

Abschlussprüfung Hotelfachmann/Hotelfachfrau – Gästeempfang und Beratung

Sie sind Mitarbeiter im Hotel und Restaurant „Dresden“, Ehrlichstraße 1, 01067 Dresden, Telefon: 0351 4385860, E-Mail: hotel.dresden@info.de, Inhaber: Herr und Frau Sander

Speisenangebot

1. Erstellen Sie ein 5 –Gänge-Menü mit Kalbfleisch im Hauptgang.
2. Schlagen Sie ein 4-Gänge-Menü vor, beachten Sie saisonale und regionale Besonderheiten.
3. Geben Sie Vorschläge für ein Büfettangebot, berücksichtigen Sie folgende Bestandteile:
 - a. 2 kalte Vorspeisen
 - b. 2 Suppen
 - c. 4 Hauptgerichte
 - d. 3 Desserts
4. Sie sollen ein abwechslungsreiches Angebot aus 7 Vorspeisen erstellen.
 4 kalte Vorspeisen (Schlachtfleisch, Geflügel, Fisch, Gemüse)
 3 warme Vorspeisen (Teigwaren, Teigboden oder Teighülle, Meeresfrüchte)

Getränke

1. Schlagen Sie zwei Weine zum Menü vor, jeweils mit Jahrgang, Name/Herkunft, Rebsorte, Qualitätsstufe und Geschmacksangabe.
2. Unterbreiten Sie Vorschläge für 5 ausländische (Marke/ Land) und 5 deutsche (Marke/Biersorte) Biere.
3. Nach dem Essen sollen 5 verschiedene Digestifs gereicht werden. Vervollständigen Sie die nachfolgende Tabelle.

Branntwein	Marke	Verkehrsbezeichnung	Ausschankmenge/ Glas
Aus Getreide			
Aus Wein			
Aus Obst			
Aus Trester			
aromatisiert			

4. Vervollständigen Sie folgende Tabelle für alkoholfreie Getränke:

Alkoholfreies Getränk	Merkmale	Servicehinweise	Serviertemperatur	Marke

5. Erklären Sie den Unterschied zwischen grünem und schwarzem Tee. Ergänzen Sie je drei Beispiele. Was ist bei der Ziehdauer von Tee zu berücksichtigen?
6. Nennen Sie fünf Kaffeespezialitäten und erklären Sie deren Zubereitung.

Berechnungen

1. Es wird ein Champagnerempfang für 60 Personen durchgeführt. Dafür verwenden Sie Magnumflaschen. Pro Person werden 2 Gläser à 0,1l und ein Schankverlust von 5% kalkuliert. Wie viele Flaschen Champagner müssen Sie bereitstellen?
2. Ein Menü wird zum Inklusivpreis von 71,40 € angeboten.

Der Wareneinsatz pro Menü beträgt 24,00 €. Die Fixkosten belaufen sich auf 3600,00 €.

Berechnen Sie wie viele Gäste das Menü buchen müssen, damit das Hotel keinen Verlust macht. (Break- Even-Point)

3. Die Rechnung von Herrn Fröhlich beläuft sich auf 713,80 €. Herr Fröhlich möchte in seiner Landeswährung bezahlen und gibt Ihnen 900,00 CHF mit den Worten „Der Rest ist für Sie“.

Ermitteln Sie das Trinkgeld in € unter Berücksichtigung der nachstehenden Wechselkurse.

Wechselkurs Sorten

Wechselkurs Devisen

1 EUR = 1,25 CHF

1 EUR = 1,20 CHF

4. Gedünstetes Schollenfilet als Tellergericht wird mit folgenden Werten kalkuliert:

Materialkosten 3,45 €, Gemeinkosten 125 %, Gewinn 22 %, Umsatzbeteiligung 12 %, gesetzliche Mehrwertsteuer. Berechnen Sie den Inklusivpreis.

5. Das Hochzeitsmenü wird zu einem Kartenpreis von 68,00 € angeboten. Ermitteln Sie den Kalkulationsfaktor, wenn die Materialkosten 15,50 € betragen.

6. Ihr Hotel ist am Wochenende nur schwach ausgelastet. Alternativ zur Vollkostenrechnung möchte Ihr Chef daher mit der Deckungsbeitragskalkulation kalkulieren. Der Inklusivpreis pro Zimmer soll 53,50 € betragen. Die variablen Kosten pro Zimmer betragen 20,00 €. Ermitteln Sie den Deckungsbeitrag.

Bei wie vielen verkauften Zimmern erreichen Sie am Wochenende den Break- Even- Point, wenn die am Wochenende zu deckenden Fixkosten 9900,00 € betragen.

Check-in

1. Welche Arbeiten müssen Sie für einen Gruppen-Check-in fachgerecht durchführen. Welche Richtlinien sind hinsichtlich des Bundesmeldegesetz zu beachten.
2. Sie haben Dienst an der Rezeption, heute reisen folgende Gäste an:
 - a. Herr Berger mit Ehefrau und 2 Kindern im Alter von 4 und 7 Jahren für 3 Übernachtungen. Familie Berger ist das erste Mal in Ihrem Haus zu Gast.
 - b. Stammgast Herr Schulze für eine Woche
 - c. Reisegruppe Hartwig: 12 EZ, 6 DZ (Belegung mit je 2 Personen) für 4 Nächte

Erläutern Sie, wie Sie diese Gäste melderechtlich korrekt und gastorientiert einchecken.

3. Die Redner der Firmentagung sollen in den Suiten untergebracht werden und erhalten einen VIP-Service. Nennen Sie 6 besondere Leistungen für diese Gäste.

Gästebetreuung

1. Der Gast Herr Carlsburg leidet an einer Laktose- und Glutenunverträglichkeit. Er möchte auf dem Zimmer frühstücken. Wählen Sie für ihn geeignete Komponenten für das Frühstück.
2. Aufgrund einer Tagung ist Ihr Hotel komplett ausgebucht. Der Stammgast Herr Senger möchte gern kurzfristig zu diesem Termin buchen. Da sie bereits ausgelastet sind können sie die Reservierung nicht annehmen. Wie verhalten Sie sich gastorientiert?
3. Der Stammgast Herr Schulze beschwert sich, dass sein Zimmer noch nicht gereinigt worden ist. Beschreiben Sie, wie Sie gegenüber dem Gast mit der Reklamation umgehen.
4. Die Beschwerde wird in ein Beschwerdebuch eingetragen. Welche Vorteile hat das Führen eines solchen Buches?

Check-out

1. Ein Gast möchte seine Extras in Höhe von 420,00 € begleichen. Er bietet Ihnen an, entweder mit der ec-Karte oder mit Kreditkarte zu bezahlen. Beide Karten werden vom Hotel akzeptiert. Beurteilen Sie beide Zahlungsmöglichkeiten aus Sicht des Hotels.
2. Erläutern Sie die einzelnen Schritte bei der Bezahlung mit ec-Karte/ Kreditkarte, beginnen Sie mit der Präsentation des Rechnungsbetrages und enden Sie mit Buchung auf dem Geschäftskonto.
3. In Miltenberg wird eine Kurtaxe in Höhe von 2,15 € inkl. Umsatzsteuer pro Person und Tag erhoben. Berechnen Sie den Gesamtbetrag für die Reisegruppe Hartwig (Check-in Aufgabe 2)

Rechtliches

1. Frau Renner hat eine wertvolle Halskette im Wert von 9.000,00 € mit in das Hotel gebracht. Als Sie die Kette am Empfang abgeben will, lehnt der Empfangsmitarbeiter dies ab. Erläutern Sie die Rechtslage.
2. Bei der Abendveranstaltung spielt eine Band. Diesen Auftritt müssen Sie bei der Gema anmelden. Welche Aufgabe hat die Gema? Welche Informationen müssen der Gema mitgeteilt werden?
3. Herr Müller nimmt an der Weinprobe teil. Durch ein Missgeschick wird das Jackett von Herrn Müller mit Rotwein verunreinigt. Erläutern Sie, wer für den Schaden haftet und in welchem Umfang.
4. Frau Haller, die im Hotel übernachtet hat, stellt bei der Abreise fest, dass ihr Auto in der Hotelgarage aufgebrochen wurden ist. Es ist eine im Handschuhfach liegende Uhr im Wert von 2800,00€ entwendet wurden. Frau Haller fordert, dass das Hotel für den Schaden aufkommt, da sie für den Parkplatz 10,00 € bezahlt hat. Erläutern Sie die Rechtslage.

Komplexe Aufgaben

1. Nach dem Ball der Theaterfreunde sind Sie beauftragt worden, einen Follow-Up-Brief (Nachfassbrief) zu schreiben, um die Zufriedenheit mit der Veranstaltung zu ermitteln und um die Gruppe für nachfolgende Veranstaltungen ins Haus zu ziehen. (16 Punkte)
2. Erstellen Sie eine Checkliste zur Durchführung einer erfolgreichen Weinprobe. (12 Punkte)
3. Schreiben Sie ein Angebot mit zwei alternativen Übernachtungsmöglichkeiten. (25 Punkte/ bezieht sich auf vorgegebene Situation)
4. Erstellen Sie ein Function Sheet mit 12 Punkten und Verteiler für das geplante Catering. (15 Punkte/ bezieht sich auf vorgegebene Situation)
5. Schreiben Sie eine Reservierungsbestätigung. Gestalten Sie den Text in ganzen Sätzen und unter Beachtung der DIN 5008. (34 Punkte/bezieht sich auf vorgegebene Situation)
6. Sie bearbeiten die Anfrage von Frau Krohn. Frau Krohn möchte ein Angebot für:
 - a. 15 Einzelzimmer
 - b. 10 Doppelzimmer
 - c. 2 Suiten

für den Zeitraum vom 7.Mai 20.. (Anreise) bis zum 10.Mai 20.. (Abreise)

Erstellen Sie mit Datum 17.März 20... ein entsprechendes Angebot aufgrund der nachstehend abgedruckten Preisliste. Gestalten Sie den Text in ganzen Sätzen und unter Beachtung der DIN 5008. (38 Punkte)

Bei Fragen können Sie sich gern per E-Mail an Frau Klaves (jana.klaves@web.de)

oder Frau Eichler (fb_gastgewerbe@bsz-gast.de) wenden.