

**Staatlich anerkannte/r internationale/r Touristikassistent/in (DQR/EQR 4)
ECVET-Lernergebniseinheiten (Units)**

Unit 1: Empfang und Betreuung von Gästen		15 ECVET Punkte
<p>Die Auszubildenden sind in der Lage selbstständig Reservierungsvorgänge zu bearbeiten, Gäste zu empfangen, aufzunehmen und zu betreuen.</p>		
Kenntnisse (Knowledge)	Fertigkeiten (Skills)	Kompetenzen (Competence)
<p><i>Die Auszubildenden...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - kennen die Abteilungen eines Hotels, können diese benennen und deren Aufgaben beschreiben - erkennen die zentrale Bedeutung der Rezeption für den Hotelbereich und können diese darstellen - können einzelne Arbeitsvorgänge an der Rezeption erkennen und wiedergeben - können die an der Rezeption relevanten Dokumente und Formulare auflisten und richtig zuordnen - kennen Grundlagen für die Gestaltung einer gelungenen Kommunikation und können diese wiedergeben - kennen die wichtigsten Argumente im Verkaufsgespräch und können diese auflisten 	<p><i>Die Auszubildenden...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - verwenden selbstständig MS-Office und das Informations- und Reservierungssystem SIHOT - organisieren eigenständig Arbeiten zur Vorbereitung der Gästeankünfte - erledigen eigenverantwortlich Check-in und Check-out Aufgaben - wenden bei der Bearbeitung von Kundenwünschen und beim Beschwerdemanagement die Prinzipien von Rhetorik und Dialektik richtig an - beraten die Gäste bedarfsgerecht und verkaufen hoteleigene Produkte - kommunizieren sicher in den Sprachen Spanisch, Deutsch, Englisch und Französisch 	<p><i>Die Auszubildenden ...</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - behandeln Gästewünsche und -beschwerden lösungsorientiert und delegieren diesbezügliche Tätigkeiten an die zuständigen Abteilungen - können Arbeitsschritte unter Beachtung von Terminen und Deadlines festlegen - kontrollieren Gästebefragungen und werten diese aus - können sich wertschätzend mit Kollegen und Hotelgästen verständigen - können Kritik situationsbezogen anbringen und entgegennehmen - sind in der Lage ihr eigenes Handeln und das der Mitarbeiter im interkulturellen Kontext zu reflektieren