
EINLEITUNG

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen!

Neben unseren praktischen Erfahrungen in der 4- und 5-Sterne-Hotellerie sowie im Veranstaltungsmanagement unterrichten wir seit vielen Jahren „Frontoffice-Management und Veranstaltungswesen“ und wollen unser Wissen und unsere Erfahrungen gerne mit Ihnen teilen. Aus diesem Grund haben wir uns entschlossen, unsere Arbeitsmaterialien in diesem Buch zusammenzufassen.

Dabei sollen die einzelnen Kapitel gemeinsam mit Schülerinnen und Schülern aufbereitet und die Inhalte in Lückentexten vervollständigt werden. Abwechslungsreiche Arbeitsaufträge regen zum eigenständigen Lernen in unterschiedlichen Sozialformen an. Zudem ist erwünscht, dass die von den Schülerinnen und Schülern im Rahmen ihrer Sommerpraktika gemachten Erfahrungen in den Unterricht miteinfließen.

Jedes Kapitel beginnt mit einem Check-in, der Auskunft darüber gibt, was in diesem Kapitel gelernt wird, und endet mit einem Check-out, der hilft, den eigenen Lernfortschritt zu dokumentieren. Zur Orientierung wurden den zu lernenden Inhalten jeweils die folgenden Handlungskompetenzen zugewiesen: *A – Wiedergeben; B – Verstehen; C – Anwenden; D – Analysieren und interpretieren; E – Entwickeln.*

Merksätze und wichtige Zusatzinformationen sind orange hinterlegt. Die im Buch grün hinterlegten Aufgaben sollen von den Schülerinnen und Schülern durchgeführt werden. Beste Grundlage für deren Beantwortung sind die eigenen Erfahrungen aus der Praxis, Internetrecherchen, Diskussionen oder ein gemeinsames Erarbeiten im Klassenverband.

Wir empfehlen, zu Unterrichtsbeginn ein in der Umgebung bekanntes Hotel – im Folgenden **Klassenshotel** genannt – auszuwählen, um hernach selbst erstellte Informationen, z. B. zu Sehenswürdigkeiten, Ausflugszielen, Routenangaben etc., fiktiv am Counter durchzuführen. Außerdem bietet es sich an, Zimmerangebote, Reservierungsbestätigungen, Morgenpost oder Gästeinformationsmappen für dieses Klassenshotel zu gestalten, auch die Begrüßung, Hotelinformation und Verabschiedung des Gastes sollten mit diesem festgelegten Hotelnamen trainiert werden.

Liebe Schülerinnen und Schüler!

Wir wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg beim Erarbeiten der Inhalte dieses Buches – auch im Hinblick auf Ihre Fachprüfung/Vorprüfung zur Reifeprüfung, mit der Sie eine Gleichstellung (lt. § 34 BAG) zu dem Lehrberuf als Hotel- und Gastgewerbeassistent/in erreichen.

Alles Gute wünscht

das Autorenteam

INHALT

KAPITEL 1	7	
1	Arbeiten an der Rezeption bzw. im Frontoffice	8
1.1	Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	8
	<i>Checkliste für ein geregeltes Arbeiten im Front- und Backoffice</i>	9
1.1.1	Telefonieren	11
1.1.2	Interne Telefonnummern und Durchwahlen	12
	<i>Reservierungsformular (lange Version)</i>	12
	<i>Reservierungsformular (kurze Version)</i>	13
	<i>Buchstabiertabelle</i>	14
1.2	Positionen im Hotel	15
1.2.1	Aufgaben der Empfangschefin bzw. des Empfangschefs (FOM)	16
1.2.2	Aufgaben der Rezeptionistin bzw. des Rezeptionisten Receptionist	17
1.2.3	Aufgaben der Rezeptionsmitarbeiterin bzw. des Rezeptionsmitarbeiters im Sales und PR-Bereich	17
1.2.4	Aufgaben der Reservierungsleiterin bzw. des Reservierungsleiters	18
1.2.5	Aufgaben der Nachtrezeptionistin bzw. des Nachtportiers	18
1.2.6	Aufgaben der Telefonistin bzw. des Telefonisten	18
1.2.7	Aufgaben der Kassiererin bzw. des Kassiers	19
1.2.8	Aufgaben des Hotel- und Gastgewerbeassistenten / HGA-Lehrling	19
1.2.9	Aufgaben der Hotelkauffrau bzw. des Hotelkaufmanns	19
	<i>Stellenbeschreibungen</i>	20
	<i>Stellenbeschreibung: Vienna Marriott Hotel</i>	21
	<i>Gästenachricht</i>	23
	<i>Einfacher Nachrichtenblock</i>	24
	<i>Übergabeliste Frontoffice</i>	24
KAPITEL 2	26	
2	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Halle	27
2.1	Portier (Chef Concierge)	27
2.2	Cheflohndienerin bzw. Cheflohndiener (Bellcaptain)	27
	<i>Gepäckaufkleber für den Lohndiener</i>	27
2.3	Türsteherin bzw. Türsteher (Doorman)	28
2.4	Fahrerin bzw. Fahrer (Driver)	28
	<i>Vorschlag für einen Gäste-PKW-Pakrschein</i>	28
	<i>Taxi Request</i>	29
KAPITEL 3	31	
3	Personalentwicklung	32
3.1	Personalentwicklung durch die Mitarbeiterin bzw. den Mitarbeiter	32
3.2	Personalentwicklung durch das Unternehmen	33
KAPITEL 4	35	
4	Hotellklassifizierung	36
4.1	Definition der einzelnen Kategorien	36
4.1.1	Zusatzbezeichnung Superior	37
4.2	Gästezimmertypen laut Sterne-Klassifizierung	38
4.3	Bettenmaße	38
4.4	Fachausdrücke Zimmer	38

