



**Berufsförderungswerk
Frankfurt am Main**



Kompetenz für Integration



Qualifizierungen im Lernunternehmen

Hotelkauffrau/-mann

Arbeitsmarkt- und Tätigkeitsbereiche

Hotelkauffrauen/Hotelkaufmänner sind qualifizierte Fachkräfte, die hauptsächlich in Hotels, Pensionen und Gasthöfen arbeiten. Darüber hinaus finden sich Beschäftigungsmöglichkeiten in Restaurants, Cafés, Privat- und Kurkliniken. Die vielfältigen kaufmännischen Inhalte der Qualifizierung ermöglichen auch den Einsatz als Kauffrau/Kaufmann in anderen Bereichen.

Hotelkauffrauen sind wahre Organisationstalente und koordinieren das Zusammenspiel von Übernachtungsbetrieb, Restaurant, Küche, Lager und Verwaltung. Sie kennen sich in allen Bereichen des Betriebes aus, doch der Schwerpunkt ihrer Aufgaben liegt in der Buchhaltung, im Einkauf und in der Organisation. Weiterhin können sie auch im Personalwesen, Marketing, Verkauf und Front-Desk-Bereich eingesetzt werden. Ob für eine Geschäftsreise oder einen Urlaub - die Hotelgäste erwarten, dass ihr gebuchtes Zimmer für sie bereit und die Minibar gefüllt ist, dass frische Handtücher zur Verfügung stehen und das Frühstücksbuffet pünktlich eröffnet wird. Sie wollen an der Rezeption nicht nur den Schlüssel holen und abgeben, sondern auch Auskünfte über Touristenattraktionen und Verkehrsmittel erhalten. Damit dieser Service perfekt funktioniert und das Zusammenspiel der verschiedenen Abteilungen reibungslos von statten geht, koordinieren Hotelkauffrauen dazu alle notwendigen Aufgaben.

Ein großer Teil der Arbeit hat mit Kalkulations- und Buchführungsaufgaben zu tun, denn sie berechnen und überwachen die laufenden Kosten, führen Bücher und kalkulieren Preise für Übernachtungen und Paketangebote am PC. Weiterhin sind sie auch für die Lagerhaltung zuständig. Gegenüber Reiseveranstaltern, Lieferanten, Werbepartnern und natürlich direkt vor den Gästen vertreten sie Ihr Hotel und sorgen dafür, dass die Besucher von der Reservierung bis zur Abreise rundum zufrieden sind.

Voraussetzungen und Zielgruppen

Die Qualifizierung zur Hotelkauffrau/ zum Hotelkaufmann setzt eine gute Auffassungsgabe und Lernfähigkeit voraus.

Ein gutes Zahlenverständnis, gute Deutschkenntnisse sowie eine gute sprachliche Ausdrucksweise sind ebenfalls erforderlich. Auch die gute Beherrschung mindestens einer Fremdsprache, vornehmlich Englisch ist zwingend notwendig.

Kommunikations- und Teamfähigkeit, Merkfähigkeit, Organisationstalent und ein Denken in Zusammenhängen runden das Anforderungsprofil ab.

Die Qualifizierung zur Hotelkauffrau/zum Hotelkaufmann ist für Personen geeignet, die gerne mit und für Menschen arbeiten, kontaktfreudig sind und Interesse an vielfältigen kaufmännischen Aufgaben zeigen.

Hotelkauffrauen/Hotelkaufmänner erledigen ihre Arbeit im wechselnden Bewegungsablauf zwischen Gehen, Stehen und Sitzen. Körperlich schwere Tätigkeiten fallen so gut wie nicht an.

Sie arbeiten in Büroräumen, Front-Office-Bereichen oder an Receptionen und bewahren selbst dann einen kühlen Kopf, wenn zahlreiche Gäste bedient werden müssen, gleichzeitig das Telefon klingelt und eine bevorstehende Veranstaltung organisiert werden muss.



Konzeptionelle Ausrichtung

Das BFW Frankfurt am Main hat ein markt-orientiertes Reha- und Integrationsmanagement entwickelt. Es steuert den individuellen Integrationsprozess des behinderten Menschen durch Verzahnung aller zur Integration erforderlichen Leistungen in Zusammenarbeit zwischen behindertem Mensch, Reha-Träger, Unternehmen und den Leistungsbereichen des BFW's im Abgleich mit den Anforderungen des Marktes.

Dabei organisiert, strukturiert und steuert die Reha-Integrationsmanagerin / der Reha-Integrationsmanager hauptverantwortlich den individuellen Integrationsweg des behinderten Menschen. Ziel ist die Entwicklung einer ganzheitlichen Integrationskompetenz. Ein begleitendes Prozessprofiling steuert dabei den gesamten Reha- und Integrationsprozess.

