

Woche	1	Front- und Backoffice Ausstattung, Einrichtung, Kommunikationsgeräte Themenheft LAP Ausstattung technische Hilfsmittel Rezeption, Einrichten E-Mail und PC- Benutzerkonto	2	Front- und Backoffice Aufgaben Logisbereich Fachausdrücke Tagesablauf Telefonieren, Reservierungsannahme Zimmerpreisberechnung	3	Management des Gästkontaktes: Zimmerplan: Organisation und Zeitabläufe von Belegungen Hotelverwaltungspro- gramm	4	Check-in Kontrollsysteme, Reservierungen, Stornierungen Gesetzl. Grundlagen (Meldewesen) Gästankunft, theoretisch und praktisch Ablagewesen Gästekorrespondenz
PB							Die Gemeinde Eigener und übertragender Wirkungsbereich der Gemeinde (siehe 3. Kl. PB)	
DUK	Persönliche Präsentation Sich dem Gast vorstellen	Kommunikationsnormen beim Telefonieren Informationsweitergabe Informationsverlust Vorbereitung Telefonat und Übungen Anrufbeantworter, Mailbox			Gespräche mit Gästen Beratung von Gästen Schriftliche Kommunikation Gästekorrespondenz - Formulierungsübungen			
BE	Introduction	Phoning: Telefonieren Welcoming: Begrüßung des Gastes Telling the time: Zeitauskunft Feiertage, Datum		Beruf, Arbeitsplatz, Betrieb <small>Inhalte</small> Front Office Staff Meetings - Organisation			Front Office Check In Procedures Work flow	
BF	Akzente Bestimmter und unbestimmter Art. Gegenstände an der Rezeption Vorstellung privat und im Beruf	Personal im Empfangsbereich Hilfszeitwort être Fragestellung		Verneinung (nicht,kein) Abwandlung der Verben mit Hilfe von Wörterbüchern Einfache Befehlsform			Le petit déjeuner Hilfszeitwort „avoir“	
WSV	Dokumente und Urkunden: Arten. Beschaffung. Beglaubigungen. Aufbewahrung. Verlust Schriftverkehr: Vollmachten. Antragsformulare Informations- und Kommunikationstechniken: Arten und Möglichkeiten der Informationsübermittlung. Was bietet das Postservice – Einrichtung.	Informations- und Kommunikationstechniken Datenverarbeitung: (Grundlagen. Privater und betrieblicher Einsatz. Datenschutz. Gesellschaftliche Auswirkungen) Schriftverkehr: Schriftstücke des privaten und beruflichen Bereiches.		Der Kaufvertrag: Rechtliche Grundlagen, Rechts- und Handlungsfähigkeit. Geschäftsfähigkeit, Vertragsbruch, Vertragsarten, Bindung an Verträge Konsumentenschutz: Werkvertrag und Kostenvoranschlag KSCHG § 5			Der Kaufvertrag Formen und Inhalt Phasen der Abwicklung (Anbahnung; Abschluss, Erfüllung)	
ESE	Arbeitsplatz- Berufsverhalten <small>Inhalte</small> Berufskleidung. Erscheinungsbild, Berufskleidung und – ausrüstung; Suchtprävention: Alkohol, Nikotin, Drogen Unfallverhütung und Sicherheitsbestimmungen Hygienevorschriften. Umgangsformen und Tischsitten. Fachausdrücke für den Servierberuf	Inventar und Serviergegenstände <small>Inhalte</small> Arten: Tisch- und Tafelwäsche Porzellan- und Steingutgeschirr Besteck Gläser Sonstige Serviergegenstände Mise en place- Arbeiten im Office Mise en place- Arbeiten im Speisesaal Service Serviceorganisation, Serviertechnik Grundlegende Servier- und Trageübungen		Tischdecken Servietten brechen Grund- und Couvertgedecke Menu- und Erweiterte Gedecke			Praktische Grundsätze im Servieren Serviceablauf Servieren der einzelnen Speisenfolgen	
GfK	Wasser Trinkwasser Sodawasser Natürliches Mineralwasser Tafelwasser Heilwasser Frucht- und Gemüsegetränke Fruchtgetränke Sirupe Gemüsegetränke Süßmoste Erfrischungsgetränke und Limonaden Fruchtsaftlimonaden Limonaden Kracherl Isotonische Getränke Energy- und Powerdrinks Wellnessdrinks Ausschankanlagen	Kaffee Herkunft Aufbereitung Rösten Kaffeearten Kakao Herkunft Aufbereitung Kakao und Kakaogranulate Tee Herkunft Teearten und ihre Aufbereitung Teemischungen Spezialtees Speziell behandelte Tees Teeähnliche Erzeugnisse Einkauf und Lagerung. Zubereitung. Service. Gesundheit und Wirkung. Trends		Alkohol Gewinnung Verträglichkeit und Wirkung Missbrauch Gesellschaftliche Stellung Regionale, kulturelle und altersabhängige Trinkgewohnheiten Bier Herstellung Bierarten und Biersorten Bierspezialitäten Bekannte Biermarken Etikettensprache Pflege Lagerung Fehler Ausschank und Service Korrespondenz zu Speisen Degustation Gesundheit und Wirkung Trends			WEIN Weinbau Weinrebe Voraussetzungen für den Weinbau Einteilung Weinlese Weinerzeugung Weinarten Lagerung	

