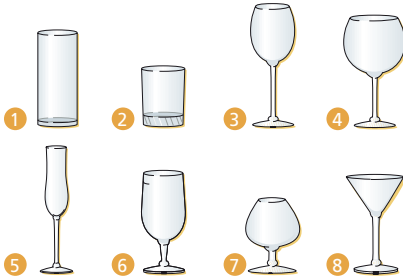


4 In der Gastronomie werden für verschiedene Getränkearten besondere Gläser ausgewählt. Ergänzen Sie die Bezeichnung für folgende Gläser.

- 1 Großer Tumbler
- 2 Kleiner Tumbler
- 3 Bordeauxglas
- 4 Burgunderglas
- 5 Sektkelch
- 6 Biertulpe
- 7 Cognacschwenker
- 8 Cocktailglas



5 Welche Ausschankmenge für Bier gibt es?

- 1 0,1 l
- 2 0,25 l
- 3 0,5 l
- 4 0,75 l
- 5 1,0 l

6 Ordnen Sie den unterschiedlichen Biergläsern die entsprechende Biersorte zu.

- 1 Pilsner
- 2 Kölsch
- 3 Berliner Weiße
- 4 Hefeweizen



7 Ordnen Sie den unterschiedlichen Weingläsern die entsprechenden Bezeichnungen zu.

- A Moselweinglas
- B Römer
- C Bordeauxglas
- D Rheinweinglas
- E Burgunder Glas



8 Benennen Sie die Schaumweingläser.

- 1 Sektschale
- 2 Sektkelch
- 3 Sektkelch
- 4 Sektschale



16 Frühstücksservice

1 Nennen Sie verschiedene Servicearten für den Frühstücksservice.

- À-la-carte-Service
- Büfettservice
- Etagenservice / Roomservice

2 Welche der genannten Frühstückskomponenten gehören zum einfachen Frühstück?

- 1 Kaffee.....
- 2 Brot.....
- 3 Brötchen
- 4 Eierspeise.....
- 5 Butter
- 6 Konfitüre.....

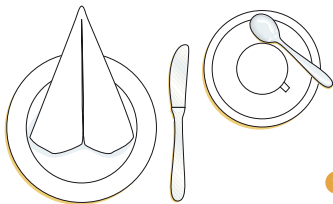


3 Mit welchen Komponenten kann das erweiterte Frühstück ergänzt werden?

- Wurst
- Käse
- Müsli / Zerealien
- Eierspeisen
- Obst / Obstsalat
- Fisch
- Joghurt / Buttermilch
- Milch / Kakao / Fruchtmilch
- Gemüse
- Fruchtsäfte

4 Ordnen Sie den Abbildungen die entsprechenden Frühstücksarten zu.

- 1 Einfaches Frühstück
- 2 Erweitertes Frühstück



1



2

5 Benennen Sie die Gedeckteile für ein einfaches Frühstück.

- Mittelsteller mit Serviette
- Mittelmesser
- Kaffeegedeck mit Kaffeelöffel

6 Ergänzen Sie typische Bestandteile von folgenden internationalen Frühstücksarten:

- 1 Französisches Frühstück
- 2 Englisches Frühstück
- 3 Japanisches Frühstück

- 1 Milchkaffee, Croissants, Baguette, Konfitüre
- 2 Schwarzer Tee, Porridge, Bacon, Würstchen, Eierspeisen
- 3 Grüner Tee, Fisch, Klebereis, Suppe, mariniertes Gemüse

7 Nennen Sie Vorteile des Frühstücksbüfets aus Sicht des Gastes und aus Sicht des Unternehmens.

Aus Sicht des Gastes: Große Angebotsvielfalt, Art und Menge kann selbst bestimmt werden, keine Wartezeiten, Pauschalpreis

Aus Sicht des Unternehmens: personalsparend, keine Fachkräfte benötigt, kostengünstig, Umsetzung ökologischer Gesichtspunkte

