



Andrea Sahmer

Hotelfachmann Hotelfachfrau (AO 2022)

Prüfungstrainer Abschlussprüfung Teil 2
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Aufgabenteil

Bestell-Nr. 3543

Deine Meinung ist uns wichtig!

Du hast Fragen, Anregungen oder Kritik zu diesem Produkt?

Das u-form Team steht dir gerne Rede und Antwort.

Einfach eine kurze E-Mail an

feedback@u-form.de

Änderungen, Korrekturen und Zusatzinfos findest du übrigens unter diesem Link:

www.u-form.de/addons/3543-2024.zip

Wenn der Link nicht funktioniert, haben wir noch keine Zusatzinfos hinterlegt.

BITTE BEACHTEN:

Zu diesem Prüfungstrainer gehören auch noch ein **Lösungsteil** und ein heraustrennbarer **Lösungsbogen**.



1. Auflage 2024 · ISBN 978-3-95532-543-5

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

Hey!

Wie schön, dass du dich für diesen Prüfungstrainer entschieden hast und dich damit auf den Teil 2 deiner gestreckten schriftlichen Abschlussprüfung zum Hotelfachmann / zur Hotelfachfrau vorbereiten willst.

In diesem Buch findest du insgesamt 9 Prüfungen zu den drei Prüfungsfächern Wirtschafts- und Sozialkunde, Revenue-Management, Marketing und Verkauf sowie Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management.

Bei der Erstellung dieser Aufgabensätze habe ich mich überwiegend am aktuellsten Prüfungskatalog (1. Auflage 2023) für die IHK-Abschlussprüfungen der AkA (Aufgabenstelle für kaufmännische Abschluss- und Zwischenprüfungen) orientiert. Dieser bezieht sich wiederum auf die neue Ausbildungsverordnung über die Berufsausbildung zum Hotelfachmann / zur Hotelfachfrau von März 2022.

Die Aufgabengestaltung entspricht der Systematik der bundeseinheitlichen schriftlichen IHK-Prüfung. Wie in deiner Prüfung, hast du hier die Möglichkeit, bei den gebundenen Fragen (zum Ankreuzen) deine Antworten in einen Lösungsbogen zu übertragen. Bei den offenen Fragen stehen dir Zeilen oder Rechenkästchen zum direkten Eintragen in den Aufgabenteil zur Verfügung.

Jede Aufgabe wird im Lösungsteil mithilfe einer Musterlösung (bei gebundenen Fragen oder Rechenaufgaben) oder Lösungsvorschlägen (bei offenen Antworten) erklärt. Es können nicht immer alle möglichen Lösungen vollständig berücksichtigt werden. Anhand der angegebenen Punkteverteilung bei den offenen Fragen kannst du jedoch gut nachvollziehen, wie bewertet wird und die Qualität deiner Lösung selbst einschätzen.

Ich wünsche dir viel Erfolg bei der Bearbeitung der Prüfungen! Ich hoffe, dass mein Buch deine Prüfungsvorbereitung ideal ergänzt und du damit bestmögliche Ergebnisse in deiner anstehenden Abschlussprüfung erzielen wirst.



| | Seite |
|---|--------------|
| Wie sieht die schriftliche Abschlussprüfung Teil 2 aus? | 6 |
| Tipps zum Bearbeiten von Prüfungsfragen | 7 |
| Lösungsbogen (zum Heraustrennen) | nach Seite 8 |

| Bereich | Prüfung | Seite |
|--|----------------|--------------|
| Wirtschafts- und Sozialkunde | Prüfung 1 | 11 – 27 |
| | Prüfung 2 | 29 – 43 |
| Revenue-Management, Marketing und Verkauf | Prüfung 1 | 47 – 59 |
| | Prüfung 2 | 61 – 74 |
| | Prüfung 3 | 75 – 87 |
| | Prüfung 4 | 89 – 103 |
| Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management | Prüfung 1 | 107 – 119 |
| | Prüfung 2 | 121 – 134 |
| | Prüfung 3 | 135 – 149 |

Wirtschafts- und Sozialkunde Prüfung 1

30 Aufgaben

60 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte


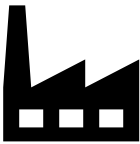
Prüfung 1 | Wirtschafts- und Sozialkunde

Beschreibung der Ausgangssituation

Sie sind Mitarbeiter am Empfang des Hotels Sonnenhof, welches seine Angebote gleichermaßen für Urlaube und Tagungen positioniert.

Hinweis: Einem Teil der folgenden Aufgaben wird eine weitere Situation vorangestellt.

1. Aufgabe

| Wirtschaftszweige | | | |
|---|---|--|---|
|  |  |  |  |
| Handwerk | Industrie | Handel | Dienstleistung |

Stellen Sie fest, auf welche der Wirtschaftszweige untenstehende Aussagen zutreffen!

