

<b>Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren</b>	<b>LF 10</b>	
<b>Organisation und Kommunikation im Arbeitsalltag</b>		7
1 Betriebsorganisation		9
1.1 Organisation von Hotels		9
1.2 Mitarbeiter/innen in Frontoffice und Halle		11
2 Ablagesysteme		13
2.1 Welche Dokumente und Informationen werden wie abgelegt?		13
2.2 Aufbewahrungsfristen		15
2.3 Datenschutz und Datensicherheit		15
3 Checklisten		17
4 Besprechungen		19
4.1 Vorbereitung		20
4.2 Durchführung		20
4.3 Nachbereitung		20
5 Kommunikation mit anderen Abteilungen		23
5.1 Listen		24
5.2 Functionsheet		26
5.3 Memo		29
5.4 EDV-Schnittstellen		30
6 Tagesabschluss		31
<b>Kommunikation mit Gästen</b>		34
1 Verkaufsgespräch		35
1.1 Phase 1: Vorbereitung		35
1.2 Phase 2: Kontaktaufnahme		36
1.3 Phase 3: Bedarfsermittlung		36
1.4 Phase 4: Beratung		38
1.5 Phase 5: Abschluss		39
1.6 Phase 6: Nachbetreuung		40
2 Reputationsmanagement		40
2.1 Aktives Reputationsmanagement		40
2.2 Passives Reputationsmanagement		41
<b>Reservierungen verwalten</b>		44
1 Vertriebskanäle		45
2 Reservierungskanäle verwalten		46
2.1 Property Management System (PMS)/Frontoffice-Software		47
2.2 Channel Manager		48
2.3 Central Reservation System (CRS)		49
2.4 Web Booking Engine (WBE)		49
3 Auslastung planen		50
3.1 Forecast		50
3.2 Überbuchung		51
4 Bezahlprozesse		51
4.1 Abrechnung vom Gast konsumierter Leistungen		52
4.2 Überprüfung von Bezahlprozessen		54
<b>Zusammenarbeit mit Reisebüros und Onlineplattformen</b>		57
1 Reisebüros		58
2 Online Travel Agencys (OTAs)		60
2.1 Vor und Nachteile bei der Zusammenarbeit mit OTAs		60
2.2 Spezialangebote, Deals, Kooperationen		61
3 Zusammenarbeit von Hotels mit Reisebüros und OTAs		63
3.1 Kontingentvertrag		63
3.2 Korrespondenz zwischen Hotel und Reisebüro		64
3.3 Voucher		66
4 Abrechnung mit Reisebüros und OTAs		68
4.1 Nettorate		68
4.2 Höhe der Provision/Kommission		69
4.3 Provisionsabrechnung		69
4.4 Abrechnung von Reisegruppen		70
5 Weitere Online-Vertriebspartner		71
5.1 Global Distribution System (GDS)		71
5.2 Switch Companies		72
5.3 Travel Search Engine (TSE)		72
<b>Managementaufgaben im Housekeeping durchführen</b>	<b>LF 11</b>	75
<b>Abläufe im Housekeeping planen</b>		76
1 Zimmerzeitstudie als Planungsbasis		77
1.1 Erstellung eines Datenkataloges		77
1.2 Mitarbeiterbedarf berechnen		78
1.3 Forecast		79
1.4 Organisationsformen der Reinigung		79
2 Tagesauftrag		80
3 Standards und Prozesse		82
3.1 Standards		82
3.2 Prozesse		82
4 Schnittstellen zwischen Housekeeping und anderen Abteilungen		84
4.1 Zimmerzuteilung		84
4.2 Out of Order		84
4.3 Gästewünsche		85
4.4 Lost and Found		86
5 Qualitätskontrolle		88
5.1 Leistungsbeurteilung		88
5.2 Checklisten		89
6 Haftung und Verkehrssicherungspflicht		90
6.1 Haftung		90
6.2 Verkehrssicherungspflicht		91

