Münster 2009

FernAkademie
Touristik

Arbeitsbereich Rezeption – Teil 2

Anreise, Abreise und Rechnungslegung

Grit Fischeder

Ausbildung zum/zur Hotelrezeptinonist/in

Leseprobe

© FernAkademie Touristik

FERNAKADEMIE
TOURISTIK

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Grit Fischeder, Jahrgang 1968, hat nach ihrem Studium der Sozialwissenschaften eine Ausbildung zur Hotelfachfrau abgeschlossen und ist seit 1992 in der Hotellerie beschäftigt. Vor allem an der Rezeption hat sie verschiedene Positionen innegehabt, von der Empfangssekretärin über die stellv. Empfangschefin bis zur Front-Office-Managerin. Seit 2001 arbeitet sie als Rooms Division Manager im Holiday Inn Berlin-Humboldt Park. Sie verfügt über die Ausbildereignung Hotelfachmann/-frau und ist Prüfungsausschussmitglied der IHK. Außerdem hat sie mehrere Fachbeiträge für das Heidelberger Handbuch verfasst.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Die Rezeption ist in jedem Hotel die erste und letzte Anlaufstelle für den Hotelgast. Jeder Mitarbeiter der Rezeption kann durch sein persönliches Auftreten, sein Verhalten und seine Fachkompetenz zu einem angenehmen Gastaufenthalt beitragen. Die Lektion macht Sie mit allen wichtigen Arbeitsvorgängen des Früh- und Spätdienstes, insbesondere mit allen Arbeitsschritten beim Check-In und Check-Out vertraut.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Lerninhalte

Diese Lektion vermittelt Ihnen folgende Inhalte:

- ☐ Vorbereitungsarbeiten vor Anreise des Gastes
- ☐ Planung der Zimmerbelegung
- ☐ Aufgaben des Rezeptionisten beim Check-In und Check-Out
- ☐ Rechtsvorschriften
- ☐ Führen der Hotelkasse
- ☐ Abrechnungsvorgänge
- ☐ Währungsrechnen
- ☐ Erstellen von Gastrechnungen
- ☐ Listen, Formulare und Drucksachen an der Rezeption sowie deren Handhabung
- ☐ Kennzahlen im Beherbergungsbereich

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Lernziele

Wenn Sie die vorliegende Lektion durchgearbeitet haben, verfügen Sie über folgendes Wissen:

- ☐ Sie verfügen über Kenntnisse der Arbeitsabläufe an der Rezeption.
- ☐ Sie wissen, wie die Rezeption mit anderen Abteilungen des Hauses zusammenarbeitet, insbesondere mit der Etage.
- ☐ Sie sind in der Lage, alle Arbeitsschritte, die beim Check-In und Check-Out bewältigt werden müssen, auszuführen.
- ☐ Sie beherrschen die Fachbegriffe der Rezeption.
- ☐ Sie können die Kenntnisse über das Melderechtswesen und den Beherbergungsvertrag anwenden.
- ☐ Sie sind in der Lage, eine Hotelrechnung zu erstellen.
- ☐ Sie können Abrechnungsvorgänge mit unterschiedlichen Zahlungsmitteln ausführen.
- ☐ Sie besitzen Kenntnisse über das Berichtswesen, den Tagesabschluss und wichtige Kennzahlen im Beherbergungswesen.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Inhalt

Lerninhalte **4**
Lernziele **5**

1 Ankunftsvorbereitung **8**
1.1 Zimmerzuteilung 8
1.2 Die Gästekartei 10
1.3 VIP-Treatments 11
1.4 Meldeschein 13
1.5 Vorbereitung der Zimmerpässe 17
1.6 Das Function Sheet 19

2 Anreise Check-In **23**
2.1 Grundsätze 23
2.2 Begrüßung 24
2.3 Abwicklung der Formalitäten 25
2.4 Übergabe des Zimmerschlüssels 26
2.5 Abschließende Arbeiten Check-In 26
2.6 Besonderheiten 27

