



ÖSTERREICHISCHE STAATSMEISTERSCHAFTEN

HOTELREZEPTIONIST/IN

Hotel Receptionist
(Einzelbewerb)

16. - 17. März 2021
im WIFI LINZ, Oberösterreich

46. WorldSkills 2022, Shanghai/V.R. China
8. EuroSkills 2023, St. Petersburg/Russland

INHALT

1. Allgemeine Informationen	1
1.1 Teilnahmevoraussetzungen für die AustrianSkills 2021 und die internationalen Bewerbe... 1	1
1.2 Qualifikation zu den internationalen Bewerben	1
1.3 Alterslimit für die internationalen Bewerbe (und damit auch für AustrianSkills 2021)	2
1.4 Anmeldung zur AustrianSkills 2021	2
1.5 Fotorechte - uneingeschränkte Freigabe der Wettbewerbsfotos	2
1.6 Kosten für Teilnehmer	2
1.7 Persönliche Rahmenbedingungen	3
1.8 Musteraufgaben.....	3
2. Erforderliche Kompetenzen	3
2.1 Notwendige Ausbildung.....	3
2.2 Folgende Kompetenzen sind zur Bearbeitung der Aufgabenstellungen notwendig	3
2.3 Theoretische Kenntnisse	4
3. Aufgabenstellungen	4
3.1 Grobbeschreibung	4
3.2 Materialien	5
3.3 Zur Verfügung gestellte Tools	5
3.4 Mitzubringende Ausstattung	5
3.5 Mitzubringende Mess- und Prüfmittel	5
3.6 Erlaubte Hilfsmittel	5
3.7 Grundsätzliche Information.....	5
4. Wettbewerbszeit	6
4.1 Vorläufiger Zeitplan (nur Beispiel).....	6
5. Bewertung und Kriterien	7
6. Wettbewerbsreglement AustrianSkills 2021	7
6.1 Berufsspezifische Regeln	7
6.2 Wettbewerbsablauf	7
6.3 Vor Wettbewerbsablauf	8
6.4 Während des Wettbewerbes	8
6.5 Arbeitssicherheit	8
6.6 Unerlaubte Handlungen/Hilfsmittel und Wettbewerbsregeln	9
7. Schlussbestimmungen	9
8. Kontakt	9
9. FACT-SHEET im Anhang	10

Anmerkung: *Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nur in ihrer männlichen Form angeführt.*

1. Allgemeine Informationen

Mit AustrianSkills 2021 findet die Qualifikation für WorldSkills 2022 bzw. EuroSkills 2023 statt.

Die Staatsmeisterschaften dienen auch dazu, den teilnehmenden Fachkräften die Möglichkeit zu geben, sich auf die physische sowie mentale Belastung eines internationalen Wettbewerbes einzustellen und vorzubereiten, die durch das Umfeld einer öffentlichen Messe (hohe Anzahl an Besuchern, Lärm, usw.) abverlangt wird. Dies ist ein wesentliches Entscheidungskriterium, um festzustellen, wer von den Teilnehmern neben seiner fachlichen Qualifikation, auch die physische und psychische Belastbarkeit mitbringt.

1.1 Teilnahmevoraussetzungen für die AustrianSkills 2021 und die internationalen Wettbewerbe

- Überdurchschnittliches Können und Einsatzbereitschaft sowie physische und psychische Belastbarkeit.
- Berufs- bzw. Schulausbildung in Österreich.
- Idealerweise abgeschlossene Ausbildung mit Praxis oder im letzten Ausbildungsjahr.
- Berufsspezifische Englischkenntnisse in Wort und Schrift (Wettbewerbsprache = 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.
- Die Teilnahme an den Staatsmeisterschaften kann mehrmals erfolgen - die Teilnahme an EuroSkills jeweils nur ein Mal.

1.2 Qualifikation zu den internationalen Wettbewerben

Bei der Durchführung und Bewertung des Wettbewerbs werden Sie von einem Jury-Team begleitet, welche die Bewertung der Aufgabenstellungen vornehmen wird.

Die Entscheidung, wer zu internationalen Wettbewerben entsendet wird, findet nicht nur auf Grund der Platzierung bei den AustrianSkills 2021 statt, sondern basiert aus dem Gesamtbild folgender Kriterien:

- fachliche Kompetenz
- persönliche Rahmenbedingungen (z.B. Betrieb, Schule, Hobbys usw.)
- sozialen Kompetenzen (z.B. respektvoller Umgang mit anderen Kandidaten, entsprechendes Auftreten usw.)
- Ausgezeichnete Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Die Letztentscheidung über die Entsendung zu internationalen Wettbewerben trifft SkillsAustria gemeinsam mit dem österreichischen Experten für den jeweiligen Beruf.

1.3 Alterslimit für die internationalen Bewerbe (und damit auch für AustrianSkills 2021)

Grundsätzlich müssen die Teilnehmer zum Zeitpunkt des internationalen Wettbewerbes volljährig (18 Jahre) sein. Ein Mindestalter zur Teilnahme an den AustrianSkills ist nicht vorgegeben. Jedoch muss der Teilnehmer die in dieser Beschreibung definierten Aufgaben selbstständig und fachlich richtig erledigen können.

Folgende Höchstalter gelten für

- WorldSkills 2022 (ACHTUNG: Ausnahme!): 23 Jahre im Wettbewerbsjahr (ansonsten 22 Jahre bei WorldSkills-Bewerben)
d.h. geboren am oder nach dem 1.1.1999
- EuroSkills 2023: 25 Jahre im Wettbewerbsjahr
d.h. geboren am oder nach dem 1.1.1998

1.4 Anmeldung zur AustrianSkills 2021

Die Nominierung im Beruf Hotelrezeption erfolgt über die jeweilige

⇒ [Landesfachgruppe Hotellerie](#)

Der weitere Weg ist dann über die „Staatsmeisterschaften der Lehrlinge 2021“ zur Österreichischen Staatsmeisterschaft.

