

# job READY

**2023-1-IS01-KA220-VET-000158090**

**JOBREADY RAHMEN-LEHRPLAN**

**MODUL 4**

**Rezeptionsbetrieb und  
Informationssysteme**

This Project has been funded with support from the European Commission.

This publication only reflects the views of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which be made of the information contained therein.



**Co-funded by  
the European Union**

## Modul 4: Rezeptionsbetrieb und Informationssysteme

### I. Modulübersicht

Dieses Modul führt die Lernenden in die Hauptfunktionen der Rezeption und die Systeme ein, die zu deren Verwaltung verwendet werden. Der Schwerpunkt liegt auf der Präsentation einiger Schlüsselkonzepte, wie z. B.: Gästeservice, Kommunikation mit Kunden und Personal, Abwicklung von Finanztransaktionen, verwendete Technologie und bewährte Verfahren zum Datenschutz im Zusammenhang mit dem Gast- und Beherbergungsgewerbe.

Rezeptionsbetrieb und Informationssysteme		Dauer (Stunden)
<b>Lernen in der Klasse</b>	Bereitstellung von Inhalten	30
	Individuelle Arbeit	4
	Bewertung	1
<b>Praktische Ausbildung am Arbeitsplatz</b>		<i>Wird vor dem Praktikum bekannt gegeben</i>

### II. Lerneinheiten Übersicht

Lerneinheiten (LE)	Dauer (Stunden)
<b>LE4.1</b> – Einführung in den Rezeptionsbetrieb	5
<b>LE4.2</b> – Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten	4
<b>LE4.3</b> – Aktuelle Trends und Praktiken	3
<b>LE4.4</b> – Management des Gästezyklus und -erlebnisses	11
<b>LE4.5</b> – Finanzen	4
<b>LE4.6</b> – Informationssysteme	3

## 1. Lerneinheit 4.1: Einführung in den Rezeptionsbetrieb

### • *Beschreibung der Lerneinheit*

Diese Lerneinheit beschreibt, was Rezeptionsbetrieb ist, sowie seine Hauptfunktionen und Bedeutung im Gast- und Beherbergungsgewerbe. Darüber hinaus hilft es den Lernenden, einen Wortschatz der wichtigsten Begriffe und Fachbegriffe aufzubauen, die in diesem Bereich verwendet werden.

### • *Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)*

<b>Lernergebnisse</b>	<b>Lernziele</b>	<b>Dauer (Stunden)</b>
LE/Z4.1.1 Beschreiben Sie die Abläufe an der Rezeption	<ul style="list-style-type: none"><li>• Definition des Rezeptionsbetriebs</li><li>• Einführung in das Thema</li></ul>	1
LE/Z4.1.2 Definieren Sie die wichtigsten Aktivitäten und Abläufe an der Rezeption	<ul style="list-style-type: none"><li>• Funktionen und Bedeutung der Rezeption</li></ul>	2
LE/Z4.1.3 Verwenden Sie die entsprechenden Begriffe und Fachbegriffe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Wortschatzaufbau und Anleitung zur Verwendung von Schlüsselbegriffen und Fachjargon</li></ul>	2

- Lernergebnis 4.1.1 Beschreiben Sie die Abläufe an der Rezeption

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Definition des Rezeptionsbetriebs	0,2



Bild generiert durch

#### Referenzblatt 4.1.1.a: Rezeption

- Im Gast- und Beherbergungsgewerbe werden Rezeptionen am häufigsten in Hotels eingesetzt.
- Sie sind der erste Kontaktpunkt, den Gäste mit dem Hotel haben.
- Sie dienen auch als Mittelpunkt der gesamten Gästereise.
- Sie gelten auch als zentrale

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Einführung in das Thema	0,8



Bild generiert durch Bing AI Image Generator

*Die Hauptaufgabe der Hotelrezeption besteht in der Abwicklung des Check-ins und Check-outs sowie der Zuweisung geeigneter Gästezimmer.*

### Referenzblatt 4.1.1.b: Was sind die Rezeptionsabläufe eines Hotels?

- Die Hauptaufgabe der Hotelrezeption besteht darin, Check-ins und Check-outs abzuwickeln und geeignete Gästezimmer zuzuweisen.
- Die Aufgaben der Rezeptionsteams umfassen jedoch in der Regel mehr als die Begrüßung und Registrierung von Gästen.
- Die Hotelrezeption übernimmt in der Regel eine ganze Reihe anderer Rezeptionsabläufe, von der Bearbeitung von Gästeanfragen und -beschwerden bis hin zum Verkauf von Zusatzleistungen und Dienstleistungen zu den besten Preisen, um den Umsatz des Hotels zu steigern.
- Normalerweise befindet sich die Rezeption im Foyer oder in der Lobby des Hotels.
- Sie ist die Anlaufstelle der Gäste für alles, was mit ihrem

- Lernergebnis 4.1.2 Definieren Sie die wichtigsten Aktivitäten und Abläufe an der Rezeption

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Funktionen und Bedeutung der Rezeption	2

## Referenzblatt 4.1.2: Hauptaufgaben

Einchecken

Anmeldung und Unterkunft der Gäste

Kundendienst

Beantwortung von Fragen, Bedürfnissen, Anforderungen und Beschwerden der Gäste

Sicherheit

Stellen Sie sicher, dass Personal und Gäste die Sicherheits- und Schutzstandards und -richtlinien des Hotels einhalten

Reservierungen

Bearbeitung von Reservierungen per E-Mail, Telefon oder über Online-Plattformen

Upselling

Upselling zusätzlicher Hotelservices und Add-ons

Koordinierung

Zusammenarbeit mit Abteilungen wie Housekeeping, Instandhaltung und Gastronomie

Kasse

Gäste vom Hotel abmelden, sicherstellen, dass alle Rechnungen vor der Abreise bezahlt sind

### Aktivität 4.1.2: Diskussion über die Hauptaufgaben der Rezeption

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

#### Anleitung:

*Schritt 1:* Teilen Sie die Lernenden in zwei Gruppen auf

*Schritt 2:* Bitten Sie Gruppe 1, die Check-in- und Check-out-Funktionen der Rezeption zu beschreiben. Bitten Sie Gruppe 2, die Reservierungs- und Upselling-Funktion der Rezeption zu beschreiben.

**Geschätzte Dauer:** 10 – 15 Minuten

- **Lernergebnis 4.1.3** Verwenden Sie die entsprechenden Begriffe und Fachbegriffe

Lernziel	Dauer (Stunden)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wortschatzaufbau und Anleitung zur Verwendung von Schlüsselbegriffen und Fachjargon</li> </ul>	2

### Referenzblatt 4.1.3.a: Terminologie

- American Plan (AP) – Eine Abrechnungsvereinbarung, bei der die Zimmerpreise das Gästezimmer und drei Mahlzeiten beinhalten, auch Vollpension genannt.
- European Plan (EP) – Eine Abrechnungsvereinbarung, bei der Mahlzeiten separat berechnet werden oder nur das Zimmer angeboten wird.
- Modified American Plan (MAP) – Eine Abrechnungsvereinbarung bei der der Tagespreis das Zimmer und zwei Mahlzeiten beinhaltet, im Allgemeinen Frühstück und Abendessen.
- Continental Plan (CP) – Eine der gängigsten/bevorzugtesten Abrechnungsvereinbarungen, die das Zimmer und ein kontinentales Frühstück beinhaltet.
- All-Inclusive (AI) – AI steht normalerweise für All-Inclusive-Preise d. h. Preise, die alle anfallenden Steuern und Servicegebühren beinhalten. Z. B.: CPAI, MAPAI, APAI usw.
- Rack Rate – Der veröffentlichte Tarif für jeden Zimmertyp/jede Zimmerkategorie in einem Hotel.
- Log Book – Befindet sich an der Rezeption und enthält Anweisungen/Informationen/Ereignisse/Übergaben des Tages, die Sie kennen sollten.
- Registrierungskarte – Ein gedrucktes Formular für eine Registrierungsaufzeichnung. In den meisten Ländern ist die Unterschrift des Gastes auf einer Registrierungskarte gesetzlich vorgeschrieben.
- Reservierungsstatus – Ein Indikator für die langfristige Verfügbarkeit eines Zimmers.
- Room Rate (Zimmerpreis) – Der Preis, den ein Hotel für eine Übernachtung verlangt.
- Skipper – Ein Gast, der abreist, ohne die Absicht zu haben, das

### Referenzblatt 4.1.3.b: Terminologie

- Walking – Abweisung eines Gastes mit Reservierung wegen fehlender Zimmerverfügbarkeit.
- Due outs (Fällige Abreisen) – Gäste, die an einem bestimmten Tag auschecken sollten, dies aber noch nicht getan haben.
- Kreditlimit/Hauslimit – Ein vom Hotel für Gäste oder Firmenkonten festgelegtes Limit.
- Upselling – Eine Verkaufstechnik, bei der einem Gast ein teureres Zimmer angeboten wird als das, das er reserviert oder ursprünglich angefragt hat, und er dann dazu überredet wird, das Zimmer aufgrund der Ausstattung, der Vorteile und seiner Bedürfnisse zu mieten.
- Block – Eine vereinbarte Anzahl von Zimmern, die für Mitglieder einer Gruppe reserviert sind, die in einem Hotel übernachten möchten.
- Buchen – Zimmer im Voraus verkaufen oder reservieren.
- Bestätigungsnummer – Ein Code, der einen eindeutigen Verweis auf einen Reservierungsdatensatz bereitstellt und dem Gast versichert, dass der Reservierungsdatensatz existiert.
- Bestätigte Buchung – Wenn die Reservierung mit einer Kreditkarte, Anzahlung, einem Firmen-/TA-Gutschein usw. garantiert ist.
- Vorläufige Buchung – Wenn die Reservierung auf die Bestätigung des Buchenden wartet.
- Wartelistenbuchung – Reservierung wird zurückgestellt, weil das Hotel überbucht ist.
- Stichtag – Das zwischen einer Gruppe und einem Hotel vereinbarte Datum, nach dem alle nicht reservierten Zimmer im Block der Gruppe wieder für die allgemeine Verfügbarkeit freigegeben werden.
- Stornierungsdatum – Gibt das Datum an, an dem die Reservierung manuell storniert wurde.
- No-Show (Nichterscheinen) – Ein Gast, der eine Zimmerreservierung vorgenommen, sich jedoch nicht

