

Inhalt

Von der Zimmerfrau zum Etagensteward	5
Aufbau des Etage-Exclusive-Trainingsprogramms	5
Erklärungen zum Buchaufbau	12
Einleitungsunit	14
Thema: Die Entwicklung des Projektes <i>Etage Exclusive</i>	15
Einführung in den Geschäftszweig der Hotellerie	15
Unit 1	19
Thema: Das Hotel als Dienstleistungsunternehmen	20
Definition des Begriffes <i>Hotel</i>	21
Hotel als Trendsetter?	21
Mitarbeiter als Manager	22
Unit 2	25
Thema: Leistungsüberblick der Abteilungen	27
– <i>Rezeption</i>	27
– <i>Serviceabteilung</i>	28
– <i>Hotelküche</i>	29
Unit 3	32
Thema: Der Stellenwert der Housekeepingabteilung in der Hotellerie	34
Übersicht über die Aufgaben der Housekeepingabteilung mit ihren Untergruppen	35
– <i>Wirtschaftsbereich</i>	35
– <i>Hotelwäscherei</i>	35
– <i>Beherbergungsbereich (Etage)</i>	35
– <i>öffentlicher Bereich</i>	35
Arbeitseinsatz	
– <i>im Wirtschaftsbereich</i>	36
– <i>in der Hotelwäscherei</i>	38
– <i>im öffentlichen Bereich</i>	41
Unit 4	43
Thema: Das Etagenteam und seine Leistungen	44
– <i>Überblick über die technischen Leistungen</i>	44
– <i>Die Gästebetreuung in der Hotellerie</i>	46

Unit 5	47
Thema: Die Zusammenarbeit der Housekeepingabteilung mit anderen Abteilungen	48
– <i>Rezeption</i>	48
– <i>Serviceabteilung</i>	49
– <i>Hotelküche</i>	50
– <i>Technikabteilung</i>	50
– <i>Hotelgärtner</i>	51
Unit 6	53
Thema: Hilfsmittel in der Etagenbetreuung	54
Arten, Einsatz und Pflege der manuellen Hilfsmittel	54
Die korrekte Anwendung von Reinigungsmitteln	56
Unit 7	71
Thema: Manuelles Hilfsmittel <i>Etagenwagen</i>	72
Unit 8	81
Thema: Hilfsmittel in der Etagenbetreuung	83
Einsatz und Pflege der technischen Hilfsmittel Staubsauger und Shampooiergerät	83/89
Unit 9	93
Thema: Die Hoteletage und ihre Funktion als – <i>Horsd'œuvre der Gästezimmer</i>	95
– <i>Warteraum</i>	96
– <i>Treffpunkt der Hotelgäste</i>	97
– <i>Arbeitsplatz</i>	98
– <i>Fluchtweg</i>	99
Unit 10	102
Thema: Etagenaccessoires Exclusive	103
Unit 11	108
Thema: Die sechs Funktionen des Hotelzimmers im Überblick	109
Das Hotelzimmer als Ruheraum	109
Unit 12	115
Thema: Die Funktionen des Hotelzimmers als – <i>Aufenthaltsraum</i>	116
– <i>Tageszimmer</i>	120
– <i>Konferenzraum</i>	121
– <i>Gepäckraum</i>	122

Unit 13	124
Thema: Die Funktion des Hotelzimmers als Werbeträger	126
Die Funktion der Werbeträger im Hotelzimmer	127
Die korrekte Präsentation von Werbeträgern auf der Etage	130
Die Lagerung der Werbeträger auf der Etage	131
Verbraucherrichtlinien für Gebrauchsartikel als Werbemittel	133
Der Begriff <i>Standard</i> auf der Etage	134
Standard- und Qualitätskontrolle auf der Hoteletage	135
Unit 14	145
Thema: Einführung zur Systemarbeit auf der Etage	146
Systemarbeit und Zeitmanagement	146
Unit 15	150
Thema: Systemarbeit auf der Etage	151
– <i>Systemarbeit und Routinemanagement</i>	151
– <i>Routine und Zimmerreinigung</i>	153
– <i>Systemarbeit auf dem Etagengang</i>	158
Unit 16	161
Thema: Die Hotelterrasse	162
– <i>Reinigungsmaßnahmen</i>	162
– <i>Kontrollmaßnahmen</i>	162
– <i>Der Balkon als „Nutzraum“ für den Gast</i>	163
Unit 17	166
Thema: Hotelwäsche im Überblick	168
Lagerung im Etagenbereich	168
Lagerung in der Servicekammer	168
Lagerung in der Wäschekammer	169
Zwischenlagerung der Hotelwäsche im Etagenbereich	169
– <i>auf dem Etagenwagen</i>	170
– <i>im Wäschecontainer</i>	170
– <i>im Hotelzimmer</i>	171
Mengeneinsatz der Hotelwäsche im Etagenbereich	172
Das Textil <i>Vorhang</i> als Teil der Hotelwäsche	173
Unit 18	176
Thema: Der Hotelgast Exclusive	178
Gästetypen und Gästewünsche	179
– <i>Geschäftsreisende</i>	180
– <i>Feriengäste</i>	181

– <i>Kinder</i>	183
– <i>Repeater (Stammgäste)</i>	185
– <i>Kurzzeitgäste</i>	186
– <i>Gruppenreisende</i>	187
– <i>Körperbehinderte Gäste</i>	188
– <i>Haustiere im Hotelzimmer</i>	190
– <i>Vips</i>	191
Unit 19	193
Thema: Gästekommunikation im Überblick	194
Das Etagenteam als Kommunikator	194
Richtige Kommunikation in Ausnahmefällen	195
Unit 20	199
Thema: Imagelehre	201
Uniform als Imageträger	201
Uniform und Persönlichkeit	202
Die Wirkung der Uniform auf den Gast	202
Etagensteward als Imageträger	203
Etagensteward als Informationsträger	204
Etagensteward und Diskretzone	206
Etagensteward <i>Spezial</i>	208
Hotelgast und Diskretzone	212
Unit 21	215
Thema: Gästebetreuung auf der Etage	217
– <i>Betreuung des Hotelgastes bei Ankunft</i>	217
– <i>Betreuung des Hotelgastes bei Abreise</i>	218
Unit 22	221
Thema: Die Sprache als Imageträger	229
Unit 23	233
Thema: Korrekte Mitteilung durch die Schrift	236
Nachrichten an andere Abteilungen	236
Nachrichten an den Hotelgast	236
Unit 24	240
Thema: Korrekte Mitteilung durch die Sprache	242
Die Stimme als Imageträger	242

Unit 25	245
Thema: Das Schlüsselsystem in der Hotellerie	246
Unit 26	250
Thema: Flexibles Zeitmanagement im Housekeeping	251
Zeitmanagement im öffentlichen Bereich	252
Unit 27	262
Thema: Sicherheit im Hotelbetrieb für Hotelgäste und Hotelmitarbeiter	264
Unit 28	270
Thema: Aufstiegschancen für Etagenstewards	271
Jobanalyse des Floorsupervisors	273
Unit 29	275
Thema: Vorbereitung auf den beruflichen Aufstieg	277
Leistungsanalyse des Etagenstewards	277
Zusatzfragebogen für die Beförderung vom Etagensteward zum Floorsupervisor	281
Unit 30	282
Thema: Der Etagensteward als Floorsupervisor	283
Ersatz eines Floorsupervisors im Ausnahmefall	286
Vorbereitung zum Arbeitseinsatz	286