

## **Reglement über das Seminar und die Prüfung zum Rezeptionskurs**

---

### **ZUSAMMENARBEIT UND TRÄGERSCHAFT**

**GastroSuisse** bildet die gesamtschweizerische Trägerschaft für das Seminar sowie die Prüfung.

### **SEMINARTAGE, ZIELE, INHALTE**

Die nachfolgenden Seminarziele und Inhalte werden innerhalb 12 Tagen unterrichtet.

#### **Persönlichkeit**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- setzt sich mit der Persönlichkeit eines professionellen Mitarbeitenden an der Rezeption auseinander
- erkennt eigene Stärken und Stolpersteine und ergreift Massnahmen

Inhalte

- Die Wichtigkeit der Persönlichkeit an der Rezeption
- EASI® Persönlichkeitsanalyse
- Das 1x1 der Business-Etikette
- Internationale Dresscodes
- Die professionellen Mitarbeitenden an der Rezeption nach EASI®

Dauer: 1 Tag

#### **Aufgaben an der Rezeption**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- kennt den administrativen Prozess an der Rezeption von der Reservation bis zur Verabschiedung des Gastes

Inhalte

- Aufbau- und Ablauforganisation an der Rezeption
- Fachbegriffe (Deutsch, Englisch und Französisch)
- Reservationsanfragen (vor Ort, elektronisch und telefonisch)
- Reservationspläne (elektronisch, Agenda, Pantograph, Dispograph)
- Professionelles Check-In und Check-Out
- Gästebuchhaltung, Mahnwesen
- Zahlungsmittel (Fremdwährungen, Kreditkarten und Debitorenkarten, REKA, WIR)
- Payment Card Industry (PCI), Data Security Standard
- Wirksame Nachbetreuung der Gäste
- Kassenrapport, Kassenkontrolle
- Tagesabschluss, Zahlenmanagement
- Massnahmen- und Budgetplanung für den Front Office Bereich
- Online-Management an der Rezeption
- Praktische Beispiele aus dem Berufsalltag der Rezeption

Dauer: 2 Tage

## **Hotelsoftware protel Air**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- kann den digitalisierten Prozess an der Rezeption von der Reservation bis zur Verabschiedung des Gastes mit der Hotelsoftware „protel Air“ nachvollziehen und umsetzen

Inhalte

- Grundlage und Wichtigkeit von „protel Air“ an der Hotel-Rezeption
- Überprüfung der Zimmerverfügbarkeit
- Korrekte Erfassung der Reservationen für Individualgäste
- Umgang mit verschiedenen Karteitypen (Gäste, Firmen, Reisebüros)
- Speichern von Gästewünschen
- Zimmerzuteilung
- Rechnungsinstruktionen
- Check-In mit Reservation und Walk-In
- Fakturierung von Hotelumsatz
- Tagesabschluss
- Check-Out mit verschiedenen Zahlungsarten
- Gruppenreservationen
- Vorauszahlungen/Anzahlungen
- Rechnungen umbuchen, stornieren oder splitten
- Listen ziehen (Housekeeping, Forecast, Statistiken)
- Anregungen, Ideen und Alternativen zur optimalen Anwendung des Programms

Dauer: 2 Tage

## **Schriftliche Kommunikation**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- weiss wie eine Offerte, Bestätigung, Rechnung und Brief in elektronischer oder Papierform ausgearbeitet, geschrieben und verschickt wird

Inhalte

- Prozesse der schriftlichen Kommunikation
- Corporate Communication, Bedeutung von Corporate Identity
- Professioneller Umgang und Verhaltensregeln mit E-Mail
- Schreibstil der Unternehmung
- Rechtschreibung
- Der Geschäftsbrief
- Schriftliche Reklamationsbehandlung

Dauer: 2 Tage

## **Schnuppertag**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- absolviert einen Schnuppertag an der Rezeption und erhält Feedback von der Betreuungsperson im Hotel

Inhalte

- Diesen Tag verbringen die Teilnehmenden an einer Hotel-Rezeption, der Betrieb wird zugeteilt
- Während dem Aufenthalt haben die Teilnehmenden die Möglichkeit Fragen an den Schnupperbetrieb zu richten

Dauer: 1 Tag

## **Basiskenntnisse Word und Outlook**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- kann die Basis-Administration im Word und Outlook anwenden und umsetzen

Inhalte

Microsoft Word, Textverarbeitung

- Schreiben, korrigieren, speichern
- Arbeiten mit Textbausteinen und Vorlagen
- Serienbriefe erstellen