⇒ **Anmeldeschluss: Auskunft gibt die jeweilige Landesfachgruppe**

1.5 Fotorechte - uneingeschränkte Freigabe der Wettbewerbsfotos

Der Teilnehmer stimmt mit der Anmeldung zu den AustrianSkills 2021 der uneingeschränkten Aufzeichnung und Veröffentlichung von digitalen Datenträgern, während des Wettbewerbes und der Siegerehrung zu. Diese Aufzeichnungen dienen der Dokumentation und Pressearbeit von SkillsAustria.

1.6 Kosten für Teilnehmer

- Die Teilnahme an den AustrianSkills 2021 ist für Teilnehmer kostenlos. Darüber hinaus werden die Kosten für die Unterkunft (in Doppel- oder Mehrbettzimmern mit weiteren Teilnehmern und Frühstück), Mittagessen sowie Fahrtkosten auf Basis Bahnfahrt 2. Klasse getragen. (Bei unentschuldigtem Nichterscheinen werden Stornokosten in der Höhe von EUR 200,- für angefallenen Organisationsaufwand sowie angefallene Hotelkosten verrechnet.)
- Reise und Aufenthalt etwaiger Betreuer oder Begleiter der Teilnehmer (z.B. Anreise, Unterkunft usw.) sind vom jeweiligen Betrieb bzw. der Schule selbst zu organisieren und die Kosten zu tragen.

1.7 Persönliche Rahmenbedingungen

Mit den für die Entsendung zu internationalen Wettbewerben in Frage kommenden Teilnehmern (basierend auf den Platzierungen bei den AustrianSkills 2021) werden während oder nach den AustrianSkills 2021 persönliche Gespräche geführt, um folgendes abzuklären:

- Motivation für die Teilnahme am internationalen Wettbewerb,
- familiäres/berufliches Umfeld,
- ggf. geplante private/berufliche Vorhaben bis Oktober 2022 und August 2023 (wichtig im Falle einer Qualifikation für WorldSkills bzw. EuroSkills)

Das persönliche Gespräch dient wie in Punkt 1.2 dargestellt dazu, um ein Gesamtbild der Persönlichkeit und der Motivation des Teilnehmers zu erhalten und wird in den Entscheidungsprozess, wer zu internationalen Wettbewerben entsendet wird, einbezogen.

1.8 Musteraufgaben

Unter <https://www.skillsaustria.at/> stehen Musteraufgaben (Aufgabenstellungen, Werkstücke von vergangenen AustrianSkills oder internationalen Wettbewerben) zum Download bereit. Diese Musterbeispiele dienen dazu, ein Bild von den gestellten Anforderungen zu erhalten. Für die Werkstücke der internationalen Wettbewerbe gelten laut internationalem Reglement andere Zeitvorgaben als bei den AustrianSkills.

2. Erforderliche Kompetenzen

2.1 Notwendige Ausbildung

- Lehrabschluss in den Lehrberufen Hotel- und Gastgewerbeassistent/in oder Hotelkaufmann/-frau oder vergleichbare Qualifikation
- Schulische Ausbildung oder Schulabschluss im Bereich Hotel, Tourismus oder vergleichbare Qualifikation

2.2 Folgende Kompetenzen sind zur Bearbeitung der Aufgabenstellungen notwendig

- *Frontoffice - Rezeption*
 - Sprache / Ausdruck
 - Begrüßung / Verabschiedung
 - Eigenständigkeit während des Verkaufsgesprächs
 - Zusatzverkauf
 - Verkaufsorientierte Argumentation
 - Check-in, Check-out, Zimmerzuteilung, Zimmerwechsel etc.
 - Telefonische Reservierungsanfragen
 - Gute Englischkenntnisse
- *Frontoffice - Gästebetreuung*
 - Kommunikationsfähigkeit
 - Beratung / Empfehlung / Informationen innerhalb und außerhalb des Hotels
 - Fachliche Kompetenz
 - Flexibilität
 - Stressbewältigung
 - Beschwerdemanagement
 - Tourismusinformationen
 - Außergewöhnliche und unerwartete Situationen (z.B. Raub, Diebstahl, Feueralarm etc.)
 - Gute Englischkenntnisse

- *Backoffice*
 - Reservierungen
 - Individuell via Telefon, E-Mail, Fax, Brief
 - Gruppenreservierungen
 - Korrespondenz (Ö-Norm, Layout, Formulierung / Orthografie, Inhalt / Corporate Design)
 - Kalkulationen der Kennzahlen
 - Lay over - Zimmerzuteilung
 - Gästekorrespondenz in Englisch, Anfragen, Beschwerden; englische Korrespondenz lt. British Standard Specification

2.3 Theoretische Kenntnisse

Theoretische Kenntnisse werden nicht extra getestet, da diese zur erfolgreichen Bearbeitung der Aufgabenstellung ohnehin Voraussetzung sind.

3. Aufgabenstellungen

3.1 Grobbeschreibung

Teil 1 - Folgende Arbeiten sind zum Beispiel unter Berücksichtigung des Fact-Sheets auszuführen:

- Beraten und Betreuung 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.
 - Erstellen einer V.I.P. Tour Wr. Neustadt und Umgebung (z.B. Wr. Neustadt, Baden, Heiligenkreuz, Mayerling, Bad Vöslau) in Englisch: Gäste interessiert Geschichte und Kultur.
 - 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, z.B. Logis, Nächtigung, Kennzahlen etc.
 - Arbeiten mit E-Commerce (Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Informationssystemen).
 - Arbeiten mit der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie.
 - Erledigen der Büroorganisation.
-
- Check-in 1 Deutsch, 1 Englisch und telefonische Reservierungen 1 Deutsch, 1 Englisch - 30 Minuten pro Wettbewerbsteilnehmer
 - Tourismusinformationen Deutsch und Englisch - Unerwartete Situationen und Beschwerden Deutsch und Englisch -30 Minuten pro Wettbewerbsteilnehmer
 - Check-out 1 Deutsch und 1 Englisch – Promotion des Hotels - 30 Minuten pro Wettbewerbsteilnehmer

3.2 Materialien

Für den Wettbewerb muss das Hotel Facts Sheet verwendet werden.
Dieses befindet sich im Anhang.

