



Andrea Sahmer

Hotelfachmann Hotelfachfrau (AO 2022)

Abschlussprüfung Teil 2



Best.-Nr. 3544
1. Auflage 2025

1. Auflage 2025 · ISBN 978-3-95532-544-2

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**

Sollte es für diese Auflage der Lernkarten Korrekturen
geben, kannst du diese herunterladen unter:



www.u-form.de/addons/3544-2025.pdf

Alle Rechte liegen beim Verlag bzw. sind der Verwertungsgesellschaft Wort,
Untere Weidenstr. 5, 81543 München, Telefon 089 514120, zur treuhänderi-
schen 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



Inhaltsverzeichnis

Wirtschafts- und Sozialkunde	
01 Junge Menschen in Ausbildung und Beruf	1 – 23
02 Nachhaltige Existenzsicherung	24 – 37
03 Unternehmen, Organisationen und private Marktteilnehmende in Wirtschaft und Gesellschaft	38 – 55

Revenue-Management, Marketing und Verkauf	
01 Gästekommunikation und Beschwerde-Management	1 – 37
02 Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements	38 – 62
03 Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings	63 – 120

Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management	
01 Annahme und Einlagerung von Waren	1 - 11
02 Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management	12 - 39
03 Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen	40 - 74



Hinweise!

Sollte es für diese Auflage der Lernkarten Korrekturen oder Änderungen geben, kannst du diese herunterladen unter:



www.u-form.de/addons/3544-2025.pdf

Ist dieser Link nicht verfügbar, so haben wir noch keine Änderungen, Korrekturen oder Zusatzinfos hinterlegt.

Auf Lernkarten ist der Platz begrenzt. Wir verzichten daher auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d). Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

Frage

Welche Aussage beschreibt eine mögliche Auswirkung von Künstlicher Intelligenz (KI) auf Berufe in der Hotellerie?

- A. KI kann nur in der Verwaltung eingesetzt werden und hat keinen Einfluss auf klassische Hotelberufe.
- B. KI kann repetitive Aufgaben übernehmen, wodurch sich Mitarbeitende stärker auf persönliche Gästebetreuung konzentrieren können.
- C. Durch den Einsatz von KI werden alle Jobs in der Hotellerie überflüssig.
- D. KI führt dazu, dass alle Hotels sehr wenige menschliche Mitarbeiter benötigen werden.
- E. KI kann keine Rolle in der Hotellerie spielen, da Gäste ausschließlich persönlichen Service erwarten.

Antwort

Richtig ist **B**.

- KI-gestützte Chatbots können z. B. wiederkehrende Fragen von Gästen beim Buchen beantworten.
- KI kann Gästedaten auswerten, um schnell ein personalisiertes Angebot erstellen zu können.
- KI unterstützt die dynamische Preisgestaltung im Revenue Management.
- KI hat die Hotelberufe bereits verändert, was sich auch auf die Neuordnung der Ausbildungsberufe im Jahr 2022 ausgewirkt hat.

Frage

Ordnen Sie den folgenden Sozialversicherungsleistungen den richtigen Versicherungsträger zu.

- A. Krankengeld bei längerer Arbeitsunfähigkeit
- B. Rente wegen Erwerbsminderung
- C. Reha-Maßnahme nach einem Arbeitsunfall

1. Unfallversicherung
2. Rentenversicherung
3. Arbeitslosenversicherung
4. Krankenversicherung
5. Pflegeversicherung

Antwort

- A. 4.
- B. 2.
- C. 1.

Frage

Ein Hotel beschäftigt im Frühstücksservice drei Mitarbeiter in Mini-Jobs, die mit dem Mindestlohn vergütet werden.

Welches ökonomische Prinzip liegt diesem wirtschaftlichen Handeln zu Grunde?

- A. Minimalprinzip
- B. Maximalprinzip

Richtig ist **A**.

Das ökonomische Prinzip verlangt den effizienten Einsatz begrenzter Ressourcen. Mit Hilfe des **Minimalprinzips** soll ein vorgegebenes Ziel (Besetzung der Schichten) mit minimalem Aufwand (Mindestlohn für Mini-Job) erreicht werden.

Im Gegensatz dazu steht das **Maximalprinzip**: Mit festgelegtem Aufwand (z. B. Werbebudget) soll ein maximaler Ertrag (z. B. Bekanntheitsgrad) erzielt werden.

Frage

In welchem Fall greift das Produkthaftungsgesetz?

