

# Inhaltsverzeichnis

<b>Mitarbeiterorganisation</b>	7	6.3 Ruf- und Suchanlage	75
1 Die großen Organisationssysteme	8	6.4 Brandschutz	75
1.1 Das europäische System	8	6.5 Sicherheit im Aufzug	77
1.2 Das amerikanische System	9	6.6 Sicherheit bei Stromausfall	78
1.3 Front of the House und Back of the House	10	6.7 Keycard	78
2 Mitarbeiter/innen an der Rezeption/im Frontoffice	11	<b>Management des Gästekontakts</b>	81
2.1 Mitarbeiter/innen der Rezeption/des Frontoffice	12	1 Der persönliche Kontakt mit den Gästen	82
2.2 Mitarbeiter/innen der Halle	14	2 Erfolgreiches Telefonieren	88
2.3 Mitarbeiter/innen der Housekeeping-Abteilung	16	2.1 Das Telefonat als akustische Visitenkarte	88
3 Anforderungen an die Mitarbeiter/innen	17	2.2 Richtiges Telefonieren	89
3.1 Persönliche und fachliche Kompetenzen	17	2.3 Anrufbeantworter und Mailbox	96
3.2 Erscheinungsbild	20	2.4 Nationale und internationale Telefonate	96
4 Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	21	2.5 Buchstabiertabelle	97
5 Unfallverhütung und Erste Hilfe	23	3 Beschwerdemanagement	98
5.1 Unfallverhütung	23	3.1 Die Beschwerde	99
5.2 Erste Hilfe	23	3.2 Aktives und passives Beschwerdemanagement	101
5.3 Hygiene	26	3.3 Qualitätsmanagement: Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	104
<b>Die Ausstattung der Rezeption</b>	29	4 Schriftliches Informationsmanagement	105
1 Allgemeines	30	4.1 Aktiver Verkauf durch gezielte Informationen	106
2 Bauliche Erfordernisse und technisches Equipment der Räumlichkeiten	30	4.2 Typografie und Layout	110
2.1 Notwendiges Equipment im Frontoffice	33	4.3 Erstellung von Speisen-, Menü- und Getränkekarten	114
2.2 Notwendiges Equipment im Backoffice	34	4.4 Informationen zur Gästebetreuung	123
2.3 Technische Gesamtlösungen für den Front- und Backofficebereich	35	<b>Von der Anfrage bis zum Check-out</b>	128
2.4 Ergonomie am Arbeitsplatz	35	1 Wie Gäste auf ein Hotel aufmerksam werden	129
2.5 Aufenthaltsbereich und gastronomischer Bereich	36	2 Anfrage und Angebot	130
3 Technische Ausstattung	37	2.1 Anfrage	131
3.1 Grundausstattung	38	2.2 Angebot	133
3.2 Frontoffice-Software	38	3 Reservierung	137
3.3 Wahl der passenden EDV-Anlage	40	3.1 Ausfüllen der Zimmerreservierung	138
4 Organisationsmittel	42	3.2 Übertrag in die Gästekartei	138
4.1 Ihre individuell gestaltete Rezeptionsmappe	42	3.3 Eintragung in das Reservierungssystem	139
4.2 Ordnersysteme	44	3.4 Die Reservierungsbestätigung	139
4.3 Pläne	47	3.5 Die Akontozahlung	141
4.4 Gesetzlich vorgeschriebene Organisationsmittel	53	3.6 Storno einer Reservierung	141
4.5 Formulare	57	3.7 Absage	142
4.6 Listen	65	4 Anreise und Gästebetreuung (Check-in und Guest Relations)	143
4.7 Organisationsmittel für die Gästebetreuung	69	4.1 Check-in	143
5 Ausstattung der Gästezimmer	72	4.2 Gästebetreuung	146
5.1 Zimmerarten	72	5 Gästeabreise (Check-out)	148
5.2 Informationsmaterial im Gästezimmer	73	5.1 Check-out an der Rezeption	148
5.3 Trends	73	5.2 Quick-Check-out	149
6 Sicherheit im Hotelbetrieb	74	5.3 Die Gästerechnung	149
6.1 Alarmanlagen	74	5.4 Verabschiedung des Gastes	149
6.2 Safes	74	5.5 Nachbetreuung	150
		5.6 Sonstiger Schriftverkehr	150

