

Berufe in der Hotellerie



Hotellerie

- 48 EinkäuferIn
- 49 Gouvernante (Hausdame/EtagenleiterIn)
- 50 Hotel- und GastgewerbeassistentIn
- 51 Hotel- bzw. EmpfangssekretärIn/AssistentIn des Hotelmanagements
- 52 Hotelkaufmann/-frau (RezeptionistIn)
- 53 WirtschaftlerIn
- 53 Weitere Berufe und Spezialisierungen (Aufzählung)

EinkäuferIn

Aufgabenbereiche und Tätigkeiten

EinkäuferInnen betreuen das Warenlager eines Hotels oder eines anderen Gastgewerbebetriebes. Sie sorgen für die Beschaffung und sachgerechte Lagerung der Waren, die im Unternehmen benötigt werden und führen alle damit zusammenhängenden kaufmännischen Arbeiten durch (Marktanalysen, Anbotsauswertung, Produktauswahl, Einkaufsverhandlungen, Schriftverkehr, Lagerverwaltung, Bestellungen usw.). In Zusammenarbeit mit WirtschafterInnen und den LeiterInnen der verschiedenen Abteilungen (Küche, Etage, Bar usw.) ermitteln EinkäuferInnen den Warenbedarf, überprüfen regelmäßig die Lagerbestände und sorgen für das Qualitätsmanagement der eingekauften Produkte. Sie kalkulieren den Finanzbedarf als Basis für die innerbetriebliche Erfolgsrechnung.

Berufsanforderungen

Zu den Berufsanforderungen zählen kaufmännisches Denken, Genauigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Kommunikationsfähigkeit, Verhandlungsgeschick, Kontaktfreudigkeit, Offenheit und Selbstbewusstsein. Auch ein gutes Auftreten, Verhandlungsstärke und unternehmerisches Denken sind von Vorteil.

Beschäftigungsmöglichkeiten und Arbeitsmarktsituation

EinkäuferInnen werden vor allem in großen Hotels/Hotellketten und Restaurants/Restaurantketten und in der Systemgastronomie beschäftigt. In Klein- und Mittelbetrieben wird die Tätigkeit meist vom Küchenchef/von der Küchenchefin oder KellermeisterIn wahrgenommen. Weitere Beschäftigungsmöglichkeiten für EinkäuferInnen

bieten sich auch in Spitälern, Kurbetrieben, Altersheimen und Sanatorien. Alternative Beschäftigungsmöglichkeiten werden in anderen Bereichen des Gastgewerbes, der Hotellerie oder in Handelsbetrieben geboten.

Karrierechancen und Einkommensperspektiven

Der Einstieg in diesen Beruf erfolgt meist über eine mehrjährige praktische Erfahrung im Food & Beverage-Bereich. Je nach Größe des Betriebes haben EinkäuferInnen die Möglichkeit, zum/zur AbteilungsleiterIn, GeschäftsführerIn oder DirektorIn eines Hotels oder Gastgewerbebetriebes aufzusteigen. Auslandserfahrung und Fremdsprachenkenntnisse erleichtern den beruflichen Aufstieg. Das durchschnittliche Einstiegsgehalt beträgt zwischen € 1.750,- und € 2.000,- (brutto).

Aus- und Weiterbildung

Eine Grundausbildung bieten sämtliche Tourismus- und kaufmännischen Schulen (BMHS) oder der Abschluss einer Lehre in einem Tourismuslehrberuf (z.B. Hotel- und GastgewerbeassistentIn) oder in einem kaufmännischen Lehrberuf (z.B. EinkäuferIn, Einzelhandelskaufmann/-frau). Zusatzausbildungen werden vom Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI) und der Österreichischen Hotellervereinigung (ÖHV) angeboten. Große Hotellketten veranstalten auch betriebsinterne Einschulungen und Weiterbildungskurse.