### Reference Sheet 4.1.3.c: Terminologie

- Wash Down – Sperren von weniger Zimmern als von einer Gruppe angefragt, basierend auf der bisherigen Gruppenhistorie.
- Gästezyklus – Eine Aufteilung des Geschäftsflusses durch ein Hotel, die die physischen Kontakte und finanziellen Transaktionen zwischen den Gästen und dem Hotel identifiziert.
- Gästefolio – Ein Formular (Papier oder elektronisch), das verwendet wird, um Transaktionen auf einem Konto aufzuzeichnen, das einer Person oder einem Gästezimmer zugewiesen ist.
- Verspätungsgebühr – Eine Transaktion, die auf ein Gästekonto gebucht werden muss, die die Rezeption zur Buchung erst erreicht, wenn der Gast ausgecheckt hat oder die endgültige Abrechnung vorgenommen hat.
- No Post (Keine Buchung) – Spezielle Funktion in Property-Management-Systemen (PMS), um bei Reservierungen eine „Keine Buchung“ zu aktivieren. Dadurch wird verhindert, dass zusätzliche Gebühren von anderen Verkaufsstellen oder verbundenen Systemen dem Gästezimmer in Rechnung gestellt werden. Beispielsweise kann eine No-Post-Flagge für Schnittstellen wie Telefon, WLAN oder Internet, Point of Sale (POS), SPA-Systeme usw. aktiviert werden.
- Global Distribution System (GDS) – Ein Vertriebskanal für Reservierungen, der die weltweite Verteilung von Hotelreservierungsinformationen ermöglicht und den Verkauf von Hotelreservierungen auf der ganzen Welt ermöglicht, was normalerweise durch die Verbindung des Hotelreservierungssystems mit einem Flugreservierungssystem (z. B. Amadeus, Saber, Galileo/Apollo oder Worldspan) erreicht wird.
- IDS – Internet Distribution System ODER ADS – Alternate Distribution System – Dies bezieht sich auf Online-Reisebüros wie Agoda, Booking.com, Expedia usw. Darüber hinaus fällt auch die Buchungsmaschine Ihres eigenen Hotels unter IDS

### Referenzblatt 4.1.3.d: Terminologie

- TA (Travel Agent) – Reisebüro, das die Provision für die Buchungen erhält.
- OTA (Online Travel Agents) – Online-Reisebüros
- IDS (Internet Distribution System) – Internet-Vertriebssystem
- Void (Ungültig) – Stornierung von Gebühren, die am selben Tag gebucht wurden
- Allowance (Zuschuss) – Stornierung von Gebühren, die vor dem aktuellen System-/PMS-Datum gebucht wurden.
- ACC (Accommodation Charges) – Übernachtungsgebühren oder -einnahmen im Zusammenhang mit dem Zimmer.
- F&B (Food and Beverages Charges) – Speisen- und Getränkegebühren oder Einnahmen aus Speisen- und Getränkeverkaufsstellen.
- Sonstiges – Sonstige Gebühren wie Auszahlungen, Porto, Fotokopien, Medikamente, Kurierdienste usw. fallen unter Sonstige Gebühren.
- ARR (Average Rack Rate) – Durchschnittlicher Listenpreis  
(Durchschnittlicher Zimmerpreis (ARR – Average Room Rate) =  $\text{Gesamter Zimmerumsatz} / \text{Gesamtzahl der verkauften Zimmer}$ )
- ADR (Average Daily Rate) – Durchschnittlicher Tagespreis  
(Durchschnittlicher Tagespreis (ADR) =  $\text{Gesamter Zimmerumsatz} / \text{Gesamtzahl der verkauften Zimmer}$ )
- AGR (Average Rate Per Guest) – Der durchschnittliche Preis pro Gast  
(Durchschnittlicher Preis pro Gast =  $\text{Gesamter Zimmerumsatz} / \text{Gesamtzahl der Gäste}$ )
- APR (Average Guest Per Room) – Durchschnittlicher Gast pro Zimmer  
(Durchschnittlicher Gast pro Zimmer =  $\text{Gesamtzahl der Gäste} / \text{Anzahl der verkauften Zimmer}$ )
- DBR (Daily Business Report) – Täglicher Geschäftsbericht oder  
DRR (Daily Revenue Report) – Täglicher Umsatzbericht
- Occ. Prozentsatz – Berechnung der Hotelbelegung in Prozent oder Belegungsrate
- Rev. Par (Revenue Per Available Rooms) – Umsatz pro verfügbaren Zimmer  
(RevPAR =  $\text{Gesamtumsatz pro Zimmer} / \text{Gesamtzahl der}$

### Referenzblatt 4.1.3.e: Terminologie

- AF / RAF (Room Achievement Factor) – Zimmerleistungsfaktor  
(Zimmerleistungsfaktor = tatsächlicher Durchschnittspreis / potenzieller Durchschnittspreis)
- RRS (Room Rate Spread) – Zimmerpreisspanne (Zimmerpreisspanne = potenzieller durchschnittlicher Doppelpreis – potenzieller durchschnittlicher Einzelpreis)
- HotRevPAR (Hotel Revenue Per Available Room) – Hotelumsatz pro verfügbarem Zimmer (HotRevPAR = (Zimmer + F&B + sonstiger Umsatz) / Gesamtzahl verfügbarer Zimmer)
- TRevPAR (Total Revenue Per Available Room) – Gesamtumsatz pro verfügbarem Zimmer (TrevPAR = (Zimmer + F&B + sonstiger Umsatz) / Gesamtzahl verfügbarer Zimmer)

### **Aktivität 4.1.3: Übung zur Verwendung der Terminologie an der Rezeption**

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy um auf die Beispiele zuzugreifen und Ergebnisse zu markieren sowie Notizen zu machen

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Geben Sie den Lernenden die folgende Übung zur Verwendung der Terminologie an der Rezeption.

*Schritt 2:* Bitten Sie alle Lernenden, die Übungsfragen zu lesen und dann verschiedene Mitglieder der Gruppe zu benennen, die jede der Übungsfragen beantworten::

- 1) Der Preis der Hotelkosten für Übernachtungen wird als ..... bezeichnet.
- 2) Ein Gast, der ohne Reservierung in einem Hotel ankommt, wird als ..... bezeichnet.
- 3) Die Abweisung eines Gastes mit Reservierung wegen mangelnder Zimmerverfügbarkeit wird als ..... bezeichnet.
- 4) Eine Verkaufstechnik, bei der einem Gast ein teureres Zimmer angeboten wird, als das, das er reserviert hat, wird als ..... bezeichnet.
- 5) Eine Reservierung, die mit einer Kreditkarte, Anzahlung, einem Firmen-/Reisebürogutschein usw. garantiert wird, wird als ..... bezeichnet.
- 6) Eine Reservierung, bei der auf die Bestätigung des Buchenden

## 2. Lerneinheit 4.2: Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten

### • Beschreibung der Lerneinheit

In dieser Lerneinheit werden die Aufgaben und Strukturen der Rezeption beschrieben. Außerdem werden die verschiedenen Rezeptionsjobs und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten erläutert.

### • Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)

Lernergebnisse	Lernziele	Dauer (Stunden)
LE/Z4.2.1 Erklären Sie die Aufgaben und Verantwortlichkeiten, die den reibungslosen Betrieb der Rezeption gewährleisten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Struktur und Aufgaben der Rezeption</li></ul>	2
LE/Z4.2.2 Definieren Sie die verschiedenen Rezeptionsrollen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aufgaben und Verantwortlichkeiten an der Rezeption</li></ul>	2

- **Lernergebnis 4.2.1 Erklären Sie die Aufgaben und Verantwortlichkeiten, die den reibungslosen Betrieb der Rezeption gewährleisten**

Lernziel	Dauer (Stunden)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Struktur und Aufgaben der Rezeption</li></ul>	2

### Referenzblatt 4.2.1.a: Rezeptionsstruktur

Die Struktur der Rezeption kann von Hotel zu Hotel unterschiedlich sein. Eine typische Rezeptionsabteilung kann jedoch die folgenden Rollen umfassen:



### Referenzblatt 4.2.1.b: Rezeptionsstruktur

Reservierung – Dazu gehört die Bearbeitung von Kundenanfragen zur Reservierung von Unterkünften.

Empfang – Dazu gehört die Aufnahme der Gäste nach höchsten Standards und ihre ordnungsgemäße Registrierung. Dazu gehört auch die Verabschiedung der Gäste.

Gästeservice – Auch als Uniformierte Services bekannt. Dazu gehören personalisierte Gästeservices wie –

- Handhabung des Gepäcks der Gäste
- Handhabung der Post der Gäste
- Zustellung von Zeitungen in Unterkünften
- Ausrufen der Gäste im Hotel (Ortung der Gäste im Hotel)
- Organisation eines Arztbesuchs im Notfall
- Parken der Autos der Gäste
- Organisation von Reservierungen an Unterhaltungsorten außerhalb des Hotels

Buchhaltung – Dazu gehören hauptsächlich ein/e Kassierer\_in an der Rezeption und ein/e Nachtprüfer\_in – Der/Die Kassierer\_in ist für die Abwicklung der Zahlungen der Gäste verantwortlich. Er/Sie untersteht normalerweise dem/der Buchhaltungsleiter\_in und nicht dem/der Leiter\_in der Rezeption. Der/Die Nachtprüfer\_in übernimmt die Aufgaben der Rezeption sowie der Buchhaltung teilweise während der Nachtschicht. Er muss den Leitern beider Abteilungen, der Rezeption und der Buchhaltung, Bericht erstatten.

