

Kompetenzmatrix Hotel- und GastgewerbeassistentIn

KOMPETENZ- BEREICH	STUFEN DER KOMPETENZENTWICKLUNG			
Check-in/Check-out	Er/sie empfängt Gäste freundlich, gibt ungefragt grundlegende Informationen zum Zimmer bzw. zu den Angeboten des jeweiligen Betriebs, kann die entsprechenden Formulare ausfüllen, korrekte Rechnungen ausstellen und Gäste freundlich verabschieden. Er/sie führt Korrespondenzen, leitet Telefongespräche weiter und bearbeitet Reservierungen.	Er/sie kann unter Anwendung elektronischer Datenverarbeitungssysteme die Gästedatenbank aktualisieren, Rechnungen in das betriebliche Abrechnungssystem eingeben. Er/sie kommuniziert mit KollegInnen und den anderen Abteilungen des Betriebes und gibt jeweils relevante Informationen weiter. Er/sie kennt Bedürfnisse und Verhaltensweisen in unterschiedlichen Kulturen, kann diese erkennen und darauf eingehen und sich in einer Fremdsprache verständigen.	Er/sie kann sich unter Verwendung des Reservierungssystems einen Überblick über den Stand der Reservierungen und Zimmerbelegungen verschaffen ebenso wie über kurzfristige Änderungen von KlientInnen und so optimal voraus planen. Er/sie teilt das Personal ein und kontrolliert, ob die rechnergestützten Berichts- und Datenbanksysteme ordnungsgemäß geführt werden.	
Room Sales und Marketing	Er/sie kennt die Regeln der Preisfestsetzung und kann unter vorgegebenen Rahmenbedingungen Zimmer verkaufen. Er/sie kennt die verschiedenen Angebote des Betriebes, kann Bedürfnisse von Gästen einschätzen und	Er/sie kann Instrumente der Marktbeobachtung anwenden, kennt die Mitbewerber am Markt sowie die Standorteinflüsse, kennt Angebot und Nachfrage und kann die Stellung des eigenen Betriebs im gesamten wirtschaftlichen Umfeld	Er/sie kann unter Verwendung des Marketingmix einzelne Marketingmaßnahmen entwickeln und Ergebnisse auswerten. Er/sie kann die erhobenen Daten analysieren und Schlussfolgerungen ziehen. Er/sie kann statistische	Er/sie kooperiert mit der Marketingabteilung und erstellt mit ihr gemeinsam einen Marketingplan und setzt Verkaufsziele fest (Auswahl der Zielgruppe, Kreieren neuer Produkte, Vertriebskanäle, Kalkulieren der Preise und

	die entsprechenden Produkte bzw. Arrangements verkaufen.	einschätzen. Er/sie weiß um die Bedeutung der betriebsspezifischen Kontakte zu den jeweiligen Auftraggebern, Auftragnehmern, KundInnen, Parteien, KlientInnen und kann – unter Einhaltung der jeweiligen rechtlichen Bestimmungen – adäquate Geschäftsbeziehungen pflegen.	Methoden anwenden und die Ergebnisse in Berichten aufbereiten. Er/sie verkauft Veranstaltungen und Produkte der Region (cross selling). Er/sie kennt Instrumente, um Informationen zu Gästezufriedenheit bei den Gästen wie beim Personal zu erheben und auszuwerten.	Rabatte und planen und durchführen von Werbekampagnen). Er/sie hat Kontakte zu und Kooperationen mit Veranstaltern der Region bzw. Tourismusverbänden o.ä. und kann mit diesen selbständig Produkte entwickeln.
Beratung	Er/sie kann einheimische Gäste über die Angebote des Betriebs informieren sowie auch über lokale Kulturangebote, Freizeitangebote, Einkaufsmöglichkeiten, Verkehrswege und touristische Sehenswürdigkeiten.	Er/sie kann einheimische und internationale Gäste informieren und beraten und auf spezielle Gästeanfragen eingehen. Er/sie kann recherchieren (Internet, Kontakte) und findet flexibel Wege, um Kundenwünsche zu erfüllen. Er/sie nimmt aufmerksam Beschwerden entgegen und versucht, im Gespräch den Ursachen auf den Grund zu gehen. Er/sie löst diese Probleme gemäß den internen Regeln, dokumentiert diese und leitet sie an die betreffenden Stellen weiter.	Er/sie kann Lösungen für spezielle Anliegen/Beschwerden von Gästen und kooperiert dabei mit anderen Abteilungen. Er/sie kann vertrauensvolle Beziehungen zu Gästen aufbauen und die Angebote des Betriebs und der näheren und weiteren Umgebung bewerben.	
Verwaltung, Buchhaltung, Kostenrechnung,	Er/sie kennt die betrieblichen Arbeitsabläufe, die Zusammenhänge der einzelnen betrieblichen Bereiche und kann beim Führen der Kassa,	Er/sie kann Abrechnungen mit Reiseveranstaltern erstellen, Kreditkarten abrechnen, sowie fremde Währungen ab- und umrechnen. Er/sie erstellt, führt	Er/sie kann Bedarf an Material, Waren, Arbeitsmittel, Dienstleistungen ermitteln, Waren bestellen, Liefertermine überwachen und	Er/sie erstellt und kalkuliert gemeinsam mit der entsprechenden Abteilung Tages-, Speisen- und

	<p>beim Zahlungsverkehr und bei der Erstellung von Kostenrechnungen – unter Verwendung der betrieblichen EDV Systeme - mitwirken.</p>	<p>und archiviert Dateien, Statistiken, Karteien und Akten. Er/sie kann diese betriebsspezifischen Statistiken ergebnisorientiert auswerten.</p>	<p>entsprechende Maßnahmen bei Lieferverzug setzen. Er/sie kann seine/ihre Aufgaben unter Berücksichtigung des betriebsüblichen Qualitätsmanagementsystems durchführen.</p>	<p>Getränkekarte.</p>
--	---	--	---	-----------------------

Kompetenzmatrix:

ECVET-tour Projektteam, Redaktion: Genoveva Brandstetter

Quellen:

Ausbildungsverordnung HGA (AT), Certificate supplement, qualitative und quantitative Erhebungen im Rahmen des Projektes ECVET-tour, Ausbildungspläne (verwandter Berufe) (ES, DE, PL)