3.3 Zur Verfügung gestellte Tools

PC auf Basis Microsoft mit Excel, Word, Cliparts, diverse Grafiken und Bildern sowie ein Drucker mit neutralem Papier zur Verfügung. Das Betriebssystem ist Windows 7 oder höher mit dem Office 2016 oder höher sowie die Hotelsoftware Gastrodat (Version Englisch). Das Internet wird nur für die Recherche freigeschaltet.

3.4 Mitzubringende Ausstattung

Bekleidung

Herren:

Dunkler Anzug mit Krawatte
Weißes Hemd
Schwarze Socken, schwarze (saubere) Schuhe

Damen:

Kostüm, Hosenanzug
Weiße Bluse, einfarbiges Halstuch
Bequeme (saubere) Schuhe, keine High-Heels

Hygiene

Ordentliche und gepflegte Frisur
Bei Damen: leichtes dezentes Make-up, farbloser Nagellack, kein Schmuck (Ausnahme Ehe- oder Verlobungsring)
Bei Herren: glatte Rasur oder gepflegter Bartschnitt
Bei Damen und Herren: keine sichtbaren Tattoos und Piercings

3.5 Mitzubringende Mess- und Prüfmittel

- funktionierendes Schreibwerkzeug

3.6 Erlaubte Hilfsmittel

- USB-Stick mit Bildern von Betrieben, Zimmer, etc, werden von der Jury bereitgestellt.
- Hotel Facts Sheet im Anhang

3.7 Grundsätzliche Information

Die Arbeiten sind während des Wettbewerbs in der vorgegebenen Zeit zu erstellen, durchzuführen und auszudrucken.

Bei der Lösung der Aufgaben zu beachten:

- Rechnen Sie mit Taschenrechner oder mit dem PC (Excel)!
- Beachten Sie die Ö-Norm und die Rechtschreibung!
- Halten Sie sich an die gesetzlichen Bestimmungen!
- Machen Sie Nebenrechnungen ersichtlich!
- Ergänzen Sie die Ergebnisse!

- Beachten Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006 http://www.hotelverband.at/down/AGBH_061115.pdf)

4. Wettbewerbszeit

Der folgende Zeitplan dient als Orientierung. An diesen Zeiten können auf Grund der Aufgabenstellungen bzw. bei Bedarf während des Wettbewerbes auch gemeinsame Anpassungen vorgenommen werden.

4.1 Vorläufiger Zeitplan (nur Beispiel)

Die Arbeitszeit beträgt 11-15 Stunden innerhalb von 2-3 Arbeitstagen. Der folgende Zeitplan dient als Orientierung. An diesen Zeiten können auf Grund der Aufgabenstellungen bzw. bei Bedarf während des Wettbewerbes auch gemeinsame Anpassungen vorgenommen werden.

Gemeinsamer Treffpunkt: WIFI LINZ

C1 - Wednesday, March 16th

Time	Front Office 30 min/Competitor (= C)	Time	Backoffice 90 min/Competitor (= C)
09:00 a.m.- 01:00 p.m.	Check-in German/English C: 1-2-3-4-5-6-7-8	09:00 a.m. - 10:30 a.m.	Replying complaints E C: 5-6-7-8
		11:00 a.m. - 12:30 p.m.	Replying complaints E C: 1-2-3-4
02:00 p.m. - 06:00 p.m.	Attending guests/tourist information German/English Extraordinary situation English C: 4-6-8-7-3-1-5-2	02:00 p.m. - 03:30 p.m.	Reservation confirmation German C: 3-1-5-2
		04:00 p.m. - 05:30 p.m.	Reservation confirmation German C: 4-6-8-7

C2 - Thursday, March 17th

Time	Front Office 30 min/Competitor (= C)	Time	Backoffice 90 min/Competitor (= C)
09:00 a.m.- 01:00 p.m.	Check-out German/English C: 8-7-6-5-4-3-2-1	09:00 a.m. - 10:30 a.m.	Inquiry for a seminar German C: 4-3-2-1
		11:00 a.m. - 12:30 p.m.	Inquiry for a seminar German C: 8-7-6-5
02:00 p.m. - 06:00 p.m.	Answering room reservation by phone German/English C: 5-4-1-2-8-7-3-6	02:00 p.m. - 03:30 p.m.	V.I.P. Tour English C: 5-4-1-2
		04:00 p.m. - 05:30 p.m.	V.I.P. Tour English C: 8-7-3-6

30% des Inhaltes können geändert werden.

Änderungen werden vor dem Bewerb bekannt gegeben.

5. Bewertung und Kriterien

Um eine objektive Beurteilung der abgelieferten Arbeiten sicher zu stellen, werden die Teile:

- Die Experten werden so ausgewählt, dass sie keine wie immer geartete Beziehung zu den Teilnehmern oder zu den entsendenden Betrieben haben.
- Der Bewertungsvorgang kann von jedem Besucher jederzeit von außerhalb des Wettbewerbsareals eingesehen werden. Nähere Informationen zum Bewertungs-vorgang sind den Betreuern der Teilnehmer nach Absprache mit dem österreichischen Experten von SkillsAustria zu geben.
- Bewertung durch CIS (competition information system). Dieses System wird bei den internationalen Skills angewandt. Zwei Beurteilungsverfahren - Judgment & Measurment.

Die Aufteilung der Punkte erfolgt laut folgender Tabelle:

	Kriterien
A	<p>Front Office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sprache / Ausdruck • Begrüßung und Verabschiedung • Eigenständigkeit und Flexibilität während des Gesprächs • Fachliche Kompetenz bei der Beratung / Empfehlung • Beratung / Empfehlung von Leistungen innerhalb und außerhalb des Hotels • Zusatzverkauf • Verkaufsorientierte Argumentation • Check-In, Check-Out, Informationen • Die Kommunikation an der Rezeption findet teilweise in <u>Englischer Sprache</u> statt.
B	<p>Korrespondenz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ö-Norm A1080 • Layout • Sprache / Ausdruck / Formulierung • Fachliche Kompetenz / Inhalt • Orthographie • Beschwerdebrief in Englisch (lt. British Standard Specification) • Corporate Design
C	<p>Kalkulation der Kennzahlen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Berechnung der „occupancy“, der „revenue per available room“ und die „average room rate“ • Die Revenues sind jeweils inklusive Ortstaxe und USt. gegeben.

6. Wettbewerbsreglement AustrianSkills 2021

6.1 Berufsspezifische Regeln

Die Jury wird eventuelle berufsspezifische Regeln gesondert bekannt geben.

6.2 Wettbewerbsablauf

- Für den gesamten Ablauf des Wettbewerbs ist eine von SkillsAustria namhaft gemachte Person verantwortlich.
- Die Jury setzt sich aus unabhängigen und neutralen Mitgliedern zusammen.
- Der Wettbewerbsablauf erfolgt nach dem vereinbarten Zeitplan
- Alle Entscheidungen werden von der Jury gemeinsam getroffen und allen Teilnehmern kommuniziert.

- Nachdem gemäß Punkt 1.2 nicht nur die fachliche Qualifikation entscheidend ist, werden alle Teilnehmer während des Bewerbes laufend von der Jury beobachtet (auch im Hinblick auf Arbeitssicherheit).

6.3 Vor Wettbewerbsablauf

- Die Arbeitsplätze werden durch die Jury zugeteilt.
- Die Wettbewerbsanleitungen sind genau durchzulesen und Unklarheiten sind sofort mit der Jury abzuklären.
- Arbeitsmittel und Materialien sind vor Arbeitsbeginn zu prüfen und Abweichungen sind sofort mit der Jury abzuklären.
- Vor Arbeitsbeginn wird eine Sicherheitsunterweisung bzw. eine Einweisung auf den Maschinen oder Geräten durch befähigte Personen durchgeführt. Diese Unterweisungen sind zu dokumentieren und zu unterschreiben.

6.4 Während des Wettbewerbes

- Die Arbeitszeit wird mittels einer zentralen Uhr überwacht.
- Ein Jurymitglied signalisiert jeweils Arbeitsbeginn und Arbeitsende.
- Alle projektrelevanten Unterlagen werden direkt nach Beendigung einer Aufgabe oder eines Aufgabenteils eingesammelt.
- In den Pausen ist der Aufenthalt im Arbeitsbereich nicht erlaubt.
- Während des Bewerbes ist jede Kommunikation von AUSSEN untersagt.
- Vor dem Verlassen des Arbeitsplatzes während der Arbeitszeit oder bei Unklarheiten, ist die Erlaubnis der Jury einzuholen.
- Zeitgutschriften werden nur bezüglich einer Unterbrechung durch Maschinenausfall oder ähnlichem berücksichtigt (für Entspannungs-, WC- bzw. Rauchpausen gibt es keine Zeitgutschriften)
- Alle Fragen sind ausschließlich an die Jury zu richten.
- Evtl. Ersatzmaterial kann durch Abgabe des „Original“-Materials bei der Jury angefordert werden bzw. zusätzlicher Materialverbrauch - nur von der Jury

6.5 Arbeitssicherheit

- Jeder Teilnehmer hat zusätzlich zu seinem persönlichen Schutz auch darauf zu achten, dass keine Situation hervorgerufen wird, in der andere Mitmenschen in Mitleidenschaft gezogen werden können.
- Die Jury wird eventuell berufsspezifische Arbeitssicherheit gesondert bekannt geben.
- Werkzeuge, Maschinen und Geräte haben den nationalen Sicherheitsanforderungen zu entsprechen.
- Die Juroren kontrollieren die verwendeten Werkzeuge vor Bewerbsbeginn und sind berechtigt, gefährliche Werkzeuge zu sperren (Verwendung nicht gestattet).

6.6 Unerlaubte Handlungen/Hilfsmittel und Wettbewerbsregeln

Jeder Verstoß gegen Juryanweisungen, Sicherheitsinstruktionen und Wettbewerbsregeln kann bis zum Wettbewerbsausschluss führen.

- Es ist keinesfalls erlaubt andere Hilfsmittel während der Arbeitszeit bei sich zu haben.
- Ferner ist es nicht erlaubt, während der Arbeitszeit erstellte Skizzen oder Zeichnungen aus dem Wettbewerbsgelände mitzunehmen.
- Hilfestellung von anderen Personen, auch von und außerhalb des Wettbewerbsgeländes, ist während der Arbeitszeit strengstens untersagt.
- Der Besitz von Datenübertragungseinrichtungen (CD-ROM, Memory-Sticks, Bluetooth-Geräte, etc.) ist verboten.
- Die Benützung von Handys oder sonstigen Kommunikationsmitteln ist grundsätzlich verboten. Sollte aus medizinischen oder sonstig erklärbaren Gründen ein Handy oder sonstige Kommunikationsgeräte unerlässlich sein, ist das der Jury zu melden und das Kommunikationsmittel bei der vorgegebenen Ablage zu hinterlegen. Die Jury wird bei Bedarf geeignete Schritte in die Wege leiten.
- Der Gebrauch von Unterhaltungsmedien (CD-Player, MP3-Player, iPods etc.) ist ausnahmslos verboten!
- Je nach Verstoß ist ein Ausschluss eines einzelnen Teilnehmers möglich.

7. Schlussbestimmungen

Mit der Anmeldung zur Staatsmeisterschaft werden alle in dieser Wettbewerbsbeschreibung angegebenen Informationen anerkannt. Alle Kandidaten unterliegen dem alleinigen Weisungsrecht von SkillsAustria und der Jury der AustrianSkills 2021.

8. Kontakt

Für Fragen stehen Ihnen ...

Ing. Stefan Praschl

Technischer Delegierter SkillsAustria

Telefon: +43 1 545 16 71 34

E-Mail: praschl@ibw.at

Gerhard Zechner

Technischer Delegierter Assistant SkillsAustria

Telefon: +43 1 545 16 71 38

E-Mail: zechner@ibw.at

Peter Wölfel

Österreichischer Experte im Beruf Hotelrezeption

Chief Expert EuroSkills

Mobil: +43 676 5700247

E-Mail: pew1@me.com

zur Verfügung.

