

## Inhaber des Mobilitätsnachweises

1 Nachname(n) Lehmann	2 Vorname(n) Catarina	3 Adresse (Straße, Hausnummer, Postleitzahl, Ort, Staat) Messestraße 12 12345 Berlin Deutschland
5 Geburtsdatum dd.mm.jjjj 24.10.1994	6 Staatsangehörigkeit(en) DE	

## Ausstellende Organisation

8 Bezeichnung der Organisation BFT - Berufsschule für Tourismus gGmbH	9 Europass Mobilitätsnummer DE-03-2013/2014---1-8	10 Ausstellungsdatum dd.mm.jjjj 01.02.2017
---	--	---

## Entsendeorganisation

11 Bezeichnung und Adresse Berufsschule für Tourismus gGmbH Kleiststraße 23-26 10787 Berlin	12 Stempel und/oder Unterschrift <div style="border: 1px solid black; height: 50px; width: 100%;"></div>
13 Nachname(n) und Vorname(n) der Bezugsperson/des Mentors Hoffmann, Tamara	15 Telefon 030/56789
16 E-Mail polk@bibb.de	

Der Europass-Mobilitätsnachweis ist ein europäisches Standarddokument zur detaillierten Erfassung der Inhalte und der Ergebnisse (verstanden als vermittelte Fähigkeiten und Kompetenzen bzw. erworbene allgemeine/akademische Bildung), die einen bestimmten Zeitabschnitt kennzeichnen, den eine Person – unabhängig von Alter, Bildungsniveau und beruflichem Status – zu Lernzwecken in einem anderen europäischen Land (d. h. einem Mitgliedstaat der EU, einem EFTA- oder EWR-Staat bzw. einem Beitrittsland) verbringt.

## Gastorganisation

---

17 Bezeichnung, Art (ggf. Fakultät/Fachbereich) und Adresse

Club Fantastic Holiday  
Urbanisation  
12345 Tenerrifa (ES)

18 Stempel und/oder Unterschrift

19 Nachnamen und Vornamen der Bezugsperson/des Mentors/der Mentorin (ggf. des ECTS-Fachbereichskoordinators bzw. der -kordinatorin)

Perreira, Roberto

21 Telefon

0034 77777 88888

20 Titel/Stellung

Personalleiter

22 E-Mail

mentor@ecvet.es

## Beschreibung der Mobilitätsinitiative

---

23 Zweck der Europass Mobilitätsinitiative

Absolvieren eines Teils der Berufsausbildung im Ausland

Angestrebter Abschluss

Qualifiziertes Praktikumszeugnis über ein Praktikum in der internationalen Hotellerie

24 Initiative, in deren Rahmen die Europass Mobilitätsinitiative gegebenenfalls absolviert wurde

Erwerb des abnerkannten Berufsabschlusses als Staatlich anerkannte internationale Touristikassistentin

Tatsächlicher Aufenthalt

27 Von dd.mm.jjjj

29.09.2013

28 Bis dd.mm.jjjj

16.03.2014

## Erworbene Fähigkeiten im Rahmen der Mobilitätsinitiative

---

### 29a Ausgeführte Tätigkeiten/Aufgaben

Arbeit an der Rezeption (front and back desk) und Einsatz im Restaurant/Barbereich sowie im Guestservice:

- Anwendung des Informations- und Reservierungssystems SIHOT
- EDV und IT-Einsatz in den verschiedenen Abteilungen
- Empfang und Beratung von anspruchsvollen internationalen Gästen (Organisation An- und Abreise, Check In/Check Out)
- Bearbeitung von individuellen und agenturbasierten Reservierungsanfragen
- viersprachige schriftliche und mündliche Kommunikation (Spanisch, Deutsch, Französisch, Englisch).
- Durchführung des Service im Restaurant und in der Bar inklusive vor- und nachbereitende Arbeiten und Organisation der Arbeitsmaterialien
- Guestservice (An- und Abreise, Information und Auskunft, Aufmerksamkeiten)
- Beschwerdemanagement (persönliche Entgegennahme, Koordination, Weiterleitung)

### 30a Erworbene berufliche Fähigkeiten und Kompetenzen

Sie ist in der Lage:

- die Abteilungen eines Hotels und deren Aufgaben zu beschreiben
- die zentrale Bedeutung der Rezeption für den Hotelbereich zu erläutern
- einzelne Arbeitsvorgänge sowie die an der Rezeption relevanten Dokumente und Formulare und deren Einsatzgebiete zu beschreiben
- den Aufbau des F&B-Bereiches für gastgewerbliche Unternehmen darzulegen
- Grundlagen der Organisation des Restaurant- und Barbereichs aufzuzeigen und die notwendigen vorbereitenden Aufgaben im Restaurant- und Barbereich durchzuführen
- die Ablaufplanung im Service und deren einzelne Arbeitsschritte zu beachten
- die Grundlagen des Servierens und der Präsentation von Speisen und Getränken zu beschreiben
- eigenständig vorbereitende Arbeiten zur Gästeankunft durchzuführen
- eigenverantwortlich Check-in und Check-out-Aufgaben zu erledigen
- Gäste bedarfsgerecht zu beraten und hoteleigene Produkte zu verkaufen
- selbstständig Kundenwünsche und -beschwerden zu bearbeiten, diesbezüglich Lösungen zu finden sowie anfallende Tätigkeiten zu delegieren
- Arbeitsschritte unter der Beachtung von Terminen und Deadlines festzulegen
- Gästebefragungen zu kontrollieren und auszuwerten

### 31a Erworbene Sprachkenntnisse (sofern nicht bereits im Rahmen der "beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen" erfasst)

Sie ist in der Lage:

- mit Kolleginnen und Kollegen aus anderen europäischen Ländern in englischer, spanischer und französischer Sprache Arbeitsaufgaben abzustimmen, Probleme zu benennen und Lösungsvorschläge zu beschreiben
- in den drei Fremdsprachen Beratungsgespräche mit internationalen Gästen zu führen
- schriftlich zu kommunizieren
- spezifisches touristisches Fachvokabular in den drei Sprachen anzuwenden

**32a Erworbene IKT-Kompetenz (sofern nicht bereits im Rahmen der "beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen" erfasst)**

Sie ist in der Lage:

- selbstständig mit dem Informations- und Reservierungssystem SIHOT zu arbeiten
- kompetent mit MS-Office-Programmen (Erstellung von Briefen und Dokumenten, Anfertigung und Bearbeitung von Tabellen, Arbeit mit Datenbanken) umzugehen

**33a Erworbene organisatorische Fähigkeiten und Kompetenzen (sofern nicht bereits im Rahmen der "beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen" erfasst)**

Sie ist in der Lage:

- die Ruhe, den Überblick und die Genauigkeit auch bei hohem Gäste- bzw. Arbeitsaufkommen zu bewahren
- spontan und flexibel auf Anfragen und Sonderwünsche der Gäste in angemessener Weise zu reagieren
- Arbeitsaufgaben mit anderen Teammitgliedern abzusprechen
- Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Ablauforganisation im Hotel abzustimmen

**34a Erworbene soziale Fähigkeiten und Kompetenzen (sofern nicht bereits im Rahmen der "beruflichen Fähigkeiten und Kompetenzen" erfasst)**

Sie ist in der Lage:

- die Grundlagen für die Gestaltung einer gelungenen Kommunikation zu beschreiben
- die wichtigsten Argumente in einem Verkaufsgespräch zu identifizieren
- bei der Bearbeitung von Kundenwünschen und im Beschwerdemanagement die Prinzipien von Rhetorik und Dialektik zielorientiert anzuwenden
- Kritik situationsbezogen und angemessen anzubringen und entgegenzunehmen
- mit Mitarbeitern aus unterschiedlichen Kulturkreisen effektiv zusammen zu arbeiten
- fachliche und kulturelle Unterschiede zu benennen, zu akzeptieren und sich darüber auszutauschen
- eigene kulturelle Freizeitaktivitäten zu organisieren und sich bei gesellschaftlichen Aktivitäten einzubringen

**35a Erworbene sonstige Fähigkeiten und Kompetenzen**

Sie ist in der Lage:

- spanische Lebensweisen, Gewohnheiten und kulturelle Besonderheiten zu identifizieren
- sich in einer fremden Umgebung ihrer Ressourcen, Stärken und Persönlichkeit bewusst zu werden und damit ihre persönliche und berufliche Eigenständigkeit zu fördern

**36a Datum** dd.mm.jjjj**37a Unterschrift der Bezugsperson bzw. des Mentors****38a Unterschrift des Inhabers**