



„Europejskie kwalifikacje w usługach turystycznych –praktyka zawodowa dla uczniów w Austrii”

Nr. 2013-1-PL1-LEO01-38248

### **Das Wissen, die Kenntnisse und Kompetenzen, die erworben werden sollen:**

Die Realisierung des Programms erlaubt vor allem die Berufskennnisse im Tourismus auf Basis der gesammelten Erfahrungen in den landtouristischen Betrieben, die in ländlichen Gebieten von Kärnten liegen, zu erobern. Die Teilnehmer erwerben das Wissen und die Kenntnisse im Bereich Arbeitsorganisation, Beziehungen zwischen dem Besitzer und den Gästen, Anpassung der Ressourcen an die Bedürfnisse des Tourismus, Nutzung der modernsten Technologien in der Kundenbedienung sowie die touristische Firma.

Die Projektteilnehmer arbeiten während der Vermittlungsmaßnahmen gemeinsam mit den Besitzern der Betriebe. Dies erlaubt die Arbeitsorganisation, die Beziehungen zwischen den Verwaltenden und den Beschäftigten kennen zu lernen. Das Arbeitssystem im Familienteam verlangt ständige Kommunikation, was die Verbesserung der Sprachkenntnisse fördert.

Die Realisierung des Programms der Vermittlungsmaßnahme trägt zur Berufsentwicklung bei, die auf dem Erwerb der Schlüsselkompetenzen wie Initiativität, Unternehmungsgeist, Gesellschafts- und Bürgerkompetenzen, Lernkenntnis, IT- und technische Kompetenzen, Verständigung in den Fremdsprachen gestützt wird. Wichtig ist auch der Erwerb der interkulturellen Kompetenzen sowohl in der Arbeit als auch in der Freizeit

### **Wissen**

Die Teilnehmer werden durch eine aktive tägliche Arbeit Erfahrungen und Wissen erwerben in folgenden Bereichen:

- Organisation eines touristischen Betriebes, der Hotel- Gastronomie und zusätzliche Dienstleistungen anbietet
- Aufgaben und Verantwortung beim Organisationsprozess der Kundenbedienung in der Firma
- Aufgaben der Rezeption, ihre Ausstattung
- Prozedur, die mit der Kundenbedienung an der Rezeption verbunden ist
- Wohneinheiten und ihre Ausstattung
- Techniken, die mit der Vorbereitung der Speisen und Getränke verbunden sind, unter Berücksichtigung der Grundsätze für eine gesunde Ernährung, sowie auch der Grundsätze für die Qualität von Lebensmitteln
- Regionalküche in Kärnten, Produkte der Region
- Art der Produkte, Anbieten der Produkte in Menus, Getränken und Nachspeisen
- Marketing, Werbung, Werbematerialien Hotels
- Ausrüstung für Freizeit und Sport
- Entwicklung von Erholungsgebieten

## Kenntnisse und Kompetenzen

Die Teilnehmer werden durch aktive Teilnahme an der täglichen Arbeit, Erfahrungen und Wissen in folgenden Bereichen erwerben:

- Anwendung der Vorschriften, die die Standards von Dienstleistungen in touristischen Objekten betreffen
- Unterscheidung der Arten und Kategorien der Objekte, die die Hoteldienstleistungen anbieten, darunter familiär geführte Betriebe
- Ausführung der Räumungsarbeiten in Zusammenarbeit mit dem Etagendienst
- Vorbereitung des bewohnbaren und nicht bewohnbaren Wohnteils für die Gäste
- Gästebedienung, Servieren der Speisen und Getränke, Anordnung des Bestecks am Tisch, Vorbereitung der Tischwäsche
- Bedienung verschiedener Gruppen von Kunden
- Begrüßung der Gäste und Gästebetreuung
- Informationsvermittlung über Produkte und angebotene Dienstleistungen, Urlaubspakete
- Anwendung der traditionellen Rezepturen und Regionalprodukte
- Fertigung der Halbfertigprodukten, Speisen und Getränke
- Fertigung der Dokumentation, die mit An-und-Abreise der Gäste verbunden ist
- Erteilung von touristischen Auskünften
- Anbieten der zusätzlichen Dienstleistungen, laut Hotelangebot
- Verwendung und Wartung von Anlagen für Freizeit und Sport

Die Realisierung des Programms der Vermittlungsmaßnahme trägt zur Berufsentwicklung bei, die mit dem Erwerb der folgenden Kompetenzen vorangebracht wird:

- sozial: Eigeninitiative, Unternehmungsgeist, Selbstständigkeit, Elastizität im Berufsleben, Stressabbau, Lösung von Problemen, Teamarbeit, Integration ins Team der Mitarbeiter, Verantwortung für anvertraute Aufgaben, interkulturelle Kommunikation, Anpassung in der Berufswelt,
- sprachlich: Kommunikation mit den Gästen, mit dem Personal und mit dem Arbeitsgeber in der deutschen und/oder englischen Sprache
- Arbeitsschutz und Arbeitshygiene: Anwendung und Beachtung der Arbeits- und Feuerwehrschriftvorschriften, Kenntnis der Arbeitsorganisation.