Kommunikation – Hierzu gehört die Handhabung der Kommunikation zwischen verschiedenen anderen Abteilungen

### Referenzblatt 4.2.1.c: Aufgaben an der Rezeption

- Briefing an der Rezeption – Ein Briefing an der Rezeption ist ein Meeting, das zu Beginn jeder Schicht zwischen dem Personal an der Rezeption und dem/der Rezeptionsleiter\_in abgehalten wird. Normalerweise wird Folgendes besprochen:
  - Hotelbelegung und Ankünfte
  - Aktivitäten der vorherigen Schicht
  - VIP-Ankünfte
  - tägliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten
  - Veranstaltungen oder Werbeaktionen
- Bargeldzahlung – Zählen Sie alle Bargeld- und Kreditkartentransaktionen, um Unstimmigkeiten festzustellen. Unstimmigkeiten werden protokolliert und dem/der Rezeptionsleiter\_in gemeldet.
- Reinigen und Überprüfen der Lobby und Rezeption – Um ein angenehmes Gästelerlebnis und Effizienz zu gewährleisten, muss die Rezeption immer organisiert, sauber und aufgeräumt sein.
- Hilfe bei Weckrufen – Während der Nachtschichten kann es erforderlich sein, bei ausstehenden Weckrufen zu helfen.
- Berichte vorbereiten und drucken – Drucken des täglichen Berichts, der alle Gäste im Haus, alle bevorstehenden Ankünfte und Abreisen sowie Abholungen detailliert auführen sollte. Ein täglicher Bericht über Sonderwünsche/Präferenzen kann ebenfalls erforderlich sein.
- Registrierungskarten prüfen und Gästeprofile aktualisieren – Registrierungskarten sind physische oder elektronische Dokumente, die Hotels verwenden, um Gästeinformationen zu erfassen und zu speichern. Gäste werden gebeten, diese mit persönlichen Informationen wie E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Name und Zahlungsmethode auszufüllen. Gäste werden möglicherweise gebeten, diese Karte als Anerkennung der Geschäftsbedingungen eines Hotels zu unterschreiben

#### Referenzblatt 4.2.1.d: Aufgaben an der Rezeption

- Veröffentlichen Sie alle anlagenweiten Updates oder Warnungen – Gäste und Mitarbeiter\_innen müssen über alle wichtigen Informationen oder Änderungen informiert sein, die den Aufenthalt eines Gastes beeinflussen können. Dies können Informationen über Hoteleinrichtungen, Bau- oder Wartungsarbeiten, Veranstaltungen oder andere relevante Informationen sein.
- Briefing vorbereiten und an das nächste Team übergeben – Am Ende einer Schicht muss der/die Mitarbeiter\_in an der Rezeption das Briefing für das nächste Team erstellen. Dies sollte Informationen wie Belegung und Ankünfte, VIP-Gäste und Aktivitäten/Veranstaltungen aus ihrer/seiner Schicht enthalten. Die Qualität ihrer/seiner Übergabe kann sich direkt auf die Qualität der Schicht des nächsten Teams auswirken, stellen Sie also sicher, dass sie genau und detailliert ist.
- Zahlungs- und Abrechnungsverfahren – Die Rezeption muss Zahlungen verarbeiten und Gästekonten effizient und PCI-konform begleichen. Andernfalls kann dies zu einer Zunahme verlorener Rückbuchungsfälle und einem Umsatzrückgang führen.
- Concierge-Services – Bietet Gästen Unterstützung bei Gepäck, Transport, Restaurantreservierungen und Unterhaltungsbuchungen.
- Begrüßungs- und Check-in-Verfahren – Die Begrüßung der Gäste ist einer der wichtigsten Teile des Aufenthalts des Gastes. Hier sind einige Dinge, die Sie bei der Begrüßung von Gästen auf dem Gelände beachten sollten:
  - Begrüßen Sie Gäste nach Möglichkeit mit Namen. Lächeln Sie und pflegen Sie eine offene, positive Körpersprache. Wenn der Name nicht bekannt ist, fragen Sie danach.
  - Suchen Sie in Ihrem Property Management System (PMS) nach der Reservierung des Gastes.
  - Drucken Sie die Registrierungskarte aus und bitten Sie den Gast, seine Daten einzutragen und zu bestätigen.

### Referenzblatt 4.2.1.e: Aufgaben an der Rezeption

- Geben Sie dem Gast seine Schlüsselkarte und schreiben Sie seine Zimmernummer auf die Papphülle.
- Informieren Sie die Gäste über alle wichtigen Informationen zu Einrichtungen usw.
- Housekeeping-Services – Die Koordination mit dem Housekeeping ist entscheidend, um sicherzustellen, dass die Zimmer rechtzeitig und entsprechend den Hotelstandards gereinigt und gepflegt werden. Die Rezeption muss eventuell Beschwerden oder Probleme von Gästen bezüglich des Housekeepings umgehend bearbeiten und weiterleiten und auf Anfrage zusätzliche Services wie Turndown-Service oder zusätzliche Handtücher organisieren.
- Sicherheits- und Schutzservices – Die Rezeption muss sicherstellen, dass die Gäste einen gültigen Ausweis haben und berechtigt sind, im Hotel zu bleiben. Überwachen Sie Sicherheitskameras und stellen Sie sicher, dass alle Ein- und Ausgänge sicher sind. Reagieren Sie schnell auf alle Notfälle und benachrichtigen Sie die zuständigen Behörden.
- Upselling und Upgrades – Es liegt in der Verantwortung der Rezeption, zusätzliche Services und Zusatzleistungen zu angemessenen Zeiten zu verkaufen. Dies könnte auch Zimmer-Upgrades beim Check-in umfassen. Stellen Sie sicher, dass Sie den Gästen visuell zeigen, was sie kaufen würden.
- Checkout-Verfahren – Bereiten Sie sich auf das Auschecken vor. Informieren Sie die Gäste über die Check-out-Zeit und die Kosten für den Aufenthalt.

### Aktivität 4.2.1: Rollenspiel

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

#### Anleitung:

*Schritt 1:* Wählen Sie zwei Lernende aus

*Schritt 2:* Bestimmen Sie eine/n der Lernenden zum Rezeptionisten/zur Rezeptionistin und den zweiten zum Touristen/die zweite zur Touristin, der/die im Hotel eincheckt.

*Schritt 3:* Bitten Sie den/die Lernende/n, der/die die Rolle des Rezeptionisten/der Rezeptionistin übernimmt, den Gast willkommen zu heißen und einzuchecken.

*Schritt 4:* Bitten Sie alle anderen Lernenden zuzuschauen.

*Schritt 5:* Ermutigen Sie die Lernenden nach dem Ende der Szene, zu diskutieren, was an der Begrüßungs- und Check-in-Prozedur gut war und was besser hätte gemacht werden können

- **Lernergebnis 4.2.2** Definieren Sie die verschiedenen Rezeptionsrollen

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Aufgaben und Verantwortlichkeiten an der Rezeption	2

#### Referenzblatt 4.2.2.a: Aufgaben und Verantwortlichkeiten an der Rezeption

- **Front-Office Manager\_in** – Die Aufgabe eines Front-Office Managers/einer Front-Office Managerin besteht darin, das Personal an der Rezeption zu beaufsichtigen. Er/Sie ist auch dafür verantwortlich, jedem Gast ein qualitativ hochwertiges Erlebnis zu bieten. Front-Office Manager\_innen erstellen Dienstpläne, um sicherzustellen, dass die Rezeption jederzeit voll besetzt ist. Sie können an der Einstellung und Schulung neuer Mitarbeiter\_innen beteiligt sein



*Bild generiert durch Bing AI Image Generator*

### Referenzblatt 4.2.2.b: Aufgaben und Verantwortlichkeiten an der Rezeption

- **Reservierungsmanager\_in** – Die Aufgabe des Reservierungsmanagers/der Reservierungsmanagerin besteht darin, Reservierungsdienste abzuwickeln und die Effizienz der Rezeption des Hotels zu maximieren. Der/die Reservierungsmanager\_in muss nicht nur Stornierungen und Änderungen bearbeiten, sondern auch sicherstellen, dass das Personal an der Rezeption bereit ist, Fragen der Gäste zu beantworten. Er/Sie kann auch die Koordination mit den Verkaufs- und Housekeeping-Abteilungen übernehmen.
- **Rezeptionsleiter\_in** – Der/Die Rezeptionsleiter\_in ist die erste Anlaufstelle für Gäste, die im Hotel ankommen. Es ist seine/ihre Aufgabe, die Gäste willkommen zu heißen und für ihren Komfort und ihre Zufriedenheit während ihres Aufenthalts zu sorgen. Rezeptionsleiter\_innen sorgen dafür, dass die Rezeptionsbereiche reibungslos und effizient funktionieren. Sie können auch ein Rezeptionsteam beaufsichtigen.
- **Revenue Manager\_in** – Der/Die Revenue Manager\_in hat die Aufgabe, sicherzustellen, dass den Gästen der entsprechende Zimmerpreis berechnet wird. Er/Sie ist auch dafür verantwortlich, die Zimmerpreise und Servicegebühren regelmäßig zu überprüfen, sie mit anderen Hotels in der Gegend in einer ähnlichen Preisklasse zu vergleichen und sicherzustellen, dass die Preise wettbewerbsfähig bleiben.
- **Concierge** – Der/Die Concierge ist für die Leitung der Rezeption verantwortlich. Ein Concierge koordiniert die Koordination mit verschiedenen Hotelabteilungen, um sicherzustellen, dass die Bedürfnisse der Gäste erfüllt werden. Der Concierge kann auch an der Rezeption mitarbeiten und dafür sorgen, dass immer jemand zur Stelle ist, um den Gästen zu helfen.
- **Housekeepingleiter\_in** – Der/Die Housekeepingleiter\_in beaufsichtigt das Housekeeping-Personal. Er/Sie ist für die Reinigung und Desinfektion der Zimmer verantwortlich, um alles für den nächsten Gast vorzubereiten. Er/Sie führt auch Reinigungsarbeiten in den öffentlichen Bereichen des Hotels durch.

