



Ausbildungsrichtlinien

Aufbaupraktikum – 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 Praktikumsbetrieb lernen sie in verschiedenen Einsatzbereichen die Aufgaben und Tätigkeiten von Kadermitarbeitenden kennen.

Als Praktikanten des Aufbaupraktikums erhalten sie die Gelegenheit, mit den Kadermitarbeitenden zusammen Tätigkeiten einzuüben und im weiteren Verlauf selbständig auszuführen. Dadurch sollen die Praktikanten lernen, ihre Selbstkompetenz besser einzuschätzen, mit Gästen und Mitarbeitenden professionell umzugehen (Sozialkompetenz) sowie ihre Arbeitsweise (Fach- und Methodenkompetenz) zu verbessern.

Einsatzbereiche

- Front Office und Back Office
- Front Office und Back Office in Kombination mit: Housekeeping, Sales, Marketing, Human Resources, Finanzen

Vorgaben bis zur Diplomierung

- Sind im Grundbereich Service die **Mindeststunden noch nicht erfüllt**, muss – im Falle eines kombinierten Praktikums – ein bestätigter Stundennachweis erbracht werden.
- Sind alle **Mindeststunden in den Grundbereichen erbracht**, kann ein Praktikum in weiteren Bereichen eines Hotels, Restaurants, Catering- oder branchenverwandten Betriebs absolviert werden (siehe Richtlinien „Erweitertes Aufbaupraktikum“).

Mögliche Aufgaben / Tätigkeiten

- Erstellen von Offerten und Bestätigungen / allgemeine Korrespondenz
- Kundenorientierter Umgang mit Gästen / Reklamationen
- Bedienen der Telefonzentrale und korrektes Telefonieren
- Bedienen des Front Office-Programms (Zimmerverwaltung, Kartei, Room Rack, Listen)
- Verkaufsgespräche zielorientiert führen und Reservationen korrekt abwickeln
- Vorbereitungen für die Ankunft des Gastes und Check-in
- Rechnung korrekt vorbereiten und Check-out
- Umgang mit den Zahlungsmitteln (Kasse, Debit-/Kreditkarten, Voucher etc.)
- Gutscheinvertwaltung
- Guest Services (Tickets, Flüge bestätigen, Besorgungen etc.)
- Menüs nach Vorlage schreiben / übersetzen
- Bedienen aller verfügbaren Kommunikationsmittel insbesondere Internet, E-Mail, Buchungsplattformen, CRS/GDS
- Tagesabschluss (inkl. Statistiken und deren Interpretation), Abrechnung mit Verkaufsstellen (Restaurant, Bar etc.)
- Anpassen der Preise (Pricing, Revenue Management)