|  |  |
| --- | --- |
| ***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 |