

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

**Bundesland-Endbericht - Wien**

**Josef Mair**

**Wien, Januar 2008**

# Inhaltsverzeichnis

<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>3</b>
<b>1. ANLEITUNG ZUR ORIENTIERUNG UND HANDHABUNG DES BUNDESLANDBERICHTS</b>	<b>4</b>
<b>2. BASISINFORMATION ZUR GESAMTSTUDIE UND ZUR ANLAGE DER QUALIFIKATIONSBEDARFSANALYSE</b>	<b>6</b>
<b>3. BESCHREIBUNG DES STELLENAUFGKOMMENS IN DER STICHPROBE FÜR DAS BUNDESLAND WIEN</b>	<b>8</b>
<b>4. QUALIFIKATIONSPROFIL IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN – STELLENAUFGKOMMEN UND QUALIFIKATIONSBEDARFE IM DETAIL</b>	<b>16</b>
4.1    SCHULISCHE VORQUALIFIKATIONEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	17
4.2    BERUFSPRAKTISCHE ERFAHRUNGEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	18
4.3    COMPUTERKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	19
4.4    FACHSPEZIFISCHE KENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	20
4.5    FREMDSPRACHENKENNTNISSE IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	21
4.6    SOZIALE KOMPETENZEN UND ARBEITSTUGENDEN IN DER BOG HOTELEMPFANG UND ETAGE UND IM BERUF REZEPTIONISTIN	22
<b>5. EPILOG</b>	<b>24</b>
<b>6. LITERATUR</b>	<b>25</b>

## Abbildungsverzeichnis

<i>Abbildung 1: Überblick über Inhalte und Gliederung von Gesamtbericht und Bundeslandbericht.....</i>	<i>5</i>
<i>Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche .....</i>	<i>6</i>
<i>Abbildung 3: Basisinformation zu den ausgewählten Medien und Ausgaben und zum Beobachtungszeitraum .....</i>	<i>7</i>
<i>Abbildung 4: Anteil der offenen Stellen in 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 2007 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>21</i>
<i>Abbildung 12: Nachgefragte Sozialkompetenzen und Arbeitstugenden in den Berufen der BOG Hotelempfang und Etage im Bundesland Wien .....</i>	<i>23</i>

## 1. Anleitung zur Orientierung und Handhabung des Bundeslandberichts

Seit dem Jahr 2002 führen wir jährlich im Auftrag des Arbeitsmarktservice Österreich eine Qualifikationsbedarfsanalyse für 14 Berufsbereiche durch. Über die Ergebnisse berichten jeweils alternierend 2 Berichte. In einem werden die Analyseergebnisse für 4 Berufsbereiche mit 20 Berufsobergruppen und 132 Berufen dargestellt, im anderen die Ergebnisse für 10 Berufsbereiche mit 28 Berufsobergruppen und 191 Berufen. Für die gesamtösterreichischen Auswertungen liegen mittlerweile 10 Berichte vor. Seit dem Jahr 2005 werden neben einer Abbildung der Qualifikationsnachfragen am gesamtösterreichischen Stellenmarkt auch die Qualifikationsbedarfe auf der Ebene der Bundesländer in gesonderten Berichten dargestellt.

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

Die vorliegende Analyse ist eine repräsentative, umfangreiche, präzise und originale Abbildung der Qualifikationsbedarfe für Gesamtösterreich und neun Bundesländer. Der Gesamtbericht für zehn Berufsbereiche für 2007 (Mair / Loidl-Keil 2007d) hat einen Umfang von 80 und einen Tabellenanhang mit 1154 Seiten. Die Inhalte der Gesamt- und Bundesländerberichte sind in Abbildung 1 aufgelistet.

Ein Bundeslandbericht besteht aus folgenden Teilen:

- Textteil für das jeweilige Bundesland
- Tabellenanhang mit 411 Seiten und 392 Tabellen

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

---

<sup>1</sup> BOG = Berufsobergruppe

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

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

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

In der Studie wird der Qualifikationsbedarf in zehn ausgewählten Berufsbereichen mit 28 Berufsobergruppen und 191 Berufen repräsentativ abgebildet (Abbildung 2).

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

**Abbildung 2: Die untersuchten 10 Berufsbereiche**

Die Qualifikationsbedarfsanalyse baut auf der Methode der Stellenmarktanalyse auf, für die ein repräsentatives Sample aus 14 österreichischen Medien – davon 10 Printmedien und 4 Online-Jobbörsen – in einem Beobachtungszeitraum von 16 Wochen im Jahr 2007 ausgewählt wird. Die einzelnen Medien gehen dabei zyklisch in einem Rhythmus von vier Wochen in die Untersuchung ein, womit pro Medium 4 Ausgaben und über alle Medien 56 Ausgaben die Stelleninsertionen repräsentieren (Abbildung 3).

<p><i>14 Medien</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 10 Print-Medien: Standard, Wiener Zeitung, Kurier, Kronen Zeitung Wiener Ausgabe, Kleine Zeitung Steiermark Ausgabe, Kleine Zeitung Kärntner Ausgabe, Oberösterreichische Nachrichten, Salzburger Nachrichten, Tiroler Tageszeitung, Vorarlberger Nachrichten</li><li>• 4 Online-Jobbörsen: Jobmonitor, Jobpilot, Job-Consult, Gastrojobs</li></ul>
<p><i>Beobachtungszeitraum 2007: 16 Wochen (Mitte Mai bis Anfang September 2007)</i></p>
<p><i>Zusammensetzung der Medien: insgesamt 56 Ausgaben, pro Medium 4 Ausgaben zyklisch jede vierte Woche</i></p>

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

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

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

In der vorliegenden Gesamtstudie werden Stellenaufkommen und Qualifikationsbedarfe in zehn Berufsbereichen in einer für Österreich repräsentativen Erhebung aufgezeigt. Die Gesamtstichprobe umfasst 7518.0 Stelleninsertionen, von denen 1563.0<sup>2</sup> und damit 20.8 Prozent auf das Bundesland Wien entfallen (Abb. 4).

