WWW.SKILLSAUSTRIA.AT

WKO WIRTSCHAFTSKAMMERN ÖSTERREICHS

skillsAustria

AustrianSkills

ÖSTERREICHISCHE STAATSMEISTERSCHAFTEN

HOTELREZEPTIONIST/IN

Hotel Receptionist

(Einzelbewerb)

11. - 12. November 2021
im WIFI LINZ, Oberösterreich

46. WorldSkills 2022, Shanghai/V.R. China

8. EuroSkills 2023, St. Petersburg/Russland

Version 4 (14.04.2021)

INHALT

1. Allgemeine Informationen ... 1

1.1 Teilnahmevoraussetzungen für die AustrianSkills 2021 und die internationalen Bewerbe ... 1

1.2 Qualifikation zu den internationalen Bewerben ... 1

1.3 Alterslimit für die internationalen Bewerbe (und damit auch für AustrianSkills 2021) ... 2

1.4 Anmeldung zur AustrianSkills 2021 ... 2

1.5 Fotorechte – uneingeschränkte Freigabe der Wettbewerbsfotos ... 2

1.6 Kosten für Teilnehmer ... 2

1.7 Persönliche Rahmenbedingungen ... 3

1.8 Musteraufgaben ... 3

2. Erforderliche Kompetenzen ... 3

2.1 Notwendige Ausbildung ... 3

2.2 Folgende Kompetenzen sind zur Bearbeitung der Aufgabenstellungen notwendig ... 3

2.3 Theoretische Kenntnisse ... 4

3. Aufgabenstellungen ... 4

3.1 Grobbeschreibung ... 4

3.2 Materialien ... 5

3.3 Zur Verfügung gestellte Tools ... 5

3.4 Mitzubringende Ausstattung ... 5

3.5 Mitzubringende Mess- und Prüfmittel ... 5

3.6 Erlaubte Hilfsmittel ... 5

3.7 Grundsätzliche Information ... 5

4. Wettbewerbszeit ... 6

4.1 Vorläufiger Zeitplan (nur Beispiel) ... 6

5. Bewertung und Kriterien ... 7

6. Wettbewerbsreglement AustrianSkills 2021 ... 7

6.1 Berufsspezifische Regeln ... 7

6.2 Wettbewerbsablauf ... 7

6.3 Vor Wettbewerbsablauf ... 8

6.4 Während des Wettbewerbes ... 8

6.5 Arbeitssicherheit ... 8

6.6 Unerlaubte Handlungen/Hilfsmittel und Wettbewerbsregeln ... 9

7. Schlussbestimmungen ... 9

8. Kontakt ... 9

9. FACT-SHEET im Anhang ... 9

Anmerkung: Im Sinne einer leichteren Lesbarkeit werden geschlechtsspezifische Bezeichnungen nur in ihrer männlichen Form angeführt.

1. Allgemeine Informationen

Mit AustrianSkills 2021 findet die Qualifikation für WorldSkills 2022 bzw. EuroSkills 2023 statt.
Die Staatsmeisterschaften dienen auch dazu, den teilnehmenden Fachkräften die Möglichkeit zu geben, sich auf die physische sowie mentale Belastung eines internationalen Wettbewerbes einzustellen und vorzubereiten, die durch das Umfeld einer öffentlichen Messe (hohe Anzahl an Besuchern, Lärm, usw.) abverlangt wird. Dies ist ein wesentliches Entscheidungskriterium um festzustellen, wer von den Teilnehmern neben seiner fachlichen Qualifikation, auch die physische und psychische Belastbarkeit mitbringt.

1.1 Teilnahmevoraussetzungen für die AustrianSkills 2021 und die internationalen Bewerbe

- Überdurchschnittliches Können und Einsatzbereitschaft sowie physische und psychische Belastbarkeit.
- Berufs- bzw. Schulausbildung in Österreich.
- Idealerweise abgeschlossene Ausbildung mit Praxis oder im letzten Ausbildungsjahr.
- Berufsspezifische Englischkenntnisse in Wort und Schrift (Wettbewerbssprache = Englisch).
- Aufrechtes Beschäftigungsverhältnis im erlernten Beruf oder in einem ausbildungsnahen Beruf (Ausnahme: Ableistung von Präsenz- oder Zivildienst).
- Bereitschaft, den evtl. im Wettbewerbsjahr anstehenden Präsenz- bzw. Zivildienst bei Bedarf zu verschieben.
- Einverständnis und volle Unterstützung des Betriebes bzw. der Schule (wenn noch in Ausbildung).
- Hauptwohnsitz in Österreich.
- Die Teilnahme an den Staatsmeisterschaften kann mehrmals erfolgen - die Teilnahme an EuroSkills jeweils nur ein Mal.

