Hotelkaufmann / Hotelkauffrau

BERUFSBESCHREIBUNG

Hotelkaufleute arbeiten in den unterschiedlichsten Abteilungen von Hotels, Restaurants, Kuranstalten und Wellnessresorts. Vorrangiges Aufgabengebiet sind die Bereiche Organisation, Einkauf, Rechnungswesen und Personal. Hotelkaufleute koordinieren die Aufgaben der einzelnen Abteilungen, 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.

Abhängig von der Größe des Hotels arbeiten Hotelkaufleute auch an der Rezeption. Sie empfangen Gäste, informieren sie über die Angebote des Hotels, geben Schlüsselkarten aus und beraten Gäste über mögliche Freizeitaktivitäten, Verkehrsmittel usw. Am Ende des Aufenthalts führen sie außerdem Abrechnungen durch.

Hotelkaufleute arbeiten in Büro- und Gasträumen und an der Rezeption im Team mit Berufskolleg*innen und weiteren Fach- und Hilfskräften des Hotel- und Gastgewerbes. Sie haben außerdem oft Kontakt zu Gästen und Lieferant*innen. Fremdsprachenkenntnisse, insbesondere Englisch, sind in diesem Beruf besonders wichtig.

Ausbildung

Für den Beruf Hotelkaufmann*frau gibt es eine Reihe an Ausbildungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Ausbildungsstufen. Nach Abschluss einer Mittelschule, AHS-Unterstufe oder Polytechnischen Schule besteht die Möglichkeit einer Ausbildung in mittleren und höheren berufsbildenden Schulen für Tourismus, Hotelfachschulen, Gastgewerbeschulen sowie Schulen für wirtschaftliche Berufe (mit Ausbildungsschwerpunkten im touristischen Bereich bzw. im Bereich Freizeitwirtschaft). Ausbildungsschwerpunkte sind z. B. "Kulturtouristik", "Kultur- und Freizeitmanagement", "Betriebsmanagement im Tourismus".

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Arbeitsabläufe in und zwischen den Verwaltungsabteilungen (Reservierung und Empfang, Buchhaltung, Einkauf, Personalbüro) und der Wirtschaftsabteilung (Küche und Restaurant) 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, Magazin, Küche, Keller) übernehmen: Material- und Warenbedarf ermitteln, Angebote vergleichen
- Aufgaben in der Personalverrechnung durchführen, Buchhaltung und Kostenrechnung führen, Personalbudget und Dienstpläne erstellen
- Aufgaben im Bereich der Gästebetreuung erledigen, Daten der Gäste aufnehmen, Wünsche und Beschwerden von Gästen entgegennehmen
- an der Öffentlichkeitsarbeit, Marktbeobachtung und bei Marketingmaßnahmen mitwirken, Marktanalysen und -auswertungen erstellen

Anforderungen

- Anwendung generativer KI und von KI-Assistenzsystemen
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Repräsentationsvermögen

- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstorganisation
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- Umweltbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft