

Fachverband Hotellerie

Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau



Information, aktualisierte Fassung vom 8.2.2016

Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

Der Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau ist mit 1. Juni 2015 in Kraft getreten. Der Lehrberuf wird in der Verordnung des Bundesministers für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft, mit der die Ausbildungsordnung für den Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau (Hotelkaufmann/-frau-Ausbildungsordnung) erlassen und die Verordnung über die Lehrabschlussprüfung in den kaufmännisch-administrativen Lehrberufen geändert wird, geregelt ([BGBl. Nr. 131/2015](#)).

Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

Die Dauer der Lehrzeit dieses Lehrberufs beträgt 3 Jahre. In die Ausbildung im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau kann bis zum Ablauf des 30. Juni 2020 eingetreten werden. In den Lehrverträgen, Lehrzeugnissen, Lehrabschlussprüfungszeugnissen und Lehrbriefen ist der Lehrberuf in der dem Geschlecht des Lehrlings entsprechenden Form (Hotelkaufmann oder Hotelkauffrau) zu bezeichnen.

Berufsprofil Hotelkaufmann/-frau

Der Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau erweitert das Portfolio der touristischen Lehrberufe und soll vor allem eine Alternative für jene Betriebe sein, die keine gastronomische Komponente (Unternehmen ohne eigenem Restaurant/Küche bzw. mit getrenntem Restaurantbereich/Küchenbereich & Unternehmen der Stadthotellerie) in der Ausbildung benötigen und bisher auf den allgemeinen Lehrberuf Bürokaufmann/-frau zurückgegriffen haben. Der Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau soll nun vor allem kaufmännische Bereiche im Hotel abdecken.

Hotelkaufleute arbeiten in den unterschiedlichsten Bereichen von Hotels, Kuranstalten und Wellness Resorts. Die Schwerpunktbereiche sind die Bereiche Rezeption, Lager/Einkauf, Buchhaltung & Controlling, Human Resources & Lohnverrechnung, Marketing, Reservierung & Verkauf, Conference & Bankett. In Abgrenzung zum weiter bestehenden Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/-in (HGA) enthält das Berufsbild keine Tätigkeiten in den Bereichen Restaurant-Service und Küche.

Hotelkaufleute koordinieren die Aufgaben der einzelnen Bereiche, berechnen den Materialbedarf und die Preise und entwickeln Werbekonzepte für das Unternehmen. Sie sorgen für einen reibungslosen Geschäftsablauf und besprechen wichtige

Entscheidungen und Probleme mit dem Management. Hotelkaufleute arbeiten in Büro- und Gasträumen im Team mit BerufskollegInnen und weiteren Fach- und Hilfskräften des Hotel- und Gaststättengewerbes. Sie haben außerdem Kontakt zu Gästen und LieferantInnen.¹

Durch die Berufsausbildung im Lehrbetrieb und in der Berufsschule soll der im Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau ausgebildete Lehrling befähigt werden, die nachfolgenden Tätigkeiten fachgerecht, selbständig und eigenverantwortlich ausführen zu können:

- „Check-In“, „Check-Out“
- Beraten und Betreuen von Gästen im Rahmen Ihres Aufenthalts im Hotel in Deutsch und Englisch, Führen professioneller Gästekommunikation,
- Kundenorientierte Bewältigung von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch,
- Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen mit Gästen, Erstellen zielgruppenorientierter Angebote in Deutsch und Englisch,
- Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzleistungen in Deutsch und Englisch,
- Arbeiten mit dem betrieblichen Abrechnungssystem, Ausstellen von Rechnungen, Abwickeln von unbaren (Kredit- und Bankomatkarte) und baren Zahlungen, Mitarbeit beim Führen der Kasse,
- Erstellen von Statistiken, Reports und Berichten, z.B. Logis, Nächtigung etc,
- Arbeiten mit E-Commerce (Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Informationssystemen),
- Mitarbeit an den betrieblichen Marketingaktivitäten,
- Mitarbeit an der Erarbeitung (Packageentwicklung etc.) und Kalkulation des betrieblichen Leistungsangebots,
- Durchführen von Bestellungen, Reklamation vertragswidriger Leistungen,
- Arbeiten mit der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie,
- Erledigen der Büroorganisation.