### **Aktivität 4.2.2: Interaktive Diskussion über die Rollen und Verantwortlichkeiten der wichtigsten Positionen an der Rezeption**

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Die Teilnehmer\_innen diskutieren in einer Gruppendiskussion über die verschiedenen Rollen und Verantwortlichkeiten der wichtigsten Positionen an der Rezeption (Front Office Manager\_in, Reservierungsmanager\_in, Rezeptionsleiter\_in, Revenue Manager\_in, Concierge und Housekeepingleiter\_in).

*Schritt 2:* Wählen Sie drei Lernende aus, die die Rollen und Verantwortlichkeiten von Front Office Manager\_in, Reservierungsmanager\_in und Rezeptionsleiter\_in zusammenfassen.

**Geschätzte Dauer:** 20 - 25 Minuten

### 3. Lerneinheit 4.3: Aktuelle Trends und Praktiken

- *Beschreibung der Lerneinheit*

Diese Lerneinheit beleuchtet die neuesten Trends im Bereich des Rezeptionsbetriebs, wie etwa den Einsatz von KI und Chatbots, kontaktloses Ein- und Auschecken, Selbstbedienungskioske und nachhaltige Praktiken.

- *Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)*

Lernergebnisse	Lernziele	Dauer (Stunden)
LE/Z4.3.1 Fassen Sie die neuen Trends im Rezeptionsbetrieb zusammen	<ul style="list-style-type: none"><li>• Neueste Trends im Front-Desk-Betrieb</li></ul>	3

- **Lernergebnis 4.3.1 Fassen Sie die neuen Trends im Rezeptionsbetrieb zusammen**

Lernziel	Dauer (Stunden)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Neueste Trends im Front-Desk-Betrieb</li></ul>	3

### Referenzblatt 4.3.1.a: Neue Trends im Rezeptionsbetrieb

- **Kontaktloses Ein- und Auschecken** – In einer Welt nach der Pandemie sind kontaktlose Erfahrungen zu einer Priorität geworden. Viele Hotels haben mobile Check-in- und Check-out-Lösungen eingeführt, sodass Gäste diese Prozesse mit Smartphones durchführen können. Dieser Trend reduziert den physischen Kontakt und bietet Komfort und Geschwindigkeit, was das Gesamterlebnis der Gäste verbessert.
- **Mobile Schlüsseltechnologie** – Mithilfe der mobilen Schlüsseltechnologie können Gäste ihre Zimmer mit ihren Smartphones aufschließen, sodass keine physischen Schlüsselkarten mehr erforderlich sind. Dies reduziert die mit der Schlüsselkartenherstellung verbundenen Kosten und erhöht die Sicherheit, da virtuelle Schlüssel bei Verlust leicht deaktiviert werden können.
- **Selbstbedienungskioske** – Selbstbedienungskioske an der Rezeption werden immer beliebter. Gäste können schnell einchecken, Zimmerschlüssel erhalten und auschecken, ohne in der Schlange zu stehen. Diese Kioske verbessern die Effizienz



Selbstbedienungskiosk in Hotels  
**Bild generiert durch Bing AI**



Mobile Schlüsseltechnologie  
**Bild generiert durch Bing**

### Referenzblatt 4.3.1.b: Neue Trends im Rezeptionsbetrieb

- **Künstliche Intelligenz (KI) und Chatbots** – KI-gestützte Chatbots verändern das Front Office von Hotels. Sie können rund um die Uhr Gästeanfragen bearbeiten, Reservierungen vornehmen und Informationen zu Hoteleinrichtungen und lokalen Sehenswürdigkeiten bereitstellen. Diese Chatbots steigern die Effizienz, senken die Arbeitskosten und stellen sicher, dass Gäste schnelle Antworten auf ihre Fragen erhalten.
- **Personalisierung und Gästeppräferenzen** – Hotels verwenden zunehmend Gästedaten, um das Gästeeerlebnis zu personalisieren. Von der Kenntnis der bevorzugten Zimmertemperatur eines Gastes bis hin zu maßgeschneiderten Empfehlungen auf Grundlage früherer Aufenthalte sorgt die Personalisierung für einen unvergesslicheren und angenehmeren Aufenthalt. Dank der Technologie können Hotels diese Daten effektiv sammeln und nutzen.
- **Upselling und Cross-Selling** – Das Personal an der Rezeption wird geschult, um Dienstleistungen und Annehmlichkeiten effektiv zu verkaufen. Durch Datenanalyse und personalisierte Empfehlungen können Hotels ihren Umsatz steigern und ihren Gästen gleichzeitig maßgeschneiderte Erlebnisse bieten.
- **Nachhaltige Praktiken** – Nachhaltigkeit ist für Reisende ein wachsendes Anliegen. Hotels integrieren umweltfreundliche Praktiken in ihre Front-Office-Abläufe. Dazu gehört die Reduzierung des Papierverbrauchs durch das Anbieten digitaler Belege, die Implementierung energieeffizienter Beleuchtungs- und HLK-Systeme und die Beschaffung lokal produzierter Annehmlichkeiten, um ihren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck zu verringern.
- **Verbesserte Sicherheitsmaßnahmen** – Die Sicherheit der Gäste steht an erster Stelle und Hotels investieren in fortschrittliche Sicherheitssysteme. Dazu gehören

### **Aktivität 4.3.1: Diskussion über die positiven und negativen Aspekte der Einführung von KI im Rezeptionsbetrieb**

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Die Teilnehmer\_innen werden in zwei Gruppen aufgeteilt – eine verteidigt die These, dass KI viele positive Aspekte für den Rezeptionsbetrieb mit sich bringt, und die zweite hebt die Risiken und negativen Auswirkungen hervor.

*Schritt 2:* Geben Sie jeder Gruppe 15 Minuten Zeit, um ihre These vorzubereiten und ihre/n Sprecher\_in zu nominieren.

*Schritt 3:* Beide Sprecher\_innen führen eine 10-minütige Debatte, in der jede/r versucht, seine/ihre These zu verteidigen.

● **Zeitlimit:** 20 Minuten

#### 4. Lerneinheit 4.4: Management des Gästezyklus und -erlebnisses

##### • Beschreibung der Lerneinheit

Diese Lerneinheit beschreibt die Kenntnisse, Fähigkeiten und Praktiken, die erforderlich sind, um Preisangebote zu erstellen und den gesamten Gästezyklus (Vorankunft, Ankunft, Belegung und Abreise) zu verwalten. Sie vermittelt den Lernenden auch die erforderlichen Kompetenzen, um Beschwerden und Bewertungen zu bearbeiten.

##### • Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)

Lernergebnisse	Lernziele	Dauer (Stunden)
LE/Z4.4.1 Tarifangebote entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewertungssysteme</li> </ul>	2
LE/Z4.4.2 Demonstrieren Sie, wie Sie mit Anfragen, Reservierungen und Abholservices umgehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vor der Ankunft</li> </ul>	2
LE/Z4.4.3 Demonstrieren Sie, wie Sie einem Gast ein Zimmer zuweisen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ankunft</li> </ul>	2
LE/Z4.4.4 Zeigen Sie, wie Sie Transport, Gästeservice und Konten erleichtern können	<ul style="list-style-type: none"> <li>Belegung</li> </ul>	2
LE/Z4.4.5 Demonstrieren Sie, wie Sie Check-out-, Zollabfertigungs- und Drop-off-Services handhaben	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abfahrt</li> </ul>	2
LE/Z4.4.6 Zeigen Sie, wie Sie mit Beschwerden umgehen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beschwerden</li> </ul>	1

##### • Lernergebnis 4.4.1 Tarifangebote entwickeln

Lernziel	Dauer (Stunden)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bewertungssysteme</li> </ul>	2

#### Referenzblatt 4.4.1.a: Preise

- Preise sind Gebühren, die das Hotel dem Gast für die Nutzung verschiedener Einrichtungen und Dienstleistungen während seines Aufenthalts in Rechnung stellt.
- Preise können je nach Plan gemäß den Wünschen des Gastes Mahlzeiten oder Frühstück beinhalten.
- Preise für Hoteldienstleistungen sind in einer Karte enthalten, die als „Tarifkarte“ bezeichnet wird.
- Eine Tarifkarte ist die Karte, die die von einem Hotel für die Unterkunft berechneten Preise oder Preise enthält.
- Eine Tarifkarte kann Mahlzeiten beinhalten, je nach Art des Plans, den das Hotel den Gästen anbietet.
- Preise für Mahlzeiten und andere Hoteldienstleistungen sind

#### Referenzblatt 4.4.1.b: Zimmerpreise

- **Firmen- oder Geschäftstarif** – Dies sind Tarife, die Unternehmen angeboten werden, die dem Hotel oder seiner Kette häufige Kunden beschenken. Dieser Tarif kann je nach dem von den Unternehmen garantierten Geschäftsvolumen variieren.
- **Gruppentarif** – Dies sind Tarife, die Gruppen, Tagungen und Kongressen angeboten werden, die das Hotel für ihre Veranstaltungen nutzen.
- **Incentive-Tarif** – Der Tarif, der Einzelpersonen angeboten wird, die einem Verein angehören oder Inhaber\_in spezieller Mitglieds- oder Kreditkarten sind.
- **Pakettarif** – Tarife, die ein Gästezimmer in Kombination mit anderen verfügbaren Veranstaltungen oder Aktivitäten beinhalten. Der Pakettarif kann auch ein einfaches Zimmer- und Verpflegungspaket sein.
- **Flitterwochenpakete** – werden von einigen Resorts angeboten, um außerhalb der Saison Kunden anzulocken. Pakete werden normalerweise in voller Höhe im Voraus bezahlt und Rückerstattungen sind nicht möglich. Familien im Urlaub bevorzugen solche Pakete, die zwischen 2 und 4 Nächten dauern und anteilig verlängert werden können.
- **Flugtarif** – Ein Tarif, der zwischen einer Fluggesellschaft und einem Hotel ausgehandelt wird, basierend auf dem Geschäftsvolumen, das das Hotel voraussichtlich von der Fluggesellschaft erhält. Gilt auch für „Zwischenstopps“.
- **Tagestarif** – Dieser Tarif wird berechnet, wenn ein Gast gegen 9 Uhr ankommt und nur ein paar Stunden bis etwa 15 Uhr bleibt.
- **Halbtagestarif** – Tarif für Hotelgäste, die eine Verlängerung ihrer Check-out- oder Abreisezeit um 12 Uhr wünschen.
- **Reisebürotarif** – Ein Tarif, der von einem Hotel angeboten wird, wenn der Gast über ein Reisebüro bucht. Dieser Tarif wird unter

