

Kaufmann/-frau EFZ – Hotel-Gastro-Tourismus

organisieren, schreiben, abrechnen, telefonieren, erfassen, beraten

Kaufmänner und Kauffrauen – Hotel-Gastro-Tourismus (HGT) haben oft mit internationaler Kundschaft zu tun. Sie arbeiten an einem Schalter, der Rezeption und in Büros von Hotels, Gastronomie- und Tourismusbetrieben. Ihre Hauptaufgabe ist die Organisation von Veranstaltungen oder Anlässen, wofür sie z.B. Hotelzimmer reservieren und individuelle Angebote zusammenstellen.

Dazu beherrschen die Kaufleute nicht nur mündlich, sondern auch schriftlich mindestens zwei Fremdsprachen. Als enge Mitarbeitende der Direktion haben sie auch mit anderen Fachleuten zu tun, doch vor allem mit Kundinnen und Kunden. Auf diese zu-

gehen und deren Wünschen nachzukommen steht an oberster Stelle. Eine gepflegtes Auftreten, Freundlichkeit und Sprachgewandtheit verstehen sich deshalb von selbst.

Beim Bearbeiten der Anfragen und Buchungen benützen Kaufleute – Hotel-Gastro-Tourismus den Computer und die entsprechenden Office-Programme, womit sie auch allgemeine administrative Aufgaben erledigen. Sind sie unter Zeitdruck, lassen sie sich nicht aus der Ruhe bringen, kurzfristige Umbuchungen gehören zum Alltag. Arbeiten sie vorwiegend am Schalter oder einer Rezeption, sind unregelmässige Arbeitszeiten nichts Ungewöhnliches.



Was und wozu?

- ▶ Damit ein guter Stammkunde beim nächsten Mal wieder das gleiche Hotelzimmer reservieren und beziehen kann, hält der Kaufmann – HGT eine Notiz im Buchungsprogramm fest.
- ▶ Damit eine Reisegruppe Land und Leute kennenlernen kann, fragt die Kauffrau – HGT bei einem Reiseveranstalter nach, welche Rundreisen im Angebot stehen.
- ▶ Damit die Ein- und Ausgänge eines Systemgastronomiebetriebes zuverlässig verbucht werden und die Korrespondenz flüssig läuft, kennt sich der Kaufmann –

HGT mit den passenden Office-Programmen aus.

- ▶ Damit für die Teilnehmer eines Kongresses die nötigen Räumlichkeiten, Imbiss und Getränke zur Verfügung stehen, spricht sich die Kauffrau – HGT mit der Direktion ab und organisiert das Catering.
- ▶ Damit der Kaufmann – HGT ein neues Programm für Touristen anbieten kann, zieht er Fachleute der Freizeitbranche hinzu, gibt das Angebot an die Presse und entwickelt Marketingmassnahmen.

Facts

Zutritt Abgeschlossene Volksschule, oberste Stufe vorteilhaft. Beherrschen des Tastaturschreibens.

Ausbildung 3 Jahre berufliche Grundbildung, eine Fremdsprache obligatorisch (wird von den Kantonen festgelegt). Wahlpflichtfach: zweite Fremdsprache oder individuelle Projektarbeit. Berufsfachschule findet im ersten und zweiten Jahr an 2 Tagen, im dritten Jahr an 1 Tag pro Woche statt; mit Berufsmatura durchgehend 2 Tage. Überbetriebliche Kurse runden die praktische und theoretische Bildung ab.

Wer sehr gute schulische Leistungen erbringt, kann während oder nach der Grundbildung die Berufsmaturitätsschule besuchen.

Mit gymnasialer Matura ist eine verkürzte 2-jährige Grundbildung (way-up) möglich.

Kaufmann/-frau EBA – Hotel-Gastro-Tourismus: 2-jährige, verkürzte

Grundbildung für eher praxisorientierte Jugendliche.

Sonnenseite In der Hotel-, Gastronomie- und Tourismusbranche dreht sich alles um die angenehmen Seiten des Lebens. Allein durch die Sprachenvielfalt ist auch der Hauch ferner Länder allgegenwärtig.

Schattenseite Wenn es zeitgleich Umbuchungen gibt, dies in drei Fremdsprachen und noch zwei Mitarbeitende im Türrahmen stehen, weil ein Gast sich lauthals beschwert, heisst es kühlen Kopf bewahren.

Gut zu wissen Kaufleute – HGT müssen sprachgewandt, flexibel und hektischen Situationen gewachsen sein. Je mehr Verantwortung übernommen wird und je grösser das Hotel, der Gastro- oder Tourismusbetrieb, desto weniger gleicht sich der Alltag.

Anforderungsprofil

| | vorteilhaft | wichtig | sehr wichtig |
|--|-------------|---------|--------------|
| Diplomatie, Geduld | ■ | | |
| Fantasie, Sinn für Zahlen, Vorstellungsvermögen | ■ | ■ | |
| Gewandtheit im mündlichen und schriftlichen Ausdruck | ■ | ■ | ■ |
| Kontaktfreude, Kundenorientierung | ■ | ■ | ■ |
| Lernfreude, rasche Auffassungsgabe | ■ | | |
| Organisationstalent, Selbstständigkeit | ■ | ■ | ■ |
| Sprachbegabung, Fremdsprachenkenntnisse | ■ | ■ | |
| Teamfähigkeit | ■ | ■ | ■ |
| Verantwortungsbewusstsein, Zuverlässigkeit | ■ | ■ | |
| vernetztes Denken, Merkfähigkeit | ■ | | |

Karrierewege

| |
|---|
| Facility Manager/in FH, Betriebsökonom/in FH (Bachelor) |
| Tourismusfachmann/-frau HF, Hotelier/e-Gastronom/in HF oder Betriebswirtschafter/in HF (eidg. Diplom) |
| Marketingleiter/in HFP, Leiter/in Human Resources HFP (eidg. Diplom) |
| Chef/in de Réception BP, Direktionsassistent/in BP (eidg. Fachausweis) |
| Kaufmann/-frau EFZ – Hotel-Gastro-Tourismus |
| Kaufmann/-frau EBA oder abgeschlossene Volksschule |