



eVideo – Hotel- und Gastgewerbe

# Lösungsblätter

*Lernprogramm zur Schulung von Grundbildungs-  
kompetenzen im Hotel- und Gaststättengewerbe*

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

Das Projekt „eVideoTransfer“ wird im Rahmen der „Nationalen Dekade für Alphabetisierung“ unter dem Förderkennzeichen WI141500 mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung gefördert.

# Impressum

## Lösungsheft zu:

Arbeitsblätter: eVideo – Hotel- und Gastgewerbe; Lernprogramm zur Schulung von Grundbildungskompetenzen im Hotel- und Gaststättengewerbe

## Herausgeber:

ARBEIT UND LEBEN – DGB/VHS, Landesarbeitsgemeinschaft Berlin e.V.

Keithstr. 1/3

10787 Berlin

Tel. 030 – 5130 192 21

Fax 030 – 5130 192 99

Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg

Registernummer: VR 122050

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz

DE 27 / 660 / 52189

## Stand:

23. August 2016

## Texte und Aufgaben:

Infoport GmbH

Björn Schulz

Johanna Lambertz

## Illustrationen:

imc information multimedia communication AG

## Bildnachweise:

Titelfoto: Ausschnitt aus eVideo Hotel- und Gastgewerbe

## Layout:

Johanna Lambertz

## Materialien und eVideo online verfügbar:

[www.lernen-mit-evideo.de](http://www.lernen-mit-evideo.de)

# Inhaltsverzeichnis

Lösungen der Übungen .....	4
1.1 Zimmerreservierungen.....	4
1.2 Check-In .....	7
1.3 Wegbeschreibung .....	10
1.4 Rechnung stellen .....	13
2.1 Reklamation .....	16
2.2 Wäschefach .....	19
2.3 Housekeeping .....	22
2.4 Zimmerreinigung .....	25
3.1 Organigramm.....	28
3.2 Arbeitsunfall .....	31
3.3 Arbeitssicherheit .....	34
3.4 Dienstplan .....	38
4.1 Lagerung und Haltbarkeit .....	42
4.2 Zubereitung einer Speise .....	45
4.3 Hilfsmittel in der Küche .....	49
4.4 Reservierungsanfrage .....	52
4.5 Gespräch auf Englisch .....	56

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Wortebene, zuordnen	Kann sich in Tabellen orientieren u. Infos zuordnen	Check-In des Gastes	Alpha-Level 2 Leicht

## 1.2 Check-In

**Lorenz**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** späte Abreise

**Meyer**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** Zustellbett

**Meier**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 3 Tage  
**Zimmer:** Einzelzimmer  
**Extras:** keine

**Maier**

**Anreise:** Samstag  
**Aufenthalt:** 2 Tage  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** keine

**Fliege**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Zimmer:** Einzelzimmer  
**Extras:** ruhiges Zimmer

**Fliege**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 7 Tage  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** ruhig

Verbinde die Buchungen jeweils mit dem passenden Zimmerschlüssel. Orientiere dich dabei an den Eintragungen im Zimmerplan. **Tipp:** Zwei Buchungen sind falsch und bleiben übrig.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Wortebene, zuordnen	Kann sich in Tabellen orientieren u. Infos zuordnen	Check-In des Gastes	Alpha-Level 2 Mittel

## 1.2 Check-In

### Maier

**Anreise:** Samstag  
**Aufenthalt:** 2 Tage  
**Personen:** 1  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** keine

### Fliege

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Zweibettzimmer  
**Extras:** ruhiges Zimmer

### Meyer

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 5 Tage  
**Personen:** 3  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** Zustellbett

### Fliege

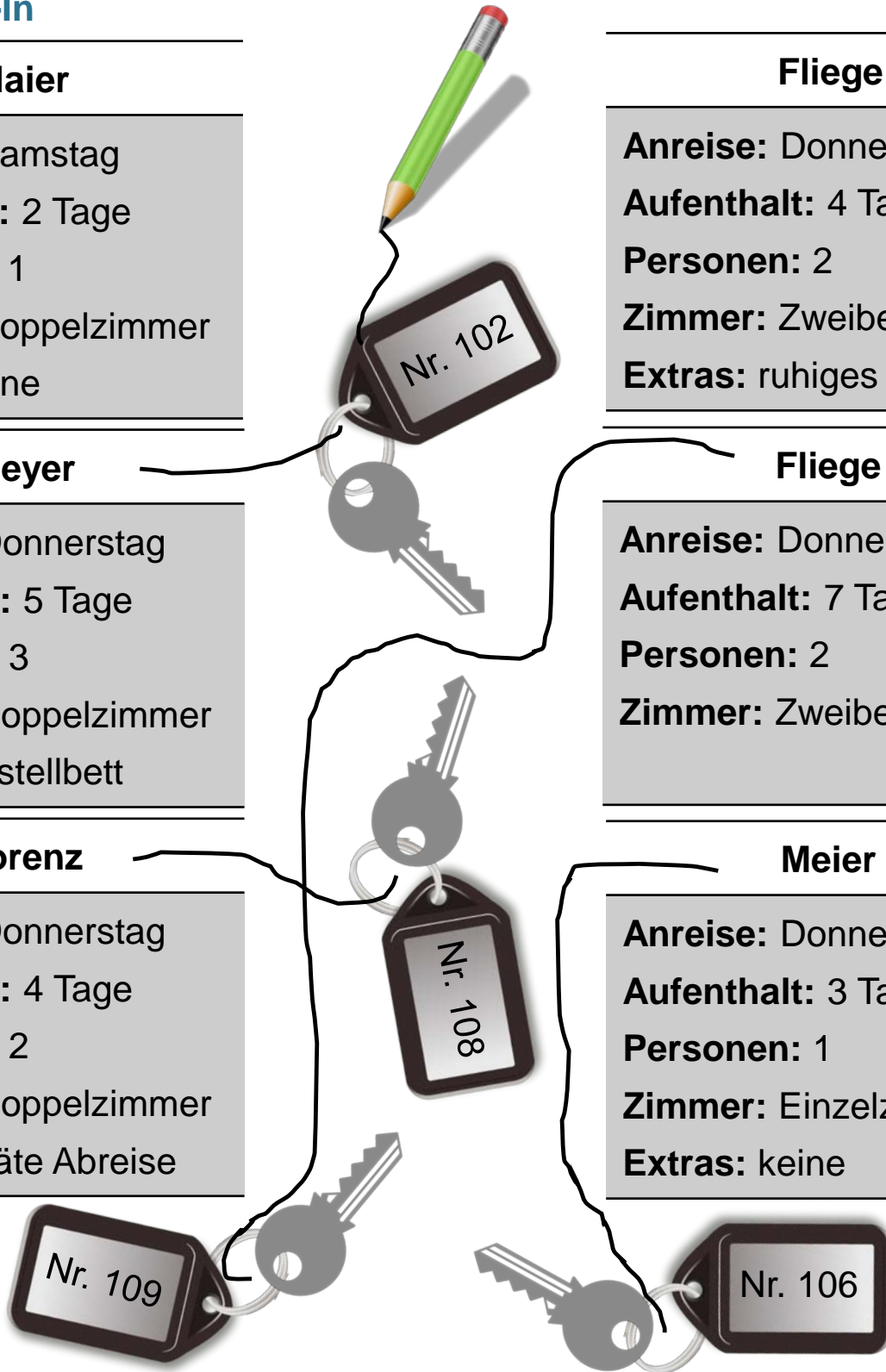
**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 7 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Zweibettzimmer

### Lorenz

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** späte Abreise

### Meier

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 3 Tage  
**Personen:** 1  
**Zimmer:** Einzelzimmer  
**Extras:** keine



Verbinde die Buchungen jeweils mit dem passenden Zimmerschlüssel. Orientiere dich dabei an den Eintragungen im Zimmerplan. **Tipp:** Zwei Buchungen sind falsch und bleiben übrig.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Wortebene, zuordnen	Kann sich in Tabellen orientieren u. Infos zuordnen	Check-In des Gastes	Alpha-Level 2 Schwer

## 1.2 Check-In

**Lorenz**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** späte Abreise

**Meier**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 3 Tage  
**Personen:** 1  
**Zimmer:** Einzelzimmer  
**Extras:** keine

**Fliege**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 7 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** ruhiges Zimmer

**Maier**

**Anreise:** Samstag  
**Aufenthalt:** 2 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** keine

**Fliege**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 4 Tage  
**Personen:** 2  
**Zimmer:** Zweibettzimmer  
**Extras:** ruhiges Zimmer

**Meyer**

**Anreise:** Donnerstag  
**Aufenthalt:** 5 Tage  
**Personen:** 3  
**Zimmer:** Doppelzimmer  
**Extras:** Zustellbett

Verbinde die Buchungen jeweils mit dem passenden Zimmerschlüssel. Orientiere dich dabei an den Eintragungen im Zimmerplan. **Tipp:** Zwei Buchungen sind falsch und bleiben übrig.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Wortebene, Schreiben Buchstabenebene, Rechnen	Kann Tabellen/Fachwörter lesen u. addieren	Check-Out, Berechnung der Leistung	Alpha-Level 2 µ- L. 2, Leicht

## 1.4 Rechnung stellen

### Rechnung 1 Datum: 15.05.

Name:	Roth
Zimm <sup>er</sup> :	104
Anreise:	11 . 05 .
Abreise:	15.05.

Leistung	Preis (€)
Einzelzimm <sup>er</sup>	280
Frühstück	28
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>	<b>308</b>

### Rechnung 3 Datum: 15.05.

Name:	Prinz
Zimm <sup>er</sup> :	110
Anreise:	12 . 05 .
Abreise:	15.05.

Leistung	Preis (€)
Dopp <sup>elzimm</sup> <sup>er</sup>	210
Frühstück	21
Minibar	17
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>	<b>248</b>

### Rechnung 2 Datum: 15.05.

Name:	Kleber
Zimm <sup>er</sup> :	105
Anreise:	13 . 05 .
Abreise:	15.05.

Leistung	Preis (€)
Doppelzimm <sup>er</sup>	160
Frühstück	28
Parken	16
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>	<b>204</b>



Schreibe die fehlenden Informationen aus dem Zimmerplan in die Lücken auf den Rechnungen. Berechne jeweils den Preis.



Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Wortebene, Schreiben Buchstabenebene, Rechnen	Kann Tabellen/Fachwörter lesen u. addieren	Check-Out, Berechnung der Leistung	Alpha-Level 2 µ- L. 2, Mittel

## 1.4 Rechnung stellen

**Rechnung 1**      **Datum: 15.05.**

Name:	Roth	
Z <input type="text" value="immer"/> :	104	
A <input type="text" value="n"/> reise:	<input type="text" value="11"/> . <input type="text" value="05"/> .	
Abreise:	15.05.	

Menge	Leistung	Preis (€)
4	Einzel <input type="text" value="zimmer"/>	70,00
4	Frühstück	7,00
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>		<input type="text" value="77"/> , <input type="text" value="00"/>

**Rechnung 2**      **Datum: 15.05.**


Name:	Kleber	
Zimmer:	105	
A <input type="text" value="n"/> reise:	<input type="text" value="13"/> . <input type="text" value="05"/> .	
Abreise:	15.05.	

Menge	Leistung	Preis (€)
2	Doppel <input type="text" value="zimmer"/>	80,00
4	Frühstück	7,00
2	Parken	8,00
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>		<input type="text" value="95"/> , <input type="text" value="00"/>

**Rechnung 3**      **Datum: 15.05.**

Name:	Prinz	
Zimmer:	110	
A <input type="text" value="n"/> reise:	<input type="text" value="12"/> . <input type="text" value="05"/> .	
Abreise:	15.05.	

Menge	Leistung	Preis (€)
3	Doppel <input type="text" value="zimmer"/>	70,00
3	Frühstück	7,00
1	Minibar	17,00
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>		<input type="text" value="94"/> , <input type="text" value="00"/>



Schreibe die fehlenden Informationen aus dem Zimmerplan in die Lücken auf den Rechnungen. Berechne jeweils den Preis.



Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Wortebene, Schreiben Buchstabenebene, Rechnen	Kann Tabellen/Fachwörter lesen u. addieren	Check-Out, Berechnung der Leistung	Alpha-Level 2 µ- L. 2, Schwer

## 1.4 Rechnung stellen

**Rechnung 1**      **Datum: 15.05.**

Name : Roth

Zimmer : 104

Anreise: 11 . 05 .

Abreise: 15.05.

Menge	Leistung	Preis (€)
4	Einzelzimmer	75,00
4	Frühstück	7,50
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>		<b>82 , 50</b>

**Rechnung 2**      **Datum: 15.05.**

Name: Kleber

Zimmer: 105

Anreise: 13 . 05 .

Abreise: 15.05.

Menge	Leistung	Preis (€)
2	Doppelzimmer	85,00
4	Frühstück	7,50
2	Parken	8,50
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>		<b>101 , 00</b>

**Rechnung 3**      **Datum: 15.05.**


Name: Prinz

Zimmer: 110

Anreise: 12 . 05 .

Abreise: 15.05.

Menge	Leistung	Preis (€)
3	Doppelzimmer	75,00
3	Frühstück	7,50
1	Minibar	17,50
<b>Betrag inkl. MwSt.</b>		<b>100 , 00</b>




Schreibe die fehlenden Informationen aus dem Zimmerplan in die Lücken auf den Rechnungen. Berechne jeweils den Preis.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen/Schreiben Wortebene, Zuordnen	Kann Fachwörter schreiben	Gäste betreuen, Zimmerreinigung, Service Etage	Alpha-Level 2 Leicht

## 2.1 Reklamationen

	<i>Wäsche</i>		<i>Kissen</i>
	<i>Lärm</i>		<i>Frühstück</i>
	<i>Nicht stören.</i>		<i>Handtuch</i>
	<i>Licht</i>		<i>Seife</i>

Nicht stören.	Handtuch	Seife	Frühstück
Lärm	Wäsche	Kissen	Licht

 Welche Beschwerde oder Bitte hat der Gast?  
Schreibe die richtigen Wörter aus dem Kasten neben die Bilder.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen/Schreiben Wortebene, Zuordnen	Kann Fachwörter schreiben	Gäste betreuen, Zimmerreinigung, Service Etage	Alpha-Level 2 Mittel

## 2.1 Reklamationen

	<u>Wäsche</u> reinigen		Zusätzliches <u>Kissen</u>
	Es ist zu <u>laut</u>		<u>Frühstück</u> auf das Zimmer
	Bitte nicht <u>stören</u>		<u>Handtuch</u> fehlt
	<u>Licht</u> kaputt		<u>Seife</u> fehlt

stören	Handtuch	Seife	Frühstück
laut	Wäsche	Kissen	Licht



Welche Beschwerde oder Bitte hat der Gast?  
Schreibe die richtigen Wörter aus dem Kasten neben die Bilder.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen/Schreiben Satzebene, Zuordnen	Kann Sätze mit Fachwörtern schreiben	Gäste betreuen, Zimmer- reinigung, Service Etage	Alpha-Level 3 Schwer

## 2.1 Reklamationen

	Der Gast möchte seine <i>Wäsche</i> waschen.		Der Gast möchte <i>ein zweites</i> <i>Kissen</i> .
	In der Nacht war es <i>sehr laut</i> .		Der Gast möchte das Frühstück <i>auf das</i> <i>Zimmer</i> <i>bestellen</i> .
	Der Gast möchte nicht <i>gestört</i> <i>werden</i> .		In diesem Zimmer fehlt <i>ein Handtuch</i> .
	Das Licht ist <i>kaputt</i> .		In diesem Zimmer fehlt <i>die Seife</i> .