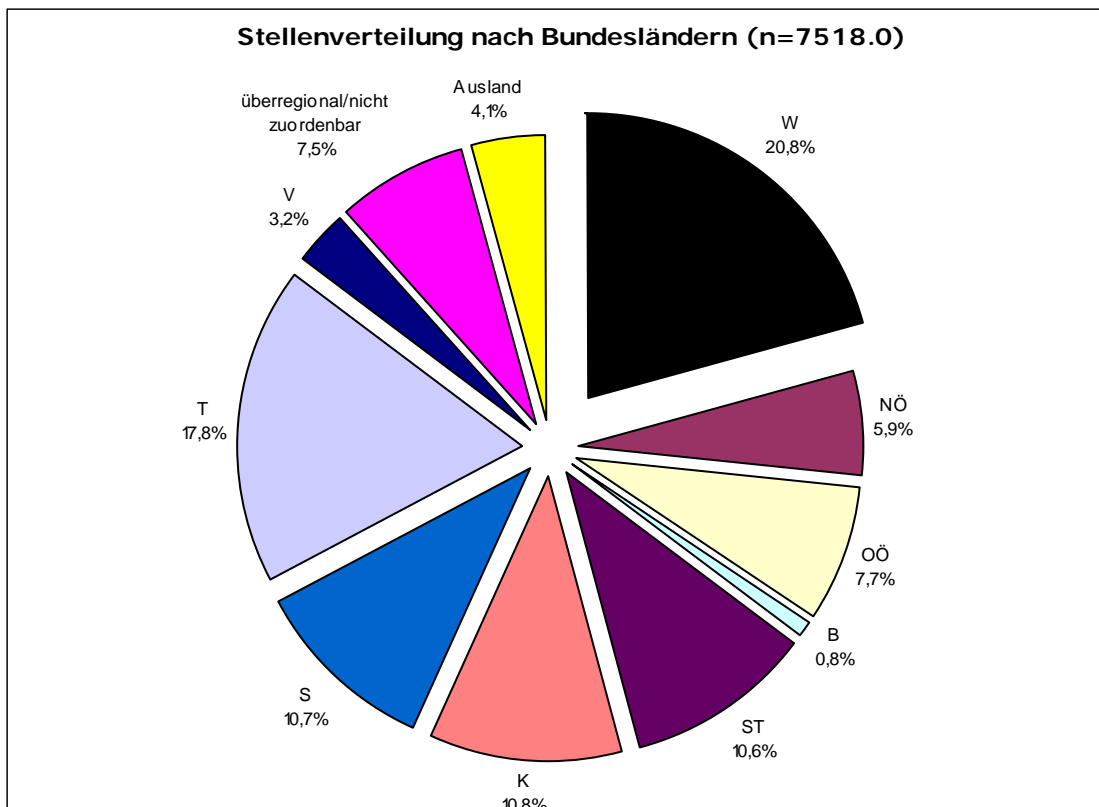


Abbildung 4: Anteil der offenen Stellen in Wien und in den Bundesländern

Diese 1563.0 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 923.5 Stellen. 59.1% aller für Wien ausgeschriebenen Stellen entfallen auf diesen Berufsbereich. In der Gesamtstichprobe entfallen auf den Berufsbereich Hotel- und Gastgewerbe 59.4%. Am zweithäufigsten werden in Wien Stellen für den Berufsbereich Gesundheit und Medizin angeboten. Mit 14.9% (233.5 Stellen) ist dieser Bereich in Wien überdurchschnittlich vertreten (Gesamtstichprobe 11.9% bzw. 892.0 Stellen). Ebenfalls überdurchschnittlich werden in Wien Stellen im Berufsbereich Soziales, Erziehung und Bildung (167.5 Stellen; 10.7% des erfassten Wiener Stellenmarktes) annonciert. Gereiht nach ihrer Häufigkeit folgen dann die Berufsbereiche Reinigung und Haushalt (n=76.5), Si-

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



cherheit und Wachdienste (n=55.5), Körper- und Schönheitspflege (n=45.5), Reise, Freizeit und Sport (n=36.0), Hilfsberufe und Aushilfskräfte (n=17.0), Garten-, Land- und Forstwirtschaft (n=8.0) und Umwelt (n=0.0).

Die Berufsobergruppen mit dem höchsten Stellenaufkommen in Wien sind:

- Servicefach- und -hilfskräfte mit 401.0 Stellen,
- Küchenfach- und -hilfskräfte mit 331.5 Stellen,
- Hotelempfang und Etage mit 139.0 Stellen und
- Diplomiertes Krankenpflegepersonal und Hebammen mit 100.5 Stellen.

Über einen nennenswerten Stellenmarkt verfügen des weiteren folgende Berufsobergruppen:

- Schule, Weiterbildung und Hochschule (96.5 Stellen),
- Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste (79.0 Stellen),
- Wachdienste (53.5 Stellen),
- Hotelverwaltung und Gaststättenleitung (52.0 Stellen) sowie
- Reinigungsberufe (52.0 Stellen).

