

B 1.2.3.1. Hotel Reception Wettbewerbsaufgaben

„HOTEL RECEPTION“ Wettbewerbsaufgaben

Aufgabe „HOTEL RECEPTION“

1. Grundsätzliche Informationen

- Es stehen Ihnen ein PC auf Basis Microsoft mit Excel, Word, ClipArts, diversen Grafiken und Bildern sowie ein Drucker mit neutralem Papier zur Verfügung. Nutzung weiterer Programme ist untersagt.
- Das Betriebssystem auf den Arbeitsplätzen ist Windows 7 mit MS-Office 2013.
- Das Internet wird im schriftlichen Teil nur für die Recherche freigeschaltet.
- Die schriftlichen Arbeiten sind während des Wettbewerbs in der vorgegebenen Zeit zu erstellen, durchzuführen und auszudrucken (Ö-Norm, Rechtschreibung, gesetzliche Bestimmungen, Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Hotellerie, ein authentischer Briefkopf im Corporate Design des Betriebes sind zu beachten).
- Es dürfen keine schriftlichen Unterlagen, Speichermedien und sonstige Hilfsmittel verwendet werden - Logos und Fotos können während der Vorbereitungszeit über die Homepage heruntergeladen werden oder werden vom Fachverband vor Ort bereitgestellt.
- Für funktionierendes Schreibwerkzeug und Taschenrechner sind Sie selbst verantwortlich.
- Prospekte und Preislisten vom Wettbewerbsbetrieb dürfen verwendet werden.
- Alle Fälle sind in GastroDat einzugeben und mit diesem Programm ist verpflichtend zu arbeiten.

2. Module

- Modul 1 - Telefon
- Modul 2 - „Check-In“
- Modul 3 - Gästebetreuung
- Modul 4 - „Touristic information“ (in english)
- Modul 5 - „Check-Out“
- Modul 6 - Back Office
- Modul 7 - Fachfragen
- Modul 8 - Kreativ
- Modul 9 - Verkaufsgespräch

Die Module werden eine Länge von 10 bis 30 Minuten haben.

3. Ausgangspunkt ist der Wettbewerbsbetrieb (fiktives Übungshotel der WKO)

Das Wettbewerbshotel wird ein Monate
vor Wettbewerbsbeginn bekannt gegeben!

4. Mündlicher Bereich - Front Office

Der Hauptfokus der Bewertung liegt in einem authentischen Rezeptionsdienst laut Berufsbild und einer praxisbezogenen Rezeptionsarbeit.

Folgende Schwerpunkte werden besonders bewertet:

Fachliche Qualität

- Ausdruck bzw. sprachliche Sicherheit
- Verkauf - Upselling, Zusatzverkauf, etc.
- Arbeiten in GastroDat
- Verwendung der richtigen Unterlagen
- Professionelles Reagieren bei unvorhergesehenen Vorkommnissen
- Spezielle Empfehlungen
- Fachkenntnisse
- Erfüllung der Gästewünsche

Soziale Kompetenz

- Ausdruck - sprachliche Sicherheit
- Kommunikation und Aussprache
- Gestik, Mimik
- Blickkontakt
- Selbstsicheres Auftreten

5. Schriftlicher Bereich - Back-Office

Auch der schriftliche Bereich orientiert sich am Berufsbild des Hotel- und Gastgewerbeassistenten.

Folgende Schwerpunkte werden besonders bewertet:

- Ö-Norm
- Rechtschreibung
- Textliche Gestaltung - Inhalt
- Ausdrucksformen
- Verkaufsfördernde Maßnahmen
- Layout
- Kreativität

6. Rückfragen

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an Gerald Leder-Gumpoltsberger unter tsm@wko.at. Es werden ausschließlich schriftliche Anfragen entgegengenommen.