|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Projekt: Internationalisation of vocational education and training with ECVET*** | | | | |  |
| Titel der Lernergebniseinheit: | **Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf** | | |  | |
| Zuordnung zu einer Qualifikation: | **Hotelfachfrau/ Hotelfachmann** | | |
|  | | | EQF-Niveau: 4 | DQR-Niveau: 4 | |
| Beschreibung der Lerneinheit: Er/ Sie ist in der Lage im Rahmen der Arbeit an der Rezeption die Gastgeberfunktion wahrzunehmen. | | | | | |
| Kenntnisse | | Fertigkeiten | Kompetenz | | |
| Er/sie kennt/ist in der Lage:   * die Funktion des Gastgebers zu beschreiben und wahrzunehmen * die Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes zu erkennen * die für den Empfang der Gäste notwendige Formulare zu benennen und entsprechend zuzuordnen * das Angebot an Dienstleistungen und Produkten des Hotelbetriebes zu benennen und dem Gast zu erklären * Korrespondenz, Telefonate und Benachrichtigungen an die Gäste weiterzuleiten | | Er/sie ist in der Lage:   * Reservierungen und Stornierungen anzunehmen * Arbeitsplatzspezifische EDV-Anwendungen verwenden können * Zimmerbelegungspläne zu erstellen und evtl. bedarfsgerecht verändern * Arbeitsaufträge anzunehmen und eigene Arbeitsschritte zu planen * Reklamationen entgegenzunehmen, zu bearbeiten und evtl. an die zuständige Abteilung weiterzuleiten * Erstellen von Abrechnungen mit Gästen oder Reiseveranstaltern unter Anleitung ausführen | Er/sie ist in der Lage   * sich wertschätzend mit dem Gast auseinanderzusetzen und diesem zuzuhören * Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung wahrzunehmen * eigene Arbeitsschritte zu reflektieren * mit Stress und Belastungssituationen umzugehen und zu bewältigen * Kritik situationsbezogen entgegenzunehmen * im Team zu arbeiten, mit Mitarbeitern zu kooperieren * Fachsprache und Fremdsprache zu verwenden | | |
| Ergänzende Informationen: Zur Bewertung und Erfassung der erworbenen Kompetenzen wird ein standardisierter Beurteilungsbogen: von dem ausbildenden Betrieb im Gastland ausgefüllt. Als Grundlage dient der Rahmenlehrplan und Ausbildungsrahmenplan des Ausbildungsberufes Hotelfachfrau/ Hotelfachmann- | | | | | |
| Erstellt von: Bettina Ideker, Elisabeth-Selbert-Schule Hameln-Pyrmont | | | | | |