3 Gastbetreuung **32**
3.1 Aufnehmen und Weiterleiten von Nachrichten 32
3.2 Versenden von Faxen 33
3.3 Aufbewahren von Wertsachen 33
3.4 Informationsservice 33
3.5 Vermittlung von Dienstleistungen 33
3.6 Botendienste 33
3.7 Gepäckaufbewahrung 33
3.8 Zimmerumzug 34

4 Beherbergungsvertrag **36**

5 Check-Out **39**
5.1 Grundsätze 39
5.2 Abrechnung mit dem Gast 39
5.3 Verabschiedung 41
5.4 Abschließende organisatorische Aufgaben 41
5.5 Quick-Check-Out 42

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

6 Handling von Reisegruppen 44

7 Abrechnungsvorgänge 49
7.1 Zahlungsarten und ihre Handhabung 49
7.2 Rechnungslegung 61

8 Arbeitsabläufe in Früh- und Spätdienst 66
8.1 Frühdienst an der Rezeption 66
8.2 Spätdienst an der Rezeption 71

9 Tagesabschluss 77

10 Kennzahlen im Beherbergungsbereich 82
10.1 Begriffsklärung 82
10.2 Überblick über wichtige Kennzahlen 83

11 Yieldmanagement 86

12 Glossar 89

13 Literatur 91

14 Hinweise zu den Prüfungsaufgaben 93

15 Prüfungsaufgaben 95

Anhang: Gesetzestexte 99
Beherbergungsvertrag 99
Haftung des Gastwirtes nach § 701f BGB 100
Beschränkung der Haftung nach § 702 BGB 101

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

1 Ankunftsvorbereitung

Um einen reibungslosen Gästeempfang zu gewährleisten, müssen sich die Empfangsmitarbeiter bereits vor der Ankunft der Gäste mit den Reservierungen und den gebuchten Zimmerkategorien vertraut machen.

Ca. 5 Tage vor Anreise der Gäste werden die Reisegruppen und besondere Zimmerkategorien wie Mehrbettzimmer, behindertenfreundliche Zimmer oder Nichtraucherzimmer im Belegungsplan des Front-Office-Systems vorgeblockt.

Einen Tag vor Anreise wird der Anreiseordner vom Spätdienst der Rezeption vorbereitet.

Überblick über die neuen Gäste

Anhand der Anreiseliste verschafft sich der Rezeptionsmitarbeiter einen Überblick über die zu erwartenden Gäste.

Danach sind folgende Aufgaben zu erledigen:

- Zimmerzuteilung oder Kontrolle der Zimmerzuteilung unter Berücksichtigung der gebuchten Zimmerkategorie und der Zimmerwünsche
- Berücksichtigung der Gastwünsche aus der Reservierung und der Gästekartei
- Erstellen der VIP-Liste
- Absprache mit der Etage
- Vorbereitung der Meldescheine und Zimmerpässe

Aufgabe des Frühdienstes: Änderungen im Belegungsplan berücksichtigen

Die Aufgabe des Frühdienstes ist es, Änderungen in der Zimmerbelegung im Belegungsplan zu berücksichtigen. Solche Änderungen können zum Beispiel sein: die Verlängerung eines Gastaufenthaltes, ein gesperrtes Zimmer aufgrund eines technischen Defektes, eine zusätzliche Zimmerreservierung.

Schauen wir uns nun die einzelnen Arbeitsschritte näher an.

1.1 Zimmerzuteilung

Eine genaue Kenntnis des Hotels und aller Zimmer ist Voraussetzung für eine optimale Zimmerzuteilung.

