

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 3.2

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

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

Lernfeld 3.4

Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst

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