

TOURISMUSFACHSCHULE

4.4 REZEPTION UND HOTELMANAGEMENT

1. Klasse:

1. und 2. Semester:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Bedeutung und Aufgaben der Rezeption für die regionale, nationale bzw. internationale Hotellerie einschätzen;
- die Aktivitäten im Front Office Management des Hotels und deren Abläufe unter besonderer Berücksichtigung der örtlichen Situation sowie deren Umsetzung beschreiben;
- Aufgaben der Rezeptionstechnik aus dem Bereich Planung, Organisation, Marketing, operativer Ablauf und Kontrolle im Front Office Bereich unter verantwortungsbewusster Beachtung der ökonomischen sowie ökologischen Grundsätze selbständig lösen;
- verkaufsorientiertes Handeln als übergeordnetes Prinzip erklären.

Lehrstoff:

Gästemanagement:

Gäste- und Zielgruppen, Relationship Marketing und Kundenbindung, Gastlichkeit, Gästezufriedenheit und Erhebungsmöglichkeiten.

Hotelbetrieb:

Arten der Beherbergungsbetriebe, Hotelklassifizierung, Front of the House bzw. Back of the House, Bereiche im Hotel, Beschilderung und Gästeinformationstafeln, Sicherheit im Hotel.

Frontoffice:

Personal und Organisation, Auftreten und professioneller Empfang, Gästebindung und Qualitätskontrolle. Verkaufs- und Beratungsgespräche.

2. Klasse:

3. Semester – Kompetenzmodul 3:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Bedeutung des Gästekontaktes im Front Office Bereich einschätzen und ihr Wissen im konkreten Berufskontext anwenden;
- die Organisation im Front Office beschreiben und unter Anleitung anwenden;
- einen Überblick über berufsspezifische Dokumente geben und diese situationsadäquat verwenden;
- gruppenspezifische Aufgaben im Front Office durchführen.

Lehrstoff:

Management des Gästekontaktes

Direkter und telefonischer Kontakt, Beschwerdemanagement, elektronische Kommunikation, Dokumente und verkaufsaktive Gestaltung im Front Office, Animation und Gästebetreuung, Management von der Reservierung bis zum Check out.

4. Semester – Kompetenzmodul 4:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- mit Reservierungssystemen arbeiten;
- einen Organisationsleitfaden zur Qualitätssicherung erarbeiten und anwenden;
- die Aufgaben des Housekeeping sowie der Haus- und Sicherheitstechnik beschreiben.

Lehrstoff:

Managementaufgaben im Housekeeping und in der Sicherheitstechnik.

Reservierungsprogramme.

Qualitätssicherung und -entwicklung:

Organisationsleitfaden und Qualitätshandbuch.

3. Klasse – Kompetenzmodul 5:

5. Semester:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Organisation des Hotelmanagements, den Aufbau, die Strukturen sowie Funktionen im Hotel beschreiben;
- die Prozesse, Abläufe und Aufgaben im Bereich „Food and Beverage“ beschreiben;
- die Herausforderungen in der Leistungskette Küche, Restaurant, Housekeeping und Beherbergung einschätzen sowie situationsadäquat reagieren;
- die Kostenstruktur für das Food Management beschreiben und effizienzsteigernde Maßnahmen durchführen;
- die Grundsätze der Preisgestaltung in Restaurant und Beherbergung wiedergeben;
- die Möglichkeiten und Bedeutung des Umweltschutzes im Hotelmanagement beschreiben.

Lehrstoff:

Hotelmanagement und Organisation:

Organisationsgrundlagen, europäisches und amerikanisches System, Hotel- und Restaurantketten, Food and Beverage Manager, Dienstplan.

Food and Beverage Management:

Koordination und Organisation, Produktionsplanung für den Küchenbereich, Food Management, Marketing und Preispolitik in Hotellerie und Gastronomie, Kostensenkungsmaßnahmen in Hotellerie und Gastronomie. Umweltschutz im Hotel.

6. Semester:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Herausforderungen in der Leistungskette Küche, Restaurant, Housekeeping und Beherbergung einschätzen sowie situationsadäquat reagieren;
- die Grundsätze der Preisgestaltung in Restaurant und Beherbergung beschreiben;
- die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen für die Beherbergung von Gästen beschreiben;
- die Möglichkeiten der Online-Buchbarkeit und des Channel Managements mit Hotelreservierungsprogrammen wiedergeben;
- die Möglichkeiten und die Bedeutung des Beschwerdemanagements beschreiben.

Lehrstoff:

Management der Beherbergungsabteilung:

Meldegesetz, österreichische Hotelvertragsbedingungen, Koordination und Organisation im Beherbergungsbereich.

Beschwerdemanagement.

Reservierungssysteme:

Online-Buchbarkeit und Channel Management.

Begriffsbestimmung, Unterschiede, Arten und Anlässe, Standortfaktoren.

Österreichische und internationale Angebotsformen am „MICE“ Markt.

Kongressnachfrage, Entscheidungsfaktoren und Fallbeispiele.

Der Marketingevent im Kommunikations- und Angebotsmix.

Projekt – Fallbeispiel Marketingevent:

Location, Dramaturgie, Inszenierung und Mittel, Kalkulation und Finanzierung