

2 Allergene in Hotels



Das menschliche Immunsystem schützt vor Krankheitserregern. Mitunter reagiert es auch auf bestimmte Stoffe (**Allergene**) durch Bildung von Abwehrstoffen (**Antikörpern**). Das können u.a. Pflanzen (Pollen), Tierprodukte (Haare), Schimmelpilze, Hausstaub (Milben) oder Chemikalien (Duftstoffe) sein.

Lebensmittelallergene wurden vom Gesetzgeber in 14 Hauptgruppen eingeteilt.

Siehe im Arbeitsheft Grundstufe Arbeitsblatt 11 „Allergene als Lebensmittelbestandteile“ und Arbeitsblatt 12 „Allergieinformationen“



Immer mehr Menschen leiden an einer Allergie. Gastgeber müssen sich auf diese **Hotelgäste** einstellen. Da Allergien sehr unterschiedlich sind, gibt es keine allgemeingültigen Verhaltensmaßnahmen.

- 1 Was kann der Hotelier tun?
Beschreiben Sie Ihre Möglichkeiten als Gastgeber.

- 1 **Aneignung eines fundierten Wissens**
- 2 **Möglichkeiten für spezifische Angebote**
- 3 **Bestmögliche fachliche Gästeberatung**



- 2 Prüfen Sie Ihr Fachwissen über Allergengefahren im Hotel. Ordnen Sie die aufgeführten Forderungen den speziellen Empfehlungen bei der Bekämpfung und Vermeidung von folgenden Allergien zu:

A Pollenallergien B Hausstauballergien C Schimmelpilzallergien
D Tierallergien E Kontakt- und Duftstoffallergien

Tragen Sie hierfür hinter die Maßnahmen den zutreffenden Buchstaben A, B, C, D oder E ein.
Mehrfachnennungen sind möglich.

- | | |
|--|---------|
| 1 Pollenschutzgitter anbringen | A |
| 2 Encasing verwenden | B |
| 3 Glatte Bodenbeläge feucht wischen | C |
| 4 Keine Haustiere zulassen | D |
| 5 Konservierungsmittelfreie Reinigungsmittel verwenden | E |
| 6 Hepa-Filtersystem verwenden | A |
| 7 Waschbare Oberbetten bei mindestens 60 °C waschen | B |
| 8 In Sanitärräumen keine Holzverschalungen und Tapeten | C |
| 9 Keine Duftstoffe in Gasträumen | E |
| 10 Bei Einrichtungsgegenständen auf Hinterlüftung achten | C |
| 11 Keine Zimmerpflanzen | A, C, E |
| 12 Keine parfümierten Toilettenartikel verwenden | E |

- 3 Suchen Sie im Internet nach Erklärungen für folgende Fachbegriffe.

■ **Hepa-Filter:** **Hepa (High Efficiency Particulate Air)-Filter mit hoher Wirksamkeit gegen Teilchen.**

Der Luftreiniger schützt Allergiker vor hohen Belastungen durch Feinstaub, Pollen, Milben, Tierhaare und Schimmelsporen.

■ **Pollenschutzgitter:** **Schutzelement für Türen und Fenster mit antiallergenem Pollenschutzgewebe.**

■ **Encasing:** **Allergendichter Matratzenüberzug**

■ **Kreuzallergien:** **Allergieauslösende Allergene ähneln den Eiweißen eines anderen Stoffes so sehr, dass der Körper sie nicht unterscheiden kann und bei beiden allergisch reagiert.**

39 Werbemittel



Werbemittel sollen Werbeaussagen über die verschiedenen Sinnesorgane an die umworbenen Zielgruppen herantragen.

1 Ordnen Sie jedem Sinnesorgan ausgewählte Werbemittel zu.



Werbeanzeigen, Werbebriefe, Angebotskarten, Handzettel,
Werbeaufsteller, Werbeplakate, Werbefotos



Werbung durch Telefon und Rundfunk



Verkostungen, Geschmacks- und Geruchsproben



2 Suchen Sie sich drei Werbemittel aus, die im Hotel eine besondere Rolle spielen, und erläutern Sie diese.

- **Werbebriefe:** Hotelgäste erhalten zum Geburtstag, am Jahresende usw. persönlich gehaltene Briefe, in denen neue Leistungen des Hotels vorgestellt werden.
- **Angebotskarten:** Sie können gastronomische, aber auch besondere Beherbergungsleistungen darstellen.
- **Werbefotos:** Die Bilddarstellung ist besonders geeignet, die Lage eines Hotels und seine Ausstattung wiederzugeben.

3 Beurteilen Sie folgenden Werbetext für einen Brief:

Hotel Vogel

Werte Damen und Herren,

Sie kennen unser Haus von vielen persönlichen Besuchen. Auch in diesem Jahr wollen wir Ihr Bestes. Wie gewohnt setzen wir auf das allseitig anerkannte Preis-Leistungs-Verhältnis. Buchen Sie also wieder ein schönes Wochenende für 150,00 € in unserem Haus.

