

HOTEL REZEPTION

(Einzelbewerb)

Teilnahmevoraussetzungen für AustrianSkills 2018 und damit für EuroSkills

- Überdurchschnittliches Können und Einsatzbereitschaft sowie physische und psychische Belastbarkeit.
- Berufs- bzw. Schulausbildung in Österreich.
- Berufsspezifische Englischkenntnisse in Wort und Schrift (Wettbewerbssprache = Englisch).
- Aufrechtes Beschäftigungsverhältnis im erlernten Beruf oder in einem ausbildungsnahen Beruf (Ausnahme: Ableistung von Präsenz- oder Zivildienst).
- Bereitschaft, den evtl. im Wettbewerbsjahr anstehenden Präsenz- bzw. Zivildienst bei Bedarf zu verschieben.
- Einverständnis und volle Unterstützung des Betriebes bzw. der Schule (wenn noch in Ausbildung).
- Hauptwohnsitz in Österreich.

Alterslimit

- Das Höchstalter für den Wettbewerbsberuf Hotel Rezeption liegt für EuroSkills bei 25 Jahren im Wettbewerbsjahr.
– EuroSkills 2020: geboren am oder nach dem 1.1.1995
- Die Teilnehmer müssen zum Zeitpunkt des Wettbewerbes (September 2020) volljährig sein.

Notwendige Kompetenzen/Voraussetzungen

Für einen erfolgreichen Bewerb sind folgende Fertigkeiten von den Teilnehmern gefordert:

- **Lehrabschluss in den Lehrberufen Hotel- und Gastgewerbeassistent/in oder Hotelkaufmann/-frau**
- **Schulische Ausbildung oder Schulabschluss im Bereich Hotel, Tourismus oder vergleichbare Qualifikation**
- Beraten und Betreuen von Gästen betreffend ihren Aufenthalt im Hotel und der Destination in Deutsch und Englisch, Führen professioneller Gästekommunikation.
- Kundenorientierte Bewältigung von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch.
- Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen mit Gästen, Erstellen zielgruppenorientierter Angebote in Deutsch und Englisch.
- Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzleistungen in Deutsch und Englisch.
- Arbeiten mit Hotelsoftware dem betrieblichen, Abrechnungssystem, Ausstellen von Rechnungen, Abwickeln von unbaren (Kredit- und Bankomatkarte) und baren Zahlungen, Mitarbeit beim Führen der Kasse.
- Erstellen von Statistiken, Reports und Berichten, zB Logis, Nächtigung, Kennzahlen etc.,
- Arbeiten mit E-Commerce (Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Bewertungs-plattformen, Concierge Informationssystemen).
- Arbeiten mit der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie.
- Erledigen der Büroorganisation.





Aufgabe (Musteraufgaben: www.wko.at/site/SkillsAustria/Musteraufgaben.html)

Folgende Arbeiten sind auszuführen:

Front Office

- Rezeption
 - Begrüßung und Verabschiedung
 - Zusatzverkauf
 - Check-in, Check-out, Zimmerzuteilung, Zimmerwechsel etc.
 - Telefonische Reservierungsanfragen
- Gästebetreuung
 - Beratung/Empfehlung/Informationen innerhalb und außerhalb des Hotels
 - Beschwerdemanagement
 - Tourismusinformationen
 - Außergewöhnliche und unerwartete Situationen (z.B. Raub, Diebstahl, Feueralarm, etc.)

Back Office

- Reservierungen
- Individuell via Telefon, E-Mail, Fax, Brief
- Gruppenreservierungen
- Korrespondenz
 - Ö-Norm
 - Layout
 - Formulierung/ Orthographie
 - Inhalt/Corporate design
- Kalkulationen der Kennzahlen
- Lay over – Zimmerzuteilung
- Gästekorrespondenz in Englisch. Anfragen, Beschwerden Englische Korrespondenz lt. British standard specification
- Erstellen einer V.I.P.-Tour.

Anmeldung zu AustrianSkills 2018

Die Anmeldung erfolgt über die jeweiligen Landesfachgruppen zu den Landesmeisterschaften 2018.
Der weitere Weg ist dann über die Staatsmeisterschaften der Lehrlinge 2018 zur Staatsmeisterschaft.

Anmeldeschluss: Auskunft gibt die jeweilige Landesfachgruppe

Rückfragen: skillsaustria@wko.at