

Dalig ■ Schopohl ■ Warden ■ Wefers

# Team Hotel

Das Lehrbuch für Hotelfachleute

mit Fachenglisch

2. Auflage



Unkorrigierte Leseprobe

GASTGEWERBE  
HOTELFACHLEUTE



# Unkorrigierte Leseprobe mit ausgewählten Inhalten des Titels

## NEUAUFLAGE

### Hotelfach

#### Kompetent in Ausbildung und Beruf

von *S. Dalig, M. Schopohl, S. Warden, H.-P. Wefers*

ca. 650 Seiten, mehrfarbig, 19 x 26 cm, Hardcover,  
2., völlig überarbeitete Auflage,

ISBN 978-3-582-59806-6,

Bestell-Nr. **4999**, ca. € 46,95

### eBook

5-Jahres-Lizenz

Bestell-Nr. **E4999**, ca. € 46,95

### eBook inside: Buch und eBook

ISBN 978-3-582-31150-4,

Bestell-Nr. **B4999**, ca. € 53,95

Erscheinungstermin: ca. April 2024

Alle Informationen zu Klassenlizenzen finden Sie unter  
[www.handwerk-technik.de/eclass](http://www.handwerk-technik.de/eclass)

## Das Autorenteam:

### Dalig, Sascha

Hotelier, Keynote Speaker und Moderator, Garbsen  
Experte in der Neuordnung der Berufsausbildung

### Schopohl, Michael

Albrecht-Dürer-Schule, Berufskolleg der Stadt Düsseldorf

### Warden, Sandra

Geschäftsführerin DEHOGA Bundesverband, Berlin

### Wefers, Heinz-Peter

Albrecht-Dürer-Schule, Berufskolleg der Stadt Düsseldorf

#### Bildquellenverzeichnis:

istockphoto.com: S. 328/2 (alvarez); 330/1; 332/1 (sumnersgraphicsinc); 334 (ShotShare).

shutterstock.com: Cover/1,2 (Dimensions); S. 327 (August\_0802); 328/1 (August\_0802); 328/3 (fizkes); 328/4 (Elnur); 329/1 (Andrey\_Popov);  
329/2 (New Africa); 329/3 (Kamil Macniak); 329/4 (Olena Yakobchuk); 330/2 (Friends Stock);  
332/2 (Said Marroun); 332/3 (Paul Velgos); 332/4 (VTT Studio); 332/5 (F Armstrong Photography); 333/1 (ann\_ounce); 333/2 (Vasin Lee);  
333/3b (Angeliki Vel).

SoftGuide GmbH & Co. KG, Wolfsburg (softguide.de): S. 331.

stock.adobe.com: 333/3a (kab-vision)

# Hotelfach – kompetent in Ausbildung und Beruf

## Einfach auf den Punkt

Mit dem neuen thematisch strukturierten Fachbuch wird es Auszubildenden zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau leicht gemacht:

- ein Buch für die dreijährige Ausbildung
- komplexe Inhalte einfach beschrieben
- 1 : 1-Umsetzung des neuen Lehrplans

Die Auszubildenden lernen, wie sie eine einzigartige Guest Journey gestalten. Dabei stehen Nachhaltigkeit und Digitalisierung ebenso durchgängig im Fokus wie Kommunikationsstrategien im Team und mit den Gästen sowie das wirtschaftliche Denken und Handeln. So bunt und unterschiedlich, wie die Hotellerie und die Gäste sind, so vielfältig sind die Themen:

- Kommunikation mit Gästen und im Team
- Umsetzung von Nachhaltigkeit und Digitalisierung
- Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereichs
- Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen
- Durchführung von Veranstaltungen
- Management des Housekeepings
- Service von Speisen und Getränken
- Organisation des Food & Beverage-Bereichs
- Gestaltung der Guest Journey
- Umsetzung des betrieblichen Channel- und Revenue-Managements
- Anleitung und Führung von Mitarbeitenden
- Vernetzung von Schnittstellen

Das neue Layout, die kurzen Kapiteleinstiege, die farbigen Hervorhebungen für Nachhaltigkeitsaspekte, Digitalisierung, besonders relevante Sachverhalte sowie für rechtliche Grundlagen und Internetlinks geben den Inhalten eine klare Struktur. Mit Wiederholungsfragen und weiterführenden Aufgaben werden die Inhalte vertieft. Ein Lernfeldkompass macht die Zuordnung der Inhalte leicht.