1.2 Qualifikation zu den internationalen Bewerben

Bei der Durchführung und Bewertung des Wettbewerbs werden Sie von einem Jury-Team begleitet, welche die Bewertung der Aufgabenstellungen vornehmen wird.

Die Entscheidung, wer zu internationalen Bewerben entsendet wird, findet nicht nur auf Grund der Platzierung bei den AustrianSkills 2021 statt, sondern basiert aus dem Gesamtbild folgender Kriterien:

- fachliche Kompetenz
- persönliche Rahmenbedingungen (z.B. Betrieb, Schule, Hobbys usw.)
- sozialen Kompetenzen (z.B. respektvoller Umgang mit anderen Kandidaten, entsprechendes Auftreten usw.)
- Ausgezeichnete Englischkenntnisse in Wort und Schrift

Die Letztentscheidung über die Entsendung zu internationalen Bewerben trifft SkillsAustria gemeinsam mit dem österreichischen Experten für den jeweiligen Beruf.

1.3 Alterslimit für die internationalen Bewerbe (und damit auch für AustrianSkills 2021)

Grundsätzlich müssen die Teilnehmer zum Zeitpunkt des internationalen Wettbewerbes volljährig (18 Jahre) sein. Ein Mindestalter zur Teilnahme an den AustrianSkills ist nicht vorgegeben. Jedoch muss der Teilnehmer die in dieser Beschreibung definierten Aufgaben selbstständig und fachlich richtig erledigen können.

Folgende Höchstalter gelten für

- WorldSkills 2022 (ACHTUNG: Ausnahme!): 23 Jahre im Wettbewerbsjahr (ansonsten 22 Jahre bei WorldSkills-Bewerben)
  d.h. geboren am oder nach dem 1.1.1999
- EuroSkills 2023: 25 Jahre im Wettbewerbsjahr
  d.h. geboren am oder nach dem 1.1.1998

1.4 Anmeldung zur AustrianSkills 2021

Die Nominierung im Beruf Hotelrezeption erfolgt über die jeweilige

⇨ **Landesfachgruppe Hotellerie**

zu den jeweiligen Landesmeisterschaften 2021.
Der weitere Weg ist dann über die „Staatsmeisterschaften der Lehrlinge 2021“ zur Österreichischen Staatsmeisterschaft.

⇨ **Anmeldeschluss: Auskunft gibt die jeweilige Landesfachgruppe**

1.5 Fotorechte – uneingeschränkte Freigabe der Wettbewerbsfotos

Der Teilnehmer stimmt mit der Anmeldung zu den AustrianSkills 2021 der uneingeschränkten Aufzeichnung und Veröffentlichung von digitalen Datenträgern, während des Wettbewerbes und der Siegerehrung zu. Diese Aufzeichnungen dienen der Dokumentation und Pressearbeit von SkillsAustria.

1.6 Kosten für Teilnehmer

- Die Teilnahme an den AustrianSkills 2021 ist für Teilnehmer kostenlos. Darüber hinaus werden die Kosten für die Unterkunft (in Doppel- oder Mehrbettzimmern mit weiteren Teilnehmern und Frühstück), Mittagessen sowie Fahrtkosten auf Basis Bahnfahrt 2. Klasse getragen. (Bei unentschuldigtem Nichterscheinen werden Stornokosten in der Höhe von EUR 200,- für angefallenen Organisationsaufwand sowie angefallene Hotelkosten verrechnet.)
- Reise und Aufenthalt etwaiger Betreuer oder Begleiter der Teilnehmer (z.B. Anreise, Unterkunft usw.) sind vom jeweiligen Betrieb bzw. der Schule selbst zu organisieren und die Kosten zu tragen.

