

## **Hotelfachmann/Hotelfachfrau**

**Gäste empfangen, reservieren, Dienstpläne erstellen,  
Werbemaßnahmen treffen, Material bestellen . . . .**



Der Hotelfachmann/-frau wird in allen Betriebsteilen eines Hotels eingesetzt.

Wir finden den Hotelfachmann/-frau in der Hausverwaltung. Hier ist er zuständig für die Dienstplangestaltung von Mitarbeitern auf der Etage (Zimmermädchen). Er ist für die Sauberkeit in allen Räumlichkeiten und die Funktionsfähigkeit der technischen Einrichtung verantwortlich. Außerdem kümmert er sich um den Blumenschmuck im Restaurant, in der Halle und in den Gesellschaftsräumen. Seiner Obhut unterliegen Wäscherei und Bügelzimmer. Er sorgt für einen „Willkommensgruß“ im Zimmer des Gastes.

Der Hotelfachmann, der das Magazin verwaltet, hat stets eine Übersicht über die im Hotel vorhandenen Bestände, entweder an Hand einer Kartei oder mit Hilfe modernster technischer Einrichtungen. Zu den Beständen gehören nicht nur Lebensmittel, sondern auch Bettwäsche, Tischdecken, Blumenvasen u. a., damit nicht im entscheidenden Augenblick eine Kleinigkeit, und sei es nur eine Kerze oder ein bestimmtes Glas, fehlt.

Zum Teil ist der Hotelfachmann/frau für das leibliche Wohl der Gäste verantwortlich. So bereitet er das Frühstück und einfache Speisen, stellt Salate her, legt kalte Platten und richtet Büffets an. Während der Hauptmahlzeiten vermittelt er die Aufträge der Restaurantfachleute (des Servierpersonals) an die Küchenbrigade (der Fachmann sagt, er anonciert) und ist dafür verantwortlich, dass die Speisen in der richtigen Reihenfolgen zubereitet und zum Gast gebracht werden.

In seinen Arbeitsbereich gehört die Organisation innerhalb des Hotels. Er ist dafür verantwortlich, dass zum gewünschten Zeitpunkt die notwendigen Räumlichkeiten zur Verfügung stehen. Er veranlasst, dass alle Betriebsabteilungen über den genauen Ablauf einer Veranstaltung unterrichtet werden.

Einen ersten Kontakt mit dem Gast nimmt im allgemeinen das Büro auf. Hier treffen die Briefe ein, die möglichst in der Muttersprache des Gastes beantwortet werden: Modernste Kommunikationsmittel sind Gegenstände, mit denen der Hotelfachmann/frau vertraut ist. Hier wird mit den Reisebüros korrespondiert, werden Rechnungen verschickt. Zahlungen, die oft in ausländischer Währung erfolgen, müssen umgerechnet und verbucht, Eingangsrechnungen überprüft und weitergeleitet werden. Besondere Wünsche, die ein Gast hat, sind den einzelnen Betriebsabteilungen zu übermitteln, die wiederum im Büro ihre Bestellungen aufgeben.

Im Bereich der Werbung ist der Hotelfachmann/-frau mitverantwortlich für die Planung und Ausführung von Werbeveranstaltungen des Hauses. Diese Fülle der Vorarbeiten geschieht gleichsam hinter den Kulissen, und der Gast weiß gar nicht, wie viele Mitarbeiter schon vor seiner Ankunft beschäftigt waren, um ihn einen angenehmen Aufenthalt zu gewährleisten.

Trifft der Gast ein, finden wir den Hotelfachmann/-frau am Empfang. Er ist durch sein persönliches Auftreten entscheidend dafür verantwortlich, welchen ersten Eindruck der Gast von dem Haus erhält, das er ja für einen Ferienaufenthalt oder eine komfortable Übernachtung ausgewählt hat. Selbstverständlich kennt der Hotelfachmann/-frau alle Sehenswürdigkeiten der näheren Umgebung und hilft dem Gast, vor allem in Feriengebieten, den Urlaub zu gestalten. In Städten kennt er die kulturellen Veranstaltungen, sucht die besten Bahnverbindungen heraus, bestätigt Flüge, vermittelt Telefongespräche und bucht vielleicht bereits das nächste Hotel. Er sorgt für die Eintragungen in der Gästekartei.

