

## Обслуговуючий персонал (м/ж) (GästebetreuerIn)

Im BIS anzeigen



### Основні види діяльності (Haupttätigkeiten)

Гості працюють у готельному секторі, а також на заходах та зборах. Ви дбаєте про прийом, турботу та гостинність гостей готелю чи учасників заходів, наприклад В. фестивалі, ярмарки, спортивні чи культурні заходи, конференції. Вони є контактними особами з усіх питань та побажань гостей та надають їм відповідну інформацію. Вони також організують дозвілля для гостей готелю. Відносини з гостями в готелях зазвичай працюють разом з іншими відділами готелю, такими як рецепція, харчування та напої та маркетинг.

GästebetreuerInnen sind sowohl im Hotelbereich als auch bei Events und Veranstaltungen tätig. Sie kümmern sich um den Empfang, die Betreuung und Bewirtung von Hotelgästen oder TeilnehmerInnen von Veranstaltungen, wie z. B. Festivals, Messen, Sport- oder Kulturveranstaltung, Tagungen. Sie sind AnsprechpartnerInnen für alle Anliegen und Wünsche der Gäste und versorgen diese mit relevanten Informationen. Für Hotelgäste organisieren sie auch Freizeitaktivitäten. GästebetreuerInnen in Hotels arbeiten meist mit anderen Hotelbereichen, wie etwa der Rezeption, dem Food-and-Beverage und dem Marketing, zusammen.

### Дохід (Einkommen)

Обслуговуючий персонал (м/ж) заробляє від 1.800 євро до 2.020 євро брутто на місяць (GästebetreuerInnen verdienen ab 1.800 Euro bis 2.020 Euro brutto pro Monat).

Залежно від рівня кваліфікації стартовий оклад також може бути вищим (Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen):

- Напівкваліфікована та некваліфікована професія : від 1.800 євро брутто (Anlern- und Hilfsberuf: ab 1.800 Euro brutto)
- Професія з середньою професійно-технічною освітою : від 1.860 євро брутто (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: ab 1.860 Euro brutto)
- Професія з вищою професійно-технічною освітою : від 1.910 до 2.020 євро брутто (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.910 bis 2.020 Euro brutto)


### Можливості працевлаштування (Beschäftigungsmöglichkeiten)

Гості працюють у готелях, курортних селищах, клубах відпочинку та на будь-яких заходах, особливо мистецьких, культурних, наукових, корпоративних та спортивних. Вони також можуть знайти роботу в круїзних і туроператорах і в парках розваг. Трудові відносини залежать від галузі. Сезонна зайнятість поширена в готелях. З іншого боку, через обмеженість у часі діяльність на заходах здебільшого здійснюється позаштатною або неповною зайнятістю та оплачується на платній основі.

GästebetreuerInnen werden in Hotels, Feriendörfern, Ferienclubs und bei Events aller Art, insbesondere bei Kunst-, Kultur-, Wissenschafts-, Firmen- und Sportveranstaltungen beschäftigt. Zudem finden sie auch Beschäftigungsmöglichkeiten bei Anbietern von Schiffskreuz- und -ausflugsfahrten sowie in Freizeitparks. Das Beschäftigungsverhältnis ist von der Branche abhängig. In Hotelleriebetrieben sind saisonale Anstellungen üblich. Hingegen werden Tätigkeiten bei Events und Veranstaltungen, aufgrund der zeitlichen Befristung, zumeist frei- oder nebenberuflich ausgeübt und auf Honorarbasis bezahlt.

### Актуальні вакансії

### **(Aktuelle Stellenangebote)**

... в онлайн-сервісі працевлаштування AMS (eJob-Room): (... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): ) [35](#)  до кімнати eJob AMS ( zum AMS-eJob-Room)

### **Професійні навички, запитувані в оголошеннях (In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen)**

- Вечірнє оформлення (Abendgestaltung)
- Англійська (Englisch)
- Поради щодо дозвілля (Freizeitberatung)
- Відносини з гостями (Gästebetreuung)
- Прийом гостей (Gästeempfang)
- Консультації клієнтів (Kundenberatung)
- Прийом клієнтів (Kundenempfang)
- Дуже ненормований робочий час (Sehr unregelmäßige Arbeitszeiten)
- Постійний контакт з людьми (Ständiger Kontakt mit Menschen)

### **Інші професійні навички (Weitere berufliche Kompetenzen)**

#### **Базові професійні навички (Berufliche Basiskompetenzen)**

- Інформаційна служба (Auskunftsdienst)
- Турбота про дозвілля (Freizeitbetreuung)
- Гостьова анімація (Gästeanimation)
- Відносини з гостями (Gästebetreuung)