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

- KellnerIn (n=259.0)
- Koch, Köchin (n=163.5)
- RezeptionistIn (n=77.0)
- Küchenhilfskraft (n=63.5)
- ZahnarzthelferIn (n=61.0)
- Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester (n=47.5)
- Buffet- und Schankkraft (n=45.0)
- RaumpflegerIn (n=43.0)
- Barkeeper, Bardame (n=42.0)
- KüchenleiterIn (n=39.5)
- Sicherheits- und Bewachungsfachkraft (n=38.0)
- LeiterIn Service (n=35.0)
- PflegehelferIn (n=31.0)
- ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik (n=29.0)
- Stubenmädchen, Stubenbursch (n=27.0)
- FriseurIn und PerückenmacherIn (n=26.5)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Gesundheit und Medizin</b>	<b>14,9%</b>	<b>233,5</b>	<b>11,9%</b>	<b>892,0</b>
	<b>Ärztliche Berufe</b>	<b>0,6%</b>	<b>9,0</b>	<b>0,9%</b>	<b>65,0</b>
	AllgemeinmedizinerIn		2,0		20,0
	Zahnarzt, Zahnärztin		1,0		1,0
	SonstigeR Facharzt, Fachärztin		6,0		43,0
	ArbeitsmedizinerIn		0,0		1,0
	Tierarzt, Tierärztin		0,0		0,0
	<b>Diplomiertes Krankenpflegepersonal u. Hebammen</b>	<b>6,4%</b>	<b>100,5</b>	<b>4,7%</b>	<b>356,0</b>
	PflegeleiterIn		18,0		40,0
	Dipl. Gesundheits- und Krankenpfleger, -schwester		47,5		242,5
	Dipl. Kinderkrankenpfleger, -schwester		1,0		12,0
	Dipl. psychiatrischeR Krankenpfleger, -schwester		3,0		10,0
	PflegehelferIn		31,0		51,5
	Hebamme		0,0		0,0
	<b>Gewerblich-technische Gesundheitsberufe</b>	<b>0,4%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,6%</b>	<b>44,0</b>
	AugenoptikerIn		5,0		29,0
	OrthopädietechnikerIn		1,0		5,0
	FeinoptikerIn		0,0		0,0
	HörgeräteakustikerIn		0,0		10,0
	<b>Handel mit Gesundheitsprodukten</b>	<b>0,4%</b>	<b>6,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>15,0</b>
	ApothekerIn		0,0		1,0
	DrogistIn		6,0		7,0
	Pharmazeutisch-kaufmännischeR AssistentIn		0,0		7,0
	<b>Massage</b>	<b>0,3%</b>	<b>5,0</b>	<b>0,7%</b>	<b>56,0</b>
	MedizinischeR MasseurIn		3,0		16,0
	GewerblicheR MasseurIn		2,0		40,0
	<b>Medizinisch-technische Berufe</b>	<b>1,8%</b>	<b>28,0</b>	<b>1,6%</b>	<b>118,0</b>
	PhysiotherapeutIn		2,0		19,0
	Dipl. medizinisch-technische Fachkraft		3,0		5,0
	Diätologe/-in		0,0		4,0
	ErgotherapeutIn		2,0		12,0
	Logopäde/-in		0,0		5,0
	BiomedizinischeR AnalytikerIn		6,0		23,0
	OrthoptistIn		0,0		0,0
	Radiologietechnologe-/in		4,0		10,0
	Dipl. KardiotechnikerIn		0,0		0,0
	ZahntechnikerIn		11,0		40,0
	<b>Ordinationshilfe, Pflege- und Sanitätsdienste</b>	<b>5,1%</b>	<b>79,0</b>	<b>3,2%</b>	<b>238,0</b>
	Ordinationshilfe/-in bei AllgemeinmedizinerInnen		2,0		15,0
	Ordinationshilfe bei TierärztInnen		0,0		0,0
	ZahnarzthelferIn		61,0		172,0
	Ordinationshilfe/-in bei sonstigen FachärztInnen		13,0		42,0
	Operationshilfe/-in		1,0		1,0
	Desinfektionshilfe/-in		1,0		2,0
	Laborgehilfe/-in		0,0		1,0
	Prosekturgehilfe/-in		0,0		0,0
	SanitäterIn		1,0		5,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>	<b>59,1%</b>	<b>923,5</b>	<b>59,4%</b>	<b>4464,0</b>
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	<b>8,9%</b>	<b>139,0</b>	<b>6,9%</b>	<b>520,5</b>
	RezeptionistIn		77,0		247,0
	Night AuditorIn		18,0		35,0
	EtagenleiterIn		4,0		16,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch		27,0		186,5
	HoteldienerIn		13,0		36,0
	<b>Hotelverwaltung und Gaststättenleitung</b>	<b>3,3%</b>	<b>52,0</b>	<b>1,9%</b>	<b>145,5</b>
	HoteldirektorIn		4,0		22,0
	RestaurantleiterIn		14,0		45,0
	Food- und Beverage-ManagerIn		6,0		9,0
	Hotel- und GastgewerbeassistentIn		19,0		54,5
	Catering-OrganisatorIn		9,0		15,0
	<b>Küchenfach- und -hilfskräfte</b>	<b>21,2%</b>	<b>331,5</b>	<b>23,7%</b>	<b>1781,5</b>
	KüchenleiterIn		39,5		159,5
	Koch, Köchin		163,5		837,0
	SouschefIn		8,0		79,0
	EntremetierE		1,0		49,5
	SaucierE		2,0		5,0
	TournantE		1,0		14,0
	Gardemanger		6,0		34,5
	Rotisseur, Rotisseuse		1,0		5,0
	PatissierE		14,0		109,5
	Frühstückskoch, -köchin		7,0		20,0
	Pizzakoch, -köchin		11,0		48,0
	Küchenhilfskraft		63,5		302,5
	AbwäscherIn		14,0		118,0
	<b>Servicefach- und -hilfskräfte</b>	<b>25,7%</b>	<b>401,0</b>	<b>26,8%</b>	<b>2016,5</b>
	Barkeeper, Bardame		42,0		223,5
	LeiterIn Service		35,0		180,0
	KellnerIn		259,0		1305,0
	GastgewerblicheR KassierIn		5,0		26,0
	Buffet- und Schankkraft		45,0		188,0
	Servierhilfskraft		14,0		59,0
	FlugbegleiterIn		0,0		17,0
	MitarbeiterIn Imbissstand		1,0		18,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Zahl der erfassten Inserate je Beruf</b>		<b>Wien</b>		<b>Gesamt</b>	
<b>BB</b>	<b>BOG Beruf</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>	<b>Prozent</b>	<b>Anzahl</b>
	<b>Soziales, Erziehung und Bildung</b>	<b>10,7%</b>	<b>167,5</b>	<b>8,7%</b>	<b>654,0</b>
	<b>Schule, Weiterbildung und Hochschule</b>	<b>6,2%</b>	<b>96,5</b>	<b>4,0%</b>	<b>299,0</b>
	VolksschullehrerIn		1,0		1,0
	LehrerIn an Hauptschulen		2,0		3,0
	SonderschullehrerIn		0,0		1,0
	LehrerIn an allgemeinbildenden höheren Schulen		2,0		6,0
	LehrerIn an berufsbildenden Schulen		24,5		85,5
	LehrerIn an land- und forstwirtschaftlichen Schulen		0,0		1,0
	HochschullehrerIn, LehrerIn an Fachhochschulen		8,0		26,0
	LehrerIn für Nachhilfeunterricht		4,0		33,5
	ReligionslehrerIn		0,0		0,0
	SprachlehrerIn		2,0		7,0
	KunstlehrerIn		0,0		0,0
	MusiklehrerIn		0,0		6,0
	SportlehrerIn		0,0		2,0