### Gestaltungselemente



Nachhaltigkeit



Digitalisierung



Recht

Zufriedene Gäste kommen wieder,  
zufriedene Mitarbeiter arbeiten gerne!

Das ist besonders wichtig!

## Aus dem Inhalt:

### **1 Arbeiten im Gastgewerbe**

- 1.1 Unternehmen und Betriebe
- 1.2 Gäste
- 1.3 Team
- 1.4 Berufliche Ausbildung
- 1.5 Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildung

### **2 Arbeitssicherheit und Gesunderhaltung**

- 2.1 Versicherungsschutz
- 2.2 Arbeitsschutz und Maßnahmen zur Arbeitssicherheit
- 2.3 Unfallursachen und Maßnahmen zur Unfallverhütung
- 2.4 Brandschutz
- 2.5 Erste Hilfe
- 2.6 Ergonomie
- 2.7 Erhaltung der persönlichen Gesundheit – Selbstfürsorge
- 2.8 Nachhaltiger Arbeitsschutz

### **3 Hygiene**

- 3.1 Hygienemanagement
- 3.2 Persönliche Hygiene
- 3.3 Hygienisches Verhalten am Arbeitsplatz
- 3.4 Lebensmittelhygiene
- 3.5 Schädlingsbekämpfung
- 3.6 Müllentsorgung
- 3.7 Belehrungen und Schulungen
- 3.8 HACCP-Konzept
- 3.9 Lebensmittelüberwachung
- 3.10 Mikroorganismen
- 3.11 Viren
- 3.12 Parasiten

### **4 Nachhaltigkeit**

- 4.1 Bedeutung der Nachhaltigkeit
- 4.2 Drei Säulen der Nachhaltigkeit
- 4.3 Leitbild der Nachhaltigkeit im Unternehmen

### **5 Kommunikation**

- 5.1 Grundlagen der Kommunikation
- 5.2 Kommunikation mit Gästen
- 5.3 Beschwerdemanagement
- 5.4 Kommunikation und Team
- 5.5 Kommunikation und Marketing

### **6 Digitalisierung und Datenschutz**

- 6.1 Digitalisierung
- 6.2 Datensicherheit
- 6.3 Datenschutz

### **7 Betriebsabläufe und Betriebsorganisation**

- 7.1 Organisationsstruktur
- 7.2 Ablauforganisation
- 7.3 Organisation von Büro und Verwaltung
- 7.4 Gewerbeanzeige und Gaststättenkonzession
- 7.5 Qualitätsmanagement (QM)
- 7.6 Unternehmensstrukturen

### **8 Einsatz und Führung von Mitarbeitenden**

- 8.1 Personaleinsatzplanung
- 8.2 Personalführung
- 8.3 Mitarbeitergespräche
- 8.4 Unterweisung, Training, Personalentwicklung

### **9 Arbeiten im Lager**

- 9.1 Warenbestellung
- 9.2 Warenannahme
- 9.3 Warenlagerung und Warenpflege
- 9.4 Warenausgabe

### **10 Ernährung**

- 10.1 Nahrungsinhaltsstoffe
- 10.2 Ernährungsgrundsätze
- 10.3 Ernährungsformen
- 10.4 Ernährungsstörungen

### **11 Küche**

- 11.1 Arbeitsbereiche
- 11.2 Ausstattung
- 11.3 Arbeitsabläufe

### **12 Lebensmittel, Speisen und Gerichte**

- 12.1 Lebensmittel verarbeiten
- 12.2 Gastronomisches Angebot

### **13 Getränke**

- 13.1 Alkoholfreie Getränke
- 13.2 Alkoholhaltige Getränke

### **14 Restaurant und Service**

- 14.1 Arbeitsbereiche
- 14.2 Ausstattung
- 14.3 Arbeitsabläufe
- 14.4 Recht im Service

### **15 Food & Beverage-Management**

- 15.1 Angebotsgestaltung
- 15.2 Menügestaltung
- 15.3 Angebotskarten
- 15.4 Büfett
- 15.5 Serviceorganisation
- 15.6 Warenwirtschaft
- 15.7 Preise kalkulieren