#### **Технічні професійні навички (Fachliche berufliche Kompetenzen)**

- Знання програмного забезпечення бізнес-додатків (Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse)
  - Спеціальне програмне забезпечення для бізнесу (Branchenspezifische Unternehmenssoftware) (z. B. Програмне забезпечення для бізнесу Туризм, гостинність, відпочинок, спорт (Unternehmenssoftware Tourismus, Gastgewerbe, Freizeitwirtschaft, Sport))
- Офісні та адміністративні навички (Büro- und Verwaltungskenntnisse)
  - Адміністративне діловодство (Administrative Bürotätigkeiten) (z. B. Прийом клієнтів (Kundenempfang))
- Знання застосування ІТ (EDV-Anwendungskenntnisse)
  - Знання Інтернет-додатків (Internet-Anwendungskenntnisse)
  - Знання офісного програмного забезпечення (Bürosoftware-Anwendungskenntnisse) (z. B. Знання прикладних програм для обробки текстів (Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskenntnisse), Знання програми електронної пошти (E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse))
- Знання іноземних мов (Fremdsprachenkenntnisse)
  - Англійська (Englisch)
- Відносини з гостями (Gästebetreuung)
  - Поради щодо дозвілля (Freizeitberatung)
  - Прийом гостей (Gästeempfang)
  - Гостьова анімація (Gästeanimation) (z. B. Вечірнє оформлення (Abendgestaltung))
- Знання менеджменту громадського харчування (Gastronomiemanagementkenntnisse)
  - Управління ресторанним господарством (Restaurantmanagement) (z. B. Управління резервуванням в гастрономії (Reservierungsmanagement in der Gastronomie))
- Знання готелів та розміщення (Hotellerie- und Beherbergungskenntnisse)

- Обслуговування гостей у закладі (Gästebetreuung in der Beherbergung)
- Стіяка реєстрації готелю (Hotelrezeption) (z. B. Привітання гостей (Begrüßung der Gäste), Прощання з гостями (Verabschiedung der Gäste))
- Знання посадових правових основ (Kenntnis berufsspezifischer Rechtsgrundlagen)
  - Професійне законодавство (Berufsspezifisches Recht) (z. B. Основи подійного права (Grundlagen des Veranstaltungsrechts))
- Навички підтримки клієнтів (Kundenbetreuungskenntnisse)
  - Керування запитами (Anfragemanagement) (z. B. Відповідь на запити (Beantwortung von Anfragen))
  - Інформаційна служба (Auskunftsdienst)
  - Консультаційна компетентність (Beratungskompetenz)
  - Управління скаргами (Beschwerdemanagement) (z. B. Розгляд скарг (Reklamationsbearbeitung))
- Управління подорожами та організація подорожей (Reiseleitung und Reiseorganisation)
  - Організація екскурсійних поїздок (Organisation von Besichtigungsfahrten)

### Передача професійних навичок (Überfachliche berufliche Kompetenzen)

- Компетенція деескалації (Deeskalationskompetenz)
- Готовність (Einsatzbereitschaft)
  - Гнучкість (Flexibilität)
- Толерантність до фрустрації (Frustrationstoleranz)
- Гарний зовнішній вигляд (Gutes Auftreten)
- Міжкультурна компетентність (Interkulturelle Kompetenz)
- Міцність зв'язку (Kommunikationsstärke)
- Клієнтоорієнтованість (Kundenorientierung)
- Організаційний таланти (Organisationstalent)
- Здатність розв'язувати задачі (Problemlösungsfähigkeit)
- Просторова уява (Räumliches Vorstellungsvermögen)
  - почуття напрямку (Orientierungssinn)
- Готовність подорожувати (Reisebereitschaft)

### Цифрові навички згідно з DigComp (Digitale Kompetenzen nach DigComp)

1 Основний		2 Незалежні		3 Розширений		4 Високоспеціалізовані	
<p><b>Опис:</b> GästebetreuerInnen sind vor allem in der Lage, alltägliche und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu nutzen und berufsspezifische digitale Geräte zuverlässig zu bedienen. Alltägliche Probleme lösten sie selbstständig oder unter Anleitung. Sie kennen die betrieblichen Datensicherheitsregeln und können diese einhalten.</p>							