8 Erklären Sie den Begriff *Brunch*.



- Kombination von Frühstück und Mittagessen
- Setzt sich aus den englischen Worten breakfast und lunch zusammen
- Meist am Wochenende zwischen 10:00 und 15:00 Uhr angeboten
- Büfett mit Festpreis

9 Nennen Sie verschiedene Eierspeisen, welche im Frühstücksservice angeboten werden.

- Gekochtes Ei
- Ei im Glas
- Rührei
- Setzei
- Spiegelei
- Omelett
- Bauernfrühstück

10 Erklären Sie den Unterschied zwischen Marmelade und Konfitüre.

Marmelade: Streichfähige Fruchtzubereitung aus Zitrusfrüchten unter Verwendung von Zucker hergestellt, z. B. Orangenmarmelade

Konfitüre: Streichfähige Fruchtzubereitung einer Fruchtart, mit ganzen Fruchtstücken oder passiert, unter Verwendung von Zucker hergestellt, z. B. Erdbeerkonfitüre

13 Was ist Ragoût fin?

Feines Ragoût aus gekochtem, würfelig geschnittenem Kalbfleisch mit Kalbsvelouté gebunden, verfeinert mit Kalbsbrieswürfeln, Zungenwürfeln und Champignonscheiben. Es wird in einer Jakobsmuschelschale oder Cocotte angerichtet und mit Käse überbacken. Dazu werden Fleurons gereicht.

14 Schnitzel werden in vielfältiger Form und Zubereitung angeboten. Um welches Schnitzel handelt es sich bei der Abbildung?

- 1 Wiener Schnitzel
- 2 Paprikaschnitzel



15 In der Speisekarte wird Cordon bleu angeboten. Die Gäste wünschen eine Erklärung von Ihnen.

Es handelt sich um ein mit Schnittkäse und Kochschinken gefülltes, mit Wiener Panierung umhülltes und in der Pfanne gebratenes Kalbsschnitzel.

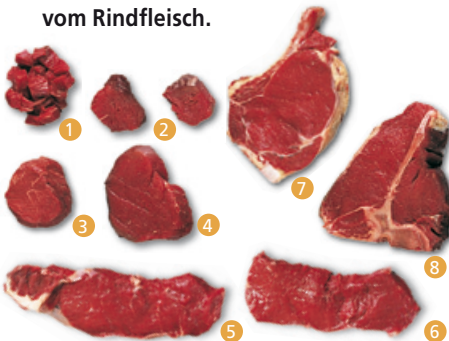
16 Kurzbratstücke werden im Wesentlichen aus den abgebildeten Fleischteilen des Rinds geschnitten. Bezeichnen Sie diese.

- 1 Roastbeef/Zwischenrippenstück
- 2 Filet/Lende
- 3 Huft/Hüfte



17 Benennen Sie die Zuschnitte vom Rindfleisch.

- 1 Filetgulasch
- 2 Tournedo
- 3 Filet mignon
- 4 Filetsteak
- 5 Entrecote double
- 6 Rumpsteak
- 7 Rippensteak
- 8 Porterhousesteak



6 Was ist beim Service von Salaten als Beilage zu beachten?

Der auf Glas- oder Mitteltellern à part angerichtete Salat wird mit angelegter Mittelgabel links vom Gedeckplatz eingesetzt. Gehört zum Gedeckplatz ein Brotteller, wird dieser nach oben geschoben.

7 Was sind Cocktails?

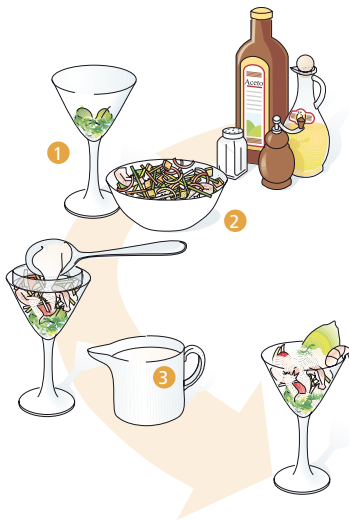


Cocktails sind farbenfreudige, pikante, appetit-anregende, attraktive kalte Vorspeisen.

