



Andrea Sahmer

# **Fachmann/Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie (AO 2022)**

Prüfungstrainer Abschlussprüfung Teil 2  
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

## **Aufgabenteil**

Bestell-Nr. 3533

## 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/3533-2025.zip](http://www.u-form.de/addons/3533-2025.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 2025 · ISBN 978-3-95532-533-6

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](http://www.u-form.de) | E-Mail: [uform@u-form.de](mailto: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 Fachmann / zur Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie vorbereiten willst.

In diesem Buch findest du insgesamt 9 Prüfungen zu den drei Prüfungsfächern:

- **Wirtschafts- und Sozialkunde**
- **Gasterlebnis, Verkaufsförderung, Produktkompetenz und Warenlagerung**
- **Veranstaltungsplanung, Restaurant- und Bankettservice**

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 Fachmann / zur Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie 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.



	<b>Seite</b>
Wie sieht die schriftliche Abschlussprüfung Teil 2 aus?	6
Tipps zum Bearbeiten von Prüfungsfragen	7
<b>Lösungsbogen</b> (zum Heraustrennen)	nach Seite 8

<b>Bereich</b>	<b>Prüfung</b>	<b>Seite</b>
<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>	Prüfung 1	11 – 27
	Prüfung 2	29 – 43
<b>Gasterlebnis, Verkaufsförderung, Produktkompetenz und Warenlagerung</b>	Prüfung 1	47 – 62
	Prüfung 2	63 – 78
	Prüfung 3	79 – 93
	Prüfung 4	95 – 110
<b>Veranstaltungsplanung, Restaurant- und Bankettservice</b>	Prüfung 1	113 – 126
	Prüfung 2	127 – 138
	Prüfung 3	139 – 151

# Wirtschafts- und Sozialkunde

## Prüfung 1

30 Aufgaben

60 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte

## Beschreibung der Ausgangssituation

Sie sind Mitarbeiter in der Bankettabteilung des Hotels Sonnenhof, das über ein Restaurant, eine Bar und mehrere Veranstaltungsräume verfügt.

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 Fachleute für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie.

**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.                  | <input type="text"/> |
| b) Vorschrift, in der alle im Betrieb zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse zeitlich und sachlich festgelegt werden. | <input type="text"/> |

**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 einer 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.

# Gasterlebnis, Verkaufsförderung, Produktkompetenz und Warenlagerung

## Prüfung 3

32 Aufgaben

90 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte

### Beschreibung der Ausgangssituation

Sie sind Mitarbeiter der Genuss und Gastro GmbH, die mehrere Restaurants sowie die Gastronomie im Kongresszentrum der Stadt betreibt.

### Situation zur 1. bis 7. Aufgabe

Sie sind im „Oscars“ eingesetzt, einem Restaurant, das vor allem für seine Steaks und Burger bekannt ist.

## 1. Aufgabe

Vor Servicebeginn findet am Vormittag und späten Nachmittag eine kurze Servicebesprechung statt, die Sie heute leiten werden.

Bringen Sie die Besprechungspunkte in die richtige Reihenfolge, indem Sie die Ziffern 1 bis 6 in die Kästchen neben den Arbeitsschritten eintragen! (Beginnen Sie mit: „Aufteilung der Stationen“.)

Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern von links nach rechts in den Lösungsbogen!

a) Ermutigung, den Service erfolgreich im Team zu meistern

b) Zuteilung der Stationen zu den Mitarbeitern

c) Fragen und Anregungen der Mitarbeiter

d) Aufteilung der Stationen

e) Tagesempfehlungen des Küchenchefs

f) Reservierungen und ihre Besonderheiten

## 2. Aufgabe

Die Tagesempfehlungen sollen für die Gäste aufgeschrieben werden. Stellen Sie fest, auf welche Weise dies umweltverträglich, ohne Einsatz von Strom und Papier, geschieht!

1. Einlage in der Speisekarte
2. Aushang am Resturanteingang
3. Gedruckte Tischaufsteller auf den Restauranttischen
4. Notieren auf der Wandtafel im Restaurant
5. QR-Code in der Speisekarte, der zur Tagesempfehlung führt

### 3. Aufgabe

Sie haben einem Gast, der unschlüssig war, welches Steak er auswählen soll, ein Entrecôte vom Bio-Weiderind aus der Region empfohlen. Geben Sie an, um welches Steak es sich dabei handelt.

1. Steak aus dem Filet
2. Steak aus dem Bauchlappen
3. Steak aus dem Nacken
4. Steak aus der Hüfte
5. Steak aus dem Zwischenrippenstück

### 4. Aufgabe

Der Gast bestellte das Entrecôte medium. Stellen Sie fest, welche Erwartung der Gast damit verbindet.