KAPITEL 5	40
5 Kundenzufriedenheit	41
5.1 Beschwerdemanagement	41
5.1.1 Einwände	41
5.1.2 Beschwerden	41
5.1.3 Grundregeln zum Verhalten bei Beschwerden	42
5.1.4 Aktives und passives Beschwerdemanagement	43
5.1.5 Wichtige Tools für ein aktives Beschwerdemanagement	43
5.1.6 Der Fragebogen im aktiven Beschwerdemanagement	43
<i>Beispiel für einen Fragebogen</i>	44
5.1.7 Kundenbindungsprogramme	44
5.1.8 Nacharbeit im Beschwerdemanagement	45
5.1.9 Zehn Tipps für den Umgang mit Reklamationen	48
5.1.10 Telefonische Reklamationsbehandlung	48
KAPITEL 6	50
6 Unterschiedliche Gästetypen	51
6.1 Charaktereigenschaften von Gästen	53
6.2 Umgang mit Gästen aus dem Ausland	55
KAPITEL 7	57
7 Von der Anfrage bis zur Reservierung	58
7.1 Anfrage	58
7.2 Das schriftliche Angebot	59
<i>Muster: Postalisches Angebot</i>	61
<i>Muster: Angebot per E-Mail</i>	62
7.2.1 E-Mail-Regeln – Netiquette	63
7.2.2 Das Follow-up	64
7.3 Reservierung	64
7.3.1 Reservierungsbestätigung	64
<i>Reservierungsbestätigung</i>	65
7.4 Aktuelle Trends im Angebots- und Buchungssegment	66
<i>Automatisches Follow-up</i>	68
KAPITEL 8	70
8 Meldegesetz	71
8.1 Gästebücher	72
KAPITEL 9	73
9 Kommunikation an der Rezeption	74
9.1 Verbale Kommunikation	75
9.2 Nonverbale Kommunikation	75
9.2.1 Der erste Eindruck	75
9.2.2 Gerüche	75
9.2.3 Händedruck	75
9.2.4 Blickkontakt	76
<i>Checkliste für ein Gästegespräch</i>	76

KAPITEL 10		77
10	Anreise, Abreise und Gästebetreuung	78
10.1	Gäστεanreise – Check-in	78
	<i>VIP-Liste</i>	81
10.2	Gästeabreise – Check-out	82
10.2.1	Ablauf eines Check-out	82
KAPITEL 11		84
11	Die Gastrechnung im Frontoffice-Programm	85
11.1	Zahlungsarten	85
11.1.1	Vorauszahlung	86
11.1.2	Barzahlung	86
11.1.3	Elektronische Zahlungssysteme	86
11.1.4	Bezahlung mit Voucher	87
11.1.5	Bezahlung mittels Überweisung	87
11.1.6	Zahlung mittels Reisescheck	88
KAPITEL 12		89
12	Reisebüros	90
12.1	Reiseveranstalter	90
12.2	Reisevermittler	91
12.3	Incoming-/Outgoing-Reisebüros	91
12.3.1	Zusammenarbeit der Reisebüros mit Hotels	91
KAPITEL 13		93
13	Informationsmaterial im Hotel	94
13.1	Informationsmappe	94
13.2	Trends	95
13.3	Informationen zur Gästebetreuung	96
	<i>Beispiel für ein Fitness- und Aktivprogramm</i>	96
13.4	Morgenpost	96
	<i>Beispiel für eine Morgenpost</i>	97
13.5	Wochenblatt	97
13.6	Gästezeitung	97
13.7	Ankündigungstafeln, Plakate und Flyer	98
KAPITEL 14		99
14	Sicherheitsmanagement im gastronomischen Betrieb	100
14.1	Arbeitnehmerschutz	100
14.2	Brandschutz	102
14.2.1	Orientierungsplan	103
14.2.2	Verhalten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Brandfall	104
14.3	Maßnahmen bei einem Stromausfall	104
14.4	Maßnahmen im Notfall	104
14.5	Sicherheit in Aufzugsanlagen	104
14.6	Sicherheitssysteme im Hotel	105
14.6.1	Alarmanlagen	105
14.6.2	Notruf	105
14.6.3	Ruf- und Suchanlagen	105
14.6.4	Tresore	105
14.6.5	Schließsysteme	106

KAPITEL 15	109
15	Veranstaltungsmanagement 110
15.1	Veranstaltungsarten 111
15.2	Bankette und Veranstaltungen planen 111
15.3	Veranstaltungskalender 113
15.3.1	Vorteile der elektronischen Veranstaltungsplanung 113
15.3.2	Vorteile des analogen Veranstaltungskalenders 113
	<i>Veranstaltungskalender</i> 114
15.4	Seminarwesen 114
15.4.1	Raumpläne und Tafelformen 114
15.5	Function-Sheet 115
	<i>Beispiel für eine Function-Sheet</i> 116
15.6	Veranstaltungskalkulation 117
	<i>Nachkalkulation</i> 118
KAPITEL 16	119
16	Hygienemanagement und Warenübernahme 120
16.1	Ziele der Hygienemaßnahmen 120
16.2	Lebensmittelhygiene und Hygienemanagement in der Lebensmittelindustrie 120
16.3	HACCP 121
16.4	GHP 121
KAPITEL 17	123
17	Ökologische Betriebsführung und Nachhaltigkeit 124
KAPITEL 18	128
18	Frontoffice-Programme 129
18.1	Fallbeispiel: Das Frontoffice-Programm protel Air 129
18.1.1	Reservierungen anlegen 130
18.1.2	Check-in im Frontoffice-Programm 134
ANHANG	138
	Fachausdrücke im Frontoffice und im Veranstaltungswesen 138
	Arbeitsaufgaben, die im Laufe des Jahres absolviert werden 144

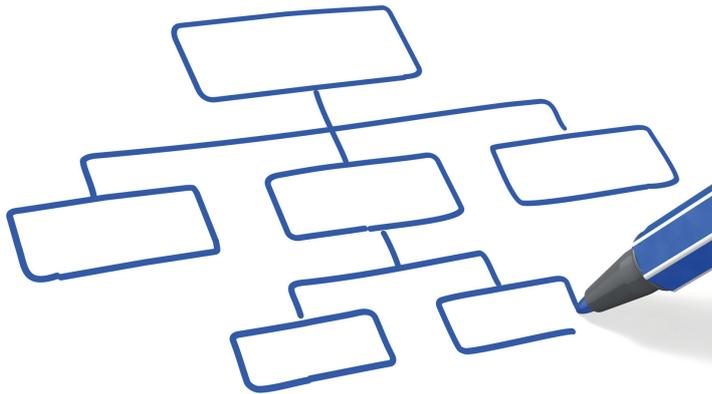
KAPITEL 1

Check-in

In Kapitel 1 erfahren Sie alles über ...

