

Arbeitsbereich Rezeption – Teil 2

Anreise, Abreise und Rechnungslegung

Grit Fischer

Ausbildung zum/zur Hotelrezeptionist/in



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.

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.

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

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.

Inhalt

Lerninhalte	4
Lernziele	5
1 Ankunfts Vorbereitung	8
1.1 Zimmerzuteilung	8
1.2 Die Gästekartei	10
1.3 VIP-Treatments	11
1.4 Meldeschein	13
1.5 Vorbereitung der Zimmerpässe	19
1.6 Das Function Sheet	21
2 Anreise Check-in	25
2.1 Grundsätze	25
2.2 Begrüßung	26
2.3 Abwicklung der Formalitäten	27
2.4 Übergabe des Zimmerschlüssels	28
2.5 Abschließende Arbeiten Check-in	28
2.6 Besonderheiten	30
3 Gastbetreuung	35
3.1 Aufnehmen und Weiterleiten von Nachrichten	35
3.2 Versenden von Faxen	36
3.3 Aufbewahren von Wertsachen	36
3.4 Informationsservice	36
3.5 Vermittlung von Dienstleistungen	36
3.6 Botendienste	36
3.7 Gepäckaufbewahrung	36
3.8 Zimmerumzug	37
4 Beherbergungsvertrag	39
5 Check-out	43
5.1 Grundsätze	43
5.2 Abrechnung mit dem Gast	43
5.3 Verabschiedung	45
5.4 Abschließende organisatorische Aufgaben	45
5.5 Quick-Check-out	46

6	Handling von Reisegruppen	48
7	Abrechnungsvorgänge	53
7.1	Zahlungsarten und ihre Handhabung	53
7.2	Rechnungslegung	65
8	Arbeitsabläufe in Früh- und Spätdienst	70
8.1	Frühdienst an der Rezeption	71
8.2	Spätdienst an der Rezeption	75
9	Tagesabschluss	81
10	Kennzahlen im Beherbergungsbereich	86
10.1	Begriffsklärung	86
10.2	Überblick über wichtige Kennzahlen	87
11	Yieldmanagement	90
12	Glossar	93
13	Literatur	95
14	Hinweise zu den Prüfungsaufgaben	97
15	Prüfungsaufgaben	99
Anhang: Gesetzestexte		103
	Beherbergungsvertrag	103
	Vertragsrecht: Wenn der Gast absagt	106
	§ 701 BGB – Haftung des Gastwirts	107
	§ 702 BGB – Beschränkung der Haftung; Wertsachen	108

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.

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

Überblick über die neuen 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

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.

Aufgabe des Frühdienstes: Änderungen im Belegungsplan berücksichtigen

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:

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 Möbiliar 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 Fahrstuhlhöhe 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.

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.

„Zimmerstamm“

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

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 Fahrstuhlhöhe 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

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

Eine Gästekartei ist ein Muss!

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.

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

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.

Eine Gästekartei dient als Informationsmittel für die Zimmerzuteilung.

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).

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.

Aktualisierungen der Gästekartei

1.3 VIP-Treatments

Die Abkürzung VIP steht für **very important person**, 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.

VIPs

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

Bei VIPs erfolgt oft ein Zimmer-Upgrade.

Beispiele für VIP-Treatments

VIP 1 für Tagungsleiter und Referenten

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

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 07.08.2016

Zimmernr.	Gastname	Firma	Abreise	VIP-Treatment
503	Fischer		09.08.2016	Stammgast
505	Herrmann	Siemens AG	08.08.2016	Tagungsleiter
811	Jäger	Glückstein-Reisen	11.08.2016	Reiseleiter

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

1.4 Meldeschein

Jeder Gast muss beim Check-in einen Meldeschein unterschreiben. Mit dem Inkrafttreten des Bundesmeldegesetzes (BGBl. I 2013, S. 1084) am 1. Mai 2015 wurden die bis dahin geltenden Landesmeldegesetze sowie das Melderechtsrahmengesetz außer Kraft gesetzt und das Melderecht in Deutschland harmonisiert und fortentwickelt.

Ein Meldeschein ist Pflicht!

Die Regelungskompetenz im Bereich des Meldewesens liegt seither auch bei der Hotelmeldepflicht beim Bund.