1. Das Entrecôte soll eine mittlere Größe haben.
2. Das Entrecôte soll außen kross und innen fast roh sein.
3. Das Entrecôte soll durchgebraten sein.
4. Das Entrecôte soll innen leicht rosa sein.
5. Das Entrecôte soll außen eine mittlere Bräunung aufweisen.

### 5. Aufgabe

Wählen Sie das Verhalten aus, mit dem Sie auf freundliche Art überprüfen können, ob Ihre Empfehlung die Erwartungen des Gastes erfüllt und falls nicht, eine Reklamation verhindert werden kann.

1. Sie bleiben nach dem Servieren des Gerichts am Tisch stehen, um sich direkt davon zu überzeugen, ob der Gast zufrieden ist.
2. Sie kehren nach wenigen Minuten an den Tisch zurück, um den Gast zu fragen, ob es ihm schmeckt.
3. Sie fragen den Gast beim Abräumen des Tellers, ob es ihm geschmeckt hat.
4. Sie fragen den Gast beim Bezahlvorgang, ob er zufrieden war.
5. Sie bitten den Gast, eine Online-Bewertung abzugeben.

### 6. Aufgabe

Für Vegetarier wird im Oscars ein Burger mit Tofu angeboten. Nennen Sie die Angabe, mit der Sie Ihrer Kennzeichnungspflicht von Allergenen nachkommen!

1. Enthält Lupinen und daraus gewonnene Erzeugnisse
2. Enthält Hülsenfrüchte und daraus gewonnene Erzeugnisse
3. Enthält Soja(bohnen) und daraus gewonnene Erzeugnisse
4. Enthält Getreideflocken und daraus gewonnene Erzeugnisse
5. Enthält Milch und daraus gewonnene Erzeugnisse

### 7. Aufgabe

Der Abendservice läuft und Sie sind daran interessiert, Ihre Gäste zufriedenzustellen. Ordnen Sie zu, indem Sie die Kennziffern der 3 aufgeführten Verhaltensweisen in die Kästchen neben den Mitteilungen eintragen! Übertragen Sie anschließend Ihre senkrecht angeordneten Lösungsziffern von links nach rechts in den Lösungsbogen!

#### Verhaltensweise

1. Entgegennahme
2. Einordnung
3. Reaktion

#### Mitteilungen

- a) Ein Gast bedankt sich beim Bezahlen für Ihren hervorragenden Service.
- b) Sie servieren einem Gast einen Espresso aufs Haus, weil er sehr lange auf seinen Hauptgang warten musste.
- c) Sie bekommen mit, dass ein Gast heute Geburtstag hat, und überlegen sich, wie Sie angemessen gratulieren.

### 8. Aufgabe

Um die Arbeitssicherheit zu gewährleisten, sind Reinigungsmitteln mit Warnzeichen versehen. Wählen Sie aus, welches Zeichen Sie darüber informiert, dass der Reiniger ätzend ist!





### 30. Aufgabe

Sie nehmen eine Lieferung von Ihrem Weinhändler Keller an. Geben Sie an, welche **2** rechtlichen Bedeutungen Ihre Unterschrift auf dem im Folgenden abgebildeten Lieferschein hat!

1. Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Weinlieferung vollständig angenommen wurde.
2. Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Weine fachgerecht gelagert werden.
3. Per Unterschrift wird bestätigt, dass der Rechnungsbetrag sofort überwiesen wird.
4. Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Weine keine offenen Mängel aufweisen.
5. Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Weinhandlung Keller gute Qualität liefert.
6. Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Geschäftsbeziehung aufrechterhalten wird.

LIEFERSCHEIN		Datum: 09.04.20..	
Weinhandlung Keller Am Rebhang 2 66791 Neustadt 06231 998899 01578 3214546 weine@keller.de	LIEFERADRESSE:	Hotel Sonnenhof Sonnenleite 5 55767 Sonnenberg 06787 333-5 Kunden-ID: HSO5	RECHNUNGSEMPFÄNGER:
		Hotel Sonnenhof Sonnenleite 5 55767 Sonnenberg 06787 333-5 Kunden-ID: HSO5	

BESTELLDATUM	AUFTRAGSNUMMER	LIEFERSCHEINNUMMER
02.04.20..	784306-HSO5	47089

ARTIKELNUMMER	BESCHREIBUNG	MENGE
4411	Freigeist, Alkoholfreier Schaumwein	24
5422	Rieslingsekt Trocken	48
6441	Spätburgunder, Spätlese, Jahrgang 2022	60
6342	Grauburgunder, Q.b.A., Jahrgang 2023	72
6353	Riesling, Kabinett, Jahrgang 2022	48
6623	Riesling, Beerenauslese, Jahrgang 2021	6



Weinhandlung Keller - Vom Keller zum Gast

Bitte wenden Sie sich bei Fragen oder  
Kommentaren an den Kundendienst unter  
obiger Telefonnummer.