- Organisationsstrukturen im Hotel.
- Aufgaben und Anforderungen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Frontoffice.
- Jobdescriptions.
- Formulare im Frontoffice.
- Zusammenarbeiten mit anderen Abteilungen im Hotel.
- Grundregeln beim Telefonieren in der Rezeption.
- Buchstabieren mithilfe der Buchstabiertabelle.

1 Arbeiten an der Rezeption bzw. im Frontoffice



In einem Organigramm wird die Organisationsstruktur eines Betriebes dargestellt. Im Folgenden wird die Organisationsstruktur eines Luxushotels oder eines sehr großen Hotels aufgelistet, die in der Praxis, an die jeweiligen Anforderungen des Betriebs angepasst wird.



1.1 Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Auf Seite 9 sehen Sie eine Checkliste für verschiedene Tätigkeiten an der Rezeption, damit man – zum Beispiel bei einem Telefonat – nichts vergisst.

Oft ist es sinnvoll, von einer Kollegin bzw. einem Kollegen eine Fremdeinschätzung durchführen zu lassen, und sich so Feedback für das eigene Verhalten bei Telefongesprächen einzuholen. In der Schule kann dies in Form von Rollenspielen geübt werden.

Was bedeutet ...	
F&B – Food and Beverage	sämtliche Abteilungen, in denen Speisen und Getränke verkauft werden (Ausnahme Minibar)
Logis	alle Bereiche im Gästeempfang und der Gästezimmer
Administration	alle Bereiche, die keinen direkten Gästekontakt haben
Sales & Marketing	Verkaufs- und Werbeabteilung

Checkliste für ein geregeltes Arbeiten im Front- und Backoffice

Die wichtigsten Punkte bei einer Anfrage bzw. einem Angebot	Die wichtigsten Punkte bei einer Reservierung	Die wichtigsten Punkte bei einer Reservierungsänderung
○ Begrüßungstext laut und deutlich sprechen	○ Begrüßungstext laut und deutlich sprechen	○ Begrüßungstext laut und deutlich sprechen
○ sofort den Namen des Gastes notieren und ihn in weiterer Folge damit ansprechen	○ sofort den Namen des Gastes notieren und ihn in weiterer Folge damit ansprechen	○ sofort den Namen des Gastes notieren und ihn in weiterer Folge damit ansprechen
○ An- und Abreisedatum, die Art des Zimmers und der Verpflegung notieren	○ gegebenenfalls das Angebot zusammenfassend wiederholen	○ Änderungen notieren und wiederholen
○ die Verfügbarkeit im Hotelreservierungsprogramm überprüfen und Preisauskunft erteilen	○ zusätzliche Wünsche (Bademantelgröße, Spa-Behandlungen, Diät, Art der Kopfpolster etc.) notieren	○ Überprüfen, ob diese Änderungen möglich sind (Datumsänderung, Buchungsverlängerung etc.)
○ die wichtigsten Gastdaten (z. B.: Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Name weiterer Gäste) notieren	○ eine schriftliche Reservierungsbestätigung zusichern	○ eine schriftliche Änderungsbestätigung zusichern
○ die Anfrage bzw. das Angebot für den Gast zusammenfassen	○ Verabschiedungstext	○ Verabschiedungstext
○ Verabschiedungstext	○ alle Angaben in das Reservierungsprogramm eingeben und versenden	○ alle Änderungen in das Reservierungsprogramm eingeben und versenden
○ alle Angaben in das Reservierungsprogramm eingeben		
○ das Angebot an den Gast schicken		

Wichtige Informationen über das Haus bzw. die Umgebung	Verhalten bei Reklamationen	Organisation	Allgemeiner Eindruck
○ exakte Kenntnisse über das Haus (Art der Zimmer, Himmelsrichtungen, Zimmer in Liftnähe)	○ Freundlichkeit bewahren	○ Arbeitsplatzgestaltung	○ Adjustierung
○ gute Kenntnisse über zukünftige Veranstaltungen	○ Körpersprache	○ rationelles Arbeiten	○ Freundlichkeit
○ Allgemeinwissen über die Stadt und ihre Umgebung	○ Eingehen auf den Gast und seine Reklamation	○ Dokumentationen in ordentlicher Handschrift und richtiger Orthografie	○ Redegewandtheit
	○ Lösungsangebote vorschlagen	○ Verbesserungsvorschläge	○ Flexibilität
	○ Reklamationen dokumentieren und weiterleiten	○ arbeitstechnischer Überblick	
	○ Überprüfung, ob Reklamation bearbeitet wurde		

Notieren Sie in Stichworten, welche zusätzlichen Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Rezeption in den genannten Bereichen gestellt werden.

Persönliche Voraussetzungen:

.....

.....

.....

.....

Arbeitsbereitschaft:

.....

.....

.....

.....

Fachliche Qualifikationen:

.....

.....

.....

.....

Innerbetriebliche Standards:

.....

.....

.....

.....

Arbeitsbekleidung:

.....

.....

.....

.....

1.1.1 Telefonieren



Eine Schlüsselqualifikation im Frontoffice-Bereich ist das Telefonieren. Im folgenden Abschnitt ist die Phase eines eingehenden Anrufs beschrieben.

Geben Sie an, nach wie vielen Klingeltönen ein Anruf entgegengenommen werden muss:

Ob diese Regelung eingehalten wird, wird auch bei Mystery-Hotel-Checks geprüft.

Warteschleifen dürfen nicht länger als Sekunden dauern. Ist die angerufene Person gerade nicht erreichbar, ist es besser, einen Rückruf anzubieten.

Begrüßung

- Gruß und eventuelle Störgeräusche am Anfang des Gesprächs abwarten.
- Namen des Betriebs bzw. der Abteilung nennen.
- Den eigenen Namen nennen.
- Persönliche Worte wie: wählen.
- Namen der Anruferin bzw. des Anrufers sofort notieren.

Positive Kommunikationselemente

- Lächeln
- Konzentration
- aufrechte Körperhaltung
- gehobene Umgangssprache

Interesse zeigen und aktiv zuhören

- Telefonblatt ausfüllen bzw. .
- sehr gute Kenntnisse über .

Zusammenfassung des Gesprächs

Überlegen Sie sich ein fiktives Telefongespräch oder denken Sie an ein Telefonat, das Sie während Ihres Praktikums geführt haben. Wie könnte die Zusammenfassung dieses Gesprächs lauten? Schreiben Sie diese stichwortartig auf.