Bei der Abreise der Gäste stellt der Hotelfachmann/-frau die Rechnung aus, wechselt Devisen und kassiert. Der bargeldlose Zahlungsverkehr ist ihm vertraut. Über Hotelbuchungsmaschine oder Hoteljournal rechnet er mit dem Büro ab. Ist der Gast abgereist, bleibt der Hotelfachmann über die Werbeabteilung weiterhin mit ihm in Verbindung.

Natürlich ruht das Gastgewerbe nicht an Sonntagen. Im Gegenteil, am Abend, an Sonn- und Feiertagen werden besonders hohe Anforderungen an den Hotelfachmann/-frau gestellt. Sein Wochenende, seine Erholung findet er zu Zeiten, an denen andere arbeiten müssen.

Die Arbeit des Hotelfachmann/-frau ist sowohl von geistiger als auch von körperlicher Art. Sie ist abwechslungsreich und verlangt starken persönlichen Einsatz. Er ist in vielen Situationen ganz auf sich gestellt und muss oft unvorhergesehene Entscheidungen treffen. Der Ruf eines Hotels hängt von seinem Übersichtsvermögen, aber auch von seinen Improvisationsfähigkeiten ab. Der ständige Umgang mit Gästen aus allen Bevölkerungskreisen erfordert geistige Flexibilität, Einfühlungsvermögen und Freude daran, anderen einen Dienst zu erweisen.

### **Welche Ausbildungsvoraussetzungen sollte der zukünftige Auszubildende mitbringen?**

Für diesen Ausbildungsberuf ist keine bestimmte Schulbildung vorgeschrieben; wünschenswert wäre ein guter Realschulabschluss bzw. Abiturabschluss.

Die Arbeit des Hotelfachmannes wird zum größten Teil im Stehen ausgeübt; Laufen und Stehen dürfen ihm deshalb keine Beschwerden machen. Vor Beginn und während der Ausbildungszeit wird ein Arzt überprüfen, ob der Auszubildende für den Beruf gesundheitlich geeignet ist.

Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift sind unabdingbar, Grundkenntnisse einer Fremdsprache sollten bei Ausbildungsbeginn vorhanden sein. Wer sich später auf den „Empfang“ spezialisieren möchte, muss Sprachbegabung mitbringen. Rechnen, ein gutes Gedächtnis und Kreativität werden in allen Arbeitsbereichen gefordert. Bewerber sollten ebenfalls gute Manieren und ein sicheres Auftreten, Freude an Service, Dienstleistungen sowie am Umgang mit Menschen haben.

## **Sonnenseite**

Es ist ein vielseitiger, teamorientierter Beruf, außerdem nicht standortgebunden. Kontakte zu vielen Menschen verschiedener Nationalitäten können entstehen. Bei entsprechendem Einsatz sind relativ schnell Führungspositionen zu erreichen.

## **Schattenseite**

Wie bei allen Dienstleistungsberufen braucht es manchmal Nerven, ständig freundlich, geduldig und kompetent die Wünsche aller Gäste mit den objektiven Gegebenheiten zu vereinbaren. Schichtbetrieb und Wochenenddienst sind normal.

## **Vorurteile**

Da kann ich bald ein ganzes Hotel herumkommandieren.

## **Realität**

Zwar ist der berufliche Aufstieg relativ schnell zu erreichen, doch das „Kommandieren“ ist eher ein kooperatives Anleiten, das viel Kompetenz und Organisationstalent erfordert, und - auf die Gäste bezogen - ein eher behutsames Vorgehen, von Takt und Diplomatie getragen.