**VIELEN DANK FÜR IHRE BESTELLUNG!**

Ware erhalten:

\_\_\_\_\_

Datum

\_\_\_\_\_

Unterschrift

---

### 31. Aufgabe

Stellen Sie fest, bei welchem Vorgang Sie das Recht auf Ersatz der Ware durch Weinhändler Keller haben!

1. Beim Einlagern der Weine gehen Ihnen 2 Flaschen Spätburgunder zu Bruch.
2. Beim Ausschanken des Freigeists beschwerten sich einige Gäste, dass er ihnen nicht schmeckt.
3. Beim Verkosten der bestellten Beerenauslese bemerkt ein Gast, dass der Wein korkt.
4. Beim Ausschank des Riesling Kabinett bei einer Hochzeit sind die Gäste enttäuscht, dass es keine Riesling Spätlese ist.
5. Beim Abendservice droht Ihnen der gekühlte Rieslingsekt auszugehen. Sie legen einige Flaschen in den Tiefkühler, benötigen diese nicht und sie platzen.

---

### 32. Aufgabe

Ermitteln Sie, bei welchem der folgenden Vorgänge es sich um eine Pfandrückgabe handelt!

1. Weinhändler Keller nimmt seine Weinflaschen, die geleert sind, bei der nächsten Weinlieferung wieder mit.
2. Sie werfen Getränkeflaschen nach Farben sortiert in Altglasbehälter ein.
3. Ihr Lebensmittelhändler nimmt Verpackungsmaterial unentgeltlich zurück.
4. Sie entsorgen leere Batterien beim Händler, der diese zurücknimmt.
5. Die leeren Bierkästen werden von der Brauerei abgeholt.

# Veranstaltungsplanung, Restaurant- und Bankettservice

## Prüfung 2

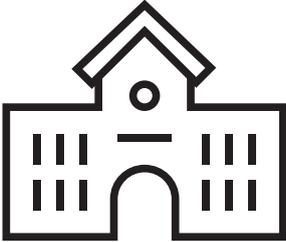
3 ungebundene Aufgaben

90 Minuten Prüfungszeit

100 Punkte

**Beschreibung der Ausgangssituation**

Sie sind Mitarbeiter in folgendem Hotel:



## Hotel Am Stadttor

- Name: Hotel Am Stadttor
- Standort: Kaiserstraße 12, 63000 Mittelstadt
- E-Mail: [info@hotel-am-stadttor.de](mailto:info@hotel-am-stadttor.de)
- Telefon: +49 (0) 62 829 82 90
- Website: [www.hotel-am-stadttor.de](http://www.hotel-am-stadttor.de)
- Zimmeranzahl: 195 Zimmer
- Zimmerkategorien: Standardzimmer, Komfortzimmer, Deluxe Zimmer
- Restaurant Kaiserstube, 120 Sitzplätze
- Bar und Terrasse Kaiserblick
- Konferenz- und Veranstaltungsräume
- Wellnessbereich
- Fahrradverleih
- Tiefgarage

**1. Aufgabe (40 Punkte)**

**Situation**

Sie haben per E-Mail eine Anfrage von Herrn Kist erhalten. Er möchte im Mai das Firmenjubiläum seiner Umzugsfirma im Hotel Am Stadttor feiern. Er bittet um weitere Informationen und einen Termin vor Ort.

**1.1 (6 Punkte)**

Sie beantworten seine E-Mail und schicken ihm als Anlage die Bankettmappe mit. Nennen Sie **6** Bestandteile dieser Verkaufsunterlage!

---

---

---

---

---

---

---

**1.2 (8 Punkte)**

Sie bereiten sich auf den persönlichen Termin mit Herrn Kist vor.

Geben Sie zu jeder Phase des Verkaufsgesprächs **je 2** Fragen an, die Sie Herrn Kist stellen werden!

Gesprächseröffnung:

---

---

Bedarfsanalyse:

---

---

Angebotsphase:

---

---

Abschlussphase:

---

---

**1.3 (4 Punkte)**

In einer Stunde sind Sie mit Herrn Kist verabredet. Schlagen Sie **4** Maßnahmen vor, damit das Gespräch störungsfrei erfolgen kann!

---

---

---

---

### 1.6 (5 Punkte)

Sämtliche Absprachen mit Herrn Kist sind erledigt. Sie erstellen nun das Angebot, um es Herrn Kist zur Unterschrift zukommen zu lassen. Nennen Sie **5** Inhalte, die Sie zwingend in das Angebot aufnehmen müssen!

