

## Hotel- und Gastgewerbekaufmann/-frau

Im BIS anzeigen




### Haupttätigkeiten

Hotel- und Gastgewerbekaufleute erledigen vielfältige Organisations- und Verwaltungsaufgaben in Hotels, Restaurants und anderen gastgewerblichen Betrieben. Je nach Arbeitsbereich sind die Haupttätigkeiten unterschiedlich: An der Rezeption erstellen sie Angebote, bearbeiten Buchungen, erledigen Check-Ins und Check-Outs und betreuen die Gäste. Teilweise arbeiten sie auch im Marketing mit, indem sie Angebote auf Online-Plattformen stellen oder Social Media-Beiträge erstellen. Diese Tätigkeiten werden jedoch auch im Back-Office erledigt, wo u. a. auch die Bestellung von Waren, Betreuung von LieferantInnen, Organisation von Veranstaltungen und diverse buchhalterische und administrative Aufgaben erledigt werden. Im Restaurantbereich nehmen sie hingegen Tischreservierungen auf, servieren Speisen und Getränke, kassieren und stellen Rechnungen aus. Sie bereiten auch Speiseräume- und Säle vor, indem sie z. B. Servietten, Besteck und Dekorationsutensilien verteilen (Mise en place).

### Beschäftigungsmöglichkeiten

Beschäftigungsmöglichkeiten finden sich in Hotels, größeren Restaurants, Kurverwaltungen und Fremdenverkehrsbüros.

### Aktuelle Stellenangebote

.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **75**  zum AMS-eJob-Room

### In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen

- Abwicklung des Zahlungsverkehrs
- Administrative Bürotätigkeiten
- Bedienen von Online-Buchungsplattformen
- Beschwerdemanagement
- Bestellwesen
- Englisch
- Erstellung von Speisekarten
- Frühstücksservice
- Gästebetreuung in der Beherbergung
- Hotelrezeption
- Italienisch
- Kassieren im Gastgewerbe
- Marketingkenntnisse
- MS Office-Anwendungskenntnisse
- Social Media Account Management
- Social Media Marketing
- Warenübernahme

### Weitere berufliche Kompetenzen

#### Berufliche Basiskompetenzen

- Gästebetreuung
- Hotellerie- und Beherbergungskenntnisse
- Hotelmanagement
- Sachbearbeitung

#### Fachliche berufliche Kompetenzen

- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse

- Branchenspezifische Unternehmenssoftware (z. B. Gastronomiesoftware, Bedienen von Hotelverwaltungssoftware, Protel, Amadeus, Fidelio, Hotelsoftware)
- Betriebswirtschaftskenntnisse
  - Kalkulation
- Branchenkenntnisse
  - Dienstleistungssektor (z. B. Sport- und Eventtourismus, Geschäfts- und Kongresstourismus)
- Büro- und Verwaltungskennntnisse
  - Allgemeine Recherche
  - Korrespondenzabwicklung (z. B. E-Mail-Kommunikation)
  - Telefonierkompetenz (z. B. Entgegennahme und Weiterleitung von Anrufen)
  - Administrative Bürotätigkeiten (z. B. Ablage, Empfang, Zehnfingersystem, Postverwaltung, Terminkoordination, Datenzusammenstellung, Office Management)
- Dekorationskenntnisse
  - Tischdekoration (z. B. Themenbezogenes Dekorieren von Tischen)
- E-Commerce-Kenntnisse
  - E-Commerce-Software (z. B. Bedienen von Online-Buchungsplattformen)
  - E-Tourismus
- EDV-Anwendungskennntnisse
  - Bedienung von betriebsinterner Software
  - Datenpflege
  - Bürosoftware-Anwendungskennntnisse (z. B. Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskennntnisse, Office-Pakete-Anwendungskennntnisse, E-Mail-Programme-Anwendungskennntnisse)
  - Internet-Anwendungskennntnisse (z. B. Social Media Account Management)
- Einkaufskennntnisse
- Event Management
  - Erstellung von Ablaufplänen
- Fremdsprachenkennntnisse
  - Englisch
- Gästebetreuung
  - Freizeitberatung
  - Gästeempfang
- Gastronomiemanagementkennntnisse
  - Erstellung von Speisekarten
  - Food & Beverage
  - Mise en Place (z. B. Ausführen von Vorbereitungsarbeiten im Servicebereich, Organisation von Tischen, Vorbereitung von Speise- und Getränkekarten, Erstellung von Function-Sheets)
  - Restaurantmanagement (z. B. Platzierung der Gäste, Reservierungsmanagement in der Gastronomie)
- Grafik-, Web-Design- und Bildbearbeitungssoftware-Kennntnisse
  - Webdesign-Software (z. B. TechSmith Camtasia)
- Hotellerie- und Beherbergungskennntnisse
  - Führung einer Frühstückspension
  - Hotelrezeption (z. B. Bearbeitung von Buchungen, Erstellung von Zimmerangeboten, Zimmereinteilung)
  - Gästebetreuung in der Beherbergung (z. B. Führen von Gästegesprächen, Conciergedienst)
  - Housekeeping (z. B. Kontrolle der Gästezimmer, Einhaltung der Hygiene- und Qualitätsstandards für Zimmerreinigung)
  - Hotelsekretariat (z. B. Erledigung der Hotelkorrespondenz, Kalkulation von Zimmerpreisen)
- Hygienemanagement
  - Hygieneleitlinien (z. B. Hygieneleitlinien in der Gastronomie)
- Internetentwicklungs- und Administrationskennntnisse
  - Internet-Administration

- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Anfragemanagement
  - Auskunftsdienst
  - Beratungskompetenz
  - Beschwerdemanagement
- Logistikkenntnisse
  - Materialwirtschaft (z. B. Bestellwesen, Wareneingangskontrolle)
  - Lagerwirtschaft (z. B. Ein- und Auslagerung von Waren, Lagerhaltung)
- Managementkenntnisse
  - Strategische Unternehmensführung (z. B. Kennzahlensysteme)
  - Management in Branchen (z. B. Organisation des Servicebetriebs)
- Marketingkenntnisse
  - Online-Marketing (z. B. E-Commerce-Marketing, Facebook Werbeanzeigenmanager, GetResponse, Social Media Marketing)
- Multimediakenntnisse
  - Webdesign (z. B. WordPress Thrive Architect)
- Personalmanagement-Kenntnisse
  - Personaldisposition
- Qualitätsmanagement-Kenntnisse
  - Qualitätssicherung in Branchen (z. B. Qualitätssicherung in Gastronomie und Hotellerie)
- Rechnungswesen-Kenntnisse
  - Internes Rechnungswesen
  - Externe Rechnungslegung (z. B. Basiswissen Buchhaltung, Buchhaltung)
- Sachbearbeitung
  - Auftragsabwicklung
- Servierkenntnisse
  - Aufdecken
  - Kassieren im Gastgewerbe (z. B. Bedienung von mobilen Boniersystemen, Bedienung von Orderman-Boniersystemen)
  - Service (z. B. Frühstücksservice, Speiseservice, Getränkeservice)
  - Gästebetreuung in der Gastronomie (z. B. Information über das Speiseangebot)
- Vertriebskenntnisse
  - Point of Sale-Management

### **Überfachliche berufliche Kompetenzen**

- Frustrationstoleranz
- Gutes Auftreten
- Kommunikationsstärke
  - Sprachliche Ausdrucksfähigkeit
- Organisationstalent
- Selbstständige Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
  - Konfliktfähigkeit

**Digitale Kompetenzen nach DigComp**

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	
<p><b>Beschreibung:</b> Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen den Umgang mit berufsspezifischen Softwarelösungen und digitalen Anwendungen sicher und eigenständig beherrschen. Sie sind in der Lage, selbstständig digitale Inhalte zu erstellen und zu bearbeiten sowie Fehler zu beheben. Auch können sie digitale Anwendungen für die Kommunikation mit Kundinnen und Kunden, die Zusammenarbeit im Betrieb und die Dokumentation routiniert verwenden. Außerdem kennen sie die betrieblichen Datensicherheitsvorschriften und sorgen in ihrem Verantwortungsbereich für deren Einhaltung.</p>							

## Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
	1	2	3	4	5	6	7	8	
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis									Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen sowohl allgemeine wie auch berufsspezifische digitale Anwendungen (z. B. Automatisierte Bestandskontrolle, Mobile Payment, Digitales Check-in, Digitales Dokumentenmanagement, Tourismusplattformen und -Buchungssysteme) auch in komplexen und neuen Arbeitssituationen selbstständig und sicher bedienen und anwenden.
1 - Umgang mit Informationen und Daten									Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen umfassende Daten und Informationen recherchieren, vergleichen, beurteilen und bewerten und in der Arbeitssituation anwenden.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit									Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen verschiedene digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation und Zusammenarbeit mit KollegInnen, Kundinnen und Kunden und PartnerInnen unabhängig anwenden können.
3 - Kreation, Produktion und Publikation									Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen digitale Inhalte, Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Tools einpflegen können.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung									Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen die allgemeinen und betrieblichen Konzepte des Datenschutzes und der Datensicherheit verstehen, eigenständig auf ihre Tätigkeit anwenden können sowie Bedrohungspotenziale erkennen und geeignete Gegenmaßnahmen einleiten. Durch ihre Arbeit mit umfangreichen sensiblen Daten ihrer Gäste benötigen sie fortgeschrittene Kompetenzen in der Datensicherheit und im Datenschutz.
5 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen									Hotel- und Gastgewerbekaufleute müssen die Einsatzmöglichkeiten digitaler Tools und Lösungen für ihre Arbeit auch in komplexeren Situationen beurteilen können, Fehler und Probleme erkennen und alltägliche Probleme auch selbstständig lösen können. Sie erkennen eigene digitale Kompetenzlücken und können Schritte zu deren Behebung setzen.

## Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

### Typische Qualifikationsniveaus

- Beruf mit Lehrausbildung
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung

## Ausbildung

### Lehre

- BetriebsdienstleisterIn
- Bürokaufmann/-frau
- EinkäuferIn
- Eventkaufmann/-frau
- Hotel- und GastgewerbeassistentIn
- Hotel- und Restaurantfachmann/-frau
- Hotelkaufmann/-frau
- ReisebüroassistentIn

### BMS - Berufsbildende mittlere Schule

- Kaufmännische Berufe
- Tourismus, Gastronomie
- Wirtschaftliche Berufe

### BHS - Berufsbildende höhere Schule

- Kaufmännische Berufe
- Tourismus, Gastronomie
- Wirtschaftliche Berufe

## Weiterbildung

### Fachliche Weiterbildung Vertiefung

- Tourismus-Management
- Hotelmanagement
- Kostenrechnung
- Online-Marketing
- Organisation von Tagungen
- Qualitätssicherung in Gastronomie und Hotellerie
- Spa-Management
- Tourismusmanagement



### Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven

- Befähigungsprüfung Gastgewerbe
- Eventmanagement-Ausbildung
- Hochschulstudien - Tourismus und Gastgewerbe
- LehrlingsausbilderInnenprüfung

### Bereichsübergreifende Weiterbildung

- Fremdsprachen
- MS Office
- Organisationsmanagement
- Teammanagement

### Weiterbildungsveranstalter

- Österreichische Hotellerievereinigung 
- Schulungszentrum Fohnsdorf 
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Tourismus, Gastronomie
- BHS - Wirtschaftliche Berufe
- Kollegs

- Fachhochschulen
- Universitäten

### **Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse**

- Aptis-Zertifikat

### **Deutschkenntnisse nach GERS**

B1 Durchschnittliche bis B2 Gute Deutschkenntnisse

Sie stehen in ständigem Kontakt mit Gästen, beraten und informieren diese überwiegend mündlich und am Telefon, erstellen aber auch schriftliche Unterlagen wie z. B. Angebote. Sie müssen Anweisungen verstehen und ausführen, übernehmen auch Marketingaufgaben und besitzen mitunter Personalverantwortung. In diesem Beruf sind daher gute bis sehr gute Deutschkenntnisse sowohl für die mündliche als auch für die schriftliche Kommunikation erforderlich. Für den Einstieg in die Ausbildung kann eine durchschnittliche Sprachbeherrschung (Niveau B1) ausreichend sein. Für die Berufsausübung sollten aber auf jeden Fall gute (mindestens Niveau B2), häufig auch sehr gute Deutschkenntnisse erreicht werden.