Die folgende Übersicht zeigt, welche Kenntnisse Sie über Ihr Hotel dazu benötigen:

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Auswahlkriterien	Beispiele
Zimmerkategorien des Hauses	Einzelzimmer Raucher/Nichtraucher Doppelzimmer Raucher/Nichtraucher Twinzimmer Raucher/Nichtraucher Familienzimmer Juniorsuiten Raucher/Nichtraucher Suiten Raucher/Nichtraucher Appartements
Charakteristik der Zimmerkategorien	Anzahl der Betten Bettenarten Größe der Zimmer Ausstattung des Zimmers Mobiliar mit/ohne Minibar Klimaanlage Zimmersafe mit/ohne Balkon W-LAN-Anschluss Ausstattung des Badezimmers o Badewanne o Dusche o Kosmetikspiegel o Haarfön
Lage der Zimmer	untere oder obere Etage am Anfang oder am Ende des Flurs in Fahrstuhlnähe Sind Stufen zu überwinden oder andere bauliche Besonderheiten zu beachten? Blick zum Park, zum See, zum Innenhof

Nur mit diesen Informationen werden Sie in der Lage sein, für jeden Gast das geeignete Hotelzimmer zuzuteilen.

„Zimmerstamm"

In der Regel finden Sie im FOS-Programm wichtige Kriterien zum Hotelzimmer. Die Kriterien werden vom Empfangschef in den Stammdaten des Hotelprogramms, im sog. Zimmerstamm, hinterlegt.

Bevor Sie mit Ihrer Arbeit, der Zimmerzuteilung, beginnen, benötigen Sie noch eine Liste der freien Zimmer. Diese Liste ist ebenfalls im Hotelprogramm verfügbar.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Beispiele für eine Zimmerzuteilung

Beispiel 1
Familie Müller hat 2 Doppelzimmer gebucht. Bei der Zimmerzuteilung werden Sie versuchen, Zimmer in unmittelbarer Nähe zuzuteilen. Verfügt Ihr Haus über Zimmer mit Verbindungstür, sind auch diese geeignet.

Beispiel 2
Der Reservierung entnehmen Sie, dass Herr Otto gehbehindert ist. Sie werden deshalb für Herrn Otto ein Zimmer in Fahrstuhlnähe auswählen. Außerdem achten Sie darauf, dass Herr Otto ein Zimmer mit Dusche und nicht mit Badewanne erhält.

Beispiel 3
Frau Machnik, eine ältere Dame aus dem Schwarzwald, wird am nächsten Tag sehr früh anreisen, da sie den Nachtzug genommen hat. Für Frau Machnik wählen Sie ein ruhiges Zimmer aus, welches die letzte Nacht nicht belegt ist.

In der Regel stehen die Hotelzimmer erst ab 15.00 Uhr zur Verfügung, da sie nach der Abreise der Gäste (in vielen Häusern beträgt die Abreisezeit 12.00 Uhr) erst gereinigt werden müssen. Frau Machnik wird sicherlich nicht erwarten, dass sie schon um 9.00 Uhr ihr Hotelzimmer beziehen kann. Umso mehr wird sie freudig überrascht sein, wenn das Hotelzimmer so früh für sie hergerichtet ist. Sie wird ihren Hotelaufenthalt bestimmt in guter Erinnerung behalten.

1.2 Die Gästekartei

Eine Gästekartei ist ein Muss!

Das Führen einer Gästekartei ist Voraussetzung für eine individuelle Gästebetreuung. Die Gästekartei, auch Guesthistory oder kurz History genannt, ist ein Menüpunkt in jedem Hotelsoftwareprogramm.

In der Gästekartei werden eine Vielzahl von Informationen zu einem Hotelgast gespeichert. Nur so sind Sie als Mitarbeiter in der Lage, auf die Wünsche und Bedürfnisse des Gastes einzugehen; denn kein Mitarbeiter kann sich alle Besonderheiten und Vorlieben von Gästen merken.

Die Gästekartei ist im Computersystem jederzeit abrufbar. Neue Mitarbeiter haben so die Möglichkeit, wichtige Informationen zu den anreisenden Gästen, die bereits früher Gast des Hauses waren, zu erhalten.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Bei der Erfassung der Gastdaten unterscheidet man

Stammdaten	**Betreuungsdaten**
relativ unveränderlich	veränderlich, müssen ständig aktualisiert werden
Titel Name, Vorname Geburtsdatum Adresse - Postleitzahl - Ort - Strasse - Hausnummer Telefonnummer Faxnummer E-Mail-Adresse Firma	Angaben zur bevorzugten Zimmerkategorie, z.B. obere Etage, NR, Blick zum See Besondere Wünsche, z.B. 2. Kopfkissen, zusätzliche Kleiderbügel Hinweise zum Gast, z.B. reist mit einem Hund, Uhrzeit der Zimmerreinigung bei Anreise absprechen

Eine Gästekartei dient als Informationsmittel für die Zimmerzuteilung.

Bei der Vorbereitung der Anreisen dient die Gästekartei als Informationsmittel für eine optimale Zimmerzuteilung. Der Gästekartei können Sie entnehmen, ob der Gast ein Raucher- oder Nichtraucherzimmer, ein ruhiges Zimmer oder ein Zimmer mit besonderer Aussicht bevorzugt.

Anhand der vorhandenen Stammdaten sind Sie in der Lage, den Meldeschein vor Anreise des Gastes vorzubereiten. Damit können die Formalitäten beim Check-In reduziert werden.

Auch die Etage kann bereits Vorbereitungen treffen, wenn sie von der Rezeption die entsprechenden Informationen erhält (z.B. Gast wünscht ein 2. Kopfkissen).

Aktualisierungen der Gästekartei

Eine gut geführte Gästekartei sollte ständig ergänzt und aktualisiert werden. Auch während des Gastaufenthaltes sollten beispielsweise Beschwerden in der Gästekartei erfasst werden. Damit wird sichergestellt, dass sich beim nächsten Aufenthalt des Gastes der gleiche Fehler nicht wiederholt und der Gast besondere Aufmerksamkeit erhält.

1.3 VIP-Treatments

VIPs

Die Abkürzung VIP steht für **v**ery **i**mportant **p**erson, also für eine sehr wichtige Person. Das können bedeutende Persönlichkeiten sein oder für das Hotel selbst wichtige Gäste, die Geschäft und somit Umsatz bringen oder von denen Folgebuchungen zu erwarten sind. Dazu zählen auch Stammgäste.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Jedes Hotel möchte VIP-Gästen einen besonderen Service und einen Willkommensgruß auf dem Hotelzimmer zukommen lassen. Die Gäste werden besonders zuvorkommend behandelt, das Hotel will schließlich einen guten und bleibenden Eindruck hinterlassen.

Deshalb werden vor Ankunft von VIP-Gästen besondere Vorbereitungen getroffen.

Dazu zählen folgende Aufgaben:

- Die Ankunft eines VIP-Gastes wird in der Reservierungsmaske des Front-Office-Systems besonders gekennzeichnet. (Die einfachste Form ist dabei ein Hinweis in der Bemerkungszeile.)
- Die Reservierungs- oder Empfangsleitung erkundigt sich beim Besteller nach Vorlieben des Gastes, mit denen dieser besonders überrascht werden kann.

  Solche Informationen können zum Beispiel sein:
  Raucher, Nichtraucher, Vorlieben für Obstsorten, bevorzugt Tee statt Kaffee, trinkt gern Rotwein

  Diese Informationen werden in der Gästekartei gespeichert.
- Danach wählt der Empfangschef für den VIP-Gast ein geeignetes Zimmer aus. Oft erfolgt auch ein Zimmerupgrade. Darunter versteht man eine Zimmerzuteilung in die nächst höhere Zimmerkategorie ohne Aufpreis, zum Beispiel von einem gebuchten Einzelzimmer Standard in ein Einzelzimmer Comfort oder von einem Einzelzimmer Comfort in ein Appartement.

Bei VIPs erfolgt oft ein Zimmer-Upgrade.

- Gemeinsam mit der Direktion wird das VIP-Treatment festgelegt. VIP-Treatments werden von jedem Hotel entsprechend der Gästestruktur individuell zusammengestellt.

