

Leitfaden für den/die Praktikurstutor/in

Der Punkt 11 der Vereinbarung zur Durchführung eines Betriebspraktikums (Art. 18 Gesetz vom 24.06.1997, Nr. 196, und Ministerialdekret vom 25.03.1998, Nr. 142) beinhaltet das Ausbildungsprogramm welches der/die Praktikantin in den jeweiligen Bereichen absolvieren sollte. Das Ausbildungsprogramm ist im jenen Punkt nicht spezifiziert. Aus diesem Grund hat die Hotel und Gastwirte Jugend (HGJ) in Zusammenarbeit mit den Hotelfachschulen einige Empfehlungen zusammengefasst.

Damit die Tutorin/der Tutor eine Übersicht bekommt, welche Fähigkeiten und Tätigkeiten die Schülerin/der Schüler in der Praktika-Zeit lernen, **üben** und **verbessern** sollte, sind in den nachstehenden Punkten im Bereich Rezeption einige Tätigkeiten, Abläufe und deren Schwerpunkte aufgezählt. Die Praktikantin/der Praktikant ist **nicht voll Ausgebildet** und sollte je nach Gastbetriebsstruktur und Organisation möglichst viele dieser aufgelisteten Aufgaben **trainieren** und **durchgeführt** haben.

Für den Bereich Rezeption

Wichtig! Bevor die Schülerin/ der Schüler mit dem Praktikum beginnt sollte der Tutor mit der Praktikantin/ dem Praktikant eine Betriebsbesichtigung vom gesamten Restaurant/Hotelbetrieb unternehmen. Dabei sollte man der Praktikantin/dem Praktikant wichtige Räume (Toilette für Gäste, Küche, Speisesaal, Bar) sowie Fluchtwege zeigen und die Sicherheitsstandards und Verhaltensregeln bei einem Brand oder Unfall mitteilen.

1. Die Schülerin, der Schüler sollte folgende allgemeine Berufsbildende Fähigkeiten ausbauen und üben:

- Gepflegtes äußeres Erscheinungsbild, Umgangsformen, Teamfähigkeit und Selbstständigkeit
- Pünktlichkeit, Toleranz und Organisationsfähigkeit
- Begrüßung des Gastes
- Check-in und Gästemeldung
- Grundfunktionen in der Hotelsoftware üben
- Am Telefon antworten
- Kleine Beschwerden entgegennehmen
- einen Einblick über externe Reservierungssystem (z. B. Buchungsportale) bekommen

2. Die Schülerin/ der Schüler soll folgende Vorgänge und Abläufe üben:

- Gast auf das Zimmer begleiten
- Tagesplanung bzw. Erstellung von Programmen
- Gästebetreuung: Gästewünsche erfüllen und Informationen geben
- Speisen- und Menükarten erstellen
- Einfache Angebote auf Anfragen verfassen
- Extras erfassen
- Nach Möglichkeit Check-out durchführen

3. Die Schülerin/der Schüler soll bezüglich des Gesamtbildes des Unternehmens lernen:

- Welches Konzept bzw. Unternehmensphilosophie der Gastbetrieb hat
- Kommunikationskanäle zwischen den Abteilungen des Betriebes verstehen und anwenden