Dank bekunden

- Bedanken Sie sich für den Anruf.
- Danken Sie für das Interesse am Betrieb.

Verabschiedung

- Komplettieren Sie die Telefonnotiz nach der Verabschiedung und leiten Sie diese gegebenenfalls an die richtige Stelle weiter.

1.1.2 Interne Telefonnummern und Durchwahlen

Tragen Sie mögliche Nebenstellen Ihres Klassenhotels ein.

Telefonnummer: Faxdurchwahl:

Stelle	DW	Handy/Pager	Stelle	DW	Handy/Pager

Reservierungsformular (lange Version)

Stellen Sie mit Ihrer Sitznachbarin bzw. Ihrem Sitznachbarn einen fiktiven Telefonanruf nach. Füllen Sie das Formular aus.

Datum:						
Gesprächspartner/in:			<input type="radio"/> telefonisch			
Titel, Name:			<input type="radio"/> persönlich			
Vorname:			<input type="radio"/> Anfrage			
Straße:			<input type="radio"/> Reservierung def.			
PLZ/Ort:			<input type="radio"/> Reservierung opt. bis			
Land:			<input type="radio"/> Hotelunterlagen			
Telefon/Fax:			<input type="radio"/> Storno			
Mobil:						
E-Mail:						
Homepage:						
Personen insg.:			Davon Kinder im Alter von:			
Anreise		Unterkunft/ Verpflegung		<input type="radio"/> ZF	<input type="radio"/> HP	<input type="radio"/> VP
Datum:		Preise:				
Uhrzeit:		Zimmerwunsch:				
Abreise:		EZ/Ausstattung:				
Ersatztermin:		DZ/Ausstattung:				
Vorteile unseres Hauses: unser Frühstück, natürliche Produkte aus der Region, Lage des Hotels						
Aktivitäten für Gäste und Veranstaltungen:						
Pauschalangebot:			Zusatzwünsche des Gastes/Bemerkungen:			
Darf ich Sie noch fragen, wie Sie auf unser Haus aufmerksam geworden sind?						
Erledigt am:			Von:			

Die Länge des Reservierungsformulars ist betriebsabhängig.

Reservierungsformular (kurze Version)

Stellen Sie mit Ihrer Sitznachbarin bzw. Ihrem Sitznachbarn einen fiktiven Telefonanruf nach. Füllen Sie das Formular aus.

Anfrage Reservierung

telefonisch persönlich

Zimmerwunsch: EZ DZ TW SUITE Zusatzbest. / Frühstück

Aufenthalt von: bis:

Anzahl der Personen:

Preis: € pro

Name: _____

Hr./Fr.: _____

Firma: _____

Adresse: _____

PLZ: _____

Ort/Land: _____

Telefon: _____

Fax: _____

E-Mail: _____

Kreditkarte Nr.: _____

Gültigkeit bis: _____

Vermerke / Sonstiges: _____

Datum: _____ Unterschrift: _____

Überlegen Sie sich je einen Satz für Begrüßungen und Verabschiedungen am Telefon und berücksichtigen Sie dabei die bisher gelernten Inhalte. Notieren Sie Ihre Formulierungen.

Eigener Begrüßungstext für Telefonate:

.....

.....

Eigene Verabschiedung für Telefonate:

.....

.....

Buchstabiertabelle

Namen von internationalen Gästen können mitunter sehr kompliziert sein. Deshalb ist es besonders wichtig, sowohl das deutsche als auch das internationale Buchstabieralphabet zu kennen und anwenden zu können.

Üben Sie mit Ihrer Sitznachbarin bzw. Ihrem Sitznachbarn schwierige Wörter auf Deutsch (ÖÖNORM) und „International“. Buchstabieren Sie Ihren Vor- und Nachnamen und schreiben Sie diese auf.

	Deutsch (Österreich ÖNORM)	International = ITU	Deutsch (Deutschland, DIN)	Englisch	Italienisch
A	Anton	Alfa	Anton	Alfred	Ancona
Ä	Ärger	Alfa-Echo	Ärger		
B	Berta	Bravo	Berta	Benjamin	Bologna
C	Cäsar	Charlie	Cäsar	Charles	Catania
CH		Charlie-Hotel	Charlotte		
D	Dora	Delta	Dora	David	Domodossola
E	Emil	Echo	Emil	Edward	Empoli
F	Friedrich	Foxtrott	Friedrich	Frederick	Firenze
G	Gustav	Golf	Gustav	George	Genova
H	Heinrich	Hotel	Heinrich	Harry	Hotel
I	Ida	India	Ida	Isaac	Imola
J	Julius	Juliet	Julius	Jack	Juventus
K	Konrad (Kaiser, CH)	Kilo	Kaufmann	King	Kilometro
L	Ludwig	Lima	Ludwig	London	Livorno
M	Martha	Mike	Martha	Mary	Milano
N	Nordpol	November	Nordpol	Nellie	Napoli
O	Otto	Oscar	Otto	Oliver	Otranto
Ö	Österreich	Oscar-Echo	Ökonom		
P	Paula	Papa	Paula	Peter	Palermo
Q	Quelle	Quebec	Quelle	Queen	Quadro
R	Richard	Romeo	Richard	Robert	Roma
S	Siegfried	Sierra	Samuel, Siegfried	Samuel	Savona
ß	scharfes S	Sierra-Sierra	Schule		
SCH	Schule		Eszett		
T	Theodor	Tango	Theodor	Tommy	Torino
U	Ulrich	Uniform	Ulrich	Uncle	Udine
Ü	Übel (Übermut, CH)	Uniform-Echo	Übermut		
V	Viktor	Victor	Viktor	Victor	Venezia
W	Wilhelm	Whiskey	Wilhelm	William	Vu doppio
X	Xaver	X-Ray	Xanthippe	X-Ray	Xilofono
Y	Ypsilon	Yankee	Ypsilon	Yellow	Ipsilon
Z	Zürich	Zulu	Zacharias, Zeppelin	Zebra	Zara