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2. Aufgabe (31 Punkte)

#### Situation

Die Umzugsfirma „Ortswechsel“ feiert in einer Woche ihr 50-jähriges Bestehen. Hier sind die Eckdaten:

- Die Veranstaltung, zu der 56 Gäste erwartet werden, beginnt um 18:30 Uhr mit einem Sektempfang auf der Terrasse.
- Zum Essen im Raum Stadtblick wird, anstelle des geplanten 5-Gänge-Menüs, jetzt ein 4-Gänge-Menü (kalte Vorspeise, Suppe, Hauptgang, Dessert) mit zwei korrespondierenden Weinen serviert. Wasser wird ebenfalls ausgeschenkt.
- Während des Essens sind zwei Reden geplant: Herr Kist spricht nach dem Abräumen der Suppe, ein Vertreter des Gewerbeverbands vor dem Dessert (je 15 Minuten).
- Nach dem Essen wird eine Band Tanzmusik spielen.
- Gäste wählen Getränke von einer kleinen Getränkekarte oder bleiben bei Weiß- oder Rotwein.







Andrea Sahmer

# **Fachmann/Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie (AO 2022)**

Prüfungstrainer Abschlussprüfung Teil 2  
Übungsaufgaben und erläuterte Lösungen

## **Lösungsteil**

Bestell-Nr. 3533

# Wirtschafts- und Sozialkunde

## Lösungen Prüfung 1

30 Aufgaben

Insgesamt 100 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 vielen 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).

# **Gasterlebnis, Verkaufsförderung, Produktkompetenz und Warenlagerung**

## **Lösungen Prüfung 3**

32 Aufgaben

Insgesamt 100 Punkte (pro Aufgabe 3,125 Punkte)

Teilbewertung bei den Aufgaben 1, 7, 17, 27, 29, 30

### 1. Aufgabe

Folgende Reihenfolge für die Punkte einer Servicebesprechung ist sinnvoll:

a) Ermutigung, den Service erfolgreich im Team zu meistern	6
b) Zuteilung der Stationen zu den Mitarbeitern	2
c) Fragen und Anregungen der Mitarbeiter	5
d) Aufteilung der Stationen	1
e) Tagesempfehlungen des Küchenchefs	4
f) Reservierungen und ihre Besonderheiten	3

### 2. Aufgabe

Die Tagesempfehlungen können durch das **Notieren auf der Wandtafel** im Restaurant umweltverträglich, ohne Einsatz von Strom und Papier dem Gast bekanntgegeben werden.

4

Das Einlegen der Tagesempfehlungen in der Speisekarte (1.), der Aushang am Resturanteingang (2.) und der gedruckte Tischaufsteller auf den Restauranttischen (3.) benötigen den Einsatz von Strom (Kopierer) und Papier. Der QR-Code in der Speisekarte, der zur Tagesempfehlung führt (5.) benötigt den Strom für das Handy, um den QR-Code abzuscannen, zu öffnen und die Tagesempfehlung auf dem Handy zu lesen.

### 3. Aufgabe

Bei einem Entrecôte handelt es sich um Steak aus dem **Zwischenrippenstück**.

5

Auch bekannt ist das T-Bone-Steak. Es besteht aus einem Stück Filet und dem Entrecôte an einem T-förmigen Knochen.

Beispiele für die weitere Steak-Schnitte:

**zu 1.:** Das Rinderfilet ist das teuerste Fleisch vom Rind und liefert je nach Schnitt (Cut) verschiedene Steaks:

- Filet Mignon – aus der Filetspitze
- Filetsteak – aus dem Mittelstück
- Chateaubriand – extra dicker Schnitt aus dem Mittelstück oder dem Filetkopf
- Tournedo Steak – dünner Schnitt aus dem Mittelstück oder dem Filetkopf

**zu 2.:** Aus dem Bauchlappen (Flanke) wird das Flank Steak geschnitten.

**zu 3.:** Aus dem Nacken wird z. B. das Flat Iron Steak geschnitten.

**zu 4.:** Aus der Hüfte wird das Rumpsteak geschnitten.

## 4. Aufgabe

Ein medium gegartes Entrecôte soll innen noch rosa sein.

4

### Überblick der Garstufen für Steaks

Garstufe	Deutsch	Englisch	Französisch
1	roh oder blau	raw	bleu
2	blutig	rare	saignant
3	rosa	medium rare	anglais oder à point
4	leicht rosa	medium	demi-anglais
5	durchgebraten	well done	bien cuit

## 5. Aufgabe

Ein Verhalten, mit dem Sie auf freundliche Art überprüfen können, ob Ihre Empfehlung die Erwartungen des Gastes erfüllt und falls nicht, eine Reklamation verhindert werden kann:

Sie kehren nach wenigen Minuten an den Tisch zurück, um den Gast zu fragen, ob es ihm schmeckt.