Wir freuen uns auf Ihre Buchung

Hochachtungsvoll
Hotel Vogel

- persönliche und angemessene Anrede wählen: Sehr geehrter Herr Meier ...
- danken für die Treue
- das Beste muss erläutert werden
- das Angebot muss konkret sein: Zeit, Preis/Person, Frühstück, Gültigkeitszeitraum des Angebotes
- Rückmeldung durch vorbereitetes Schriftstück erleichtern
- angemessene Verabschiedung: freundlicher Gruß, Name und Vorname des Schreibers.

4 Ein Werbekonzept soll erarbeitet werden. Ordnen Sie die fünf erforderlichen Stufen in die richtige Reihenfolge.

- A Termine für Werbebotschaft festlegen
- B Zielgruppen auswählen
- C Werbebotschaft ableiten
- D Werbeziel festlegen
- E Festlegung des Werbebudgets

D - C - B - A - E

5 Ein Stadthotel in Halle hatte im vergangenen Jahr einen Gesamtumsatz von 446 730 €. Davon wurden 0,6% für Werbemaßnahmen ausgegeben. Wie viel standen monatlich zur Verfügung?

rund 223 €

Name:

Klasse:

Datum:



67 Hotelmeldepflicht und Meldeschein

Mit dem seit 2015 geltenden Bundesmeldegesetz ist erstmals ein bundesweit einheitliches Melderecht vorhanden.

1 Nennen Sie mindestens drei Funktionen, die Meldescheine zu erfüllen haben.

■ Erfüllung der Gesetzesvorgaben

■ Aktualisierung der Gästekartei

■ Erfüllung statistischer Aufgaben

■ Gewährleistung der Sicherheit

2 Ist die eigenhändige Unterschrift des Gastes noch erforderlich?

MELDESCHIN FÜR BEHERBERGUNGSTÄTTEN Registration form of hotels and lodgings / Déclaration d'arrivée		
Tag der Ankunft Date of arrival / Date d'arrivée 3. 7. 2017	Tag der voraussichtlichen Abreise Anticipated date of departure / Date probable de départ 5. 7. 2017	
Familienname Surname / Nom de famille MÜLLER	Vorname Christian names / Prénoms KARL-PETER	Geburtsdatum Date of birth / Date de naissance 29. 10. 98
Anschrift Home address with postal code / Code postal, domicile 01069 DRESDEN, REICHENBERG 137		Staatsangehörigkeit Nationality / Nationalité DEUTSCH
Zahl der mitreisenden Angehörigen Number of accompanying relatives / Nombre de parents accompagnés		Staatsangehörigkeit Nationality / Nationalité
Zahl und Staatsangehörigkeit(en) der Teilnehmer Number and nationality / nationalities of group members / Nombre et nationalité(s) des participants		
Ort / Datum KIEL 3. 7. 2017		Unterschrift des Gastes / des Reiseleiters Signature of guest or group leader / Signature du client, responsable du group Karl-Peter Müller
Bei ausländischen Gästen von Beherbergungsbetrieb auszufüllen: For travel groups of more than ten persons / Si il s'agit de groupes de plus de dix personnes:		
1. Identitätsdokument wurde vorgelegt: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein		3. Angaben weichen vom Identitätsdokument ab: <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
2. Seriennummer des Passes oder Passiersatzpapiers:		
Aufbewahrung: Ein Jahr ab Tag der Ankunft, Verweigerung: Nach Protestfall unverzüglich vom Besten.		

Ja, sie darf nicht durch ein elektronisches Eingabemedium erfolgen.

3 In welchen Fällen ist die eigenhändige Unterschrift des Gastes nicht erforderlich?

■ Mitreisende Angehörige

■ Reisegruppen

4 Welche Gastangaben sind auf Meldescheinen erforderlich? Streichen Sie die falschen Angaben.

Notwendige Datenerhebungen:

Tag der An- und Abreise, Familienname, Vornamen, ~~Familienstand~~, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, vollständige Anschrift ~~mit Nebenwohnungen~~, Staat, Anzahl der Mitreisenden; bei Ausländern die Ausweisnummer

Mögliche Datenangaben:

Kurtaxe, Fremdenverkehrsabgaben, Zimmernummer, Preis, Aufenthaltsdauer, Autokennzeichen, Zahlungsmodalität, ~~Bonität, Werbehinweise~~