8 Ergänzen Sie folgende Begriffe bei der Herstellung von Cocktails:

Cocktailsauce, Chiffonade, Schnittform

- 1 Chiffonade
- 2 Schnittform
- 3 Cocktailsauce



9 Weshalb bilden akkurate Schnittformen die Grundlage der Cocktails?

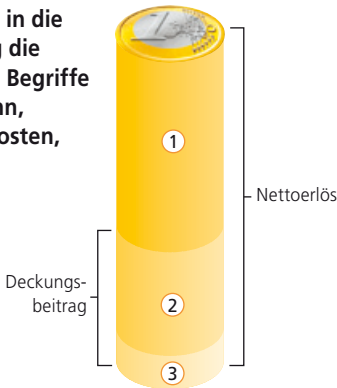
Es werden feine Schnittformen angewendet, weil die marinierte Einlage nur durch die Cocktailsauce abgedeckt und im Glas gut sichtbar ist. Kleine geschnittene Zutaten lassen sich vom Gast besser mit der Cocktailsauce und Chiffonade verzehren.

26 Der Rechnungsbetrag einer Hochzeitsfeier im Hotel beträgt 4.780,00 €. Berechnen Sie den Gewinn für diese Feier, wenn folgende Daten bekannt sind:
 Fixkosten 590,00 €
 Variable Kosten 1.980,00 €

Bruttobetrag	4.780,00 €	
– Mehrwertsteuer	763,19 €	
= Nettobetrag	4.016,81 €	
– Variable Kosten	1.980,00 €	
= Deckungsbeitrag	2.036,81 €	
– Fixkosten	590,00 €	
= Gewinn	1.446,81 €	↓

Der Gewinn beträgt 1.446,81 €.

27 Setzen Sie in die Abbildung die folgenden Begriffe ein: Gewinn, variable Kosten, Fixkosten.



- 1 Variable Kosten
- 2 Fixkosten
- 3 Gewinn

28 Ein Süßspeisenbüfett soll mit Gewinn verkauft werden. Der Inklusivpreis für einen Gast wird mit 5,00 € berechnet. Der Materialpreis beträgt 1,30 €, die Gemeinkosten 125 % und die Umsatzbeteiligung 16 %. Wie hoch ist der Gewinn in € und in %?

Materialpreis	100 %	1,30 €	
+ Gemeinkosten	125 %	1,63 €	
= Selbstkosten	225 % → 100 %	2,93 €	↓
Inklusivpreis	119 %	5,00 €	
Nettoverkaufspreis	100 % → 116 %	4,20 €	
Kalkulierter Preis	100 %	3,62 €	↓

$$3,62 \text{ €} - 2,93 \text{ €} = 0,69 \text{ €}$$

$$2,93 \text{ €} \triangleq 100 \%$$

$$0,69 \text{ €} \triangleq x$$

$$x = 23,55 \text{ \% rund } 24 \%$$

Der Gewinn beträgt 0,69 € oder gerundet 24%.

29 Der Inklusivpreis für ein Süßspeisenbüfett beträgt 125,00 €. Berechnen Sie die Selbstkosten bei einem Gewinnzuschlag von 22 % und einer Umsatzbeteiligung von 10 %.

Inklusivpreis	119 %	125,00 €
Nettoverkaufspreis	100 % → 110 %	105,04 €
Kalkulierter Preis	100 % → 122 %	95,49 €
Selbstkosten	100 %	78,27 €

Die Selbstkosten betragen 78,27 €.

7 Marktanalysen umfassen in der Regel fünf Bereiche, die zu analysieren sind. Nennen Sie diese fünf Bereiche.

1. Volkswirtschaft
2. Region
3. Gastgewerbeleistungen
4. Mitbewerber
5. Zielgruppen

8 Nennen Sie Faktoren, die sich hinsichtlich der Volkswirtschaft eines Landes auf das Gastgewerbe auswirken können.

Dies können Weltlage, Konjunkturbedingungen, Zinsniveau, Steuern und Abgaben, Kaufkraft, Freizeitfonds, Touristenverkehr oder auch die Sicherheitslage eines Landes sein.

9 Welche regionalen Besonderheiten können für gastgewerbliche Betriebe von Bedeutung sein? Nennen Sie Beispiele in Deutschland dafür.

Feste / Märkte

- München: Oktoberfest
- Hamburg: Fischmarkt
- Dresden: Striezelmarkt

Sport

- Baden-Baden: Pferderennen
- Kieler Woche, Hanse-Sail
- Bobbahnen in Altenberg, Oberhof, Königssee und Winterberg

Kultur

- Weimar
- Dresdner Musikfestspiele
- Karl-May-Festspiele in Bad Segeberg
- Bayreuther Festspiele

Geschichte, Traditionen

- Berlin, Potsdam
- Völkerschlachtdenkmal Leipzig
- Hermannsdenkmal Detmold
- Niederwalddenkmal



10 Wie nennt man den Begriff für gelegentliche, nicht systematische Beobachtung des Markts?

- 1 Marktforschung
- 2 Markterkundung
- 3 Marktanalyse

11 Welche Aussage zum Begriff Marktbeobachtung ist richtig?

- 1 Die Marktbeobachtung erfolgt jeweils zu Beginn des neuen Jahrs.
- 2 Es erfolgt eine ständige Verfolgung der Marktlage.
- 3 Alle fünf Jahre erfolgen die Marktbeobachtung und die Auswertung von Trends.

16.3 Gästebetten

1 Nennen Sie die Bestandteile eines Gästebetts.

Ein Gästebett besteht aus Gestell, Matratzenunterbau, Matratze, Matratzenschoner, Deckbett und Kissen.

2 Erklären Sie den Aufbau und die Eigenschaften folgender Matratzenarten:

- 1 Schaumstoffmatratzen
- 2 Federkernmatratzen
- 3 Taschenfederkernmatratzen

- 1 Synthetisch aus Polyester oder Polyurethan, mit oder ohne Federkern, Luftkammern und Luftkanäle bewirken Atmungsaktivität und Elastizität; nur geringe Feuchtigkeitsaufnahme
- 2 Mit elastischen Stahlfedern, darauf befindet sich eine atmungsaktive Schicht aus Palm-, Sisal- oder Kokosfasern. Dazu kommen feuchtigkeits- und wärmeregulierende Schichten aus Rosshaar, Wolle oder Baumwolle.
- 3 Einzelne Spiralfedern liegen in Textiltaschen aus Baumwolle oder Leinen. Dadurch werden Geräusche gedämpft und eine Punktlastelastizität erzielt.

3 Was versteht man unter Daunenfedern?

Daunen sind Flaumfedern von Gänsen oder Enten, im Aussehen vergleichbar mit bauschigen Schneeflockchen.

4 Aus welchem Material müssen Deckbetten und Kissen für Allergiker gefertigt sein?

Bezüge aus 100 % Baumwolle, Füllung besteht aus Polyesterhohlfasern oder Polypropylen und ist antibakteriell sowie waschbar bis 60 °C.

5 Welche Größen für Deckbettenbezüge gibt es?

- 1 120 x 200 cm.....
- 2 135 x 200 cm.....
- 3 155 x 200 cm.....
- 4 155 x 220 cm.....
- 5 200 x 200 cm.....



6 Ergänzen Sie die typischen Merkmale für folgende Bettwäschearten:

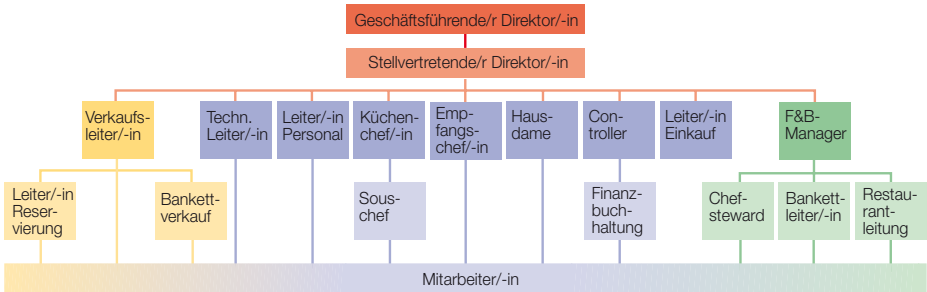
- 1 Baumwolle
- 2 Biber
- 3 Jersey

- 1 Saugfähig, reißfest, knittert, fusselt, kochfest, läuft ein
- 2 Beidseitig aufgeraute Baumwolle
- 3 Gewirkt, knitterarm, elastisch

7 Wie müssen Federbetten behandelt werden?

Federbetten nie klopfen oder saugen, Inletts weich bürsten, direkte Sonneneinstrahlung vermeiden, Federfüllung alle drei Jahre vom Fachmann reinigen lassen.

32 Arbeitsbereiche und Anforderungen



1 Was ist ein Organigramm?

- 1 Ein Stellenbesetzungsplan
- 2 Eine Checkliste für die Organisation von Veranstaltungen
- 3 Grafische Darstellung der Aufbauorganisation eines Unternehmens.....

2 Benennen Sie Inhalte einer Stellenbeschreibung.

Eine Stellenbeschreibung enthält eine genaue Bezeichnung der Stelle, Über-/Unterstellungen, Stellvertretung, Arbeitsaufgaben, Arbeitsbereich, Ziele und Befugnisse.

3 Welche Aufgaben und welche Vorteile hat der Einsatz eines Organigramms?

- 1 Darstellung Ablauforganisation /Veranschaulichen von innerbetrieblichen Kommunikationswegen
- 2 Darstellung Ablauforganisation / Erleichtern von Arbeitsabläufen
- 3 Darstellung Aufbauorganisation / Erkennen von Über- und Unterordnungen

4 Nennen Sie typische Merkmale der Ablauforganisation.

- Planen, Gestalten und Steuern von Arbeitsabläufen
- Wichtige Hilfsmittel sind: Organisationsmittel, Kommunikationsmittel und Informationsmittel

5 Übersetzen Sie die Stellenbezeichnungen des Empfangsbereichs vom Deutschen ins Englische.

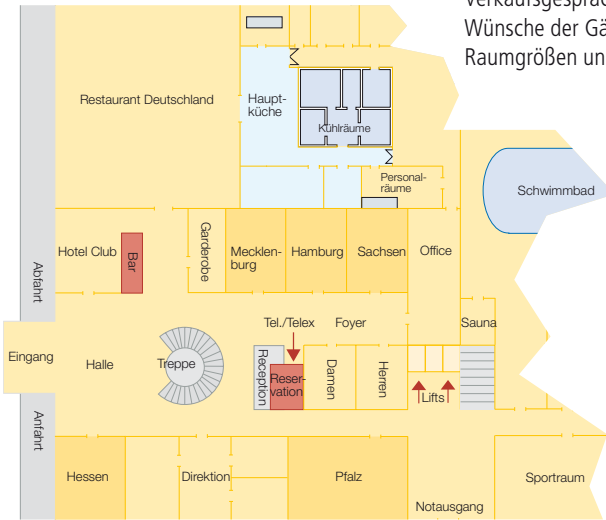
- 1 Chefportier
- 2 Empfangssekretär
- 3 Nachtkassierer
- 4 Türsteher
- 5 Empfangsleiter
- 1 concierge
- 2 receptionist
- 3 night auditor
- 4 doorman
- 5 front office manager

10 Hotels haben für die Präsentation ihrer Leistungen oft eine Sammlung von Menüvorschlägen und sonstigen gastronomischen Leistungen zur Vorlage für den Gast. Wie nennt man ein solches Hilfsmittel?

Wir über uns	1 Kalkulationskartei	<input type="checkbox"/>
Räume	2 Bankettmappe	<input type="checkbox"/>
Technik	3 Bankettcheckliste	<input type="checkbox"/>
Konferenz		
Getränke		
Imbiss		
Büfets		
Menüs		
Catering		

11 Welche Funktionen haben Raumpläne bei Verkaufsgesprächen im Hotel?

Durch Raumpläne kann den Gästen eine Übersicht über die Räume gegeben werden, um im Verkaufsgespräch eine optimale Lösung für die Wünsche der Gäste hinsichtlich des Raums, der Raumgrößen und der Tafelgestaltung zu erzielen.



12 Welche Aussage zur Kalkulation eines Festessens innerhalb eines Banketts gegenüber dem À-la-carte-Angebot ist richtig?

- 1 Durch die größere Portionsmenge innerhalb des Festessens ist der Preis fast doppelt so hoch.
- 2 Der Preis des Festessens wird durch verkleinerte Portionsgrößen der einzelnen Gänge niedriger als im À-la-carte-Angebot.....
- 3 Die Kalkulation wird mit einem sehr hohen Kalkulationsfaktor durchgeführt, dadurch wird der Preis niedriger als im À-la-carte-Angebot.

6 Nennen Sie Hotelformen, die nach dem Aufenthaltszweck benannt sind.

- Kurhotel
- Urlaubshotel
- Kongresshotel
- Sporthotel
- Motel

7 Was verstehen Sie unter dem Begriff *Systemhotellerie*? Nennen Sie dazu zwei Beispiele.

Dies sind Hotels für bestimmte Zielgruppen mit einer einheitlichen standardisierten Konzeption. Bekannte Ketten sind Ibis-Hotels, Etap-Hotels, B&B-Hotels und nh-Hotels.

8 Im Beherbergungsgewerbe werden bestimmte Einteilungen in unterschiedliche Kategorien vorgenommen. Wie nennt man diese Einteilung?

- 1 Hotelnormeinteilung.....
- 2 Klassifizierung.....
- 3 Hotelgruppennormierung.....
- 4 Qualitätssegmentierung.....
- 5 Budgetierung.....

9 Gästezimmer können auch in mögliche Nutzungsbereiche untergliedert sein. Nennen Sie diese Nutzungsbereiche.

Die Nutzungsbereiche sind Wohn-, Arbeits-, Schlafbereich, Kommunikationsbereich, Sanitärbereich, Verpflegungsbereich, Staubereich sowie Kosmetikbereich.

10 Durch welche Symbole wird die Unterscheidung der Beherbergungsbetriebe hinsichtlich der Qualität national und international dargestellt?

Durch Sterne-Symbole



11 Welche Verbände haben einheitliche Kriterien für die deutsche Klassifizierung der Beherbergungsbetriebe aufgestellt?

- 1 Deutscher Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA).....
- 2 Deutscher Angel- und Naturverband.....
- 3 Hotelverband Deutschland (IHA).....
- 4 Deutscher Tourismusverband.....
- 5 Verband der Köche Deutschland e. V.....