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Technik		29,0		54,5
	ErwachsenenbildnerIn im Bereich Allgemeinbildung		7,0		24,0
	ErwachsenenbildnerIn in sonstigen Bereichen		17,0		34,5
	FahrschullehrerIn		0,0		14,0
	<b>Soziale Betreuung, Beratung und Therapie</b>	<b>2,8%</b>	<b>44,0</b>	<b>2,6%</b>	<b>196,0</b>
	KlinischeR Psychologe/-in, Gesundheitspsychologe/-in		0,0		4,0
	PsychotherapeutIn		0,0		5,0
	MusiktherapeutIn		0,0		0,0
	BehindertenbetreuerIn		1,0		34,0
	BerufsberaterIn		20,0		38,0
	AssistentIn im Bereich Arbeit		0,0		6,0
	AssistentIn im Bereich Finanzen		0,0		1,0
	AssistentIn im Bereich Recht		0,0		4,0
	AssistentIn in sonstigen Bereichen		6,0		38,0
	SozialmanagerIn		11,0		31,0
	MediatorIn		0,0		0,0
	FamilienhelferIn		0,0		1,0
	EntwicklungshelferIn		0,0		2,0
	AltenfachbetreuerIn		6,0		32,0
	<b>Kindererziehung und -betreuung</b>	<b>1,7%</b>	<b>27,0</b>	<b>2,1%</b>	<b>159,0</b>
	Sozialpädagoge/-in		8,0		47,0
	KindergärtnerIn		12,0		27,0
	KindergartenhelferIn		0,0		0,0
	Tageseltern		0,0		2,0
	KinderbetreuerIn		7,0		83,0
	<b>Religiöse Dienste und Seelsorge</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>
	GeistlicheR		0,0		0,0
	PastoralassistentIn		0,0		0,0
	BestatterIn		0,0		0,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Sicherheit und Wachdienste</b>	<b>3,6%</b>	<b>55,5</b>	<b>2,1%</b>	<b>154,5</b>
	<b>Landesverteidigung und Katastrophenhilfe</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>
	BerufssoldatIn - OffizierIn		0,0		0,0
	BerufssoldatIn - UnteroffizierIn		0,0		0,0
	SoldatIn in einer Kaderpräsenzeinheit		0,0		0,0
	<b>Öffentliche Sicherheit</b>	<b>0,1%</b>	<b>2,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,0</b>
	PolizistIn		0,0		0,0
	Justizwachebeamter, -beamtin		0,0		4,0
	Zollwachebeamter, -beamtin		0,0		3,0
	Berufsfeuerwehrmann, -frau		2,0		2,0
	KatastrophenmanagerIn		0,0		0,0
	<b>Wachdienste</b>	<b>3,4%</b>	<b>53,5</b>	<b>1,9%</b>	<b>145,5</b>
	DetektivIn		3,0		17,0
	Sicherheits- und Bewachungsfachkraft		38,0		92,5
	Bodyguard, TürsteherIn		0,0		11,0
	PortierIn		12,5		25,0
	<b>Reinigung und Haushalt</b>	<b>4,9%</b>	<b>76,5</b>	<b>8,5%</b>	<b>638,0</b>
	<b>Reinigungsberufe</b>	<b>3,3%</b>	<b>52,0</b>	<b>5,9%</b>	<b>441,0</b>
	RaumpflegerIn		43,0		389,0
	ObjektleiterIn Reinigungsfirma		6,0		12,0
	IndustriereinigerIn		0,0		7,0
	Denkmal-, Fassaden- und GebäudereinigerIn		0,0		0,0
	FensterputzerIn		2,0		14,0
	RauchfangkehrerIn		0,0		3,0
	StraßenreinigerIn		0,0		7,0
	AutoaufbereiterIn		1,0		9,0
	<b>Haushaltsberufe</b>	<b>1,6%</b>	<b>24,5</b>	<b>2,6%</b>	<b>197,0</b>
	HausbesorgerIn		8,5		52,0
	HaushälterIn		9,0		38,0
	Haushaltshilfe		5,0		57,0
	Au Pair-MitarbeiterIn		1,0		24,0
	BüglerIn		0,0		6,0
	TextilreinigerIn		1,0		19,0
	KirchendienerIn		0,0		1,0
	<b>Hilfsberufe und Aushilfskräfte</b>	<b>1,1%</b>	<b>17,0</b>	<b>4,0%</b>	<b>301,0</b>
	<b>Allgemeine Hilfsberufe</b>	<b>1,1%</b>	<b>17,0</b>	<b>4,0%</b>	<b>301,0</b>
	AllgemeineR HilfsarbeiterIn		16,0		111,0
	Produktionshilfskraft		1,0		159,0
	SortiererIn		0,0		9,0
	MüllauflegerIn		0,0		0,0
	VerpackerIn		0,0		22,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Garten-, Land- und Forstwirtschaft</b>	<b>0,5%</b>	<b>8,0</b>	<b>0,8%</b>	<b>62,0</b>
	<b>Forstwirtschaft, Jagd und Fischerei</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>9,0</b>
	FörsterIn		0,0		3,0
	ForstfacharbeiterIn		0,0		0,0
	Forstgarten- und ForstpflgefacharbeiterIn		0,0		0,0
	ForstarbeiterIn		0,0		1,0
	JägerIn		0,0		1,0
	FischereifacharbeiterIn		0,0		4,0
	<b>Gartenbau und Floristik</b>	<b>0,5%</b>	<b>8,0</b>	<b>0,5%</b>	<b>40,0</b>
	GartenbautechnikerIn		2,0		6,0
	GärtnerfacharbeiterIn		1,0		11,0
	Friedhofs- und ZiergärtnerIn		0,0		0,0
	LandschaftsgärtnerIn		1,0		9,0
	GartenarbeiterIn		4,0		14,0
	<b>Land- und Viehwirtschaft</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2%</b>	<b>13,0</b>
	GutsverwalterIn		0,0		0,0
	LandwirtIn		0,0		3,0
	LandwirtschaftstechnikerIn		0,0		1,0
	FacharbeiterIn der landwirtschaftlichen Lagerhaltung		0,0		1,0
	FacharbeiterIn der ländlichen Hauswirtschaft		0,0		0,0
	FeldgemüsebaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	ObstbaufacharbeiterIn		0,0		0,0
	Weinbau- und KellereifacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierzüchterIn		0,0		0,0
	PferdewirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		1,0
	GeflügelwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	BienenwirtschaftsfacharbeiterIn		0,0		0,0
	TierpflegerIn		0,0		2,0
	Landwirtschaftliche Hilfskraft		0,0		5,0
	<b>Reise, Freizeit und Sport</b>	<b>2,3%</b>	<b>36,0</b>	<b>2,0%</b>	<b>152,5</b>
	<b>Profisport und Sportbetreuung</b>	<b>0,7%</b>	<b>11,5</b>	<b>0,7%</b>	<b>54,0</b>
	ProfisportlerIn		0,0		0,0
	FitnessbetreuerIn		7,5		17,0
	Berg- und SchiführerIn		0,0		1,0
	TennislehrerIn		0,0		0,0
	Segel- und SurflehrerIn		0,0		1,0
	Schi- und SnowboardlehrerIn		0,0		8,0
	sonstigeR SportlehrerIn		0,0		1,0
	TanzlehrerIn		0,0		0,0
	WellnessberaterIn		4,0		14,0
	SportartikelmonteurIn		0,0		12,0
	SportplatzwartIn		0,0		0,0
	<b>Reise- und Freizeitgestaltung</b>	<b>1,6%</b>	<b>24,5</b>	<b>1,3%</b>	<b>98,5</b>
	ReiseleiterIn		0,0		0,0
	AnimateurIn		4,0		32,0
	CroupierE		4,0		8,0
	Disc Jockey		0,0		6,0
	ReisebüroassistentIn		16,5		46,5
	BadewärterIn, SaunawartIn		0,0		6,0