2

Erläuterungen zu den weiteren Verhaltensweisen:

- zu 1.:** Es wäre unfreundlich und aufdringlich, nach dem Servieren des Gerichts am Tisch stehen zu bleiben, um sich direkt davon zu überzeugen, ob der Gast zufrieden ist.
- zu 3.:** Wenn Sie den Gast erst beim Abräumen des Tellers fragen, ob es ihm geschmeckt hat, können Sie nicht mehr nachbessern, falls etwas nicht in Ordnung ist.
- zu 4.:** Den Gast beim Bezahlvorgang zu fragen, ob er zufrieden war, ist schon richtig. Doch dann bezieht sich die Frage auf seinen Gesamteindruck, nicht auf Ihre spezifische Empfehlung.
- zu 5.:** Wenn Sie den Gast bitten, eine Online-Bewertung abzugeben, erfahren Sie nicht, ob Ihre Empfehlung seine Erwartungen erfüllt hat und Sie haben keine Gelegenheit, eine etwaige Reklamation zu verhindern.

### 9. Aufgabe

Erste-Hilfe-Maßnahme bei einer Verätzung durch Reinigungsmittel:

Fließendes Wasser über den Handrücken laufen lassen.

1

#### Diese Tipps tragen zum sicheren Umgang mit Reinigungsmitteln bei:

- Öffnen Sie Behälter mit Konzentraten vorsichtig und vermeiden Sie Verspritzen.
- Verwenden Sie beim Ansetzen von Reinigungsmitteln immer Messbecher und Trichter.
- Verschließen Sie die Behälter nach Gebrauch sofort.
- Tragen Sie während der Arbeit möglichst Handschuhe.
- Sorgen Sie bei großflächigen Reinigungen durch Lüften für gute Raumluf.
- Halten Sie am Arbeitsplatz nur die benötigte Menge bereit und überschreiten Sie nicht die empfohlene Dosierung.
- Kennzeichnen Sie umgefüllte Behälter sofort und verwenden Sie niemals Lebensmittelgefäße für Reinigungsmittel.

Erläuterungen zu den anderen Erste-Hilfe-Maßnahmen:

**zu 2.:** Bei einer Ohnmacht ist der Verletzte in eine stabile Seitenlage zu bringen und sofort ein Arzt zu rufen.

**zu 3.:** Bei einer verschmutzten Schnittwunde kann es sinnvoll sein, nach der vorsichtigen Reinigung, den Handrücken mit Jod zu behandeln.

**zu 4.:** Ein Wundpflaster kann z. B. bei Abschürfungen oder kleinen Schnittwunden aufgeklebt werden.

**zu 5.:** Großflächige und stark blutende Wunden sollten nur steril abgedeckt (sterile Mullkompressen oder gebügeltes Tuch) und zur weiteren Versorgung ein Arzt aufgesucht werden.

### 10. Aufgabe

Das Ermitteln des Werts der Einrichtungsgegenstände wird nicht von der Grundreinigung geleistet, sondern von der Erstellung und Bewertung einer Inventarliste, im Rahmen einer Inventur.

3

Während einer **Grundreinigung** wird ein Restaurant intensiv gereinigt und gepflegt. Dazu gehören z. B. das Schamponieren von Sitzmöbeln und Teppichen, eine gründliche Fensterreinigung, das Säubern von Wänden und Decken sowie das Ausräumen, Reinigen und wieder Einräumen von Schränken. Im Gegensatz dazu sorgt die tägliche *Unterhaltsreinigung* für eine Aufrechterhaltung der allgemeinen Sauberkeit im Restaurant.

### 29. Aufgabe

- a) Akzeptanz des Zahlungsmittels prüfen.  
Eine Kreditkarte wird nur dann akzeptiert, wenn das Restaurant einen Vertrag mit dem auf der Karte angegebenen Kreditunternehmen hat (z. B. VISA, Mastercard, American Express). **3**
- b) Auf Gültigkeit und Guthaben prüfen.  
Gutscheine verjähren allgemein nach drei Jahren ab Ausstellungsdatum. Es gibt aber auch Gutscheine mit kürzeren Fristen. Reicht das Guthaben des Gutscheins nicht aus, muss die Differenz über eine weitere Zahlungsweise beglichen werden. **2**
- c) Betrag überprüfen, den der Gast eingegeben hat.  
Beim Bezahlen via App gibt der Gast selbst den Betrag in der Zahlungsapp ein (z. B. PayPal, Apple Pay, Google Pay). **1**
- d) Auf dem Gerät überprüfen, ob die Zahlung erfolgreich abgeschlossen wurde.  
Die Verifizierung des Karteninhabers erfolgt online beim Kreditkartenunternehmen durch Eingabe einer PIN in das Kartenlesegerät. Erst danach gibt das Kreditkartenunternehmen den Zahlungsvorgang frei. **3**
- e) Überprüfen, dass das richtige Restaurant im Zahlungssystem ausgewählt wurde.  
Durch die Verwendung eines QR-Codes, den das Restaurant dem Gast zum Scannen vorlegt, können Verwechslungen ausgeschlossen werden. **1**