## **Entwicklungsmöglichkeiten**

Selbständiger Unternehmer  
Staatlich geprüfter Betriebswirt (Hotelfachschule)  
Staatlich geprüfter Gastronom (Hotelfachschule)  
Hotelmeister (nach 5 J. Praxis)/Ausbilder  
Restaurantfachmann (1 Jahr Zusatzausbildung)  
Empfangschef/Magazinverwalter/Public-Relations-Manager  
Reservations-/Bankettmanager (Spezialisierungen)  
Hotelfachmann  
Ausbilder

## **Anforderungsprofil**

Flexibilität, Einsatzbereitschaft, Kontaktfreudigkeit, gutes Gedächtnis, Organisationstalent, Kreativität, gesunde Beine (Stehen), Vielseitigkeit, gepflegtes Äußeres, gute Umgangsformen, Sprachbegabung (gute Ausdrucksfähigkeit, Fremdsprachen), Diskretion

## **Arbeitsort/Arbeitsumgebung**

- Hotels, Gasthöfe, Pensionen
- Erholungs-, Ferien-, Kurheime
- Restaurants, Gaststätten, Autobahnraststätten
- Kasinos

## **Berufsausbildung**

Es handelt sich um einen anerkannten Ausbildungsberuf nach dem Berufsbildungsgesetz. Die dreijährige Ausbildung erfolgt im wesentlichen im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule. Unter bestimmten Voraussetzungen ist eine Verkürzung der Ausbildungsdauer möglich.

### **Inhalte und Ablauf der 3jährigen Berufsausbildung**

entsprechend des Ausbildungsrahmenplanes der IHK und der Ausbildungsordnung im Sinne des Berufsbildungsgesetzes

Im 1. Ausbildungsjahr lernen Auszubildende beispielsweise:

- welche einschlägigen Arbeits- und Umweltschutzbestimmungen es gibt
- wie die verschiedenen Arbeitsgeräte bedient, gereinigt und gepflegt werden
- wie gebräuchliche fremdsprachliche Fachausdrücke angewendet werden
- wie und mit welchen Mitteln die verschiedenen Räume und Möbel gereinigt und gepflegt werden,
- was bei der Lagerung und Kontrolle von Waren, insbesondere Lebensmitteln, zu beachten ist
- wie Speise-, Getränke- und Weinkarten gegliedert sind
- wie einfache Speisen zubereitet und angerichtet werden
- wie Speisen und Getränke serviert werden
- wie man als Gastgeber auftritt
- wie Mitteilungen und Aufträge entgegengenommen und weitergeleitet werden

Im 2. Ausbildungsjahr:

- wie man Gastgespräche führt
- wie Reklamationen bearbeitet werden
- wie Reservierungswünsche entgegengenommen und ausgeführt werden
- wie Inventuren durchgeführt und Zahlungsverfahren bearbeitet werden
- wie verkaufsfördernde Maßnahmen vorbereitet und durchgeführt werden
- wie Angebote erstellt werden
- wie Dekorationen zu entsprechenden Anlässen ausgeführt werden
- wie Dienst- und Organisationspläne erarbeitet und Sonderveranstaltungen durchgeführt werden

Im 3. Ausbildungsjahr:

- wie der Wirtschaftsdienst organisiert ist
- worauf bei der Materialbeschaffung und -verwaltung zu achten ist
- wie Beratungs- und Verkaufsgespräche geführt werden
- welche Tätigkeiten es im Empfangsbereich gibt (z. B. Zimmerreservierungen)
  - Empfang, Beraten der Gäste, Erstellen von Rechnungen, Führen der Hotelkasse
  - Zusammenarbeit mit verschiedenen Reiseveranstaltern
  - Auskünfte über Veranstaltungen, Verkehrs-, Flug-, Bahnverbindungen geben können
  - Gästeaufträge entgegennehmen und realisieren
  - Anwendung der Fremdsprachenkenntnisse, Korrespondenzen führen etc.
- wie Marketingmaßnahmen entwickelt, durchgeführt und gezielt eingesetzt werden können
- wie Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt werden.

Ihre Ansprechpartnerin:

Kerstin Krause ☎ 030 / 5162700