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

Zahl der erfassten Inserate je Beruf		Wien		Gesamt	
BB	BOG Beruf	Prozent	Anzahl	Prozent	Anzahl
	<b>Umwelt</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,0</b>
	<b>Umwelt</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,0</b>
	UmweltmanagerIn		0,0		2,0
	UmweltberaterIn		0,0		0,0
	Entsorgungs- und Recyclingfachmann, -fachfrau		0,0		3,0
	KulturtechnikerIn		0,0		1,0
	<b>Körper- und Schönheitspflege</b>	<b>2,9%</b>	<b>45,5</b>	<b>2,6%</b>	<b>194,0</b>
	<b>Schönheits-, Hand- und Fußpflege</b>	<b>2,9%</b>	<b>45,5</b>	<b>2,6%</b>	<b>194,0</b>
	FriseurIn und PerückenmacherIn		26,5		114,0
	FußpflegerIn		17,0		40,0
	KosmetikerIn		2,0		40,0
	HundefriseurIn		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 139.0 Stellen, in der Gesamtstichprobe 520.5 Stellen erfasst (Abbildung 6).

Der am meisten nachgefragte Beruf in Wien in dieser BOG ist der Beruf RezeptionistIn mit 77.0 Stellen. 27.0 Stellen werden für Stubenmädchen, Stubenburschen, 18.0 für Night AuditorInnen, 13.0 für HoteldienerInnen und 4.0 für EtagenleiterInnen geschaltet. Im Vergleich dazu werden in der Gesamtstichprobe 247.0 Stellenangebote für RezeptionistInnen erfasst gefolgt von 186.5 für Stubenmädchen, Stubenburschen.

<i>Ergebnisse gesamt</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>			
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	He	<b>520,5</b>
	RezeptionistIn	rz	247,0
	Night AuditorIn	na	35,0
	EtagenleiterIn	el	16,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch	st	186,5
	HoteldienerIn	hd	36,0
<i>Ergebnisse Wien</i>			
BB	BOG Beruf	Kürzel	Anzahl
<b>Hotel- und Gastgewerbe</b>			
	<b>Hotelempfang und Etage</b>	He	<b>139,0</b>
	RezeptionistIn	rz	77,0
	Night AuditorIn	na	18,0
	EtagenleiterIn	el	4,0
	Stubenmädchen, Stubenbursch	st	27,0
	HoteldienerIn	hd	13,0

**Abbildung 6: Stellenaufkommen in der BOG Hotelempfang und Etage im BZR 2007 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 71.9% (Abbildung 7). In einigen Stellen (18.0%) wird das formale Ausbildungsniveau nicht weiter präzisiert. Inhaltlich wird dabei vorwiegend eine Tourismusausbildung erwartet. Ein Lehrabschluss wird in 15.0 Fällen, eine Ausbildung auf Niveau Mittelschule in 7.0 Fällen angesprochen. Ein Schulabschluss auf Maturaniveau (in der Tabelle als Niveau „höhere Schule“ ausgewiesen) wird in 8.0 Fällen nachgefragt (5.8%). Fahr- und Lenkberechtigungen spielen wie auch sonstige Weiterbildungen kaum eine explizite Rolle.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>schulische Vorqualifikationen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>77,0</b>	<b>18,0</b>	<b>4,0</b>	<b>27,0</b>	<b>13,0</b>	<b>139,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>47,0</b>	<b>11,0</b>	<b>3,0</b>	<b>26,0</b>	<b>13,0</b>	<b>100,0</b>	<b>71,9%</b>
<b>unspez. Ang.</b>	<b>insgesamt</b>	<b>20,0</b>	<b>4,0</b>		<b>1,0</b>		<b>25,0</b>	<b>18,0%</b>
unspez. Ang.	ohne Präzisierung	6,0	2,0		1,0		9,0	6,5%
unspez. Ang.	kaufm. Ausbildung	2,0					2,0	1,4%
unspez. Ang.	Tourismus-Ausb.	11,0	1,0				12,0	8,6%
unspez. Ang.	Hotel-/Gastgewerbe	3,0	1,0				4,0	2,9%
<b>Lehrabschluss</b>	<b>insgesamt</b>	<b>11,0</b>	<b>3,0</b>	<b>1,0</b>			<b>15,0</b>	<b>10,8%</b>
Lehrabschluss	ohne Präzisierung	5,0	1,0	1,0			7,0	5,0%
Lehrabschluss	HGA-AssistentIn	6,0	2,0				8,0	5,8%
<b>Mittelschule</b>	<b>insgesamt</b>	<b>5,0</b>	<b>2,0</b>				<b>7,0</b>	<b>5,0%</b>
Mittelschule	ohne Präzisierung	2,0					2,0	1,4%
Mittelschule	Tourismusfachschu	3,0	2,0				5,0	3,6%
<b>höhere Schule</b>	<b>insgesamt</b>	<b>6,0</b>	<b>2,0</b>				<b>8,0</b>	<b>5,8%</b>
höhere Schule	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	insgesamt	6,0	2,0				8,0	5,8%
HBLA	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
HBLA	Tourismus	6,0	2,0				8,0	5,8%
<b>FH/Akademie</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
FH/Akademie	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
FH/Akademie	Gesundheitsmanagem.						0,0	0,0%
<b>Universität</b>	<b>insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Universität	ohne Präzisierung						0,0	0,0%
<b>Fahr-/Lenkberechtigungen</b>								
<b>Führerschein</b>	<b>insgesamt</b>	<b>1,0</b>				<b>5,0</b>	<b>6,0</b>	<b>4,3%</b>
Führerschein	ohne Präzisierung					2,0	2,0	1,4%
Führerschein	Klasse B	1,0				3,0	4,0	2,9%
<b>sonstige Weiterbildungen</b>								
Allgemeine Massage-Ausbildung							0,0	0,0%
Kosmetik-Ausbildung							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 47.0 von 77.0 Stelleninsertionen (61.0%) werden keine Erwartungen angesprochen. In 20.0 Fällen bleibt das Ausbildungsniveau unpräzisiert. Ein Lehrabschluss wird in 11.0 Stelleninsertaten erwähnt. In 6.0 inserierten offenen Stellen wird ein Schulabschluss mit Maturaniveau (immer als HBLA Tourismus präzisiert) und bei 5.0 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 knapp zwei Drittel der Stellen (61.9%) der BOG Hotelempfang und Etage werden Erwartungen in berufspraktische Erfahrungen formuliert (Abb. 8). Überwiegend wird eine spezifische berufliche Praxiserfahrung erwartet (46.8%); die zeitliche Dauer der erwarteten beruflichen Vorerfahrung wird dabei häufig nicht weiter präzisiert (40.3%). Im Beruf RezeptionistIn zeichnet sich ein ähnliches Bedarfsprofil hinsichtlich der berufspraktischen Erfahrungen ab: diese sind in 68.8% der Stellen ausdrücklich relevant (in 24.0 Fällen werden keine dergleichen Bedarfe formuliert). Inhaltliche Erwartungen in die Berufspraxis werden in mehr als der Hälfte der Inserate angesprochen (in 44.0 von 77.0 Fällen). Führungserfahrung wird in 5.0 Stellenausschreibungen für RezeptionistInnen vorausgesetzt.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>berufspraktische Erfahrungen - BOG Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		77,0	18,0	4,0	27,0	13,0	139,0	100,0%
keine Angaben		24,0	5,0	3,0	14,0	7,0	53,0	38,1%
auch ohne Praxis		3,0	1,0				4,0	2,9%
Dauer der Praxis	ohne Präzis.	32,0	8,0		10,0	6,0	56,0	40,3%
	< 1 Jahr						0,0	0,0%
	1 - 3 Jahre	13,0	3,0				16,0	11,5%
	> 3 Jahre	5,0	1,0	1,0	3,0		10,0	7,2%
Inhalt der Praxis	ohne Präzis.	6,0	4,0		4,0	3,0	17,0	12,2%
	spezif. Praxis	44,0	8,0	1,0	9,0	3,0	65,0	46,8%
Führungserfahrung		5,0	1,0				6,0	4,3%
Projektmanagementenerfahrung							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 mehr als einem Drittel der Stelleninsertionen (38.8%) ausdrücklich erwünscht (Abb. 9). Vorrangig werden dabei Hotel-/Buchungssoftwarekenntnisse (34.5%), insbesondere Protel (17.3%), Fidelio (12.9%) und Opera (7.9%), und EDV-Standardprogrammkenntnisse (24.5%), häufig präzisiert als Office-Kenntnisse (21.6%), angesprochen. Wenig überraschend werden im Beruf RezeptionistIn EDV-Kenntnisse häufiger gefordert als im BOG-Durchschnitt. Von besonderer Relevanz sind Office-Kenntnisse (n=24.0) bzw. Protel (n=20.0), Fidelio (n=12.0) und Opera (n=9.0).