1.7 Persönliche Rahmenbedingungen

Mit den für die Entsendung zu internationalen Bewerben in Frage kommenden Teilnehmern (basierend auf den Platzierungen bei den AustrianSkills 2021) werden während oder nach den AustrianSkills 2021 persönliche Gespräche geführt, um folgendes abzuklären:

- Motivation für die Teilnahme am internationalen Bewerb,
- familiäres/berufliches Umfeld,
- ggf. geplante private/berufliche Vorhaben bis Oktober 2022 und August 2023 (wichtig im Falle einer Qualifikation für WorldSkills bzw. EuroSkills)

Das persönliche Gespräch dient wie in Punkt 1.2 dargestellt dazu, um ein Gesamtbild der Persönlichkeit und der Motivation des Teilnehmers zu erhalten und wird in den Entscheidungsprozess, wer zu internationalen Bewerben entsendet wird, einbezogen.

1.8 Musteraufgaben

Unter https://www.skillsaustria.at/stehen Musteraufgaben (Aufgabenstellungen, Werkstücke von vergangenen AustrianSkills oder internationalen Bewerben) zum Download bereit. Diese Musterbeispiele dienen dazu, ein Bild von den gestellten Anforderungen zu erhalten. Für die Werkstücke der internationalen Bewerbe gelten laut internationalem Reglement andere Zeitvorgaben als bei den AustrianSkills.

2. Erforderliche Kompetenzen

2.1 Notwendige Ausbildung

- Lehrabschluss in den Lehrberufen Hotel- und Gastgewerbeassistent/in oder Hotelkaufmann/-frau oder vergleichbare Qualifikation
- Schulische Ausbildung oder Schulabschluss im Bereich Hotel, Tourismus oder vergleichbare Qualifikation

2.2 Folgende Kompetenzen sind zur Bearbeitung der Aufgabenstellungen notwendig

- *Frontoffice - Rezeption*
    - Sprache / Ausdruck
    - Begrüßung / Verabschiedung
    - Eigenständigkeit während des Verkaufsgesprächs
    - Zusatzverkauf
    - Verkaufsorientierte Argumentation
    - Check-in, Check-out, Zimmerzuteilung, Zimmerwechsel etc.
    - Telefonische Reservierungsanfragen
    - Gute Englischkenntnisse
- *Frontoffice – Gästebetreuung*
    - Kommunikationsfähigkeit
    - Beratung / Empfehlung / Informationen innerhalb und außerhalb des Hotels
    - Fachliche Kompetenz
    - Flexibilität
    - Stressbewältigung
    - Beschwerdemanagement
    - Tourismusinformationen
    - Außergewöhnliche und unerwartete Situationen (z.B. Raub, Diebstahl, Feueralarm etc.)
    - Gute Englischkenntnisse

- *Backoffice*
    - Reservierungen
    - Individuell via Telefon, E-Mail, Fax, Brief
    - Gruppenreservierungen
    - Korrespondenz (Ö-Norm, Layout, Formulierung / Orthographie, Inhalt / Corporate Design)
    - Kalkulationen der Kennzahlen
    - Lay over – Zimmerzuteilung
    - Gästekorrespondenz in Englisch, Anfragen, Beschwerden; Englische Korrespondenz lt. British Standard Specification

2.3 Theoretische Kenntnisse

Theoretische Kenntnisse werden nicht extra getestet, da diese zur erfolgreichen Bearbeitung der Aufgabenstellung ohnehin Voraussetzung sind.

3. Aufgabenstellungen

3.1 Grobbeschreibung

Teil 1 - Folgende Arbeiten sind zum Beispiel unter Berücksichtigung des Fact-Sheets auszuführen:

- Beraten und Betreuung von Gästen betreffend ihren Aufenthalt im Hotel und der Destination in Deutsch und Englisch, Führen professioneller Gästekommunikation.
- Kundenorientierte Bewältigung von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch.
- Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen mit Gästen, Erstellen zielgruppenorientierter Angebote in Deutsch und Englisch.
- Erstellen einer V.I.P. Tour durch Wien für einen CEO mit Gattin (= Gäste des Hotels; kulturell interessiert) in Englisch.
- Vermieten der Zimmer, Anbieten von Zusatzleistungen in Deutsch und Englisch.
- Arbeiten mit Hotelsoftware, dem betrieblichen Abrechnungssystem, Ausstellen von Rechnungen, Abwickeln von unbaren (Kredit- und Bankomatkarte) und baren Zahlungen, Mitarbeit beim Führen der Kasse.
- Erstellen von Statistiken, Reports und Berichten, z.B. Logis, Nächtigung, Kennzahlen etc.
- Arbeiten mit E-Commerce (Reservierungssystemen, virtuellen Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Informationssystemen).
- Arbeiten mit der betrieblichen Informations- und Kommunikationstechnologie.
- Erledigen der Büroorganisation.