Webtipps

Österreichische Hotellervereinigung: www.oehv.at

Einkaufsführer für Hotellerie und Gastronomie: www.hoeb.at



Gouvernante (Hausdame/EtagenleiterIn)

„Sie kümmern sich darum, dass unsere Gäste ein Zimmer vorfinden, wie sie es sich wünschen: Sauber, gepflegt, sicher. Die Schaffung wohnlicher Atmosphäre ist für Sie Routine - schließlich haben Sie das zuhause ja auch alles im Griff. Sie sorgen dafür, dass unsere Transportwege und Verkehrsflächen blitzblank sind, dass die Pflanzen weiter wachsen, dass die Mitarbeiter saubere Arbeitskleidung haben, dass die Wäschereifirma genug Bettwäsche anliefert und dass VIP-Gäste auch VIP-Service bekommen.“ Stellenausschreibung Gouvernante

Aufgabenbereiche und Tätigkeiten

Die Gouvernante, auch Hausdame oder EtagenleiterIn genannt, ist für Ordnung und Sauberkeit sämtlicher Räumlichkeiten und Einrichtungen in einem Hotel zuständig. Er/Sie überwacht und kontrolliert die Reinigungsarbeiten des Zimmerpersonals, die Instandhaltung des Hotels und ist auch für die Personaleinsatzplanung von Reinigungs- und Zimmerpersonal verantwortlich. Er/Sie verwaltet die Reinigungsmittel und -geräte, führt das Inventar der Gästezimmer und sorgt für die Bestandsverwaltung und Ergänzung von Wäsche, kleineren Einrichtungsgegenständen und Serviceteilen. Des Weiteren gehören die Erstellung des Budgets, dessen Überwachung und Einhaltung sowie die Kostenkontrolle der Abteilung zum Aufgabenbereich. Er/Sie führt laufende Kontrollen durch, um die Einhaltung von Ausstattungsstandards, Sauberkeit und die rechtzeitige Erledigung von Instandhaltungsarbeiten sicherzustellen. Gouvernanten können auch Funktionen der Gästebetreuung übernehmen.

Berufsanforderungen

Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufes sind ein hohes Verantwortungsbewusstsein, Serviceorientierung, Teamfähigkeit, akkurates Arbeiten, Belastbarkeit, Selbstständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Organisationstalent, Grundwissen in Raumpflege und Sicherheitsbelangen, hauswirtschaftliches Wissen, Kommunikationsstärke, Fremdsprachenkenntnisse, sicheres Auftreten sowie ein gepflegtes Erscheinungsbild. Auch Logistik-Kenntnisse, insbesondere betreffend die Materialwirtschaft sowie Kenntnisse im Personalmanagement sind in diesem Beruf von Vorteil.

Beschäftigungsmöglichkeiten und Arbeitsmarktsituation

Gouvernanten sind generell in großen Hotels beschäftigt. In kleineren Betrieben ist die Hausdame für eine wesentlich breitere Palette von Aufgaben verantwortlich. Die Beschäftigungsmöglichkeit in internationalen Hotels ist sehr gut, wobei hier internationale Berufserfahrung sowie eine gute Fremdsprachenausbildung von Vorteil sind. In größeren Hotels höherer Kategorien ist meist eine Hausdame pro Etage angestellt.



Karrierechancen und Einkommensperspektiven

Zur Ausübung dieses Berufes ist eine mehrjährige Berufserfahrung im Hotel notwendig. Das Einstiegsgehalt einer Hausdame beträgt zwischen ca. € 1.400,- und € 1.600,- (brutto). Aufstiegsmöglichkeiten zum/zur Executive Housekeeper/Chefgouvernante sind in größeren Betrieben gegeben.

Aus- und Weiterbildung

Die Ausbildung erfolgt meist durch den Abschluss einer Hotelfachschule, Gastgewerbeschule oder Tourismusfachschule, einer Lehre (z.B. Hotel- und GastgewerbeassistentIn), einer Fachschule für wirtschaftliche Berufe oder einer Hauswirtschaftsschule. Die Einschulung bzw. Weiterbildung wird meist betriebsintern durchgeführt.

Webtipps

Ausbildungen und Berufsbilder in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft: www.tourismusausbildung.at

ITM-International College of Tourism and Management (Bad Vöslau): www.itm-college.eu

YOURCAREERGROUP – Hotelcareer: www.hotelcareer.at

Hotel- und GastgewerbeassistentIn

„Der/Die Hotel- und GastgewerbeassistentIn durchläuft in der dreijährigen Ausbildung alle Stationen in unserem Hotel, beginnend mit Marketing und Sales, General Administration, Housekeeping, Küche, Front Office und Accounting. Im Speziellen legen wir auf die intensive Ausbildung in der Accountingabteilung großen Wert, da diese Kenntnisse für die Lehrabschlussprüfung sehr wichtig sind. Es ist uns ein großes Anliegen, dass der Lehrling sich von jeder der besuchten Stationen ein genaues Bild machen kann und somit nach der Lehrzeit einen Überblick über alle Abteilungen hat und es ihm möglich ist, den Kreislauf zu verstehen.“ Anton Meduna, Direktor Personalabteilung,



Aufgabenbereiche und Tätigkeiten

Hotel- und GastgewerbeassistentInnen führen alle Organisations- und Verwaltungsarbeiten eines Hotel- oder Gastgewerbebetriebes durch und unterstützen die Geschäftsführung. Ihre Tätigkeiten sind dementsprechend vielfältig: Sie empfangen die Gäste, organisieren Ausflüge, beantworten Fragen. Sie erledigen die Reservierungsanfragen, erstellen Personaleinsatzpläne, rechnen Löhne ab. Sie überwachen die Warenvorräte, suchen günstige Angebote, verhandeln, bestellen Waren, kontrollieren die Lieferungen. Je nach Tätigkeitsprofil sind sie unterstützend für Arbeiten im Rahmen von Schriftverkehr, Marketing, Zimmereinteilung, Kassenführung, Buchhaltung und Lagerhaltung tätig, auch ihre Mitarbeit in der Gästebetreuung bzw. an der Rezeption und bei der Organisation von Veranstaltungen kann zu ihrem Aufgabenspektrum zählen. Der Umfang des jeweiligen Aufgabenbereiches hängt von der Größe und Art des Unternehmens ab.

Berufsanforderungen

Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufes sind eine gute Allgemeinbildung, kaufmännisches Verständnis, Organisationstalent, Belastbarkeit, Freude am Umgang mit Menschen, rasche Auffassungsgabe. Ein gutes Gedächtnis, Freundlichkeit, Sprachfertigkeit, Fremdsprachenkenntnisse, Kontaktfreude, Teamfähigkeit, Genauigkeit, Verantwortungsbewusstsein sowie ein gepflegtes Erscheinungsbild sind ebenfalls Eigenschaften, welche hilfreich für die Berufsausübung sind. Eine immer größere

Rolle spielen auch Fremdsprachenkenntnisse und Arbeitsaufenthalte im Ausland, mit welchen sich oft weitere Karrieremöglichkeiten eröffnen.

Beschäftigungsmöglichkeiten und Arbeitsmarktsituation

Hotel- und GastgewerbeassistentInnen arbeiten in allen Bereichen von Hotels oder gastgewerblichen Betrieben. Berufschancen bieten sich auch in Kurverwaltungen oder Fremdenverkehrsbüros. Mit entsprechenden Karriereambitionen und beruflicher Erfahrung ist auch die Übernahme einer Abteilung in einem größeren Hotel möglich, weitere Aufstiegsmöglichkeiten gibt es zum/zur HoteldirektorIn, WirtschaftsdirektorIn, AbteilungsleiterIn oder ChefrezeptionistIn.

Karrierechancen und Einkommensperspektiven

Das durchschnittliche Einstiegsgehalt beträgt zwischen € 1.400,- und € 1.600,- (brutto). Mit dem Aufstieg z.B. zum/zur HoteldirektionsassistentIn bzw. AbteilungsleiterIn sind Gehaltssprünge verbunden.

Aus- und Weiterbildung

Der Weg zur/zum Hotel- und GastgewerbeassistentIn führt zumeist über die dreijährige Lehre Hotel- und GastgewerbeassistentIn (Mit diesem Lehrberuf sind zudem Anrechnungen für zahlreiche andere Lehrberufe nicht nur der Gastronomie und Hotellerie sondern verschiedenster Branchen verbunden.) Auch der Abschluss einer Hotelfachschule, einer Fachschule für wirtschaftliche Berufe oder einer Tourismusfachschule kann für diesen Beruf qualifizieren und zumindest teilweise auf die Lehrzeit angerechnet werden. Auch eine BHS (z.B. Tourismus oder HLA für wirtschaftliche Berufe) stellt eine denkbare Ausbildung für diesen Beruf dar. Für AbsolventInnen einer allgemeinbildenden höheren Schule bietet sich mit einem Kolleg für Tourismus eine Ausbildungsmöglichkeit. Weiterbildungen werden von verschiedenen Instituten (z.B. WIFI, BFI) bzw. Standesvertretungen der Branche (Österreichische Hotelierversammlung) angeboten.

