



Film zum  
Beruf

# Hotel- Kommunikations- fachmann, Hotel- Kommunikations- fachfrau

EFZ



Ob an der Réception oder am Telefon im Back-Office: Hotel-Kommunikationsfachleute sind die Ansprechpersonen für Hotelgäste aus aller Welt. Sie sind mit allen Abteilungen des Hotels vernetzt, bewirtschaften das Buchungssystem oder gehen auf Fragen der Gäste ein. Sie unterstützen das Marketing und andere Bereiche, zum Beispiel die Küche, die Hauswirtschaft oder den Service.

# Anforderungen

## Ich interessiere mich für Menschen und ihre Kulturen

Hotel-Kommunikationsfachleute treffen jeden Tag sehr viele und unterschiedliche Menschen. Sie bleiben immer freundlich und sorgen für die bestmögliche Gästebetreuung.

## Ich mag Fremdsprachen

Am Telefon, per E-Mail oder an der Réception müssen sich Hotel-Kommunikationsfachleute mit Menschen aus aller Welt verständigen können. Sie geben Auskunft oder führen Verkaufsgespräche.

## Ich arbeite gerne im Team

Die Arbeit in Hotels verteilt sich auf verschiedene Menschen. Hotel-Kommunikationsfachleute arbeiten eng mit ihren Kolleginnen und Kollegen zusammen und übernehmen vernetzte Aufgaben in ganz unterschiedlichen Bereichen.

## Ich bin belastbar

In Hotels kann es hektisch zu und her gehen. Die Gäste können anspruchsvoll sein. Hotel-Kommunikationsfachleute müssen auch in schwierigen Situationen einen kühlen Kopf bewahren.

## Ich organisiere gerne

Hotel-Kommunikationsfachleute sind dienstleistungsorientiert, denken vernetzt und organisieren viel. Sie sorgen dafür, dass Gäste den bestmöglichen Aufenthalt im Hotel haben - und unterstützen sie bei ihren Plänen.

✓ Begegnungen mit anderen Menschen prägen den Berufsalltag – ob persönlich oder am Telefon.



# Arbeitsumfeld

Hotel-Kommunikationsfachleute arbeiten in Hotels unterschiedlichster Art. Sie arbeiten in grossen Häusern, wo sie sich vor allem um einen bestimmten Bereich kümmern, oder in kleineren Hotels, wo sie verschiedene Aufgaben übernehmen. In der Regel arbeiten sie an der Réception oder im Back-Office. Sie können aber auch im Service, in der Küche oder in der Hauswirtschaft eingesetzt werden.

## Lokale und internationale Kultur

Es kann sein, dass Hotel-Kommunikationsfachleute am Wochenende oder im Früh- oder Spätdienst arbeiten. Sie betreuen die Gäste in allen möglichen Situationen und stehen bei Fragen zur Verfügung. Oft kommen die Gäste aus anderen Kulturen. Fremdsprachenkenntnisse sind wichtig, insbesondere Englisch und eine zweite Landessprache. Bei Hochbetrieb unterstützen sie ihre Kolleginnen und Kollegen, z.B. helfen sie an der Bar aus, in der Küche oder in der Hauswirtschaft.

# Ausbildung EFZ



## Voraussetzung

Abgeschlossene obligatorische Schule



## Dauer 3 Jahre



## Lehrbetrieb

In Hotels unterschiedlichster Art. Im ersten Ausbildungsjahr werden die Hotel-Kommunikationsfachleute in die verschiedenen Bereiche des Betriebs eingeführt: Hauswirtschaft, Service und Küche. Im zweiten und im dritten Ausbildungsjahr stehen Rezeption und Backoffice im Vordergrund.



## Berufsfachschule

Der Unterricht findet wöchentlich an einer Berufsfachschule oder in einem mehrwöchigen Blockkurs in einem Schulhotel (Interlaken oder Martigny) statt. Die Zuteilung hängt vom Standort des Lehrbetriebs ab. Während der mehrwöchigen Blockkurse wohnen die Lernenden im Schulhotel. Die wichtigsten Themen in der Berufsfachschule sind: Beraten und betreuen von Gästen und Partnern; Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen; Organisieren und Umsetzen von Prozessen, Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualität. Hinzu kommen allgemeinbildender Unterricht (Sprache und Kommunikation, Gesellschaft), Sport, eine zweite Landessprache und Englisch.



## Überbetriebliche Kurse

Die ÜK bestehen aus drei Kursen, verteilt auf insgesamt 15 Tage. Themen sind unter anderem: empathisch kommunizieren, effizient planen, nachhaltig denken, praktisches Vertiefen der Aufgaben in Front- und Backoffice sowie in den anderen Bereichen der Hotellerie.



## Abschluss

Eidg. Fähigkeitszeugnis «Hotel-Kommunikationsfachmann, Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ»



## Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Studienrichtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.



## Schulische Vollzeitausbildung

Eine Alternative zur Grundbildung im Lehrbetrieb ist eine dreijährige Ausbildung an der privaten EHL Hotelfachschule Passugg (1½ Jahre Schule auf dem EHL Campus, 1½ Jahre Praktika in einem oder mehreren Betrieben).

# «In der Hotellerie entwickelt man sich schnell weiter»

Julie McKay absolviert ihre berufliche Grundbildung als Hotel-Kommunikationsfachfrau in einem Betrieb mit rund 30 Mitarbeitenden. Dank ihrer vielseitigen Ausbildung kennt sie sich mit den verschiedenen Facetten der Hotellerie schon bestens aus.

Julie McKay macht ihre Ausbildung in einem wunderschönen Dreisternehotel am See. «Das Hotel legt viel Wert auf eine herzliche Atmosphäre; die Gäste sollen sich wie zuhause fühlen», erklärt die Lernende. Im Laufe ihrer Ausbildung hat sie die verschiedenen Bereiche des Hotels kennengelernt. Ihr Berufsalltag ist sehr vielseitig: Sie empfängt die Gäste an der Réception, organisiert Anlässe im Hotel, übernimmt den Service im Restaurant und kümmert sich um die Hotelzimmer. «An meinem Beruf gefällt mir, dass er alle Bereiche abdeckt. Die Arbeit ist immer abwechslungsreich», erklärt Julie McKay. Die Ausbildung in vielen verschiedenen Bereichen der Hotellerie ist ein Markenzeichen ihres Berufs.

## Der Mensch im Mittelpunkt

Schweizerische und ausländische Touristen, Geschäftsreisende oder Kunstschaffende: Die Kundschaft variiert je nach Jahreszeit. Der intensive Austausch mit den Gästen gehört für die Lernende zu den grossen Pluspunkten ihrer Arbeit.

«Wenn man den Menschen ein Lächeln schenkt und sie dieses zurückgeben, macht das alle glücklich.» Am Anfang war sie sehr schüchtern, doch im Laufe ihrer Ausbildung hat Julie McKay gelernt, offen und selbstsicher zu sein. «Man macht schnell grosse Fortschritte», findet sie. «Ich kann es immer noch fast nicht glauben, wie sehr ich mich in diesen drei Jahren weiterentwickelt habe.»

Menschliche und soziale Kompetenzen sind in diesem Beruf sehr wichtig. Julie McKay hat gelernt, auch mit komplexen Situationen umzugehen, zum Beispiel, wenn ein Gast unzufrieden ist. Insbesondere in der Berufsfachschule hat sie viele Ratschläge und Tipps erhalten. «Mit der Zeit habe ich mir eine dickere Haut zugelegt und gelernt, die Dinge nicht persönlich zu nehmen», erläutert die Lernende.

## Neue Erfahrungen

Julie McKay steht nun am Ende ihrer Ausbildung. Sie möchte gern in die Organisation von Events einsteigen – ein Zweig der Hotellerie, für den sie



## Julie McKay

19, Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ im 3. Lehrjahr; arbeitet in einem mittelgrossen Hotel

sich schon immer interessiert hat. Bereits während der Berufslehre hat sie den Bereich in der Berufsfachschule kennengelernt. Besonders begeistert sie sich, neben der Organisation von Anlässen, für das Erstellen von Websites und die Teamführung. «Am liebsten würde ich für ein Hotel arbeiten, das verschiedene Anlässe wie Hochzeiten, Seminare und Messen organisiert, weil ich gerne vielseitig arbeite», erklärt sie. Sie sieht darin eine Chance, ihr Wissen und Können zu erweitern sowie neue Erfahrungen zu sammeln.