### Referenzblatt 4.4.1.c: Verpflegungspläne

Ein Verpflegungsplan ist ein Programm oder Paket, bei dem Hotels den Gästen Unterkunft und Verpflegung zu einem Festpreis anbieten. Die folgenden Verpflegungspläne sind in Hotels üblicherweise verfügbar:

- **Europäischer Plan** – bedeutet, dass der angegebene Preis ausschließlich für die Unterkunft gilt und keine Mahlzeiten beinhaltet. Alle vom Hotel bereitgestellten Mahlzeiten werden separat in Rechnung gestellt. Steuern und Trinkgelder fallen normalerweise ebenfalls zusätzlich an.
- **Kontinentaler Plan** – bedeutet, dass der angegebene Preis das Frühstück vor Ort für jeden Gast beinhaltet, der ein Zimmer über Nacht belegt.
- **Vollpension** – bedeutet, dass der angegebene Preis der Unterkunft drei Mahlzeiten pro Tag beinhaltet, d. h. Frühstück, Mittag- und Abendessen. Beim amerikanischen Plan werden die Mahlzeiten von der Küche des Betriebs bereitgestellt und vor Ort serviert. Einige Hotels bieten ihren Gästen die Möglichkeit, den amerikanischen Plan zu nutzen oder für die in ihrer Einrichtung konsumierten Mahlzeiten à la carte zu zahlen. Reisenden, die ein Hotel an einem abgelegenen Ort wählen, an dem es nicht viele oder gar keine Restaurants gibt, wird empfohlen, in einem Hotel zu übernachten, das einen amerikanischen Plan anbietet.
- **All-inclusive-Plan** – dasselbe wie Vollpension, beinhaltet aber zusätzlich zu den drei Hauptspeisen auch Snacks und alkoholfreie sowie alkoholische Getränke den ganzen Tag über.
- **Halbpension** – bedeutet, dass der angegebene Preis zwei

#### Referenzblatt 4.4.1.d: Eignung von Verpflegungsplänen

- Kommerzielle Hotels bevorzugen europäische und kontinentale Pläne, da sie normalerweise in städtischen Gebieten liegen und es in der Nähe zahlreiche Restaurants gibt. Daher wird der Gast seine Wahl offen halten wollen, was die Mahlzeiten betrifft. Außerdem bietet das Hotel möglicherweise keine bestimmte Küche, die der Gast mag. Diese Art von Hotels haben hauptsächlich Geschäftsleute als Kunden, die normalerweise ihre Hauptmahlzeiten in unabhängigen Restaurants einnehmen. Andererseits würden Hotels in städtischen Gebieten viele Gelegenheitsgäste in ihren Restaurants haben. Daher sind ihre Einnahmen aus Verpflegung nicht nur auf Hotelgäste beschränkt. Sie bieten zwar Verpflegungspläne an, aber nur für Gruppen, die von Reisebüros geschickt werden, und für Firmenbuchungen für Tagungen, Seminare usw.
- Ferienhotels bevorzugen Vollpension oder Halbpension, da sie in einer isolierten Gegend liegen können, in der es kaum Restaurants in der Nähe gibt. Gäste bevorzugen es daher, im Hotel zu essen. Für Touristen, die tagsüber Sehenswürdigkeiten besichtigen möchten, ist Halbpension besser geeignet. Das

#### Aktivität 4.4.1: Diskussion über die Eignung der verschiedenen Verpflegungspläne

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

##### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Bitten Sie die Lernenden, die verschiedenen Verpflegungspläne zu betrachten, die üblicherweise im Gast- und Beherbergungsgewerbe verwendet werden.

*Schritt 2:* Bitten Sie eine/n Lernende/n, Beispiele für Verpflegungspläne zu nennen, die für kommerzielle Hotels geeignet sind.

*Schritt 3:* Bitten Sie eine/n Lernende/n, Beispiele für Verpflegungspläne zu nennen, die für Ferienhotels geeignet sind.

- Lernergebnis 4. 4.2 Demonstrieren Sie, wie Sie mit Anfragen, Reservierungen und Abholdiensten umgehen

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Vor der Ankunft	2

#### Referenzblatt 4.4.2.a: Was ist die Vorankunft?

- Die Vorankunft beginnt in dem Moment, in dem ein Gast seinen Aufenthalt bucht.
- Es ist eine Phase der Vorfreude, in der die Erwartungen des Gastes festgelegt werden und das Hotel beginnt, sein Erlebnis individuell zu gestalten.
- Die effiziente Verwaltung von Reservierungen und Anfragen in dieser Phase gibt den Ton für den bevorstehenden Besuch des

#### Referenzblatt 4.4.2.b: Wichtige Aktivitäten vor der Ankunft

- **Anfrage** – Die erste Interaktion, die oft darüber entscheidet, ob ein Gast einen Aufenthalt bucht.
- **Reservierung** – Ein entscheidender Kontaktpunkt, an dem Gäste sich zum Aufenthalt verpflichten und ihre Präferenzen mitteilen.
- **Abholservice** – Ein durchdachter Service, der dem Gast die Anreise zum Hotel erleichtern kann.

### **Aktivität 4.4.2: Rollenspiel – Reservierung vornehmen**

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Wählen Sie zwei Lernende aus

*Schritt 2:* Weisen Sie einem/r der Auszubildenden die Rolle eines Reservierungsmitarbeiters/einer Reservierungsmitarbeiterin zu und dem/der zweiten die Rolle eines Touristen/einer Touristin, der/die einen Aufenthalt in einem Hotel buchen möchte.

*Schritt 3:* Bitten Sie den/die Lernende/n in der Rolle des Touristen/der Touristin, so zu tun, als würde er/sie an der Rezeption anrufen, um sich nach einer Reservierung zu erkundigen. Er/sie sollte nach der Zimmerverfügbarkeit an einem bestimmten Datum fragen und auch nach den Hotelpreisen für diesen bestimmten Zeitraum. Der/Die Lernende in der Rolle des Reservierungsmitarbeiters/der Reservierungsmitarbeiterin sollte auf die Anfragen antworten und die Buchung vornehmen.

*Schritt 4:* Ermutigen Sie nach Abschluss des Rollenspiels alle anderen Lernenden, sich an einer Diskussion über die Leistung des/der Lernenden in der Rolle des Reservierungsmitarbeiters/der

- **Lernergebnis 4.4.3** Demonstrieren Sie, wie man einen Gast unterbringt

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Ankunft	2

#### **Referenzblatt 4.4.3.a: Bedeutung des ersten Eindrucks bei der Ankunft**

- Die Ankunft ist der erste physische Kontaktpunkt mit dem Gast.
- In dieser Phase geht es darum, einen bleibenden und positiven ersten Eindruck zu hinterlassen.
- Die damit verbundenen Aktivitäten zielen darauf ab, die Gäste herzlich willkommen zu heißen, ihre unmittelbaren Bedürfnisse zu erfüllen und die Voraussetzungen für einen angenehmen

### Referenzblatt 4.4.3.b: Wichtige Aktivitäten bei der Ankunft der Gäste

- **Gepäckhandhabung:** Sich um die Sachen der Gäste kümmern, damit ihr Aufenthalt reibungslos beginnen kann.
- **Anmeldung:** Den Beginn des Aufenthalts des Gastes im Hotel offiziell markieren.
- **Gästekontoeröffnung:** Ein Konto erstellen, das während des Aufenthalts als Finanzbuch des Gastes dient.
- **Zimmerzuteilung:** Gästen ein Zimmer zuweisen, das ihren Erwartungen entspricht oder diese übertrifft.
- **Schlüssel- und Willkommenspaketausgabe:** Das Wesentliche bereitstellen, damit sie ihre Unterkunft betreten und genießen

### Aktivität 4.4.3: Rollenspiel – Ankunft im Hotel

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen notes

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Wählen Sie zwei Lernende aus

*Schritt 2:* Weisen Sie einem/r der Lernenden die Rolle eines Rezeptionsmitarbeiters/einer Rezeptionsmitarbeiterin und dem/der zweiten die Rolle eines/r im Hotel ankommenden Touristen/Touristin zu.

*Schritt 3:* Bitten Sie den/die Lernende/n, der/die die Rolle des Rezeptionsmitarbeiters/der Rezeptionsmitarbeiterin übernommen hat, den/die Lernende/n, der/die die Rolle des Touristen/der Touristin übernommen hat, willkommen zu heißen. Der Schwerpunkt dieses Rollenspiels liegt darauf, dass der/die Rezeptionsmitarbeiter\_in den Touristen/die Touristin herzlich begrüßt und den Gast auf sein Zimmer bringt.

*Schritt 4:* Ermutigen Sie nach Abschluss des Rollenspiels alle anderen Lernenden, sich an einer Diskussion darüber zu beteiligen, wie sie die Leistung des/der Lernenden, der/die die Rolle des Rezeptionsmitarbeiters/der Rezeptionsmitarbeiterin übernommen hat,

- Lernergebnis 4.4.4 Zeigen Sie, wie Sie Transport, Gästeservice und Konten erleichtern können

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Belegung	1

#### Referenzblatt 4.4.4.a: Aktivitäten und Dienstleistungen während der Belegung durch Gäste

- Während der Belegung nutzt der Gast die Annehmlichkeiten und Dienstleistungen des Hotels.
- Diese Phase ist für die Zufriedenheit der Gäste von entscheidender Bedeutung, da sie den Kern des Gastfreundschaftserlebnisses darstellt.
- Die Verwaltung der Gästedienstleistungen und die Gewährleistung

#### Referenzblatt 4.4.4.b: Verwaltung des Aufenthalts der Gäste

- **Verwaltung des Gästeservices:** Überwachung der Fülle der angebotenen Services, um die Zufriedenheit der Gäste sicherzustellen.
- **Verwaltung des Transports:** Erleichterung der lokalen Reisevorbereitungen für Gäste.
- **Verwaltung der Telefongespräche:** Effiziente Handhabung der Kommunikationsbedürfnisse der Gäste.

#### **Aktivität 4.4.4: Rollenspiel – Gästeaufenthalt verwalten**

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Wählen Sie zwei Lernende aus

*Schritt 2:* Weisen Sie einem/r der Auszubildenden die Rolle eines Rezeptionsmitarbeiters/einer Rezeptionsmitarbeiterin und dem/der zweiten die Rolle eines Hotelgastes zu.

*Schritt 3:* Bitten Sie den/die Lernende/n, der/die die Rolle des Gastes zugewiesen bekommt, einen Anruf an der Rezeption zu simulieren und um Transportdienste vom Hotel zu einem Konferenzort zu bitten. Schlagen Sie vor, dass der Gast überheblich und ein schwieriger Kunde ist, der nicht weiß, was er/sie will. Der Schwerpunkt dieses Rollenspiels liegt darauf, dass das Rezeptionspersonal dem Gast die Reisevorbereitungen erleichtert, indem es immer höflich ist und Ruhe bewahrt, egal wie sich der Gast verhält.

*Schritt 4:* Ermutigen Sie nach Abschluss des Rollenspiels alle anderen Lernenden, sich an einer Diskussion darüber zu beteiligen, wie sie die Leistung des/der Lernenden empfunden haben, der die Rolle des Rezeptionsmitarbeiters/der Rezeptionsmitarbeiterin zugewiesen

- **Lernergebnis 4.4.5** Demonstrieren Sie, wie Sie mit Check-out-, Zollabfertigungs- und Drop-off-Services umgehen

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Abfahrt	1

#### **Referenzblatt 4.4.5.a: Abreise und Verabschiedung**

- Die Abreise ist die letzte Phase des Gästezyklus, aber genauso wichtig wie die Begrüßung.
- Es ist die letzte Gelegenheit, einen positiven Eindruck zu hinterlassen.
- Der Abreiseprozess sollte mit Sorgfalt gehandhabt werden, um sicherzustellen, dass alle Bedürfnisse der Gäste erfüllt werden und

#### Referenzblatt 4.4.5.b: Aktivitäten in der Abreisephase

- **Check-out-Verfahren:** Vorbereitung eines reibungslosen Übergangs zum Ende des Aufenthalts des Gastes.
- **Gästezahlungsabwicklung:** Sicherstellung einer problemlosen Begleichung der Rechnung des Gastes.
- **Gepäckhandhabung:** Hilfestellung mit dem Gepäck, um dem Gast die Abreise zu erleichtern.
- **Abholservice:** Bereitstellung eines Abschiedsservices mit Transport

#### Aktivität 4.4.5: Rollenspiel – Verlassen des Hotels

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

##### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Wählen Sie zwei Lernende aus

*Schritt 2:* Weisen Sie einem/r der Lernenden die Rolle eines Rezeptionsmitarbeiters/einer Rezeptionsmitarbeiterin zu und dem/der zweiten die Rolle eines Touristen/Touristin, der/die das Hotel verlässt.

*Schritt 3:* Bitten Sie den/die Lernende/n, der/die die Rolle des Rezeptionsmitarbeiters/der Rezeptionsmitarbeiterin übernommen hat, den Gast auszuchecken. Der Schwerpunkt dieses Rollenspiels liegt darauf, dass der/die Rezeptionsmitarbeiter\_in den Check-out-Vorgang durchführt, die Rechnung des Gastes begleicht, beim Umgang mit seinem/ihrer Gepäck hilft und einen Bringservice anbietet.

*Schritt 4:* Ermutigen Sie nach Abschluss des Rollenspiels alle anderen Lernenden, sich an einer Diskussion darüber zu beteiligen, wie sie die Leistung des/der Lernenden empfunden haben, der/die die Rolle des Rezeptionsmitarbeiters/der Rezeptionsmitarbeiterin übernommen hat.

- **Lernergebnis 4.4.6** Demonstrieren Sie, wie Sie mit Beschwerden umgehen

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Beschwerden	1

#### Referenzblatt 4.4.6.a: Auf Beschwerden von Gästen eingehen

- Hören Sie sich die Beschwerde an
- Notieren Sie Einzelheiten der Beschwerde
- Informieren Sie sich über alle Fakten
- Besprechen Sie Möglichkeiten zur Lösung des Problems
- Handeln Sie schnell
- Halten Sie Ihre Versprechen
- Verfolgen Sie die Beschwerde weiter

#### Aktivität 4.4.6: Rollenspiel – Umgang mit Gästebeschwerden

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy für Notizen

##### Anleitung:

*Schritt 1:* Wählen Sie zwei Lernende aus

*Schritt 2:* Weisen Sie einem/r der Lernenden die Rolle eines Rezeptionsmitarbeiters/einer Rezeptionsmitarbeiterin und dem/der zweiten die Rolle eines Touristen/einer Touristin zu.

*Schritt 3:* Bitten Sie den/die Lernende/n in der Rolle des Gastes, sich darüber zu beschweren, dass sein/ihr Fernseher im Hotelzimmer nicht funktioniert. Der Schwerpunkt dieses Rollenspiels liegt auf dem/der Rezeptionsmitarbeiter\_in, der/die demonstrieren soll, wie mit Gästebeschwerden umzugehen ist.

*Schritt 4:* Ermutigen Sie nach Abschluss des Rollenspiels alle anderen Lernenden, sich an einer Diskussion darüber zu beteiligen, wie sie die Leistung des/der Lernenden in der Rolle des Rezeptionsmitarbeiters/der Rezeptionsmitarbeiterin empfunden haben

## 5. Lerneinheit 4.5: Finanzen

### • Beschreibung der Lerneinheit

Diese Lerneinheit vermittelt grundlegende Kenntnisse und Fähigkeiten, die für den Umgang mit der Front-Office-Buchhaltung erforderlich sind. Darüber hinaus werden einige Schlüsselkompetenzen entwickelt, die für die Zahlungsabwicklung erforderlich sind.

### • Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)

Lernergebnisse	Lernziele	Dauer (Stunden)
LE/Z4.5.1 Beschreiben Sie die Grundlagen und Systeme der Front-Office-Buchhaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Folios, Gutscheine, Verkaufsstellen, Buchungssysteme, Hauptbücher, Buchhaltungszyklus</li> </ul>	2
LE/Z4.5.2 Erklären Sie die grundlegenden Verfahren für Bargeld und Zahlungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zahlungsarten und Check-out-Verfahren</li> </ul>	2

### • Lernergebnis 4.5.1 Beschreiben Sie die Grundlagen und Systeme der Front-Office-Buchhaltung

Lernziel	Dauer (Stunden)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Folios, Gutscheine, Verkaufsstellen, Buchungssysteme, Hauptbücher, Buchhaltungszyklus</li> </ul>	2

#### Referenzblatt 4.5.1.a: Was ist ein Konto?

- Ein Konto ist ein Formular, auf dem Finanzdaten gesammelt und zusammengefasst werden.
- Es ist eine Aufzeichnung von Belastungen und Zahlungen.
- Das Hinzufügen einer Belastung oder Zahlung zum Konto wird als Buchung auf dem Konto bezeichnet.
- Eine Belastung, die einem Kunden gebucht wird, wird als Belastung bezeichnet, eine Zahlung als Gutschrift.
- Wenn eine Belastung gebucht wird, wird der Belastungsbetrag dem Konto hinzugefügt.
- Wenn eine Gutschrift gebucht wird, wird der Betrag abgezogen.
- Die Zu- und Abzüge auf einem Konto werden berechnet und der daraus resultierende Betrag ist der Kontostand.

#### Referenzblatt 4.5.1.b: Kontoarten

- **Gastkonto** – Ein Gastkonto im Front-Office-Buchhaltungssystem dient zur Aufzeichnung von Finanztransaktionen zwischen einem Gast und dem Hotel. Es wird erstellt, wenn die Gäste ihre Reservierung garantieren oder während der Registrierung. Das Front Office verlangt normalerweise die Zahlung von Gebühren während der Abreise- und Abrechnungsphase des Gästezyklus.
- **Nicht-Gast-Konto** – Ein Hotel kann hausinterne Gebührenprivilegien an lokale Unternehmen oder Agenturen als Werbemittel oder an Gruppen, die Meetings in den Hotels sponsern, ausdehnen. Das Front Office erstellt Nicht-Gast-Konten, um diese Transaktionen zu verfolgen, die auch als Hauskonten oder Stadtkonten bezeichnet werden können.

### Referenzblatt 4.5.1.c: Zweck des Front-Office-Buchhaltungssystems

- Erstellt und pflegt eine genaue Buchhaltungsaufzeichnung für jedes Gast- oder Nicht-Gast-Konto.  
Das Front-Office-Buchhaltungssystem verfolgt Finanztransaktionen während des gesamten Gastzyklus.
- Das Front-Office-Buchhaltungssystem gewährleistet die interne Kontrolle über Bargeld- und bargeldlose Transaktionen.
- Das Front-Office-Buchhaltungssystem erfasst die Abrechnung aller bereitgestellten Waren und Dienstleistungen.