<b>Personalwesen</b>					
1 Mitarbeiterführung	93	1.2 Warenbedarf ermitteln	151		
1.1 Führungsstile	94	1.3 Warenbeschaffung	152		
1.2 Motivation von Mitarbeitenden	94	2 Warenlagerung	153		
2 Personalentwicklung	97	3 Lagerverwaltung und Inventur	155		
2.1 Schulung und Weiterbildung	99	3.1 Inventur	155		
2.2 Mitarbeitergespräche	102	3.2 Fortschreibungsmethode	156		
3 Personaleinsatzplanung	103	4 Kontrolle und Optimierung der Lagerhaltung	156		
3.1 Dienstplan	104	4.1 Lagerreichweite	157		
3.2 Urlaubsplan	105	4.2 Lagerhaltungskosten	157		
<b>Warenwirtschaft</b>		4.3 Lagerbestände optimieren	159		
1 Lager der Housekeeping-Abteilung	107	4.4 Optimale Bestellmenge zur Senkung der Lagerkosten	160		
1.1 Wäschelager	108				
1.2 Reinigungsmittellager	108				
1.3 Maschinenlager	109				
1.4 Offices	109				
2 Maschinen lagern und überprüfen	110				
3 Warenbestellung	111	<b>Veranstaltungen verkaufen und organisieren <b>LF 13</b></b>	165		
3.1 Warenbedarf ermitteln	111	<b>Arten von Veranstaltungen</b>	166		
3.2 Angebote einholen und vergleichen	112	1 Bankett	167		
3.3 Bestellung – Order	113	2 Buffet	169		
		3 Stehempfang und Cocktailparty	170		
		3.1 Stehempfang	170		
		3.2 Cocktailparty	171		
		4 Konferenzen, Seminare und Tagungen	171		
		5 Catering	173		
<b>Das gastronomische Angebot organisieren <b>LF 12</b></b>					
<b>Das gastronomische Angebot im Hotel</b>					
1 Verkaufsstellen im Hotel	115	<b>Veranstaltungen planen und organisieren</b>	176		
2 Menüaufbau	116				
2.1 Menüreihenfolge	117	1 Betriebliche Voraussetzungen	177		
2.2 Grundsätze der Menüerstellung	118	1.1 Räumlichkeiten	177		
2.3 Menüarten	118	1.2 Technische Einrichtung	178		
2.4 Menüregeln	120	1.3 Tisch- und Tafelinventar	178		
3 Gestaltung von Speisen-, Menü- und Getränkekarten	121	1.4 Mitarbeiter/innen	179		
3.1 Arten von Speisenkarten	123	2 Verkauf von Veranstaltungen	180		
3.2 Angaben in Speisenkarten	124	2.1 Verkaufsgespräch	180		
3.3 Gestaltung von Menükarten	124	2.2 Verkaufsunterlagen (Informationsmappe, Konferenzmappe, Bankettmappe)	182		
3.4 Gestaltung von Getränkekarten	125	2.3 Angebotserstellung	183		
3.5 Gestaltung von Weinkarten	129	3 Durchführung von Veranstaltungen	185		
4 Frühstück	130	3.1 Veranstaltungsplan	187		
5 Kalkulation	132	3.2 Checklisten und Functionsheets	187		
5.1 Kalkulation von Speisen	133	3.3 Rechtsvorschriften	188		
5.2 Kalkulation von Getränken	135	3.4 Durchführung von Seminaren	188		
5.3 Preisnachlässe	136				
6 Personalbedarf	140	Frontoffice-Fachausdrücke	194		
7 Abrechnungs- und Kontrollsysteme	141	Stichwortverzeichnis	198		
7.1 Elektronische Kassensysteme	142	Literaturverzeichnis	200		
7.2 Kassenbericht	142	Bildnachweis	200		
	144				
<b>Einkauf und Lagerung</b>	148				
1 Wareneinkauf	149				
1.1 Was sind Waren?	149				