

# Hotel-Kommunikationsfachleute: Empathische Gästebetreuer:innen mit einer 360°-Grundbildung – so werden sie in den Abteilungen eingesetzt

Der Berufstitel "Hotel-Kommunikationsfachfrau/-mann EFZ":

Unter dem Begriff Hotel-Kommunikation fallen folgende Themenbereiche:

- Grundlagen der mündlichen und schriftlichen Kommunikation
- Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche
- Information und Kommunikation über alle Abteilungen
- Festhalten und Weitergabe von Gästeinformationen/-präferenzen
- Wertepreferenzen anderer Kulturen
- Verständnis für Gäste- und Zielgruppen
- Kommunikation mit dem Gast vor, während und nach dem Aufenthalt
- Onlineplattformen
- Marketingmassnahmen
- Soziale Medien
- Englisch und zweite Landessprache

## Einsatzbereiche

Die Lernenden sind im ersten Ausbildungsjahr als praktische Allrounder im Betrieb unterwegs. Hier geht es in erster Linie darum, die Organisation und Abläufe des Hotelbetriebes kennenzulernen. Zudem werden pro Abteilung die wichtigsten Inhalte für eine optimale Gästebetreuung vermittelt. Die Dauer des Einsatzes hängt vom Schulmodell ab (Beispiel Wochenkurs: 3-4 Monate pro Abteilung / Blockkurs: 2-3 Monate).

## Hauswirtschaft

Die Lernenden sind später in der Gästebetreuung in der Lage, Anliegen der Hotelgäste optimal auszuführen (zusätzliches Duvet, Babybett herrichten, Zimmer kurzfristig reinigen, Zimmerkontrolle durchführen).

Inhalte gemäss Bildungsplan:

- Arrivé-, Restant- und Départzimmer bereitstellen
- Einfache Reinigungsarbeiten durchführen
- Lagerbewirtschaftung und Hygiene

## Küche

HOKOs sollen die Gäste «rundum» beraten können. Während des Kücheneinsatzes lernen sie, was es braucht, bis ein Menü auf dem Tisch steht. Sie kennen das betriebliche Angebot und können einfache Speisen herstellen (z.B. Salatteller, Coupes, etc.).

Inhalte gemäss Bildungsplan:

- Grundlagen Lebensmittelgruppen und Garmethoden
- Basiswissen Allergien und Intoleranzen
- Hygiene
- Warenannahme und -lagerung
- Ausgewählte Speisen und Produkte gemäss betrieblichen Vorgaben herstellen
- Maschinen und Geräte bedienen.

## Restauration

"Gerade die Vernetzung zwischen der Réception und dem Service steht hier im Fokus. Die HOKOs begrüssen die Gäste an der Réception und begleiten sie ins Restaurant oder servieren während

Wartezeiten einen Begrüssungsdrink. Sie kennen das Mise-en-Place und können für bestimmte Menüs den richtigen Wein empfehlen. Ein detaillierter à-la-carte Service mit fundierten Weinempfehlungen ist für die Restaurantfachleute bestimmt.

Inhalt gemäss Bildungsplan:

- Betriebliches Getränkeangebot kennen
- Maschinen und Geräte bedienen
- Mise-en-Place
- Servicegrundregeln
- Tische eindecken
- Beratungsgespräche («Storytelling»)

## Front und Back Office

- Am Front Office können die HOKOs das Erlernte so richtig unter Beweis stellen. Sie nehmen Reservationen entgegen, wenden die Sprachen an. Sie begrüssen die Gäste, begleiten sie aufs Zimmer oder ins Restaurant. Dabei planen sie die Gästebetreuung vorausschauend und vernetzt.

Inhalt gemäss Bildungsplan:

- Check-in/ Check-out
- Beratungsgespräche
- Gäste begleiten
- Texte verfassen
- Sprachen anwenden
- Offerten und Packages erstellen
- Präsentationen und Informationsträger gestalten
- Kontrolle Kreditoren
- Rechnungen und Mahnungen erstellen
- Betriebseigene Angebote und Break-Even berechnen
- HR: Kanäle der Personalrekrutierung kennen und anwenden sowie Vorbereitung Ein- und Austritte von Mitarbeitenden



[www.hotelleriesuisse.ch/hoko](http://www.hotelleriesuisse.ch/hoko)

Dokumente: [www.hotelgastro.ch/hoko](http://www.hotelgastro.ch/hoko)