



## Lernunterlagen für HORT, 1. Klasse HGA

Im Anhang finden Sie die Lerninhalte für das Fach „Hotel- und Rezeptionstechnik“ der 1. Klasse.

Besonders Wert legen wir auf die Praxis, d.h. Sie müssen das Hotelprogramm „Gastrodat“ bedienen können und in Rollenspielen fachgerecht agieren können.

Beim Einstieg in die 2. Klasse bedeutet dies, dass Sie eine **Reservierung am Telefon** fachgerecht entgegennehmen und einen **Gast fachgerecht ein- und auschecken** können, unter Zuhilfenahme des Hotelprogramms „Gastrodat“.

Viel Spaß bei den Vorbereitungen!

LANDESBERUFSSCHULE LOCHAU

Ausbildungspartner für die Lehrlinge in Vorarlbergs Gasthäusern, Restaurants und Hotels

Althofenweg 1

6911 Lochau

+43 (0)5574 42906 Fax -29

[www.lbs-lochau.at](http://www.lbs-lochau.at)

## 1. Klasse HGA - Lehrstoffverteilung

Schwerpunkte sind rot markiert.

Woche	Std	Lehrstoff/Lernfelder	Buch	Kompetenzen
1	7	<b>Front- und Backoffice Ausstattung, Einrichtung, Kommunikationsgeräte</b>		
		Themenheft LAP Ausstattung technische Hilfsmittel Rezeption Einrichten E-mail und PC- Benutzerkonto		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erarbeitet in Eigenverantwortung mit Hilfe des Themenheftes fortlaufend von der 1. bis zur 3. Klasse die Themenbereiche für die Lehrabschlussprüfung</li> <li>• Beschreibt die Ausstattung einer Rezeption anhand des eigenen Lehrbetriebes</li> <li>• Kann sein E-mail und PC-Benutzerkonto einrichten bzw. ein sicheres Passwort eingeben</li> <li>• verschickt E-mails immer mit einem entsprechenden Betreff, Begleittext und Grußformel</li> </ul>
2	7	<b>Front- und Backoffice</b>		
		<span style="background-color: red;">Fachausdrücke</span> <span style="background-color: red;">Tagesablauf</span> <span style="background-color: red;">Telefonieren, Reservierungsannahme</span> <span style="background-color: red;">Zimmerpreisberechnung</span>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verwendet für die Arbeiten an der Rezeption die richtigen Fachbegriffe und kann die Fachbegriffe erklären</li> <li>• Kann den Tagesablauf einer Rezeption beschreiben und erkennt die Rezeption als wichtige Schaltstelle im Hotel</li> <li>• nimmt fachgerecht telefonische Gästeanfragen entgegen und füllt das Reservierungsformular korrekt aus</li> <li>• kann händisch anhand der Preisliste und mit dem Hotelprogramm Zimmerpreise berechnen bzw. dem Gast Auskunft geben</li> </ul>
3	7	<b>Management des Gästekontaktes Zimmerplan: Organisation und Zeitabläufe von Belegungen</b>		
		<span style="background-color: red;">Hotelverwaltungsprogramm</span>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann im Hotelprogramm folgende Arbeiten durchführen:  <ul style="list-style-type: none"> <li>Zimmer reservieren, annullieren, verändern,</li> <li>Korrespondenz erstellen für Angebot und Reservierung, einchecken, auschecken, Leistungen buchen, Zahlungen buchen, Anzahlungen buchen, Zimmerwechsel vornehmen, Umbuchungen durchführen.</li> </ul> </li> </ul>
4	7	<b>Check-in Kontrollsysteme, Reservierungen, Stornierungen</b>		
		<span style="background-color: red;">Gesetzliche Grundlagen (Meldewesen)</span> <span style="background-color: red;">Gästekunft, theoretisch und praktisch</span>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• kann erklären, wofür ein Meldeblatt benötigt wird und wie die Vorgangsweise bei Einzelreisenden und Gruppenreisenden ist.</li> <li>• kann ein Check-in fachlich richtig durchführen</li> </ul>

5	7	<b>Management des Gästekontaktes</b>		
		Ablageweise, Gästekorrespondenz		<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt verschiedene Hilfsmittel für die Ablage und verwendet die Ordner fachlich richtig</li> <li>erstellt Angebote und Bestätigungen für Einzelreisende</li> <li>kann Änderungen und Annullierungen fachlich richtig entgegennehmen</li> </ul>
6	7	<b>Check-out Kontrollsysteme</b>		
		Gästabreise, theoretisch und praktisch		<ul style="list-style-type: none"> <li>kann ein Check-out fachlich richtig durchführen</li> </ul>
7	7	<b>Housekeeping: Haus-und Sicherheitstechnik, Dienstplanorganisation, Abteilungskoordination, Controlling</b>		
		Verhalten im Brandfall an der Rezeption Dienstplanorganisation Abteilungskoordination: Erstellung von Memos		<ul style="list-style-type: none"> <li>reagiert im Brandfall richtig</li> <li>kennt die verschiedenen Brandarten und die passenden Löschmittel</li> <li>erstellt einen Dienstplan für die Abteilung Rezeption unter Berücksichtigung der Mouvementliste</li> <li>erstellt Memos für interne Informationen für die verschiedenen Abteilungen</li> </ul>
8	7	<b>Gästebetreuung, Kommunikationsgeräte</b>		
		Auskünfte per Internet, Bahn, Flug, Auto Routenplaner Reinigung und Pflege der Maschinen und Geräte		<ul style="list-style-type: none"> <li>kennt sich auf Homepages für Flüge, Zugverbindungen, Autovermietung und Routenplanung aus</li> <li>kann die Anfrage eines Gastes bezüglich Reisemöglichkeiten fachgerecht aufbereiten und per E-mail versenden</li> </ul>

## Details zum Lehrstoff 1. Klasse HGA

### Fachbegriffe

Allgemein	
Front Office	Umfasst Reservierung, Empfang, Information, Telefonzentrale und Kasse. Direkte Kommunikation mit dem Gast.
Back Office	Das Backoffice ist das Büro hinter dem Frontoffice. Hier wird vor allem der Schriftverkehr erledigt.
Agenda	Kalender, Terminbuch Hier werden alle wichtigen Termine, Aufträge, etc. die zu einem bestimmten Zeitpunkt zu erledigen sind, eingetragen. z. Bsp.: Skipässe für Fam. Meier
Debitoren	Alle offenen Rechnungen, d.h. eine Liste der Rechnungen, die noch nicht bezahlt wurden, wenn den Gästen z. Bsp. bei der Abreise ein Einzahlungsschein mitgegeben wurde.
Digicard (Cards-Terminal)	Elektronisches Gerät für bargeldlose Bezahlung.
Gästebuch	Bei Anreise trägt sich der Gast in das Gästebuchblatt ein und wird der Gemeinde gemeldet (gesetzlich vorgeschrieben).
Gouvernante (Hausdame)	Verantwortlich für den gesamten Etagenbereich und die Zimmermädchen. Bindeglied zwischen Etage und Rezeption.
Kreditoren	Alle offenen Rechnungen des Betriebes (Lieferantenrechnungen, etc.)
Messages (Gästemitteilungen)	Hier werden Nachrichten für Gäste im Haus aufgenommen und an die Gäste weitergeleitet.
Night Auditor	Nachtportier. Übernimmt die Nachtschicht der Rezeption und erfüllt je nach Betrieb unterschiedliche Aufgaben wie Erledigung der Pendenzen, Tagesabschluss, etc.
Depot/Depotschein	Der Gast hat die Möglichkeit, Geld und Wertsachen an der Rezeption zu hinterlegen. Es wird ein Depotschein ausgestellt.

<b>Reservierungen</b>	
Provisorische/tentative Reservierung	Vorläufige Reservierung. Der Gast hat reserviert, es erfolgte jedoch noch keine Rückbestätigung bzw. Garantie durch den Gast.
Definitive Reservierung	Diese Reservierung ist fest, dh. sie wurde schriftlich bestätigt bzw. garantiert.
Garantie	Als Sicherheit für eine Reservierung kann der Gast z.B. seine Kreditkartennummer angeben oder eine Anzahlung leisten.
Annullierung (Absage) Stornierung (Storno)	Eine Reservierung für ein Zimmer oder einen Anlass wird zurückgenommen. Es gelten die hoteleigenen Annullierungs-Bedingungen.
Option	Dem Gast wird ein Datum angegeben, bis zu welchem seine Vorreservierung aufrecht gehalten wird. Bis zu diesem Zeitpunkt muss der Gast Bescheid geben, ob er die Reservierung fest buchen will oder nicht.
Rack Rate	Offizielle Zimmerpreise (ausgeschriebene Preise der Preisliste)
Kommission	Reservierungen die über Partner (zB. Reisebüros) erfolgen, sind kommissionspflichtig, d.h. für die erbrachte Buchung muss der Betrieb dem Partner eine Kommission bezahlen (ca. 10% vom Arrangement)
Voucher	Gutschein für bestimmte Leistungen des Hotels (meist Übernachtung/Mahlzeiten), der z.B. von einem Reisebüro ausgestellt wird. Die Abrechnung des Vouchers erfolgt zwischen dem Betrieb und dem Reisebüro.
No Show	Ein Gast mit einer Vorreservierung reist ohne zu annullieren nicht an, d.h. er hat sich „nicht gezeigt“ (no show). Ob das Zimmer verrechnet wird oder nicht, entscheidet der Rezeptionschef.
Check-in	Anreise eines Gastes. Der Gast wird bei Anreise im Computer eingecheckt, dh. es wird eine Rechnung eröffnet, auf welche sämtliche Leistungen gebucht werden.
Late Check-in	Späte Gastanreise. Der Gast informiert das