- A. Ein Hotelgast stolpert über eine lose Teppichkante im Flur und verletzt sich.
- B. Ein Gast erleidet eine Lebensmittelvergiftung nach dem Verzehr eines verdorbenen Essens.
- C. Ein Servicemitarbeiter rutscht in der Küche auf feuchtem Boden aus und bricht sich das Handgelenk.
- D. Ein neu gekauftes Wasserkocher-Modell explodiert wegen eines Herstellungsfehlers und verletzt einen Hotelgast.

Antwort

Richtig ist **D**.

Das Produkthaftungsgesetz greift, wenn durch ein fehlerhaftes Produkt ein Schaden an Personen oder Sachen entsteht.

Die anderen Fälle betreffen allgemeine Verkehrssicherungspflichten, Lebensmittelsicherheit oder Arbeitsunfälle.

Frage

Sie wissen, dass eine positive Sprache verkaufsfördernd wirkt.

Welcher Satz ist positiv formuliert?

- A. In dieser Zimmerrate ist kein Frühstück enthalten.
- B. Sie haben das Zimmer ohne Frühstück gebucht.
- C. Unser reichhaltiges Frühstücksbüfett können Sie jederzeit dazu buchen.
- D. Wenn Sie frühstücken möchten, müssen Sie das Frühstück jetzt dazu buchen.

Richtig ist **C**.

Begründung:

- Der Satz enthält keine Verneinung.
- Das Frühstück wird als reichhaltig beschrieben.
- Der Gast kann (statt muss) es jederzeit noch dazu buchen.

Frage

Ihr Hotel ist wegen einer Messe überbucht. Trotz garantierter Reservierung müssen Sie einen Gast ausquartieren.

Welches Verhalten ist geeignet, den Gast zufrieden zu stellen und die betrieblichen Interessen zu wahren?

- A. Den Gast vor der Anreise informieren, dass Sie eine gleichwertige Hotelunterkunft für ihn gefunden haben.
- B. Als Grund für das Ausquartieren einen Wasserrohrbruch auf der Etage angeben.
- C. Sich entschuldigen und bei Ankunft eine Liste mit Hotels mit freiem Zimmer aushändigen.

Antwort

Richtig ist **A**.

Begründung:

Mit diesem Verhalten wird dem Gast ein Umweg bei der Anreise erspart. Durch das Finden einer gleichwertigen Hotelunterkunft entstehen dem Hotel keine Mehrkosten für die Übernachtung, die es in jedem Fall zu tragen hätte.

Frage

Sie möchten Ihre Gästedaten nach dem Zeitpunkt des Aufenthalts segmentieren, um ein Angebot für Kurzurlaub zu versenden.

Welche Kriterien wenden Sie für die Segmentierung an?

- A. Wochentage, Feiertage, Ferienzeiten
- B. Frühbucher, Last-Minute-Bucher, Walk-In
- C. Geschäftlicher Aufenthalt, privater Anlass

Antwort

Richtig ist **A**.

Begründung:

Durch die Segmentierung der Gästedaten in Wochentage, Feiertage und Ferienzeiten erhält man Informationen zum Zeitpunkt des Aufenthalts.

Bei B. erhält man eine Segmentierung nach dem Buchungszeitpunkt.

Bei C. erhält man eine Segmentierung in Geschäfts- und Privatreisende.

Frage

In Ihrem Hotel kommt es zu langen Wartezeiten beim Frühstücksbüfett, was zu Gästebeschwerden führt.

Welche Maßnahme trägt am besten zur Problemlösung bei?

- A. Gästen gestaffelte Zeitfenster anbieten, um das Gästeaufkommen zu steuern.
- B. Speisenauswahl reduzieren, um Abläufe zu vereinfachen.
- C. Mehr Tische im Restaurant aufstellen, um Kapazitäten zu schaffen.
- D. Gäste bitten, sich beim Frühstück zu beeilen, um die Verweildauer zu kürzen.
- E. Anstatt Büfett ein à-la-carte Frühstück anbieten, um Warteschlangen zu vermeiden.

Antwort

Richtig ist Antwort **A**.

Bereits beim Check-in kann den Gästen die Frühstückssituation erläutert werden. Durch die Auswahl einer bestimmten Frühstückszeit kann der Gast lange Wartezeiten am Büfett vermeiden.

Die Antworten B. – E. sorgen für weitere Gästebeschwerden.

Frage

Sie stellen im Oktober fest, dass der Januar eine tiefe Belegung aufweist.

Mit welcher Maßnahme können Sie für mehr Buchungen im Januar sorgen, ohne die Zimmerpreise zu senken?

- A. Die Stornierungsbedingungen verschärfen
- B. Komfortzimmer mit kostenfreiem Late Check-out anbieten
- C. Einen Frühbucherrabatt auf alle Zimmer gewähren
- D. Einen Mindestaufenthalt von drei Tagen vorgeben

Richtig ist **B**.