### **16 Housekeeping**

- 16.1 Arbeitsbereiche
- 16.2 Ausstattung
- 16.3 Arbeitsabläufe
- 16.4 Management des Housekeepings

### **17 Arbeiten am Empfang**

- 17.1 Hoteltypen
- 17.2 Gästetypen und Bedürfnisse
- 17.3 Arbeitsbereiche
- 17.4 Ausstattung
- 17.5 Arbeitsabläufe
- 17.6 Recht am Empfang

### **18 Arbeiten in der Reservierung**

- 18.1 Arbeitsbereiche
- 18.2 Ausstattung
- 18.3 Arbeitsabläufe
- 18.4 Recht in der Reservierung

### **19 Organisation von Empfang und Reservierung**

- 19.1 Interne Strukturen
- 19.2 Organisation Empfang
- 19.3 Organisation Reservierung
- 19.4 Organisatorische Hilfsmittel
- 19.5 Schnittstellenfunktion

### **20 Veranstaltungs-Management**

- 20.1 Meetings, Incentives, Conventions, Events
- 20.2 Veranstaltungsplanung
- 20.3 Veranstaltungsorganisation
- 20.4 Kommunikation
- 20.5 Rechtliche Bestimmungen

### **21 Sales, Marketing und Revenue Management**

- 21.1 Sales
- 21.2 Marketing
- 21.3 Revenue Management
- 21.4 Recht im Marketing und Sales

### **22 Let's talk English**

# Arbeiten am Empfang

17





## Der Hotelempfang

„Herz und Hirn“ – so könnte man den Hotelempfang auch nennen. In dieser Abteilung fließen fast alle Informationen aus einem Hotelbetrieb zusammen. Sie sind in diesem Arbeitsbereich verantwortlich für die interne und externe Kommunikation. Sie begleiten Ihre Gäste vom Check-in bis zum Check-out, sind erste Ansprechpartner bei Fragen, helfen Gästen bei der Orientierung. Bei Ihrer Arbeit nutzen Sie vorhandene digitale Arbeitsmittel und Kommunikationswege. Je nach Hoteltyp begrüßen Sie unterschiedliche Gästetypen.

### 17.3 Arbeitsbereiche am Hotelempfang

Der Hotelempfang befindet sich in der Hotellobby. Die Hotellobby ist der Empfangsraum und Aufenthaltsbereich im Hotel. Der Empfang wird meist in Front-Office und Back-Office unterschieden. Zusätzlich sind je nach Hotelgröße und Hotelkategorie Abteilungen wie Concierge, Doorman, Wagenmeister, Page und Guest Relations dem Hotelempfang zugeordnet. (siehe auch Kapitel 19.2.1)



Hotelempfangsbereich/Hotellobby

#### Front-Office/Rezeption

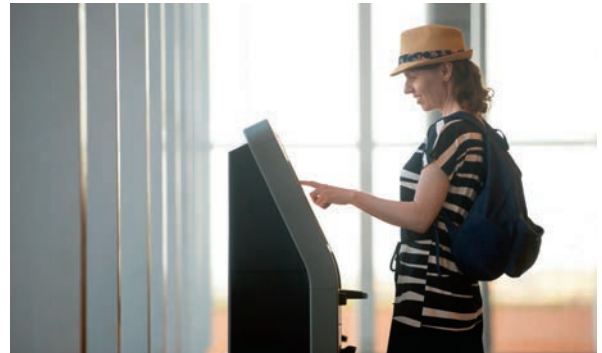
Im Front-Office-Bereich findet der direkte Kontakt mit anreisenden und abreisenden Gästen sowie mit bereits anwesenden Hausgästen statt. Das Front-Office wird auch Rezeption genannt.

Gäste und Hotelbesucher werden begrüßt, anreisende Gäste werden eingekcheckt, Angebote des Hotels erläutert und aktiv verkauft. Bei abreisenden Gästen erfolgen die Abrechnung und Verabschiedung. Hotelbesucher werden z. B. zu ihren Tagungsräumen gebracht. Außerdem wird im Front Office die Hotelkasse verwaltet. Mit einer App oder einem Terminal kann ein digitaler Check-in angeboten werden.