Beispiele für VIP-Treatments

VIP 1 für Tagungsleiter und Referenten

- *Obstkorb*
- *1 Flasche Wasser*
- *Begrüßungsschreiben*
- *Blume im Bad*

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

VIP 2 für Stammgäste

- *1 Flasche Haussekt*
- *Knabberteller*
- *Begrüßungsschreiben*

TOP-VIP

- *1 Flasche Champagner*
- *Feingebäck*
- *Blumenstrauß*
- *Bademantel und Bade-Set*
- *persönliche Begrüßung durch die Direktion*

- Jede Abteilung wird mittels einer Liste über VIP-Ankünfte informiert. In der Regel wird dazu eine separate Liste einen Tag vor Anreise von der Rezeption erstellt.

Beispiel: Anreisen 07.08.2009

Zimmernr.	Gastname	Firma	Abreise	VIP-Treatment
503	Fischer		09.08.2009	Stammgast
505	Herrmann	Siemens AG	08.08.2009	Tagungsleiter
811	Jäger	Glückstein-Reisen	11.08.2009	Reiseleiter

- Vor Anreise des VIP-Gastes kontrolliert die Hausdame das Hotelzimmer und stattet es mit einem Willkommensgruß aus.

1.4 Meldeschein

Ein Meldeschein ist Pflicht!

Jeder Gast muss beim Check-In einen Meldeschein ausfüllen. Laut gesetzlicher Regelung ist dieser

- handschriftlich auszufüllen und
- zu unterschreiben.

Ausländische Gäste müssen darüber hinaus ein gültiges Personaldokument vorlegen.

Für Stammgäste sollten die Meldescheine schon vor Ankunft des Gastes vorbereitet werden. Der ausgefüllte Meldeschein ist aber vom Gast zu überprüfen und zu unterschreiben.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Beispiel eines Meldescheines

Hotel
Goldene
Kamera

Name					Vorname/First Name	
Straße/Street						
Postleitzahl/ZIP-Code		Wohnort/City			Land/Country	
Geburtsdatum/Date of birth		Nationalität/Nationality		Pass-Nr./Passport No.	Frühstück/Breakfast	
Firma/Company					Garage ○ ja/yes ○ nein/no	
Bezahlung/Payment ○ Bar/Cash ○ Credit Card ○ à conto/on account		Begleitender Ehegatte/Accompanying spouse Anzahl der begleitenden Kinder/No. of accompanying children			Unterschrift/Signature	
Zimmer-Nr.	Person	Ankunft	Abreise	Code	Preis	Clerk

Das Ausfüllen eines Meldescheines wird im Melderechtsrahmengesetz geregelt.

Auszug aus dem Melderechtsrahmengesetz

§16 Besondere Meldepflicht in Beherbergungsstätten, Krankenhäusern, Heimen und ähnlichen Einrichtungen

Melderechts-rahmengesetz

(1) Soweit für die Unterkunft in Beherbergungsstätten eine Ausnahme von der Pflicht zur Anmeldung bei der Meldebehörde zugelassen ist, haben die beherbergten Personen Meldevordrucke handschriftlich auszufüllen und zu unterschreiben; beherbergte Ausländer haben sich dabei gegenüber dem Leiter der Beherbergungsstätte oder seinem Beauftragten durch die Vorlage eines gültigen Identitätsdokuments auszuweisen. Mitreisende Ehegatten oder Lebenspartner und minderjährige Kinder sowie Teilnehmer von Reisegesellschaften können durch Landesrecht von dieser Verpflichtung ausgenommen werden. Die Leiter der Beherbergungsstätten oder ihre Beauftragten haben auf die Erfüllung dieser Meldepflicht hinzuwirken und die ausgefüllten Meldevordrucke nach Maßgabe des Landesrechts für die zuständige Behörde bereitzuhalten oder dieser zu übermitteln.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Beispiel Berlin

Weitere Reglungen werden durch die Meldegesetze der einzelnen Bundesländer getroffen. So legt zum Beispiel das Gesetz über das Meldewesen in Berlin Folgendes fest:

Auszug aus dem Gesetz über das Meldewesen in Berlin
§ 21 Beherbergungsstätten

(1) Wer in Einrichtungen, die der gewerbs- oder geschäftsmäßigen Aufnahme von fremden Personen dienen (Beherbergungsstätten), für nicht länger als zwei Monate aufgenommen wird, unterliegt nicht der Meldepflicht. Sobald sein Aufenthalt die Dauer von zwei Monaten überschreitet, hat er sich innerhalb einer Woche bei der Meldebehörde anzumelden.

