

Hotelfachmann/-frau

Berufstyp:	Anerkannter Ausbildungsberuf
Ausbildungsart	Duale Berufsausbildung, geregelt nach Berufsbildungsgesetz (BBiG)
Ausbildungsdauer	3 Jahre
Lernorte	Betrieb und Berufsschule

Was macht man in diesem Beruf?

Hotelfachleute betreuen Gäste von der Reservierung bis zu etwaigen Reklamationen und bemühen sich, deren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Dabei sind sie in allen Abteilungen eines Hotels tätig. Beispielsweise richten sie die Gästezimmer her und kontrollieren sie, bedienen im Restaurant und arbeiten in der Küche mit. Sie organisieren Veranstaltungen und vergeben die Zimmer. Hotelfachleute stellen Rechnungen aus, planen Arbeitsabläufe und überwachen beispielsweise das Küchenhilfspersonal. Auch für die Buchhaltung und die Lagerhaltung sind sie zuständig. Sie verhandeln mit Reiseveranstaltern und sind in großen Hotels an der Entwicklung und Durchführung von Marketingmaßnahmen beteiligt.

Wo arbeitet man?

Hotelfachleute arbeiten hauptsächlich

- in Hotels
- in Gasthöfen und Pensionen

Meist sind sie am Hotelempfang, in Hotelzimmern sowie in Restauranträumen und Bars tätig. Auch in der Küche, in Lagerräumen und im Büro halten sie sich auf.

Worauf kommt es an?

- **Serviceorientierung** und **Kommunikationsfähigkeit** sind nötig, um auf die Wünsche und Bedürfnisse der Hotelgäste eingehen zu können. Damit die Zusammenarbeit mit anderen Fachkräften wie z.B. Küchen- und Hauspersonal reibungslos verläuft, sollte man **Teamfähigkeit** mitbringen. **Flexibilität** und **Belastbarkeit** sind bei häufig wechselnden Arbeitssituationen am Empfang, im Restaurantservice oder in der Verwaltung gefragt. Aufnahmen von Reservierungen, Reinigen und Kontrollieren von Gästezimmern sowie fehlerfreies Eindecken der Tische erfordern **Sorgfalt**.
- Interesse an **Mathematik** und **Deutsch** sollte vorhanden sein. Mathematische Kenntnisse sind beim Erstellen von Rechnungen und beim Kassieren wichtig. Korrektes Deutsch benötigt man beim Gästekontakt und für Verwaltungsarbeiten. Da man in diesem Beruf oft mit ausländischen Hotelgästen zu tun hat, sind Fremdsprachenkenntnisse, vor allem **Englisch**, sehr hilfreich.