- Das Ausfüllen des Meldescheins für den Gast an der Hotelrezeption ist dadurch erleichtert, dass das Hotel die ihm bereits bekannten Gastdaten schon vorab eintragen kann.

- ▶ Der Gast ist gesetzlich verpflichtet, den Meldezettel handschriftlich zu unterschreiben.
- ▶ Inhaltlich beschränkt sich der Meldeschein auf Ankunfts-/ Abreisedatum, Namen des Gastes, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Anschrift, Anzahl der Mitreisenden und bei ausländischen Gästen die Ausweisnummer.
- ▶ Die Länder können festlegen, dass auf den Meldescheinen weitere Daten erhoben werden, die zur Erhebung von Fremdenverkehrs- und Kurbeiträgen erforderlich sind.
- ▶ Bei ausländischen Gästen müssen die Angaben auf dem Meldeschein mit denen auf dem Identitätsdokument verglichen und Abweichungen auf dem Schein vermerkt werden.
- ▶ Die Aufbewahrungsfristen sind bundeseinheitlich auf ein Jahr nach Ankunft des Gastes festgesetzt.
- ▶ Die Nutzungspflicht bestimmter Meldescheinformulare für den Hotelier entfällt, damit ist eine EDV-basierte Umsetzung wesentlich vereinfacht.

Für Stammgäste sollten die Meldescheine schon vor Ankunft komplett vorbereitet werden. Der ausgefüllte Meldeschein muss dann vom Gast nur noch unterschrieben werden.

Beispiel Meldeschein

Name und Anschrift der Beherbergungsstätte

Meldeschein der Beherbergungsstätten

Registration form of hotels and lodgings / Déclaration d'arrivée

Rechtsgrundlage für die Erhebung der erfragten Daten sowie die Vorlage eines gültigen Identitätsdokuments für ausländische Gäste von Beherbergungsstätten sind §§ 23 und 24 des Meldegesetzes (MG). Wer diesen Meldepflichten nicht nachkommt, handelt ordnungswidrig (§ 36 Abs. 1 Nr. 2 MG). Die Ordnungswidrigkeit kann mit einer Geldbuße bis zu 500,- € geahndet werden (§ 36 Abs. 3 MG).

Bitte beachten Sie die Hinweise für das Ausfüllen des Meldescheins.
Please note directions before completing this registration form.
Veuillez respecter les indications en remplissant la déclaration.

Gast/ Guest/Client		Begleitender Ehegatte / Accompanying spouse / Conjoint accompagnant	
Tag der Ankunft Date of arrival / Date d'arrivée			
Tag der voraussichtlichen Abreise Expected date of departure / Date probable de départ			
Familienname (ggf. auch abweichende früh. Familienname, z. B. Geburtsname) / Surname (including former surnames, e.g. name at birth) / Nom de famille (event. noms de famille antérieurs, p.ex. nom de naissance)			
Vorname (nur Rufname) Christian name (first name only) / Prénom (uniquement prénom usuel)			
Geburtsdatum Date of birth / Date de naissance		Tag Monat Jahr Tag Monat Jahr	
Geburtsort Place of birth / Lieu de naissance			
Staatsangehörigkeit(en) Nationality (nationalities) / Nationalité(s)			
Postleitzahl, Wohnort (Hauptwohnung) Postal code, address (permanent residence) / Code postal, domicile (principal)			
Straße, Hausnummer Street, number / Rue, numéro			
Staat (bei Wohnort außerhalb des Bundesgebietes) / Country, State (if residence is outside of FRG) / Etat (si domicile n'est pas en RFA)			
Anzahl der begleitenden Kinder No. of accompanying children / Nombre d'enfants accompagnants			
Bei Reisegesellschaften von mehr als zehn Personen: / For travel groups with more than ten members: / S'il s'agit de groupes de plus de dix personnes: Zahl der Mitreisenden: No. of group members / Nombre de participants:			
		Staatsangehörigkeit(en): Nationality (nationalities) / Nationalité(s)	
Von der Beherbergungsstätte auszufüllen: / For hotels and lodgings only: / A remplir par l'hôtel:		zu 1.:	Ja
Wenn bei 2. „Ja“ angekreuzt wird, sind die			Nein
Abweichungen im Meldeschein kenntlich zu machen		zu 2.:	Ja
			Nein

Unterschrift des Gastes bzw. des Reiseleiters
Signature of guest or courier / Signature du client, responsable du groupe

Unterschrift des Ehegatten
Signature of spouse / Signature du conjoint

Best.-Nr. 1197700 -WALDI- W. Diecks GmbH, 85650 Pliering

Quelle: <http://www.ferienwohnung-in-friedrichshafen.de/downloads/meldeschein.pdf>
Das Bundesmeldegesetz regelt detailliert das Melderecht für Beherbergungsstätten.

Auszug aus dem Bundesmeldegesetz (BMG)

Regelungen des
Bundesmeldegesetzes

Ausfertigungsdatum: 03.05.2013

Vollzitat:

„Bundesmeldegesetz vom 3. Mai 2013 (BGBl. I S. 1084), das zuletzt durch Artikel 9 des Gesetzes vom 2. Februar 2016 (BGBl. I S. 130) geändert worden ist“

Stand: Zuletzt geändert durch Art. 9 G v. 2.2.2016 I 130

Das G wurde als Artikel 1 G v. 3.5.2013 I 1084 vom Bundestag mit Zustimmung des Bundesrates beschlossen. Es tritt gem. Art. 4 Satz 1 idF d. Art. 1 Nr. 3 G v. 20.11.2014 I 1738 am 1.11.2015 in Kraft, abweichend hiervon treten die §§ 55 bis 57 des G gem. Art. 4 Satz 2 idF d. Art. 1 Nr. 3 G v. 20.11.2014 I 1738 am 26.11.2014 in Kraft.

Abschnitt 4 Besondere Meldepflichten

§ 29 Besondere Meldepflicht in Beherbergungsstätten

(1) Wer in Einrichtungen, die der gewerbs- oder geschäftsmäßigen Aufnahme von Personen dienen (Beherbergungsstätten), für länger als sechs Monate aufgenommen wird, unterliegt der Meldepflicht nach § 17 oder § 28. Wer nicht für eine Wohnung im Inland gemeldet ist, hat sich innerhalb von zwei Wochen bei der Meldebehörde anzumelden, sobald sein Aufenthalt die Dauer von drei Monaten überschreitet.

(2) Beherbergte Personen haben am Tag der Ankunft einen besonderen Meldeschein handschriftlich zu unterschreiben, der die in § 30 Absatz 2 aufgeführten Daten enthält. Mitreisende Angehörige sind auf dem Meldeschein nur der Zahl nach anzugeben. Bei Reisegesellschaften von mehr als zehn Personen betrifft die Verpflichtung nach Satz 1 nur den Reiseleiter; er hat die Anzahl der Mitreisenden und ihre Staatsangehörigkeit anzugeben.

(3) Beherbergte ausländische Personen, die nach Absatz 2 namentlich auf dem Meldeschein aufzuführen sind, haben sich bei der Anmeldung gegenüber den Leitern der Beherbergungsstätten durch die Vorlage eines gültigen Identitätsdokumentes (anerkannter und

gültiger Pass oder Passersatz) auszuweisen.

(4) Personen, die in Zelten, Wohnmobilen, Wohnwagen oder Wasserfahrzeugen auf gewerbs- oder geschäftsmäßig überlassenen Plätzen übernachten, unterliegen nicht der Meldepflicht nach § 17 Absatz 1 und 2, solange sie im Inland nach § 17 oder § 28 gemeldet sind. Wer nicht nach § 17 oder § 28 gemeldet ist, hat sich innerhalb von zwei Wochen bei der Meldebehörde anzumelden, sobald der Aufenthalt die Dauer von drei Monaten überschreitet. Die Absätze 2 und 3 gelten entsprechend.

(5) Die Absätze 2 und 3 gelten nicht für

1. Einrichtungen mit Heimunterbringung, die der Jugend- und Erwachsenenbildung, der Ausbildung oder der Fortbildung dienen, soweit Personen zu den genannten Zwecken untergebracht werden,
2. Betriebs- oder Vereinsheime, wenn dort nur Betriebs- oder Vereinsmitglieder und deren Familienangehörige beherbergt werden,
3. Jugendherbergen und Berghütten, zeitweilig belegte Einrichtungen der öffentlichen oder öffentlich anerkannten Träger der Jugendarbeit und
4. Einrichtungen der öffentlich-rechtlichen Religionsgesellschaften.

§ 30 Besondere Meldescheine für Beherbergungsstätten

(1) Die Leiter der Beherbergungsstätten oder der Einrichtungen nach § 29 Absatz 4 haben besondere Meldescheine bereitzuhalten und darauf hinzuwirken, dass die betroffenen Personen ihre Verpflichtungen nach § 29 Absatz 2 bis 4 erfüllen.

(2) Die Meldescheine enthalten vorbehaltlich der Regelung in Absatz 3 ausschließlich folgende Daten:

1. Datum der Ankunft und der voraussichtlichen Abreise,
2. Familiennamen,
3. Vornamen,
4. Geburtsdatum,
5. Staatsangehörigkeiten,
6. Anschrift,
7. Zahl der Mitreisenden und ihre Staatsangehörigkeit in den Fällen des § 29 Absatz 2 Satz 2 und 3 sowie

8. Seriennummer des anerkannten und gültigen Passes oder Passersatzpapiers bei ausländischen Personen.

Bei ausländischen Personen haben die Leiter der Beherbergungsstätten oder der Einrichtungen nach § 29 Absatz 4 die Angaben im Meldeschein mit denen des Identitätsdokumentes zu vergleichen. Ergeben sich hierbei Abweichungen, ist dies auf dem Meldeschein zu vermerken. Legen ausländische Personen kein oder kein gültiges Identitätsdokument vor, ist dies auf dem Meldeschein zu vermerken.

(3) Durch Landesrecht kann bestimmt werden, dass für die Erhebung von Fremdenverkehrs- und Kurbeiträgen weitere Daten auf dem Meldeschein erhoben werden dürfen.

(4) Die Leiter der Beherbergungsstätten oder der Einrichtungen nach § 29 Absatz 4 haben die ausgefüllten Meldescheine vom Tag der Anreise der beherbergten Person an ein Jahr aufzubewahren und innerhalb von drei Monaten nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist zu vernichten. Die Meldescheine sind den nach Landesrecht bestimmten Behörden und den in § 34 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1 bis 5 und 9 bis 11 genannten Behörden zur Erfüllung ihrer Aufgaben auf Verlangen zur Einsichtnahme vorzulegen. Die Meldescheine sind so aufzubewahren, dass keine unbefugte Person sie einsehen kann.

§ 31 Nutzungsbeschränkungen

Die nach § 30 Absatz 2 erhobenen Daten dürfen von den in § 34 Absatz 4 Satz 1 Nummer 1 bis 5 und 9 bis 11 genannten Behörden verarbeitet und genutzt werden, sofern dies zur Erfüllung ihrer Aufgaben erforderlich ist. Sie dürfen außerdem zur Aufklärung des Schicksals von Vermissten und Unfallopfern, für die Erhebung von Fremdenverkehrs- und Kurbeiträgen, zur Ausstellung kommunaler Gästekarten sowie für die Beherbergungs- und die Fremdenverkehrsstatistik verarbeitet und genutzt werden.

Quelle: Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz

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 können folgende Angaben ergänzt werden:

- *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	19.01.16	23.01.16	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

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.
- ▶ Der Meldeschein muss für ein Jahr im Hotel aufbewahrt werden.

1.5 Vorbereitung der Zimmerpässe

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

Hotelausweis

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.

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.

Zimmerpässe dienen der Sicherheit.

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

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.

1.6 Das Function Sheet

Wenn Gäste, Firmen oder Agenturen in einem Hotel eine Feier, eine Tagung oder eine Veranstaltung planen, werden sie mit der Bankettabteilung ein Gespräch führen oder sich von ihr ein Angebot erstellen lassen. Kommen beide Seiten überein, wird eine Bankettvereinbarung abgeschlossen. Die Bankettvereinbarung bildet die Grundlage für den internen Veranstaltungsplan. Dieser Plan, welcher alle wichtigen Details zu einer Veranstaltung oder einer Tagung enthält, wird auch als Function Sheet bezeichnet.

Das Function Sheet enthält folgende Informationen:

- Anschrift des Veranstalters, Ansprechpartner und Telefonnummer
- Rechnungsanschrift
- Datum und Art der Veranstaltung
- Veranstaltungsraum
- Gewünschte Ausschilderung
- Beginn und Ende der Veranstaltung
- Teilnehmerzahl
- Anzahl der gebuchten Hotelzimmer mit Preisangabe
- Vereinbarte Leistungen (Speisen, Getränke, Kaffeepausen) mit Preisangabe
- Bestuhlung
- Tagungstechnik
- Veranstaltungsablauf
- eventuell laufende Auftragsnummer

Das Function Sheet wird rechtzeitig an alle Abteilungen des Hauses verteilt (Rezeption, Etage, Technikabteilung, Restaurant, Küche). Jeder Abteilungsleiter verschafft sich einen Gesamtüberblick über die Veranstaltung, plant seinen Personaleinsatz und organisiert die entsprechenden Aufgaben für seine Abteilung.

Das Function Sheet muss an alle wichtigen Abteilungen verteilt werden.

Für die Rezeption sind folgende Informationen besonders wichtig:

▶ **Tagungsausschilderung**

Anhand der Festlegungen wird am Tag der Veranstaltung die Tagungsbeschilderung vorgenommen. Die Hotels verfügen hier über unterschiedliche Möglichkeiten. In einigen Häusern werden die Schilder über den Computer ausgedruckt, andere Hotels verfügen über Stecktafeln oder auch schon über elektronische Anzeigetafeln. Diese Aufgabe wird je nach Festlegung des Hauses vom Nachtdienst oder Frühdienst der Rezeption vorgenommen.

▶ **Anzahl der reservierten Hotelzimmer**

Sind für eine Veranstaltung mehrere Zimmer reserviert, so muss die Rezeption informiert sein, wann die Gäste anreisen und wie (einzeln oder zusammen, mit welchem Verkehrsmittel). Nur so kann ein optimaler Check-in erfolgen.

Sind zu einer Veranstaltung keine Hotelzimmer gebucht, ist damit zu rechnen, dass die Tagungsteilnehmer mit dem PKW zum Hotel kommen. Deshalb muss im Vorfeld geprüft werden, welche Parkmöglichkeiten in Ihrem Hotel zur Verfügung stehen. Gegebenenfalls sollten Sie sich um Ausweichmöglichkeiten kümmern (z.B. in einem nahegelegenen Parkhaus).

▶ **Beginn der Tagung**

Beginnt eine Tagung um 13.00 Uhr, so werden die Tagungsteilnehmer voraussichtlich schon am Vormittag anreisen. Sprechen Sie also mit der Etage ab, dass die vorgesehenen Hotelzimmer bevorzugt gereinigt werden. Andernfalls muss abgesprochen werden, wo das Gepäck untergestellt werden kann.

▶ **Ansprechpartner/Tagungsleiter vor Ort**

Wenn der Ansprechpartner oder Tagungsleiter im Hotel übernachtet, wird das Hotel ein entsprechendes VIP-Treatment veranlassen. Jedem Empfangsmitarbeiter sollte der Name des Ansprechpartners oder Tagungsleiters bekannt sein, denn er ist eine wichtige Kontaktperson bei Fragen oder Problemen.

● **Zahlungsinstruktionen**

Sind die Teilnehmer einer Tagung Selbstzahler und wohnen diese im Haus, so muss zum Beispiel die vereinbarte Konferenzpauschale auf die einzelnen Gastkonten gebucht werden.

Function Sheet

Veranstalter	Veranstaltungsdatum	
Ansprechpartner	Veranstaltungsraum	
Telefon / Fax	Personenzahl	Uhrzeit
Rechnungsstellung / Anschrift	Bestuhlung	
Speisenfolge	Getränke	
Dekoration / Blumen / Menükarten	Serviceablauf / Besonderheiten / Bemerkungen	
Angenommen am	Verteiler	
von	Restaurant	Küche
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Technik	Empfang
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zusammenfassung

Bereits vor der Ankunft der Gäste müssen Vorbereitungen getroffen werden, die einen reibungslosen und professionellen Gästeempfang sicherstellen.

Zu den Vorbereitungsarbeiten gehören das Zuteilen der Hotelzimmer, die Berücksichtigung der Gastwünsche, die Erstellung und Verteilung der VIP-Liste, die Vorbereitung der Meldescheine für Stammgäste und das Ausstellen der Zimmerpässe.

Durch eine gewissenhafte Vorbereitung lassen sich beim Check-in unnötige Wartezeiten und Flüchtigkeitsfehler vermeiden.

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!