9. Partner und Förderer

Das Projekt SkillsAustria wird finanziert von der Wirtschaftskammerorganisation - der Wirtschaftskammer Österreich, den Wirtschaftskammern in den Bundesländern sowie den Fachorganisationen der Sparten Gewerbe und Handwerk, Industrie, Tourismus und Freizeitwirtschaft, Information und Consulting sowie Transport und Verkehr.

Mitfinanziert wird das Projekt vom Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW) und dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF).



10. FACT-SHEET im Anhang



HOTEL FACTS SHEET

SkillsAustria

Federal Competition

“Hotel Receptionist”

11. – 12. November 2021

WIFI LINZ

Upper Austria

HOTEL/FACTS AND ASSUMPTIONS

INTRODUCTION | HOTEL FACTS SHEET

This document is used for competitor preparation, during competition and as a reference guide for assessments.

All competitors in this year's competition will face a wide range of tasks and situations to test their skill and for a more real «Look and Feel» as well a fare and giving all the same assumptions, each competitor will act as *if they* are employed at real hotel located in a real city

To make sure that the Test Hotel gives all competitors the opportunity to work with the same principles, this document (hereinafter referred to as «Hotel Facts Sheet») will outline the details and facts concerning the Test Hotel. These details and facts will always take precedence over any Real-Life Facts about the actual hotel. These details and facts will also be used during assessments.

While we encourage all competitors and the Jury of Experts to seek and find information about the Real-Life Test Hotel, to get a better understanding about its location and the «Look and Feel», regardless that information not stated in this document such as (hotel services, prices etc.) *cannot be* used during assessments.

The Hotel Facts sheet will only limit information within the hotel's perimeter, services, prices and room information etc. And *does not* limit the use of information about the city, locations, tourist attractions and so on. We therefore truly encourage all competitors to seek and find information, to use as needed and pleased during the competition. Remember that we will assess your skills by putting each competitor into situations, where you need to know details and facts about the city where the Test Hotel is located.

IMPORTANT: The Jury of Experts will have the possibility to add and adjust The Hotel Facts sheet and will provide one copy before the first day of competition. These adjustments should be kept at a minimum. All competitors and Experts will get time during «familiarization» to read any adjustments and raise questions. Changes *must* be documented and only changed by approval of the Chief Expert and members of the Jury.

TEST HOTEL PROJECT CITY
Wiener Neustadt AUSTRIA

Hilton Garden Inn Wiener Neustadt

Promenade 6
Wiener Neustadt, 2700, AT

Website:

<https://www.hilton.com/en/hotels/viewngi-hilton-garden-inn-wiener-neustadt/>



UID: ATU 56023145 DVR: 0851780
Volksbank Wiener Neustadt AG
IBAN: AT57 2356 2040 0027 5363 SWIFT: VBGAAT36

Close to the city center in Wiener Neustadt

- Enjoy the unique new hotel HILTON GARDEN INN Wiener Neustadt centrally located. The house offers all the services of a modern 4-star hotel - has a total of 133 rooms and 230 m² of meeting and banquet space for up to 200 people. Our restaurant Das "Neu-Stadt" can accommodate up to 155 people and has a terrace for up to 70 persons. The hotel is conveniently located within walking distance of the beautiful old town and its sights.
 - We're in the city park, a 10-minute walk from Wiener Neustadt Hauptbahnhof. City center attractions and Fischapark shopping center are within three kilometers, and Arena Nova is a 10-minute drive away. Enjoy cooked-to-order breakfast, and dinner and drinks in our restaurant and bar. Snacks are available in The Shop, and WiFi is free.
 - A responsible manager is always on duty. Housekeeping is available daily from 07:00-18:00.
 - The hotel does not have a loyalty program and has a "lobby shop".
-

HOTEL FACILITIES

- Gym open 24/7
- Sauna open 24/7
- Breakfast at the restaurant “Das Neu-Stadt” open Mon-Fri 06:00-10:30
Sat-Sun 07:00-11:30
- A la carte restaurant “Winter Garden” (part of “Das Neu-Stadt”) open Mon- Sat
18:00-23:00
- Bar “Corvinus” open from 18:00-02:00
- 4 meeting rooms + combi hall
- Ice machine
- Parking/Garage/Valet Service
- Disabled parking
- Room service 24/7
- Handicap facilities
- Laundry service (price list below)
- Pets allowed EUR 20,00 per pet (cats and dogs) and per night
- Outdoor terrace
- Bicycles to let, EUR 15,00 per day
- Children’s “play area” close to the lobby
- Free High Speed WIFI – sign in to “Gardenhilton” with Room No.

ROOM SERVICE

Daily 24 hours

from 23:00–04:00 only soft drinks, light beer, Club Sandwich and Tomato Soup are served to the rooms.

ROOMS

The Hotel has 133 rooms but only 30 of these rooms are available for the competitors in the Reservation System, the other rooms are occupied. The rooms and room types listed below will be used during the competition and will be available in the reservation system. The number of people for accommodating the room described below, is without extra bed.

Extra beds are available in all **Family rooms, Junior suites and in the Presidential suite** (see room descriptions below).

30 Rooms and Suites:

- 9 Standard Rooms
- 6 Standard Family Rooms
- 6 Superior Rooms
- 6 Superior Family Rooms
- 2 Junior Suites
- 1 Presidential Suite

All rooms are equipped with:

- Climate control
- Armchair / armchairs
- Bathroom with shower and/or bathtub
- Black out curtains
- Chair / chairs
- Cosmetic mirror
- Desk
- Direct dial phone
- Free Wi-Fi
- Hairdryer
- Iron and ironing board
- Laptop safe
- Minibar (price list attached)
- Tea and coffee making facility (kettle) in all rooms
- Non-smoking
- TV with movie channels free of charge
- Wardrobe
- Wooden floor
- EUR 30,00 per night and per bed

ROOM TYPES

Standard

27 m². Accommodates up to 2 people. Our standard rooms have a design inspired by Austrian nature and seasons. All standard rooms have a private bathroom with a shower. The standard rooms are available with a queen size bed (160 cm) or twin. Sleeps 1-2 persons

Standard Family

30 m². Accommodates up to 3 people. Our family standard rooms have a design inspired by the Austrian nature and seasons. All standard rooms are available with a private bathroom with a shower. The family standard rooms are available with a queen size bed (160 cm) and a hideaway (70x190 cm). Sleeps max. 2 adults and 1 child (under 13 years).