### 30. Aufgabe

Folgende **2** rechtlichen Bedeutungen hat Ihre Unterschrift auf dem Lieferschein:

- Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Weinlieferung vollständig angenommen wurde. **(1.)** **1**
- Per Unterschrift wird bestätigt, dass die Weine keine offenen Mängel aufweisen. **(4.)** **4**

Erläuterungen zu den weiteren Aussagen:

- zu 2.:** Dass die Weine fachgerecht gelagert werden, ist die Aufgabe nach der Warenannahme.
- zu 3.:** Der Rechnungsbetrag wird entsprechend dem Zahlungsziel auf der Rechnung, die das Hotel nach der Lieferung erhält, beglichen.
- zu 5.:** Die Qualität der Weine wird nicht durch die Unterschrift bestätigt. Diese kann erst nach einer Verkostung überprüft werden und diese ist nicht Bestandteil der Warenannahme.
- zu 6.:** Die Aufrechterhaltung der Geschäftsbeziehung ist z. B. von der Zuverlässigkeit des Lieferanten abhängig, nicht von der Unterschrift auf dem Lieferschein.

### 31. Aufgabe

Sie haben in diesem Fall das Recht auf Ersatz der Ware:

Beim Verkosten der bestellten Beerenauslese bemerkt ein Gast, dass der Wein korkt. **(3.)**

3

Es handelt sich hierbei um einen **versteckten Mangel**, der erst dann reklamiert werden kann, wenn er entdeckt wird. Im Gegensatz dazu sind offene Mängel bei der Warenannahme direkt zu reklamieren (z. B. eine zerbrochene Flasche Wein in der Kiste).

Erläuterungen zu den weiteren Aussagen:

**zu 1.:** Mit der Annahme der Lieferung geht das Risiko für die Ware auf den Annehmenden über. Die zwei zerbrochenen Flaschen Spätburgunder sind als Bruch in der Lagerfachkarte oder im Warenwirtschaftssystem einzutragen.

**zu 2.:** Wenn ein Getränk den Gästen nicht schmeckt, kann nicht der Lieferant dafür zur Verantwortung gezogen werden und auch nicht der Hotelier.

**zu 4.:** Diese Beschwerde müssten die Gäste an den Gastgeber richten, der für die Weinauswahl zuständig ist.

**zu 5.:** Das Risiko für nicht fachgerechte Kühlung und dadurch verursachte Schäden liegt beim Hotelier. Wichtig ist, dass die zerbrochenen Sektflaschen als Bruch vermerkt werden (s. zu 1.).

### 32. Aufgabe

Bei folgendem Vorgang handelt es sich um eine **Pfandrückgabe**:

Die leeren Bierkästen werden von der Brauerei abgeholt.

5

Erläuterungen zu den weiteren Vorgängen:

**zu 1.:** Weinhändler Keller ermöglicht eine Leergutrückgabe.

**zu 2.:** Getränkeflaschen in Altglasbehältern werden dem Recycling zugeführt.

**zu 3.:** Wird Verpackungsmaterial zurückgenommen, wird es ebenfalls fachgerecht recycelt.

**zu 4.:** Leere Batterien, die der Händler zurücknimmt, werden dem Recycling zugeführt.

# Veranstaltungsplanung, Restaurant- und Bankettservice

## Lösungen Prüfung 2

3 ungebundene Aufgaben

Insgesamt 100 Punkte

### 1. Aufgabe (40 Punkte)

#### 1.1 (6 Punkte)

(Je Nennung 1 Punkt, die Erklärungen sind hier nicht gefordert).

**In einer Bankettmappe sollten folgende Bestandteile enthalten sein:**

- **Raumbeschreibungen und Kapazitäten:** Eine detaillierte Beschreibung der verfügbaren Veranstaltungsräume, einschließlich der Größe, Kapazitäten und möglichen Bestuhlungsarten.
- **Technische Ausstattung der Räume:** Informationen über die verfügbare technische Ausstattung, wie z. B. Projektoren, Mikrofone, Soundanlagen und WLAN.
- **Verpflegungsangebote:** Ein Überblick über die verschiedenen Catering-Optionen, inklusive Menüs, Büfets und Getränkepauschalen. Hier sollten auch spezielle Wünsche, wie vegetarische oder vegane Optionen, berücksichtigt werden.
- **Preisübersicht:** Eine transparente Darstellung der Kosten für die Raummiete, Technik, Verpflegung und sonstige Leistungen.
- **Zusatzleistungen und Rahmenprogramme:** Informationen über zusätzliche Serviceleistungen wie Blumenschmuck, Fotografen, Unterhaltungsprogramme oder Shuttle-Service.
- **Kontaktinformationen und Ansprechpartner:** Angaben zu den zuständigen Ansprechpartnern im Hotel.