- Check-in 1 Deutsch, 1 Englisch und telefonische Reservierungen 1 Deutsch, 1 Englisch - 30 Minuten pro Wettbewerbsteilnehmer
- Tourismusinformationen Deutsch und Englisch - Unerwartete Situationen und Beschwerden Deutsch und Englisch -30 Minuten pro Wettbewerbsteilnehmer
- Check-out 1 Deutsch und 1 Englisch – Promotion des Hotels - 30 Minuten pro Wettbewerbsteilnehmer

3.2 Materialien

Für den Wettbewerb muss das Hotel Facts Sheet verwendet werden.
Dieses befindet sich im Anhang.

3.3 Zur Verfügung gestellte Tools

PC auf Basis Microsoft mit Excel, Word, Cliparts, diverse Grafiken und Bildern sowie ein Drucker mit neutralem Papier zur Verfügung. Das Betriebssystem ist Windows 7 oder höher mit dem Office 2016 oder höher sowie die Hotelsoftware Gastrodat.
Das Internet wird nur für die Recherche freigeschaltet.

3.4 Mitzubringende Ausstattung

Bekleidung

Herren:
Dunkler Anzug mit Krawatte
Weißes Hemd
Schwarze Socken, schwarze (saubere) Schuhe

Damen:
Kostüm, Hosenanzug
Weiße Bluse, einfarbiges Halstuch
Bequeme (saubere) Schuhe, keine High-Heels

Hygiene
Ordentliche und gepflegte Frisur
Bei Damen: leichtes dezentes Make-up, farbloser Nagellack, kein Schmuck (Ausnahme Ehe- oder Verlobungsring)
Bei Herren: glatte Rasur oder gepflegter Bartschnitt
Bei Damen und Herren: keine sichtbaren Tattoos und Piercings

3.5 Mitzubringende Mess- und Prüfmittel

- funktionierendes Schreibwerkzeug

3.6 Erlaubte Hilfsmittel

- USB-Stick mit Logos von Betrieben, sofern dieser am Beginn des Wettbewerbes dem Shopmaster übergeben wurde.
- Erlaubt sind auch Prospekte und Preislisten. Sie dienen zur Unterstützung der Gästeberatung.

3.7 Grundsätzliche Information

Die Arbeiten sind während des Wettbewerbs in der vorgegebenen Zeit zu erstellen, durchzuführen und auszudrucken.

Bei der Lösung der Aufgaben zu beachten:
- Rechnen Sie mit Taschenrechner oder mit dem PC (Excel)!
- Beachten Sie die Ö-Norm und die Rechtschreibung!
- Halten Sie sich an die gesetzlichen Bestimmungen!

- Machen Sie Nebenrechnungen ersichtlich!
- Ergänzen Sie die Ergebnisse!
- Beachten Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Hotellerie (AGBH 2006 http://www.hotelverband.at/down/AGBH_061115.pdf)

4. Wettbewerbszeit

Der folgende Zeitplan dient als Orientierung. An diesen Zeiten können auf Grund der Aufgabenstellungen bzw. bei Bedarf während des Wettbewerbes auch gemeinsame Anpassungen vorgenommen werden.

4.1 Vorläufiger Zeitplan (nur Beispiel)

Die Arbeitszeit beträgt 11-15 Stunden innerhalb von 2-3 Arbeitstagen. Der folgende Zeitplan dient als Orientierung. An diesen Zeiten können auf Grund der Aufgabenstellungen bzw. bei Bedarf während des Wettbewerbes auch gemeinsame Anpassungen vorgenommen werden.
Gemeinsamer Treffpunkt: WIFI LINZ

Donnerstag, 11.11.2021, ab 09:00 Uhr, Halle 7

Donnerstag, 11.11.2021

Zeit	Dauer	Tätigkeit
09:00 – 10:00	2 h	Möglichkeit zur Besprechung der Aufgaben, Software etc.
10:00 – 12:00	3 h	Check in Deutsch/Englisch Telefonische Reservierung Deutsch/Englisch Schriftliche Beschwerden Deutsch/Englisch
13:00 – 17:00	1,5 h	Check in Deutsch/Englisch (overbooking)