✓ Hotel-Kommunikationsfachleute beherrschen viele Arbeitsbereiche – unter anderem den Service.



✓ Schöne und saubere Zimmer sind das A und O eines Hotelaufenthalts.





◀ An der Réception ist Ethan Roth das freundliche Gesicht des Hotels.

# Von der Stadt aufs Land

**Gäste aus aller Welt besuchen das Hotel in einem Ferienort in den Alpen. Ethan Roth ist Reservationskoordinator. Zuvor hat er die Ausbildung zum Hotel-Kommunikationsfachmann in einem traditionsreichen Hotel in einer Schweizer Kleinstadt abgeschlossen.**

Wie ein Schloss thront das Hotel über dem Ferienort in den Alpen. Dahinter geht es steil bergauf, und eine Gondelbahn bringt die Gäste zum Skifahren oder Wandern in die Höhe. Auch im Innern glänzt das Hotel mit einem exquisiten Design. Kronleuchter zieren die Decken, Kunstwerke die Wände.

## Sein eigener Chef

Ethan Roth ist im Hintergrund tätig, in einem Büro hinter der Réception. Er arbeitet tagsüber und hat am Abend frei, was eher untypisch für einen Beruf

in der Hotellerie ist. Die Arbeitsteilung in einem grossen Hotel ist ausgeprägt. «Es gibt viele Chefs und Assistentinnen», sagt Ethan Roth und fügt lächelnd hinzu: «Ich bin Chef Reservation, allerdings ohne Untergebenen. Ich bin einfach mein Chef.»

Tagtäglich nimmt er Reservationen via Telefon oder per E-Mail entgegen, berät Kundinnen und Kunden oder führt Verkaufsgespräche. Sollte es ihm langweilig werden, könnte er auch eine andere Abteilung des Hotels unterstützen. Die Vielseitigkeit des Berufes, den er gelernt hat, ist ein grosser Vorteil. Während der Grundbildung hat er verschiedenste Aufgaben übernommen, war zum Beispiel als Barmann tätig, arbeitete an der Front an der Réception sowie im Backoffice.

## Luxushotel in den Bergen

Ein Freund machte Ethan Roth auf die Hotelberufe aufmerksam. Er schnupperte in einem Hotel, wo es ihm so gut gefiel, dass er dort die Berufslehre absolvierte. Danach machte er eine Weiterbildung im Revenue Manage-



◀ Ein Blick für Details ermöglicht es, das Maximum für die Gäste herauszuholen.

ment – und lernte, wie man die Auslastung des Hotels und die Einnahmen optimal gestaltet. Dann erhielt er ein Angebot, in einem exklusiven Hotel in den Bergen zu arbeiten. «Ich war mir nicht bewusst, wie weit der Ort von der Stadt entfernt ist», erzählt Ethan Roth. Doch es gefiel ihm sofort. «Im Winter kann ich an freien Tagen Skifahren gehen, bin innert kürzester Zeit auf der Piste.» Ab und zu besuchen ihn Verwandte oder Freunde in den Bergen. Sie dürfen dann für einen Spezialpreis im Hotel übernachten. Natürlich gibt es auch Herausforderungen. Die Gäste, die das exklusive Hotel besuchen, können manchmal sehr anspruchsvoll sein. Ethan Roth braucht dann viel diplomatisches Geschick, um sie zufrieden zu stellen. «Manchmal ist es schwierig, wenn die Leute kurzfristig absagen und ich ihnen erklären muss, dass wir die Zimmerkosten nicht zurückerstatten können. Des öfteren darf ich selbst auch das Angebot des Hotels nutzen, zum Beispiel in den Fitnessraum oder in die Wellnesszone gehen.»



## Ethan Roth

21, Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ, arbeitet in einem exklusiven Hotel

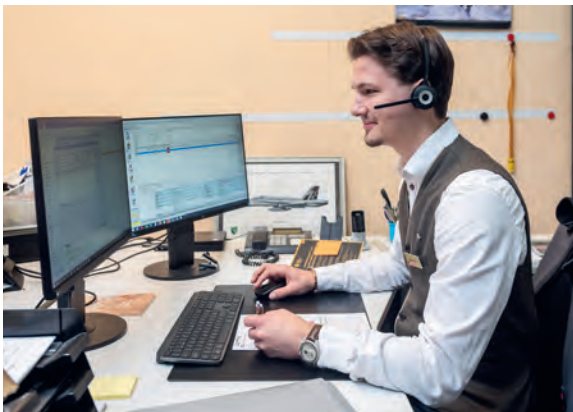


^ **Gäste betreuen an der Réception** Hotel-Kommunikationsfachleute sind von der Begrüßung bis zur Verabschiedung für die Gäste da. Freundlich und hilfsbereit informieren sie die Gäste über deren Aufenthalt.