	Hotel, dass er z.B. um 22.00 Uhr anreist, damit das Zimmer für ihn reserviert bleibt.
Check-out	Abreise eines Gastes. Der Gast wird nach bezahlen seiner Rechnung aus dem Computer ausgecheckt, d.h. seine Rechnung wird geschlossen. Nun kann wieder ein neuer Gast eingecheckt werden.
Walk-in	Unangemeldeter Gast
Walk-out	Gast, der ohne zu bezahlen abreist.
<b>Listen</b>	
Anreiseliste (Arrivéeliste)	Liste, auf der alle Anreisen eines bestimmten Tages aufgeführt sind. Bei Anreise werden die Gäste auf der Liste markiert, damit man einen Überblick hat, wieviele Gäste noch fehlen.
Abreiseliste (Départliste)	Liste, auf der alle Abreisen eines bestimmten Tages aufgeführt sind. Bei Abreise werden die Gäste auf der Liste markiert, damit man einen Überblick hat, wie viele Gäste noch nicht ausgecheckt bzw. bezahlt haben.
Bleiberliste (Restantliste)	Liste, auf der alle bleibenden Gäste aufgeführt sind, also alle, die weder an- noch abreisen.
Tagesgästeliste (Mouvementliste)	Liste, auf der sowohl Anreisen, Abreisen und Bleiber aufgelistet sind. Diese Liste wird auch an andere Abteilungen zur Information weitergegeben.
Daily Report (Tagesbericht), Journal	Liste, auf der alle wichtigen Kennzahlen aufgelistet werden, wie z.Bsp. Anzahl Logiernächte, Umsatzzahlen, Debitoren,etc.
Blacklist	„Schwarze Liste“, hier werden alle Gäste aufgeführt, die aus verschiedenen Gründen nicht mehr eingebucht werden sollen.

Fach: HoRt	Stoff der 1. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
---------------	-------------------------	---

## Telefonieren

### Das Telefon klingelt... maximal 3x

- Momentane Arbeit unterbrechen
- Kurz durchatmen, sich auf das Gespräch konzentrieren
- Kugelschreiber griffbereit
- Lächeln
- Abheben...

### Basics...für jedes Telefongespräch

#### 1. Die Begrüßung:

Wichtig: Laaaaaaangsaaaaaaaam und deutlich sprechen! Betrieb und Namen nennen und den Gesprächspartner begrüßen

#### 2. Namen notieren:

Wenn der Gesprächspartner seinen Namen genannt hat, SOFORT notieren. Ab diesem Zeitpunkt den Gesprächspartner mit Namen anreden.

#### 3. Herausfinden worum es geht:

Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden, vor allem bei Reklamationen Ruhe bewahren und sich die Reklamation bis zu Ende anhören (gibt Zeit zum Nachdenken).

#### 4. Notizen machen:

Am besten fortlaufend stichwortartig den Inhalt des Anrufs festhalten. Dies hilft bei einer Rekapitulation bzw. Zusammenfassung des Gesprächs am Schluss.

Wichtig: Während dem Schreiben mitsprechen, damit der Gast weiß, was man gerade macht. Er kann uns nicht sehen!!!

#### 5. „NEIN“ möglichst vermeiden:

Fast jedes „Nein“ kann anders formuliert werden.

Beispiel:

„Nein, wir können Ihnen das Zimmer nicht bis morgen provisorisch reservieren“.

Besser: „Aufgrund der guten Buchungslage ist es uns im Moment nicht möglich, das Zimmer bis morgen provisorisch zu reservieren. Bis heute Abend 18:00 Uhr könnten wir es Ihnen jedoch reservieren, wenn Ihnen das recht ist?“

#### Die Verabschiedung:

Bei der Verabschiedung das Gespräch in den wichtigsten Punkten nochmals zusammenfassen und den Gesprächspartner mit Namen verabschieden.

### **Ausgebucht??? ...noch lange nicht**

Wenn das Hotel auch auf den ersten Blick ausgebucht erscheint, zeigt sich die Verkaufskunst des Rezeptionisten. Nicht gleich das Handtuch werfen...

Das Rezept lautet: Verkaufen, verkaufen, verkaufen,...

Einen Gast den man einmal an der Angel (= Telefonhörer) hat, darf man nicht mehr entwischen lassen. Er wird, wenn er noch nie da war, wahrscheinlich nicht mehr anrufen. Durch besondere Hilfsbereitschaft und zuvorkommende Art, kann ich aber sehr wohl einen guten Eindruck hinterlassen, der ihn vielleicht dazu bringt, es ein anderes Mal zu versuchen.

### **Wir sind im Moment für den gewünschten Zeitraum ausgebucht...**

- Ich könnte Ihnen ein Doppelzimmer anbieten, allerdings mit Zimmerwechsel nach der 2. Nacht. Selbstverständlich würden wir den Zimmerwechsel vornehmen, Sie müssten nur Ihre Sachen in der Früh ein wenig zusammenstellen. Sie hätten ab der 3. Nacht ein Südzimmer mit Blick auf den Bodensee...
- Ich sehe, wir haben noch einige provisorische Reservierungen im Zimmerplan. Wenn es Ihnen recht ist, werde ich diese Reservierungen überprüfen und Sie zurückrufen. Vielleicht besteht doch noch eine Möglichkeit...
- Wäre es Ihnen möglich 1 Woche früher/später zu kommen?  
In dieser Woche könnte ich Ihnen unsere „Wedelwoche“ anbieten, die .....beinhaltet  
Es ist Anfang März erfahrungsgemäß etwas wärmer...  
Der große Rummel ist dann vorbei und die Pisten/Restaurants nicht mehr so überlaufen...  
In dieser Woche findet auch das „Klassik-Festival“ statt....
- Wir können Sie jedoch gerne auf die Warteliste setzen. Wir würden Sie dann anrufen, sobald etwas frei wird

Wenn der Gast unbedingt in der ausgebuchten Zeit anreisen will und es in unserem Haus aller Wahrscheinlichkeit keine Chance geben wird, ihn unterbringen zu können (z. B. da die Warteliste schon zu lange ist, oder wir überbucht sind), dem Gast ein anderes Hotel empfehlen und die Telefonnummer des Tourismusbüros angeben.