Superior

35 m². Accommodates up to 2 people. Our bright superior rooms with plenty of space have a great view of “Stadtpark”. Our superior rooms have a fresh design inspired by the nature of Austria. All superior rooms have a private bathroom with a shower and a separate bathtub. The superior rooms are available with a king size bed (180 cm) or twin beds. Sleeps 1-2 persons.

Superior Family

38 m². Accommodates up to 3 people. Our bright superior rooms with plenty of space have a great view of the “Stadtpark”. Our superior rooms have a fresh design inspired by the nature of Austria. All superior rooms have a private bathroom with a shower and a separate bathtub. The superior rooms are available with a queen size bed (160 cm) and a hideaway (70x190 cm). Sleeps max. 2 adults and 2 children (under 13 years).

Hotel Facts Sheet

Junior Suite

40 m². Accommodates up to 3 people. The junior suites have a cool design inspired by the crisp Austrian winter. The junior suites have a private bathroom with a separate shower and bathtub and are equipped with a luxurious seating area, a coffee machine and the bathroom is equipped with natural Austrian products. The Junior Suites are available with a king size bed (180 cm) and a hideaway (70x190 cm). Sleeps 2 adults and 1 child (under 13 years).

Presidential Suite

120 m². Accommodates up to 4 people. The presidential suite is located on the hotel's top floor with amazing views over "Stadtpark". The minibar has a selection of soft drinks and a bottle of water that are included in the room rate. The suite has two private bathrooms with a separate shower and bathtub. The suite is equipped with air conditioning, a luxurious and spacious seating area, a coffee machine and the two bathrooms are equipped with FACE Stockholm products. The presidential suite also has a private sauna as well as a connecting door to the adjoining Superior room (310). The presidential suite is available with a king size bed (180 cm) and hideaway (160 cm). Sleeps max. 3 adults or max. 2 adults and 2 children (under 13 years).

ROOM RACK

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QS	201	Std QS	301	Std QS
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
106	Std F	206	Sup F	306	Sup F
107*	Std F	207*	Sup KS	307*	JS
108	Std F	208	Sup F	308	Sup F
109	Std F	209	Sup F	309	Sup F
110	Std F	210	Sup KS	310	JS
111	Std F	211	Sup KS	311	PS
112	Sup TW	212	Sup TW	312	SupTW

*Rooms for guests with disabilities

- Rooms with **even** numbers are facing the park
- Rooms with **odd** numbers are facing the monastery

Hotel Facts Sheet

ROOM RATES AND OTHER PRICES

Room	Rates/ppn
Standard Room Single	€106
Standard Room Double	€21
Standard Family Room Single	€150
Standard Family Room Double	€170
Standard Family Room Triple	€180
Superior Room Single	€150
Superior Room Double	€170
Superior Family Single	€150
Superior Family Double	€170
Superior Family Triple	€180
Junior Suite Single	€250
Junior Suite Double	€270
Junior Suite Triple	€280
Presidential Suite (1-3 pax)	€450
Extra Bed per extra bed per room	€30

RESERVATION CONDITIONS

Room rates do not include breakfast

Breakfast per Person EUR 20,00, for children (under 13 years) €10,00

Half-board (breakfast and 4-course dinner) EUR 45,00 extra per person (HB)

Half-board children up to 12 (breakfast and 2-course children menu) EUR 20,00 extra per child

Check-in time 15.00

Check-out time 12.00

Late check-out EUR 10,00 extra per hour

Corporate rate 15 % discount on actual room rate (agreement with companies below)

Travel agent rate 10 % discount plus 10 % commission on actual room rate (only room rates)

Group reservation (more than 5 rooms) 20 % of total room rate paid 15 days prior to arrival

Free cancellation of individual reservation latest 18.00 day prior to arrival

Taxes: V.A.T. 0 %, 10 %, and 20 % included

Local Tax: €1,60 per person, per night

RATES FOR BANQUET ROOMS

Meeting Room Tchaikovsky

<i>Size</i>	<i>Daylight</i>	<i>U-Form</i>	<i>Movie</i>	<i>Parliament</i>	<i>Circle</i>
85 m2	Yes	35 PAX	65 PAX	60 PAX	50 PAX

Rate: €200,00 per day

Meeting Room Rachmaninov

<i>Size</i>	<i>Daylight</i>	<i>U-Form</i>	<i>Movie</i>	<i>Parliament</i>	<i>Circle</i>
68 m2	Yes	28 PAX	45 PAX	36 PAX	40 PAX

Rate: €160,00 per day

Meeting Room Schubert

<i>Size</i>	<i>Daylight</i>	<i>U-Form</i>	<i>Movie</i>	<i>Parliament</i>	<i>Circle</i>
42 m2	Yes	18 PAX	25 PAX	18 PAX	30 PAX

Rate: €140,00 per day

Meeting Room Haydn

<i>Size</i>	<i>Daylight</i>	<i>U-Form</i>	<i>Movie</i>	<i>Parliament</i>	<i>Circle</i>
150 m2	Yes	70 PAX	150 PAX	120 PAX	100 PAX

Rate: €550,00 per day

Hotel Facts Sheet

Corporate Agreements

Austrian
 Diamond Aircraft
 Disconto-Gesellschaft
 GEP Global Equity Partners
 Generali Vienna
 MyDriver
 Sony

Other prices

- Car parking EUR 30,00 per 24 hours
- Room service charge EUR 10,00
- Breakfast for external guests EUR 30,00