Über die kostenfreie Abgabe von Zusatzleistungen können die Buchungen für bestimmte Zeiträume erhöht werden, ohne den Zimmerpreis zu senken.

Erläuterung der Antwortalternativen:

- Die Maßnahmen A. und D. sind bei bereits hoher Belegung geeignet, die letzten Zimmer zu verkaufen.
- Die Maßnahme C. bedeutet eine Zimmerpreissenkung.

Frage

Ihnen liegen folgende Zahlen aus dem Zimmerbereich vor:

- **Auslastung:** 72 % = 15.768 Zimmer
- **Fixkosten:** 640.523,50 €
- **Variable Kosten:** 375.240,90 €

Wie hoch sind die Selbstkosten pro verkauftem Zimmer?

- A. 23,80 €
- B. 40,62 €
- C. 64,42 €

Antwort

Richtig ist **C**.

Berechnung der Selbstkosten pro verkauftem Zimmer:

$$\frac{\text{Gesamtkosten}}{\text{Anzahl der verkauften Zimmer}} \\ = \frac{640.523,50 \text{ €} + 375.240,90 \text{ €}}{15.768 \text{ Zimmer}} = 64,42 \text{ €}$$

Frage

Welche Aussage zum Pickup-Report ist richtig?

- A. Der Pickup-Report zeigt, wie viele Zimmer in einem bestimmten Zeitraum in der Zukunft neu gebucht wurden und hilft bei der Planung der Vertriebsstrategie.
- B. Der Pickup-Report gibt die aktuelle Belegung des Hotels an, ohne vergangene Buchungsentwicklungen zu berücksichtigen.

Richtig ist **A**.

Mithilfe der Daten aus dem Pickup-Report lassen sich Zeiträume mit hoher und niedriger Buchungsnachfrage erkennen. Durch den mehrjährigen Vergleich werden **Buchungsmuster** für bestimmte Reisezeiten (z. B. Feiertage, Ferien) sichtbar, wodurch sich beispielsweise der Zeitpunkt mit den meisten Buchungen definieren lässt. Daraus leiten sich dann Vertriebsstrategien für diesen Zeitpunkt ab (z. B. Preise, Raten, Restriktionen).

Frage

Sie arbeiten in einem Hotel mit 85 Zimmern.

Für heute wurden in Ihrem Hotel über die Website 25 Zimmer zum Preis von 80 € verkauft.

Über OTAs waren es 35 Zimmer mit einem Umsatz von 3.150 €.

Wie hoch ist die Average Daily Rate (ADR)?

- A. 52,50 €
- B. 60,60 €
- C. 85,83 €

Antwort

Richtig ist **C**.

Umsatz Website: 2.000,00 € (25 x 80 €)

Umsatz OTAs: + 3.150,00 €

Gesamtumsatz: = 5.150,00 €

ADR = Gesamtumsatz Logis : Anzahl verkaufter Zimmer

= 5.150,00 € : 60 Zimmer

= 85,83 € pro Zimmer

Die ADR (Durchschnittsrate) lag heute bei **85,83 €**.

Frage

Wie lagern Sie diese Produkte richtig?

Ordnen Sie das jeweilige Produkt dem richtigen Lagerraum zu.

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| A. Trockenlager | 1. Kiwi |
| B. Weinkeller | 2. Entre-Côte |
| C. Obst- und Gemüsekühlhaus | 3. Camembert |
| D. Kühlhaus für Molkereiprodukte | 4. Himbeersorbet |
| E. Fleischkühlhaus | 5. Haferflocken |
| F. Tiefkühlhaus | 6. Spätburgunder |

Antwort

- A. 5.
- B. 6.
- C. 1.
- D. 3.
- E. 2.
- F. 4.

Frage

Im Restaurant steht ein Sonntagsmenü zum Preis von 32,00 in der Karte. Darin enthalten sind die Umsatzsteuer (19 %), das Bedienungsgeld (13 %) und die Selbstkosten in Höhe von 14,80 €.

Berechnen Sie den Gewinn pro Menü in Euro!

Der Gewinn beträgt 9,00 Euro pro Menü.

Rückwärtskalkulation:

Inklusivpreis	32,00 €
Abzgl. MwSt.	- 5,11 €
<hr/>	
Nettoverkaufspreis	26,89 €
Abzgl. Bedienungsgeld	- 3,09 €
<hr/>	
Kalkulierter Preis	23,80 €
Abzgl. Selbstkosten	- 14,80 €
<hr/>	
Gewinn	9,00 €

Frage

Bei der monatlichen Inventur ermitteln Sie im Lager einen Bestand von 14 Päckchen „Kaffeebohnen, 1 kg“.

Der Anfangsbestand war 16 Päckchen.

Im Monatsverlauf wurden zwei Zugänge in Höhe von 40 Päckchen und ein Abgang von insgesamt 79 Päckchen im Warenwirtschaftssystem erfasst.

Ermitteln Sie die Fehlmenge an Päckchen mit Kaffeebohnen!

Antwort

Es fehlen **3** Päckchen Kaffeebohnen.

Berechnung:

Anfangsbestand	16
+ Zugänge	80
- Abgänge	79
<hr/>	
= Sollbestand	17
Sollbestand	17
- Istbestand	14
<hr/>	
= Fehlmenge	3

Frage

Warum ist es für ein Hotel sinnvoll, glutenfreie Produkte im Frühstücksservice anzubieten?

- A. Die Nachfrage nach glutenfreien Produkten nimmt durch Unverträglichkeiten weiter zu.
- B. Glutenfreie Produkte sind immer günstiger als herkömmliche Backwaren.
- C. Glutenfreie Produkte haben eine längere Haltbarkeit als herkömmliche Produkte.
- D. Alle Gäste bevorzugen grundsätzlich glutenfreie Produkte.
- E. Glutenfreie Produkte erfordern keine besonderen Lager- oder Zubereitungsbedingungen.

Antwort

Richtig ist **A**.

Immer mehr Gäste achten auf glutenfreie Ernährung, sei es aufgrund von Zöliakie, Glutenunverträglichkeit oder durch bewusste Ernährungstrends. Ein vielfältiges Angebot steigert die Zufriedenheit und kann neue Zielgruppen ansprechen.

Frage

Sie haben mit einem Hotelverband, der in Ihrem Hause im Januar sein 55-jähriges Bestehen feiert, einen Kontingentvertrag über 100 Zimmer abgeschlossen.

Prüfen Sie, welche Aussage zu dieser Vertragsart korrekt ist.

- A. Es handelt sich um eine unverbindliche Bereitstellung von 100 Zimmern.
- B. Der Hotelverband verpflichtet sich, die 100 Zimmer abzunehmen und zu bezahlen.
- C. Ein Verband kann keinen Kontingentvertrag abschließen. Das können nur Unternehmen.
- D. Das Hotel verpflichtet sich, die 100 Zimmer zum vereinbarten Preis für die Gäste der Veranstaltung abzugeben.
- E. Zusatzleistungen, z. B. Frühstück, sind in einem weiteren Vertrag festzulegen.

Antwort

Korrekt ist **D**.

Durch einen Kontingentvertrag werden Zimmer für einen vereinbarten Zeitraum exklusiv für den Kunden / Gast reserviert.

Diese Vertragsinhalte sind üblich:

- Kontingentmenge
- Zeitspanne
- Preise und Konditionen
- Zusatzleistungen

Frage

Sie sind im Veranstaltungsbüro tätig. Heute stehen auf Ihrem Arbeitsplan einige After Sales Calls.

Welche Aufgabe führen Sie aus?

- A. Dem Gast eine E-Mail mit unserem Feedback-Bogen schicken.
- B. Dem Gast eine Übersicht unserer zusätzlichen Angebote für seine Veranstaltung senden.
- C. Mit dem Gast einen Termin für ein Abschlussgespräch vereinbaren.
- D. Den Gast anrufen, um ihn zu fragen, wie zufrieden er bei seiner Veranstaltung war.
- E. Dem Gast eine WhatsApp mit der Bitte um Feedback schicken.

Antwort

Richtig ist **D**.

Ein After Sales Call ist ein Anruf, der nach dem Verkauf einer Dienstleistung getätigt wird, um mit dem Kunden über seine Zufriedenheit zu sprechen. Gibt es Beschwerden, können diese sehr zeitnah zur Veranstaltung bearbeitet werden. Dies stärkt die Beziehung zum Kunden.

Frage

Aufgrund von Bauarbeiten an der Straße vor dem Hotel fällt plötzlich das Internet aus. Die Tagungsleiterin einer hybriden Tagung meldet sich bei Ihnen im Büro und bittet um sofortige Behebung.

Wählen Sie den richtigen Umgang mit dieser Situation aus!

- A. Ich entschuldige mich und schlage Ihr die Nutzung eines mobilen WLAN-Hotspots vor.
- B. Ich entschuldige mich und erkläre, dass der Ausfall nicht in unserer Verantwortung liegt.
- C. Ich entschuldige mich und versichere, dass die Internetverbindung nur kurz weg sein wird.

Antwort

Richtig ist **A**.