

# Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

**Das Aufgabengebiet in dieser Ausbildung ist sehr kaufmännisch und organisatorisch geprägt. Der Beruf umfasst viele Abteilungen im Hotel, wobei der Schwerpunkt aber auf den administrativen Aufgaben liegt. Die Ausbildung entwickelt sich inhaltlich in Richtung eines Bachelor-Studiums und stellt daher eine Alternative zu einer Hochschulausbildung dar.**

## Inhalte der Ausbildung:

### Gästekommunikation und Empfang

Am Empfang werden die Gäste freundlich begrüßt und der Check-in/Check-out durchgeführt. Die Empfangsmitarbeiter geben Tipps zur Erkundung der Region, Sehenswürdigkeiten, Veranstaltungen usw. Sie nehmen Anliegen und Wünsche entgegen und beraten die Gäste individuell rund um ihren Aufenthalt. Da die Rezeption die Hauptschnittstelle aller Abteilungen im Hotel ist und zugleich auch erste Anlaufstation für die Gäste, ist eine gute Kommunikation und Koordination unerlässlich. Ganz wichtig sind hier auch Gästebewertungen und das Beschwerdemanagement. Denn wie reagiert man richtig bei Reklamationen? Hier lernen Sie es - Guest Relation wird bei uns großgeschrieben.

### Warenwirtschaft & Buchhaltung

Ob Speisen, Getränke, Wäsche, Reinigungsmittel oder Büromaterial - im Rahmen der Warenwirtschaft werden all diese Bestellungen vorgenommen, die Lieferungen auf Vollständigkeit und ggf. Schäden geprüft und ordnungsgemäß gelagert. Tabellenkalkulationen, -statistiken, -auswertungen sowie das betriebliche Kassen- und Warenwirtschaftssystem sind hier das A und O.

Die Kassenprüfung und Dokumentation erfolgt täglich. Außerdem werden Sie eingearbeitet in das betriebliche Rechnungswesen wie richtige Kontierung, Kontrolle des Zahlungsverkehrs oder Mahnwesen etc. Man lernt, welchen Zweck Rückstellungen haben oder welche Güter ein Betrieb abschreiben kann.

### Büroorganisation

Erstellen von Angeboten, Auftragsbestätigungen, Rechnungen, Briefings, Memos, Ablaufplänen, Schildern, Karten, Protokollen usw. – all das gehört zum Büroalltag. Sie werden mit dem physischen und digitalen Ablagesystem vertraut gemacht und die Wichtigkeit der Einhaltung des Ordnungssystems wird jedem schnell bewusst, wenn z.B. ein Gast eine Frage zu einem Vorgang vom Vortag stellt, an dem der Kollege gearbeitet hat. Zum täglichen Aufgabenbild gehört natürlich der klassische Postein- und ausgang genauso wie Emails und Chats, aber auch die Kontrolle der Qualitätsstandards in den Abteilungen. Alle Mitarbeiter werden hier mit den dazugehörigen Handbüchern vertraut gemacht.

### Küche & Hygiene

In der Küche lernen Sie verschiedene Zubereitungsarten kennen und überprüfen die Produkte auf ihre Beschaffenheit oder Haltbarkeit. Sie lernen Lebensmittel wirtschaftlich zu verwenden und einfache Speisen selbst zuzubereiten. Des Weiteren werden Sie mit den Hygienevorschriften vertraut gemacht.

### Service & Bankett

Die Servicemitarbeiter im Restaurant oder an der Bar empfangen die Gäste, servieren ihnen Speisen und Getränke und sprechen Empfehlungen aus. Sie bedienen das Kassensystem inkl. Abrechnung. Aber auch viele administrative Aufgaben fallen in diesen Bereich. In dieser Ausbildung nehmen Sie an Kundenterminen teil, besprechen Veranstaltungen und stimmen die Details mit den jeweiligen Abteilungen ab. Alle Informationen müssen so zusammengefasst und strukturiert werden, dass jeder Mitarbeiter damit arbeiten kann. Hier ist vor allem Organisationstalent gefragt. Zum F&B-Bereich gehören aber z.B. auch, z.B. Wareneinsätze und Verkaufspreise kalkulieren, Inventurvor-/nachbereitungen, Lieferantenganalysen und natürlich - wie in allen Abteilungen - das Personalwesen und kümmern sich daher um Urlaubsplanung, Dienstplanerstellung, uvm.