<i>Laundry Service</i>	Quantity	Euro	Total
Room:			
Name:			
Shirt		4,50	
T-shirt		4,00	
Socks-pair		2,00	
Pyjamas-pair		5,00	
Shorts/Underwear		2,00	
Trousers		4,50	
Cardigan/Pullover		4,50	
Poloshirt		4,00	
Blouse		4,50	
Panties		2,00	
Vests		4,00	
Bra		2,00	

<i>Mini Bar Price List</i>	
Room:	
Name:	
Coca Cola 33cl	€2.50
Diet Coca Cola 33cl	€2.50
Sparkling water 33 cl	€2.50
Still Water 33 cl	€2.50
Beer Beck's Lager 33 cl	€4.00
Snickers	€2.00
White wine, 50 cl	€8.00
Red wine, 50 cl	€8.00
Drinks from the minibar are charged extra to your bill.	
For a faster and smoother checkout please notify Reception of what you have consumed.	
If you would like other drinks, please use our lobby shop or visit our bar. We have a wide selection of beers, drinks and wines by the glass and bottle. Please contact Reception for Room Service.	

The “Das Neu-Stadt”

Just as cozy as your living room “Das Neu-Stadt” is a hangout for hotel guests and is also a very popular bistro for locals. Hotel guests will enjoy a lavish breakfast buffet in the morning, while the sunroom bathed in light will offer sufficient space for working during the day. Starting Mon-Fri 06:00a.m. – 10:30p.m Sat-Sun 07:00a.m.-11:30p.m. in addition to a select and sophisticated menu, The “Das Neu-Stadt” will also offer the extensive bar menu “Wild Tales”.

Thu-Sat “Das Neu-Stadt” offers live music and changing light effects. During the summer months, the window fronts facing the open terrace will be opened. It is hard to find a calmer and sunnier spot than this one in the busy capital.

*Menu will be available as an attachment.

The “Winter Garden”

A special treat and taste experience – go for fine dining in the intimate restaurant “Winter Garden” which is part of “Das Neu-Stadt” and look forward to the head chef’s sumptuous creations and noble wines to go with them. With our selection of culinary treats, we not only wish to offer fine dining to our guests, but also leave them with a memory of a perfect night at the Hilton Garden Inn.

*Menu will be available as an attachment.

Bar “Corvinus”

open daily from 18:00-02:00

Meeting Rooms

The 4 meeting rooms at the Hotel are laid out for various patterns of seating for different capacities and occasions. All conference room premises have daylight.

*This information is only to give the competitor a feeling of the hotel. No role-plays will include conference reservations.

Fitness & Wellness

Relax after an exciting day in Wr. Neustadt or go through your morning workout program before getting out into the city – not a problem in the Hilton Garden Inn. Our maxim: the fitness & spa area must be available to our guests free of charge because life is about having enough free spaces even while away from home.

The fitness & sauna area has a very special charm, thanks to the huge bay window and the high ceilings – typical features of Wr. Neustadt’s old buildings. Sauna, the newest workout devices and lounge music will make you forget the often-extensive party nights in Wr. Neustadt’s clubs. Open 24-hours.

Guests with disabilities

The hotel has rooms that are adapted for guests with disabilities (107, 207, 307). It is also possible to outfit any room with a hearing-impaired smoke detector.

HOTEL POLICIES AND BUSINESS IDEA

It's important that the receptionist addresses the needs of the guest with a discreet and formal tone. The guest's room number should never be spoken. Knowing guests' names is a good thing and makes them feel valued. But guests should be addressed by name appropriately and discreetly. If there is an issue, either during check-in or once the guest has seen the room, the receptionist should be willing and eager to solve the problem. There's a delicate balance between pro-active and presumptive service. The guest should feel in command and not dictated to. No fraternizing with the guests.

Attn.: The hotel must be promoted by the receptionist!

DRESSCODE

- Appropriate dark suit – skirt or trousers
- Tie/scarf
- Belt/discreet jewelry (small earrings, one ring)
- Dark socks/transparent stockings
- Dark discreet shoes (max 6 cm)
- Clean and discreet nails (transparent nail polish)
- Short hair or caught
- Shaved/discreet make up
- No visible tattoo or piercing

SAFETY AND SECURITY

The receptionist is also assigned to identify the lobby-area in regard to security. The receptionist should be trained in first aid and fire safety and take swift action in the first important minutes of serious illness, injury or in case of fire. The receptionist must show common sense and consideration for the hotel guests when question unknown individuals at the hotel. By giving clear signals to the person about detection risk and our high level of safety, we make our hotel less attractive to those who are intent on crime. (Security checklists attached). Reservations for disabled guests should be reported to Security Manager/Duty Manager latest on check-in.

RESERVATIONS

The hotel is offering accommodation and packages for half-board. The rates are different depending on demand and the revenue manager gives notices about actual rates in the reservation system. It is important to work for the profitability of the hotel, to give information about the menus and facilities of the hotel as well as promote the services. Precision and promotion are significant skills when the receptionist is taking verbal or written requests. A valid credit card is necessary to reserve a room. All cancellations must be done on or before 6pm on the day prior arrival to avoid a no-show charge equal to one night's room rate and tax which will be charged to the credit card used to guarantee the reservation. ~~The sales manager has informed that high rack rate applies until arrivals 2nd of December and medium rack rate from arrivals 3rd of December until 8th of December.~~

CHECK-IN

Tasks should be personalized, quick, genuinely friendly, and thorough. The receptionist should communicate welcome, in words, smiles, and body language. The receptionist should make the guest feel more important than the computer, with immediate and direct eye contact. The receptionist's manner is personal, engaging, and efficient. Early arrivals and late departures can be requested but cannot be guaranteed. A valid credit card is required at the time of reservation and will be authorized upon check-in for the full amount of the stay.

CHECK-OUT

Should be as convenient and easy as possible and the receptionist should be happy to go through the bill, discreetly.

MONEY HANDLING

The hotel accepts the following methods of payment: American Express, Visa, MasterCard and Travel Agent's Voucher. Personal checks are not accepted without advance written request and management approval. Cash may be used to settle the account upon departure but does not waive the credit card requirement at time of booking or authorization at check-in. The guest is given the original receipt and the hotel keeps the copy. In case of using Travel Agent-vouchers or invoicing, the guest gets no receipt.

