

Berufsbezogenes Englisch

Hotel- u. GastgewerbeassistentIn
Vorbereitung auf die Einstufungsprüfung zum
Einstieg in die 3. Klasse



| Woche | Std | Lehrstoff/Lernfelder | Buch | Sie sollen bei der Einstufungsprüfung... |
|-------|-----|---|------|--|
| 1 | 4 | Shopping – Working Clothes | | Bekleidung |
| | | Inhalte Einkaufen Berufsbekleidung | | <ul style="list-style-type: none"> • einzelne Kleidungsstücke benennen. • die Berufsbekleidung beschreiben. |
| 2 | 4 | Reception work | | Management des Gästekontakts |
| | | Inhalte Telefonische Reservierungen Reservierungen über E-Mail Reservierungsbestätigung Absage Reservierungsänderung | | <ul style="list-style-type: none"> • Buchung am Telefon und per E-Mail durchführen. |
| 3 | 4 | Check-In Reservierung von Hotelzimmern Check-Out | | Management des Gästekontakts |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • ein Check-in durchführen. |
| 4 | 4 | Wegbeschreibung anhand eines Stadtplanes Wetter Bezahlung | | Erteilen von Auskünften |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • dem Gast anhand eines Ortsplanes den Weg zum Arzt, zur Bank, Tankstelle, zur Bank etc. erklären. • dem Gast den Wetterbericht erklären. |
| 5 | 4 | Hotelrechnung | | Bezahlung im Restaurant /Hotel |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • den Zahlungsverkehr mit sämtlichen Zahlungsmitteln abwickeln. |
| 5 | 4 | Hotelrechnung | | Rechnungslegung an der Rezeption |
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> • die handelsüblichen Fachbegriffe auf einer Hotelrechnung kennen. |

Berufsbezogenes Englisch

Hotel- u. GastgewerbeassistentIn
 Vorbereitung auf die Einstufungsprüfung zum
 Einstieg in die 3. Klasse

| | | | |
|---|---|--|---|
| 6 | 4 | Check out Rückfragen Zahlungsvorgänge | Die Zimmerrechnung |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> dem Gast die Hotelrechnung erklären und den Zahlvorgang durchführen. |
| 7 | 4 | Dealing with complaints in the restaurant | Auf eine Beschwerde reagieren |
| | | Inhalte Beschwerden im Restaurant Reaktionen | <ul style="list-style-type: none"> auf eine Beschwerde betreffend ihrer Arbeit angemessen reagieren. sich entschuldigen, Bedauern ausdrücken, einem Vorgesetzten das Problem schildern und Beschwerden höflich abwickeln. |
| 8 | | Hotels/Restaurants and Sightseeing in Austria | Ausstattung des Gastbetriebes |
| | | Inhalte Sehenswürdigkeiten in Österreich Besichtigungsprogramme Öffentliche Verkehrsmittel Hotel/Restauranteinrichtungen | <ul style="list-style-type: none"> die wichtigsten Sehenswürdigkeiten in der Region beschreiben. die wichtigsten Verkehrsmittel benennen. ein Besichtigungsprogramm für die Gäste erstellen. |
| | | | Ausstattung des Gastbetriebes |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> den Gast über sämtliche Einrichtungen (zB Öffnungszeiten von Restaurant und Geschäften) im Hotel informieren können. |