<b>Ergebnisse Wien</b>							
<b>Computerkenntnisse - BOG</b>							
<b>Hotelempfang und Etage</b>							
Berufe	rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>	<b>77,0</b>	<b>18,0</b>	<b>4,0</b>	<b>27,0</b>	<b>13,0</b>	<b>139,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>	<b>37,0</b>	<b>6,0</b>	<b>2,0</b>	<b>27,0</b>	<b>13,0</b>	<b>85,0</b>	<b>61,2%</b>
<b>EDV-Standardprogramme insgesamt</b>	<b>26,0</b>	<b>7,0</b>	<b>1,0</b>			<b>34,0</b>	<b>24,5%</b>
EDV-Standardprogramme ohne Präz.	2,0	1,0	1,0			4,0	2,9%
Windows/DOS	1,0					1,0	0,7%
Internet	3,0					3,0	2,2%
Outlook	2,0					2,0	1,4%
<b>Office insgesamt</b>	<b>24,0</b>	<b>6,0</b>				<b>30,0</b>	<b>21,6%</b>
Office ohne Präzis.	22,0	6,0				28,0	20,1%
Word	2,0					2,0	1,4%
Excel	2,0					2,0	1,4%
<b>Graphische Standardsoftware insgesamt</b>						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Graphische Standardsoftware ohne Präz.						0,0	0,0%
CorelDraw						0,0	0,0%
<b>sonstige Softwaretools insgesamt</b>	<b>37,0</b>	<b>10,0</b>	<b>1,0</b>			<b>48,0</b>	<b>34,5%</b>
Hotel-/Buchungssoftware insgesamt	37,0	10,0	1,0			48,0	34,5%
Hotel-/Buchungssoftware ohne Präz.	4,0					4,0	2,9%
Fidelio	12,0	5,0	1,0			18,0	12,9%
Elite						0,0	0,0%
Protel	20,0	4,0				24,0	17,3%
Gastrodat						0,0	0,0%
Star						0,0	0,0%
Hogatex	5,0	1,0				6,0	4,3%
Opera	9,0	1,0	1,0			11,0	7,9%
TARS	2,0					2,0	1,4%

**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). 88,5% beinhalten keine Qualifikationserwartungen zu dieser Dimension. Für den Beruf RezeptionistIn finden sich in 5,0 Stellenausschreibungen Erwartungen in kaufmännisch/wirtschaftliche Kenntnisse, zumeist als Rechnungswesenkenntnisse präzisiert, und in ebenfalls 5,0 Inseraten sind gute Wienkenntnisse angesprochen.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>fachspezifische Kenntnisse - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>77,0</b>	<b>18,0</b>	<b>4,0</b>	<b>27,0</b>	<b>13,0</b>	<b>139,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>66,0</b>	<b>16,0</b>	<b>3,0</b>	<b>27,0</b>	<b>11,0</b>	<b>123,0</b>	<b>88,5%</b>
<b>nicht spezifizierte Kenntnisse</b>			<b>1,0</b>	<b>1,0</b>		<b>1,0</b>	<b>3,0</b>	<b>2,2%</b>
<b>handwerkliche Fähigkeiten insgesamt</b>							<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
handwerkliche Fähigkeiten	ohne Präzis.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>technische Kenntnisse insgesamt</b>							<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
technische Kenntnisse	ohne Präzis.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse insgesamt</b>		<b>5,0</b>	<b>1,0</b>				<b>6,0</b>	<b>4,3%</b>
kaufm./wirtschaftl. Kenntnisse	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Yield-Management		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
<b>Buchhaltungskennntnisse insgesamt</b>		<b>1,0</b>	<b>1,0</b>				<b>2,0</b>	<b>1,4%</b>
Buchhaltungskennntnisse	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Allgemeine Buchhaltungskennntnisse		<b>1,0</b>	<b>1,0</b>				<b>2,0</b>	<b>1,4%</b>
<b>Rechnungswesenkenntnisse insgesamt</b>		<b>4,0</b>					<b>4,0</b>	<b>2,9%</b>
Rechnungswesenkenntnisse	ohne Präz.	<b>3,0</b>					<b>3,0</b>	<b>2,2%</b>
Controllingkenntnisse		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
<b>Marketing-/PR-Kenntnisse insgesamt</b>		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
Marketing-/PR-Kenntnisse	ohne Präz.	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
<b>Vertriebskenntnisse insgesamt</b>		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
Vertriebskenntnisse	ohne Präz.	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
<b>Kenntn. in Gesundheit und Medizi insgesamt</b>							<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Kenntn. in Gesundheit und Mediz	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Massagekenntnisse insgesamt</b>							<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Massagekenntnisse	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Soziales/Haushalt/Erziehung insgesamt</b>		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
Soziales/Haushalt/Erziehung	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Reinigungskennntnisse insgesamt</b>		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
Reinigungskennntnisse	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Hygiene-Kenntnisse		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
<b>sonstige Kenntnisse insgesamt</b>		<b>6,0</b>				<b>1,0</b>	<b>7,0</b>	<b>5,0%</b>
sonstige Kenntnisse	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Ortskenntnisse insgesamt</b>		<b>5,0</b>				<b>1,0</b>	<b>6,0</b>	<b>4,3%</b>
Ortskenntnisse	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Wienkenntnisse		<b>5,0</b>				<b>1,0</b>	<b>6,0</b>	<b>4,3%</b>
<b>Körper- und Schönheitspflegeken insgesamt</b>							<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Körper- und Schönheitspfl	ohne Präz.						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
Kosmetikkenntnisse							<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
<b>Zivilschutz- und Sicherheitskennt insgesamt</b>		<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
Zivilschutz- und Sicherheitsk	ohne Präz.	<b>1,0</b>					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>

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

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 Fremdsprachenkenntnisse in der BOG Hotelempfang und Etage und im Beruf RezeptionistIn

Lediglich in einem Drittel der Stellen der BOG (36.0%) werden keine Fremdsprachenkenntnisse erwartet (Abb. 11). In 58.3% werden Kenntnisse der englischen Sprache angesprochen – zumeist auf sehr gutem bzw. gutem Niveau. In 23.0% der Inserate werden Fremdsprachenkenntnisse erwartet, die Sprache aber nicht festgelegt. In einigen Fällen werden auch Kenntnisse der italienischen Sprache (6,5%), der französischen Sprache (5,8%) bzw. der spanischen Sprache (3,6%) gefordert. Die Beherrschung der deutschen Sprache wird in zwei Drittel der Inserate (64.7%) explizit erwähnt.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>Fremdsprachenkenntnisse - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>77,0</b>	<b>18,0</b>	<b>4,0</b>	<b>27,0</b>	<b>13,0</b>	<b>139,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>15,0</b>	<b>4,0</b>	<b>3,0</b>	<b>23,0</b>	<b>5,0</b>	<b>50,0</b>	<b>36,0%</b>
<b>Fremdsprachkenntnisse insgesamt</b>		<b>27,0</b>	<b>3,0</b>			<b>2,0</b>	<b>32,0</b>	<b>23,0%</b>
<b>ohne Präzisierung</b>								
	sehr gut	1,0					1,0	0,7%
	gut	8,0	1,0				9,0	6,5%
	etwas	18,0	2,0			2,0	22,0	15,8%
<b>Englisch insgesamt</b>		<b>54,0</b>	<b>14,0</b>	<b>1,0</b>	<b>4,0</b>	<b>8,0</b>	<b>81,0</b>	<b>58,3%</b>
	sehr gut	34,0	7,0			4,0	45,0	32,4%
	gut	20,0	6,0	1,0		3,0	30,0	21,6%
	etwas		1,0		4,0	1,0	6,0	4,3%
<b>Französisch insgesamt</b>		<b>8,0</b>					<b>8,0</b>	<b>5,8%</b>
	sehr gut	2,0					2,0	1,4%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	6,0					6,0	4,3%
<b>Italienisch insgesamt</b>		<b>9,0</b>					<b>9,0</b>	<b>6,5%</b>
	sehr gut	3,0					3,0	2,2%
	gut	1,0					1,0	0,7%
	etwas	5,0					5,0	3,6%
<b>Spanisch insgesamt</b>		<b>5,0</b>					<b>5,0</b>	<b>3,6%</b>
	sehr gut						0,0	0,0%
	gut						0,0	0,0%
	etwas	5,0					5,0	3,6%
<b>Deutsch insgesamt</b>		<b>46,0</b>	<b>15,0</b>	<b>1,0</b>	<b>20,0</b>	<b>8,0</b>	<b>90,0</b>	<b>64,7%</b>
	sehr gut	41,0	13,0	1,0	1,0	7,0	63,0	45,3%
	gut	5,0	2,0		14,0	1,0	22,0	15,8%
	etwas				5,0		5,0	3,6%

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

In 70.1% (54.0 von 77.0) der Stelleninsetrate für RezeptionistInnen werden Englischkenntnisse gefordert – häufig auf sehr gutem Niveau. Seltener werden Kenntnisse der italienischen (n=9.0), der französischen (n=8.0) und der spanischen Sprache (n=5.0) angesprochen. In mehr als der Hälfte der Insetrate werden darüber hinaus sehr gute Kenntnisse der deutschen Sprache expliziert.

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

Zur Qualifikationsdimension Soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden werden in drei Viertel der Stellen (71.2%) Angaben gemacht (Abbildung 12). Im Einzelnen werden in der BOG Hotelempfang und Etage Einsatzbereitschaft (33.1%), Freude am Umgang mit Menschen (30.2%), gutes Auftreten (27.3%), gepflegtes Äußeres (23.7%), Kundenorientierung (22.3%), Flexibilität (18.7%), Fähigkeit zur Zusammenarbeit (15.8%) 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, Flexibilität und Kundenorientierung sowie soziale Kompetenzen wie Freude am Umgang mit Menschen, gutes Auftreten, gepflegtes Äußeres und Fähigkeit zur Zusammenarbeit.

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotelempfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
<b>Zahl erfasster offener Stellen</b>		<b>77,0</b>	<b>18,0</b>	<b>4,0</b>	<b>27,0</b>	<b>13,0</b>	<b>139,0</b>	<b>100,0%</b>
<b>keine Angaben</b>		<b>21,0</b>	<b>4,0</b>	<b>1,0</b>	<b>12,0</b>	<b>2,0</b>	<b>40,0</b>	<b>28,8%</b>
<b>soziale Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>38,0</b>	<b>10,0</b>	<b>3,0</b>	<b>14,0</b>	<b>8,0</b>	<b>73,0</b>	<b>52,5%</b>
	soziale Kompetenz						<b>0,0</b>	<b>0,0%</b>
	Fähigk. zur Zusammenar	14,0	3,0	2,0	3,0		<b>22,0</b>	<b>15,8%</b>
	gutes Auftreten	21,0	5,0	1,0	8,0	3,0	<b>38,0</b>	<b>27,3%</b>
	gepflegtes Äußeres	19,0	6,0	1,0	5,0	2,0	<b>33,0</b>	<b>23,7%</b>
	gute Umgangsformen	8,0	2,0		2,0	5,0	<b>17,0</b>	<b>12,2%</b>
	Führungsqualitäten	8,0	2,0				<b>10,0</b>	<b>7,2%</b>
	Durchsetzungsvermögen	1,0			1,0		<b>2,0</b>	<b>1,4%</b>
	Einfühlungsvermögen	1,0					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
	Freude am Umgang							
mit Menschen	24,0	8,0	1,0	5,0	4,0	<b>42,0</b>	<b>30,2%</b>	
starke Persönlichkeit	3,0	2,0				<b>5,0</b>	<b>3,6%</b>	
Kontaktfreudigkeit	8,0					<b>8,0</b>	<b>5,8%</b>	
<b>sprachliche Kompetenzen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>18,0</b>	<b>1,0</b>			<b>1,0</b>	<b>20,0</b>	<b>14,4%</b>
	Kommunikationsfähigkeit (sprachl. Ausdruck)	14,0	1,0			1,0	<b>16,0</b>	<b>11,5%</b>
	gutes Telephonverhalten	1,0					<b>1,0</b>	<b>0,7%</b>
	ausgezeichnete Rechtsch	3,0					<b>3,0</b>	<b>2,2%</b>

(Fortsetzung Abbildung nächste Seite)