### Referenzblatt 4.5.1.d: Folios, Gutscheine, Verkaufsstellen

- **FOLIOS** – Front-Office-Transaktionen werden auf Kontoauszügen, sogenannten Folios, aufgezeichnet. Ein Folio ist eine Aufstellung aller Transaktionen (Soll und Haben), die sich auf den Saldo eines einzelnen Kontos auswirken. Es gibt grundsätzlich fünf Arten von Folios, die in der Front-Office-Buchhaltung verwendet und mit dem Front-Office-Buchhaltungssystem verwaltet werden:
  1. Gästefolios – Konten, die einzelnen Gästen oder Gästezimmern zugewiesen sind.
  2. Masterfolios – Konten, die mehr als einem Gast oder Gästezimmer zugewiesen sind, normalerweise anwendbar für Gruppenkonten.
  3. Nicht-Gäste- oder Semi-Permanent-Folios – Konten, die Nicht-Gästeunternehmen oder Agenturen mit Hotelgebührenkaufberechtigung zugewiesen sind.
  4. Mitarbeiter\_innenfolios – Konten, die Mitarbeiter\_innen mit Gebührenkaufberechtigung zugewiesen sind.
  5. Geteilte Folios – Konten, die einem Gast auf dessen Wunsch zugewiesen werden, um seine Gebühren und Zahlungen auf zwei persönliche Folios aufzuteilen – eines zur Erfassung von Ausgaben, die vom Sponsorunternehmen zu zahlen sind, und das andere zur Erfassung von persönlichen Ausgaben, die vom

#### Referenzblatt 4.5.1.d: Folios, Gutscheine, Verkaufsstellen

- **GUTSCHEINE** – Ein Gutschein beschreibt eine Transaktion, die auf ein Front-Office-Konto gebucht werden soll. In der Front-Office-Buchhaltung werden verschiedene Arten von Gutscheinen verwendet:
  1. Bargutschein – Ein Gutschein, der zur Unterstützung einer Barzahlungstransaktion an der Rezeption verwendet wird.
  2. Rechnungsgutschein – Ein Gutschein, der zur Unterstützung einer Rechnungskauftransaktion verwendet wird, die nicht an der Rezeption stattfindet.
  3. Zuschussgutschein – Ein Gutschein, der zur Unterstützung eines Kontozuschusses verwendet wird.
  4. Barvorschussgutschein – Ein Gutschein, der zur Unterstützung des Bargeldabflusses aus dem Hotel verwendet wird, entweder direkt an den Gast oder in dessen Namen.
  5. Korrekturgutschein – Ein Gutschein, der zur Unterstützung der Korrektur eines Buchungsfehlers verwendet wird, der vor Geschäftsschluss am Tag des Fehlers behoben wird.
  6. Kreditkartengutschein – Ein vom Kreditkartenunternehmen festgelegtes Formular, das zum Bedrucken der Kreditkarte und Aufzeichnen des belasteten Betrags verwendet wird.
  7. Auszahlungsgutschein – Ein Gutschein, der zur Unterstützung der vom Hotel im Namen eines Gastes ausgezahlten Barmittel verwendet wird.
  8. Überweisungsgutschein – Ein Gutschein, der zur Reduzierung des Saldos auf einer Rechnung und zur Erhöhung des Saldos in gleicher Höhe auf einer anderen Rechnung verwendet wird. Überweisungsgutscheine werden für Überweisungen zwischen Gastkonten und für Überweisungen von Gastkonten auf Nicht-Gastkonten verwendet, wenn sie mit Kreditkarten abgerechnet werden.
  9. Reisebüro-gutschein – Bei einer vom Reisebüro garantierten Reservierung sendet das Reisebüro dem Hotel einen Gutschein

#### Referenzblatt 4.5.1.e: Folios, Gutscheine, Verkaufsstellen

- **VERKAUFSTELLEN (POS – Points of Sale)** – Der Begriff „Verkaufsstelle“ bezeichnet den Ort, an dem Waren oder Dienstleistungen gekauft werden. Jede Hotelabteilung, die für ihre Waren und Dienstleistungen Einnahmen erzielt, gilt als Verkaufsstelle. Das Abrechnungssystem des Front Office muss sicherstellen, dass alle an diesen Verkaufsstellen getätigten Einkäufe auf das richtige Gast- oder Nichtgastkonto gebucht werden. Ein computergestütztes POS-System ermöglicht es Terminals an den Verkaufsstellen, direkt mit einem Computersystem des Front Office zu kommunizieren, und hilft dem Personal des Front Office eine gut dokumentierte

#### Referenzblatt 4.5.1.f: Buchhaltungsbücher

- Ein Hauptbuch ist eine zusammenfassende Gruppierung von Konten. Ein Front-Office-Hauptbuch ist eine Sammlung von Front-Office-Kontoblättern. Es gibt zwei Arten von Hauptbüchern im Front-Office-Buchhaltungssystem:
  1. Gästebuch – Es bezieht sich auf die Kontengruppe, die sich auf die registrierten Hotelgäste bezieht. Es wird auch als vorübergehendes Hauptbuch, Front-Office-Hauptbuch oder Zimmerbuch bezeichnet.
  2. Stadtbuch – Auch Nicht-Gästebuch genannt, ist die Sammlung von Nicht-Gästekonten. Es kann

### Referenzblatt 4.5.1.g: Abrechnungszyklen

Die erste wichtige Funktion der Front-Office-Buchhaltungssysteme besteht darin, eine genaue und aktuelle Aufzeichnung aller Finanztransaktionen zwischen Hotel und Gast zu führen, damit alle offenen Rechnungen unverzüglich beglichen werden. Der Abrechnungszyklus ist wie folgt unterteilt:

- **Kontenerstellung** – Ein Gästekonto oder eine Rechnung wird normalerweise unmittelbar nach dem Einchecken des Gastes erstellt. Teil des Check-in-Verfahrens ist es, die Gästedaten in den Computer einzugeben, der automatisch ein Konto eröffnet, oder ein Gästekonto manuell zu eröffnen. Oft werden Kreditlimits oder Hauslimits festgelegt, was bedeutet, dass die Gäste einen voreingestellten Betrag auf ihrem Konto nicht überschreiten dürfen.
- **Kontenführung** – Sobald das Gästekonto eröffnet wurde, werden alle Finanztransaktionen zwischen dem Hotel und dem Gast auf dem Konto erfasst. Das Aufzeichnen der Transaktionen auf dem Gästekonto wird als Buchung bezeichnet.
- **Abrechnung** – Die Abrechnung erfolgt durch Bar- und

## Aktivität 4.5.1: Übung: Grundlagen der Rezeptionsbuchhaltung

### Anleitung:

*Schritt 1:* Geben Sie den Lernenden die folgenden Übungsfragen.

*Schritt 2:* Bestimmen Sie verschiedene Lernende, die die folgenden Fragen beantworten sollen:

- 1) Ein Konto erfasst alle ..... und ..... eines Gastes
- 2) Eine Gebühr, die einem Kunden in Rechnung gestellt wird, heißt ....., und eine Zahlung heißt .....
- 3) Die Finanztransaktion zwischen einem Gast und dem Hotel wird in einem ..... erfasst.
- 4) Die Abrechnung aller Transaktionen, die sich auf den Saldo eines Gastkontos auswirken, heißt .....
- 5) Listen Sie drei Arten von Belegen auf: 1: ....., 2: ....., 3: .....
- 6) Listen Sie die drei Phasen des Buchhaltungszyklus auf: 1: ....., 2: ....., 3: .....

- **Lernergebnis 4.5.2** Erklären Sie die grundlegenden Abläufe im Umgang mit Bargeld und Zahlungen

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Zahlungsarten und Check-out-Verfahren	2

### Referenzplatt 4.5.2.a: Zahlungsarten

- Barzahlung (in Landes- oder Fremdwährung)
- Bankkarte (Debit- oder Kreditkarte)
- Direktabrechnung (Banküberweisung)
- Reisebürogutschein



**Bild generiert durch Bing AI Image Generator**

### Referenzblatt 4.5.2.b: Check-out-Verfahren

Einer der letzten Kontakte des Gastes mit dem Hotel ist das Check-out-Verfahren. Es ist höchstwahrscheinlich auch die letzte Gelegenheit für einen Gast, persönlich mit dem Hotelpersonal zu interagieren. Es ist daher von großer Bedeutung, dass die finanziellen Transaktionen der Gäste mit einem Hotel ordnungsgemäß abgewickelt werden, da dies auch ihren endgültigen Eindruck von einem Hotel beeinflusst. Ein typisches Check-out-Verfahren umfasst:

- Grüßen Sie den Gast, begrüßen Sie den Gast immer mit einem Lächeln und sagen Sie „Guten Morgen“ oder „Guten Abend“ und versuchen Sie immer, seine Namen zu verwenden.
- Überprüfen Sie die Gastdetails (d. h. Name und Zimmernummer) anhand des Gastkontos.
- Überprüfen Sie das Abreisedatum. Wenn der Gast früher als erwartet abreist, müssen andere Abteilungen informiert werden.
- Überprüfen Sie, ob Gebühren für einen späten Check-out erhoben werden sollen. Wenn der Gast nach der Check-out-Zeit um 12 Uhr abreist und kein häufiger Gast ist, fügen Sie dem Konto die entsprechende Gebühr für einen späten Check-out hinzu.
- Überprüfen Sie, ob Gebühren für einen späten Check-out erhoben werden sollen. Überprüfen Sie die aktuellen Einträge auf dem Konto eines Gastes und überprüfen Sie insbesondere alle Gebühren für Minibar, Frühstück oder Telefon.
- Geben Sie dem Gast die Haupt- und/oder Gästerechnungen zur Überprüfung. Wenn der Gast eingecHECKT hat, hat der Rezeptionist/die Rezeptionistin entschieden, ob ein oder zwei Folios erstellt werden sollen. Alle Anfragen müssen unkompliziert und auf freundliche, hilfreiche Weise behandelt werden, um einen guten Eindruck vom Hotel zu vermitteln.
- Abrechnung der Rechnungen der Gäste.
- Bereitstellung von Front-Office-Services bei der Abreise der Gäste, z. B. Entgegennahme der Schlüssel der Gäste und Überprüfung, ob sie einen Safe benutzt haben, der nun geleert werden muss.
- Anbieten der Hilfe des Pagen beim Einsammeln des Gepäcks.
- Fragen Sie, ob die Gäste eine zukünftige Reservierung oder eine Weiterbuchung in einem anderen Hotel der Kette vornehmen

... .