## Детальна інформація про цифрові навички (Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen)

Сфера компетенції	Рівень(и) навичок від ... до ...								Опис
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Основи, доступ і цифрове розуміння									GästekundenbetreuerInnen können allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte (z. B. Hotelsoftware, Reservierungssysteme) in alltäglichen und neuen Situationen routiniert bedienen und anwenden.
1 - Обробка інформації та даних									GästekundenbetreuerInnen können selbstständig für ihre Arbeit erforderliche Informationen recherchieren, erfassen, vergleichen, beurteilen und in ihrer Tätigkeit anwenden und arbeitsrelevante Daten mit betriebsüblichen Mitteln abrufen und nutzen.
2 - Спілкування, взаємодія та співпраця									GästekundenbetreuerInnen können alltägliche und betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation und Zusammenarbeit mit KollegInnen, MitarbeiterInnen und Gästen einsetzen.
3 - Створення, виготовлення та публікація									GästekundenbetreuerInnen müssen digitale Inhalte, Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.
4 - Безпека та стале використання ресурсів									GästekundenbetreuerInnen sollten ein erhöhtes Bewusstsein zur Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit haben, kennen die grundlegenden betrieblichen Regeln und halten sie ein.
5 - Вирішення проблем, інновації та безперервне навчання									GästekundenbetreuerInnen erkennen Probleme mit digitalen Geräten und Anwendungen bei ihrer Arbeit und können einfache klar definierte Probleme selbstständig lösen bzw. die erforderlichen Schritte für die Behebung der Probleme setzen.

## Навчання, сертифікати, підвищення кваліфікації (Ausbildung, Zertifikate, Weiterbildung)

### Типові рівні кваліфікації (Typische Qualifikationsniveaus)

- Напівкваліфікована та некваліфікована професія (Anlern- und Hilfsberuf)
- Професія з середньою професійно-технічною освітою (Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung)
- Професія з вищою професійно-технічною освітою (Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung)

### Освіта

#### (Ausbildung)

#### Anlernen im Betrieb

- Tourismus, Gastronomie

### **BMS - Berufsbildende mittlere Schule NQR<sup>IV</sup>**

- Tourismus, Gastronomie

### **BHS - Berufsbildende höhere Schule NQR<sup>V</sup>**

- Tourismus, Gastronomie

### **Неперервна освіта**

#### **(Weiterbildung)**

#### **Fachliche Weiterbildung Vertiefung**

- Abendgestaltung
- Conciergedienst
- Entwicklung von Animationskonzepten
- Freizeitberatung
- Gästeanimation
- Reservierungsmanagement in der Gastronomie
- Sportmanagement
- Reiseleitung
- Event Management

#### **Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven**

- Ausbildung zum/zur ReiseleiterIn und ReisebetreuerIn
- Hochschulstudien - Marketing und Sales
- Hochschulstudien - Tourismus und Gastgewerbe
- Lehre - Tourismus, Gastronomie
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Tourismus, Gastronomie
- Zertifikat Event Specialist (m/w)

#### **Bereichsübergreifende Weiterbildung**

- Beschwerdemanagement
- Fremdsprachen
- Kommunikationskompetenz
- Kundenbetreuung
- Zielgruppenorientierung

#### **Weiterbildungsveranstalter**

- Betriebsinterne Schulungen
- Fachverband Gastronomie
- Österreichische Hotellerievereinigung [↗](#)
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Tourismus, Gastronomie
- Kollegs
- Fachhochschulen
- Universitäten

### **Знання німецької мови згідно CEFR**

#### **(Deutschkenntnisse nach GERS)**

B1 Durchschnittliche bis B2 Gute Deutschkenntnisse

Sie müssen Arbeitsanweisungen verstehen und ausführen und im Team kommunizieren. Sie haben laufend Gästekontakt, empfangen und betreuen sie, wofür die sichere Beherrschung der deutschen Sprache vor allem in der mündlichen Kommunikation erforderlich ist. In diesem Beruf spielen aber auch Fremdsprachenkenntnisse eine große Rolle.

## Додаткова інформація про роботу (Weitere Berufsinfos)

### самозайнятість (Selbstständigkeit)

Der Beruf kann freiberuflich ausgeübt werden.