<b>Abrechnung</b>	152	2.3 Tisch- und Tafelinventar	204
1 Gästeabrechnung	153	2.4 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	205
1.1 Erfassen der Leistungen	153	3 Verkauf und Organisation von	206
1.2 Zuteilung der Leistungen nach Steuergruppen	154	Veranstaltungen	206
1.3 Erstellen einer korrekten Gästerechnung	155	3.1 Verkaufsgespräch	207
1.4 Der Tagesabschluss	156	3.2 Verkaufsunterlagen (Informationsmappe, Konferenzmappe, Bankettmappe)	209
1.5 Zahlungsarten	157	3.3 Checklisten und Functionsheets	210
2 Abrechnung mit anderen Abteilungen – Erlösabrechnung	161	4 Durchführung von Veranstaltungen	211
2.1 Abrechnung der Minibar	162	5 Organisation von Seminaren	212
2.2 Abrechnung mit Restaurant und Bar	163	<b>Marketing</b>	216
2.3 Abrechnung mit weiteren Abteilungen	163	1 Erstellung eines Marketingkonzepts	217
3 Zusatzverkäufe der Rezeption	164	1.1 Vision und Leitbild des Unternehmens	217
4 Einkauf und Controlling	165	1.2 Erhebung des Istzustandes – die Istanalyse	219
4.1 Einkauf	165	1.3 Marketingziele	226
4.2 Controlling	166	1.4 Marketingstrategie	228
<b>Interne Kommunikation</b>	173	1.5 Marketingmix – Marketinginstrumente	229
1 Dienstübergabe	174	2 Erfolgskontrolle	240
2 Abteilungskoordination	175	<b>Webmarketing</b>	243
2.1 Abteilungsleiterbesprechung	175	1 Allgemeine Einführung und Bedeutung von	244
2.2 Mitarbeiterbesprechung	176	Webmarketing	244
2.3 Veranstaltungsbesprechung	179	2 Grundpfeiler des erfolgreichen	246
3 Interne Kommunikationsmittel	179	E-Commerce für Hotels	246
3.1 Functionsheet	179	2.1 Effektives Onlinemarketing	246
3.2 Memo als innerbetriebliche Anweisung	180	2.2 Die Hotelwebsite als Webmarketing- Instrument	248
3.3 EDV-Schnittstellen	181	2.3 Online Travel Agents/OTAs für den	253
<b>Zusammenarbeit mit Reisebüros</b>	184	Hotelvertrieb	253
1 Reisebüros – allgemeine Einführung	185	2.4 Social Media	258
2 Reiseveranstalter – Reisevermittler	186	2.5 Preisgestaltung im Internet/Pricing	263
2.1 Reiseveranstalter (Tour Operator, Wholesaler)	186	<b>Getränkekunde</b>	269
2.2 Reisevermittler (Travel Agent, Retailer)	186	1 Wässer	272
2.3 Mischbetriebe	186	2 Frucht- und Gemüsegetränke	275
3 Incoming-/Outgoing-Reisebüros	187	2.1 Herstellung von Frucht- bzw.	275
4 Aufgaben und Leistungen von Reisebüros	188	Gemüsegetränken	275
4.1 Rechtsgrundlagen	188	2.2 Arten von Frucht- bzw. Gemüsegetränken	276
4.2 Leistungsangebot	189	2.3 Verkauf und Service von Säften	276
5 Zusammenarbeit der Reisebüros mit Hotels	191	3 Erfrischungsgetränke	277
5.1 Korrespondenz zwischen Hotel und Reisebüro	192	3.1 Arten von Erfrischungsgetränken	277
5.2 Kooperationsabkommen	195	3.2 Verkauf und Service von	277
5.3 Voucher	195	Erfrischungsgetränken	279
5.4 Reisebüroabrechnung	195	4 Milch und Milchmischgetränke	280
5.5 TV-Reiseshopping	196	4.1 Milchprodukte	280
<b>Veranstaltungsmanagement</b>	199	4.2 Milchmischgetränke	281
1 Veranstaltungsarten	200	4.3 Verkauf und Service von Milch	282
2 Betriebliche Voraussetzungen	203	5 Kaffee	282
2.1 Räumlichkeiten	203	5.1 Die Kaffeepflanze	283
2.2 Technische Einrichtungen	204	5.2 Die Kaffeeaufbereitung	284