## 6. Lerneinheit 4.6 : Informationssysteme

• *Beschreibung der Lerneinheit*

Diese Lerneinheit führt die Lernenden in einige der wichtigsten Front-Office-Systeme in der Hotellerie ein. Außerdem wird großer Wert darauf gelegt, das Bewusstsein der Lernenden für Datenschutzrichtlinien, internationale Standards und Vorschriften im Hinblick auf Datenschutz und -sicherheit zu schärfen.

• *Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)*

Lernergebnisse	Lernziele	Dauer (Stunden)
LE/Z4.6.1 Definieren Sie die Arten von Rezeptionsinformationssystemen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office-Systeme</li> </ul>	2
LE/Z4.6.2 Diskutieren Sie Datenschutz und Informationssicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutzrichtlinien, internationale Standards und Vorschriften</li> </ul>	1

• **Lernergebnis 4.6.1 Definieren Sie die Arten von Rezeptionsinformationssystemen**

Lernziel	Dauer (Stunden)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Front-Office-Systeme</li> </ul>	2

**Referenzblatt 4.6.1.a: Was sind Front-Office-Systeme?**

- Ein Hotel-Front-Office-System ermöglicht es Hoteliers, ihr Anwesen über eine einzige Schnittstelle zu verwalten und den Großteil ihrer täglichen Aufgaben zu automatisieren. Es kann Dinge wie Buchungen, Zahlungen, Check-in, Check-out, Preise, Verfügbarkeit, Gästekommunikation und Housekeeping übernehmen.

### Referenzblatt 4.6.1.b: Front-Office-Systemmodule

- **Reservierungen:** Dieses Modul erfasst alle Buchungen an einem einzigen, zentralen Ort.
- **Konten:** Dieses Modul nimmt Anzahlungen entgegen, verfolgt und empfängt Zahlungen und stellt sicher, dass jede Transaktion aufgezeichnet wird, um die Buchhaltung zu vereinfachen.
- **Housekeeping:** Dieses Modul rationalisiert die täglichen Housekeeping-Aufgaben, indem es den Zimmerstatus verfolgt und hilfreiche Nachrichten für das Personal hinterlässt, das die Zimmer wechselt.
- **Gästeuerlebnis:** Dieses Modul verfolgt das Erlebnis jedes Gastes

### Referenzblatt 4.6.1.c: Von den Front-Office-Systemen ausgeführte Vorgänge

- Bearbeitung von Reservierungen online, per Telefon oder an der Verkaufsstelle
- Verwaltung von Buchungsdetails, Profilen und Kommunikation der Gäste
- Verwaltung von Inventar, Preisen und Verfügbarkeit
- Bearbeitung von Anzahlungen, Zahlungen und Rückerstattungen
- Ein- und Auschecken von Gästen
- Pflege eines Housekeeping-Zeitplans
- Handhabung der Front-Office-Buchhaltung
- Erstellung von Leistungsberichten

## **Aktivität 4.6.1: Übung: Zuordnung verschiedener Vorgänge zu den Hauptmodulen eines typischen Front-Office-Systems**

### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Geben Sie den Lernenden die folgenden Übungsfragen.

*Schritt 2:* Bestimmen Sie verschiedene Lernende, die Antworten auf jede der folgenden Fragen geben:

- 1) Die Bearbeitung von Reservierungen online, per Telefon oder an der Kasse wird von welchem Modul übernommen?

Antwort: .....

- 2) Die Verwaltung von Buchungsdetails, Profilen und Kommunikation der Gäste wird von welchem Modul übernommen?

Antwort: .....

- 3) Die Bearbeitung von Anzahlungen, Zahlungen und Rückerstattungen wird von welchem Modul übernommen?

Antwort: .....

- 4) Das Ein- und Auschecken der Gäste wird von welchem Modul übernommen?

Antwort: .....

- 5) Die Pflege eines Housekeeping-Zeitplans wird von welchem Modul übernommen?

Antwort: .....

- **Lernergebnis 4.6.2 Diskutieren Sie Datenschutz und Informationssicherheit**

Lernziel	Dauer (Stunden)
• Datenschutzrichtlinien, internationale Standards und Vorschriften	1

### **Referenzblatt 4.6.2: Datenschutz und Informationssicherheit**

Es gibt mehrere internationale Standards, die in Bezug auf Datenschutz und Informationssicherheit von entscheidender Bedeutung sind:

- Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) ist das europäische Datenschutz- und Sicherheitsgesetz. Sie wurde 2018 in Kraft gesetzt und gehört zu den strengsten und detailliertesten Vorschriften weltweit in Bezug auf den Datenschutz. Sie gilt für alle Organisationen, die in der EU geschäftlich tätig sind und mit Daten von EU-Bürgern umgehen.
- Der Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) ist ein Standard, der darauf abzielt, Verstöße im Zusammenhang mit Kartendaten und -zahlungen zu verhindern.
- ISO 27001 Information Security Management zielt darauf ab, Organisationen bei der Entwicklung, Implementierung und Bewertung ihrer Informationssicherheitssysteme zu unterstützen. Dies ist kein obligatorischer Standard – es gibt Organisationen, die sich für eine Zertifizierung entscheiden, um

### **Aktivität 4.6.2: General Data Protection Regulation (GDPR)**

**Materialien:** Papier, Stift oder PC/Tablet/Handy, um auf die Beispiele zuzugreifen und Ergebnisse zu markieren sowie Notizen zu machen

#### **Anleitung:**

*Schritt 1:* Bitten Sie die Lernenden, sich mit der Zusammenfassung des Datenschutz- und Sicherheitsgesetzes der EU unter <https://gdpr.eu/what-is-gdpr/> vertraut zu machen

*Schritt 2:* Teilen Sie die Schulungsgruppe in zwei kleinere Teams auf

*Schritt 3:* Bitten Sie jede Gruppe, a) den Umfang und die möglichen Strafen der DSGVO zu besprechen und b) die folgenden Begriffe der DSGVO zu definieren: Personenbezogene Daten; Datenverarbeitung; betroffene Person; Verantwortliche/r; Datenverarbeiter\_in.

*Schritt 4:* Bitten Sie jede Gruppe, zwei Lernende zu benennen, von denen jeder Antworten auf a) und b) präsentieren soll.

**Geschätzte Dauer:** 20 – 25 MinuteN

## **Einzelarbeiten – Aufgaben mit einer Gesamtdauer von 4 Stunden – Übersicht:**

### **Einzelarbeit 1:**

Lesen Sie die folgende Fallstudie sorgfältig durch und beantworten Sie die folgenden Fragen schriftlich. Jede/r Lernende sollte seine Arbeit dem/der Trainer\_in vorlegen, der ihm/ihr individuelles Feedback gibt.

#### **Fallstudie:**

Hayden war verärgert über den Service eines Mitarbeiters an der Rezeption während des Check-in-Vorgangs. Der Mitarbeiter war unhöflich und schenkte ihm während des Vorgangs keinerlei Aufmerksamkeit. Dadurch fühlte er sich unwillkommen und unzufrieden. Er beschwerte sich beim Manager der Rezeption, der sich umgehend entschuldigte und darauf hinwies, dass der Mitarbeiter neu sei. Der Manager checkte ihn persönlich in sein Zimmer ein und ging. Hayden beschloss, sich für das Abendessen fertig zu machen, aber die Dusche funktionierte nicht richtig. Es gab kein heißes Wasser. Er rief die Rezeption an, um sich zu beschweren, und man sagte ihm, dass in 5 Minuten

jemand da sein würde. Zwanzig Minuten vergingen und er beschloss, die kalte Dusche zu nehmen und zum Abendessen zu gehen.

Da das Hotel kein All-Inclusive-Angebot hatte, musste er für sein Essen bezahlen. Beim Überprüfen stellte er fest, dass er seine Kreditkarte nicht dabei hatte, also fragte er, welche Zahlungsmöglichkeiten er habe. Der Restaurantmanager kontaktierte die Rezeption, um die Kosten auf sein Zimmer buchen zu lassen, wofür er dankbar war. Er kehrte in sein Zimmer zurück und stellte fest, dass das Wasser in der Dusche kalt war; niemand hatte es überprüft. Er rief erneut an der Rezeption an, um sich zu beschweren, aber der Mitarbeiter sagte, dass es keine Aufzeichnungen über die Beschwerde gebe. Da sein Aufenthalt kurz war, checkte er am nächsten Tag aus und war mit seinem Aufenthalt insgesamt etwas unzufrieden und fand, dass es besser hätte sein können.

### **Fragen**

1. Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Beschwerden im Zusammenhang mit dem Check-in minimiert werden können.
2. Was würden Sie tun, wenn ein Gast Probleme mit der Bezahlung seiner Rechnung hätte? Schlagen Sie drei mögliche Lösungsansätze vor.
3. Nennen Sie vier Schritte, die hätten befolgt werden müssen, als die Beschwerde über die defekte Dusche an der Rezeption einging.

### **Einzelarbeit 2:**

Sehen Sie sich das folgende Video an:

<https://www.youtube.com/watch?v=gA81FdW5Ruc> und schreiben Sie eine kurze Zusammenfassung (max. 500 Wörter) der Umgangsformen, die ein Concierge und Page an der Rezeption haben sollte.

## Quellen:

**JR Tewari, 2009**, „Hotel-Front-Office: Betrieb und Management“

**Sue Baker, Jeremy Huyton, 2001**, „Fallstudien zu Raumbetrieb und -management“

**Martijn Barten, 2024** – <https://www.revfine.com/front-office-department-in-hotel/#understanding-front-office-hotel>

**Augustine, 2024** – <https://setupmyhotel.com/hotel-staff-training/front-office-training/key-terms-jargons-used-in-front-office/>

**Prinz Kumur, 2023** – <https://hmhub.in/2nd-sem-front-office-notes/guest-cycle/>