Hotelkaufleute sorgen für die Koordination und das reibungslose Zusammenspiel aller Bereiche eines Hotelbetriebes. Sie sind mit gastgewerblichen, verwaltungstechnischen und betriebswirtschaftlichen Aufgaben betraut. Je nach Größe und Art des Betriebes und je nach Aufgabenbereich arbeiten sie eng mit Gästen, Reisebüros, Behörden oder Zulieferbetrieben zusammen.

¹ <http://www.bic.at/berufsinformation.php?brfid=702>

Hotelkaufleute arbeiten in den unterschiedlichsten Bereichen (z. B. Verwaltungs- oder Wirtschaftsabteilung) eines Hotels oder gastgewerblichen Betriebes: Sie sind sowohl in verwaltungstechnischen Bereichen, wie Buchhaltung, Empfang und Reservierung, Einkauf, Verkauf, Personalbüro tätig. Im kaufmännischen Bereich ermitteln und berechnen sie Preise (z.B. Nächtigungspreise, Menüpreise) und bearbeiten Zahlungsvorgänge und Überweisungen. Sie führen Lohn- und Gehaltsverrechnungen durch und erstellen Personalbudgets und Dienstpläne.

Im Bereich Reservierung und Empfang wickeln sie die mündliche und schriftliche Korrespondenz mit Gästen ab und erledigen die Post. Sie führen Telefonate und schreiben E-Mails, nehmen Reservierungen entgegen und koordinieren Zimmerbelegungspläne. Bei der Gästebetreuung nehmen sie Wünsche und Beschwerden der Gäste entgegen, geben Informationsmaterial und Prospekte aus und organisieren den Besuch von Events und Abendveranstaltungen.

In der Öffentlichkeitsarbeit und im Marketing erstellen sie Marktanalysen, beobachten die Konkurrenz sowie die allgemeine wirtschaftliche Entwicklung und touristische Trends. Immer wichtiger wird es für Hotelkaufleute auch Bewertungsportale und die Beurteilung durch Gäste im Internet zu beobachten und sich dort einzubringen.

In den Bereichen Lager/Einkauf übernehmen sie ebenfalls Koordinations- und Kontrollaufgaben; sie ermitteln den Material- und Warenbedarf, führen Bestellungen durch und überwachen die Lieferung und sachgemäße Einlagerung von Waren, Lebensmitteln und Getränken.²

Die wichtigsten Tätigkeiten und Aufgabenbereiche auf einen Blick³

- Arbeitsabläufe in und zwischen den Verwaltungsbereichen Reservierung und Empfang, Buchhaltung, Einkauf, Personalbüro planen und koordinieren,
- Kalkulationen, Kostenrechnungen und Preisberechnungen (z.B. Nächtigungspreise) durchführen,
- verwaltungstechnische Arbeiten in Büro, Sekretariat und Empfang erledigen: mündliche und schriftliche Korrespondenz mit Gästen abwickeln, Post erledigen, Reservierungswünsche entgegennehmen, Zimmerbelegungspläne führen,
- koordinierende Aufgaben in den Wirtschaftsabteilungen (Einkauf/Lager) übernehmen: Material- und Warenbedarf ermitteln, Angebote vergleichen,

² <http://www.bic.at/berufsinformation.php?brfid=702>

³ <http://www.bic.at/berufsinformation.php?brfid=702>

- Aufgaben im Personalbereich durchführen, Lohn- und Gehaltsbuchhaltung führen, Personalbudget und Dienstpläne erstellen,
- Aufgaben im Bereich der Gästebetreuung erledigen, Wünsche und Beschwerden von Gästen entgegennehmen, Daten der Gäste aufnehmen,
- an der Öffentlichkeitsarbeit, Marktbeobachtung und bei Marketingmaßnahmen mitwirken, Marktanalysen und -auswertungen erstellen.

Rückfragehinweis⁴:

Fachverband Hotellerie
Wiedner Hauptstr. 63 | B4 08 | 1045 Wien
T: +43-(0)5-90-900-3554 | F: + 43-(0)5-90-900-3568
E: hotels@wko.at
W: <http://www.hotelverband.at>
W: <http://www.hotelsterne.at>

Wien, 8.2.2016

¹ Alle Angaben erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung des Autors oder des Fachverbandes ist ausgeschlossen.