

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

<b>Unit 3: Assistenz in der Direktion und im F&amp;B-Bereich</b>		<b>15 ECVET Punkte</b>
Die Auszubildenden übernehmen selbstständig assistierende Aufgaben im Bereich der Direktion und des F&B-Management		
<b>Kenntnisse (Knowledge)</b>	<b>Fertigkeiten (Skills)</b>	<b>Kompetenzen (Competence)</b>
<p>Die Auszubildenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kennen die betrieblichen Arbeitsabläufe und Zusammenhänge der einzelnen Hotelabteilungen</li> <li>- können Grundlagen der Organisation der Direktion des F&amp;B-Bereichs beschreiben</li> <li>- kennen qualitätssichernde Maßnahmen und lebensmittelrechtliche Vorschriften für den Food &amp; Beverage-Bereich</li> <li>- erfassen die Bedeutung guter Gast-, Mitarbeiter und Geschäftskontakte und deren Auswirkungen auf das Unternehmen im Wettbewerb</li> </ul>	<p>Die Auszubildenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- empfangen und begrüßen Gäste professionell im Restaurant auf Spanisch, Deutsch, Englisch und Französisch</li> <li>- erstellen Kostenkontrollen für den F&amp;B-Bereich</li> <li>- führen eigenständig Buffet- und Qualitätskontrollen im Restaurant und Resort durch</li> <li>- bearbeiten und übersetzen (Deutsch, Englisch, Spanisch, Französisch) die Informationsschilder im Restaurant</li> <li>- überprüfen und Beantworten Gästekommentare in den gängigen Internetportalen</li> <li>- bearbeiten Gästefragebögen und erstellen Statistiken zu deren Auswertung</li> <li>- kommunizieren sicher in den Sprachen Spanisch, Deutsch, Englisch und Französisch</li> </ul>	<p>Die Auszubildenden...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sind sich ihrer Funktion als Gastgeber bewusst und sind in der Lage diese Kenntnisse gastorientiert umzusetzen</li> <li>- beurteilen die Bedeutung und Wirksamkeit qualitätssichernder Maßnahmen für den betrieblichen Ablauf</li> <li>- validieren qualitätssichernde Verfahren und beseitigen Qualitätsmängel</li> <li>- können sich wertschätzend mit Kollegen und Hotelgästen verständigen</li> <li>- können Kritik situationsbezogen anbringen und entgegennehmen</li> <li>- sind in der Lage ihr eigenes Handeln und das der Mitarbeiter im interkulturellen Kontext zu reflektieren</li> <li>- finden sich in ein eingespieltes Team (Teamfähigkeit) ein und analysieren die Vorteile dieser Arbeitsweise</li> </ul>



