

Woche	1	Front- und Backoffice Kommunikationsgeräte Wiederholung Hotelverwaltungsprogramm Check-in, Check-out, Reservierungsannahme Funktionen Outlook	2	Management des Gästekontaktes Reklamationsbehandlung Zimmerwechsel Stressday	3	Gästeabrechnungen: Hotelrechnung, Rechnungserstellung, Rechnungslegung Stressday Bestandteile der Rechnung,	4	Aktiver Verkauf Stressday Aktiver Verkauf des Hotels am Telefon und im Haus
PB	Österreich in der Europäischen Union , Wirtschaftliche Zusammenarbeit, Personenverkehr in der EU							
DUK	Gespräche mit Gästen Höflichkeitsnormen, Kontaktaufnahme, Bedarfsermittlung, Auftragsannahme. Sprachnormen beim Empfangen von Gästen		Gespräche mit Gästen Behandlung von Beschwerden und Reklamationen				Phasen eines facheinschlägigen Beratungsgespräches. Einfache Telefonate mit Kunden	
BE	Shopping – Working Clothes Dresscode in the Front Office Personal appearance		Check In Listening : Room bookings by e-mail, confirmation letter – Speaking : Dealing with changes in bookings – checking In – Hotel Facilities					
BF	Wiederholung		Datum, Uhrzeit Öffnungszeiten der verschiedenen Abteilungen im Betrieb Anreise-, Abreisdatum		Tel. Reservierungsannahme mit Reservierungsformular Rollenspiel		Tel. Reservierungsannahme mit Reservierungsformular Rollenspiel	
WSV	Kaufvertrag: Liefer- und Gegenschein Rechnung auf formale und rechnerische Richtigkeit prüfen Vorgangsweise bei mangelhaften Rechnungen		Gestörter Verlauf des Kaufvertrages: Widerruf der Bestellung Mängelrüge Lieferverzug Zahlungsverzug		Schriftverkehr: gestörter Verlauf des Kaufvertrages Widerruf der Bestellung, Rücktritt, Mängelrüge, Lieferverzug, Zahlungsverzug		Geldwesen und Zahlungsverkehr: Zeitgemäße Zahlungsformen: Bar, halbbar (Traveller's Cheque) bargeldlose Zahlung (Kreditkarte, Voucher) Teilzahlungsgeschäft Bankomatkarte Electronic-Banking (Ablauf, Gefahren)	
RW					Gesetzliche Bestimmungen der Buchführung, Aufzeichnungs- und Buchführungspflicht, Formvorschriften, Belege Kassabuch		Bestandsaufnahme (Inventur, Inventar), Bestandsverrechnung (Vermögen, Schulden) G+V-Rechnung	
ESE	Arbeitsplatz- Berufsverhalten <small>Inhalte</small> Wiederholung der 1. Klasse Berufskleidung. Erscheinungsbild, Berufskleidung und –ausrüstung; Suchtprävention Alkohol, Nikotin, Drogen Unfallverhütung und Sicherheitsbestimmungen Hygienevorschriften. Umgangsformen und Tischsitten.		Bonieren und Abrechnungssysteme Bonieren Registrierkassen und Abrechnungssysteme Gästerechnung Bezahlung mit bargeldlosen Zahlungsmitteln Wiener Kaffeehauservice		Getränkesevice Service von Weinen Präsentation, Beratung und Verkauf von Getränken		Umgang mit dem Gast Gesellschaftliche Verhaltensregeln Von der Reservierung bis zur Verabschiedung	
GfK	Österreichische Qualitäts- und Prädikatsweine Qualitätsstufen Bekannte Erzeuger Gebiete und Regionen Degustation Korrespondenz zu Speisen Service		Das österreichische Weingesetz Etikettensprache D.A.C Ausschank und Service Korrespondenz zu Speisen Weinkontrolle Einkauf und Lagerung		Weinbeurteilung Weinfachausdrücke Weinfehler und Weinkrankheiten Degustation Gesundheit und Wirkung		Europäische Weinbauländer Weinbau in Deutschland Weinbau in Frankreich Weinbau in Italien Weitere Weinbauländer in Europa Regionen und Gebiete Etikettensprache Rebsorten Bekannte Weinproduzenten Bekannte Weine	