### Робоче середовище (Arbeitsumfeld)

- вечірня служба (Abenddienst)
- Висока психічна напруга (Hohe psychische Belastung)
- сезонна робота (Saisonarbeit)
- Недільна та святкова служба (Sonn- und Feiertagsdienst)
- Постійний контакт з людьми (Ständiger Kontakt mit Menschen)

### Професійні спеціальності (Berufsspezialisierungen)

Господар/Господиня (Host/Hostess)

Керівник художників (BetreuerIn von KünstlerInnen)

Керівник музикантів (BetreuerIn von MusikerInnen)

Господар/господиня виставки (Messehost/-hostess)

Інфогід (м/ж) (Info Guide (m/w))

Термальний дворецький (ThermenbutlerIn)

Executive Lounge Attendant (м/ж) (Executive Lounge Attendant (m/w))

Хостес ресторану (ч/ж) (Restauranthostess (m/w))

### Суміжні професії (Verwandte Berufe)

- Аніматор (м/ж) (AnimateurIn)
- Помічник у сфері культури та подій (м/ж) (Hilfskraft im Kultur- und Eventbereich (m/w))
- Асистент на спортивних та відкритих майданчиках (м/ж) (Hilfskraft im Sport- und Outdoorbereich (m/w))
- Менеджер з організації культурного дозвілля та заходів (м/ж) (Kultur- und EventmanagerIn)
- Помічник туристичного агентства (м/ж) (ReisebüroassistentIn)
- Екскурсовод (м/ж) (ReiseleiterIn)
- Адміністратор реєстрації (м/ж) (RezeptionistIn)
- Менеджер спа-центру (м/ж) (Spa-ManagerIn)

### Розподіл у BIS професійних зон та верхніх груп (Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen)

Офіс, Маркетинг, Фінанси, Юридична, Безпека (Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit)

- Маркетинг, реклама, зв'язки з громадськістю (Marketing, Werbung, Public Relations)

Прибирання, ведення домашнього господарства, напівкваліфіковані та некваліфіковані роботи (Reinigung, Hausbetreuung, Anlern- und Hilfsberufe)

- Напівкваліфіковані та допоміжні професії Туризм, гостинність, відпочинок (Anlern- und Hilfsberufe  
Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit)



### Туризм, гостинність, відпочинок (Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit)

- Напівкваліфіковані та допоміжні професії Туризм, гостинність, відпочинок (Anlern- und Hilfsberufe Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit)
- **Стійка реєстрації готелю, поверх (Hotelempfang, Etage)**
- Подорожі та відпочинок (Reise- und Freizeitgestaltung)


**Віднесення до класифікації професій AMS (шість цифр)  
(Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechststeller))**

- 510127 Обслуговуючий персонал (Gästebetreuer/in)

**Інформація у професійному словнику  
(Informationen im Berufslexikon)**

-  Host/Hostess (Schule)
-  Messehost/Messehostess (Hilfs-/Anlernberufe)

**Інформація в навчальному компасі  
(Informationen im Ausbildungskompass)**

-  Обслуговуючий персонал (м/ж) (GästebetreuerIn)

 powered by Google Translate

Текст був автоматично перекладений з німецької. Німецькі терміни вказані в дужках.  
ЦЯ ПОСЛУГА МОЖЕ МІСТИТИ ПЕРЕКЛАДИ, НАДАНІ GOOGLE. GOOGLE ВІДМОВЛЯЄТЬСЯ ВСІХ ГАРАНТІЙ,  
ЯВНИХ ЧИ НЕПРЯМАЮЧИХ, ЩОДО ПЕРЕКЛАДОВ, ВКЛЮЧАЮЧИ БУДЬ-ЯКІ ГАРАНТІЇ ТОЧНОСТІ,  
НАДІЙНОСТІ ТА БУДЬ-ЯКИХ НЕПРЯМАХ ГАРАНТІЙ ПРОДАЖНОСТІ, ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ТА  
ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ДЛЯ N.

Der Text wurde automatisiert aus dem Deutschen übersetzt. Die deutschen Begriffe werden in Klammern  
angezeigt.

DIESER DIENST KANN ÜBERSETZUNGEN ENTHALTEN, DIE VON GOOGLE BEREITGESTELLT WERDEN. GOOGLE  
SCHLIEßT IN BEZUG AUF DIE ÜBERSETZUNGEN JEGLICHE HAFTUNG AUS, SEI SIE AUSDRÜCKLICH ODER  
STILLSCHWEIGEND, EINSCHLIEßLICH JEGLICHER HAFTUNG FÜR DIE GENAUIGKEIT, ZUVERLÄSSIGKEIT UND  
JEGLICHE STILLSCHWEIGENDE HAFTUNG FÜR DIE MARKTGÄNGIGKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN  
ZWECK UND NICHTVERLETZUNG FREMDER RECHTE.

Цей професійний профіль було оновлено 18. April 2024 . (Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 18. April  
2024.)