Ordnen Sie zu, indem Sie die jeweils richtige Kennziffer der 4 Wirtschaftszweige in die Kästchen neben den Aussagen eintragen. Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Wirtschaftszweige

1. Handwerk
2. Industrie
3. Handel
4. Dienstleistung

Aussagen

- a) Zu den Hauptaufgaben zählen u. a. die Auswahl eines Warensortimentes, die Vorratshaltung und die Warenverteilung.
- b) Die Automatisierung führt zu einer starken Arbeitsteilung.
- c) Das erforderliche Kapital ist weitgehend Eigenkapital. In diesem Wirtschaftszweig wird in kleinen Serien gefertigt.
- d) Die produzierten Güter werden als sogenannte immaterielle Güter bezeichnet.
- e) Das Online-Wachstum bei den Absatzwegen führt zu einem starken Wandel.
- f) Dieser Wirtschaftszweig hat den größten Anteil an der Gesamtwirtschaft in Deutschland.

Situation zur 2. bis 6. Aufgabe

Im Hotel Sonnenhof beginnt das Einstellungsverfahren für die neuen Auszubildenden. Insgesamt sollen 6 Auszubildende gefunden werden, davon 2 Hotelfachleute.

2. Aufgabe

Die Berufsausbildung wird durch Gesetze und Verordnungen geregelt. Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern von 2 der insgesamt 6 Grundlagen für die Berufsausbildung in die Kästchen neben den Beschreibungen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

Grundlagen für die Berufsausbildung

1. Ausbildungsordnung
2. Jugendarbeitsschutzgesetz
3. Ausbildungsrahmenplan
4. Berufsbildungsgesetz
5. Prüfungsordnung
6. Ausbildungsvertrag

Beschreibungen

a) Vorschrift, die allgemeine und berufsübergreifende Regelungen für die gesamte Berufsausbildung enthält.

b) Vorschrift, in der alle im Betrieb zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse zeitlich und sachlich festgelegt werden.

3. Aufgabe

Prüfen Sie, welche 2 Vereinbarungen beim Abschluss eines Berufsausbildungsvertrages **nicht** zulässig sind!

1. Die Probezeit der Auszubildenden dauert vom 01.08. bis zum 31.12. desselben Jahres.
2. Der Auszubildende verpflichtet sich, über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren.
3. Die Ausbildungsvergütung beträgt über die gesamte Ausbildungszeit 800,00 € monatlich.
4. Nach der Probezeit beträgt die Kündigungsfrist 4 Wochen, wenn der Auszubildende die Berufsausbildung aufgeben will.
5. Der Ausbilder stellt die erforderlichen Ausbildungsmittel kostenlos zur Verfügung.
6. Der Ausbilder stellt den Auszubildenden für den Besuch der Berufsschule frei.

4. Aufgabe

Bringen Sie die folgenden Schritte des Einstellungsverfahrens in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 6 in die Kästchen neben den Schritten eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern in dieser Reihenfolge von links nach rechts in den Lösungsbogen!

a) Vertragsunterzeichnung mit dem ausgewählten Auszubildenden

b) Stellenausschreibung veröffentlichen

c) Einladung zum Vorstellungsgespräch versenden

d) Eingehende Bewerbungen sammeln und bestätigen

e) Bewerbungen sichten und geeignete Kandidaten auswählen

f) Vorstellungsgespräche führen und Kandidaten bewerten

5. Aufgabe

Bei der Stellenausschreibung wird darauf geachtet, dass die offenen Ausbildungsstellen sowohl für männliche, weibliche als auch intersexuelle Bewerber ausgeschrieben werden. Nennen Sie die dafür geltende gesetzliche Grundlage!

1. Bundesurlaubsgesetz
2. Arbeitszeitgesetz
3. Mutterschutzgesetz
4. Jugendarbeitsschutzgesetz
5. Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

6. Aufgabe

Der Ausbildungsverantwortlichen Lena Lehrbold ist ein guter Kontakt zur Berufsschule sehr wichtig. Begründen Sie diese Einstellung!

1. Die Berufsschule ist neben dem Betrieb eine der Lernorte der dualen Ausbildung.
2. Der Rahmenlehrplan der Berufsschule gibt konkrete Inhalte für die betriebliche Ausbildung vor.
3. Der Ausbildungsbetrieb hat so die Möglichkeit, zwischen wöchentlichem Unterricht und Blockunterricht zu wählen.
4. Die Berufsschule entscheidet, ob ein Auszubildender zur Abschlussprüfung zugelassen wird.
5. Die Berufsschule übernimmt die Vermittlung der praktischen Ausbildungsinhalte.

Revenue-Management, Marketing und Verkauf Prüfung 1

6 ungebundene Aufgaben

120 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte

Beschreibung der Ausgangssituation

Sie sind Mitarbeiter in folgendem Hotel:



Hotel Sonnenhof

| | | |
|--|--|--|
| Sonnenleite 5 55767 Sonnenberg Telefon 06787 333-1 Fax 06787 4448 | info@sonnenhof.de www.sonnenhof.de | 120 Doppelzimmer, 3 Appartements und 5 Suiten |
| Tagungsräume: 6 (von 20 – 110 qm) | Restaurant „Sternenhimmel“ mit Terrasse: 120 Sitzplätze | Bar „Mondlicht“ mit Zugang zur Bibliothek (Lesestoff, Spiele) |
| Fitnessraum | Parkplatz | Hunde willkommen |

1. Aufgabe (22 Punkte)

Situation

Sie arbeiten in der Gruppenreservierung und sind auch Ansprechpartner für Tagungen mit Übernachtungen.

1.1 (4 Punkte)

Sie haben per E-Mail eine Anfrage von Herrn Brandt erhalten, der sich vor Ort über das Tagungsangebot informieren möchte.

Nennen Sie **jeweils 2** Informationen, die Sie Herrn Brandt vorab in der E-Mail und später persönlich vor Ort zur Verfügung stellen!

| Kommunikationskanal | 1. Information | 2. Information |
|---------------------|----------------|----------------|
| E-Mail | | |
| Persönlich | | |

1.2 (8 Punkte)

Sie bereiten sich auf den Termin mit Herrn Brandt vor.

Geben Sie zu jeder Phase des Beratungsgesprächs **je 2** Gesprächsinhalte an!

Gesprächseröffnung:

Bedarfsanalyse:

Angebotsphase:

Abschlussphase:

1.3 (4 Punkte)

In einer Stunde sind Sie mit Herrn Brandt verabredet.

Schlagen Sie **4** Maßnahmen vor, damit das Gespräch störungsfrei erfolgen kann!

1.4 (6 Punkte)

Gäste lassen sich nach unterschiedlichen Aufenthaltsgründen im Hotel segmentieren.

Unterscheiden Sie den Tagungsgast vom individuellen Geschäftsgast anhand ihrer Bedürfnisse zu den drei genannten Angeboten eines Hotels, indem Sie je Angebot und Gast **ein** Bedürfnis nennen!

| Angebot | Bedürfnis Tagungsgast | Bedürfnis individueller Geschäftsgast |
|-------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| Zimmerausstattung | | |
| Verpflegung | | |
| Lage des Hotels | | |

Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management Prüfung 1

27 Aufgaben

60 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte

Beschreibung der Ausgangssituation

Sie sind Mitarbeiter im Hotel Sonnenhof, welches unterschiedliche Veranstaltungsräume anbietet.
Hinweis: Einem Teil der Aufgaben wird eine weitere Situation vorangestellt.

Situation zur 1. bis 4. Aufgabe

Aufgrund eines Personalengpasses im Lager haben Sie sich bereit erklärt, dort auszuhelfen.

1. Aufgabe

Sie nehmen eine Lieferung vom Weingut Keller über 20 Kisten Jahrgangssekt an.

Entscheiden Sie, welche **2** Kontrollen Sie bei der Warenannahme **nicht** durchführen müssen?

1. Die Qualität des Sektes laut Etikett
2. Die Zahlungsbedingungen
3. Die Übereinstimmung von Bestellschein und Lieferschein
4. Die Qualität des Sektes durch Probe
5. Die Stückzahl der Sektflaschen
6. Die Angaben auf den Warenbegleitpapieren

2. Aufgabe

Sie verteilen Lebensmittel in unterschiedliche Lagerräume.

Geben Sie an, welche der nachfolgenden Aussagen über das Einlagern von Waren richtig ist!

1. Mehl, Salz und Gewürze sind vor hoher Luftfeuchtigkeit zu schützen.
2. H-Milch muss wie Frischmilch kühl gelagert werden.
3. Frischer Fisch wird sofort tiefgekühlt gelagert.
4. Flaschenbier sollte zum Nachreifen hell gelagert werden.
5. Rohes Fleisch kann im Kühlhaus bei etwa 0 °C bis + 4 °C fünf Tage lang aufbewahrt werden.

3. Aufgabe

Im Hotel Sonnenhof macht die Berufsgenossenschaft eine Sicherheitsinspektion und prüft auch den Lagerbereich.

Prüfen Sie, welche Aussage über Sicherheitsmaßnahmen zutreffend ist!