(2) Die aufgenommenen Personen haben am Tag der Ankunft einen besonderen Meldeschein handschriftlich auszufüllen und zu unterschreiben. Jede Person hat einen besonderen Meldeschein zu verwenden. Ehegatten können auf einem gemeinsamen Meldeschein gemeldet werden. Minderjährige in Begleitung Erwachsener sowie Reisegesellschaften sind von der Meldepflicht befreit.

(3) Der Leiter der Beherbergungsstätte oder sein Beauftragter hat die besonderen Meldescheine bereitzuhalten und darauf hinzuwirken, dass die aufgenommenen Personen die Verpflichtung nach Absatz 2 erfüllen.

(4) Der Meldeschein der Beherbergungsstätten enthält außer dem Namen und der Anschrift der Beherbergungsstätte folgende Daten der aufgenommenen Personen:

1. Familiennamen
2. Vornamen
3. Tag der Geburt
4. Staatsangehörigkeit
5. Anschrift
6. Tag ihres Eintreffens in der Beherbergungsstätte
7. bei Ausländern: Dauer und Zweck des Aufenthaltes

(5) Der Leiter der Beherbergungsstätte oder sein Beauftragter hat die ausgefüllten Meldescheine zur Abholung durch die Meldebehörde bereitzuhalten.

(6) Die in den Meldescheinen der Beherbergungsstätten enthaltenen Daten dürfen nur für Zwecke der Gefahrenabwehr, der Strafverfolgung und der Strafvollstreckung, für die Aufklärung der Schicksale von Vermissten und Unfallopfern und anonymisiert für statistische Zwecke ausgewertet und verarbeitet werden.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Prüfen Sie bei Entgegennahme des Meldescheines sofort folgende Punkte:

- Hat der Gast alle Angaben vollständig ausgefüllt?
- Können Sie alle Eintragungen gut lesen?
- Wurde der Meldeschein vom Gast ordnungsgemäß unterschrieben?

Müssen Sie die eine oder andere Frage mit nein beantworten, halten Sie mit dem Gast Rücksprache und bitten um die fehlenden Angaben.

Zur Not: Rücksprache mit dem Gast halten!

Füllen Sie nun als Empfangsmitarbeiter die untere Zeile des Meldescheines aus. Hier können die Festlegungen (abgesehen vom Ankunftsdatum) von Rezeption zu Rezeption unterschiedlich sein.

In unserem Beispiel sind folgende Angaben zu ergänzen:

- *Zimmernummer des Gastes*
- *Personenanzahl*
- *An- und Abreisedatum*
- *Marktsegment*
- *Zimmerrate*
- *Kürzel des Mitarbeiters*

1	2	3	4	5	6	7
Zimmer-Nr.	Person	Ankunft	Abreise	Code	Preis	Clerk
319	**1**	**19.01.09**	**23.01.09**	**FA**	**115,00**	**Hld**

Erläuterungen:

2 Personenanzahl sofort bei Check-In eintragen
3/4 An- und Abreisedatum beim Check-In-Gespräch abgleichen
5 Code für das Marktsegment, z.B. FA für Firmengast
6 Die Preisangabe ist für Preiskontrolle bei Walk-Ins wichtig, da kein Schriftverkehr existiert.
7 Kürzel des Mitarbeiters

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Was geschieht nun mit dem ausgefüllten Meldeschein?

- Die Angaben des Meldescheines werden mit den Reservierungsunterlagen verglichen.
- Auf der Grundlage des Meldescheines wird im FOS die Gästekartei angelegt.
- Danach wird der Meldeschein in den Kontenkasten unter der Zimmernummer des Gastes einsortiert.
- Nach Abreise des Gastes wird der Meldeschein unter dem Abreisedatum in einem Ordner abgelegt.
- Je nach gesetzlicher Regelung wird der Meldeschein bis zu zwei Jahren im Hotel aufbewahrt.

1.5 Vorbereitung der Zimmerpässe

Hotelausweis

Der Zimmerpass, auch Hotelausweis genannt, sollte in jedem größerem Hotel zur Verfügung stehen.

Er dient dem Gast zur eigenen Information. Der Gast kann sich nochmals versichern, ob alle vereinbarten Leistungen wie Abreisedatum, Zimmerrate und Frühstück korrekt sind. Gleichzeitig erinnert der Zimmerpass den Gast an seine Zimmernummer, falls er sie einmal vergessen sollte. Auch hat er die Anschrift und Telefonnummer des Hotels gleich zur Hand.

Zimmerpässe dienen der Sicherheit.

Der Zimmerpass dient aber auch als Ausweis gegenüber den Mitarbeitern des Hotels. Er bietet somit sowohl für den Gast als auch für das Hotel eine gewisse Sicherheit. Der Zimmerpass kann zum Beispiel bei der Aushändigung des Zimmerschlüssels verlangt werden. Der Rezeptionsmitarbeiter weiß dadurch, dass es sich um einen Hotelgast handelt, und wird den Schlüssel auch keiner falschen Person aushändigen. Auch im Restaurant sollte der Zimmerpass bei der Eingangskontrolle zum Frühstück vorgezeigt werden. Der Restaurantmitarbeiter sieht sofort, ob der Gast eine Rate mit oder ohne Frühstück gebucht hat.

Die Zimmerpässe werden vom Spätdienst der Rezeption für den nächsten Anreisetag vorbereitet, um bei der Gastankunft Zeit zu sparen.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Die Felder des Zimmerpasses werden durch den Rezeptionsmitarbeiter mit folgenden Gastangaben ergänzt:

- **Zimmernummer**
  wird im Vorfeld nur eingetragen, wenn das Hotelzimmer bereits zugeteilt wurde
- **An- und Abreisetag**
  Diese Angaben werden den Reservierungsunterlagen entnommen und mit der Anreiseliste des Front-Office-Systems (FOS) verglichen.
- **Zimmerrate inklusive oder exklusive Frühstück**
  Die Zimmerrate wird nur auf dem Zimmerkärtchen notiert, wenn die Gäste im Hotel vor Ort bezahlen. Haben die Gäste ihr Zimmer bereits im Reisebüro bezahlt, ist der bezahlte Zimmerpreis natürlich wesentlich höher, als die Zimmerrate, die das Hotel vom Reisebüro bezahlt bekommt.
- **Gastname**
  Der Gastname kann den Reservierungsunterlagen oder der Ankunftsliste entnommen werden.

Die vorbereiteten Zimmerpässe werden zu den Reservierungsunterlagen für den nächsten Tag gelegt.

Beispiel für einen ausgefüllten Zimmerpass

Hotel
Goldene
Kamera

Zimmer-Nr.:	114
Name:	Schumacher
Anreise:	25.04.
Abreise:	30.04.
Zimmerrate:	115,00 EUR
Frühstück:	inkl.

Dem Zimmerpass können Sie entnehmen, dass Herr Schumacher vom 25.04.-30.04. im Hotel Goldene Kamera im Zimmer 114 übernachtet. Seine Zimmerrate beträgt 115,00 EUR. Das Frühstück ist inklusive.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

12 Glossar

á/c-Abrechnung
Die Bezahlung der Rechnung erfolgt vom Konto des Bestellers.

ARR
„Average-Room-Rate" = Durchschnittlicher Zimmerpreis.

Blacklist
Die „schwarze Liste" führt alle Gast- und Firmennamen auf, die im Hotel nicht mehr erwünscht sind. Die Festlegungen erfolgen durch die Direktion.

Break-Even-Point
Der Punkt, an dem die Gesamterlöse die Gesamtkosten decken.

Complimentary
Die in Anspruch genommenen Leistungen gehen auf Kosten des Hauses.

Daily Report
Bericht über die Ereignisse eines Tages im Hotel.

Debitor
Eine offene Rechnung des Hotels, die dem Gast oder der Firma nach erfolgter Abreise zugeschickt wird.

Deposit
Anzahlung bzw. Vorauszahlung für eine bestehende Reservierung.

Devisen
Guthaben in ausländischer Währung im Inland. (Das Euroland gilt als Inland. Die anderen Länder sind für das Euroland Ausland.)

Disagio
Ein einbehaltener Kommissionsbetrag eines Kreditkartenunternehmens.

Forecast
Eine Voraussage oder Vorausberechnung für eine bestimmte Periode.

FOS
Front-Office-System - Software für den Hotelempfang.

Function Sheet
Organisationspapier, aus dem wichtige Abläufe, Festlegungen und Informationen zu einer Veranstaltung oder Tagung hervorgehen.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Guesthistory
Gastdaten von einem früheren Aufenthalt im FOS.

Housekeeping
Abteilung eines Hotels, die sich um die Etage und um die Herrichtung der Zimmer kümmert (Hausdame und Zimmermädchen).

Imprinter
Eine Handmaschine, um Daten von Kreditkarten zu übertragen. Wird von den Hotels bei zweifelhaften Reservierungen und dient als Absicherung gegenüber der Kreditkarteninstitute.

Kommission
Vermittlungsprovision für Reisebüros

Kurs
Der Preis für eine bestimmte Geldmenge, die in Währungseinheiten einer anderen Währung ausgedrückt wird.

No-Show
Ein Gast, der für einen bestimmten Tag reserviert hat, aber nicht erscheint.

POS-Terminal
Elektronisches Karten-Terminal, über welches das Hotel mit dem Kreditkartenunternehmen verbunden ist.

Quick-Check-Out
Abreiseservice eines Hotels, bei dem mittels Formular, welches die Kreditkartendetails des Gastes enthält, der Rechnungsausgleich durchgeführt wird.

Restant
Eine unterschriebene Verzehrrechnung eines Hotelgastes, die auf das Gastkonto gebucht wird.

RevPAR
"Revenue per available room" = Logisumsatz pro verfügbarem Zimmer

VIP
very important person = für das Hotel besonders wichtige Gäste, denen besondere Aufmerksamkeit durch das Hotelpersonal geschenkt wird.

Voucher
Ein Gutschein, der vom Reisebüro oder einem Reiseveranstalter ausgestellt wird und von einem Einzelgast oder vom Leiter einer Reisegruppe der Rezeption bei Anreise übergeben wird.

©FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Leseprobe
© FernAkademie Touristik

Walk-Ins
Gäste, die ein Hotelzimmer wünschen, aber nicht reserviert haben.

Walk-Out
Ein Gast, der das Hotel verlässt, ohne zu bezahlen.

Währung
Die Bezeichnung für die Einheit der gesetzlichen Zahlungsmittel eines Landes oder einer Gemeinschaft mehrerer Länder (z.B. „Euroländer").

Wechselkurs
Das Austauschverhältnis von zwei Währungen; er ist der Preis für eine Einheit der ausländischen Währung ausgedrückt in inländischer Währung.

Leseprobe
© FernAkademie Touristik
©FernAkademie Touristik

LUST AUF MEHR?

Sie möchten sich nun zur Ausbildung
zum/zur *Hotelrezeptionist/in*
bei der Fernakademie Touristik anmelden
– oder haben noch Fragen?

Dann setzen Sie sich am besten gleich mit
uns in Verbindung:

FernAkademie Touristik
Allensteinerstraße 34
48157 Münster
T | 0049 (0) 251 - 237 33 06
F | 0049 (0) 251 - 23 73 100
mail@fernakademie-touristik.de
www.fernakademie-touristik.de

Wir freuen uns auf Sie!