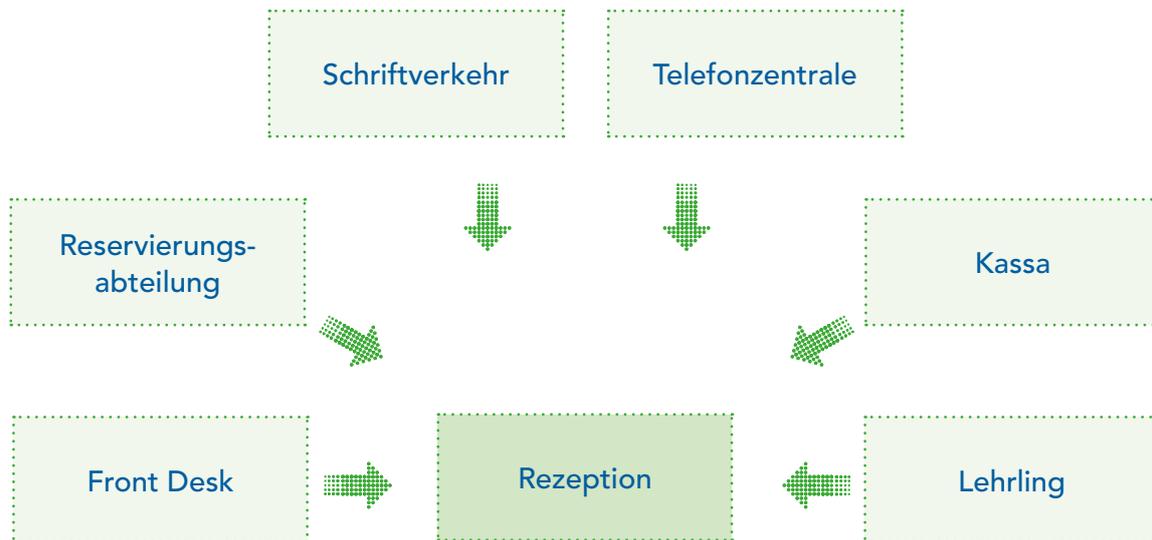
Was bedeutet ...

ITU = Internationale Fernmeldeunion | legt die Regeln für den internationalen Funkverkehr (Flug-, Schiffsverkehr etc.) fest

1.2 Positionen im Hotel

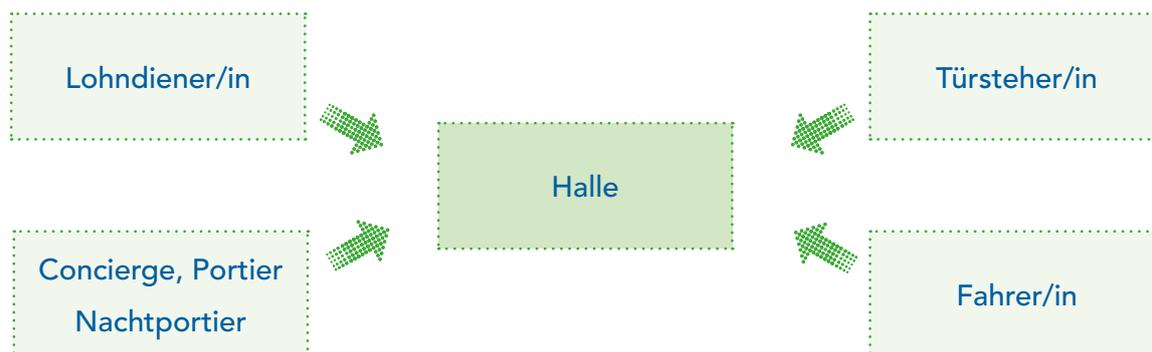
Aufgrund der sehr unterschiedlichen Leistungen von Hotels ist eine einheitliche Struktur der Positionen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht immer gegeben. Aus diesem Grund ist die Stellenbeschreibung in der Praxis ein wesentlicher Bestandteil jeder Position.

Die einzelnen Positionen in der Hotellerie werden in weiterer Folge im Detail behandelt. Generell unterscheiden wir die Positionen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wie folgt:



Welche Positionen können Sie für die unterschiedlichen Abteilungen nennen?

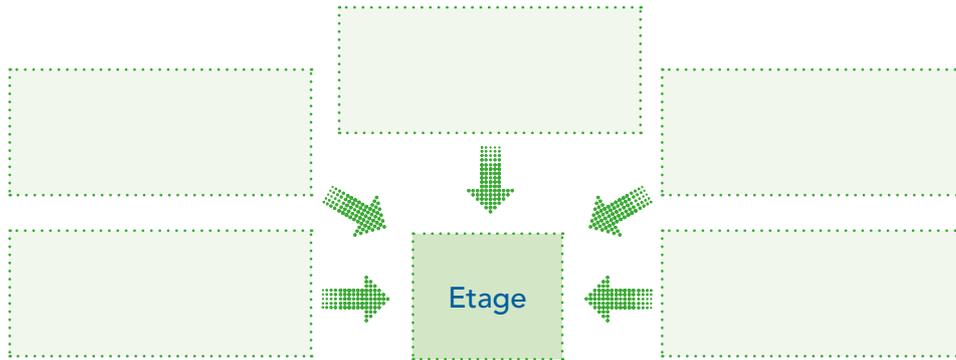
Front Desk	Reservierungsabteilung	Schriftverkehr	Telefonzentrale	Kassa	Lehrling
Rezeptionist/in					HGA



Was bedeutet ...

HGA	Hotel- und Gastgewerbeassistent/in
-----	------------------------------------

Welche Positionen in der Etage kennen Sie?