Die Mitarbeitenden bereiten den Gästen vor, während und nach dem Aufenthalt ein einmaliges Erlebnis.



Front Office/Rezeption



Digitaler Check-in

#### Back-Office

Im Back Office des Empfangs werden administrative Arbeiten vorgenommen. Hierzu gehören Aufgaben der Unternehmensorganisation und Unternehmensverwaltung (siehe Kapitel 19.2.1). Oft sind die im Back-Office eingesetzten Mitarbeitenden „Springer“. Bei Bedarf helfen sie am Front Office aus oder leiten eingehende Telefonanrufe weiter oder bearbeiten sie.

Je nach Hoteltyp findet keine deutliche Trennung in die Bereiche Front-Office und Back-Office statt. In manchen Betrieben wird der gesamte Arbeitsbereich des Hotelempfangs als Front-Office bezeichnet.

## Concierge

Der Concierge eines Hotels ist mit einem persönlichen Assistenten vergleichbar. Die Aufgaben überschneiden sich mit den Empfangsaufgaben im Rahmen der Gästebetreuung. Trotzdem ist ein Concierge viel mehr. Er oder sie – die Bezeichnung ist geschlechtsunabhängig – begrüßt Gäste, erfüllt Sonderwünsche wie Kartenreservierungen für Veranstaltungen, gibt Ratschläge und Hinweise zu Ausflügen und Erlebnissen in der Stadt oder Umgebung. Mit vielen kleinen Gesten und Handlungen hilft er dabei, den Aufenthalt der Gäste unvergessen zu machen.



Concierge

## Doorman und Doorlady

Der Doorman und die Doorlady sind Teil des Empfangsteams. Oft sind sie mit dem Concierge direkt verbunden. Sie begrüßen die Gäste schon an der Tür, öffnen diese und helfen mit dem Gepäck. Sie begleiten die Gäste auf dem Weg zum Check-in an den Empfang und auch beim Check-out auf dem Weg aus dem Hotel.



Doorman

## Wagenmeister und Wagenmeisterin

Wagenmeister nehmen den Gästen bei der Anreise den Wagen ab, helfen Gepäck auszuladen und parken den Wagen.



Wagenmeister

## Page und Pagen

Pagen unterstützen die Gäste beim Gepäcktransport. Sie übernehmen das Gepäck je nach Struktur der Abteilung schon an der Tür oder am Empfang und begleiten die Gäste auf ihre Zimmer.



Page

## Guest Relations Manager und Guest Relations Managerin

In großen Hotels ist im Empfangsbereich oft eine Guest Relations Managerin zu finden. Sie ist für die Beziehung zwischen Hotel und Gast da. Sie übernimmt ähnliche Aufgaben wie ein Concierge. Die Aufgaben gehen jedoch über die Abreise des Gastes hinaus.

Zu den Aufgaben gehören:

- allgemeine Beratung und Informationen zum Hotel
- Aufnahme von Weckrufen (wird im Zeitalter der Smartphones stets weniger)
- Organisation von Programm innerhalb des Hotels
- Organisation von Programm außerhalb des Hotels
- Organisation von Events für Stammgäste
- Ansprechpartnerin bei Reklamationen
- After-Sales-Kontakt: aktiv Feedback einholen nach der Abreise der Gäste
- After-Sales-Kontakt: Newsletter, Marketing

## Technologische Entwicklung in den Hotelbereichen



Durch technologische Entwicklungen verändern sich die Arbeitsbereiche. Viele Arbeitsmaterialien wurden und werden durch Computer und Software ersetzt, z. B. das Reservierungsbuch. Computer werden stetig kleiner. Erste Hotels führen die Gastverwaltung im Gastbereich bereits komplett über Tablets und Smartphones durch. Check-in und Check-out sind dadurch im direkten Dialog mit dem Gast möglich ohne eine räumliche Trennung durch den Empfangstresen. Hotelempfänge in modernen Hotels ähneln Wohnzimmern, um den Gästen ein Wohlgefühl beim ersten Betreten zu vermitteln.



Mobiler Check-in in der Hotellobby

**Ziel des Einsatzes von Technik ist eine Zeitersparnis für Ihr Team, um Freiraum für Ihre persönliche Arbeit mit den Gästen zu schaffen.**

Die klassische Telefonzentrale war lange ein wichtiger Teil des Empfangs. Sie wurde durch technologische Weiterentwicklung überflüssig. Die Mitarbeitenden sind mit tragbaren Telefonen und teilweise mit Telefonie über Tablets ausgestattet. So können sie unabhängig vom Ort Gespräche annehmen und weitervermitteln.

Der Zugang zu den Etagen und Zimmern ist aus Sicherheitsgründen in vielen Hotels nur noch mit der Zimmerkarte oder über das Handy möglich.

Für die Gepäckaufbewahrung und Gepäcklieferung auf die Zimmer sind ein vollautomatisierter Kofferraum und ein Gepäckroboter Möglichkeiten, die Hotelteams zu entlasten.



Gepäckroboter

Manche Hotels setzen Roboter ein, die von den Mitarbeitenden des Hotelempfangs gesteuert und bestückt werden. So wird ihnen der Weg auf das Hotelzimmer abgenommen, um den Gästen zum Beispiel eine Zahnbürste, einen Bademantel, ein weiteres Kissen oder Getränke und Snacks zu bringen.

Die beschriebenen Technologien unterstützen Sie bei der Arbeit am Empfang bei immer wieder anfallenden Arbeiten und Fragestellungen. Die Bedienung der Geräte muss einfach und leicht verständlich sein.

Trotz der technologischen Entwicklungen wird es in der traditionellen Hotellerie weiterhin Tresen am Hotelempfang geben. Auch die angeschlossenen Arbeitsbereiche wie der Concierge, der Doorman und der Page oder Wagenmeister werden in bestimmten Hotelkategorien feste Bestandteile der Servicekultur bleiben. Roboter werden nicht in jedem Hoteltyp zu finden sein.

### Aufgaben

1. Unterscheiden und beschreiben Sie drei Arbeitsbereiche, die zum Empfang gehören.
2. Erläutern Sie, warum die Abteilung Guest Relations sehr wichtig ist.
3. Nennen Sie technische Veränderungen am Empfang, die Arbeitsabläufe automatisieren.



## 17.4 Ausstattung

Zu den grundlegenden Ausstattungsmerkmalen eines Hotelpfanz gehören:

- Hotelsystem, das Reservierungen und die Hotelbelegung darstellen kann
- Gästekartei
- Hotelkasse
- Schlüssel und Schließanlagen
- Kommunikationsmittel (z. B. Telefone, Mobiltelefone, E-Mail, Fax und Chatbots)
- Ablageplatz für die kurzfristige Aufbewahrung von Akten und Ordnern (siehe Kapitel 19.2.1)
- Archivplatz für die langfristige Aufbewahrung von Akten und Ordnern (siehe Kapitel 19.2.1)

In den meisten Hotels finden sich außerdem:

- PMS = Property Management System
- interne Schnittstellen
- externe Schnittstellen zu angeschlossenen Partnern wie Konzerthäusern, Theatern und Attraktivitäten

Interne Schnittstellen zu verschiedenen Systemen ermöglichen Reservierungen, Zugänge und Freischaltungen für Gäste direkt vom Empfang aus, z. B. für:

- Parkhaus
- Zugänge zu Etagen über den Aufzug und das Treppenhaus
- Restaurants und Konferenzbereiche
- Spa-Bereich



Grundfunktionen und grundlegende Arbeitsprozesse eines Property Management Systems (PMS)

(Quelle: softguide.de – Software Marktübersicht)

### Hotelsystem, Gästekartei und Hotelkasse

In Hotels werden sehr unterschiedliche Hotelsysteme eingesetzt. Gibt es in kleinen Hotels noch das klassische Reservierungsbuch, so ist in den meisten Hotels ein computergestütztes Hotelsystem im Einsatz. Das Property Management System (PMS) vereint zum Beispiel Gästekartei, Reservierung, Belegungsplan und Hotelkasse.



**Property Management Systeme (PMS)** entwickeln sich stetig weiter. In ihrer Anfangszeit haben sie das Reservierungsbuch ersetzt. Heute machen sie eine Vernetzung über alle Hotelbereiche möglich. Daten zur Belegung, zu Anreisen und Abreisen, aber auch zu Umsätzen sind jederzeit an jedem Computer zugänglich. In den Systemen sind außerdem Marketinginformationen hinterlegt, die mit der Gästekartei verknüpft sind. So wird eine gezielte Ansprache von Gästen möglich.