TUM	Tourismus Trends im Tourismus u. Gastgewerbe		Tourismus Verkehrseinrichtungen Transitland Österreich Straßenverkehr Bahnverkehr, Flugverkehr Schiffsverkehr Ausarbeiten von Verkehrsverbindungen		Marketing Marketingziele Marketinginstrumente		Marketing (Sales Promotion / PR / Corporate ID/Design...) Erfolgskontrolle	

EKO				
TEXT	WS: Gliederungen für die Textgestaltung, Seitenlayout Abschreibübungen: Fließtexte	WS: Tabulator Abschreibübungen: Fließtexte	WS: Formatvorlagen Schriftliche Behandlung von Gästereklamationen Abschreibübungen: Fließtexte	WS: Formatvorlagen Abschreibübungen: Fließtexte
Woche	5 Check-out Kontrollsysteme, Zahlungsarten, Fremdwährungen Stressday Zahlungsarten: Voucher, Kreditkarte, Travellers Check (mit Theorie!!!) Fremdwährungen	6 Management des Gästekontaktes Gruppenreservierungen im Hotelverwaltungsprogramm	7 Werbemittel, Erstellen von innerbetrieblichen Informationen und Ankündigungen Planung einer komplexen Veranstaltung Ausarbeitung eines Folders für einen hotelinternen Anlass, Function Sheet	8 Werbemittel, Erstellen von innerbetrieblichen Informationen und Ankündigungen Planung einer komplexen Veranstaltung Ausarbeitung eines Folders für einen hotelinternen Anlass Verkaufsgespräch
DUK			Erstellen von Visualisierungshilfen für Präsentationen Gestaltungsmöglichkeiten, Flipchart- und Plakatgestaltung	
BE	Check Out (Individual guests and groups) Listening: understanding hotel bills in general, specific items on the bill Speaking: Questions and answers giving information, presenting and explaining the bill Payment queries		Dealing with complaints Problems and Solutions	Sight-Seeing in Town Organizing and planning
BF	Wegbeschreibung im Haus und außer Haus, Auskunft	Check-in Rollenspiel	Check-in Rollenspiel	Wiederholung
WSV	Sparformen: Geldanlage (Sparbuch, Fonds, Aktien, Anleihen Lebensversicherung, Finanzierung	Der Betrieb: Arten im Hotel- und Gastgewerbe: Nach der Funktion, Dauer, Ausstattung, Größe und Lage Aufgaben, Standort	Der Betrieb: Qualitätssicherung, Rationalisierung; Arbeitsteilung, Ergonomie,	Versicherungen: Formen Vertrag
RW	Währung: Valuten, Devisen, Kurse, EU-Währung, Umrechnungen			
ESE	Gästeberatung Aktiver Verkauf Verkaufsfördernde Maßnahmen Animation Reklamation	Organisation Arten von Veranstaltungen Organisation	Organisation Tafelformen und Sitzordnung Planen und Durchführen	Zusammenfassung und Festigung des Lehrstoffes
GFk	Weinbauländer der Neuen Welt Regionen und Gebiete Etikettensprache Rebsorten Bekannte Weinproduzenten Bekannte Weine Marketingstrategien Trends und Entwicklungen am Weinmarkt	Speisenkunde Nationalküche Vollwert, Bio- oder Naturküche Garmachungsarten und Saucen Kreative Küche	Menükunde Inhalte Menüarten Menüerstellung Gestaltung und Gliederung von Getränkearten	Menükunde Inhalte Menüerstellung Gestaltung und Gliederung von Getränkearten Erstellen von Getränkearten
TUM	Marketing: ANIMATION Möglichkeiten der Animation Aufgaben der Animation Ausarbeitung eines Programms		Veranstaltungsmanagement Veranstaltungen Betriebliche Voraussetzungen Mitarbeiter Verkauf und Organisation	Veranstaltungsmanagement Praktische Beispiele: Bankett, Buffet, Cocktailparty Seminare, Konferenzen Outside Catering
TEXT	Übungen zum freien Formulieren Abschreibübungen: Fließtexte	WS: Rahmen, Linien, Schattierungen Abschreibübungen: Fließtexte	WS: Seitenformatierung Abschreibübungen: Fließtexte	Wiederholung Reinigen der Geräte Abschreibübungen: Fließtexte