

Lehrberuf

Hotelkaufmann/-frau (Ausbildungsversuch)

Der neue Lehrberuf Hotelkaufmann/frau (Ausbildungsversuch) hat als Zielgruppe mittelgroße und große Hotels. Zentrale Elemente des neuen Berufsbildes sind die Ausbildung in den Bereichen Office und Rezeption und den davon umfassten kaufmännisch-administrativen Tätigkeiten.

In die Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2020 eingetreten werden.

LEHRZEIT:

3 Jahre

LEHRBETRIEBE:

- Betriebe in der Hotellerie

BERUFSPROFIL

Was können Hotelkaufmänner und Hotelkauffrauen nach ihrer Ausbildung?

Hotelkaufmänner und Hotelkauffrauen...

- beraten und betreuen Gäste betreffend ihres Aufenthalts,
- bewältigen kundenorientiert Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch,
- führen Verkaufs- und Beratungsgespräche,
- arbeiten z. B. mit Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen und Bewertungsplattformen,
- erledigen die Büroorganisation.

BERUFSBILD

Was muss dem Lehrling vom Betrieb in der Ausbildung u. a. vermittelt werden?

Allgemeine Kenntnisse

- Wissen um die wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes
- Kenntnis der Gesundheits-, Unfall- und Umweltgefahren sowie der einschlägigen Schutz- und Sicherheitsvorschriften
- Kennen der Rechte und Pflichten als Lehrling

Fachliches Wissen

- Rezeption und Office
 - Empfangen der Gäste, Anwenden der im Hotel- und Gastgewerbe erforderlichen Umgangsformen
 - Beraten und Betreuen von Gästen in Bezug auf ihren Aufenthalt im Hotel und an der Destination (z. B. Auskunftserteilung über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten und touristische Attraktionen) in Deutsch und Englisch

- funktionsgerechtes Anwenden hotelspezifischer Hilfsmittel (u.a. PMS Front-Office Programm, Zimmerstatusreport, Telefonanlage, Sicherheitstechnische Einrichtungen, WLAN)
- Verwaltung, Organisation, Kommunikation und EDV
 - Anlegen, Führen und Archivieren von Dateien, Statistiken, Karteien und Akten
 - Administration und Organisation von Terminen
 - Schreiben nach konkreter Vorgabe und allgemeinen Angaben, Schreiben von Standardbriefen
 - Mitwirken bei der Betreuung und Beratung von Kunden/innen
 - Durchführen arbeitsplatzspezifischer EDV-Anwendungen (z. B. Textverarbeitung, Internet, Buchhaltung)

- Beschaffung und Angebot
 - Einholen, Bearbeiten und Prüfen von Angeboten, Prüfen von Auftragsbestätigungen
 - Mitwirken bei der Erstellung von Angeboten und/oder Informationen über die betrieblichen Leistungen
- Betriebliches Rechnungswesen
 - Mitwirken bei Kalkulationsarbeiten
 - Mitarbeit bei der Inventur oder Bestandsaufnahme
 - Kenntnis des betriebsspezifischen Zahlungsverkehrs mit Lieferanten, Kunden, Behörden, Post, Geld- und Kreditinstituten

- Lagerwirtschaft/Lagerhaltung
 - Kenntnis der betriebsüblichen Warenannahme und Warenübernahme

Schlüsselqualifikationen

- Methodenkompetenz (z.B. Lösungsstrategien entwickeln, Entscheidungen treffen)
- Selbstvertrauen, Selbstbewusstsein
- Kommunikationsfähigkeit
- Sorgfalt, Zuverlässigkeit
- Kundenorientierung

Mit der Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau (Ausbildungsversuch) kann ab 1. Juni 2015 begonnen werden. Die Ausbildungsordnung finden Sie im Internet unter:

<http://www.bmwf.wg.at/Berufsausbildung/LehrberufeInOesterreich/ListeDerLehrberufe/Seiten/liste.aspx>

Redaktion:



Gefördert durch:

