

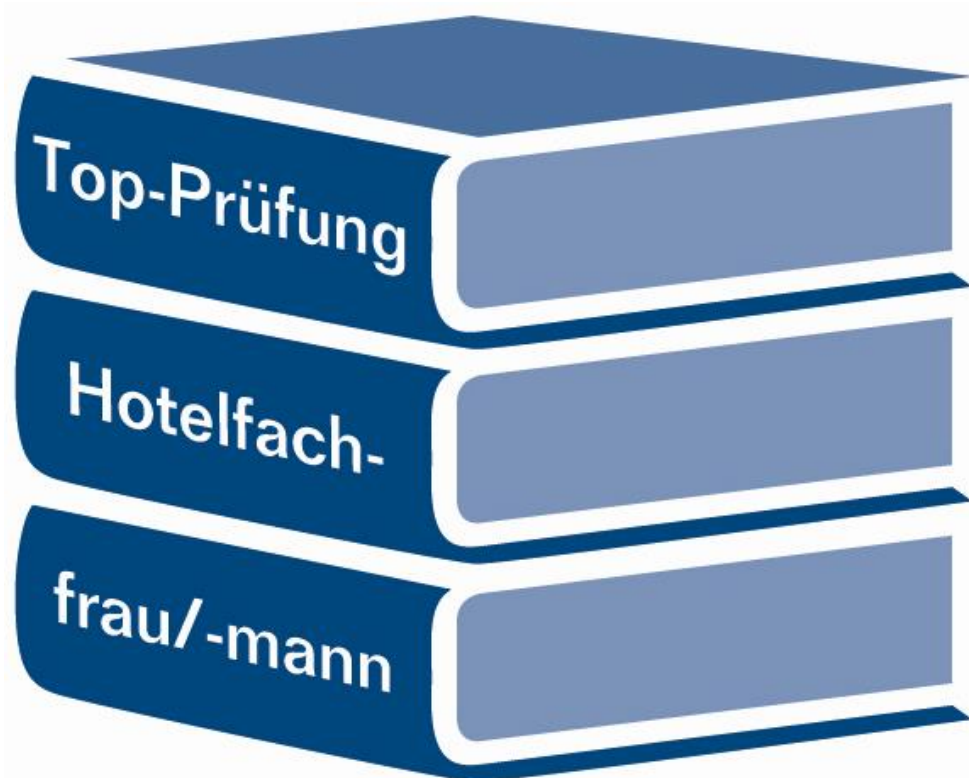
Top-Prüfung Hotelfachfrau / Hotelfachmann

400 Testaufgaben zur Prüfungsvorbereitung

Gästeempfang und Beratung - 140 Fragen

Marketing und Organisation - 140 Fragen

Wirtschafts- und Sozialkunde - 120 Fragen



Hoteljob-International.de

Claus G. Ehlert



Vorwort

Dieses Buch dient zur Vorbereitung auf die Abschlussprüfung als Hotelfachfrau / Hotelfachmann. Die Fragen sind - wie bei der schriftlichen Prüfung - sowohl in programmierter als auch in offener Form gestellt.

Die Testaufgaben sind in praktischen Blöcken zu je 10 - 15 Fragen aufgeteilt. Sie können immer einen Aufgabenblock bearbeiten und dann mit den Lösungen vergleichen. Die Lösungen sind bewusst kurz und auf die wesentlichen Punkte beschränkt gehalten.

Einen Vordruck zum Eintragen der Lösungen für die programmierten Aufgaben können Sie sich downloaden unter www.top-pruefung.de/vordruck-1.pdf.

Tipp: Wenn Sie bei programmierten Aufgaben die Antwort nicht wissen, arbeiten Sie nach dem „Ausschlussprinzip“! Streichen Sie die Antworten, die nicht richtig sein können.

Viel Erfolg!

Autor: Claus G. Ehlert, Rettiner Weg 66, 23730 Neustadt
hoteljob-international.de - E-Mail: info@cge.de

4. Auflage: März 2018
ISBN: 978-3-943665-04-8

© 2018: Dieses Buch ist urheberrechtlich geschützt. Insbesondere die Herstellung von Kopien und der Weiterverkauf - außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle - sind nicht gestattet.