Welche Beschwerde oder Bitte hat der Gast?  
Vervollständige zu jedem Bild den Satz.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Satzebene, Zuordnen	Kann Sätze verstehen und zuordnen	Betriebsanweisungen, Gesundheitsschutz	Alpha-Level 3 Leicht

### 3.3 Arbeitssicherheit



	Halte den Weg <b>frei und sauber</b> . Verschüttetes sofort <b>aufwischen!</b>		
Geh zum Heben von Lasten in die <b>Knie</b> . Halte den Rücken gerade und drehe den Körper.		Nutze bei der Arbeit mit <b>Messern</b> stets <b>Stechschutzhandschuhe</b> und <b>-schürzen!</b>	
Halte die <b>Notausgänge</b> und Feuerlöscher <b>frei!</b>		Trage <b>Schuhe</b> mit rutschfesten <b>Sohlen!</b>	Vor dem Reinigen einer Maschine: <b>Stecker</b> ziehen!
Verteile Lasten gleichmäßig auf <b>beide Arme!</b> Trage schwere Lasten immer dicht am Körper!	Nimm nie ohne ausreichende <b>Einweisung</b> und <b>Ausbildung</b> eine Maschine in <b>Betrieb!</b>		



Welche Regeln passen zu welchen Bildern?  
Schneide die Karten aus und spiele Memory.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Satzebene, Zuordnen	Kann Sätze verstehen und zuordnen	Betriebsanweisungen, Gesundheitsschutz	Alpha-Level 3 Mittel

### 3.3 Arbeitssicherheit



	<b>Halte den Weg frei und sauber.</b> Verschüttetes sofort <b>aufwischen!</b>		
<b>Geh zum Heben von Lasten in die Knie.</b> Halte den Rücken gerade und drehe den Körper.		<b>Nutze bei der Arbeit mit Messern stets Stechschutzhandschuhe und -schürzen!</b>	
Halte die <b>Notausgänge</b> und <b>Feuerlöscher</b> frei!		<b>Trage Schuhe</b> mit rutschfesten Sohlen!	Vor dem Reinigen einer Maschine: <b>Stecker ziehen!</b>
<b>Verteile Lasten gleichmäßig auf beide Arme!</b> Trage schwere Lasten immer dicht am Körper!	<b>Nimm nie ohne ausreichende Einweisung und Ausbildung</b> eine Maschine in Betrieb!		



Welche Regeln passen zu welchen Bildern?

Schneidet die Karten aus und spielt zu zweit Memory.

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen Satzebene, Zuordnen	Kann Sätze verstehen und zuordnen	Betriebsanweisungen, Gesundheitsschutz	Alpha-Level 3 Schwer

### 3.3 Arbeitssicherheit



	Halte den Weg frei und sauber. Verschüttetes sofort aufwischen!		
Geh zum Heben von Lasten in die Knie. Halte den Rücken gerade und drehe den Körper.		Nutze bei der Arbeit mit Messern stets Stechschutzhandschuhe und -schürzen!	
Halte die Notausgänge und Feuerlöscher frei!		Trage Schuhe mit rutschfesten Sohlen!	Vor dem Reinigen einer Maschine: Stecker ziehen!
Verteile Lasten gleichmäßig auf beide Arme! Trage schwere Lasten immer dicht am Körper!	Nimm nie ohne ausreichende Einweisung und Ausbildung eine Maschine in Betrieb!		



Welche Regeln passen zu welchen Bildern?

Schneidet die Karten aus und spielt zu zweit Memory.



Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen/Schreiben Satzebene, Zuordnen	Kann Sätze zu Bildern schreiben	Betriebsanweisungen, Gesundheitsschutz	Alpha-Level 3 Zusatzaufgabe

### 3.3 Arbeitssicherheit

	<i>Nimm nie ohne ausreichende Einweisung und Ausbildung eine Maschine in Betrieb!</i>		<i>Geh zum Heben von Lasten in die Knie. Halte den Rücken gerade und drehe den Körper</i>
	<i>Halte den Weg frei und sauber. Verschüttetes sofort aufwischen!</i>		<i>Trage Schuhe mit rutschfesten Sohlen!</i>
	<i>Verteile Lasten gleichmäßig auf beide Arme! Trage schwere Lasten immer dicht am Körper!</i>		<i>Vor dem Reinigen einer Maschine: Stecker ziehen!</i>
	<i>Halte den Weg frei und sauber. Verschüttetes sofort aufwischen!</i>		<i>Halte die Notausgänge und Feuerlöscher frei!</i>



Welche Regeln zeigen die Bilder?  
Schreibe zu jedem Bild einen Satz.