühl sowie soziale Kompetenzen wie Teamfähigkeit und Kontaktfreudigkeit.

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
<b>Berufe</b>		<b>rz</b>	<b>na</b>	<b>el</b>	<b>st</b>	<b>hd</b>	<b>ΣHe</b>	<b>He-%</b>
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>42,0</b>	<b>8,0</b>	<b>3,0</b>	<b>32,0</b>	<b>5,0</b>	<b>90,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>18,0</b>	<b>3,0</b>	<b>1,0</b>	<b>22,0</b>	<b>1,0</b>	<b>45,0</b>	<b>50,0%</b>
<b>soziale Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>13,0</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>	<b>4,0</b>	<b>1,0</b>	<b>24,0</b>	<b>26,7%</b>
	soziale Kompetenz						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	Teamfähigkeit	8,0	2,0	2,0	4,0	1,0	<b>17,0</b>	<b>18,9%</b>
	gutes Auftreten	2,0	1,0	1,0			<b>4,0</b>	<b>4,4%</b>
	gepflegtes Äußeres	2,0	1,0	2,0	1,0		<b>6,0</b>	<b>6,7%</b>
	gute Umgangsformen	1,0	1,0				<b>2,0</b>	<b>2,2%</b>
	Führungsqualitäten	2,0	1,0	1,0			<b>4,0</b>	<b>4,4%</b>
	Durchsetzungsvermögen						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	Einfühlungsvermögen						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	Freude am Umgang mit Menschen	4,0	1,0			1,0	<b>6,0</b>	<b>6,7%</b>
	Kontaktfreudigkeit	5,0		1,0			<b>6,0</b>	<b>6,7%</b>
	interkulturelle Kompetenz	1,0					<b>1,0</b>	<b>1,1%</b>
<b>sprachliche Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>7,0</b>	<b>1,0</b>			<b>1,0</b>	<b>9,0</b>	<b>10,0%</b>
	Kommunikationsstärke	7,0	1,0			1,0	<b>9,0</b>	<b>10,0%</b>
	Telefonierkompetenz	1,0					<b>1,0</b>	<b>1,1%</b>
	schriftsprachl. Kompetenz						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Ergebnisse Tirol</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	ΣHe	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		42,0	8,0	3,0	32,0	5,0	90,0	100,0%
<b>persönl. Werte und Einstellungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>23,0</b>	<b>4,0</b>	<b>2,0</b>	<b>10,0</b>	<b>3,0</b>	<b>42,0</b>	<b>46,7%</b>
	Einsatzbereitschaft	10,0	3,0	2,0	8,0	3,0	26,0	28,9%
	Selbständigkeit	2,0		1,0	2,0		5,0	5,6%
	Flexibilität	7,0	1,0	1,0	2,0	1,0	12,0	13,3%
	unternehmerisches Denken	1,0		1,0			2,0	2,2%
	Ehrgeiz	2,0			1,0		3,0	3,3%
	Dynamik				1,0		1,0	1,1%
	Verantwortungsgefühl	5,0	2,0	1,0	4,0	1,0	13,0	14,4%
	Reisebereitschaft						0,0	0,0%
	KundInnenorientierung	6,0	1,0		1,0	1,0	9,0	10,0%
	Pünktlichkeit	2,0		1,0			3,0	3,3%
	Beharrlichkeit				1,0		1,0	1,1%
	Qualitätsbewusstsein	2,0		1,0			3,0	3,3%
	Genauigkeit	2,0	1,0	1,0	1,0		5,0	5,6%
	Reinlichkeit			1,0	3,0		4,0	4,4%
	Begeisterungsfähigkeit	1,0			1,0		2,0	2,2%
	Loyalität						0,0	0,0%
	Freundlichkeit	10,0	1,0	1,0	1,0	1,0	14,0	15,6%
	Humor	2,0			1,0		3,0	3,3%
	Aufgeschlossenheit						0,0	0,0%
	Hilfsbereitschaft	1,0					1,0	1,1%
	Kollegialität	2,0	1,0	1,0			4,0	4,4%
	Ehrlichkeit	1,0		1,0			2,0	2,2%
	Selbstbewusstsein		1,0				1,0	1,1%
	professionelle Einstellung	1,0					1,0	1,1%
	Modebewusstsein						0,0	0,0%
	Umweltbewusstsein				1,0		1,0	1,1%
	Optimismus				1,0		1,0	1,1%
<b>kognitive Fähigkeiten</b>	<b>insgesamt</b>	<b>9,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>3,0</b>	<b>16,0</b>	<b>17,8%</b>
	innovatives Denken	1,0		1,0			2,0	2,2%
	Umsicht	3,0	1,0		1,0	1,0	6,0	6,7%
	schnelle Auffassungsgabe	3,0		1,0			4,0	4,4%
	Aufmerksamkeit	1,0					1,0	1,1%
	strukturierte Arbeitsweise						0,0	0,0%
	Lernbereitschaft						0,0	0,0%
	Umsetzungsstärke	1,0	1,0		1,0		3,0	3,3%
	Entscheidungsfähigkeit	1,0					1,0	1,1%
	vielseitige Einsetzbarkeit					2,0	2,0	2,2%
	Hausverstand						0,0	0,0%
	Zahlenverständnis						0,0	0,0%
	gute Allgemeinbildung						0,0	0,0%
<b>körperl. und psych. Voraussetzungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>5,0</b>	<b>2,0</b>	<b>1,0</b>		<b>1,0</b>	<b>9,0</b>	<b>10,0%</b>
	Belastbarkeit	5,0	1,0	1,0		1,0	8,0	8,9%
	Stressstabilität	1,0	1,0				2,0	2,2%
	Sportlichkeit						0,0	0,0%
<b>besondere Fähigkeiten/Eignungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>		<b>2,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>5,0</b>	<b>5,6%</b>
	Organisationstalent			1,0			1,0	1,1%
	Kreativität	1,0		1,0	1,0		3,0	3,3%
	ästhetisches Gefühl						0,0	0,0%
	handwerkliches Geschick					1,0	1,0	1,1%

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 Informationsquelle<sup>9</sup>.

---

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