Webtipps

Ausbildungen und Berufsbilder in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft: www.tourismusausbildung.at

Österreichischen Hotelierversammlung: www.oehv.at

ITM-International College of Tourism and Management (Bad Vöslau): www.itm-college.eu

YOURCAREERGROUP - Hotelcareer: www.hotelcareer.at

Hotel- bzw. EmpfangssekretärIn/AssistentIn des Hotelmanagements

Aufgabenbereiche und Tätigkeiten

HotelsekretärInnen bzw. AssistentInnen des Hotelmanagements unterstützen die Betriebsleitung bzw. in größeren Hotels die Abteilungsleitung in allen Belangen der kaufmännischen Betriebsführung, Organisation und Verwaltung. Sie sind in den administrativen Bereichen eines Hotels tätig: Sie betreuen die Gäste an der Rezeption, geben ihnen sprachgewandt Auskunft, beraten sie, organisieren Ausflüge und nehmen Beschwerden entgegen. Im Büro erledigen sie die vielfältigen Aufgaben, die im Betrieb anfallen: Sie nehmen Reservierungen entgegen, erledigen die Korrespondenz, erstellen die Rechnungen, kaufen Waren ein, führen die Buchhaltung, erarbeiten Abrechnungen, planen den Personaleinsatz und erstellen Statistiken. Neben den allgemeinen Sekretariatsarbeiten können HotelsekretärInnen je nach betrieblicher Arbeitsorganisation auch mit besonderen Aufgaben in allen Bereichen der Hotelwirtschaft (z.B. Marketing, Programmgestaltung und Veranstaltungsorganisation) befasst sein. (Siehe hierzu auch die Berufsprofile „Hotel- und GastgewerbeassistentIn“ und „Hotelkaufmann/-frau“).

Berufsanforderungen

Eine gute Allgemeinbildung, Kontaktfreude, rasche Auffassungsgabe, Organisationstalent, kaufmännisches Grundverständnis, Sprachfertigkeit, Teamfähigkeit, Flexibilität, gute EDV-Kenntnisse, fundierte Fremdsprachenkenntnisse, Freude am Umgang mit Menschen und gepflegte Umgangsformen gelten als Voraussetzungen für die Ausübung dieses Berufes.

Beschäftigungsmöglichkeiten und Arbeitsmarktsituation

Beschäftigungsmöglichkeiten finden sich in Hotels bzw. Hotelketten in der Tourismus- und Businesshotellerie. Bei entsprechender Weiterbildungsbereitschaft und mit entsprechender Berufserfahrung besteht die Möglichkeit, in höhere Positionen des Hotelmanagements, wie z.B. Sales- oder Marketing ManagerIn, ChefIn der Reservierungszentrale in einem Hotel oder einer Reservierungsagentur für mehrere Hotels auf- oder umzusteigen.



Karrierechancen und Einkommensperspektiven

Mit entsprechender touristischer Grundausbildung und Berufserfahrung können HotelsekretärInnen in sämtlichen Abteilungen eines Hotelbetriebes, aber auch in anderen Bereichen der Tourismus- und Freizeitwirtschaft (z.B. Events, Messen und Kongresse, bei Fremdenverkehrsverbänden) tätig sein. Der durchschnittliche Einstiegsgehalt liegt zwischen € 1.400,- und € 1.600,- (brutto).

Aus- und Weiterbildung

Eine Lehre im Bereich Gastronomie und Tourismus (z.B. Hotel- und GastgewerbeassistentIn), der Besuch einer Hotelfachschule, Tourismusfachschule oder Fachschule für wirtschaftliche Berufe bildet eine gute Voraussetzung für diesen Beruf. Der Abschluss einer allgemeinbildenden oder berufsbildenden mittleren oder höheren Schule, insbesondere einer höheren Lehranstalt für Tourismus, eines Kollegs für Tourismus- und Freizeitwirtschaft oder einer Tourismusfachschule ist ebenfalls eine gute Basis für die Ausübung dieses Berufes. Weiterbildungen in diesem Bereich bieten z.B. die Österreichische Hotelierversammlung oder die zweijährige Ausbildung am College of Tourism and Management.