1. Der Fluchtweg zu den Notausgängen ist mit roten Symbolen zu kennzeichnen.
2. Das Licht in Tiefkühlräumen hat beim Schließen der Tür von außen immer auszugehen.
3. Gefüllte Kohlensäureflaschen müssen durch einen Spezialhalter an der Wand befestigt werden.
4. Es genügt, wenn bei Gefahrstoffen auf dem Behälter auf die Brand- und Explosionsgefahr hingewiesen wird.
5. Bei der Anlieferung von großen Lagermengen für eine Veranstaltung dürfen kurzfristig die Brandschutztüren im Lager mit Ware blockiert werden.

4. Aufgabe

Sie haben bei der Inventur mitgeholfen und ein Inventurprotokoll verfasst. Hier ein Ausschnitt:

| Inventur am 31.12.20.. | | durchgeführt von: <i>C.Heck</i> | |
|---------------------------|--------|---------------------------------|--------------------|
| Lager: Glas und Porzellan | | | |
| Warengruppe: Gläser | | | |
| Artikelbezeichnung | Anzahl | Einzelpreis (Euro) | Gesamtpreis (Euro) |
| Weißweinglas | 185 | 1,65 | 305,25 |
| Rotweinglas | 167 | 1,75 | 292,25 |
| Likörweinglas | 94 | 1,35 | 126,90 |

Geben Sie an, welche Aussage über die Inventur richtig ist!

1. Die Inventur ist ein ausführliches Bestandsverzeichnis, das alle Vermögensteile und Schulden eines Unternehmens zu einem bestimmten Zeitpunkt nach Art, Menge und Wert ausweist.
2. Die Inventur ist die mengen- und wertmäßige Bestandsaufnahme aller Vermögensteile und Schulden eines Unternehmens zu einem bestimmten Zeitpunkt.
3. Die Inventur ist eine kurzgefasste Gegenüberstellung von Vermögen und Kapital in Kontenform.
4. Die Inventur ist eine Gegenüberstellung der gesamten Aufwendungen und Erträge.
5. Die Inventur ist eine Tabelle, in der die Kostenarten auf die Kostenstellen verteilt werden.

Situation zur 5. bis 7. Aufgabe

Für den Tagungsbereich soll eine neue Kaffeemaschine gekauft werden.

5. Aufgabe

Sie verschaffen sich zunächst einen Überblick über mögliche Lieferanten. Wählen Sie aus, bei welcher Quelle Sie auf ein internes Informationsmittel zurückgreifen!

1. Fachzeitsungen
2. Messebesuch
3. Internetvergleichsportale
4. Testberichte
5. Bezugsquellendatei



Andrea Sahmer

Hotelfachmann Hotelfachfrau (AO 2022)

Prüfungstrainer Abschlussprüfung Teil 2
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

Lösungsteil

Bestell-Nr. 3543

Wirtschafts- und Sozialkunde Lösungen Prüfung 1

30 Aufgaben

Insgesamt 100 Punkte (pro Aufgabe 3,3333 Punkte)

Teilbewertung bei den Aufgaben 1, 2, 3, 4, 7, 14, 16, 21, 30

1. Aufgabe

Die Aussagen charakterisieren die unterschiedlichen Arten und Aufgaben von Betrieben in der Wirtschaft:

- a) Die Hauptaufgaben des **Handels** sind Markterschließung, Raumüberbrückung, Zeitausgleich (Vorratshaltung), Sortimentsbildung, Information und Beratung. Man unterscheidet Großhandel (Verkauf nur an Wiederverkäufer) und Einzelhandel (Verkauf an Endverbraucher). **3**
- b) Zu den charakteristischen Merkmalen der **industriellen Produktion** gehören: hoher Kapitaleinsatz, Verwendung von Maschinen und maschinellen Anlagen, Arbeitsteilung, Absatz der Erzeugnisse auf überregionalen Märkten. **2**
- c) Im Gegensatz zur Industrie benötigen **Handwerksbetriebe** zumeist keinen hohen Kapitaleinsatz. Der erforderliche Kapitaleinsatz wird weitgehend durch Eigenkapital gedeckt. Die Beschäftigtenzahl ist geringer. Maschinen erleichtern, aber übernehmen nicht die handwerkliche Arbeit. Die Fertigung umfasst kleine Serien oder Einzelanfertigungen auf Kundenbestellung. **1**
- d) Im Gegensatz zu Sachgütern („-leistungen“) werden unter **Dienstleistungen** immaterielle Güter verstanden. Charakteristisch für immaterielle Güter ist, dass Produktion und Verbrauch zeitlich zusammenfallen. Zu den Dienstleistungsbetrieben gehören u. a. Handelsunternehmen (siehe a)), Telekommunikationsunternehmen, Verkehrsbetriebe, Banken und Versicherungen. Zu den sonstigen Dienstleistungsbetrieben zählen Hotels und Gaststätten, Friseure, freie Berufe (z. B. Ärzte, Rechtsanwälte, Makler), Schulen und Krankenhäuser. **4**
- e) Der **Handel** wandelt sich durch den nach wie vor zunehmenden Online-Handel sehr stark. Letzterer nimmt dem stationären Handel immer mehr Marktanteile ab. **3**
- f) Seit viele Jahren beträgt der Anteil des **Dienstleistungssektors** an der Bruttowertschöpfung aller Wirtschaftsbereiche in Deutschland fast 70 Prozent. **4**

