BERUFSINFO

Berufsbereich:
Tourismus / Gastgewerbe / Hotellerie

Bildungsweg:
Lehrberuf
Lehrzeit: 4 Jahre

Hotel- und Restaurantfachmann / Hotel- und Restaurantfachfrau (Lehrberuf)

BERUFSBESCHREIBUNG

Hotel- und Restaurantfachleute arbeiten an der Rezeption, im Backoffice von Hotels, Pensionen, Wellness Resorts und in den damit verbundenen Restaurants, wo sie Gäste bedienen und beraten. Im Bereich der Rezeption und im Backoffice bearbeiten sie Buchungsanfragen, erstellen Angebote und wickeln Reservierungen ab. Sie empfangen die Gäste und betreuen sie während des gesamten Aufenthalts. Im Restaurantbereich beraten sie Gäste bei der Auswahl von Speisen und Getränken, nehmen Bestellungen auf, servieren und kassieren den Rechnungsbetrag.

Hotel- und Restaurantfachleute tragen meist Berufskleidung und arbeiten im Team mit Berufskolleginnen und -kollegen aus dem Hotel-, Gastronomie- und Tourismusbereich.

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Gäste empfangen, beraten, verabschieden
- Zimmerbelegung und Tischreservierungen planen, Reservierungen und Stornierungen annehmen
- Reklamationen kundenorientiert bearbeiten
- Gäste in einer oder mehreren Fremdsprachen beraten und betreuen
- Rechnungen erstellen, Konsumationen kontrollieren und finale Beträge abrechnen
- Tische stellen, eindecken und bei Bedarf dekorieren
- Bestellungen aufnehmen, Speisen und Getränke bonieren und servieren
- Speise- und Getränkekarten zusammenstellen
- Lagerbestände kontrollieren, auffüllen und bei Lieferanten nachbestellen
- Sonderveranstaltungen z. B. Hochzeiten und Banketts vorbereiten und betreuen
- Reservierungssysteme, Abrechnungssysteme, Bonierungssysteme bedienen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit
- Umgang mit sozialen Medien

Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft