

**Lernfeld 3.1**  
**Arbeiten im Empfangsbereich**

Aufgaben einer Rezeption .....	8
Funktion der Rezeption als Schnittstelle im Hotel .....	9
Briefe, Sonderschreiben, Telefonate .....	10
Reklamationsmanagement .....	13
Reservierungssysteme (GDS).....	15
Das Internet als Buchungsplattform .....	16
Hotel-EDV .....	17
Technische Einrichtungen und Hilfsmittel.....	19
Rechtsvorschriften .....	20
AGB .....	20
Beherbergungsvertrag.....	21
Meldeschein.....	22
Gästeempfang und Verabschiedung: „Check-in und Check-out“.....	23
Gästeempfang und Verabschiedung: Check-out/Gastabreise .....	24
Arbeitsabläufe im Empfangsbereich .....	25
Serviceleistungen der Rezeption.....	27
Stornos und andere Sonderfälle.....	29
Hotelleitbild .....	30
Rechnungswesen .....	31
Währungsrechnen.....	34
Gästefeedback.....	35
TQM .....	37
Ausländische Gäste.....	38
Schwedenrätsel .....	40

**Lernfeld 3.3**  
**Arbeiten im Marketingbereich**

Deutsche Hotelklassifizierung.....	84
Grundlagen der Zielformulierung .....	87
Corporate Identity.....	89
Öffentlichkeitsarbeit – Public Relations .....	91
Preisgestaltung – Yield-Management .....	92
Werbung.....	94
Zielgruppen .....	95
Exkurs: Komplexe Aufgabe .....	98
Fachbegriffe erklären .....	102
<b>Lernfeld 3.4</b>	
<b>Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst</b>	
Stellenbeschreibung.....	106
Führungsqualitäten.....	111
Mitarbeiterführung.....	112
Führungsstile .....	114
Beurteilung und Arbeitszeugnisse .....	116
Erstellung von Dienstplänen .....	119
Qualitätsmanagement .....	121
Reparaturen/Mängel.....	127
Gästegruppen .....	128
Schwedenrätsel .....	129

**Lernfeld 3.2**  
**Arbeiten im Verkauf**

Ziele der Verkaufsabteilung.....	44
Aufgaben der Verkaufsabteilung .....	45
Mitarbeiter der Verkaufsabteilung .....	46
Organisationsmittel .....	49
Distribution.....	51
Verkaufsgespräch .....	53
Kommunikation.....	63
Schriftverkehr – Geschäftsbriefe korrekt verfassen ..	64
Arrangement erstellen .....	70
Bearbeiten einer Anfrage.....	72
Rechtliche Bestimmungen.....	74
Gema.....	80
Reisebüro/Reiseveranstalter .....	81
Schwedenrätsel .....	82