2. Aufgabe

Grundlagen für die Berufsausbildung:

- a) Das **Berufsbildungsgesetz (BBiG)** wird von der Bundesregierung erlassen und ist die am allgemeinsten gehaltene Vorschrift zur Berufsausbildung. Es enthält aber auch alle Angaben bezüglich beruflicher Fortbildung und Umschulung. **4**
- b) Der **Ausbildungsrahmenplan** ist in der Ausbildungsordnung enthalten. **3**

Erläuterungen zu den weiteren Grundlagen für die Berufsausbildung:

zu 1.: Die *Ausbildungsordnung* (§ 5 ff. BBiG) legt fest:

- Bezeichnung des Ausbildungsberufes
- Ausbildungsdauer
- Fähigkeiten und Kenntnisse, die Gegenstand der Berufsausbildung sind (Ausbildungsberufsbild)
- sachliche und zeitliche Gliederung der Fertigkeiten und Kenntnisse (Ausbildungsrahmenplan)
- die Prüfungsanforderungen

- zu 2.:** Das *Jugendarbeitsschutzgesetz* regelt die Beschäftigung von Jugendlichen bezüglich Arbeitszeit, Urlaubsanspruch, Beschäftigungsverbot/-einschränkungen.
- zu 5.:** Die *Prüfungsordnung* (§ 47 BBiG) enthält Vorschriften zum Prüfungsverfahren, die von den zuständigen Stellen (Kammern, z. B. IHK oder HWK) zur Durchführung der Prüfungen erlassen werden. Diese gelten für alle Bereiche gleichermaßen.
- zu 6.:** Der Auszubildende muss mit dem Auszubildenden einen *Berufsausbildungsvertrag* schließen, der die geltenden Rechtsvorschriften berücksichtigt (§ 11 BBiG). Im Vertrag sind mindestens aufzunehmen:
- Name und Anschrift der Vertragspartner
 - Art der Berufsausbildung
 - sachliche und zeitliche Gliederung
 - Beginn und Dauer der Berufsausbildung
 - Ausbildungsstätte
 - Dauer der regelmäßigen täglichen Arbeitszeit
 - Dauer der Probezeit
 - Zahlung und Höhe der Vergütung
 - Überstundenregelungen
 - Dauer des Urlaubs
 - Voraussetzungen, unter denen der Berufsausbildungsvertrag gekündigt werden kann
 - allgemeine Hinweise auf Tarifverträge, Betriebsvereinbarungen
 - Form des Ausbildungsnachweises

3. Aufgabe

Nicht zulässig sind die Vereinbarungen **1.** und **3.**

1 **3**

zu 1.: **Nicht zulässig.** Die Probezeit muss mindestens 1 Monat und darf höchstens 4 Monate betragen (§ 20 BBiG). Im konkreten Fall bedeutet dies maximal bis 30.11. desselben Jahres.

zu 3.: **Nicht zulässig.** Die Vergütung ist nach dem Lebensalter so zu bemessen, dass sie mit fortschreitender Ausbildung mindestens jährlich ansteigt (§ 17, Abs. 1 BBiG).

Alle nachfolgend genannten Regelungen finden sich im Berufsbildungsgesetz (BBiG).

Beim Abschluss von Berufsausbildungsverträgen ist außerdem zu beachten, dass sie zwingend vor Beginn der Berufsausbildung abzuschließen und bei der IHK ins Ausbildungsverzeichnis einzutragen sind.

zu 2.: Zulässig. § 13, Abs. 1, Ziffer 6 BBiG: Pflicht des Auszubildenden über Betriebsgeheimnisse nicht zu sprechen.

zu 4.: Zulässig. Der Auszubildende muss in diesem Fall schriftlich unter Angabe der Kündigungsgründe mit einer Frist von vier Wochen kündigen. (§ 22, Abs. 2, Ziffer 2 BBiG). Dieselbe Regelung gilt, wenn sich der Auszubildende für eine andere Berufstätigkeit ausbilden lassen will. Es entstehen keine Schadenersatzansprüche.

zu 5.: Zulässig. § 14, Abs. 1, Ziffer 3 BBiG: Pflicht des Auszubildenden, Ausbildungsmittel kostenlos zur Verfügung zu stellen.

zu 6.: Zulässig. § 15 BBiG: Pflicht des Auszubildenden, den Auszubildenden für die Teilnahme am Berufsschulunterricht (= duales System der Berufsausbildung in Deutschland) und an Prüfungen freizustellen.

