

### 3. Ausbildungsjahr – Hotelfachmann/Hotelfachfrau

#### E1192 Empfang und Reservierung (5 Tage)

- Organisation des Empfangsbereiches (Nachrichtenannahme und -bearbeitung, Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel, Reservierungen, Check-in/out)
- Vor- und Nacharbeitungen
- Gästebetreuung
- Reklamationen
- Umbuchungen und Stornierungen
- betriebsbezogene Fremdsprache
- Abgaben Auszeichnen und Abrechnung
- Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen
- Preisbildung – Tages aktuelle Preis

#### E1193 Speisen- und Getränkeangebot im Hotel (5 Tage)

- Wareneinsatz
- Personalplanung
- Lagerung und Logistik

#### E1194 Managementaufgaben im Hotel (5 Tage)

- Rechtsvorschriften
- Führungsstile und Mitarbeitermotivation
- Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel etc.
- Arbeitsabläufe planen und Qualitätskontrollen durchführen
- Planung des Personaleinsatzes und Vorbereitung auf Schulungen und Weiterbildungen

#### E1196 Veranstaltungen planen und organisieren (5 Tage)

- Vorbereitung und Durchführung von Festlichkeiten und Sonderveranstaltungen
- den organisatorischen Ablauf des Service kennenlernen
- Vorarbeiten nach dem festgelegten Ablaufplan für die Veranstaltung ausführen
- Arbeiten mit Checklisten
- Erstellen von Tischplänen nach Veranstaltungsart und betrieblichen Möglichkeiten
- wirtschaftlicher Stellenwert von Tagungen und Veranstaltungen im Gastgewerbe
- Varianten und vielfältige Möglichkeiten der Durchführung von
- Veranstaltungen, Tagungen, Kongresse, Feiern, Empfänge, Jubiläen und Incentives
- Voraussetzungen für die optimale Veranstaltungsdurchführung
- Personal, Räume, Technik, Infrastruktur
- Cateringleistungen - erweiterte Möglichkeiten für Gastronomen
- Veranstaltungsmarketing, Planung von Angeboten, Entwicklung, Gestaltung und Umsetzung von Verkaufs- und Präsentationsformen von Speisen und Getränken
- zusätzliche Dienstleistungen (Technik, Musik, Angebote für Fremdleistungen)
- Planung von Verkaufsgesprächen mit Hilfe von Veranstaltungsformularen und Bankettmappen
- Personalplanung (Erstellen von Dienst- und Arbeitsablaufplänen)
- Arbeits- und Terminplanung, Budgetierung und Kalkulation von Veranstaltungskosten

- Angebotserstellung, Vertragsgestaltung, standardisierten Banketts
- Gästerechnungen
- Umweltschutz und Hygiene
- Gesetze und Vorschriften, Nachbereitung der Veranstaltung, arbeiten mit Gästekarteien
- Grundlagen des raumorientierten Gestaltens kennenlernen
- Gestaltungselemente und –regeln kennenlernen sowie Fertigungstechniken
- Dekorieren (Gasträume, Hotelzimmer, Tagungsräume, Veranstaltungssäle mit z.B. Blumen, Kerzen, Gestecken)
- Gestaltung von besonderen Raumdekorationen z.B. für Geburtstag, Hochzeiten, Tagungsveranstaltungen, Caterings oder Trauerfeiern
- Innovative Dekorationskonzepte unter Beachtung der jeweiligen Räumlichkeiten für verschiedene Anlässe
- Gästebindung, Erweiterung des Kundenstammes
- Organisation und Umsetzung des Veranstaltungsablaufes
- Personaleinsatz planen, arbeiten mit Anweisungen, Checklisten und Regieplänen
- Speisen- und Getränkeangebote, Menüregeln, Menüzusammenstellung
- Protokollfragen, Sitzordnung und Tafelorientierungsplan
- Kosten-Nutzen-Verhältnis, Nachbereitung von Veranstaltungen
- Voraussetzungen zur Durchführung von Catering-Leistungen