TUM	Tourismus Geschichte/Entwicklung	Tourismus Voraussetzungen und Bedingungen	Tourismus Einrichtungen	Tourismus Einrichtungen
TEXT	WS: Arbeiten mit Dialogfeldern, Word-Bildschirm Abschreibübungen: asdf jklö	WS: Texteingabe und einfache Korrekturen Ö-Norm: Abk., Mittelstrich, Anführungszeichen Abschreibübungen: ghei	WS: Wichtige Dateifunktionen (Funktionstasten) Ö-Norm: Klammern, Wort- ersatzzeichen, Schrägstrich Abschreibübungen: ru58, tz67	WS: Wichtige Bearbeitungs- funktionen Ö-Norm: Ziffern und Zahlen, Summen und Aufstellungen Abschreibübungen: vmc; 49wo30
Woche	5 Management des Gästkontaktes Ablagewesen Gästkorrespondenz	6 Check-out Kontrollsysteme Gästebreise theoretisch und praktisch	7 Houskeeping: Haus- und Sicherheitstechnik, Dienstplanorganisation, Abteilungsorganisation, Controlling Verhalten im Brandfall an der Rezeption Dienstplanorganisation Abteilungsorganisation: Erstellung von Memos	8 Gästebetreuung, Kommunikationsgeräte Auskünfte per Internet, Bahn, Flug, Auto, Routenplaner Reinigung und Pflege der Maschinen und Geräte
PB			Arbeitsrecht und Sozialrecht (zB Arbeitsunfall)	Jugendschutzbestimmungen
DUK	Schriftliche Kommunikation Moderner Briefstil Spezielle Schriftstücke Anfertigen und Verwalten von Karteien und Dateien. Erstellen von Statistiken und Berichten. Ausfüllen einschlägiger Formulare.			Darstellen von Sachverhalten und Stellungnahmen. Informationen aus dem Internet suchen und weitergeben. Suchaufgaben.
BE	Documenting Reservations (FOO76)	A day at the hotel: Hoteltypen, Zimmerarten, Hotelbereiche Reservierungen Check-In /Check Out	Health and Safety at work (Oxford Highly Recommended 19)	Giving Information
BF	Am Telefon: Gast bestellt etwas aufs Zimmer (Kleiderbügel, Handtuch, ...) Frühstücksbestellung auf Zimmer	Zahlen Zimmerkategorien Preisliste Schulhotel als Basis für Preisauskunft Zimmer.	Rollenspiel an der Rezeption: Begrüßung Auskunft erteilen Zimmerpreis Verabschiedung	Wiederholung
WSV	Anfrage Arten und Inhalt der Anfrage Schriftverkehr zur Anfrage (Ö-Norm ohne Vordruck)	Angebot Schriftverkehr: Anfrage, Angebot, Bestellung, Reservierungsbestätigung	Bestellung /Auftragsbestätigung Formen und Inhalt der Bestellung Zweck und Inhalt einer Auftragsbestätigung	Waren und Dienstleistungen im Hotel- und Gastgewerbe Arten, Bedarfsermittlung, Beschaffungsmöglichkeiten, Konditionen Angebot, Bestellung, Lieferung und Übernahme
ESE	Servierbrigaden und Serviersysteme Österreichisches Serviersystem Französisches- und Amerikanisches Serviersystem Servierarten	Mahlzeiten Frühstück	Festgedecke Servieren von Erweiterten Menüs Passende Dekoration Servieren von alkoholischen Getränken	Zusammenfassung und Festigung des Lehrstoffes
GFK	Weinbau in Österreich Österreichische Qualitätsweinrebsorten Österreichische Weinbauregionen und Gebiete Österreichische Weinbauorte mit bekannten Weinproduzenten	Menükunde Grundsätze zur Erstellung einer Speisenfolgen Speisenfolgen mit Beispielen Menüreihenfolge Menüerstellung Korrespondenz von Speisen und Getränken	Speisenkunde Regionale Speisen Trends Saucen Garmachungsarten Korrespondenz von Speisen und Getränken Erstellen von Menükarten	Speisenkunde Speisen der Nationalküche Saucen Garmachungsarten Korrespondenz von Speisen und Getränken Erstellen von Getränkekarten Erstellen von Menükarten
TUM	Marketing Einführung in Marketing (Marketing wozu?) Schritte eines Marketingkonzepts	Marketing Unternehmensphilosophie Unternehmensleitbild	Marketing IstAnalyse Nachfrageanalyse Informationen über den eigenen Betrieb	Marketing Informationen über die Konkurrenz Umfeld
EKO				
TEXT	WS: Sprache und Rechtschreibung, Nummerierung, Aufzählung Abschreibübungen: qp!12x:y-	WS: Textgestaltung – Formatierung (ohne Gliederungen) Übungen zum freien Formulieren Abschreibübungen: äüß?	WS: Textgestaltung – Formatierung Übungen zum freien Formulieren Abschreibübungen: 49305678	Wiederholung Reinigen der Geräte Abschreibübungen: 12