

Hotelfachmann/ Hotelfachfrau

Abschlussprüfung

MARKETING UND ARBEITSORGANISATION

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/3Hax4yo8I9>

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.



5. Stellen Sie fest, in welchem Bereich ein Fehler enthalten ist.

1. Bei den alkoholfreien Getränken
2. Bei den Aufgussgetränken
3. Bei den Weinen
4. Bei den Bieren
5. Bei den Spirituosen

6. Für die Veranstaltung sollen Sie unter anderem das abgebildete Messer bereitstellen. Ordnen Sie dem abgebildeten Messer die richtige Bezeichnung zu.



Bildnachweis: Examunity

1. Obstmesser
2. Tortenmesser
3. Fischmesser
4. Dessertmesser
5. Steakmesser
6. Tranchiermesser

7. Außerdem benötigen Sie Essgabeln für das Hauptmenü, welches aus eine Fleischgericht und Rosmarinkartoffeln besteht.

Stellen Sie fest, welche Gabel hierfür am besten geeignet ist.

1. Tranchiergabel
2. Dessertgabel
3. Fischgabel
4. Tafelgabel

Das Hotel und Restaurant Blume hat neue Stoffservietten bestellt, die mit den folgenden Pflegehinweisen bedruckt sind:



8. Welche **zwei** Arten der Behandlung sollten Sie bei der Reinigung der Servietten vermeiden?

1. Waschgang bei 95°C
2. Bügeln bei mittlerer Temperatur
3. Bügeln bei hoher Temperatur
4. Trommeltrocknen normal
5. Bleichen mit Chlor und Sauerstoff
6. Chemische Reinigung

9. Die Wasserhärte ist sehr hoch.

Was müssen Sie bei der Dosierung der Waschmittel beachten?

1. Der Waschmittelbedarf ist nicht von der Wasserhärte abhängig, daher ist nichts zu beachten.
2. Der Waschmittelbedarf ist sehr gering.
3. Der Waschmittelbedarf ist eher gering.
4. Der Waschmittelbedarf ist normal.
5. Der Waschmittelbedarf ist hoch.

10. Das Hotel und Restaurant Blume verfolgt verschiedene Ziele im Marketing.

Bestimmen Sie, ob es sich bei den folgenden Beispielen um quantitative oder qualitative Marketingziele handelt, indem Sie die entsprechende Ziffer eintragen.

- | | | |
|-----------------------|--|----------------------|
| 1. quantitatives Ziel | A. Erhöhung des Bekanntheitsgrades um 20 % | <input type="text"/> |
| | B. Steigerung der Zimmerauslastung in der Nebensaison um ein Viertel | <input type="text"/> |
| 2. qualitatives Ziel | C. Überarbeitung des Werbeslogans | <input type="text"/> |
| | D. Renovierung der Deluxe-Zimmer | <input type="text"/> |

11. Das Hotel Blume nutzt Social Media, um potenzielle Gäste auf Angebot aufmerksam zu machen.

Nennen Sie einen Vorteil von Social Media als Werbemedium.

1. Werbung in Social Media ist kostenfrei.
2. Werbung in Social Media spricht ausschließlich junge Leute an.
3. Werbung in Social Media kann zielgruppengerecht geschaltet werden.
4. Werbung in Social Media wird immer international geschaltet.
5. Werbung in Social Media wird zeitlich unbegrenzt geschaltet.

12. Ein neues Hotel in unmittelbarer Nachbarschaft lockt potenzielle Gäste mit günstigen Preisen für Speisen und Getränke sowie einem umfangreichen Freizeitangebot. Die Preise liegen deutlich unter den üblichen Preisen.

Prüfen Sie, durch welche der folgenden Maßnahmen das Hotel und Restaurant Blume seine Wettbewerbsfähigkeit wahren kann.

