

Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren	LF 10	7	Zusammenarbeit mit Reisebüros und Onlineplattformen	57
Organisation und Kommunikation im Arbeitsalltag		8	1 Reisebüros	58
1 Betriebsorganisation		9	2 Online Travel Agency's (OTAs)	60
1.1 Organisation von Hotels		9	2.1 Vor und Nachteile bei der Zusammenarbeit mit OTAs	60
1.2 Mitarbeiter/innen in Frontoffice und Halle		11	2.2 Spezialangebote, Deals, Kooperationen	61
2 Ablagesysteme		13	3 Zusammenarbeit von Hotels mit Reisebüros und OTAs	63
2.1 Welche Dokumente und Informationen werden wie abgelegt?		13	3.1 Kontingentvertrag	63
2.2 Aufbewahrungsfristen		15	3.2 Korrespondenz zwischen Hotel und Reisebüro	64
2.3 Datenschutz und Datensicherheit		15	3.3 Voucher	66
3 Checklisten		17	4 Abrechnung mit Reisebüros und OTAs	68
4 Besprechungen		19	4.1 Nettorate	68
4.1 Vorbereitung		20	4.2 Höhe der Provision/Kommission	69
4.2 Durchführung		20	4.3 Provisionsabrechnung	69
4.3 Nachbereitung		20	4.4 Abrechnung von Reisegruppen	70
5 Kommunikation mit anderen Abteilungen		23	5 Weitere Online-Vertriebspartner	71
5.1 Listen		24	5.1 Global Distribution System (GDS)	71
5.2 Functionsheet		26	5.2 Switch Companies	72
5.3 Memo		29	5.3 Travel Search Engine (TSE)	72
5.4 EDV-Schnittstellen		30		
6 Tagesabschluss		31	Managementaufgaben im Housekeeping durchführen	LF 11
Kommunikation mit Gästen		34		75
1 Verkaufsgespräch		35	Abläufe im Housekeeping planen	76
1.1 Phase 1: Vorbereitung		35	1 Zimmerzeitstudie als Planungsbasis	77
1.2 Phase 2: Kontaktaufnahme		36	1.1 Erstellung eines Datenkataloges	77
1.3 Phase 3: Bedarfsermittlung		36	1.2 Mitarbeiterbedarf berechnen	78
1.4 Phase 4: Beratung		38	1.3 Forecast	79
1.5 Phase 5: Abschluss		39	1.4 Organisationsformen der Reinigung	79
1.6 Phase 6: Nachbetreuung		40	2 Tagesauftrag	80
2 Reputationsmanagement		40	3 Standards und Prozesse	82
2.1 Aktives Reputationsmanagement		40	3.1 Standards	82
2.2 Passives Reputationsmanagement		41	3.2 Prozesse	82
Reservierungen verwalten		44	4 Schnittstellen zwischen Housekeeping und anderen Abteilungen	84
1 Vertriebskanäle		45	4.1 Zimmerzuteilung	84
2 Reservierungskanäle verwalten		46	4.2 Out of Order	84
2.1 Property Management System (PMS)/ Frontoffice-Software		47	4.3 Gästewünsche	85
2.2 Channel Manager		48	4.4 Lost and Found	86
2.3 Central Reservation System (CRS)		49	5 Qualitätskontrolle	88
2.4 Web Booking Engine (WBE)		49	5.1 Leistungsbeurteilung	88
3 Auslastung planen		50	5.2 Checklisten	89
3.1 Forecast		50	6 Haftung und Verkehrssicherungspflicht	90
3.2 Überbuchung		51	6.1 Haftung	90
4 Bezahlprozesse		51	6.2 Verkehrssicherungspflicht	91
4.1 Abrechnung vom Gast konsumierter Leistungen		52		
4.2 Überprüfung von Bezahlprozessen		54		

Personalwesen	93	1.2	Warenbedarf ermitteln	151	
1	Mitarbeiterführung	94	1.3	Warenbeschaffung	152
1.1	Führungsstile	94	2	Warenlagerung	153
1.2	Motivation von Mitarbeitenden	97	3	Lagerverwaltung und Inventur	155
2	Personalentwicklung	99	3.1	Inventur	155
2.1	Schulung und Weiterbildung	99	3.2	Fortschreibungsmethode	156
2.2	Mitarbeitergespräche	102	4	Kontrolle und Optimierung der Lagerhaltung	156
3	Personaleinsatzplanung	103	4.1	Lagerreichweite	157
3.1	Dienstplan	104	4.2	Lagerhaltungskosten	157
3.2	Urlaubsplan	105	4.3	Lagerbestände optimieren	159
Warenwirtschaft	107	4.4	Optimale Bestellmenge zur Senkung der Lagerkosten	160	
1	Lager der Housekeeping-Abteilung	108	Veranstaltungen verkaufen und organisieren	LF 13	165
1.1	Wäschelager	108	Arten von Veranstaltungen	166	
1.2	Reinigungsmittellager	109	1	Bankett	167
1.3	Maschinenlager	109	2	Buffet	169
1.4	Offices	109	3	Stehempfang und Cocktailparty	170
2	Maschinen lagern und überprüfen	110	3.1	Stehempfang	170
3	Warenbestellung	111	3.2	Cocktailparty	171
3.1	Warenbedarf ermitteln	111	4	Konferenzen, Seminare und Tagungen	171
3.2	Angebote einholen und vergleichen	112	5	Catering	173
3.3	Bestellung – Order	113	Veranstaltungen planen und organisieren	176	
Das gastronomische Angebot organisieren	LF 12	115	1	Betriebliche Voraussetzungen	177
Das gastronomische Angebot im Hotel	116	1.1	Räumlichkeiten	177	
1	Verkaufsstellen im Hotel	117	1.2	Technische Einrichtung	178
2	Menüaufbau	118	1.3	Tisch- und Tafelinventar	178
2.1	Menüreihenfolge	118	1.4	Mitarbeiter/innen	179
2.2	Grundsätze der Menüerstellung	120	2	Verkauf von Veranstaltungen	180
2.3	Menüarten	121	2.1	Verkaufsgespräch	180
2.4	Menüregeln	123	2.2	Verkaufsunterlagen (Informationsmappe, Konferenzmappe, Bankettmappe)	182
3	Gestaltung von Speisen-, Menü- und Getränkekarten	124	2.3	Angebotserstellung	183
3.1	Arten von Speisekarten	124	3	Durchführung von Veranstaltungen	185
3.2	Angaben in Speisekarten	125	3.1	Veranstaltungsplan	187
3.3	Gestaltung von Menükarten	129	3.2	Checklisten und Functionsheets	187
3.4	Gestaltung von Getränkekarten	130	3.3	Rechtsvorschriften	188
3.5	Gestaltung von Weinkarten	132	3.4	Durchführung von Seminaren	188
4	Frühstück	133	Frontoffice-Fachausdrücke	194	
5	Kalkulation	135	Stichwortverzeichnis	198	
5.1	Kalkulation von Speisen	136	Literaturverzeichnis	200	
5.2	Kalkulation von Getränken	138	Bildnachweis	200	
5.3	Preisnachlässe	140			
6	Personalbedarf	141			
7	Abrechnungs- und Kontrollsysteme	142			
7.1	Elektronische Kassensysteme	142			
7.2	Kassenbericht	144			
Einkauf und Lagerung	148				
1	Wareneinkauf	149			
1.1	Was sind Waren?	149			