Moderne PMS sammeln möglichst viele Daten über jeden Gast. Sie fassen sie in der Gästekartei oder Firmenkartei zusammen. Es werden z. B. Marktsegmente und Aufenthaltsgründe, gezahlte Preise, spezielle Firmenraten, persönliche Daten wie Geburtstage, Vorlieben und noch vieles mehr gesammelt. Dabei ist unbedingt der Datenschutz zu beachten (siehe Kapitel 6.3). Auswertungen der Daten können über lange Zeiträume erfolgen und unterstützen so die Zukunftsplanung.

Ein Nachteil dieser Datensammlung ist, dass regelmäßig eine Überprüfung von Gästekarteien und Firmenkarteien stattfinden muss. Hierbei werden Dopplungen zusammengeführt sowie falsche oder nicht genutzte Gastprofile und Firmenprofile gelöscht. So wird die Datenbank aktuell gehalten, um aussagekräftige statistische Auswertungen durchführen zu können.

In den letzten Jahren entwickeln sich die Systeme zu cloudbasierten Lösungen weiter. Die Hotelsysteme befinden sich dann nicht auf Servern im Hotel, sondern in der Cloud. Der Vorteil ist, dass weniger Hardware in den Hotels installiert werden muss. Dadurch wird Platz geschaffen. Zudem ist der Zugang nicht mehr ausschließlich von Computern innerhalb des Hotelnetzwerkes möglich, sondern von jedem Endgerät mithilfe einer Identifizierung.



Regal mit Zimmerschlüsseln

### Schlüssel, Schlüsselkarten und Schließanlagen

Große Schlüsselregale an den Rezeptionen mit Schlüsseln mit großen Anhängern mit der Zimmernummer gibt es immer seltener. Heute finden sich in vielen Hotels elektronische Schließsysteme, die direkt an das PMS angebunden sind. Die Schlüsselkarten oder Schlüsselchips zum Öffnen der Zimmer werden automatisch für den Gast erstellt.

Digitale Schlüssel haben den Vorteil, dass sie klein und handlich sind und dass sie keinem Zimmer zuzuordnen sind. Daher können bei einem Verlust eines digitalen Schlüssels keine unberechtigten Personen das Zimmer betreten.

Diese Schlüssel sind mit unterschiedlichen Technologien ausgestattet:

- Magnetstreifen
- RFID-Chips
- Transponder

Magnetstreifenkarten sind sehr anfällig für eine Dekodierung (Löschung) der Daten. Dies kann beispielsweise passieren, wenn die Karte zu nahe an Mobiltelefonen liegt. Deshalb liegt der Schwerpunkt bei der Ausstattung von Schlüsselkarten auf RFID-Systemen (Radio Frequency Identification) oder Bluetooth-Systemen (Standard zur Datenübertragung). Beide Technologien ermöglichen eine kontaktlose Datenübertragung beziehungsweise Identifizierung.

Mit der Schlüsselkarte kann oft nicht nur das Zimmer betreten werden. Es können zusätzlich bestimmte Bereiche für Gäste freigegeben oder gesperrt werden. Immer üblicher wird es, digitale Schlüssel direkt auf das Smartphone der Gäste zu senden. Diese digitalen Schlüssel nutzen Bluetooth-Technologie oder NFC-Technologie (Near Field Communication), um die Zimmertüren und weitere freigegebene Bereiche zu betreten.



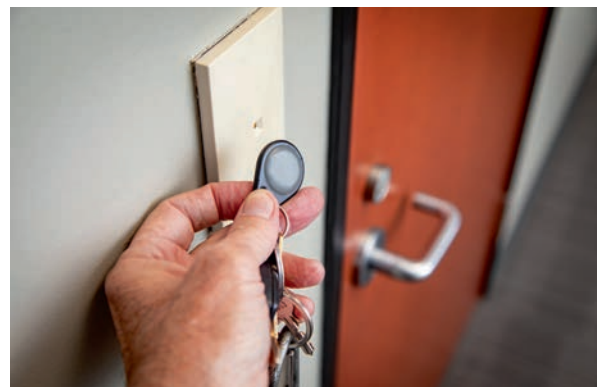
Digitaler Zimmerschlüssel auf dem Smartphone



Schlüsselkarte mit Magnetstreifen



Schlüsselkarte mit RFID-Technik



Transponder-Schlüssel

Auf Schlüsselkarten befinden sich keine tatsächlich lesbaren Daten. Da Gäste bei der Anreise sehr viele Informationen erhalten, wird die Schlüsselkarte bei der Anreise meistens in einem Key Card Holder ausgegeben. Auf dem Key Card Holder tragen Sie die Zimmernummer ein.