## Aufgabe „Rollenspiel“:

Führen Sie mit Ihrem Banknachbarn ein Telefongespräch zwischen einem Gast und einem Receptionisten. Der Gast möchte ein Zimmer reservieren. Beachten Sie Ihr „Mise-en-Place“!

Als Kontrolle kann folgende Checkliste verwendet werden. Sie dient zum Feedback und soll dem Receptionisten helfen, Fehler ausfindig zu machen. Füllen Sie dieses Kontrollblatt anschließend an des Gespräch aus, ein „+“ für beachtete Punkte, ein „-“, für nicht beachtete Punkte. Diskutieren Sie das Ergebnis mit Ihrem Partner.

	Pkte:					
Begrüßung verständlich	1					
Namen notiert + verw.	1					
Wunsch genau notiert	3					
Verkaufsförd. Argum.	2					
Zuerst Leistung, dann Preis genannt	1					
Alle Gastdaten notiert	3					
Anfrage wiederholt	1					
Rasche Erledigung zugesichert	1					
Verabschiedet	1					
Gesamteindruck	2					
Sicherheit/Kompetenz	2					
<b>Gesamtpunktezahl</b>	<b>18</b>					

### Mise-en-place

- Kugelschreiber
- Reservierungsblatt
- Front Office Programm oder Reservierungsplan
- Hotelprospekt und Preisliste
- 
- 



### Reservierungsannahme – Telefon klingelt

- Langsam und deutlich Betrieb und Namen nennen und Gast begrüßen
- **Namen** des Gastes auf Reservierungsblatt notieren  
**Anreise-** bzw. **Abreisedatum** notieren  
**Zimmerwunsch** notieren  
!!! Diese 3 Informationen sind wichtig, um im Reservierungsplan nachschauen zu können, ob etwas frei ist und den Gast mit Namen ansprechen zu können.
- Den Gast um einen Moment Geduld bitten und im Reservierungsplan nachschauen, ob etwas frei ist.
- Dem Gast die Zimmermöglichkeiten sowie den Preis mitteilen und auch sofort auf dem Reservierungsblatt notieren.
- Alle Daten vom Gast aufnehmen
- Eventuelle Sonderwünsche notieren
- Alle aufgenommenen Daten wiederholen
- Zum Schluss dem Gast mitteilen, dass er eine Bestätigung erhalten wird und ihn bitten, diese zurück zu bestätigen
- Gast verabschieden und für die Reservierung danken.

Inland		Ausland		Französisch		Italienisch		Großbritannien		USA
<b>A</b>	Anton	<b>A</b>	Amsterdam	<b>A</b>	Anatole	<b>A</b>	Aosta	<b>A</b>	Arthur	Abie
<b>Ä</b>	Ärger	<b>Ä</b>	wird A.E.	-		-		-		
<b>B</b>	Berta	<b>B</b>	Baltimore	<b>B</b>	Berthe	<b>B</b>	Bari	<b>B</b>	Bernard	Baker
<b>C</b>	Cäsar	<b>C</b>	Casablanca	<b>C</b>	Célestin	<b>C</b>	Como	<b>C</b>	Charles	Charly
<b>Ch</b>	Charlotte	<b>Ch</b>	C.H.	-		-		-		
<b>D</b>	Dora	<b>D</b>	Dänemark	<b>D</b>	Désiré	<b>D</b>	Domodossola	<b>D</b>	Dorothy	Dog
<b>E</b>	Emil	<b>E</b>	Edinson	<b>E</b>	Eugène	<b>E</b>	Empoli	<b>E</b>	Elisabeth	Easy
<b>F</b>	Friedrich	<b>F</b>	Florida	<b>F</b>	Francois	<b>F</b>	Foggia	<b>F</b>	Frank	Fox
<b>G</b>	Gustav	<b>G</b>	Gallipolli	<b>G</b>	Gaston	<b>G</b>	Genova	<b>G</b>	George	George
<b>H</b>	Heinrich	<b>H</b>	Havanna	<b>H</b>	Henri	-		<b>H</b>	Henry	How
<b>I</b>	Ida	<b>I</b>	Italia	<b>I</b>	Irina	<b>I</b>	Imola	<b>I</b>	Isabel	Item
<b>J</b>	Josef	<b>J</b>	Jerusalem	<b>J</b>	Joseph	<b>J</b>	Jonio	<b>J</b>	John	Jug
<b>K</b>	Kaufmann	<b>K</b>	Kilogramm	<b>K</b>	Klébert	-		<b>K</b>	Kathleen	King
<b>L</b>	Ludwig	<b>L</b>	Liverpool	<b>L</b>	Louis	<b>L</b>	Lecce	<b>L</b>	Liverpool	Love
<b>M</b>	Martha	<b>M</b>	Madagaskar	<b>M</b>	Marcel	<b>M</b>	Milano	<b>M</b>	Margaret	Mike
<b>N</b>	Nordpol	<b>N</b>	New York	<b>N</b>	Nicolas	<b>N</b>	Napoli	<b>N</b>	Nancy	Nan
<b>O</b>	Otto	<b>O</b>	Oslo	<b>O</b>	Oscar	<b>O</b>	Otranto	<b>O</b>	Olive	Oboe
<b>Ö</b>	Ökonom	<b>Ö</b>	O.E.	-		-		-		
<b>P</b>	Paula	<b>P</b>	Paris	<b>P</b>	Pierre	<b>P</b>	Pistoia	<b>P</b>	Philip	Peter
<b>Q</b>	Quelle	<b>Q</b>	Quebec	<b>Q</b>	Quintal	-		<b>Q</b>	Question	Queen
<b>R</b>	Richard	<b>R</b>	Roma	<b>R</b>	Raoul	<b>R</b>	Roma	<b>R</b>	Rupert	Roger
<b>S</b>	Siegfried	<b>S</b>	Santiago	<b>S</b>	Suzanne	<b>S</b>	Sassari	<b>S</b>	Susan	Sugar
<b>Sch</b>	Schule	<b>Sch</b>	S.C.H.	-		-		-		
<b>T</b>	Theodor	<b>T</b>	Tripoli	<b>T</b>	Thérèse	<b>T</b>	Taranto	<b>T</b>	Tom	Tare
<b>U</b>	Ulrich	<b>U</b>	Uppsala	<b>U</b>	Ursula	<b>U</b>	Udine	<b>U</b>	Ulysses	Uncle
<b>Ü</b>	Übermut	<b>Ü</b>	U.E.	-		-				
<b>V</b>	Viktor	<b>V</b>	Valencia	<b>V</b>	Victor	<b>V</b>	Vicenza	<b>V</b>	Victory	Victor
<b>W</b>	Wilhelm	<b>W</b>	Washington	<b>W</b>	William	-		<b>W</b>	William	William
<b>X</b>	Xaver	<b>X</b>	Xanthippe	<b>X</b>	Xavier	-		<b>X</b>	Xylophone	X-ray
<b>Y</b>	Ypsilon	<b>Y</b>	Yokohama	<b>Y</b>	Yvonne	-		<b>Y</b>	Yankee	Yoke
<b>Z</b>	Zeppelin	<b>Z</b>	Zürich	<b>Z</b>	Zoé	<b>Z</b>	Zara	<b>Z</b>	Zinnia	Zebra