#victorskarriere

2 × Berlin · Erfurt · Frankenthal · Gera  
Gummersbach · Leipzig · München  
Nohfelden-Bosen/Bostalsee · Perl-Nennig/Mosel  
2 × Saarbrücken · Saarlouis · Teistungen

Victor's  
RESIDENZ-HOTELS

# Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

## Marketing & Werbung

Im diesem Bereich lernen angehende Hotelmitarbeiter/innen wie die Durchführung von Verkaufsförderungsmaßnahmen funktioniert. Sie wirken an Werbeaktionen zur Kundengewinnung und -bindung mit und trainieren das Führen von Unterhaltungen zum Wohl der Gäste und gleichzeitig im Sinne des Unternehmens. Wie der Begriff „Marketing“ vermuten lässt, steht hier der Grundgedanke „Handeln und Denken vom Markt aus“ im Mittelpunkt. Aufgrund dessen werden beispielsweise auch immer wieder Konkurrenzanalysen durchgeführt. Auch technologische, wirtschaftliche und soziodemografische Entwicklungen sind hier entscheidend. Sie erfahren außerdem, was Corporate Identity wirklich bedeutet, und warum Cross-Selling für uns in der Victor's Group eine große Rolle spielt.

## Reservierung

Bei der Reservierung werden die Daten und vor allem Wünsche der Gäste entgegengenommen und im Computersystem gebucht. Es werden Angebote, Buchungsbestätigungen und Rechnungen geschrieben sowie Kostenübernahmen geprüft. Die Tageseinnahmen und -ausgaben werden kontrolliert, protokolliert und mit der täglichen Kassenabrechnung abgeschlossen.

Zur Reservierungsannahme gehört u.a. auch der Verkauf von Zusatzleistungen. Zudem lernt man den korrekten Umgang mit Reklamationen und Beschwerden.

Ein besonders großer Part entfällt hier auf die Einarbeitung ins Channel- & Revenue-Management. Mit Recht, denn die Buchungswege, Vielzahl der Buchungsportale mit den unterschiedlichen Preisen und Konditionen sind mittlerweile sehr umfangreich. Zudem erfolgt eine Einarbeitung in die betriebliche Ratenstrategie und Preispositionierung. Die Zimmerraten werden kontinuierlich angepasst. Hier spielt nicht nur die Auslastung des Hotels eine Rolle, sondern beispielsweise auch die Positionierung im regionalen Umfeld, sprich der Preisvergleich mit anderen Hotels in der Umgebung.

## Ausbildungsdauer:

3 Jahre

## Deshalb lohnt es sich bei uns zu arbeiten:

- Monatsdienstpläne für eine sichere Freizeitplanung
- Individuell abgestimmter Einarbeitungsplan mit Trainingsguide
- Interne und externe Fort- und Weiterbildungen
- E-Learning-Tool & Berichtsheftführung via App
- Regelmäßige Feedback- und Beurteilungsgespräche
- Azubi-Camps, -Trainings & -Events
- Gute Übernahme- und Aufstiegschancen
- Betriebliches Gesundheitsmanagement
- Exklusive Vergünstigungen in vielen Onlineshops
- Vergünstigungen in allen Victor's Residenz-Hotels

## On top:

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten nach der Ausbildung und eignet sich hervorragend als Basis für ein anschließendes duales Studium.

Sie möchten sich **gleich bewerben**? Wenden Sie sich gerne an:

### Petra Becker

Direktion Personal- und Qualitätsmanagement  
petra.becker@victors.de · +49 172 6769528

### Dagmar Roustan

Leitung Personalmanagement Saarland  
dagmar.roustan@victors.de · +49 173 5974674



Mehr Infos und Jobs finden Sie online  
unter: [www.victors.de/karriere](http://www.victors.de/karriere)



#victorskarriere

2 × Berlin · Erfurt · Frankenthal · Gera  
Gummersbach · Leipzig · München  
Nohfelden-Bosen/Bostalsee · Perl-Nennig/Mosel  
2 × Saarbrücken · Saarlouis · Teistungen

Victor's  
RESIDENZ-HOTELS