4. Aufgabe

Die genannten Schritte des Einstellungsverfahrens geben in dieser Reihenfolge Sinn:

| | |
|---|---|
| a) Vertragsunterzeichnung mit dem ausgewählten Auszubildenden | 6 |
| b) Stellenausschreibung veröffentlichen | 1 |
| c) Einladung zum Vorstellungsgespräch versenden | 4 |
| d) Eingehende Bewerbungen sammeln und bestätigen | 2 |
| e) Bewerbungen sichten und geeignete Kandidaten auswählen | 3 |
| f) Vorstellungsgespräche führen und Kandidaten bewerten | 5 |

Zusätzlich zu diesen Schritten könnten im Einstellungsverfahren für Auszubildende noch die folgenden Schritte zur Anwendung kommen:

- Durchführen von Eignungstests: Eignungstests oder Assessments können helfen, die Fähigkeiten und das Potenzial der Bewerber besser einzuschätzen.
- Rückmeldungen an nicht erfolgreiche Bewerber: Bewerber, die es nicht in die engere Auswahl geschafft haben, sollten zeitnah informiert werden.
- Zweite Gesprächsrunde: Bei Bedarf kann eine zweite Gesprächsrunde mit den vielversprechendsten Kandidaten stattfinden.
- Vorbereitung des Arbeitsplatzes und Einführungstag: Nachdem der Auszubildende ausgewählt und der Vertrag unterzeichnet wurde, muss der Arbeitsplatz vorbereitet und ein Einführungstag geplant werden.

5. Aufgabe

Im **AGG (Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz)** ist geregelt, dass offenen Stellen sowohl für männliche, weibliche als auch intersexuelle Bewerber ausgeschrieben werden müssen.

5

6. Aufgabe

Ein guter Kontakt zur Berufsschule ist sehr wichtig, da sie neben dem Ausbildungsbetrieb einen der beiden **Lernorte der dualen Ausbildung darstellt.**

1

Erläuterungen zu den falschen Aussagen über die Berufsschule:

- zu 2.:** Der Rahmenlehrplan der Berufsschule ist maßgeblich für die Unterrichtsgestaltung und nicht für die betriebliche Ausbildung.
- zu 3.:** Der Ausbildungsbetrieb hat nicht die Möglichkeit, zwischen wöchentlichem Unterricht und Blockunterricht zu wählen. Das gibt die Berufsschule vor.
- zu 4.:** Nicht die Berufsschule entscheidet, ob ein Auszubildender zur Abschlussprüfung zugelassen wird, sondern die Industrie- und Handelskammer.
- zu 5.:** Die Berufsschule übernimmt in erster Linie die Vermittlung der theoretischen Ausbildungsinhalte, nicht der praktischen (Ausbildungsbetrieb).

Revenue-Management, Marketing und Verkauf Lösung Prüfung 1

1. Aufgabe (22 Punkte)

1.1 (4 Punkte)

Antwortmöglichkeiten sind zum Beispiel folgende (je richtiger Antwort 1 Punkt):

| Kommunikationskanal | 1. Information | 2. Information |
|---------------------|---|--|
| E-Mail | <ul style="list-style-type: none">- Anzahl der Tagungsräume- Größe der Tagungsräume- Bestuhlungsmöglichkeiten | <ul style="list-style-type: none">- Technische Ausstattung der Tagungsräume- Tagungspauschalen |
| Persönlich | <ul style="list-style-type: none">- Lage der Tagungsräume- Aussehen der Tagungsräume | <ul style="list-style-type: none">- Gestaltung des Pausenbereichs- Übernachtungspreise für Tagungsgäste |

1.2 (8 Punkte)

Mögliche Gesprächsinhalte je Gesprächsphase bei einem Beratungsgespräch zu Tagungen sind folgende (jeder richtige Gesprächsinhalt gibt 1 Punkt, je Phase sind 2 Inhalte zu nennen):

Gesprächseröffnung:

- Begrüßung von Herrn Brandt.
- Sich für sein Interesse am Hotel Sonnenhof bedanken.
- Sich nach seiner Anreise erkundigen.
- Nachfragen, wie er auf das Hotel Sonnenhof aufmerksam wurde.

Bedarfsanalyse:

- Nachfragen, um welche Tagungen es sich handelt.
- Ermitteln der Eckpunkte der Tagungen (z. B. Teilnehmer, Tagungsdauer, Tagungshäufigkeit, technische Voraussetzungen).
- Ermitteln der Zusatzleistungen, wie Pausengestaltung, Verpflegung mittags und abends, Übernachtungen mit Frühstück.
- Nachfragen, ob ein Rahmenprogramm, z. B. sportliche Aktivitäten oder Besichtigungen, gewünscht wird.