Freitag, 12.11.2021

Zeit	Dauer	Tätigkeit
09:00 – 12:00	3 h	Check out Deutsch/Englisch Beschwerdemanagement Deutsch/Englisch Reply to an inquiry for a seminar, Teil 1
13:00 – 15:00	3,5 h	Tourismusinformationen Deutsch/Englisch Reply to an inquiry for a seminar, Teil 2
15:30 – 17:00	1,5 h	2 unexpected situations
18:00		Bekanntgabe der Top 3

Sonntag, 21.11.2021 - SALZBURG

Zeit	Dauer	Tätigkeit
Ab 11:00		Siegerehrung Salzburg

30% des Inhaltes können geändert werden.
Änderungen werden vor dem Bewerb bekannt gegeben.

5. Bewertung und Kriterien

Um eine objektive Beurteilung der abgelieferten Arbeiten sicher zu stellen werden die Teile:

- Die Experten werden so ausgewählt, dass sie keine wie immer geartete Beziehung zu den Teilnehmern oder zu den entsendenden Betrieben haben.
- Der Bewertungsvorgang kann von jedem Besucher jederzeit von außerhalb des Wettbewerbsareals eingesehen werden. Nähere Informationen zum Bewertungs-vorgang sind den Betreuern der Teilnehmer nach Absprache mit dem österreichischen Experten von SkillsAustria zu geben.

Die Aufteilung der Punkte erfolgt laut folgender Tabelle:

	Kriterien
A	***Front Office*** • Sprache / Ausdruck • Begrüßung und Verabschiedung • Eigenständigkeit und Flexibilität während des Gesprächs • Fachliche Kompetenz bei der Beratung / Empfehlung • Beratung / Empfehlung von Leistungen innerhalb und außerhalb des Hotels • Zusatzverkauf • Verkaufsorientierte Argumentation • Check-In, Check-Out, Informationen • Die Kommunikation an der Rezeption findet teilweise in Englischer Sprache statt.
B	***Korrespondenz*** • Ö-Norm A1080 • Layout • Sprache / Ausdruck / Formulierung • Fachliche Kompetenz / Inhalt • Orthographie • Beschwerdebrief in Englisch (lt. British Standard Specification) • Corporate Design
C	***Kalkulation der Kennzahlen*** • Berechnung der „occupancy“, der „revenue per available room“ und die „average room rate“ • Die Revenues sind jeweils inklusive Ortstaxe und USt. gegeben.

6. Wettbewerbsreglement AustrianSkills 2021

6.1 Berufsspezifische Regeln

Die Jury wird eventuelle berufsspezifische Regeln gesondert bekannt geben.

6.2 Wettbewerbsablauf

- Für den gesamten Ablauf des Wettbewerbs ist eine von SkillsAustria namhaft gemachte Person verantwortlich.
- Die Jury setzt sich aus unabhängigen und neutralen Mitgliedern zusammen.
- Der Wettbewerbsablauf erfolgt nach dem vereinbarten Zeitplan
- Alle Entscheidungen werden von der Jury gemeinsam getroffen und allen Teilnehmern kommuniziert.

- Nachdem gemäß Punkt 1.2 nicht nur die fachliche Qualifikation entscheidend ist, werden alle Teilnehmer während des Bewerbes laufend von der Jury beobachtet (auch im Hinblick auf Arbeitssicherheit).

6.3 Vor Wettbewerbsablauf

- Die Arbeitsplätze werden durch die Jury zugeteilt.
- Die Wettbewerbsanleitungen sind genau durchzulesen und Unklarheiten sind sofort mit der Jury abzuklären.
- Arbeitsmittel und Materialien sind vor Arbeitsbeginn zu prüfen und Abweichungen sind sofort mit der Jury abzuklären.
- Vor Arbeitsbeginn wird eine Sicherheitsunterweisung bzw. eine Einweisung auf den Maschinen oder Geräten durch befähigte Personen durchgeführt. Diese Unterweisungen sind zu dokumentieren und zu unterschreiben.