1.2.1 Aufgaben der Empfangschefin bzw. des Empfangschefs (FOM) Frontoffice-Manager



- Teilnahme an den täglichen Executive Meetings
- Durchführung eines wöchentlichen Abteilungsmeetings mit Weitergabe von Informationen und Vorgaben – wenn notwendig mit Personaltraining
- Erstellen des wöchentlichen Dienstplans, mit Bedacht des zu erwartenden Geschäfts und der Zimmerbelegung unter Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften und Urlaubsplanung
- individuelle Beurteilung der Mitarbeiter/innen aufgrund Ihrer persönlichen Entwicklung und Arbeitsleistung, ggfs. Empfehlung von Beförderung und Versetzung innerhalb des Hauses
- Sorge tragen, dass die Mitarbeiter/innen der Rezeption pünktlich, in ordentlicher Uniform und mit gepflegtem Erscheinungsbild den Dienst versehen
- Überprüfen des Wissenstandes der Mitarbeiter/innen über alle gesetzlichen, gewerberechtlichen und innerbetrieblichen Vorschriften sowie Sicherstellung der Einhaltung dieser Anweisungen
- Förderung der Teamarbeit und Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen
- Interview mit Bewerberinnen und Bewerbern und Fixieren von Vorstellungsterminen für den Bereich Rezeption
- Sicherstellung, dass Möbel und Einrichtungsgegenstände in der Hotelhalle und Rezeption in einladendem Zustand, richtig platziert und sauber sind
- Sicherstellung, dass die notwendigen Geräte wie Computer, Mail, Telefonanlage und Kopierer ordnungsgemäß arbeiten
- Kontrolle Check-in/Check-out
- schnellen Check-in und Check-out für individuelle Gäste und Gruppen gewährleisten
- vorausschauende Zimmereinteilung
- Erstellung einer Liste aller In-House-VIP-Gäste
- Führen einer vollständigen **Guest History**, mit Vermerk über spezielle Wünsche
- tägliche Kontrolle aller Gästerechnungen auf korrekte Verbuchung der **Roomrate**
- Kontrolle, ob Tages- bzw. Monatsabschlüsse ordnungsgemäß durchgeführt wurden
- Bestandserfassung von **Guest Supplies** sowie Sicherstellung, dass diese immer in ausreichender Menge vorhanden sind

Was bedeutet ...

Etage	alle Bereiche, in denen sich Gästezimmer befinden
FOM	Frontoffice-Manager/in
Guest History	vom Beherbergungsbetrieb geführtes Verzeichnis aller wichtigen Informationen zum Gast, z. B. Anzahl und Dauer der bisherigen Aufenthalte, jeweils getätigte Umsätze, spezielle Wünsche.
Guest Supplies	Gästeartikel wie Hygieneartikel, Netzadapter etc.
Roomrate	Zimmerpreis
VIP	Very Important Person

1.2.2 Aufgaben der Rezeptionistin bzw. des Rezeptionisten *Receptionist*

- Übernahme der FO-Kassa vom Nacht- bzw. Frühdienst
- Check-in und Check-out der Hotelgäste
- Vorbereitung und Austeilen der Zimmerschlüssel bzw. Keycards für die Gäste
- Erstellung und Wartung der Abreiseliste
- Betreuung der **Free-Sales-Systeme**
- Annahme von Anrufen und interne Weiterleitung der Telefongespräche
- Meldebuchgastblätter sortieren und ablegen
- Gästeschriftverkehr im Gästeregister ablegen
- Ausbuchung von Bankett- und Gruppenrechnungen (nach Weisung der F&B-Abteilung)
- Aufbuchen der Monatsrechnungen
- evtl. Vorarbeiten für den Nachtdienst erledigen (Weckrufeingabe usw.)
- Prospektmaterial im Frontoffice-Bereich auffüllen und auf Vollständigkeit prüfen
- Ansichtskarten, **Guidebooks** und sonstige Informationsmaterialien auffüllen, Nachbestellung an Shiftleader melden
- Vorbereiten der Korrespondenz für den Folgetag
- Teilnahme am FO-Meeting
- Überprüfung der Gästekorrespondenz mithilfe der Anreiseliste
- Kontrolle und Überblick über alle Kassen und Geldbestellungen
- Kontrolle und Abnahme der Abteilungsabrechnungen
- tägliche Kontrolle der Devisenkurse und Aktualisierung im Frontoffice-Programm
- Ausdrucken der Rechnungen lt. **Debitoren**liste

Detailliertere Aufgaben können Sie den nachfolgenden Stellenbeschreibungen entnehmen.

1.2.3 Aufgaben der Rezeptionsmitarbeiterin bzw. des Rezeptionsmitarbeiters im Sales und PR-Bereich

- Erstellung und Erweiterung von Freizeitaktivitäten wie Rad- und Jogginginformationen (Karten, Prospekte etc.)
- Taxibestellungen, Tischreservierungen, Informationsdienst
- Erstellung einer Hauszeitung bzw. Tagesinformation
- Stammkundenkontakt
- Organisation und Umsetzung von Sonderwünschen der Gäste



Was bedeutet ...

Debitoren	Rechnungen, die auf Kredit gebucht und den Gästen zugesendet werden
FO	Frontoffice
Free-Sales-System	Online-Buchungsplattform
Guidebook	Reiseführer; Reisehandbuch
PR = Public Relations	Öffentlichkeitsarbeit; Management der öffentlichen Kommunikation
Shiftleader	Schichtleiter/in; bei mehreren Rezeptionistinnen und Rezeptionisten ist eine Person Leiter/in der Gruppe

1.2.4 Aufgaben der Reservierungsleiterin bzw. des Reservierungsleiters

Reservation Manager

In Konzernen gibt es meist eine zentrale Reservierungsabteilung, die in der Konzernzentrale oder in einem der größeren Hotels angesiedelt ist. Wenn der Konzern in **Cluster** unterteilt ist, gibt es auch oft für jeden Cluster, je nach Größe des Clusters, eine eigene Reservierungsabteilung.

- Verantwortung über eine optimale Auslastung der verfügbaren Hotelzimmer
- optimale Steuerung der Free-Sales-Systeme
- Preisgestaltung unter Verwendung von **Yield Management**
- Verwaltung und Verkauf von Kontingenten
- Absprache mit der Sales Abteilung
- Planung von langfristigen **Room Forecasts** (drei Monate, ein halbes Jahr, ein Jahr)

1.2.5 Aufgaben der Nachtrezeptionistin bzw. des Nachtportiers

Night porter

- für alle Gästewünsche in der Nacht, meist von 22:00 bis 7:00 Uhr zuständig
- für sämtliche in diesen Zeitrahmen fallende Aufgaben der Rezeption und Kassa zuständig
- Wartung der Free-Sales-Systeme
- An- und Abreiselisten erstellen
- Rechnungen für die kommenden Abreisen vorbereiten
- Weckdienste und evtl. Taxibestellungen vornehmen



1.2.6 Aufgaben der Telefonistin bzw. des Telefonisten

Telephone Operator

- „Visitenkarte“ des Hotels – der erste Eindruck, den der Gastes gewinnt
- schnelle und kompetente Vermittlung der eingehenden Gespräche
- bei Beschwerden nach Möglichkeit sofort eine Lösung anbieten
- in Ausnahmefällen: Vermittlung von Kreditkartengesprächen

Die Position eines Telefonisten gibt es nur noch in großen Hotels und im asiatischen Raum, da sie in Zeiten der mobilen Kommunikation, in denen praktisch jeder Gast sein eigenes Telefon immer mit sich trägt, nicht mehr notwendig ist.