Key Card Holder

Um dem Datenschutz sicherzustellen, tragen Sie auf dem Key Card Holder keine weiteren Informationen ein. Niemand darf sich mit einer gefundenen Karte ausweisen und auf ein Gastzimmer gehen können.



Keycards, die wie Naturmaterialien aussehen, bestehen oft aus Verbundmaterialien und lassen sich schlecht recyceln. Der nachhaltigste Weg für die Zimmeröffnung ist die Türöffnung mit einem Smartphone. Bis alle Hotels diese Möglichkeit anbieten, ist die Wiederverwendung der Keycards ein guter Beitrag zur Nachhaltigkeit. Daher sollten die Gäste aufgefordert werden, ihre Karte wieder abzugeben.

Neben den Gästen sind Sie als Mitarbeitende oft mit Schlüsselkarten oder Transpondern ausgestattet, um die Back of House Bereiche betreten zu können. Mit Back of House Bereichen werden alle Bereiche eines Hotels bezeichnet, zu denen Gäste keinen Zutritt haben. Zu den Back of House Bereichen gehören:

- Lagerräume
- Personalräume (Umkleideräume, Pausenräume)
- technische Räume



Gerade für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen eines Hotels werden häufig Transponder anstelle von Schlüsselkarten eingesetzt. Hintergrund ist die Nachhaltigkeit, da der Transponder länger haltbar ist und nicht so schnell verloren wird. Er kann für den täglichen Gebrauch an einem Schlüsselbund befestigt werden.

## Kommunikationsmittel

Als Kommunikationsmittel wird das Telefon noch immer viel genutzt. Das klassische Telefon mit Schnur wird zunehmend durch mobile Lösungen verdrängt. Die moderne VOIP-Telefonie (Telefonie über das Internet) macht es möglich, Telefone und Tablets mit weiteren Anwendungen zu verbinden, z. B. im PMS. So können Sie Ihre Arbeit in der ganzen Hotellobby durchführen.

Das Faxgerät war jahrelang das wichtigste Kommunikationsmittel, wenn es um Verträge, Unterschriften und Stempel ging. Es ist fast überall durch die E-Mail mit signierten (unterschiedenen) Dokumenten abgelöst.

Neben Telefon und E-Mail erfolgt die Kommunikation zwischen Mitarbeitenden und Gästen immer häufiger über Instant Messenger, z. B. WhatsApp und Signal.



Kommunikation über Messenger-Dienste

Einige Hotels arbeiten mit Chatbots. Chatbots sind technische Dialogsysteme, die in die Homepage, digitale Gästemappe, oder Messenger integriert sind.



Kommunikation über einen Chatbot

In diesem Fachbuch steht alles, was in der dreijährigen Ausbildung zur Hotelfachfrau und zum Hotelfachmann gefragt ist:

- Wie kommuniziere ich professionell mit Gästen und im Team?
- Wie gestalte ich Nachhaltigkeit und Digitalisierung?
- Wie bereite ich den Gästen ein einmaliges Gasterlebnis?
- Wie manage ich geschickt den Empfang, die Reservierung und das Housekeeping?
- Wie plane ich unterschiedliche Events und kreative Marketingaktivitäten?
- Wie verkaufe ich erfolgreich individuelle Dienstleistungen?

## **So erreichen Sie uns:**

### **Per Post**

Verlag Handwerk und Technik GmbH  
Postfach 63 05 00  
22331 Hamburg

### **Per Telefon**

Bestellungen und Anfragen 040 53808-200

### **Per E-Mail**

kundenservice@handwerk-technik.de

### **Im Internet**

[www.handwerk-technik.de](http://www.handwerk-technik.de)



9

783582 598066

**4999**

[handwerk-technik.de](http://handwerk-technik.de)