6.4 Während des Wettbewerbes

- Die Arbeitszeit wird mittels einer zentralen Uhr überwacht.
- Ein Jurymitglied signalisiert jeweils Arbeitsbeginn und Arbeitsende.
- Alle projektrelevanten Unterlagen werden direkt nach Beendigung einer Aufgabe oder eines Aufgabenteils eingesammelt.
- In den Pausen ist der Aufenthalt im Arbeitsbereich nicht erlaubt.
- Während des Bewerbes ist jede Kommunikation von AUSSEN untersagt.
- Vor dem Verlassen des Arbeitsplatzes während der Arbeitszeit oder bei Unklarheiten, ist die Erlaubnis der Jury einzuholen.
- Zeitgutschriften werden nur bezüglich einer Unterbrechung durch Maschinenausfall oder ähnlichem berücksichtigt (für Entspannungs-, WC- bzw. Rauchpausen gibt es keine Zeitgutschriften)
- Alle Fragen sind ausschließlich an die Jury zu richten.
- Evtl. Ersatzmaterial kann durch Abgabe des „Original“-Materials bei der Jury angefordert werden bzw. zusätzlicher Materialverbrauch – nur von der Jury

6.5 Arbeitssicherheit

- Jeder Teilnehmer hat zusätzlich zu seinem persönlichen Schutz auch darauf zu achten, dass keine Situation hervorgerufen wird, in der andere Mitmenschen in Mitleidenschaft gezogen werden können.
- Die Jury wird eventuell berufsspezifische Arbeitssicherheit gesondert bekannt geben.
- Werkzeuge, Maschinen und Geräte haben den nationalen Sicherheitsanforderungen zu entsprechen.
- Die Juroren kontrollieren die verwendeten Werkzeuge vor Bewerbsbeginn und sind berechtigt, gefährliche Werkzeuge zu sperren (Verwendung nicht gestattet).

6.6 Unerlaubte Handlungen/Hilfsmittel und Wettbewerbsregeln

Jeder Verstoß gegen Juryanweisungen, Sicherheitsinstruktionen und Wettbewerbsregeln kann bis zum Wettbewerbsausschluss führen.

- Es ist keinesfalls erlaubt andere Hilfsmittel während der Arbeitszeit bei sich zu haben.
- Ferner ist es nicht erlaubt, während der Arbeitszeit erstellte Skizzen oder Zeichnungen aus dem Wettbewerbsgelände mitzunehmen.
- Hilfestellung von anderen Personen, auch von und außerhalb des Wettbewerbsgeländes, ist während der Arbeitszeit strengstens untersagt.
- Der Besitz von Datenübertragungseinrichtungen (CD-ROM, Memory-Sticks, Bluetooth-Geräte, etc.) ist verboten.
- Die Benützung von Handys oder sonstigen Kommunikationsmitteln ist grundsätzlich verboten. Sollte aus medizinischen oder sonstig erklärbaren Gründen ein Handy oder sonstige Kommunikationsgeräte unerlässlich sein, ist das der Jury zu melden und das Kommunikationsmittel bei der vorgegebenen Ablage zu hinterlegen. Die Jury wird bei Bedarf geeignete Schritte in die Wege leiten.
- Der Gebrauch von Unterhaltungsmedien (CD-Player, MP3-Player, iPods etc.) ist ausnahmslos verboten!
- Je nach Verstoß ist ein Ausschluss eines einzelnen Teilnehmers möglich.

7. Schlussbestimmungen

Mit der Anmeldung zur Staatsmeisterschaft werden alle in dieser Wettbewerbsbeschreibung angegebenen Informationen anerkannt. Alle Kandidaten unterliegen dem alleinigen Weisungsrecht von SkillsAustria und der Jury der AustrianSkills 2021.

8. Kontakt

Für Fragen stehen Ihnen …

Ing. Stefan Praschl
Technischer Delegierter SkillsAustria
Telefon: +43 1 545 16 71 34
E-Mail: praschl@ibw.at

Gerhard Zechner
Technischer Delegierter Assistant SkillsAustria
Telefon: +43 1 545 16 71 38
E-Mail: zechner@ibw.at

Peter Wölfl
Österreichischer Experte im Beruf Hotelrezeption
Chief Expert EuroSkills
Mobil: +43 676 5700247
E-Mail: pew1@me.com

zur Verfügung.

9. FACT-SHEET im Anhang