Was bedeutet ...

Cluster	Gruppierung oder Ansammlung von Hotelbetrieben
Room Forecast	Voraussage bzw. angenommener Verlauf der Zimmerbuchungen
Yield Management	Ertragsmanagement

1.2.7 Aufgaben der Kassiererin bzw. des Kassiers

Cashier

- Übernahme und Verwaltung der Bargeldkassa
- zuständig für die Gästerechnung: evtl. Nachbuchung von Leistungen bzw. Korrektur der Rechnungen nach Absprache mit dem Gast
- Geldwechsel, Tätigung von Barauslagen
- Verwaltung der Gästeschlüssel
- Kontrolle und Überblick über alle Kassen und Geldbestellungen
- Kontrolle und Abnahme der Abteilungsabrechnungen
- tägliche Kontrolle der Devisenkurse und Aktualisierung im Frontoffice-Programm
- Ausdrucken der Rechnungen lt. Debitorenliste

Auch hierbei handelt es sich um eine Position, die es nur in großen Hotels gibt. In kleineren Hotels wird diese Aufgabe von der Rezeptionsmitarbeiterin bzw. dem Rezeptionsmitarbeiter übernommen (siehe auch Stellenbeschreibung Rezeptionistin bzw. Rezeptionist).

1.2.8 Aufgaben des Hotel- und Gastgewerbeassistenten / HGA-Lehrling

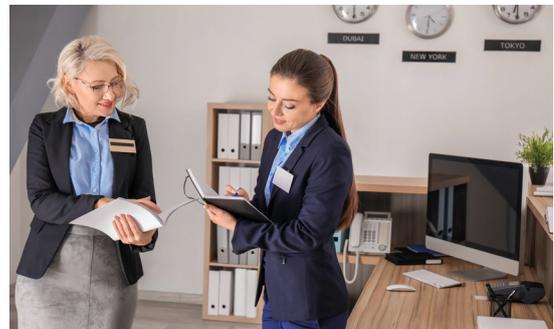
Hotel and Restaurant Trade Commercial Assistant / Apprentice

Lehrlinge werden in allen Bereichen der Beherbergungsabteilung wie Reservierung, Rezeption, Portiersloge und Etage etc. eingesetzt. Die Aufgaben entsprechen jenen der jeweiligen Position, werden allerdings nicht in Vollverantwortung übernommen. Die Ausbildung muss nach dem **Berufsbild** erfolgen.

1.2.9 Aufgaben der Hotelkauffrau bzw. des Hotelkaufmanns

Hotel business manager / Hotel clerk

An der Rezeption und im **Backoffice** von Beherbergungsbetrieben wie Hotels, Pensionen, Resorts oder Kuranstalten arbeiten Hotelkaufleute. Ihre Aufgabe ist es, Anfragen telefonisch, per E-Mail, über die eigene Webseite oder Buchungsportale entgegenzunehmen. In weiterer Folge erstellen sie Angebote, führen Reservierungen durch, vergeben die Zimmer und empfangen bzw. verabschieden die Gäste.



Was bedeutet ...

Backoffice	Rezeptionsbereich, der nicht in direktem Kontakt mit dem Gast steht
Berufsbild	Kriterien, die im Kollektiv- und Ausbildungsvertrag festgelegt werden

Stellenbeschreibungen

Abteilung:	Frontoffice
Stellenbezeichnung:	(Junior) FO-Agent
Unterstellung:	Frontoffice-Manager
Zielfunktion:	Sicherstellung der Gästezufriedenheit sowie Gewährleistung eines qualitativ hochwertigen Arbeitsablaufs

Wesentliche Tätigkeiten:

- Check-in und Check-out von Individualreisenden und Gruppen
- Betreuung anspruchsvoller, internationaler Gäste (VIP- und Stammgästekbetreuung, Complaint Handling u. a.)
- Reservierungsannahme (Opera) und Zimmereinteilung
- Rechnungslegung
- Einhaltung der Standards, Policies und Procedures (z. B. „Starwood Preferred Guest Program“, Luxury Collection Standards)
- Ausgabe der Zimmerschlüssel laut SOP (Standard Operation Procedure; Standardvorgehensweise)
- Zimmereinteilung unter Berücksichtigung von Gästewünschen und Bedürfnissen
- Erstellung von Meldescheinen
- „Rooming the guest“ laut SOP
- Kassaführung, Geldwechsel
- Verkaufsgespräche bezüglich Zimmerkategorien und Zimmerpreisen, Upselling
- Sicherstellung der Meldeprocedures, Credit-Card-Procedures, Safety- & Security-Procedures
- Zusammenarbeit mit Housekeeping, Butler, Roomservice und Technik
- Kontrolle auf Sauberkeit im Frontoffice- und Hallenbereich
- Gewährleistung eines effizienten Gepäcktransports
- Teilnahme an internen Meetings und Trainings
- Mithilfe bei der Einschulung von neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und der Umsetzung von Schulungsprogrammen der Abteilung
- Fallweise Mitarbeit im Night-Audit

Der Einzelauftrag:

Neben den hier angeführten Aufgaben sind Sie als Stelleninhaber/in verpflichtet, auf Weisung der/des Vorgesetzten Einzelaufträge auszuführen, die dem Wesen nach zu Ihrer Tätigkeit gehören bzw. sich aus der betrieblichen Notwendigkeit ergeben.

Gelesen und ausdrücklich einverstanden:

Mitarbeiter/in

Abteilungsleiter/in

Datum der Unterfertigung:

Stellenbeschreibung: Vienna Marriott Hotel

Department:	Frontoffice
Subject:	Job Description
Issue Date:	30. Juni 2019
Revision Date:	1. Juli 2023
Position:	Frontoffice-Clerk
Unterstellt:	Frontoffice-Manager

ANFORDERUNGSPROFIL / AUFGABENGEBIET:

- Einhaltung der Standards und LSOPs (lokale Standardvorgehensweise)
- Korrekte Führung der eigenen Kassa lt. LSOP 36
 - Der übertragene Kassenstand ist gewissenhaft zu verwalten, Wechselgeld für das zu erwartende Geschäftsaufkommen bereit zu halten und jederzeit für die Sicherheit der Kassa zu sorgen.
 - Beim Transport der Kassa zum zugewiesenen Arbeitsplatz ist das Sicherheitsverfahren einzuhalten.
 - Bearbeiten Sie alle Zahlungsmethoden in Übereinstimmung mit den vorgegebenen Buchhaltungsrichtlinien.
 - Befolgen Sie die Audit-Richtlinien und Marriott-Standards bei Cash-Handling-Verfahren (z. B. Blind Drops).
 - Zählen Sie Ihre Kassa am Ende der Schicht und lassen Sie sowohl das Bargeld, das Sie zum Safe bringen, als auch die Kasse zusätzlich vom Supervisor zählen; ein Blind Drop ist durchzuführen; füllen Sie die erforderlichen Cashier-Reports aus; berichten und lösen Sie Diskrepanzen; der Supervisor muss Sie zum Drop Safe begleiten, der Einwurf muss von Ihnen und der zweiten Person gegengezeichnet werden.
 - Buchen Sie sofort alle Bestellungen im MICROS System.
 - Organisieren Sie den Kassenarbeitsplatz mit den notwendigen Unterlagen und Formularen und halten Sie Ihren Arbeitsplatz zu jeder Zeit sauber und ordentlich.
- PMS-Kenntnisse (Property Management Systeme wie Opera, Fidelio ...)
- Teilnahme am Daily Briefing (Informationen über VIP-Anreisen, Zimmerpreise, Veranstaltungen im Haus)
- AYS-Kenntnisse (At Your Service)
 - Telefonetikette
 - Room Service Order Standards
 - Eingabe von Gästeproblemen in Guestware
 - Betreuung des Business Centers
 - Betreuung des AYS-Konferenzraums bei Veranstaltungen
 - Korrektes Führen der Schlüssellisten



- Weckrufe aufnehmen und ausführen
- Virtual Concierge
- Verwaltung der Gästepost (Nachrichten ...)
- Kommunikation zwischen den Abteilungen bzgl. VIP-Treatments, Housekeeping-Angelegenheiten etc.
- Kontrolle von Veranstaltungsvereinbarungen/Function Sheets des jeweiligen Tages
- Sauberkeit und Ordnung der Rezeption und des Backoffice
- Aufstockung der Rezeption mit nötigen Informationsmaterialien und Broschüren
- Check-in und Check-out der Gäste
- Marriott Rewards anbieten
- Upselling
- aktive Mithilfe beim Erreichen der Abteilungsgoals (Marriott Rewards, Upsell)
- Incentiveprogramme kennen
- Eingabe aller Informationen des Meldescheins
- Teilnahme an 15-Minuten-Trainings
- Bucket check
- Verwaltung der Gästesafes
- Bearbeitung der Checklisten (Reports ausdrucken ...)
- Credit-Limit-Reports bearbeiten
- Vorbereitung der Gruppenreisen für den nächsten Tag
- Bearbeitung der Checklisten (Reports ausdrucken ...)
- Credit-Limit-Reports bearbeiten
- Vorbereitung der Gruppenreisen für den nächsten Tag
- Bearbeitung von Gästebeschwerden (Empowerment)
- Kenntnisse der Procedures in Notfallsituationen
- Grundkenntnisse über Restaurantempfehlungen, Sehenswürdigkeiten ...

FO-Clerk

Frontoffice-Manager

Erstellen Sie einen Übersichtsplan aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in English.

Frontoffice	Lobby	Floor



Gästenachricht

Um die Privatsphäre zu schützen, kann dieses Formular in Form eines Briefumschlages und faltbar gestaltet sein.



FÜR / FOR

DATUM / DATE

UHRZEIT / TIME

NAME / NAME

UNTERNEHMEN / COMPANY

TELEFON / PHONE

HAT ANGERUFEN
CALLED YOU

WAR IM HOTEL, UM SIE ZU TREFFEN
CALLED AT THE HOTEL TO SEE YOU

WIRD SICH TELEFONISCH MELDEN
WILL CALL AGAIN

ERBITTET RÜCKRUF
PLEASE CALL BACK

Nachricht / Message

Handwriting lines for the message, with a large, faint circular logo of a hotel building in the background.

ENTGEGENGENOMMEN VON / RECEIVED BY

Einfacher Nachrichtenblock

Gästenachricht / Message	
An Herrn/Frau	Zimmernummer:
	Während Ihrer Abwesenheit
Herr/Frau	Tel.:
<input type="checkbox"/> hat angerufen	<input type="checkbox"/> ruft wieder an
<input type="checkbox"/> sprach persönlich vor	<input type="checkbox"/> bittet um Rückruf
Nachricht:	
Aufgenommen von:	
Uhrzeit:	Datum:

Übergabeliste Frontoffice

Übergabelisten enthalten alle wichtigen Ereignisse und Informationen, die für Rezeptionsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter von Interesse sind. Übergabelisten werden mit Zimmernummer und Erklärung ausgefüllt.

Überlegen Sie sich ein Szenario in einem Hotel und füllen Sie die Übergabeliste gemäß den (fiktiven) Gästewünschen aus.

Kasse kontrolliert (Bargeldbestand)	OK	Weckruf		Taxi		
Gästerechnungen abgeschlossen	OK	Late Check-in		Zimmerwechsel	Von	Auf



VIP-Treatment für		Late Check-out		Out of Order	
Gäste Rechnungen abgeschlossen	Art	Early Breakfast	.../Pers.	Out of Service Von	Auf

Besondere Vorkommnisse

Name diensthabend

Name übernommen

Check-out

Kompetenz-Check 1

- Ich kann eine Organisationsstruktur im Hotel erstellen. **C, E**
- Ich kann den Bereich Frontoffice erklären. **A, B**
- Ich kann die wichtigsten Anforderungen, die an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Frontoffice gestellt werden, näher beschreiben. **A**
- Ich kann die gebräuchlichsten Formulare im Frontoffice benennen und praktisch einsetzen. **C, D**
- Ich kann eine telefonische Reservierungsanfrage praktisch durchführen. **B, C**
- Ich kann die wichtigsten Punkte einer Jobdescription aufzählen. **A, B**
- Ich kann die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen im Hotel näher beschreiben und deren Wichtigkeit erläutern. **A, B, D**
- Ich kann meinen Vor- und Nachnamen auf Deutsch und „International“ buchstabieren. **B, C**