5 Wie und wie lange muss der Meldeschein aufbewahrt werden? Wem ist Einsicht zu gewähren?

■ Unzugänglich für Unbefugte

■ 1 Jahr Aufbewahrungsdauer

■ Bestimmten Behörden (Polizei, Staatsanwaltschaft) ist Einsicht zu gewähren

6 Kreuzen Sie an, ob die folgenden Aussagen richtig oder falsch sind.

- Die Anmeldung erfolgt auf einem amtlichen Vordruck.
- Der Meldeschein wurde für die Anreise bereits vorgefertigt.
- Der Meldeschein wird vom Gast innerhalb von 3 Tagen ausgefüllt.
- Der Meldeschein wird vom Gast elektronisch unterschrieben.
- Bei Reisegruppen füllt nur der Reiseleiter einen Meldeschein aus.
- Bei Ausländern werden Meldeangaben mit dem Reisepass verglichen.
- Ausländische Gäste legitimieren sich durch Ausweis oder Pass.
- Die Vorlage der Kreditkarte ist freiwillig.
- Die Konfession des Gastes wird erfragt

	richtig	falsch
Die Anmeldung erfolgt auf einem amtlichen Vordruck.		X
Der Meldeschein wurde für die Anreise bereits vorgefertigt.	X	
Der Meldeschein wird vom Gast innerhalb von 3 Tagen ausgefüllt.		X
Der Meldeschein wird vom Gast elektronisch unterschrieben.		X
Bei Reisegruppen füllt nur der Reiseleiter einen Meldeschein aus.	X	
Bei Ausländern werden Meldeangaben mit dem Reisepass verglichen.	X	
Ausländische Gäste legitimieren sich durch Ausweis oder Pass.		X
Die Vorlage der Kreditkarte ist freiwillig.	X	
Die Konfession des Gastes wird erfragt		X

Name:

Klasse:

Datum:



72 Bearbeiten von Nachrichten

Bei der Bearbeitung von Nachrichten kommt es meist auf Schnelligkeit und Genauigkeit an.

- 1 Beurteilen Sie verschiedene Möglichkeiten, eine Telefonnummer schnell und zuverlässig zu ermitteln.

Nachschlagen im Telefonbuch, im Branchenbuch, in Prospekten. Nutzung des Internets ist schnell und preiswert. Die Telefonauskunft über die Servicenummer erhält man zwar zuverlässig, doch ist sie teuer.



- 2 Herr und Frau Richter haben in Ihrem ausgebuchten 100-Betten-Hotel ein Doppelzimmer inklusive Frühstück gebucht.

Zimmerpreis: EZ 100,00 € inklusive Frühstück
DZ 120,00 € inklusive Frühstück

Früh morgens am Anreisetag erhält der Empfangschef Herr Schuster von seiner Mitarbeiterin folgende Notiz:

für: <u>Hr. Schuster</u>	Name: <u>Herr Rolf Richter</u>		<input checked="" type="checkbox"/> DRINGEND!!!
Datum: <u>15.5.20...</u>	von: <u>Herr Richter</u>		<input type="checkbox"/> hat angerufen
Zeit: <u>7.30</u>	Telefon: <u>03 52 07 - 81 11</u>		<input checked="" type="checkbox"/> bitte zurückrufen
Nachricht: <u>Kommt allein, nur EZ, Ehefrau erkrankt.</u>			<input type="checkbox"/> ruft wieder an

Wie wird sich Herr Schuster verhalten? Kreuzen Sie die zutreffende Reaktion an.

- Sie erklären Herrn Richter, dass Sie das Zimmer nicht berechnen, da es sich um höhere Gewalt handelt.
- Sie verlangen von Herrn Richter 20 % Bearbeitungsgebühren und vergeben das Doppelzimmer sofort weiter.
- Herr Richter erhält ein EZ, das Doppelzimmer vergeben Sie an einen anfragenden Gast. Für Herrn Richter entstehen keine Kosten.

- 3 In welcher Höhe muss Ihr Hotel haften? Unterstreichen Sie die richtige Lösung und begründen Sie diese.

Situation: Herr Richter reist am 17. Mai 20.. an, am 18. Mai 20.. teilt er dem Rezeptionschef mit, dass aus seinem verschlossenen PKW sein Laptop im Wert von 1900,00 € entwendet wurde.

- Das Hotel haftet in Höhe von 800,00 €.
- Das Hotel haftet nicht.
- Das Hotel haftet in voller Höhe.

Sachen im PKW gelten als nicht eingebracht.

- 4 Beurteilen Sie die folgende Situation.

Situation: Frau Müller hat vor 4 Tagen angerufen und ein Zimmer reserviert. Die Buchung sollte sie per E-Mail bestätigt bekommen. Da ein technisches Problem vorlag, ist dies nicht geschehen. Aus diesem Grund verschickte das Reservierungsbüro heute die Buchungsbestätigung per Brief.

- Bei Problemen sofort den Gast verständigen, z. B. telefonisch.
- Brief hätte bereits vor 4 Tagen abgeschickt werden müssen.

- 5 Gruppenpreis pro Gast im DZ beträgt 52,00 €
Einzelzimmerzuschlag 15,00 €
Reisebüro erhält 8 % Provision

10 x DZ = 104,00 € = 1040,00 €

2 x EZ = 67,00 € = 134,00 €

1174,00 €

- 8 % Provision $\hat{=}$ 1080,08 €

Wie hoch ist der Preis für 10 DZ und 2 EZ für das Reisebüro?