

Karriere

BERUFSBILD

Ein Job mit Sternchen

Ermittler in Sachen Urlaub: Hoteltester brauchen Branchenkenntnis und starke Nerven

VON ANKE VEHMEIER

Haare in der Hoteldusche, mürrisches Personal, ein mickriges Frühstücksbüfett und ein dreckiger Pool – solche Ärgernisse können Urlaubern die schönste Zeit des Jahres gründlich verleiden. Damit genau das nicht passiert und die Ferien der Erholung dienen statt Dauerärger zu bereiten, sind Hoteltester im Einsatz.

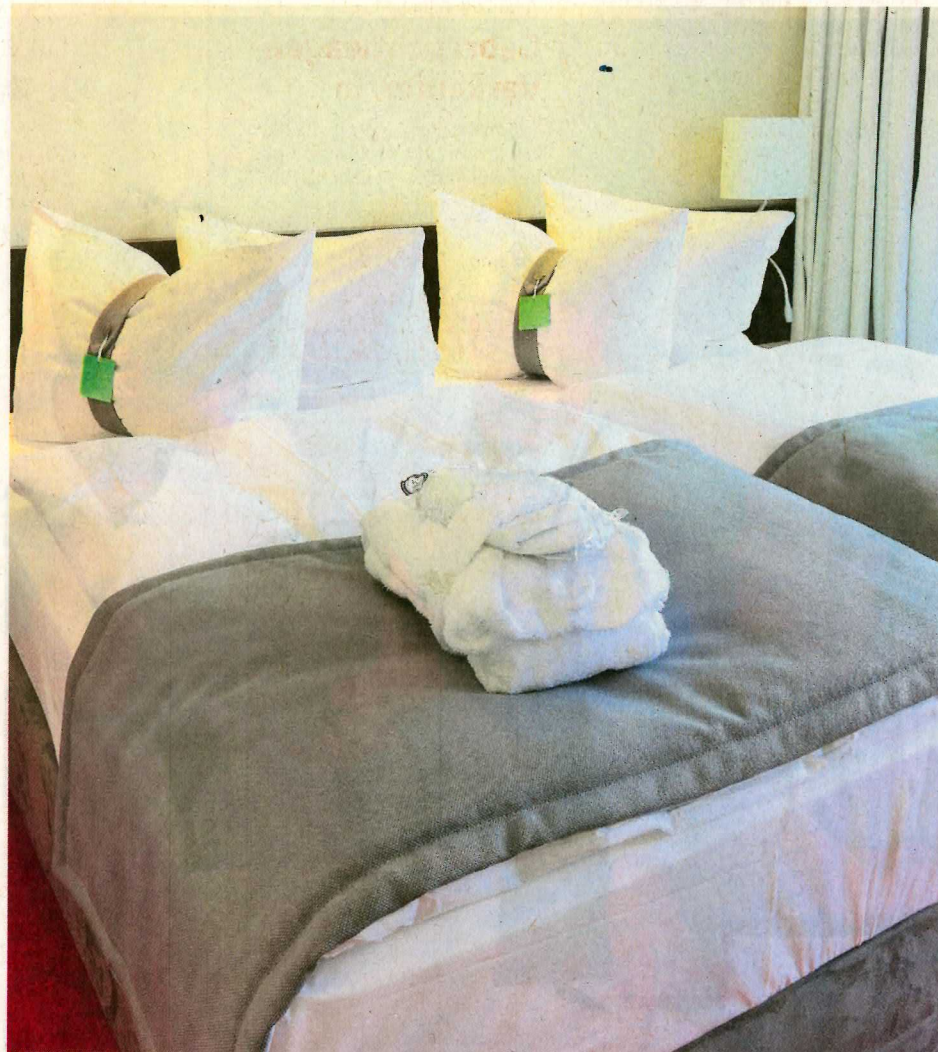
Und das ist kein Job für schwache Nerven: „Das Schlimmste ist, wenn die Häuser total verreckt sind und man sofort sieht, dass dort ewige Zeit nicht geputzt wurde“, sagt Michaela Meyer. Die Berliner ist seit rund zehn Jahren als selbstständige Hoteltesterin auf der ganzen Welt unterwegs. Ihre Mission: Schwachstellen aufdecken, Qualität steigern. „Ich achte auf Sauberkeit, Service, Essen, frage, ob Sonderwünsche erfüllt werden oder wie die Pflege am Gast aussieht“, berichtet die 45-Jährige.

Ihre Branchenerfahrung macht sie zu einer begehrten Expertin. Denn Hoteltester ist kein Ausbildungsberuf, vielmehr „wachsen“ Tourismus-Experten mit zahlreichen Zusatzqualifikationen in die Rolle eines „Urlaubsermittlers“ hinein. Michaela Meyer hat zum Beispiel eine Ausbildung als Reiseverkehrskauffrau und ein Betriebswirtschaftsstudium absolviert. Sie war bei einem großen Reiseveranstalter beschäftigt und dort für die Abteilung Vertrieb zuständig. Sie verhandelte mit Hotels jeglicher Größe und Güte auf allen Kontinenten.

