



## Ausbildungsrichtlinien

### Grundpraktikum – Front Office

#### Ausgangslage

In diesem Dokument gilt der Studierende/der Praktikant sinngemäss auch für Studierende und Praktikantin.

Die Studierenden werden an der Hotelfachschule Thun überwiegend theoretisch ausgebildet. Im Praktikum Front Office lernen die Praktikanten die entsprechenden Abläufe und Tätigkeiten kennen und möglichst selbständig ausführen.

#### Einsatzbereiche

- Front Office
- in Kombination mit Back Office

#### Vorgaben bis zur Diplomierung

Bis zur Diplomierung müssen **mindestens 500 Stunden im Bereich Front Office** geleistet werden.

Das Praktikum Front Office entfällt mit:

- einer einschlägigen Berufsbildung
- einem einschlägigen, mindestens sechsmonatigen Praktikum
- einem Jahr praktischer Erfahrung

#### Kombinierte Praktika

Kombinierte Praktika sind möglich. Folgende Vorgaben sind zu erfüllen:

- Die geleisteten Arbeitsstunden sind durch den Praktikanten nachzuweisen und vom Betrieb zu bestätigen.

#### Mögliche Aufgaben / Tätigkeiten

- Erstellen von Offerten und Bestätigungen
- Allgemeine Korrespondenz
- Kundenorientierter Umgang mit Gästen
- Handling von Reklamationen
- Bedienen der Telefonzentrale und gästeorientiertes Telefonieren
- Zusammenarbeit mit anderen Departments
- Bedienen des PMS (Zimmerverwaltung, Kartei, Room Rack, Listen, Fundgegenstände etc.)
- Bedienen des Channel Managers
- Umgang mit Buchungsportalen und Social Media
- Verkaufsgespräche zielorientiert führen und Reservationen korrekt abwickeln
- Vorbereitungen für die Ankunft des Gastes und Check-in
- Abwicklung Walk-In
- Rechnung vollständig vorbereiten und Check-out durchführen
- Umgang mit den Zahlungsmitteln (Kasse, Debit-/Kreditkarten, Voucher etc.)
- Gutscheinverwaltung
- Guest Services (Tickets, Besorgungen, Flüge bestätigen, Mithilfe bei der Durchführung von Kundenanlässen etc.)
- Menüs nach Vorlage schreiben, ev. Übersetzen

**Empfehlung: zu Beginn ein Einsatz im Housekeeping, um den Betrieb und die Abläufe besser kennenzulernen.**