Angebotsphase:

- Während der Besichtigung der Tagungsräume Informationen zur Tagungsraumgestaltung geben.
- Einen Tagungsablauf gemäß der Bedarfsanalyse skizzieren.
- Pausengestaltungsmöglichkeiten erläutern.
- Über Restaurantleistungen, Barangebot und weitere Freizeitmöglichkeiten informieren.
- Zimmerkategorien nennen und wenn möglich auch verschiedenen Zimmertypen zeigen.

Abschlussphase:

- Bei einem Getränk offene Fragen von Herrn Brandt beantworten.
- Sich nach seinem Eindruck der Tagungsmöglichkeiten im Hotel Sonnenhof erkundigen.
- Konkrete Tagungstermine erfragen und anbieten, deren Verfügbarkeit zu prüfen.
- Angebotserstellung per E-Mail in Aussicht stellen.
- Verabschieden und gute Heimreise wünschen.

1.3 (4 Punkte)

Diese vier Maßnahmen unterstützen einen störungsfreien Gesprächsablauf:

- Sicherstellen, dass ein ruhiger und geeigneter Raum für das Gespräch reserviert ist.
- Vorbereiten aller notwendigen Unterlagen, wie z. B. Informationen zu den Tagungsräumen, technische Spezifikationen, Preisinformationen oder Angebote.
- Kontrollieren, dass die zu besichtigenden Tagungsräume in einem ordentlichen Zustand sind.
- Kollegen informieren, dass man im Kundengespräch ist und nicht gestört werden möchte.

1.4 (6 Punkte)

Jedes richtig zugeordnete Bedürfnis wird mit 1 Punkt bewertet. Mögliche Antworten sind:

| Angebot | Bedürfnis Tagungsgast | Bedürfnis individueller Geschäftsgast |
|--------------------------|---|---|
| Zimmerausstattung | <ul style="list-style-type: none"> - Einfache Ausstattung - Stauraum - Sessel | <ul style="list-style-type: none"> - Gehobene Ausstattung - Stabile Kofferablage - Schreibtisch |
| Verpflegung | Vollpension: <ul style="list-style-type: none"> - Frühstücksbuffet - Mittag- und Abendessen | Individuelle Nachfrage: <ul style="list-style-type: none"> - Frühstück „To-Go“ - Gut bestückte Bar mit Snacks |
| Lage des Hotels | <ul style="list-style-type: none"> - Ruhige Lage - Im Grünen - Kostenloses Parken | <ul style="list-style-type: none"> - Zentrale Lage - Gute Verkehrsanbindung - Parkgarage |

Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management Lösung Prüfung 1

27 Aufgaben

Insgesamt 100 Punkte (pro Aufgabe 3,7037 Punkte)

Teilbewertung bei den Aufgaben 1, 14, 15, 16, 22, 26

1. Aufgabe

Die Auswahlantworten **2.** (Zahlungsbedingungen) und **4.** (Probeschluck) gehören **nicht** zur Kontrolle bei der Warenannahme und sind demzufolge richtig.

2 4

Zur Warenkontrolle einer eingehenden Sendung benötigt man hingegen immer den Bestellschein und den Lieferschein. Diese werden als erstes verglichen. Anschließend wird überprüft, ob die gelieferte Ware den Angaben auf dem Lieferschein entspricht. Die Menge oder das Gewicht einer Sendung müssen sofort bei Warenannahme gerügt* werden, wenn sie nicht dem Lieferschein entsprechen. Bei der Anlieferung von Lebensmitteln kann auch eine Prüfung des Lieferfahrzeuges und des Eindrucks des Anlieferers erfolgen. Bei Tiefkühlware ist auf eine ununterbrochene Kühlkette zu achten.

*gerügt (kommt von rügen) → Mit dem Verb „rügen“ kann man jemanden zurechtweisen, Fehlverhalten mit Nachdruck kritisieren oder Mängel tadelnd feststellen. Synonyme: bemängeln, reklamieren

2. Aufgabe

Richtig ist **1.**

Mehl, Salz und Gewürze sind vor hoher Luftfeuchtigkeit zu schützen.

1

Bei feuchter Lagerung verklumpen alle Nahrungsmittel (Getreideflocken, Grieß, Mehl), Salz, Gewürze, Kaffee/Kakao und Zucker. Die Luftfeuchtigkeit im Kühlhaus kann mit einem Hygrometer gemessen werden.

Erläuterungen zu den falschen Aussagen über die Wareneinlagerung:

zu 2.: H-Milch kann ungeöffnet ungekühlt gelagert werden.

zu 3.: Frischer Fisch muss nicht sofort tiefgekühlt werden. Er wird mit Eis abgedeckt und im Kühlraum bis zu einem Tag eingelagert.

zu 4.: Flaschenbier reift nicht nach und sollte möglichst dunkel gelagert werden, weil es lichtempfindlich ist.

zu 5.: Rohes Fleisch kann im Kühlhaus nur 2 – 3 Tage aufbewahrt werden. Dies gilt für größere Fleischstücke. Hackfleisch muss innerhalb von 1 Tag verarbeitet werden.

3. Aufgabe

Richtig ist **3.**

Gefüllte Kohlensäureflaschen müssen an der Wand durch einen Spezialhalter befestigt sein.

3

Das ist eine Sicherheitsmaßnahme, damit sie sich nicht wie ein Geschoss selbstständig machen können.

Der Technische Arbeitsschutz wird von der Berufsgenossenschaft überwacht. Die Berufsgenossenschaft erlässt auch die Vorschriften zur Unfallverhütung.

Erläuterungen zu den falschen Aussagen über die Unfallverhütungsvorschriften im Lager:

zu 1.: Der Fluchtweg zu den Notausgängen ist mit grünen, statt roten Symbolen zu kennzeichnen.

zu 2.: Das Licht in Tiefkühlräumen geht aus Energiespargründen beim Schließen der Tür von außen aus. Im Tiefkühlraum selbst muss immer eine Notbeleuchtung an sein, falls die Tür versehentlich von außen geschlossen wird. Dazu kommt die Vorschrift einer Möglichkeit der Türöffnung von innen.

zu 4.: Es genügt nicht, wenn bei Gefahrstoffen auf dem Behälter auf die Brand- und Explosionsgefahr hingewiesen wird. Im Lagerraum selbst sind entsprechende Hinweise anzubringen.

zu 5.: Brandschutztüren dürfen in keinem Bereich des Hotels zugestellt werden, auch nicht kurzfristig.

4. Aufgabe

Richtig ist **2**.

Die Inventur ist die mengen- und wertmäßige Bestandsaufnahme (durch Zählen, Messen, Wiegen und Bewerten) aller Vermögensteile und Schulden eines Unternehmens zu einem bestimmten Zeitpunkt. **2**

Anlässe für eine Inventur:

- Gründung oder Übernahme eines Unternehmens
- Auflösung oder Veräußerung eines Unternehmens
- Schluss des Geschäftsjahres (meist 31.12. d. J.)

Unter „permanenter Inventur“ versteht man die laufende Erfassung der Bestände (in einer Kartei oder Datei). In jedem Geschäftsjahr erfolgt dabei mindestens einmal eine Überprüfung durch körperliche Bestandsaufnahme. Die körperliche Bestandsaufnahme sollte in unregelmäßigen Zeitabständen erfolgen, um eine Kontrolle zu gewährleisten.

- zu 1.:** Das Bestandsverzeichnis wird als Inventar bezeichnet. Es besteht aus drei Teilen: Vermögen (Anlage- und Umlaufvermögen), Schulden (langfristige und kurzfristige), Reinvermögen = Eigenkapital
- zu 3.:** Die Gegenüberstellung von Vermögen und Kapital in Kontenform wird als Bilanz bezeichnet. Sie ist eine Kurzfassung des Inventars.
- zu 4.:** Mit der Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) werden die gesamten Aufwendungen den Erträgen gegenübergestellt. Der Saldo ergibt den Erfolg eines Unternehmens: Gewinn oder Verlust.
- zu 5.:** Die Verteilung der Kosten auf die Kostenstellen wird als Betriebsabrechnungsbogen bezeichnet. Er ist senkrecht nach den Kostenarten (z. B. Gemeinkosten) und waagrecht nach den Kostenstellen gegliedert.

5. Aufgabe

Ein **internes Verzeichnis** der Lieferanten ist die **Bezugsquellendatei (5.)**. **5**

Bei den Bezugsquellen 1. – 4. handelt es sich um externe Informationsmittel bei der Lieferantensuche oder um eine Kaufentscheidung zu treffen.

6. Aufgabe

Der Preis des Kaffeevollautomaten berechnet sich folgendermaßen:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Listenpreis | 1.245,00 € |
| – 12 % Rabatt | 149,40 € |
| = Nettopreis | 1.095,60 € |
| + 19 % Mehrwertsteuer | 208,16 € |
| = Bruttopreis | 1.303,76 € |
| – 3 % Skonto | 39,11 € |
| = zu zahlender Betrag | 1.264,65 € |

Der zu zahlende Betrag beträgt 1.264,65 €.

1.264,65 €