Inhaltsangabe

I. Gästeempfang und Beratung

A. Check-in	4
B. Check-out	6
C. Beratung und Verkauf	10
D. Büroorganisation und -kommunikation	13
E. Getränkekunde	16
F. Küchenbereich	20
G. Gemischte Fragen I	24
H. Gemischte Fragen II	27
I. Menukunde	31
J. Ernährungslehre	35

II. Marketing und Arbeitsorganisation

A. Hygiene	38
B. Unfallverhütung	40
C. Warenwirtschaft / Lager	43
D. Fachrechnen I	47
E. Fachrechnen II	51
F. Kalkulation	55
G. Housekeeping	59
H. Wirtschaftsdienst	63
I. Recht	66
J. Marketing	69
K. Gemischte Fragen	72

III. Wirtschafts- und Sozialkunde

A. Berufsausbildung	76
B. Berufsausbildungs- und Arbeitsverhältnis	79
C. Betriebliche Mitbestimmung	82
D. Unternehmen	84
E. Rechtsgeschäfte	86
F. Sozialversicherung	89
G. Wirtschaftliche Verflechtungen	92
H. Gemischte WiSo-Fragen I	95
I. Gemischte WiSo-Fragen II	98
Die Lösungen der WiSo-Fragen	100

Lösungsblatt Vordruck für programmierte Fragen	101
---	-----



I. Gästeempfang und Beratung

A. Check-in

Situation zu den Fragen 1 - 3

Es wird ein VIP erwartet.

Frage 1: Was bedeutet die Abkürzung „VIP“?

Frage 2: Welche Vorbereitungen werden getroffen?

Frage 3: Das Hotelzimmer soll für den VIP speziell hergerichtet werden. Wie könnte das aussehen?

Frage 4: Sie werden im Empfangsbereich mit folgenden Fachbegriffen konfrontiert. Erklären Sie kurz die Begriffe: Blacklist, Deposit, Disagio, No-Show und Restant.

Frage 5: Wie kommt in der Regel ein Beherbergungsvertrag zustande?

Frage 6: Sie bemerken, dass ein Gast es beim Check-in eilig hat. Wie verhalten Sie sich?

Situation zu den Fragen 7 - 9

Die Familie Sellemann reist mit ihren 2 Kindern Johanna (14 Jahre) und Peter (18 Jahre) an und hat Fragen zum Ausfüllen des Meldescheines.

Frage 7: Muss Frau Sellemann einen eigenen Meldeschein ausfüllen?

Frage 8: Wie werden die Kinder eingetragen?

Frage 9: Die Familie war schon öfter in Ihrem Hotel. Ist es erlaubt, dass der Meldeschein von einem Rezeptionsmitarbeiter ausgefüllt und auch unterschrieben wird?

Frage 10: Sie erhalten vom Gast einen Voucher. Was bedeutet das?

Situation zu den Fragen 11 - 12

Kurz nach dem Check-in kommt ein Hotelgast zurück zum Empfang und beschwert sich, dass das Badezimmer nicht ordentlich gereinigt wurde. Es liegen auch noch benutzte Badetücher in der Dusche.

Frage 11: Wie verhalten Sie sich?

Frage 12: Wie verhalten Sie sich bei schweren Reklamationen?



Lösungen zu Fragenblock A

Frage 1: Very Important Person

Frage 2:

- ✓ Die Ankunft des VIP-Gastes wird im Reservierungsprogramm hervorgehoben.
- ✓ Die Empfangsleitung fragt den Besteller nach Vorlieben und besonderen Wünschen, z. B. Nichtraucher, Tee- oder Kaffeetrinker, besondere Wein- oder Sektsorten gewünscht,....
- ✓ Besonderes Zimmer wird gewährt, evtl. Upgrade auf eine bessere Kategorie.
- ✓ Vor der Anreise werden die Direktion und Abteilungsleiter informiert.
- ✓ Die Hausdame kontrolliert das Zimmer persönlich.

Frage 3: Das Zimmer wird besonders hergerichtet durch:

Obstkorb mit besonderen Obstsorten	Persönliches Begrüßungsschreiben des Hoteldirektors		
Champagner / Sekt	Bademantel	Feingebäck, Knabbereien	Blumenstrauß

Frage 4:

- Blacklist: Liste mit im Hotel unerwünschten Personen oder Firmen
- Deposit: Anzahlung auf eine Buchung
- Disagio: Provisionsbetrag für das Kreditkartenunternehmen bei Kreditkartenzahlung
- No-Show: Ein Gast erscheint trotz Buchung nicht.
- Restant: Eine Rechnung aus dem Restaurationsbereich, die auf das Gastkonto gebucht wird.

Frage 5: Der Beherbergungsvertrag kommt in der Regel zustande, wenn das Hotel die Zimmerbestellung angenommen hat.

Frage 6: Sie bedienen den Gast so schnell wie möglich. Wenn der Gast Sie drängt und evtl. sogar unhöflich wird, bleiben Sie freundlich und nehmen ihm sein Verhalten nicht übel.

Frage 7: Ehepaare brauchen nur einen Meldeschein auszufüllen. Es muss auch nur einer unterschreiben.

Frage 8: Johanna (14 Jahre) wird mit auf dem Meldeschein der Eltern eingetragen.
Peter (18 Jahre) braucht einen eigenen Meldeschein, da er volljährig ist.

Frage 9: Der Rezeptionsmitarbeiter darf den Meldeschein ausfüllen, jedoch nicht unterschreiben.
Der Gast muss den Meldeschein dann auf Richtigkeit kontrollieren und unterschreiben.

Frage 10: Ein Voucher ist ein Gutschein über schon bezahlte Leistungen, der bei Anreise übergeben wird. Er wurde in der Regel von einem Reiseveranstalter oder Reisebüro für schon bezahlte Leistungen (z. B. 3 Übernachtungen im Einzelzimmer inkl. Frühstück) ausgestellt.

Frage 11:

- Hören Sie dem Gast aufmerksam zu, ohne ihn zu unterbrechen.
- Entschuldigen Sie sich für die Unannehmlichkeiten.
- Sorgen Sie für umgehende Nachreinigung und kontrollieren Sie diese.
- Beschwerde notieren, um eine Wiederholung zu vermeiden.

Frage 12: Bei schweren Reklamationen informieren Sie Ihren Vorgesetzten, z. B. Empfangschef, Hoteldirektor.



B. Check-out

Frage 1: Nennen Sie 8 Tätigkeiten, die beim Check-out eines Gastes auszuführen sind.

Situation zu den Fragen 2 - 3

Ein Gast möchte an der Rezeption seine Rechnung bezahlen. Er hatte 4 Übernachtungen inkl. Frühstück gebucht.

Frage 2: Wie hoch ist der Umsatzsteuersatz für die 4 Übernachtungen mit Frühstück?

Frage 3: Der Gast möchte mit einem Reisecheck / Traveller Check zahlen. Worauf ist zu achten?

Situation zu den Fragen 4 - 6

Ein amerikanischer Gast möchte seine Hotelrechnung in Höhe von 862,00 € in USD bezahlen.
1 USD = 0,72 € / 0,79 €

Frage 4: Was haben die Bezeichnung „1 USD = 0,72 € / 0,79 €“ zu bedeuten?

Frage 5: Wie hoch ist die Rechnung in USD?

Frage 6: Ein anderer Gast möchte 200 € in USD umtauschen. Wieviel USD bekommt er?

Frage 7: Die Auszubildende Sojara Micketz möchte von Ihnen Fachbegriffe aus dem Empfangsbereich erklärt haben:

- Guesthistory
- Walk Inn
- Storno

Situation zu den Fragen 8 - 10

Der Hotelgast Sönke Müller war für 2 Übernachtungen Gast in Ihrem Hotel. Er war schon öfter bei Ihnen zu Gast. Beim Packen des Koffers bemerkt Herr Müller, dass seine Nappalederjacke im Wert von 300 € fehlt.

Frage 8: Wie hoch sind die Haftungsgrenzen für eingebrachte Sachen im Hotel?

Frage 9: Muss das Hotel für die Lederjacke haften?

Frage 10: Bis zu welchem Betrag muss das Hotel für einen Schaden haften, der durch einen Angestellten verursacht wurde?



Situation zu den Fragen 11 - 12

Ein Kunde möchte seine Übernachtungsrechnung in Höhe von 625,00 € bezahlen und legt Ihnen eine Visa Card vor.

Frage 11: Um was für eine Zahlungsart handelt es sich?

Frage 12: Nennen Sie Vorteile und Nachteile dieser Zahlungsart für das Hotel.

Frage 13: Wie zahlt der Gast beim Elektronischen Lastschriftverfahren (ELV)? Beschreiben Sie den Vorgang.

Frage 14: Ein Kunde möchte mit einem Verrechnungsscheck bezahlen. Erklären Sie den Unterschied zum Barscheck.

Frage 15: Was ist unter „halbbarer Zahlung“ zu verstehen? Nenne Sie 3 Beispiele.