Webtipps

Österreichischen Hotelierversammlung: www.oehv.at
 MODUL-Tourismusschule der WK Wien: www.modul.at
 ITM - International College of Tourism and Management:
www.itm-college.eu

Gastronomie- und Hotelkolleg Garmisch (Bayern):
www.gastronomie-hotelkolleg.de/hotel-empfangssekretär-in/

Hotelkaufmann/-frau (RezeptionistIn)

„Hightech-Beruf Rezeptionist - ÖHV ist für eine neue Ausbildung – Lehrberuf wäre Chance für Tourismus und Jugend. An der Rezeption entscheidet sich, ob ein Zimmer verkauft, die Gäste zufriedenstellend betreut und die Abrechnung exakt durchgeführt werden kann. Mit dem wachsenden Stellenwert von Yield Management, Property Management Systemen und Online-Buchungsplattformen hat die Rezeption zusätzlich an Bedeutung gewonnen. Diese Aufgaben erfordern aber ein vielseitiges Wissen, das nach einer eigenständigen Ausbildung verlangt, so die Ansicht der ÖHV (Österreichische Hoteliervereinigung).“ Quelle: die lobby – Gazette für Mitglieder der Österreichischen Hoteliervereinigung, Heft April 2009



Aufgabenbereiche und Tätigkeiten

Hotelkaufleute sind im Bereich des Gästeempfangs eines Hotels tätig. Sie übernehmen alle Aufgaben des Empfangs und der Aufnahme („Check-In“) sowie die Formalitäten der Abreise und der Verabschiedung („Check-Out“). Während des Aufenthaltes stellt der Empfangsbereich (Rezeption) für die Gäste eine Anlaufstelle für Wünsche, Fragen und Beschwerden dar. Der Großteil der Tätigkeiten sind organisatorische Aufgaben. Weitere Aufgabenbereiche sind die Entgegennahme von Buchungen und Zimmerreservierungen, E-Mail- und Telefonverkehr, die Zimmereinteilung und -ausgabe sowie die Verwaltung der Gästedateien. Ihre Aufgabe ist es ebenfalls, den Gästen für Auskünfte über die Einrichtungen des Hauses und über touristische Angebote der Stadt oder Region zur Verfügung zu stehen und z.B. auch bei Buchungen/Reservierungen von Konzertterminen etc. behilflich zu sein.

Hinweis: Der Beruf RezeptionistIn wird auch in großen Unternehmen und Institutionen ausgeübt.

Berufsanforderungen

Zu den Berufsanforderungen zählen hohe Serviceorientierung, gute Allgemeinbildung, Kommunikationsstärke, Merkfähigkeit, Teamfähigkeit, Flexibilität, gute EDV-Kenntnisse, fundierte Fremdsprachenkenntnisse, Diskretion und Taktgefühl, Freude am Umgang mit Menschen, Bereitschaft zu Nacht-, Schicht- oder Wochenendarbeit sowie ein gepflegtes Erscheinungsbild.

Beschäftigungsmöglichkeiten und Arbeitsmarktsituation

Beschäftigung bieten Beherbergungsbetriebe, Kuranlagen, Gesundheitszentren, Seniorenresidenzen, Tourismusverbände, Kongresszentren, aber auch Empfangsbereiche großer Unternehmen und öffentlicher Verwaltungseinrichtungen. Die Beschäftigungssituation für Hotelkaufleute in Hotels bzw. Hotelketten kann als gut bezeichnet werden, da vor allem im Qualitätstourismus stets gut ausgebildete Fachkräfte gesucht werden.

Karriereschancen und Einkommensperspektiven

In diesem Beruf ist je nach Größe des Unternehmens und nach Berufspraxis der Aufstieg zum/zur ChefrezeptionistIn oder zum/zur LeiterIn der Reservierung möglich. Je nach Eignung und Fortbildung ergeben sich auch Aufstiegsmöglichkeiten in höhere Bereiche des Hotelmanagements. Das durchschnittliche Einstiegsgehalt beträgt zwischen € 1.400,- und € 1.600,- (brutto).

Aus- und Weiterbildung

Seit dem Jahr 2015 ist die Ausbildung zum/zur Hotelkaufmann/-frau im Rahmen einer dreijährigen Lehre möglich. Auch ein Abschluss einer Hotelfachschule, Tourismusfachschule oder Fachschule für wirtschaftliche Berufe bildet eine gute Voraussetzung für diesen Beruf. Entsprechende Weiterbildungskurse werden unter anderem vom Wirtschaftsförderungsinstitut (WIFI), vom Berufsförderungsinstitut (BFI) und der Österreichischen Hoteliervereinigung (ÖHV) angeboten.

Webtipps

Österreichische Hoteliervereinigung: www.oehv.at
ITM-International College of Tourism and Management:
www.itm-college.eu