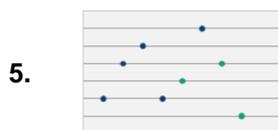
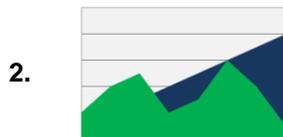
1. Durch Packages, die beispielsweise Freizeit- und Restaurantangebote beinhalten
2. Durch eine Klage gegen das neue Hotel auf unlauteren Wettbewerb
3. Durch qualitativ minderwertige Lebensmittel, die deutlich niedrigere Wareneinkaufspreise zur Folge haben
4. Durch Dumping-Preise, die weit unter den Selbstkosten liegen
5. Durch die Entlassung von Personal, um Kosten zu senken

13. Prüfen Sie, welche der folgenden Maßnahmen des Hotels Blume **nicht** zur Öffentlichkeitsarbeit gehört.

1. Die Veröffentlichung einer Mitarbeiterzeitschrift
2. Eine Pressemitteilung für die regionalen Medien
3. Die Durchführung einer Konferenz zum Tourismus in der Region
4. Die Bereitstellung von Fotomaterial für Reiseveranstalter und Medienvertreter
5. Die Gewährung von Rabatten für Reisegruppen

14. Zur Auswertung von Gästestrukturen und Besucherzahlen liegen Ihnen verschiedene Grafiken vor.

Ordnen Sie **zwei** der folgenden Grafiken der passenden Bezeichnung zu, indem Sie die Ziffer der Abbildung in das Lösungskästchen eintragen.



A. Kreisdiagramm

B. Säulendiagramm

15. Erläutern Sie, bei welchem Angebot es sich um ein Paket (Package) des Hotels Blume für die Reiseveranstalterin Travelado GmbH handelt.

1. Pauschalangebot, welches Umfang der Leistungen und Preis festlegt
2. Pauschalangebot, welches für die Gäste immer All-Inclusive-Verpflegung bedeutet
3. Pauschalangebot, welches Rundfahrten und Ausflüge für Reisegruppen beinhaltet
4. Individuelles Angebot, welches vom Hotel Blume jederzeit angepasst werden kann
5. Individuelles Angebot, welches von der Reiseveranstalterin jederzeit angepasst werden kann

23. Welche der folgenden Arbeiten bei der Zimmerreinigung kann nach der Abreise der Gäste gegebenenfalls ausgelassen werden, um eine Zeitersparnis zu ermöglichen?

1. Lüften des Zimmers
2. Austauschen der Bettbezüge
3. Säubern und Polieren der Armaturen und Spiegel im Bad
4. Saugen des Teppichbodens
5. Austausch der Gardinen

24. Das Hotel Blume vergibt die Erstellung und Pflege des neuen Internetauftritts als einen Auftrag an externen IT-Dienstleister.

Stellen Sie fest, welchen Vorteil die Fremdvergabe mit sich bringt.

1. Die Auftragsvergabe bringt hohe Fixkosten mit sich.
2. Der IT-Dienstleister muss keine Steuern zahlen und ist daher günstiger als eine Eigenfertigung.
3. Der IT-Dienstleister leistet seine Dienste entsprechend dem Bedarf des Hotels.
4. Die Angaben und Informationen im neuen Internetauftritt müssen nicht erstellt und geprüft werden.
5. Die Auftragsvergabe macht Werbe- und Marketingmaßnahmen überflüssig.

25. Die Sicherheit der Gästedaten wie Buchungsdetails, Adresse usw. muss stets gewährleistet sein.

Beurteilen Sie, welche der folgenden Maßnahmen zur Sicherung der Gästedaten beiträgt.

1. Alle Gästedaten werden zusätzlich in einer Datenbank Internet abgelegt, um im Falle eines lokalen Computerproblems darauf zugreifen zu können.
2. Jeder Mitarbeiter erhält einen persönlichen Zugang, mit dem er nur die für ihn relevanten Daten einsehen kann.
3. Alle Mitarbeiter bekommen Datenträger mit den Gästedaten ausgehändigt, damit sie diese bei Bedarf auch zuhause einsehen können.
4. Alle elektronischen Gästedaten werden zusätzlich ausgedruckt und in der Verwaltung aufbewahrt.
5. Die Daten zu Buchungen von Gästen werden auf Nachfrage auch an andere Gäste weitergeleitet.