Tourismusassistent*in

BERUFSBESCHREIBUNG

Tourismusassistent*innen unterstützen Tourismusfachkräfte wie z. B. Tourismuskaufleute, Hotelkaufleute, Hotel-Manager*innen, Wirtschafter*innen, Restaurantfachkräfte und dergleichen mit verschiedenen assistierenden, routinemäßig anfallenden Arbeiten und Tätigkeiten. Die Einsatzbereiche für Tourismusassistent*innen reichen von Gästebetreuung, Empfang & Rezeption, über Büro und Verwaltung bis hin zur Hauswirtschaft und Housekeeping. Darüber hinaus können sie auch in Reisebüros sowie in touristischen Informations- und Servicezentren tätig sein.

Im Hotel- und Gastronomiebereich begrüßen und empfangen sie Gäste, geben ihnen Auskunft und teilen Informationsmaterialien aus. Sie können bei diversen Servicetätigkeiten in der Küche und im Restaurantbereich unterstützen (z. B. Buffett, Café, Bar) oder übernehmen Aufgaben im Housekeeping (Zimmerservice, Raumpflege, Wäscherei). Im Office-Bereich assistieren sie beim Telefon- und Schriftverkehr und erledigen einfache Büro- und Verwaltungsarbeiten wie Dokumentenablage, Dokumentation, Termineinteilung und dergleichen.

Tourismusassistent*innen arbeiten im Team mit ihren Kolleg*innen aus den verschiedenen Bereiche der Tourismusbranche. Sie finden Beschäftigung in Hotel- und Gastronomiebetrieben, Kur- und Thermenhotels sowie in Reisebüros und touristischen Informations- und Servicezentren.

Ausbildung

Tourismusassistent*innen erfüllen zumeist einfache Routinearbeiten in verschiedenen Bereichen der Tourismusindustrie. Für diesen Beruf gibt es keine geregelte Ausbildung, in der Regel und werden sie betriebsintern eingeschult. Eine touristische Grundausbildung ist von Vorteil.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

Gästebetreuung/Service:

- Gäste im Empfangsbereich/an der Rezeption begrüßen und empfangen, Anliegen entgegennehmen und an die richtigen Stellen weiterleiten
- Vor- und Nachbereitungsarbeiten im Restaurant-, Café-, und Barbereich durchführen
- Tische decken und dekorieren, Gedecke polieren und auflegen (Mise en place)
- Gäste begrüßen und zum Tisch begleiten, Speise- und Getränkekarte vorlegen
- Speisen und Getränke vom Küchen- und Schankpersonal entgegennehmen und an den Tisch servieren
- Gäste verabschieden, Tische abräumen für die nächsten Gäste vorbereiten
- Event/Catering: Veranstaltungen und Veranstaltungsräume für Veranstaltungen vorbereiten (Dekoration, Bestuhlung, Bühne, Pult, etc.), Getränke und Buffet aufstellen, Tagungsmappen platzieren

Hauswirtschaft/Housekeeping:

- Aufgaben im Rahmen von Zimmerservice, Raumpflege und Wäscherei durchführen
- Sauna-, Spa- und Poolbereiche warten und pflegen; auf Einhaltung der Hygiene- und Sauberkeitsstandards achten
- gebäudetechnische Einrichtungen und Anlagen (z. B. Heizung, Klima, Lift, Alarmanlagen) betreuen und kontrollieren
- betriebliche Außenanlagen wie Park-, Wiesen- und Blumenanlagen, Parkplätze, Sportanlagen warten und pflegen

Verwaltung:

- Schrift- und Telefonverkehr mit Kund*innen/Gästen durchführen, Auskunft geben
- Reservierungen aufnehmen
- Reklamationen und Stornierungen aufnehmen
- einfache Büro- und Verwaltungsarbeiten durchführen: Dokumentenablage, Dokumentation, Terminplanung
- Materialbedarf (z. B. Büromaterialien, Werbematerialien) erheben und Materialien bestellen oder besorgen
- Info-Mappen für die touristischen Fachkräfte vorbereiten und zusammenstellen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- gute Allgemeinbildung
- gute Deutschkenntnisse
- wirtschaftliches Verständnis

- Einfühlungsvermögen
- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild
- Hygienebewusstsein

- Organisationsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft