Inhaltsverzeichnis

Während der ersten Hälfte der Ausbildungszeit im Zusammenhang mit den Gemeinsamen Berufsbildpositionen zu vermitteln:

6 Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin 11

6 a) Das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen

6 b) Bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten 12

6 c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen 16

6 d) Das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben 20

6 e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden 28

6 f) Das Auftreten und die Rolle gegenüber den Gästen reflektieren und das Verhalten gastorientiert gestalten; Gespräche gast- und betriebsorientiert führen, dabei verbale und nonverbale Ausdrucksformen anwenden 30

6 g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen 34

6 h) Gäste betreuen, sie über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren und beraten und dabei individuelle und kulturelle Bedürfnisse und Wünsche berücksichtigen, insbesondere Besonderheiten im Umgang mit Gästen mit Behinderung 38

6 i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren 56

6 j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren 63

6 k) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen 70

7 Annahme und Einlagerung von Waren 113

7 a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken 114

7 b) Ware annehmen, dabei Lieferscheine zu Bestellungen zuordnen und Ware anhand des Bestell- und des Lieferscheins auf Gewicht, Quantität, Qualität und sichtbare Mängel prüfen; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten 117

7 c) Ware unter Einhaltung der hygienischen und der rechtlichen Regelungen sowie der betrieblichen Vorgaben prüfen, insbesondere auf die Einhaltung der Kühlkette und auf Haltbarkeit, auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten 120

7 d) Die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren 123

7 e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern 124

7 f) Die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen 131

8 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion 135

8a) Arbeitsaufgaben erfassen 136

8b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen 138

8c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen 142

8d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter sicher, wirtschaftlich und nachhaltig einsetzen, reinigen und pflegen; Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter auf Funktionsfähigkeit prüfen, Störungen erkennen und die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten 145

8e) Den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten 160

8f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen 165

8g) Einfache betriebstypische Speisen oder Gerichte nach Rezepturen herstellen, auch unter Verwendung vorgefertigter Produkte und unter Anwendung von Arbeitstechniken sowie unter Beachtung von Ernährungsformen, der Hygienevorschriften, der Wirtschaftlichkeit und der Vermeidung von Lebensmittelverschwendung 254

8h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken 313

8i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen 318

8j) Die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren 320

9 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst 321

9a) Die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern 322

9b) Die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern 322

9c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren 326

9d) Zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen 335

9e) Gasträume, insbesondere Gästezimmer, und Wirtschaftsräume im Hinblick auf ihre Nutzung und Sicherheit kontrollieren, den Bedarf an Reparaturen und Ersatz ermitteln und die betriebsüblichen Maßnahmen ergreifen 337

9f) Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen 343

9g) Betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen 355

10 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service 369

10a) Den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen 370

10b) Die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen 374

10c) Alkoholische oder nichtalkoholische Getränke ausschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zubereiten 410

10d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen 416

10e) Das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken 443

11 Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang 451

11 a) Die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen 452

11 b) Den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen 452

11 c) Die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes 456
11 d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache 458
11 e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren 460
11 f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten 462
11 g) Den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen 474
11 h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen 477

12 Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung 489
12 a) Individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen 490
12 b) Über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren 492
12 c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen 494
12 d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren 500
12 e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen 504
12 f) Die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren 514
12 g) Die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen 515
12 h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten 519
12 i) Das betriebliche Hotelsystem nutzen 521

13 Gästekommunikation und Beschwerde-Management 525
13 a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten 526
13 b) Nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen 528
13 c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen 531
13 d) In Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden 534
13 e) Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen 537
13 f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren 539
13 g) Die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren 543
13 h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken 543
13 i) Das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen 546

Verordnung über die Berufsausbildung zum Hotelfachmann/zur Hotelfachfrau 548

Stichwortverzeichnis 563

Über den Autor 571