

---

## Personal hotelier calificat (Hotelfachmann/-frau)

Tip profesie	Profesie recunoscută cu pregătire
Tip pregătire	Pregătire profesională duală, reglementată de legea pregătirii profesionale (BbiG)
Durata pregătirii	3 ani
Loc de desfășurare a pregătirii	La locație și în școala profesională

### Care sunt atribuțiile acestei profesii?

Personalul hotelier calificat se ocupă de oaspeții de la rezervare până la eventualele reclamații și se străduiesc ca șederea oaspeților să fie cât mai agreabilă. Astfel ei lucrează în toate departamentele unui hotel. De exemplu pregătesc camerele oaspeților, le controlează, servesc în restaurant și lucrează la bucătărie. Organizează evenimente și dau în primire camerele. Personalul hotelier calificat se ocupă și de emiterea facturilor, planificarea proceselor de lucru și de supravegherea personalului auxiliar de la bucătărie. Ei sunt responsabili și pentru contabilitate și depozit. Negociază cu organizatorii de excursii iar în hotelurile mari participă la dezvoltarea și desfășurarea măsurilor de marketing.

### Unde se desfășoară activitatea?

Personalul hotelier calificat lucrează în principal

- în hoteluri
- în pensiuni și case de oaspeți

Cel mai adesea posturile de lucru sunt la recepție, în camerele de hotel, în restaurant și în bar. De asemenea, sunt posturi de lucru la bucătărie, în depozite și în birouri.

### Care sunt cerințele?

- **Serviabilitatea și capacitatea de comunicare** sunt necesare pentru a putea reacționa la dorințele și nevoile clienților din hotel. Pentru a facilita colaborarea perfectă cu restul profesiilor implicate precum personalul de la bucătărie și cameristele, este necesar **spiritul de echipă**. **Flexibilitatea și capacitatea de lucru** sunt calități absolut necesare pentru a face față ritmului variat de lucru și situațiilor de la recepție, la restaurant sau în administrație. Înregistrarea rezervărilor, pregătirea și controlul camerelor de oaspeți precum și aranjarea impecabilă a meselor necesită **grijă**.
- Este de dorit interesul pentru **matematică** și **germană**. Cunoștințele de matematică sunt necesare la întocmirea facturilor și la casă. Germana corectă este necesară pentru comunicarea cu clienții și în activitățile administrative. Deoarece această profesie presupune adesea contactul cu clienți din străinătate, cunoștințele de limbi străine, mai ales **engleza**, sunt foarte ajutătoare.