Microsoft Outlook, Client für E-Mail

- E-Mail versenden und empfangen: Empfängertypen, Nachverfolgung, Rückruf, automatische Antworten einrichten
- Arbeiten mit dem Kalender: Kalenderansichten, Termine eintragen, Besprechungen planen, Kalender freigeben
- Personen: Kontakte und Kontaktgruppen erstellen
- Aufgaben: Aufgaben erstellen und delegieren, Serienaufgaben

Dauer: 1 Tag

## **SALE.ING Erfolgreicher Verkauf an der Hotel-Rezeption**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- verkauft hoteleigene Angebote und Produkte aktiv und kommuniziert gästeorientiert

Inhalte

- Das Verkaufsrad
- Hotelzimmer verkaufsorientiert beschreiben
- Zusatzleistungen erläutern und attraktiv empfehlen (Wellness, Restaurant, Bar, Shop)
- Geistige Bilder, Storytelling, Nutzenformulierung
- Upgrade, Cross- und Up-Selling

Dauer: 1 Tag

## **Sicheres Telefonieren an der Rezeption**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- telefoniert professionell und erkennt die Wichtigkeit des Telefonierens als Visitenkarte für den Betrieb

Inhalte

- Durch unsere Grundhaltung ein positives Gesprächsklima schaffen
- Korrekt artikulieren
- Die wichtigsten Telefonstandards
- Umgang mit fordernden Situationen
- Mut zum Verkauf am Telefon

Dauer: 1 Tag

## **Service- und Dienstleistungsorientierung an der Rezeption**

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

- versteht die Wichtigkeit der Service- und Dienstleistungsorientierung und entwickelt Ideen, wie die Erwartungen der Gäste erfüllt oder übertroffen werden
- weiss was zu einem professionellen Reklamationsmanagement gehört und geht mit Reklamationen souverän um

Inhalte

- Gästee Erwartungen
- Die Servicekette an der Rezeption
- Professioneller Umgang mit Reklamationen
- Gästeorientierte Kommunikation

Dauer: 1 Tag

## **ZIELGRUPPEN**

Zielgruppen des Seminars sind:

- Absolventen einer kaufmännischen Lehre oder einer gleichwertigen Ausbildung, die ihren Einsatz an der Hotel Rezeption vorbereiten möchten
- Absolventen einer gastgewerblichen Ausbildung, die an einer Hotel Rezeption arbeiten möchten
- Mitarbeitende in kleinen und mittleren Hotelbetrieben, die ihr Profil mit dieser Ausbildung abrunden möchten
- Mitarbeitende die bereits in einem Hotelbetrieb arbeiten und den Schritt an die Rezeption wagen möchten
- Einsteiger und Umsteiger
- Gute mündliche und schriftliche Deutschkenntnisse sind unerlässlich

## **REFERENTEN**

Die Referentinnen und Referenten im Spezialistenseminar **Der Rezeptionskurs** erfüllen grundsätzlich folgende Anforderungskriterien:

- Hauptberufliche Tätigkeit mit dem Thema im vermittelnden Fach

Ausnahmen sind dem Entscheid der Trägerschaft vorbehalten.

## PREIS

Mitglied GastroSuisse bzw. Teilnehmende, die in einem Mitglied-Betrieb arbeiten	CHF 2'900
Nicht-Mitglied bzw. Teilnehmende, die in einem Nicht-Mitglied-Betrieb arbeiten	CHF 3'900

Im Preis inbegriffen sind folgende Leistungen:

- 13 Tage Seminar inklusive Prüfung
- Komplette Seminardokumentation
- Kaffeepausenverpflegung und Mineralwasser während dem Seminar
- Zertifikat oder Seminarbestätigung

## PRÜFUNG UND PRÜFUNGSEINHEITEN

Zur Prüfung zugelassen werden Teilnehmende, welche mindestens zehn Seminartage des Spezialistenseminars Der Rezeptionskurs absolviert haben.

Jede Teilnehmerin, jeder Teilnehmer legt folgende Prüfungseinheiten ab:

- 1) Schriftliche Prüfung, 90 Minuten  
Die Note der schriftlichen Prüfung wird einfach gewichtet.
- 2) Mündliche Prüfung, 30 Minuten  
Während dem Rezeptionskurs erleben die Teilnehmenden einen Schnuppertag an einer Hotel-Rezeption. Über diesen Schnuppertag schreibt jede Teilnehmerin, jeder Teilnehmer einen Bericht. Dieser Bericht bildet die Basis für die mündliche Prüfung am Rezeptionskurs und muss zu einem vorgegebenen Termin eingesendet werden. Die termingerechte Einsendung sowie die Rechtschreibung haben einen Einfluss auf die Benotung.  
Die Note der mündlichen Prüfung wird doppelt gewichtet.

