



**Kompetenzbeurteilungsbogen für die ECVET-Lernergebniseinheiten (Units)** Name: \_\_\_\_\_

<b>Unit 1: Empfang und Betreuung von Gästen</b>		<b>DQR/EQR 4</b>	<b>15 ECVET-Punkte</b>				
Die Auszubildenden sind in der Lage selbstständig Reservierungsvorgänge zu bearbeiten, Gäste zu empfangen, aufzunehmen und zu betreuen.							
<b>Lernergebnisse (Kenntnisse, Fertigkeiten, Kompetenzen)</b>					<b>Kompetenzstufen</b>		
Bitte zutreffende Kompetenzstufe ankreuzen!					(1 = sehr gute Leistung, 2 = gute Leistung, 3 = befriedigende Leistung, 4 = ausreichende Leistung, 5 = mangelhafte Leistung, 6 = ungenügende Leistung)		
<b>1. Kenntnisse (Knowledge)</b>	<b>Zuordnung zum Unterrichtsfach/Rahmenplan für die Ausbildung zum/zur Staatlich anerkannten internationalen Touristikassistenten/in</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Kennen und Benennen der Abteilungen eines Hotels, Beschreiben deren Aufgaben	Reisewirtschaft (Teil Hotelwirtschaft)						
Erkennen und Darstellen der zentralen Bedeutung der Rezeption für den Hotelbereich	Reisewirtschaft (Teil Hotelwirtschaft)						
Kennen und Wiedergeben einzelner Arbeitsvorgänge an der Rezeption	Reisewirtschaft (Teil Hotelwirtschaft)						
Auflistung und richtige Zuordnung der an der Rezeption relevanten Dokumente und Formulare	Reisewirtschaft (Teil Hotelwirtschaft)						
Kennen und Wiedergeben der Grundlagen für die Gestaltung einer gelungenen Kommunikation	Bürowirtschaft und Kommunikation (Kommunikationstraining)						
Kennen und Benennen der wichtigsten Argumente im Verkaufsgespräch	Bürowirtschaft und Kommunikation (Verkaufstraining) Tourismusmarketing						



2. Fertigkeiten (Skills)	Zuordnung zum Unterrichtsfach/Rahmenplan für die Ausbildung zum/zur Staatlich anerkannten internationalen Touristikassistenten/in	1	2	3	4	5	6
Selbstständige Verwendung von MS-Office und dem Informations- und Reservierungssystem SIHOT	Produkte und Leistungen in der Anwendung (Computerreservierungssysteme) EDV (Office-Programme)						
Eigenständige Organisation der Arbeiten zur Vorbereitung der Gästeankünfte	Reisewirtschaft (Teil Hotelwirtschaft)						
Eigenverantwortliche Erledigung von Check-in und Check-out Aufgaben	Reisewirtschaft (Teil Hotelwirtschaft) Bürowirtschaft und Kommunikation (Büromanagement)						
Richtige Anwendung der Prinzipien von Rhetorik und Dialektik bei der Bearbeitung von Kundenwünschen und beim Beschwerdemanagement	Bürowirtschaft und Kommunikation (Kommunikationstraining)						
Bedarfsgerechte Beratung der Gäste und Verkauf hoteleigener Produkte	Bürowirtschaft und Kommunikation (Verkaufstraining) Tourismusmarketing Reisewirtschaft (Geografie)						
Sichere Kommunikation in den Sprachen Spanisch, Deutsch, Englisch und Französisch	Spanisch, Englisch, Deutsch, Französisch						



3. Kompetenzen (Competence)	Zuordnung zum Unterrichtsfach/Rahmenplan für die Ausbildung zum/zur Staatlich anerkannten internationalen Touristikassistenten/in	1	2	3	4	5	6
Lösungsorientierte Behandlung von Gästewünschen und -beschwerden und Delegation diesbezüglicher Tätigkeiten an die zuständigen Abteilungen	Bürowirtschaft und Kommunikation (Kommunikationstraining)						
Kontrolle und Auswertung von Gästebefragungen	Tourismusmarketing						
Wertschätzende Kommunikation mit Kollegen und Hotelgästen	Bürowirtschaft und Kommunikation (Kommunikationstraining)						
Fähigkeit, Kritik situationsbezogen anbringen und entgegennehmen zu können	Bürowirtschaft und Kommunikation (Kommunikationstraining)						
Festlegung von Arbeitsschritten unter Beachtung von Terminen und Deadlines (Zeitmanagement)	Bürowirtschaft und Kommunikation (Zeitmanagement)						
Angemessener Umgang mit kulturellen Eigenschaften und Unterschieden (interkulturelle Kompetenz)	Bürowirtschaft und Kommunikation (Interkulturelle Kommunikation)						

Der Kompetenzerfassungsbogen wird von der aufnehmenden Einrichtung im Gastland ausgefüllt. Zusätzlich führt der/die Auszubildende einen wöchentlichen Ausbildungsnachweis (Berichtsheft) um seine/ihre Tätigkeiten und Lernergebnisse zu dokumentieren. Die Lernergebniseinheit 1 wird etwa 8 Wochen des 24-wöchigen Praktikums in Anspruch nehmen.

-----

-----