### **Weitere Berufsinfos**

#### **Einkommen**

Hotel- und Gastgewerbekaufleute (m/w) verdienen ab 1.860 Euro brutto pro Monat. Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:

- Beruf mit Lehrausbildung: 1.860 bis 2.020 Euro brutto
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.860 bis 2.020 Euro brutto
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.910 bis 2.020 Euro brutto

#### **Selbstständigkeit**

Reglementiertes Gewerbe:

- Gastgewerbe

Eine selbständige Berufsausübung ist im Rahmen eines freien Gewerbes möglich.

#### **Arbeitsumfeld**

- Saisonarbeit
- Ständiger Kontakt mit Menschen

#### **Berufsspezialisierungen**

\*Corporate service provision (corporate service provider)

\*Hotel and restaurant trade commercial assistant

Hotel- und GastgewerbeassistentIn

HotelassistentIn

AssistentIn des Hotelmanagements

HoteldirektionsassistentIn

HotelmanagementassistentIn

HotelbüroassistentIn

Hotelkaufmann/-frau

HotelsekretärIn

VerwaltungsassistentIn Hotel

Supervisor für Frühstücksservice und Housekeeping (m/w)

SupervisorIn für den Gaststättenbereich

GastgewerbeassistentIn  
GastronomieassistentIn  
GaststättenassistentIn  
Gaststättenkaufmann/-frau  
RestaurantassistentIn

HotelwirtschafterIn  
WirtschafterIn in Gastronomie und Hotellerie  
WirtschafterIn in Heimen und Kuranstalten  
WirtschafterIn in Hotel- und Gaststätten

BetriebsdienstleisterIn

Hotel- und Restaurantfachmann/-frau

Reservation Agent (m/w)

#### **Verwandte Berufe**

- AssistentIn der Geschäftsleitung
- Bürokaufmann/-frau
- EinkäuferIn
- Food-and-Beverage-ManagerIn
- Gastronomiefachmann/-frau
- Großhandelskaufmann/-frau
- HoteldirektorIn
- Housekeeping Supervisor (m/w)
- Kultur- und EventmanagerIn
- ReisebüroassistentIn
- Restaurantfachmann/-frau
- RezeptionistIn
- SekretärIn

#### **Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen**

Büro, Marketing, Finanz, Recht, Sicherheit

- Sekretariat, Kaufmännische Assistenz

#### **Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit**

- **Hotelverwaltung, Gaststättenleitung**









#### **Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)**

- 500103 Gaststättenkaufmann/-frau
- 500111 Hotel- und Gastgewerbeassistent/in
- 510105 Gastgewerbeassistent/in
- 510107 Hotelassistent/in
- 510108 Hotelsekretär/in
- 510113 Sekretär/in (Hotel- und Gastgewerbe/Heimverwaltung)
- 510116 Wirtschafter/in (Hotel- und Gastgewerbe/Heimverwaltung)
- 510117 Hotelkaufmann/-frau
- 510118 Supervisor/in für den Gaststättenbereich
- 510128 Hotelkaufmann/-frau (Rezeptionist/in)
- 510129 Betriebsdienstleister/in
- 510130 Hotel- und Restaurantfachmann/-frau



- 510180 Hotel- und Gastgewerbeassistent/in
- 510182 Hotelkaufmann/-frau
- 510183 Betriebsdienstleister/in
- 510184 Hotel- und Restaurantfachmann/-frau

#### **Informationen im Berufslexikon**

-  BetriebsdienstleisterIn (Lehre)
-  DirektionsassistentIn (Schule)
-  GastgewerbeassistentIn (Schule)
-  Hotel- und GastgewerbeassistentIn (Lehre)
-  Hotel- und Restaurantfachmann/-frau (Lehre)
-  Hotelkaufmann/-frau (Schule)
-  Hotelkaufmann/-frau (Lehrberuf) (Lehre)
-  WirtschaftlerIn in Gastronomie und Hotellerie (Schule)

#### **Informationen im Ausbildungskompass**

-  Hotel- und Gastgewerbekaufmann/-frau

Dieses Berufsprofil wurde aktualisiert am 18. April 2024.