Arbeit in Vier-Sterne-Qualität

Nach fünf Jahren tauschte Meyer die Anstellung gegen die Freiberuflichkeit und testet seitdem Hotels im Auftrag von Reiseveranstaltern, Verbänden und den Hoteliers selbst. Denen gehe es darum, ihre Dienstleistungen zu verbessern. „Die Mehrheit legt Wert darauf, einen hohen Maßstab zu erfüllen und die Qualität des eigenen Hauses zu steigern“, sagt die Berliner. So wurde sie einmal engagiert, weil sich der Hotelchef nicht erklären konnte, warum es immer wieder Beschwerden gab. Die Hoteltesterin nahm den Betrieb, der vier Sterne führte – „allerdings nur gerade so“ – unter die Lupe.

Die Gäste verglichen das Haus mit anderen Vier-Sterne-Hotels und beklagten, dass das Gewohnte nicht zur Verfügung stand. So setzen die Kriterien des Deutschen



FOTOLIA/FHMEIDIEN_DE

Betten frisch bezogen? Hoteltester prüfen Ordnung, Sauberkeit und Qualitätsstandards.

Ausbildung und mehr

Berufsschule für Tourismus: Der nächste Kurs zum „Staatlich anerkannten internationalen Touristikassistent“ beginnt im Oktober an der Berufsschule für Tourismus. Neue Kurse für Tourismuskaufleute starten im Januar 2013. Hotelkaufleute gehen erst wieder im August 2013

an den Start. Weitere Informationen im Internet. www.berufsschule-tourismus.de

Hotelsterne: Der Deutsche Hotel und Gaststättenverband (Dehoga) bietet einen einheitlichen Kriterienkatalog für die Vergabe der Hotelsterne an.

Die Grundlage bilden die 21 Prinzipien von Hotrec, dem europäischen Dachverband für Hotels, Restaurants und Cafés in Europa. Die Klassifizierung ist freiwillig. Weitere Informationen finden sich im World Wide Web. www.hotelsterne.de www.hotelstars.eu

Hotel- und Gaststättenverbands (Dehoga) für diese Kategorie eine 18 Stunden besetzte separate Rezeption, die 24 Stunden erreichbar ist, eine Lobby mit Sitzgelegenheiten und Getränkeservice, eine Hotelbar, ein Frühstücksbüfett oder eine Frühstückskarte mit Rooms-service, ein À-la-carte-Restaurant und einiges mehr voraus.

Da nicht alle Kriterien erfüllt werden konnten oder lediglich mehr schlecht als recht, riet die Testerin zu einer neuen Klassifizierung. Der Hotelier ließ seinen Betrieb daraufhin auf drei Sterne herunterstufen. Fortan gab es keine Beschwerden mehr, die Gäste waren begeistert über Ausstattung und Service, die nun nämlich weit über dem üblichen Drei-Sterne-Niveau lagen.

Ausbildung im Hotelfach bildet Basis

Für solche Empfehlungen braucht es eine große Praxiserfahrung. „Unsere Dienstleistung umfasst auch die Schulung der Mitarbeiter zur Verbesserung des Service oder zur Optimierung der Betriebsabläufe“, sagt Michaela Meyer. Da es die Ausbildung zum Hoteltester nicht gibt, empfiehlt die Expertin zunächst eine Ausbildung im Hotel- oder Tourismusfach. So bietet zum Beispiel die Berufsschule für Tourismus in Berlin verschiedene Ausbildungsgänge an, etwa das novellierte Berufsbild der Tourismuskaufleute mit einer stärkeren Marketingausrichtung sowie die Ausbildung zum Hotelkaufmann mit einem wirtschaftlichen Schwerpunkt. Sie enden mit dem IHK-Abschluss.

„Beide Ausbildungen sind bei uns dual. Das heißt, wir arbeiten mit zahlreichen Hotels in der Hauptstadt zusammen und vermitteln auch den Ausbildungsbetrieb. Anschließend sorgen wir für eine Anstellung“, sagt Schulleiterin Tamara Hoffmann. Auch der staatlich anerkannte Internationale Tourismusassistent könnte Ausgangspunkt für eine Karriere als Hoteltester sein.

Zu einer abgeschlossenen Ausbildung und mehreren Jahren Erfahrung plus Weiterbildungen rät auch Sandra Klinder, Schulungskordinatorin an der Berliner Schule für Tourismus. Sie empfiehlt: „Eine Aufstiegsqualifikation bietet der Geprüfte Tourismusfachwirt. Damit können Absolventen ins mittlere Management aufsteigen“ – und dann eventuell auf den Spuren von Michaela Meyer Hotels auf der ganzen Welt testen.