#### Allgemeine Tipps für die Gestaltung von Tagungs- und Banketträumen

- Eine Bestuhlungsform wählen, die zur Veranstaltung passt (z. B. U-Form, Theater, Bankett).
- Auf ausreichend Platz zwischen den Tischen und Stühlen achten, um Bewegungsfreiheit für Gäste und Servicemitarbeiter zu gewährleisten.
- Für eine angenehme Beleuchtung sorgen, die an die jeweilige Veranstaltung angepasst ist.
- Auf eine gute Akustik im Raum achten. Moderne Tagungsräume haben Schallschlucker installiert.
- Alle technischen Geräte (Mikrofone, Beamer, Lautsprecher) auf ihre Funktion überprüfen.
- Eine thematisch passende Dekoration wählen, die den Charakter der jeweiligen Veranstaltung unterstreicht.

## 1.2 (8 Punkte)

(Jede passende Frage gibt einen Punkt, je Phase sind 2 Fragen zu nennen)

### Mögliche Fragen an Herrn Kist je Gesprächsphase sind:

#### Gesprächseröffnung:

- Hatten Sie eine angenehme Anfahrt?
- Was darf ich Ihnen zu trinken anbieten?
- Wie sind Sie auf unser Hotel aufmerksam geworden?

#### Bedarfsanalyse:

- Welche Vorstellungen haben Sie von Ihrer Jubiläumsfeier?
- Wann soll die Feier stattfinden?
- Mit wie vielen Personen rechnen Sie?

#### Angebotsphase:

- Welche Informationen aus der Bankettmappe darf ich Ihnen näher erläutern?
- Was halten Sie davon, wenn wir uns gemeinsam unsere Tagungsräume ansehen?
- Wie gefällt Ihnen die Idee, vor dem Essen für Ihre Gäste einen Sektempfang anzubieten?
- Werden Sie auch Zimmer für Übernachtungen benötigen?

#### Abschlussphase:

- Wie ist Ihr Eindruck von unseren Räumlichkeiten und Möglichkeiten?
- Welche Fragen sind noch offen?
- Darf ich ein Datum für Sie vorreservieren?
- Möchten Sie unser Angebot per Post oder E-Mail erhalten?

## 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.

### 1.6 (5 Punkte)

(Je richtigem Angebotsinhalt 1 Punkt, 5 sind zu nennen)

#### **Inhalte, die Sie zwingend in das Angebot aufnehmen müssen:**

- Detaillierte Leistungsbeschreibung
- Termin und Zeitrahmen
- Kostenübersicht
- Zahlungsmodalitäten
- Stornobedingungen
- Unterschriftenfelder

**Erklärung der 5 Inhalte** (zur Information, nicht Gegenstand der Aufgabe):

#### **Detaillierte Leistungsbeschreibung:**

Genaue Auflistung der vereinbarten Leistungen, inklusive Raumbelugung, technische Ausstattung, Catering (Menüs, Getränke), Dekoration und eventuelle Zusatzleistungen (z. B. Rahmenprogramm, Personal). Hier sollten alle besprochenen Details wie Anzahl der Gäste, Menüauswahl und besondere Wünsche klar formuliert sein.

#### **Termin und Zeitrahmen:**

Die exakten Daten und Zeiten der Veranstaltung, z. B. wann die Veranstaltung beginnt und endet sowie ab wann und wie lange der Raum zur Verfügung steht.

#### **Kostenübersicht:**

Transparente und detaillierte Aufstellung aller anfallenden Kosten, inklusive Raummiete, Catering, Technik, Dekoration, Personal und sonstiger Dienstleistungen. Hier sollten sowohl Einzelpreise als auch der Gesamtpreis aufgeführt werden.

#### **Zahlungs- und Stornierungsbedingungen:**

Klare Angaben zu den Zahlungsmodalitäten (z. B. Anzahlung, Restzahlung) und Fristen. Zusätzlich sollten die Stornierungsbedingungen aufgeführt sein, inklusive eventueller Gebühren bei kurzfristiger Absage.

#### **Unterschriftenfelder:**

Je ein Feld für die Unterschrift von Herrn Kist und einen Vertreter des Hotels, um das Angebot rechtsverbindlich abzuschließen. Dazu gehört auch eine Linie, auf der Ort und Datum eingetragen werden.

### 2.2 (16 Punkte)

(Jedes Getränk mit korrekter Bezeichnung wird mit einem Punkt bewertet. Dazu kommt je ein Punkt für die richtige Zuordnung der Getränke, die Abwechslung, die gesetzlich erforderliche Mengenangabe und die kennzeichnungspflichtigen Zusatzstoffe.)

