

## Beruf: HOTEL REZEPTION

### Johannes Burchard, Hotel Palais Hansen Kempinski Vienna (Teilnehmer)

1. Was begeistert Dich am meisten an Deinem Beruf?

*Die Möglichkeit, jedem Gast den perfekten und unvergesslichen Aufenthalt zu bereiten; die Vielfalt an Begegnungen; der Austausch mit Kollegen und die Möglichkeit, mich immer weiter zu entwickeln.*

2. Warum würdest Du junge Leute motivieren, eine Ausbildung in Deinem Beruf zu machen?

*Durch die Ausbildung stehen die Türen zur Welt offen. Man hat durch die Arbeit in der Hotellerie die Möglichkeit, die ganze Welt zu sehen und immer wieder auf unterschiedlichste Personen zu treffen, von denen man immer dazu lernen kann.*

3. Wie bist Du auf die Idee gekommen, an den Skills-Bewerben teilzunehmen? Was ist Deine Motivation, an der EM teilzunehmen? / Was sind Deine Ziele?

*Durch die Auswahl von meinem Experten Peter Wölfl und Michaela Thalhammer wurde mir die Möglichkeit gegeben, mein Können bei EUROSKILLS unter Beweis zu stellen. Selbstverständlich ist mein Ziel die Gold-Medaille, aber ich freue mich auch sehr auf den Austausch mit den anderen Kandidaten und die Möglichkeit, neue Kontakte zu knüpfen.*

4. Wie bereitest Du Dich auf den EuroSkills Bewerb vor? Wie schaut Dein persönlicher Trainingsplan bis EuroSkills Graz aus?

*Schriftliche Übungen, wie die Korrespondenz mit Gästen, verfasse ich online und lasse sie von meinem Experten kontrollieren, woraufhin ich Feedback erhalte.*

*Die praktischen Aufgaben, also Rollenspiele zwischen dem Gast und mir als Rezeptionisten, üben wir in meinem Hotel. Nachdem wir eine Situation durchgespielt hatten, wurde analysiert, was noch besser sein könnte, um eine perfekte Leistung zu erbringen.*

*Corona-bedingt mussten wir zwar eine lange Pause einlegen, doch sobald wir wieder trainieren dürfen, werden wir uns jede zweite Woche für ein Training treffen, um mein Wissen und den reibungslosen Ablauf zu perfektionieren.*

5. Hat es bei Dir bisher Fehler/Rückschläge gegeben und wie gehst Du damit um?

*Fehler und Rückschläge - nein. Das konstruktive Feedback, das ich nach allen Aufgaben bekomme, hilft mir sehr, da es mir die Möglichkeit gibt, immer besser zu werden. Für das ehrliche Feedback kann ich meinen Experten nur dankbar sein.*

6. Wie sieht Deine berufliche Zukunft nach EuroSkills aus?

*Selbstverständlich bleibe ich der Hotellerie treu und plane, an Rezeptionen auf der ganzen Welt zu arbeiten. Abwarten, wo es mich als Nächstes hin bringt...*

### Peter Wölfl (Experte)

1. Du bist heuer bei EuroSkills Graz 2021 als Trainer und Experte mit dabei. Was macht die Faszination von internationalen Berufsbewerben aus, warum hast Du Dich entschieden mit dabei zu sein?

*Das Messen mit anderen Nationen, die Internationalität, knüpfen von Netzwerken und Erfahrungsaustausch. Mein Wissen an Jugendliche weiterzugeben und Freude an den Erfolgen.*

## TEAM AUSTRIA ■ TEILNEHMER\*INNEN PORTRAITS

---

2. Welche persönlichen Eigenschaften benötigt ein\*e Teilnehmer\*in, um bei der EM erfolgreich zu sein?  
*Empathie, Kompetenz, Flexibilität, Umgang mit dem Gast und fließendes Englisch in Wort und Schrift.*
3. Welche fachlichen Skills muss ein\*e Teilnehmer\*in eurem Bewerb mitbringen?  
*Höflichkeit, Freundlichkeit, auf diverse Situationen eingehen können, Aufmerksamkeit.*
4. Wie wichtig wird die mentale und körperliche Stärke der Teilnehmer\*innen während der Bewerbe sein?  
*Sehr wichtig, da 3 Tage unter Stress gearbeitet werden muss, Time Management ist eine Voraussetzung*
5. Wie hat sich euer Beruf in den letzten Jahren verändert? Welche Anforderungen werden zukünftig verstärkt an die jungen Fachkräfte gestellt werden?  
*Serviceleistung ist enorm wichtig, aber auch Flexibilität neben dem fachlichen Können.*
6. Wie schätzt Du die Leistung österreichischer Fachkräfte in eurem Beruf im internationalen Vergleich ein?  
*Durch das Duale Ausbildungssystem bekommen die Jugendlichen bereits eine enorme fachliche Qualität.*
7. Wie hat Corona eure Vorbereitung beeinflusst - wie seid ihr mit der Situation umgegangen?  
*Sehr stark, da wir weder im Hotel noch in der Berufsschule trainieren konnten. Schriftliche Arbeiten wurden zum Teil Online durchgeführt.*