Wir benötigen nur die Buchstabiertabelle Inland!

## Hotelprogramm



Fast jedes Hotel hat heutzutage ein „Front-Office“-Programm.  
Das manuell geführte Reservierungsbuch ist immer seltener zu finden.

Welche Aufgaben kann ein solches Front-Office-Programm unter anderem übernehmen?

### Zimmer-Reservierung

- Reservierung
- Reservierungsbestätigung
- Statistiken, Belegungsvorschau
- Gästedatenverwaltung
- Kontingentverwaltung
- Gruppenreservierung
- Anzeige des Zimmerstatus
- Online-Zimmerreservierung
- 

### Zimmer-Rechnung

- **Check-in/out**
- **Rechnungsstellung**
- **Automatisches Verbuchen des Arrangements**
- Automatisches Verbuchen von Leistungen der verschiedenen hotelinternen Abteilungen (Verbund)
- Verwaltung der Vorauszahlungen
- 
- 

### Gästedatenverwaltung/Gästekartei

- Umsatzstatistik, Aufenthaltsstatistik, Verwaltung der persönl. Gästedaten
- **Definition verschiedener Gästetypen für Mailings**
- Verknüpfung Serienbrief mit Gästekartei
- 
- 

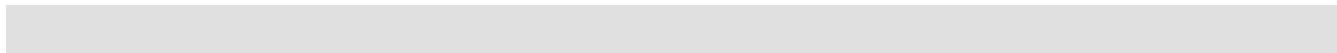
### Tagesabschluss

- Tagesbericht
- Budgetvergleich/Vorjahresvergleich
- Umsatzstatistiken

### Berichte

- Budgetvergleich
- Logiernächtestatistik
- Nationalitätenstatistik
- Durchschnittliche Aufenthaltsdauer
- Tagesgästelisten, Anreiseliste, Abreiseliste,...

<b>Grundmaske erklären</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datum (Sa/So andersfarbig- Feiertage)</li> <li>• Immer auf aktuellem Datum</li> <li>• Zimmer/-kategorien, -beschreibungen</li> <li>• Menüs mit Untermenüs</li> <li>• Buttons</li> </ul>	
<b>Reservierungseingabe</b> Einzelreservierung Reservierungsmaske Kostenträger: macht dann Sinn, wenn eine Firma mehrerer Seminare im Monat hat und ich die Rg einmal im Monat schicke. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie bewege ich mich in Reservierungsmaske?</li> <li>• Gästekartei</li> <li>• Eingabe Gastdaten (auch ohne Reservierung)</li> <li>• Kontrolle Preis/Arrangement, Preis ändern</li> <li>• Verkürzen, verlängern, verschieben, löschen, Zimmerwechsel</li> <li>• Reservierung suchen Eingecheckten Gast suchen</li> </ul>	
<b>Listendruck</b> Liste Anreisen/Abreisen/Bleiber ausdrucken	
<b>Check-in</b> Gäste einchecken	
<b>Leistungen buchen:</b> Verschiedene Leistungen wie Minibar, Sauna, etc. auf die Rechnungen buchen	
<b>Rechnungsmaske</b> Rechnung erstellen	
<b>Check-out:</b> Gast auschecken	



## Check-In

### Vorbereitung auf die Anreisen (meist bereits am Vorabend)

- Anreiseliste für den nächsten Tag ausdrucken
- Gästekorrespondenz mit den Buchungen im PC vergleichen und auf Richtigkeit überprüfen (Arrangement, An-/Abreisedatum, Zimmerpreis, Sonderwünsche...)
- Gästebblätter nach Möglichkeit ausfüllen
- Korrespondenz zusammen mit Gästebblatt in die Ankunftsmappe legen

### Die Gastanreise – Check-in

☺ Begrüßung des Gastes

---



---

☺ Gast auf Anreiseliste abhaken

☺ Überprüfung der Reservierung

---



---

☺ Ausfüllen bzw. Ergänzung des Gästebblattes

---



---

☺ Übergabe des Schlüssels und diverser Informationen das Hotel betreffend

---

☺ Begleiten des Gastes aufs Zimmer

---



---

☺ Erklären der Zimmereinrichtung

---



---

☺ Schönen Aufenthalt wünschen

---



---

### Nacharbeit an der Rezeption

- Gastdaten mit Gästekartei im Computer vergleichen und evtl. Änderungen durchführen
- Gast einchecken (Rechnung wird eröffnet)

## Die Meldevorschriften

### Anmeldung

Gäste von Beherbergungsbetrieben haben sich unverzüglich nach der Ankunft, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden anzumelden.

Die Anmeldung erfolgt durch Eintragung in das Gästebblatt.

Im Gästebblatt sind anzugeben:

- Angaben zur Person
- Angaben zur Herkunft
- Unterschrift
- bei Ausländern zusätzlich: Art des Reisedokuments, Ausstellungsbehörde, Nummer und Ausstellungsdatum.

### Wichtig:

- Der Inhaber des Beherbergungsbetriebes ist für die ordnungsgemäße Vornahme der Eintragung verantwortlich. Die Meldevorschriften gelten nicht für das gastgewerbliche Betriebe im Sinne der Gewerbeordnung, sondern auch für Privatquartiere, Appartementshäuser und Campingplätze.
- Das Gästebblatt ist vom Gast persönlich zu unterschreiben. Weigert sich dieser die Unterschrift zu leisten, so muss vom Betriebsinhaber unverzüglich die Meldebehörde (Polizei) verständigt werden.
- Bei Minderjährigen oder Personen für die ein Sachverwalter bestellt ist trifft die Meldeverpflichtung den Erziehungsberechtigten bzw. Sachwalter. Ist dieser nicht vorhanden, den Unterkunftgeber.

### Reisegruppen

Bei Reisegruppen ab 8 Personen (inkl. Reiseleiter), die nicht länger als eine Woche beherbergt werden, genügt eine Namensliste mit Angabe der Art der Reisedokumente, Ausstellungsbehörde und Nummer.

Wird der Aufenthalt später auf über 8 Tage ausgedehnt, so ist für die betreffenden Mitglieder der Reisegruppe eine gesonderte Anmeldung mittels Gästebblatt durchzuführen.

### Familien:

Bei gleichzeitiger Anmeldung von Familien, deren Mitglieder denselben Wohnsitz und dieselbe Staatsangehörigkeit sowie denselben Familiennamen besitzen, kann die Eintragung gemeinsam auf einem Gästebblatt erfolgen. Reist ein Familienmitglied vorzeitig ab, ist wie bei Reisegruppen vorzugehen.

### Lange Aufenthaltsdauer:

Dehnt ein Gast seinen Aufenthalt über einen Zeitraum von 2 Monaten aus, so muss er zusätzlich bei der Meldebehörde mittels Meldeschein gemeldet werden. Dies ist auch im Gästebblatt zu vermerken.

### Abmelden


Bei Abreise des Gastes ist im Gästebblatt die Abmeldung vorzunehmen.

### Gästebblattsammlung

Die für die Eintragung der Gästedaten bestimmte Gästebblattsammlung muss vom Inhaber des Beherbergungsbetriebes bei der Meldebehörde besorgt werden. Die Blöcke werden von der Meldebehörde signiert und sind im Betrieb aufzulegen.

die einzelnen Blätter weisen eine fortlaufende Nummerierung auf. Entsprechend dieser Nummerierung sind die Eintragungen in fortlaufender Reihenfolge vorzunehmen. Sie müssen vollständig, richtig und gut leserlich sein.

**☞ Bei fehlerhaften Eintragungen darf das betreffende Blatt nicht entfernt werden. Es ist in diesem Fall mit dem Vermerk „ungültig“ zu entwerten.**

<b>Fach:</b> <b>HoRt</b>	<b>Stoff der 1. Klasse HGA</b>	 <b>Landesberufsschule Lochau</b>
-----------------------------	--------------------------------	---

Es muss dafür Sorge getragen werden, dass die Eintragungen Dritten gegenüber unzugänglich bleiben (Datenschutz). Den Organen der Melde- und Sicherheitsbehörden ist auf Verlangen jedoch jederzeit Einsicht zu gewähren.

Die einzelnen Gästebblätter müssen nach Abmeldung in einem von der Behörde signierten Ordner abgelegt werden. Sie sind vom Zeitpunkt der letzten Eintragung an 3 Jahre lang aufzubewahren.

## **Fremdenverkehrsstatistik**

In Fremdenverkehrsgemeinden werden Statistiken über die Zahl der Ankünfte, Übernachtungen und Herkunftsländer der Gäste geführt. Je nach Gemeinde werden für diese Statistiken entweder Durchschriften von den Gästebblättern gesammelt oder eigene Betriebsbogen aufgelegt, die vom Betriebsinhaber auszufüllen sind.