<b>Ergebnisse Wien</b>								
<b>soziale Kompetenzen und Arbeitstugenden - BOG</b>								
<b>Hotелеmpfang und Etage</b>								
Berufe		rz	na	el	st	hd	He-ges.	He-%
Zahl erfasster offener Stellen		77,0	18,0	4,0	27,0	13,0	139,0	100,0%
<b>persönl. Werte u. Einstellungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>49,0</b>	<b>13,0</b>	<b>3,0</b>	<b>7,0</b>	<b>8,0</b>	<b>80,0</b>	<b>57,6%</b>
	Einsatzbereitschaft	27,0	10,0	2,0	4,0	3,0	46,0	33,1%
	Selbständigkeit	8,0	4,0		3,0		15,0	10,8%
	Flexibilität	18,0	3,0	1,0	3,0	1,0	26,0	18,7%
	Unternehm. Denken	3,0					3,0	2,2%
	Ehrgeiz (Ambition)	1,0					1,0	0,7%
	Dynamik	1,0			1,0		2,0	1,4%
	Verantwortungsgefühl/ Zuverlässigkeit	8,0	5,0	1,0	1,0	1,0	16,0	11,5%
	Kundenorientierung	17,0	4,0	1,0	4,0	5,0	31,0	22,3%
	Pünktlichkeit						0,0	0,0%
	Sorgfalt	5,0	3,0	1,0	4,0	2,0	15,0	10,8%
	Genauigkeit	11,0	3,0				14,0	10,1%
	Reinlichkeit			1,0			1,0	0,7%
	Begeisterungsfähigkeit	4,0	1,0			2,0	7,0	5,0%
	Loyalität	4,0	1,0				5,0	3,6%
	Ausgeglichenheit	1,0					1,0	0,7%
	Freundlichkeit	10,0	4,0	1,0			15,0	10,8%
	Humor	3,0				2,0	5,0	3,6%
	Aufgeschlossenheit	1,0					1,0	0,7%
	Hilfsbereitschaft	1,0					1,0	0,7%
	Kollegialität	2,0	2,0				4,0	2,9%
	Ehrlichkeit					1,0	1,0	0,7%
	Diskretion	5,0	1,0	1,0			7,0	5,0%
	Selbstbewußtsein	5,0	2,0				7,0	5,0%
	Gesundheitsbewußtsein						0,0	0,0%
<b>kognitive Fähigkeiten</b>	<b>insgesamt</b>	<b>10,0</b>	<b>3,0</b>			<b>4,0</b>	<b>17,0</b>	<b>12,2%</b>
	Innovatives Denken	5,0	1,0			2,0	8,0	5,8%
	Analytisches Denken						0,0	0,0%
	Umsicht	2,0				1,0	3,0	2,2%
	schnelle Auffassungsgabe	3,0	1,0				4,0	2,9%
	Experimentierfreudigkeit/ Improvisationstalent						0,0	0,0%
	systematische, struk- turierte Arbeitsweise	4,0	2,0				6,0	4,3%
	Lernbereitschaft						0,0	0,0%
	Nutzenorientiertes Denken und Handeln	1,0				1,0	2,0	1,4%
	vielseitige Einsetzbarkeit	3,0	1,0			2,0	6,0	4,3%
	Neugierde						0,0	0,0%
	"Hausverstand"						0,0	0,0%
<b>körperl. u. psych. Voraussetzung</b>	<b>insgesamt</b>	<b>12,0</b>	<b>1,0</b>				<b>13,0</b>	<b>9,4%</b>
	Belastbarkeit	10,0	1,0				11,0	7,9%
	Streßstabilität	4,0					4,0	2,9%
<b>Besondere Fähigkeiten/Eignungen</b>	<b>insgesamt</b>	<b>15,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>3,0</b>	<b>1,0</b>	<b>21,0</b>	<b>15,1%</b>
	Organisationstalent	10,0	1,0	1,0	3,0		15,0	10,8%
	Kreativität						0,0	0,0%
	Verhandlungsgeschick	8,0					8,0	5,8%
	handwerkliches Geschick					1,0	1,0	0,7%

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

## 5. Epilog

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

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

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass sich das vorliegende Datensample für eine Reihe von Berufen gut eignet, um auf Bundeslandebene valide Hinweise auf Qualifikationsbedarfe zu erhalten. Für die Mehrzahl der hier untersuchten 191 Berufe gilt dies eingeschränkt, weil das Stellenaufkommen im Bundesland zu gering ist. Für diese ist der Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich über die Analyse des Qualifikationsbedarfs aus der Gesamtstichprobe für Österreich vom Dezember 2007 (Mair / Loidl-Keil 2007d) eine verlässliche Informationsquelle<sup>3</sup>.

---

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



## 6. Literatur

- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2002): Qualitative Detailanalyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufen. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Linz, Juli 2002. 138 Seiten.
- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2004): Analyse und Prognose der Qualifikationsbedarfsentwicklungen anhand einer Stellenmarktanalyse in Österreich. Das Beispiel des Berufsfeldes Maschinenbautechnik. In: Qualifikationsbedarf der Zukunft II: Bildungsbiographien, Arbeitsmarktkarrieren und Arbeitsmarktbedarf. Beiträge zur Fachtagung „Qualifikationsbedarf der Zukunft – Kompetenzen als Dreh- und Angelpunkt einer sich verändernden Arbeitswelt“. AMS report 40. Herausgegeben vom Arbeitsmarktservice Österreich von Maria Hofstätter und René Sturm. Wien: Arbeitsmarktservice Österreich. S. 70-92.
- Loidl-Keil, Rainer; Mair, Josef (2005): Wunschprofil im Beruf des/der Sozialmanagers/-in. Eine Stellenmarktanalyse zu den Qualifikationsbedarfen in Berufen der sozialen Betreuung, Beratung und Therapie in Österreich. In: Kontraste – Presse- und Informationsdienst für Sozialpolitik. Nummer 6, Juli 2005. S. 22-25.
- Mair, Josef; Beranek, Ewald (2003): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien, November 2003.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004. 202 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2004b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: 2004. 254 Seiten.
- Mair, Josef, Loidl-Keil, Rainer (2005a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Januar 2005. 255 Seiten.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsgruppen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2005d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsgruppen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2005.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsgruppen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Januar 2006.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006b): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen. Bericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: September 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2006c): Analyse des Qualifikationsbedarfs in vier ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarktservice Österreich und an die Landesgeschäftsstellen des Arbeitsmarktservice. Wien: Oktober 2006.
- Mair, Josef; Loidl-Keil, Rainer (2006d): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen anhand von Stellenmarktinserten. Endbericht an das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Dezember 2006.
- Mair, Josef; Kotzmaier, August (2007a): Analyse des Qualifikationsbedarfs in zehn ausgewählten Berufsbereichen – Bundesländerauswertung. 9 Bundeslandberichte an das Arbeitsmarkt-

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

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