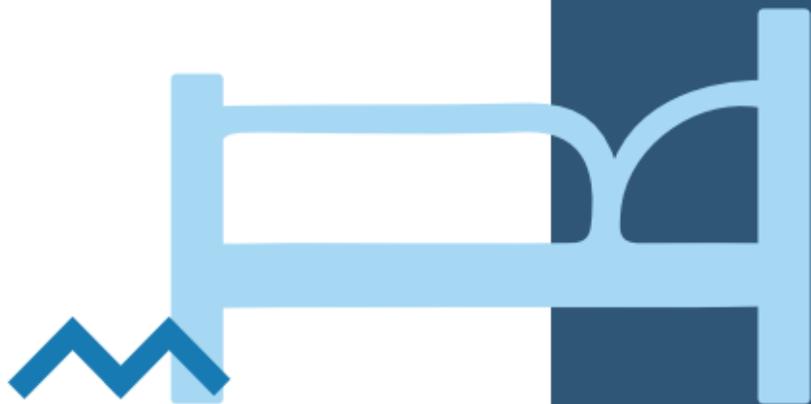




Andrea Sahmer

Hotelfachmann Hotelfachfrau

Abschlussprüfung
Besondere berufliche Fachbildung



Best.-Nr. 38154

9. Auflage 2023

9. Auflage 2023 · ISBN 978-3-95532-383-7

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort, Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderischen Wahrnehmung überlassen. Damit ist jegliche Verbreitung und Vervielfältigung dieses Werkes – durch welches Medium auch immer – untersagt.



© u-form Verlag | Hermann Ullrich GmbH & Co. KG
Cronenberger Straße 58 | 42651 Solingen
Telefon: 0212 22207-0 | Telefax: 0212 22207-63
Internet: www.u-form.de | E-Mail: uform@u-form.de



Frage

Sie erwarten in Kürze eine Reisegruppe. Bringen Sie die vorbereitenden Arbeiten des Check-ins in die richtige Reihenfolge.

- A. Zahlungsart vermerken
- B. Reservierung aufrufen
- C. Zimmerschlüssel vorbereiten
- D. Zimmer der gebuchten Kategorie den Namen zuweisen
- E. Meldeschein für Reiseleiter vorbereiten
- F. Namensliste ausdrucken

- B. Reservierung aufrufen
- F. Namensliste ausdrucken
- D. Zimmer der gebuchten Kategorie den Namen zuweisen
- A. Zahlungsart vermerken
- C. Zimmerschlüssel vorbereiten
- E. Meldeschein für Reiseleiter vorbereiten

Frage

Welches Dokument muss jeder Gast, der nicht zu einer Reisegruppe gehört, bei der Anreise unterschreiben?

Meldeschein

Der Hotelmeldeschein mit der Unterschrift auf Papier kann durch ein elektronisches Identifizierungsverfahren ersetzt werden.

Der Meldeschein enthält mindestens den Namen des Gastes, Geburtsdatum, Nationalität, An-/Abreisedatum und seine Adresse.

Alle Angaben können vom Empfang bereits eingetragen werden.

Frage

Zu welchem Zweck dürfen Sie Daten aus der Gästekartei nicht ohne Zustimmung des Gastes verwenden?

- A. Zielgruppenanalyse der Marketingabteilung
- B. Erstellen einer Umsatzstatistik
- C. Erfüllen von Sonderwünschen
- D. Versenden eines monatlichen Newsletters
- E. Weitergabe von Lebensmittelallergien an die Küche

- D.** Jeglicher Nutzung seiner Daten zu Werbezwecken muss der Gast zustimmen.

Frage

Ein Geschäftsmann kann seine Rechnung in Höhe von 800 Euro nicht zahlen. Der Hoteldirektor macht von seinem Pfandrecht Gebrauch. Welchen Gegenstand darf er als Pfand vom Gast behalten?

- A. Das Auto
- B. Das Smartphone
- C. Die Armbanduhr
- D. Den Ehering
- E. Die Lederjacke

Richtig ist **C**.

Der Beherbergungswirt hat das Pfandrecht auf eingebrachte Sachen, die im richtigen Wertverhältnis zur Forderung stehen.

Smartphone, Ehering und Lederjacke sind unpfändbar, weil es sich um persönliche, unentbehrliche Gegenstände handelt. Das Auto ist keine eingebrachte Sache.

Frage

Sie arbeiten in einem First Class Hotel.
Gemäß der Hotelklassifizierung des DEHOGA
hat Ihr Haus wie viele Sterne?

- A. 1 Stern
- B. 2 Sterne
- C. 3 Sterne
- D. 4 Sterne
- E. 5 Sterne

Richtig ist **D**.

4 Sterne = **First Class**

1 Stern = Tourist

2 Sterne = Standard

3 Sterne = Komfort

5 Sterne = De Luxe

Frage

Sie haben den Auftrag, den Ordner mit der ISO 9001-Zertifizierung zu holen. Zu welchem Bereich enthält der Ordner Unterlagen?

- A. Qualitätssicherung
- B. Zahlungsverkehr
- C. Reservierungssysteme
- D. Kalkulation
- E. Personalwesen

A. Qualitätssicherung

Die ISO-Zertifizierung 9001 bestätigt, dass das Hotel über ein standardisiertes, geprüftes Qualitätsmanagement verfügt.

Frage

Eine Zimmerreinigungskraft ist von 7:00 bis 16:00 Uhr im Dienst. Davon hat sie insgesamt 1 Stunde Pause. 30 Minuten werden als Rüstzeit (für Wege und Arbeitsmittel) berücksichtigt. Die Reinigung eines Abreisezimmers darf 25 Minuten dauern. Wie hoch ist der Leistungsmaßstab für die Zimmerreinigung?

- A. 16 Zimmer
- B. 17 Zimmer
- C. 18 Zimmer
- D. 19 Zimmer

C. Arbeitszeit: 8 Stunden = 480 Minuten

Netto-Arbeitszeit für Zimmerreinigung:

$480 \text{ Min} - 30 \text{ Min} = 450 \text{ Minuten}$

gereinigte Zimmer pro Schicht:

$450 \text{ Min} : 25 \text{ Min} = 18$

Leistungsmaßstab: 18 Zimmer pro
Arbeitstag

Frage

In Ihrem Ferienhotel wird die Reinigung der öffentlichen Bereiche so geplant, dass der Gast möglichst wenig eingeschränkt wird. Für welches Zeitfenster entscheiden Sie sich?

- A. 8:00 bis 12:00 Uhr
- B. 12:00 bis 16:00 Uhr
- C. 16:00 bis 20:00 Uhr
- D. 20:00 bis 24:00 Uhr
- E. 4:00 bis 08:00 Uhr

- E.** In einem Ferienhotel schlafen die Gäste meistens länger, sodass die Reinigung der öffentlichen Bereiche in den frühen Morgenstunden zu empfehlen ist.

Frage

Nach der Zimmerrenovierung soll in Ihrem Hotel neue Bettwäsche angeschafft werden. Sie vergleichen, ob die Wäsche gekauft oder gemietet werden soll. Welche 3 Argumente sprechen für die Mietwäsche?

Antwort

- Wegfall hoher Anschaffungskosten
- kostenfreier Ersatz kaputter Wäschestücke
- Wäschebestand kann jederzeit aufgestockt werden