#### Lösungsvorschlag:

*Getränkemenu anlässlich des 50-jährigen Bestehens  
der Firma Ortswechsel*

#### **Biere**

Kirner Pils	vom Fass 0,4 l
Paulaner Hefeweizen	Flasche 0,5 l
Bitburger 0,0% Pils Alkoholfrei	Flasche 0,33 l

#### **Erfrischungsgetränke**

fritz-cola (koffeinhaltig)	Flasche 0,33 l
fritz-limo Zitrone oder Orange	Flasche 0,33 l
Spezi (koffeinhaltig)	Glas 0,2 l
Apfelsaftschorle	Glas 0,4 l

#### **Branntweine**

Ziegler Freudenberger Obstschnaps	Glas 2 cl
Grappa Nonino 41 ° Tradizione	Glas 2 cl
Linie Aquavit	Glas 2 cl

#### **Liköre**

Limoncello auf Eis	Glas 4 cl
Jägermeister	Glas 2 cl

### 2.3 (5 Punkte)

**Serviermethode** für ein 4-Gänge-Menü für 56 Personen: **Amerikanischer Service** (1 Punkt)

**Beschreibung:** Beim amerikanischen Service werden alle Gerichte in der Küche auf Tellern gleich angerichtet. Die Teller werden vom Servicepersonal rechts vom Gast eingesetzt. Bei einem Bankett ist darauf zu achten, dass die Kellner gemeinsam tischweise die Teller einsetzen. (3 Punkte)

**Begründung:** Das Servieren kann zügig erfolgen, sodass alle Gäste beinahe zeitgleich mit dem jeweiligen Gang anfangen können. (1 Punkt)

### Analyse der finanziellen Ergebnisse:

Eine Überprüfung des Deckungsbeitrags und Vergleich der tatsächlichen Einnahmen und Kosten mit der Budgetplanung gibt Aufschluss darüber, ob die Veranstaltung auch wirtschaftlich erfolgreich war. Dabei werden auch etwaige Mehrkosten oder unvorhergesehene Ausgaben berücksichtigt.

### Social Media und Online-Bewertungen:

Überwachung von Social Media-Plattformen und Online-Bewertungsportalen, um zu sehen, wie die Veranstaltung bei den Gästen ankam. Positive Beiträge, Likes oder Kommentare können ein Indikator für den Erfolg sein, während negative Rückmeldungen Hinweise auf Verbesserungsbedarf geben.

### Wiederbuchungsrate und Empfehlungen:

Die Bereitschaft von Herrn Kist oder den Gästen, das Hotel für zukünftige Veranstaltungen erneut zu buchen oder weiterzuempfehlen, ist ein starkes Indiz für den Erfolg der Feier. Anfragen nach ähnlichen Veranstaltungen durch die Teilnehmer können ebenfalls als Erfolgskriterium gelten.

### Nachhaltigkeit und Ressourcenmanagement:

Überprüfung, wie gut das Hotel Ressourcen wie Personal, Lebensmittel und Technik eingesetzt hat. Eine erfolgreiche Veranstaltung sollte effizient geplant sein, ohne unnötige Verschwendung, was auch zur Kosteneffizienz beiträgt.

## 3.3 (6 Punkte)

(Je Vor- und Nachteil 1 Punkt)

Folgende Vor- und Nachteile sind z. B. mit dem Notieren der Getränkebestellungen auf einem Zettel und anschließendem Bonieren verbunden:

Vorteile	Nachteile
Geringe technische Anforderungen hinsichtlich der Arbeitsmittel.	Beim Übertragen der Bestellung in die Kasse können Fehler passieren.
Schnelle Bestellaufnahme beim Gast.	Geringere Effizienz, weil jede Bestellaufnahme noch in die Kasse eingetippt werden muss.
Jeder Servicemitarbeiter kann die Getränkewünsche der Gäste aufnehmen.	Längere Wartezeit für die Gäste, bis ihr Getränk serviert werden kann.

### 3.4 (5 Punkte)

(Je hervorgehobenem Ergebnis 1 Punkt)

Zunächst sind die **gesamten variablen Kosten** zu berechnen:

Variable Kosten pro Gast:

Sektempfang:	5 €
+ 5-Gänge-Menü:	35 €
+ Getränke:	20 €
	<b>60 €</b>

Gesamte variable Kosten:

$$60 \text{ €} \cdot 56 \text{ Gäste} = \mathbf{3.360,00 \text{ €}}$$

Die **Berechnung des Deckungsbeitrag II (Betriebsergebnis)** erfolgt nach diesem Schema:

Gesamte Umsatzerlöse:	8.400,00 €
– Variable Kosten gesamt	3.360,00 €
= Deckungsbeitrag (DB) I	<b>5.040,00 €</b>
– Fixkosten	1.200,00 €
= Deckungsbeitrag (DB) II	<b>3.840,00 €</b>

Der DB II beträgt 3.840,00 €.