### **Durchschriften von Gästebblättern**

Die Gästebblattsammlung enthält für jedes Meldeblatt jeweils ein Statistikblatt für die Anmeldung und für die Abmeldung. Diese sind innerhalb einer Frist von 48 Stunden nach Ankunft bzw. Abreise des Gastes der Gemeinde zu übermitteln (Erstreckung auf maximal 72 Stunden kann gewährt werden, wenn der Betrieb schwer erreichbar ist).

### **Betriebsbogen:**

Wo keine Erhebung mittels Durchschriften der Gästebblätter erfolgt, erhalten die Betriebe von der Gemeinde Betriebsbogen zugestellt. Diese müssen dann bis spätestens 5. des Folgemonats vollständig ausgefüllt retourniert werden.

---

*Änderung zum Meldegesetz*

*Novelle BGBl. I Nr.28/2001 - Auszug*


*Anstelle der Gästebblattsammlung können Inhaber von Beherbergungsbetrieben die Meldedaten automationsunterstützt verarbeiten.*

*Ein ausgedrucktes und vom Gast unterschriebenes Gästebblatt muss im Betrieb 3 Jahre aufbewahrt bleiben.*

*Der Transport der Daten zur Gemeinde erfolgt in diesem Falle elektronisch.*

*<http://webtouristik.jet.at/novelle.asp>*



Fach: HoRt	Stoff der 1. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
---------------	-------------------------	---

## Kontrollfragen

Warum muss ein Gästebuch geführt werden?

Wie viele Blätter umfasst ein Gästebuch samt Durchschlag?

Wer verlangt die Führung des Buches?

Wie werden die Angaben des Gastes überprüft?

Wer ist für die ordnungsgemäße Eintragung verantwortlich?

Wie lange muss die Gästebuchsammlung im Betrieb aufbewahrt werden?

Wie erfolgt die Eintragung bei einer Reisegruppe die weniger als eine Woche im Hotel gebucht hat?

Was muss getan werden, wenn der Gast seinen Aufenthalt über 2 Monate hinaus ausdehnt?

## Check-Out

### Die Gastabreise – Check-out

☺ Gast auf Abreiseliste abhaken

---

☺ Frage nach der Minibar

---

☺ Verbuchen der Minibar oder sonstiger noch offenen Leistungen

---

☺ Ausdruck einer Proforma-Rechnung

---

☺ Erklärung der Rechnung

---

☺ Eventuelle Korrekturen vornehmen, Gast nach Zahlungsart fragen

---

☺ Zahlungsart verbuchen und Zahlungsverkehr abwickeln (KK; Cash, Travellers Scheck,...) – Check-out im Front-Office Programm

---

☺ Frage nach Zimmerschlüssel

---

☺ Frage nach Gepäck und Auto

---

☺ Verabschiedung des Gastes

---

## Korrespondenz & Ablage

Nachstehende telefonische Anfrage mit der Bitte um ein Angebot soll fachgerecht behandelt werden. Halten Sie die einzelnen Arbeitsschritte chronologisch fest. Verwenden Sie auch beiliegendes Reservierungsformular, sowie die zur Verfügung stehenden Ablage-Ordner.

- 1) Herr Dr. Stefan Stallgruber, Mauergasse 34, D-89000 München  
Tel. 0049 89 222 222 222 , Handy: 0049 171 235623, Stammgast,  
25.01.20.. – 4.2.20..  
2 Doppelzimmer mit Bad, nebeneinander, inkl. Halbpension  
Angenommen am 4.10.20., von dir

So gehe ich vor:

Ablageort:

- 2) Am 15. Oktober 20.. ruft Frau Updiek an und teilt dir mit, dass Herr Dr. Stefan Stallgruber mit dem Angebot einverstanden ist und die Zimmer gerne reservieren möchte.

So gehe ich vor:

Ablageort:

- 3) Am 20. Oktober 20.. ruft Frau Dr. Stallgruber an und bittet dich, am Anreisetag einen Blumenstrauß im Wert von € 50,- aufs Zimmer zu stellen, da ihr Mann genau an diesem Tag Geburtstag hat.

So gehe ich vor:

Ablageort:

- 4) Herr Dr. Stallgruber schickt die Reservierungsbestätigung unterschrieben zurück.

So gehe ich vor:

Ablageort:

## Lösungen

Nachstehende telefonische Anfrage mit der Bitte um ein Angebot soll fachgerecht behandelt werden. Halte die einzelnen Arbeitsschritte chronologisch fest. Verwende auch beiliegendes Reservierungsformular, sowie die zur Verfügung stehenden Ablage-Ordner.

- 1) Herr Dr. Stefan Zerbelgruber, Mauergasse 34, D-89000 München  
 Tel. 0049 89 222 222 222 , Handy: 0049 171 235623, Stammgast,  
 25.01.20.. – 4.2.20..  
 2 Doppelzimmer mit Bad, nebeneinander, inkl. Halbpension  
 Angenommen am 4.10.20., von Ihnen

So gehe ich vor: **Reservierungsblatt vollständig ausfüllen (mit Preisen!!)**  
**Angebot schreiben**  
**Angebot und Reservierungsblatt zusammenheften (Angebot oben).**

Ablageort: **Angebotsordner/alphabetisch**

- 2) Am 15. Oktober 20.. ruft Frau Updiek an und teilt dir mit, dass Herr Dr. Stefan Zerbelgruber mit dem Angebot einverstanden ist und die Zimmer gerne reservieren möchte.

So gehe ich vor: **Auf Korrespondenz(Angebot) vermerken, dass Frau Updiek angerufen hat und man die Reservierung bestätigen kann. Datum und Unterschrift.**  
**Reservierung provisorisch im Computer eingeben mit Bemerkung „nebeneinander“.**  
**Bestätigung schreiben (Option nicht vergessen, ca. 2-3 Wochen vor Anreise!), zusammenheften mit Angebot (Bestätigung oben).**

Ablageort: **Reservierungsordner/Anreisedatum**

- 3) Am 20. Oktober 20.. ruft Frau Dr. Zerbelgruber an und bittet dich, am Anreisetag einen Blumenstrauß im Wert von € 50,-- aufs Zimmer zu stellen, da ihr Mann genau an diesem Tag Geburtstag hat.

So gehe ich vor: **Auf Korrespondenz vermerken, dass man Blumenstrauß im Wert von € 50,-- am Anreisetag aufs Zimmer stellen muss, mit wem man telefoniert hat, Datum, Unterschrift. Zusätzlich wird dieser Wunsch noch in der Agenda/Rezeptionskalender vermerkt, ebenfalls am Anreisetag(evt. Tag davor, damit man Strauß bestellen kann)**

Ablageort: **Bleibt im Reservierungsordner/Anreisedatum**

- 4) Herr Dr. Zerbelgruber schickt die Reservierungsbestätigung unterschrieben zurück.

So gehe ich vor: **Im Computer auf definitiv ändern, Bestätigung mit Korrespondenz zusammenheften (Bestätigung von Herrn Zerbelgruber oben) und ablegen.**

Ablageort: **Reservierungsordner/Anreisedatum**

## Reservierungsformular

### Schulhotel am Bodensee

Althofenweg 1  
 6911 Lochau  
 Tel. (+43 5574) 429 06  
 Fax (+43 5574) 429 06-29  
 E-Mail: [info@schulhotelambodensee.at](mailto:info@schulhotelambodensee.at)



Angebot

Angebot mit prov. Reservierung

Prospekt

Anreise: \_\_\_\_\_ Abreise: \_\_\_\_\_ Nte.: \_\_\_\_\_

Zimmer/Arrangement/Preis:

---



---



---



---



---

Besonderes: \_\_\_\_\_

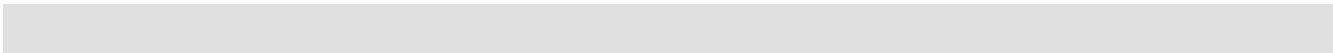
Name/Vorname: \_\_\_\_\_


Adresse: \_\_\_\_\_

Tel.-Nr. /Fax-Nr.: \_\_\_\_\_

E-mail: /Handy: \_\_\_\_\_

Aufgenommen von: \_\_\_\_\_ am: \_\_\_\_\_



Fach: HoRt	Stoff der 1. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
---------------	-------------------------	---

## Bettenauslastung

1. Ein Hotel hat 220 Tage geöffnet. Es verfügt über 13 EZ und 7 DZ. Es wurden 4380 Übernachtungen gezählt. Wie hoch ist die Bettenauslastung in %? Wieviele Übernachtungen muss das Hotel erzielen, damit es eine 95%ige Auslastung erreicht?
3. Ein Hotel hat 280 Tage geöffnet. Die maximale Auslastung beträgt 24920 Übernachtungen. Wie viele Betten hat das Hotel? Wie viele Übernachtungen müsste das Hotel erzielen, um eine 90%ige Auslastung zu erreichen?

## Schulhotel am Bodensee

Althofenweg 1  
 6911 Lochau  
 Tel. (+43 5574) 429 06  
 Fax (+43 5574) 429 06-29  
 E-Mail: [info@schulhotelambodensee.at](mailto:info@schulhotelambodensee.at)



### Zimmerpreistabelle in €

Preise pro Zimmer/Tag inklusive Frühstück

<b>Kategorie</b>	
<b>Einzelzimmer</b>	47,00
<b>Doppelzimmer</b>	86,00
<b>Appartement 3 Personen</b>	153,00
<b>Appartement 4 Personen</b>	188,00
<b>Aufzahlung Halbpension pro Person/Tag</b>	11,00
<b>Aufzahlung Vollpension pro Person/Tag</b>	18,00
<b>Hund/Tag ohne Futter</b>	5,00
<b>Garage/Tag</b>	7,00

**Die im Zimmerpreis enthaltene Gästetaxe beträgt € 1,50**  
**(Kinder bis einschl. 12. Lebensjahr bezahlen keine Gästetaxe)**

### Kinder im Zimmer der Eltern

	Übernachtung/Frühstück	Halbpension	Vollpension
<b>Bis einschl. 3 Jahre</b>	Frei	Frei	Frei
<b>Bis einschl. 6 Jahre</b>	20,00	25,00	35,00
<b>Bis einschl. 12 Jahre</b>	25,00	35,00	45,00

Unsere Preise verstehen sich pro Zimmer/Tag inklusive Frühstück und enthalten  
 alle Abgaben, Steuern und Bedienungsgeld.