52 Zusammenarbeit mit anderen Hotelabteilungen

1 Nennen Sie Hotelbereiche, mit denen der Hausdamenbereich eng zusammenarbeitet.

- Empfang
- Küche, Service
- Fitnessbereich
- Verwaltung
- Reservierung
- Technik

2 Welche Informationen kann die Hausdame der Belegungsliste entnehmen?

- 1 Zimmergröße.....
- 2 Abreisezimmer
- 3 Aufbettung
- 4 Zimmerausstattung
- 5 Bleibezimmer



3 Welche Tätigkeiten im Hotel kennzeichnen die Zusammenarbeit zwischen Service und Hausdamenabteilung?

- Bestellen von Tischwäsche, Handservietten
- VIP-Bestückung
- Reinigung im Servicebereich
- Servieren des Zimmerfrühstücks
- Betreuung Minibar



4 Nennen Sie Aufgaben der Wäscherei.

- Reinigen der Restaurant-, Hotel- und Küchenwäsche
- Bestellen und Reinigen von Mitarbeiterkleidung
- Waschen und Bügeln von Gästewäsche

5 Erklären Sie die Zusammenarbeit zwischen Küche und Hausdamenbereich.

Küchenwäsche und Kochkleidung werden anhand von Wäschelisten erfasst. Schmutzige Wäsche wird gegen saubere Wäsche ausgetauscht. Die Küche stellt für VIP Gäste kleine Aufmerksamkeiten bereit, wie z. B. einen Obstkorb, Pralinen oder Gebäck.

- 4 Für den Hausdamenbereich wurden folgende Reinigungsmittel bestellt: Mehrzweckreiniger (3 · 10 l à 50,00 €), Essigreiniger (28 · 1 l à 1,65 €), Scheuermilch (10 · 0,5 l à 2,10 €). Der Lieferant gewährt 5 % Rabatt und bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen 3 % Skonto. Ermitteln Sie den Rechnungsbetrag.

$$3 \cdot 50 + 28 \cdot 1,65 + 10 \cdot 2,10 = 217,20 \text{ €}$$

abzüglich Rabatt = 206,34 €
abzüglich Skonto = 200,15 €

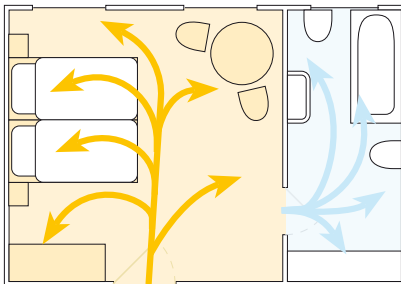
Der Rechnungsbetrag beläuft sich auf 200,15 €.

- 5 Im Hausdamenbereich arbeitet man oft mit Fremdfirmen, nennen Sie Vor- und Nachteile dieser Zusammenarbeit.

Vorteile: Niedrigere Personalkosten, bessere Planung, Belegungsschwankungen können besser ausgeglichen werden

Nachteile: Wechselnde Mitarbeiter, fehlende Identifizierung mit dem Unternehmen, mangelnde Qualität

- 6 Nach welchem Prinzip erfolgt die Zimmerkontrolle?



- Die Kontrolle beginnt rechts im Raum und wird nach links fortgesetzt.
- Die Blickrichtung geht von rechts oben nach rechts unten und dann links weiter.
- Zuerst wird der Wohnbereich und anschließend das Bad in gleicher Weise kontrolliert.
- Nach Beseitigung eventueller Mängel erfolgt die Freimeldung des Zimmers.

- 7 Welche Kosten entstehen bei einer betriebseigenen Wäscherei?

- Wäschekauf/Nachkauf
- Abschreibungen
- Anschaffungskosten für Maschinen und Geräte
- Betriebskosten für Maschinen und Geräte
- Personalkosten
- Raumkosten

- 8 Weshalb müssen regelmäßige Mängel- und Reparaturkontrollen durchgeführt werden?

- Brandverhütung
- Gesundheitsschutz der Gäste
- Erhaltung der Standards

- 9 Nennen Sie die Vorteile von Leasingwäsche.

- Kalkulierbare Kosten für Einkauf / Nachkauf
- Keine Kapitalbindung
- Geringere Personalkosten
- Belieferung nach Bedarf