^ **Bedienung am Tisch oder an der Bar** Im Restaurant oder an der Hotelbar nehmen Hotel-Kommunikationsfachleute die Wünsche der Gäste entgegen, beraten sie und servieren ihnen die Speisen und Getränke.

> **Buchungen entgegennehmen**  
An der Réception oder im Backoffice bearbeiten Hotel-Kommunikationsfachleute Anfragen via Telefon oder E-Mail. Sie führen Verkaufsgespräche und reservieren Zimmer.



^ **Marketingmassnahmen betreuen** Hotel-Kommunikationsfachleute organisieren Ausflüge, Anlässe oder Aktionen. Sie betreuen den Hotelauftritt auf Werbeflyern oder im Internet und in sozialen Medien.



^ **Beratung der Gäste** Haben Gäste Fragen oder besondere Wünsche, sind Hotel-Kommunikationsfachleute für sie da. Sie informieren über Angebote, buchen Transporte oder machen Reservationen.



< **Speisen zubereiten**  
Hotel-Kommunikationsfachleute können einfache Gerichte zubereiten. Sie unterstützen das Küchenteam eines Hotels.

✓ **Zimmer vorbereiten** Auch bei der Zimmerreinigung sind Hotel-Kommunikationsfachleute im Einsatz. Sie sorgen für Sauberkeit in Zimmer und Bad, machen Betten und richten die Räume ein.



^ **Administrative Aufgaben erledigen** Grundlagen der Buchhaltung, Datenverwaltung und administrative Aufgaben gehören zum Alltag von Hotel-Kommunikationsfachleuten.



## Arbeitsmarkt

Jährlich schliessen rund 200 Lernende die Grundbildung zum Hotel-Kommunikationsfachmann oder zur Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ ab. Das Interesse seitens der Jugendlichen für diese Ausbildung ist sehr gross. Nur wer sich aktiv bemüht und sich für den Beruf interessiert, hat gute Aussichten auf eine Lehrstelle. Gut ausgebildete Fachkräfte sind auf dem Arbeitsmarkt sehr gesucht.

### Gute Aufstiegschancen

Es gibt zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten und gute Aufstiegschancen in der Hotellerie. Oft erhalten Hotel-Kommunikationsfachleute bereits nach Abschluss der beruflichen Grundbildung einfache Leitungsaufgaben: Sie führen ein Team oder sind verantwortlich für einen Bereich im Hotel. Arbeitsplätze gibt es nicht nur in Tourismusgebieten und in den Städten, sondern auch in den anderen Regionen der Schweiz sowie im Ausland.

✓ Hotel-Kommunikationsfachleute können schnell mehr Verantwortung übernehmen.



## Weiterbildung

Einige Möglichkeiten nach dem EFZ:

**Kurse:** Angebote von Berufsverbänden GastroSuisse und HotellerieSuisse, Fach- und Berufsfachschulen und höheren Fachschulen

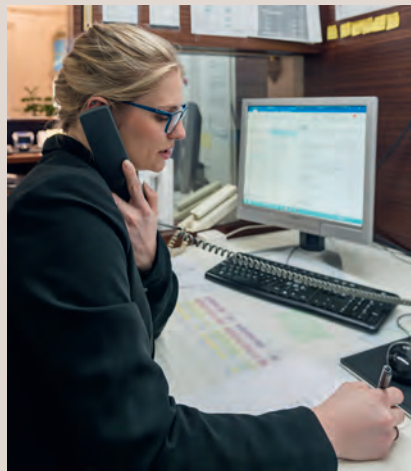
**Verkürzte Grundbildung:** Fachmann/Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ, Restaurantfachmann/-fachfrau EFZ, Koch/Köchin EFZ

**Berufsprüfung BP mit eidg. Fachausweis:** Chef de Réception, Bereichsleiter/in Restauration, Bereichsleiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft

**Höhere Fachprüfung HFP mit eidg. Diplom:** dipl. Leiter/in Hotellerie-Hauswirtschaft oder dipl. Leiter/in Restauration

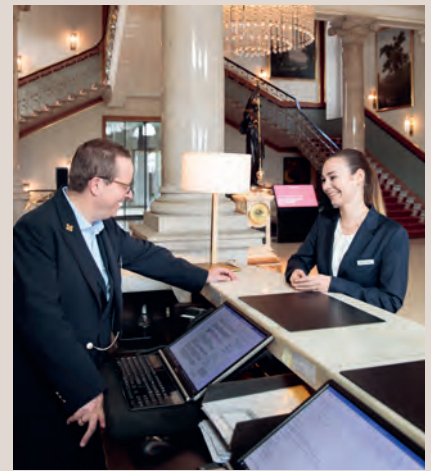
**Höhere Fachschule HF:** dipl. Hotelier/e-Gastronom/in HF, dipl. Betriebsleiter/in in Facility Management HF

**Fachhochschule FH:** Bachelor of Science FH in International Hospitality Management, Bachelor of Science in Tourism



### Chef/Cheffe de Réception BP

Chefs de Réception sind in Hotels für die Betreuung der Gäste und das Reservationssystem verantwortlich. Sie führen Mitarbeitende im Bereich Empfang und Conciergerie. Zu ihren Aufgaben gehören auch die Finanzbuchhaltung sowie die Umsetzung von Marketingkonzepten. Wer drei Jahre Berufserfahrung in den Bereichen Empfang und Administration hat und die nötigen Weiterbildungsmodulare absolviert hat, kann die Berufsprüfung Chef/Cheffe de Réception ablegen.



### Hotelier/e-Gastronom/in HF

Diese Berufsleute führen selbstständig Unternehmen in der Hotellerie und Gastronomie. Als Kadermitarbeitende verfügen sie über vertiefte Kenntnisse in den Bereichen Hotellerie, Verpflegung, Betriebswirtschaft und Unternehmensführung. Die Ausbildung kann berufsbegleitend oder Vollzeit absolviert werden. Voraussetzung ist eine abgeschlossene berufliche Grundbildung mit einem EFZ.



## Mehr Informationen

[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch), für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

[www.berufehotelgastro.ch](http://www.berufehotelgastro.ch), Informationen speziell zu Aus- und Weiterbildung in Hotellerie und Gastronomie mit Schnupper- und Lehrstellenbörse sowie Lehrlingsvereinbarung

[www.karrierehotelgastro.ch](http://www.karrierehotelgastro.ch), Übersicht zu den Weiterbildungsmöglichkeiten in der Branche sowie Informationen zum L-GAV

[www.berufsberatung.ch/lohn](http://www.berufsberatung.ch/lohn), alles zum Thema Lohn

### Impressum

1. Auflage 2023  
© 2023 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.  
ISBN 978-3-03753-186-0

#### Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung | Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB  
SDBB Verlag, [www.sdbb.ch](http://www.sdbb.ch), [verlag@sdbb.ch](mailto:verlag@sdbb.ch)  
Das SDBB ist eine Fachagentur der Kantone (EDK) und wird vom Bund (SBFI) unterstützt.

**Recherche und Texte:** Michael Spahr, Bern; Emilie Chassot, Sara Artaria, SDBB **Übersetzung:** Myriam Walter, Zürich **Fachlektorat:** Elian Schmid, HotellerieSuisse; Mike Bürkli, GastroSuisse **Fotos:** Maurice Grünig, Zürich; Thierry Porchet, Chavornay; Dominique Meienberg, Zürich **Grafik:** Eclipse Studios, Schaffhausen **Realisierung:** Roland Müller, SDBB **Druck:** Haller + Jenzer, Burgdorf

#### Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen  
Telefon 0848 999 001, [vertrieb@sdbb.ch](mailto:vertrieb@sdbb.ch),  
[www.shop.sdbb.ch](http://www.shop.sdbb.ch)

**Artikel-Nr.:** FE1-3245 (Einzelex.), FBI-3245 (Bund à 50 Ex.). Dieses Faltpapier gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen ganz herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBFI.