

Berufsinformation zur Ausbildung als Hotelfachmann/Hotelfachfrau

Voraussetzungen: Mindestens Sekundarabschluss I

Berufsschule: Gerolstein (1-2 Tage pro Woche)

Probezeit: 3 Monate

Ausbildungszeit: 3 Jahre

Ausbildungsinhalte:

Betreuung von Gästen an der Rezeption, im Restaurant und in der Verwaltung. Auch die Arbeit im Housekeeping ist Teil der Ausbildung. Im Rahmen der Ausbildung lernt der Auszubildende alle Abteilungen des Hotels und deren Arbeitsabläufe kennen.

Allgemeines Ziel:

Die Versorgung und Betreuung von Gästen in allen Abteilungen eines Hotels.

Aufgaben:

Das Aufgabengebiet ist vielseitig und abwechslungsreich: Hotelfachmänner und Hotelfachfrauen arbeiten an der Rezeption im Gästeempfang persönlich bei der An- und Abreise der Gäste, und gehen auf die individuellen Wünsche, Fragen und Reklamationen der Gäste ein. Telefonisch geben sie Auskunft über alle Fragen des Hotels, und nehmen Reservierungen und Buchungsanfragen entgegen und bearbeiten diese. Auch wird vermittelt, wie Werbeaktionen und Marketingmaßnahmen entwickelt und durchgeführt werden.

Im Restaurant nehmen sie Bestellungen auf, servieren und bedienen und schenken Getränke aus. In der Verwaltung lernen Hotelfachmänner und Hotelfachfrauen die Buchhaltung und Lagerhaltung, sowie das Personalwesen und bereichsbezogene Personaleinsatzplanung kennen. Die Planung von Veranstaltungen und Events und deren Durchführung werden ebenso vermittelt.

Im Housekeeping richten sie die Zimmer her und reinigen diese. Auch die strategische Planung und Durchführung sind Teil der Ausbildung.

Anforderungen:

Kommunikationsfreude, Belastbarkeit, ein freundliches Auftreten, gute Umgangsformen, Offenheit, Sorgfalt und logisches Denken. Gute Noten in Deutsch, Mathematik und Fremdsprachen sind ebenso wichtig.

Prüfung:

Die Auszubildenden legen eine Zwischenprüfung sowie am Ende der Ausbildung die Abschlussprüfung ab.

Die Abschlussprüfung besteht aus praktischen und schriftlichen Prüfungen.

Die **praktische Prüfung** besteht aus drei Prüfungsaufgaben, z.B.:

- Erstellen eines Ablaufplans und einer Liste mit Werbemitteln und -trägern zum Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme
- Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraumes anhand der Prüfliste
- Servieren von Speisen und Getränken

Die **schriftlichen Prüfungen** umfassen folgende Bereiche:

- Gästeempfang und Beratung
- Marketing und Arbeitsorganisation
- Wirtschafts- und Sozialkunde