Die Qualifizierung zur Hotelkauffrau/zum Hotelkaufmann wird im Rahmen des Lernunternehmens des BFW Frankfurt am Main realisiert und erfolgt in enger Kooperation mit dem von der BFW Dienstleistungs GmbH betriebenen Ausbildungshotel „Zu den Quellen“.

Die Qualifizierung im Lernunternehmen dauert 24 Monate und beinhaltet eine dreimonatige vermittlungsorientierte betriebliche Phase. Diese zusätzliche Praxiserfahrung sichert eine sich an den speziellen branchenüblichen Anforderungen orientierte praxisnahe und vermittlungsorientierte Qualifizierung.

Insgesamt erfolgt die Qualifizierung handlungsorientiert in modularer Form mit dem Ziel der Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz. Dies umfasst insbesondere die Förderung von Selbständigkeit, aber auch die Arbeit in einem Team, die Förderung des selbstgesteuerten Lernens und der sich daraus entwickelnden Kompetenz, sich eigenständig neue Themen- und Arbeitskomplexe zu erschließen.

Qualifizierungsinhalte

Die Qualifizierung zeichnet sich unter anderem durch folgende besondere Fachinhalte im Kenntnis- und Fertigkeitensbereich aus:

- Kaufmännische und buchhalterische Aufgaben wie Angebotserstellung, Zahlungs- und Teilzahlungsvorgänge bearbeiten, Kosten- und Leistungsrechnungen oder Rentabilisationsrechnungen durchführen.
- Korrespondenz mit Gästen, Lieferanten und sonstigen Geschäftspartnern inkl. Kommunikation in englischer Sprache.
- Bearbeitung von Reservierungen und Zimmerbelegungspläne mit entsprechender Hotelsoftware führen.
- Öffentlichkeitsarbeit (Public Relation) wie z.B. Anzeigen, Mailings- und Werbeaktionen.
- Aufgaben in der Food- und Beverage-Abteilung durchführen, die mit dem Einkauf, der Verwaltung, der Verarbeitung und dem Verkauf von Speisen und Getränken zusammenhängen.
- Aufgaben der Lagerhaltung wie das Erfassen, Führen und Kontrollieren der Materialbestände.
- Aufgaben im Housekeeping wie Dienstpläne erstellen, Arbeitsmittel einteilen und ausgeben oder Wäschebestände verwalten.
- Bürowirtschaftliche Arbeiten wie die Postbearbeitung, Registraturarbeiten sowie das Führen von Karteien und Dateien.
- Erweiterung der Fremdsprachenkompetenz in Englisch.

Qualifizierungsorganisation

Die modulare Struktur der Qualifizierung Hotelkauffrau/Hotelkaufmann im Lernunternehmen des Berufsförderungswerkes Frankfurt am Main im Detail:

Der Erwerb der allgemeinen kaufmännischen Kompetenzen erfolgt durch die Mitarbeit der Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Lernunternehmen in den Abteilungen

- Personal
- Einkauf
- Marketing
- Rechnungswesen
- Büromanagement
- Controlling

Die nachfolgenden hotelspezifischen Inhalte der Qualifizierung werden in Kooperation mit dem Ausbildungshotel „Zu den Quellen“ von den Teilnehmerinnen und Teilnehmern erarbeitet:

- Allgemeines zum Hotel
- Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf in den Bereichen:
 - Küche/Theke
 - Restaurant/Service
 - Housekeeping
 - Reservierung/Empfang/Front-Office
 - Bankett
- Besonderheiten in den Gebieten
 - Personalwirtschaft und Arbeitsrecht
 - Sicherheit und Gesundheit
 - Umweltschutz
 - Verwaltung

Abgerundet wird die Qualifizierung durch den durchgängigen Einsatz unseres Integrationspakets **berreit®**, mit dem die Entwicklung der ganzheitlichen Integrationskompetenz des behinderten Menschen gefördert wird.

Adresse

Huizener Straße 60
61118 Bad Vilbel
Postfach 11 40
61101 Bad Vilbel
Tel.: 06101-400-0
Fax: 06101-400-300

Internet

Besuchen Sie uns im
Web unter
www.bfw-frankfurt.de



Ansprechpartner

Engelbert Nestmann
Tel.: 06101 400-283
Fax: 06101 400-172
E-Mail: nestmann@bfw-frankfurt.de

Teilnehmeranmeldung

Tel: 06101 400-262
Fax: 06101 400-172
E-Mail: anmeldung@bfw-frankfurt.de



Qualitätsmanagement
ISO 9001:2008 und AZW