## NOTEN

Jede Prüfungseinheit wird mit einer Note zwischen 6 und 1 bewertet. Halbe Noten sind zulässig. Die Abschlussnote wird auf einen Zehntel ausgerechnet.

- 6.0 sehr gut
- 5.5 gut bis sehr gut
- 5.0 gut
- 4.5 genügend bis gut
- 4.0 genügend
- 3.5 ungenügend
- 3.0 ungenügend
- 2.0 sehr schwach
- 1.0 nicht beurteilbar

## AUSSCHLUSS

Teilnehmerinnen oder Teilnehmer werden von den Prüfungen ausgeschlossen, wenn sie:

- unzulässige Hilfsmittel verwenden
- die Prüfungsdisziplin verletzen
- die Experten zu täuschen versuchen

## **LEGASTHENIE UND DEREN HANDHABUNG**

Für Teilnehmende mit einer nachgewiesenen Legasthenie besteht Anspruch auf spezielle Anpassung bei der Ausgestaltung der Prüfung. Dabei werden formale Anpassungen vorgenommen. Die Teilnehmenden haben in diesem Fall einen schriftlichen Nachweis über die Legasthenie einzureichen (Gutachten einer anerkannten Fachstelle oder eines Arztes).

- Bei der schriftlichen Prüfung wird ein Zeitzuschlag von 30% gewährt, im Anschluss haben die Teilnehmenden die Möglichkeit, der Prüfungsaufsicht Fragen zu stellen.
- Die mündliche, sensorische und praktische Prüfung bleibt unverändert.
- Bei Begabungsdefiziten, mangelnden Deutschkenntnissen oder Prüfungsängsten werden keine Ausgleichsmassnahmen gewährt.

## **EXPERTEN**

Die Referentinnen und Referenten des Seminars sind Experten der Prüfungen. Ausnahmen sind dem Entscheid der Trägerschaft vorbehalten.

## **BEDINGUNGEN ZUM BESTEHEN DER PRÜFUNG**

Die Prüfung gilt als bestanden, wenn der Durchschnitt aller Prüfungsnoten nicht unter der Note 4.0 und die Einzelnoten nicht unter einer 3.0 liegen. Die Kandidatin oder der Kandidat hat keinen Anspruch auf die Aushändigung der Prüfungsunterlagen.

Kandidatinnen oder Kandidaten, welche die Prüfung nicht bestanden haben, haben das Recht, innerhalb von 30 Tagen über die Prüfung informiert zu werden. Dabei wendet sich der Seminarteilnehmer direkt an die Seminarverantwortliche. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## **PRÜFUNGSAUFSICHT**

Die Prüfungsorganisation und -aufsicht übernimmt der Seminarverantwortliche.

## **PRÜFUNGSAKTEN**

Die Prüfungsakten werden fünf Jahre lang von GastroSuisse aufbewahrt. Die Akten sind Dritten nicht zugänglich.

## WIEDERHOLUNG DER PRÜFUNG

Kandidatinnen oder Kandidaten, welche die Prüfung nicht bestanden haben, können die Prüfung jedes Jahr an den offiziell ausgeschriebenen Prüfungsterminen wiederholen. Die nicht bestandenen Prüfungseinheiten müssen dabei repetiert werden. Der bei der ersten Prüfung erstellte Schnupperbericht kann bei der Wiederholung der Prüfung überarbeitet und wieder eingesetzt werden.

Der Repetentin oder dem Repetenten wird folgende Prüfungsgebühr in Rechnung gestellt:

Mitglied GastroSuisse	CHF 290
bzw. Personen, die in einem Mitglied-Betrieb arbeiten	
Nicht-Mitglied	CHF 390
bzw. Personen, die in einem Nicht-Mitglied-Betrieb arbeiten	

Darin inbegriffen sind folgende Leistungen:

- Die Wiederholung der Prüfung
- Kaffeepausenverpflegung und Mineralwasser während der Prüfung
- Zertifikat Rezeptionskurs mit Pin

## ZERTIFIKAT

Nach erfolgreich abgeschlossener Prüfung bekommt jede Absolventin und jeder Absolvent ein Zertifikat.

Änderungen sind vorbehalten.

Zürich, Oktober 2021

GastroSuisse



Richard Decurtins  
Leiter Berufsbildung a.i.



Zita Langenstein  
Leiterin Weiterbildung