

Hotelfachmann/ Hotelfachfrau

Abschlussprüfung

GÄSTEEMPfang UND BERATUNG

Probeklausur 1

Die Aufgaben dieser Probeklausur sind lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz](#). Bei Grafiken, Bildern und Diagrammen handelt es sich – wenn nicht anders erwähnt – um von Azubinet erstellte oder gemeinfreie Darstellungen.

Den Online-Kurs mit interaktiven Aufgaben, Lösungsvorschlägen und Tests zum gemeinsamen Lernen mit anderen Auszubildenden findest du unter

<https://www.azubinet.de/courses/nKsSPngZ22>

In dieser Übungsklausur kannst du 100 Punkte erreichen. Die Aufgaben dieser Übungsklausur orientieren sich am IHK-Prüfungskatalog und ähneln den Aufgaben, die in der „richtigen“ Prüfung gestellt werden können. Mit diesen Aufgaben kannst mit anderen Auszubildenden gemeinsam lernen, deine Ergebnisse vergleichen und Unklarheiten diskutieren. Lade deine Kollegen und Freunde am besten direkt in den Kurs ein. Zu vielen Aufgaben gibt es Lösungsvorschläge. Diese sollen dir eine Hilfestellung geben, allerdings gibt es bei vielen Aufgaben nicht nur "eine" richtige Lösung.

Viel Erfolg beim Lernen und für die Prüfung!

Wir haben Aufgaben und Lösungsvorschläge mit größter Sorgfalt erstellt, können jedoch nicht für die Richtigkeit aller Angaben garantieren.

Uns ist das die Einhaltung des Urheberrechts sehr wichtig. Von Azubinet erstellte Übungsaufgaben und Probeklausuren, die sich an den Lehrplänen orientieren, werden exklusiv für Auszubildende und deren Unternehmen zur Verfügung gestellt.

Original-Prüfungsaufgaben der Industrie- und Handelskammern müssen in Papierform bezogen werden. IHK-Prüfungsaufgaben und Musterlösungen dürfen nicht vervielfältigt oder öffentlich wiedergegeben werden. Zuwiderhandlungen werden seitens der Urheber zivil- und strafrechtlich verfolgt. Auch auf Azubinet dürfen keine IHK-Prüfungsaufgaben oder sonstige urheberrechtlich geschützte Werke ohne Genehmigung des Inhabers der Rechte veröffentlicht werden.



Aufgabe 4: Empfang (32 Punkte)

Die Reisegruppe Trump (ursprüngliche Buchung 2 Übernachtungen, 4 EZ, 4 DZ mit Doppelbelegung) trifft um 17 Uhr ein. Die Buchung erfolgte über den Reiseveranstalter Clinton Tours GmbH (Hauptstraße 123, 10001 Berlin).

4.1 Erläutern Sie, wie Sie die Gäste am Empfang gastorientiert behandeln. (3 Punkte)

Herr Dagobert Trump teilt Ihnen beim Check-In mit, dass zwei Gruppenmitglieder, die beide in jeweils einem EZ nächtigen sollten, krankheitsbedingt die Reise nicht antreten konnten.

4.2 Fertigen Sie eine No-Show-Rechnung an den Reiseveranstalter an, indem Sie die folgenden Informationen berücksichtigen. (22 Punkte)

Vereinbarte Konditionen: EZ 85,00 EUR (+ 10,00 EUR Frühstück p.P.); DZ 100,00 EUR (+ 10 EUR Frühstück p.P.)

Stornobedingungen des Hotels: keine Stornierungsgebühren bis 14 Tage vor Anreise;

Stornierungsgebühren 50 % des Übernachtungspreises 14 bis 7 Tage vor Anreise;

Stornierungsgebühren 75 % des Übernachtungspreises bei weniger als 7 Tagen vor Anreise

Bei der Anfertigung von Schreiben ist die DIN 5008 zu berücksichtigen.

Hotel und Restaurant Blume	
hotelblume@internet.de	
an:	dago.trump@nsa-online.de
Betreff:	
i.A. Prüfling	