TOURISTIC AND HOTEL INFORMATION

The receptionist must identify him-/herself with the hotel's business ideas and policies. It is important to work for the profitability of the hotel, to give information about the facilities of the hotel as well as promote the services. The receptionist should never presume they know a guest's taste. They should ask questions, give options, and let the guest decide. The receptionist should have relevant knowledge about the tourist attractions of Vienna as well as actual events.

HANDLING OF COMPLAINTS

At this hotel, the room rate is high, and the guest expects a high level of service. The guest is not always right but has always the right to complain. The receptionist should let the guest feel that the hotel is grateful of hearing about the problem and it is important to listen, apologize, getting the right information, solving the problem if possible, and/or to give an appropriate compensation. The receptionist is also assigned to answer written complaints from guests and reviews from different reservation-sights, such as TripAdvisor. All complaints should be handled in a humble and distinct manner. Any compensation or solution should always be noted and afterwards explained to the Hotel Manager.

SAFETY AND SECURITY POLICY

FIRE

Raise the alarm

- Press the alarm button on the fire cabinet and
- Call the fire department at 122
- Save people whose lives are in danger without putting yourself at risk
- Extinguish without putting yourself at risk

Get ready for the fire services

- Get out the services' keys
- Retrieve emergency lists from Reservation System*
 - o Room Rack including stayovers
 - o Arrivals
 - o Departures
- Block the lifts

*Report names will change and will reflect the Hotel Reservation System
Internal notifications

- Inform team members via Duty Manager
- If possible, tick off guests when evacuated

If possible, don't leave front desk

- Meet the fire services when they arrive
- The Fire Services will arrive in approximately 10 minutes
- Assist the fire services
- The Fire Captain takes over upon arrival
- Assembly point: Court next to the hotel.

ARMED ROBBERY

- Don't resist – be accommodating!
- Talk calmly. Commit his/her face to memory
- Give him/her money
- Press the assault alarm after the robber has left the hotel
- Meet the police outside the main door
- Fill in the description form
- Inform Manager on Duty
- Gather the Crisis Group if necessary

ASSAULT

- Press the assault alarm/Call police 133
- If you're attacked
 - Scream, kick, run
- If someone else is attacked
 - Distract the assailant's attention
 - Make sure the victim gets out of sight
 - Speak calmly and don't provoke the assailant
- Follow up
 - Help the victim report the perpetrator to the police
 - Only use violence to deter violence (self-defense)
 - Gather the Crisis Group if necessary

BOMB THREATS

- Speak calmly with the person making the threat. Ask:
 - o When will the bomb explode?
 - o Where is the bomb?
 - o Why have you left the bomb?
 - o Who is behind the bomb threat?
 - o Pretend that you can't hear. Ask again.
- Ask a colleague
 - o to call the police at
- Do not disconnect the call
 - o Connect on to another phone when they hang up and leave that phone off the hook
- Follow up
 - o Fill in the bomb threat checklist immediately
 - o Call the Manager on duty
 - o Gather the Crisis Group if necessary

THEFT

- Perpetrator present
 - o Call police at 133
 - o Do not expose yourself to danger.
- Perpetrator gone
 - o Call the manager on duty
- Follow up
 - o Victim = guest – help the guest to make a report and assist him/her as much as possible
 - o Victim = our hotel – talk to the manager on duty then report to the police.
- When relevant: – fill in the description form
- Make an incident report and hand over to Duty Manager
- Call the insurance company
 - o Victim = guest – help the guest to make a report
 - o Victim = our hotel – contact Duty Manager

Hotel Facts Sheet

ACCIDENTS

- Call an ambulance at 144
- Respiratory and Cardiac failure
 - o Clear airways
 - o Mouth to mouth method and cardiac massage
- Bleeding
 - o Apply pressure to the wound
 - o Apply a pressure bandage
- Shock
 - o Keep the head low
 - o Lean forward, recovery position
 - o Talk calmly
 - o Keep the person warm
- Follow Up
 - o Refer any inquiries about the injured person to the doctor
 - o Take care of any possessions
 - o Gather the Crisis Group if necessary
- Make an incident report and hand over to Duty Manager

Hotel Facts Sheet

DESCRIPTION SHEET – ROBBERY/THEFT

Check that the police have been contacted on 133. Immediately write down what you remember about the person.

- Gender

Male/Female

- Language

National language English Other: _____ Accent: _____

- Height

Short (1.60 – 1.70 m) Medium (1.70 – 1.80 m) Tall (over 1.80 m)

- Skin colour

Pale-skinned Slightly dark-skinned, Dark-skinned, very dark-skinned

Ruddy/red-faced

- Hair color

Blond Mid-blond Brown Black Red

Other color Bald Wig Other feature:

- Face shape:
-

- Eyes

Blue Brown Green Mixed Different

- Nose

Straight Hooked Bumpy Flat Other _____

- Teeth

Healthy Defects (incl. gaps) Sticking out False top teeth False bottom teeth

- Build

Thin Slim Normal Heavy Athletic

Other distinguishing features (e.g. scars, tattoos, beard, injuries, posture):

- Clothing: _____

- Mask: _____

- Age: _____

- Weapon: _____

- Escape route: _____

Your name:

Write down the names of witnesses and other details on the back of this form

Hotel Facts Sheet

CHECKLIST FOR BOMB THREATS OR SIMILAR SITUATIONS

Date: _____ Time: _____

Your name: _____

- Did the person making the threat seem to have local knowledge?

Yes, No

- Telephone

Stationary line, Mobile Phone, Long distance call Unknown

- Identity

Man, Woman, Boy, Girl

- Voice

Loud Quite Weak Dark Light
Slurred Soft Pleasant Drunk Hoarse

- Speech

Rapid Slow Confused Distorted Stammering Lisperg Educated Swearing

- Language

Local language English

Other: _____

Dialect: _____

Accent: _____

- Attitude

Calm Heated Angry Cheerful

- Background noise

Mechanical noise Street Traffic Music Voices Restaurant Party

Other comments: