

Berufliche Grundbildung**Tätigkeiten**

Hotel-Kommunikationsfachleute arbeiten an der Réception und sind für die Gästebetreuung verantwortlich. Sie kennen die Abläufe in den verschiedenen Bereichen eines Hotels und können bei Bedarf in allen Abteilungen mithelfen. Im Backoffice übernehmen sie Marketing- und Kommunikationsaufgaben.

Die Réception, Drehscheibe und Visitenkarte eines Hotels, ist der Arbeitsort von Hotel-Kommunikationsfachleuten. Am Frontdesk empfangen sie die Gäste und informieren über die Dienstleistungen des Hotels. Endet der Hotelaufenthalt, erkundigen sie sich nach der Zufriedenheit der Gäste mit den erbrachten Leistungen. Sie buchen die Gäste aus, belasten den offenen Rechnungsbetrag auf der Kreditkarte und verabschieden sich von ihnen.

Die Arbeit der Hotel-Kommunikationsfachleute ist gästeorientiert. Damit sie die Gäste optimal betreuen können, verfügen sie über Kenntnisse aus allen Bereichen eines Hotels. Während der Grundbildung lernen sie im Restaurationsbereich die Service-Grundlagen. Sie kennen das Menü, können Weinempfehlungen abgeben; sie wissen ausserdem, wie man den Wein einschenkt und wie abgetischt wird. In der Küche lernen sie zum Beispiel die verschiedenen Garmethoden kennen und können ein einfaches Gericht selber kochen. Im Bereich Etage wird ihnen gezeigt, worauf es bei der Zimmerreinigung ankommt.

Um kompetent mit den Gästen kommunizieren zu können, verfügen Hotel-Kommunikationsfachleute über sehr gute schriftliche und mündliche Kenntnisse in drei Sprachen, wobei zwei davon Deutsch und Englisch sind. Als Kommunikationsfachleute setzen sie zudem Marketing- und Kommunikationsmassnahmen um. Beispielsweise planen und organisieren sie Spezialangebote für die Gäste, betreuen den Social-Media-Auftritt des Hotels oder schalten das aktuelle Menü auf der Website auf.

Im Backofficebereich helfen Hotel-Kommunikationsfachleute bei administrativen Arbeiten mit. Sie verwalten Betriebs-, Kunden- und Mitarbeiterdaten, übernehmen einfache Buchhaltungsaufgaben und erledigen die interne und externe Korrespondenz. Mit ihren Kenntnissen der internen Betriebsprozesse und der Gästebetreuung üben Hotel-Kommunikationsfachleute eine Drehscheibenfunktion innerhalb eines Hotels aus.

Berufsfeld 3
Gastgewerbe, Hotellerie**Ausbildung****Grundlage**

Eidg. Verordnung vom
11.10.2016

Dauer

3 Jahre

Bildung in beruflicher Praxis

In einem Hotel

Schulische Bildung

Je nach Ausbildungsjahr 1 bis 2
Tage an der Berufsfachschule

Berufsbezogene Fächer

- Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
- Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
- Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen
- Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

Überbetriebliche Kurse

Praktisches Erlernen und Üben
der beruflichen Grundlagen

Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besucht werden.

Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis "Hotel-Kommunikationsfachmann/-frau EFZ"

Voraussetzungen

Vorbildung

- obligatorische Schule mit mittleren oder hohen Anforderungen abgeschlossen
- gute Leistung in Muttersprache und Fremdsprachen

Anforderungen

- Freude am Kontakt mit Menschen
- mündliche und schriftliche Sprachgewandtheit
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Umgangsformen
- Organisationsfähigkeit
- vernetztes Denken
- Ordnungssinn
- Belastbarkeit in hektischen Situationen
- Freude an Computerarbeit

Weiterbildung

Kurse

Angebote von hotelleriesuisse, GastroSuisse und höheren Fachschulen

Verkürzte Grundbildung

Hotelfachmann/-frau EFZ, Restaurationsfachmann/-frau EFZ, Koch/Köchin EFZ

Berufsprüfung (BP)

Chef de Réception mit eidg. Fachausweis, Bereichsleiter/in Restauration mit eidg. Fachausweis, Bereichsleiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidg. Fachausweis

Höhere Fachprüfung (HFP)

Dipl. Leiter/in Restauration, dipl. Leiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft

Höhere Fachschule

Dipl. Hôte/lier/-ière-Restaurateur/-trice, dipl. Betriebsleiter/in in Facility Management

Fachhochschule

Bachelor of Science (FH) in International Hospitality Management

Berufsverhältnisse

Hotel-Kommunikationsfachleute arbeiten an der Réception von 2- bis 5-Sternehotels oder kleinen Familienhotels in Tourismusregionen, Grossstädten oder ländlichen Gegenden. Gute Fremdsprachenkenntnisse sind in diesem Beruf nicht nur unerlässlich, sondern eröffnen vielseitige Einsatzmöglichkeiten im In- und Ausland. Die Arbeitszeiten in der Hotelbranche sind unregelmässig. Der Beruf erfordert Flexibilität und grossen persönlichen Einsatz, besonders am Wochenende und je nach Betrieb auch zu saisonalen Spitzenzeiten. Die Berufsleute sind gesuchte Fachkräfte.

Weitere Informationen

Berufsinformationen und Lehrstellen aus Hotellerie und Gastronomie
www.berufehotelgastro.ch

GastroSuisse
Verband für Hotellerie und Restauration
Blumenfeldstr. 20
8046 Zürich
Telefon: +41 848 377 111
www.gastrosuisse.ch

hotelleriesuisse
Monbijoustr. 130
3001 Bern
Telefon: +41 31 370 42 83
www.hotelleriesuisse.ch

Allgemeine Informationen:
www.berufsberatung.ch

Lehrstellensuche:
www.berufsberatung.ch/lena

Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Kaufmann/-frau EFZ Hotel-Gastro-Tourismus HGT 17 / 0.611.105.6
Hotelfachmann/-frau EFZ 3 / 0.220.27.0
Restaurantfachmann/-frau EFZ 3 / 0.220.28.0