## Inhaltsverzeichnis

5.3 Kaffeeprodukte	285	16 Aromatisierte Weine	343
5.4 Zubereitung in der Gastronomie	285	16.1 Wermut (Vermouth)	343
5.5 Kaffeetränke und Kaffeespezialitäten	286	16.2 Quinquinas	343
5.6 Verkauf und Service von Kaffee	287	17 Obstweine	343
6 Kakao	288	18 Spirituosen	344
6.1 Aufbereitung	288	18.1 Destillation und Fertigstellung von Spirituosen	344
6.2 Kakaoprodukte und ihre Zubereitung	289	18.2 Arten von Spirituosen	345
7 Tee	290		
7.1 Aufbereitung von schwarzem (fermentiertem) Tee	291	<b>Menükunde</b>	357
7.2 Teequalitäten nach Blattgröße	292		
7.3 Teeprodukte	292	1 Menüreihenfolge	358
7.4 Service von Tee	293	2 Speisengruppen	359
8 Alkohol	296	2.1 Gaumenfreuden (Amuse-Bouches)	360
9 Bier	297	2.2 Kalte Vorspeisen	360
9.1 Herstellung von Bier	297	2.3 Suppen	360
9.2 Bierarten und -spezialitäten	299	2.4 Warme Vorspeisen	361
9.3 Verkauf und Service von Bier	300	2.5 Fische und Meeresfrüchte	362
10 Wein	302	2.6 Sorbets (Eisgetränke)	362
10.1 Weinbau	303	2.7 Hauptgerichte, Saucen und Beilagen	362
10.2 Weinerzeugung	304	2.8 Käse	364
10.3 Weinbeurteilung	307	2.9 Süßspeisen	364
10.4 Verkauf und Service von Wein	308	3 Menüerstellung und Menüarten	365
11 Weinbau in Österreich	311	3.1 Grundsätze für die Menüerstellung	365
11.1 Österreichisches Weingesetz	311	3.2 Menüarten	366
11.2 Österreichische Weingüteklassen	312	4 Korrespondierende Getränke	367
11.3 Österreichische Qualitätsrebsorten	313	4.1 Aperitif	368
11.4 Österreichische Weinbauregionen und Weinbaugebiete	314	4.2 Bier	368
12 Weinbau in Europa	325	4.3 Wein und Schaumwein	368
12.1 Weinbau in Deutschland	325	4.4 Alkoholfreie Getränke	369
12.2 Weinbau in Frankreich	326	4.5 Digestif	369
12.3 Weinbau in Italien	329		
12.4 Weinbau in Spanien	332	<b>Servierkunde</b>	372
12.5 Weinbau in Portugal	333		
12.6 Weinbau in der Schweiz	333	1 Das Einmaleins des Servierens	373
12.7 Weinbau in Ungarn	333	1.1 Servierregeln	373
12.8 Weinbau in Griechenland	333	1.2 Decken und Servieren der einzelnen Speisenfolgen	373
13 Weinländer der „neuen“ Welt	334	2 Grundlegende Servier- und Tragübungen	376
13.1 USA	334	3 Tischkultur und Tischoptik	377
13.2 Chile	335	3.1 Grundgedeck	378
13.3 Argentinien	335	3.2 Kuvert (Couvert)	378
13.4 Südafrika	335	3.3 Menügedeck	379
13.5 Neuseeland	336	3.4 Tischdecken	379
13.6 Australien	336		
14 Schaumweine	337	Fachbegriffe	387
14.1 Champagner	337	Stichwortverzeichnis	394
14.2 Internationale Schaumweine und Perlwein	338	Literaturverzeichnis	398
14.3 Verkauf und Service von Schaumwein	339	Bildnachweis	399
15 Likörweine	340		
15.1 Sherry	340		
15.2 Portwein	341		
15.3 Weitere Likörweine	342		