



eVideo – Hotel- und Gastgewerbe

Lösungsblätter

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

Impressum

Lösungsheft zu:

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

Herausgeber:

ARBEIT UND LEBEN – DGB/VHS Berlin-Brandenburg
Kapweg 4
13405 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

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

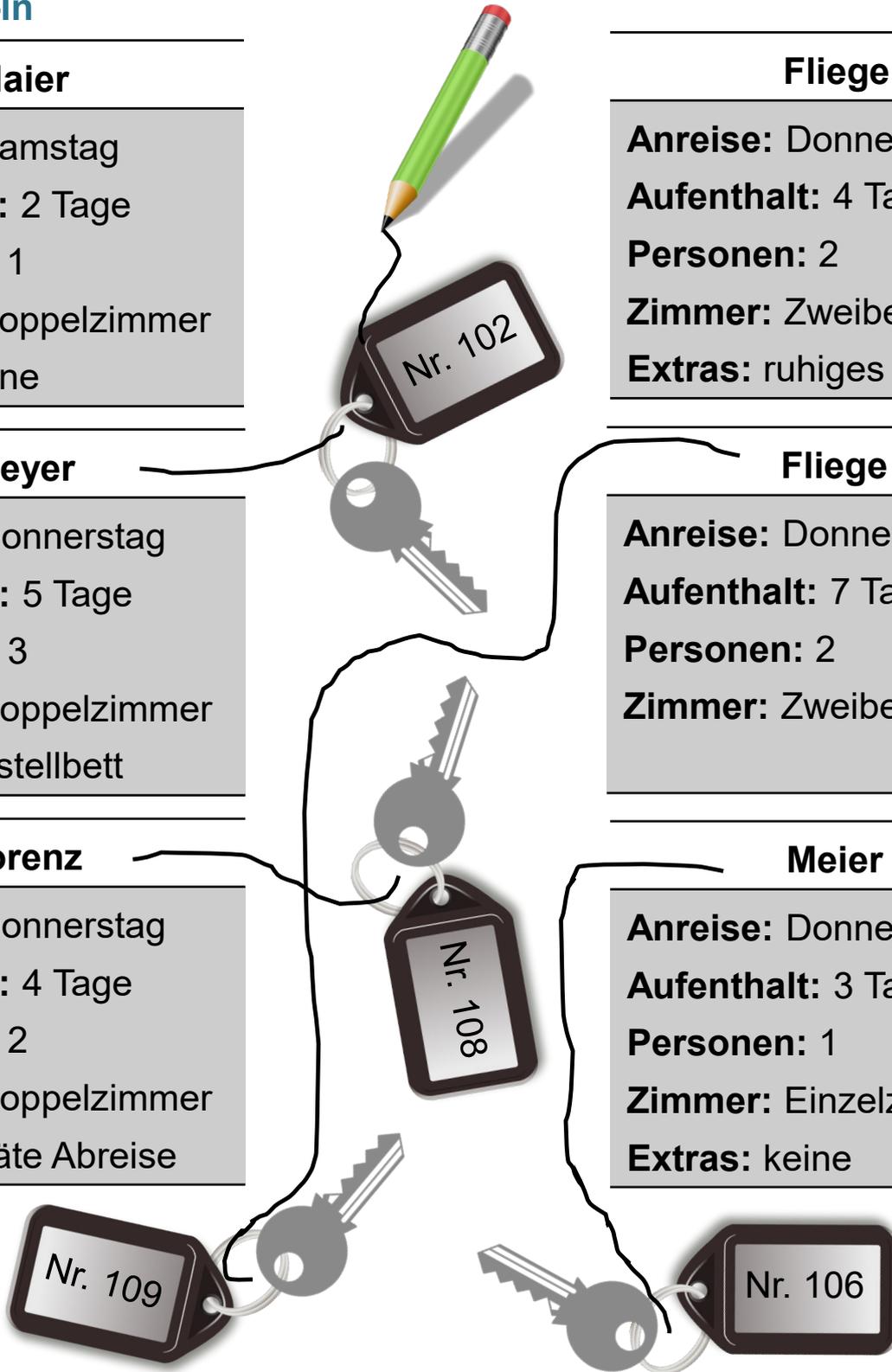
Anreise: Donnerstag
Aufenthalt: 7 Tage
Personen: 2
Zimmer: Zweibettzimmer

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 ^{er} :	104
Anreise:	11 . 05 .
Abreise:	15.05.

Leistung	Preis (€)
Einzelzimm ^{er}	280
Frühstück	28
Betrag inkl. MwSt.	308

Rechnung 3 Datum: 15.05.

Name:	Prinz
Zimm ^{er} :	110
Anreise:	12 . 05 .
Abreise:	15.05.

Leistung	Preis (€)
Dopp ^{elzimm} ^{er}	210
Frühstück	21
Minibar	17
Betrag inkl. MwSt.	248

Rechnung 2 Datum: 15.05.

Name:	Kleber
Zimm ^{er} :	105
Anreise:	13 . 05 .
Abreise:	15.05.

Leistung	Preis (€)
Doppelzimm ^{er}	160
Frühstück	28
Parken	16
Betrag inkl. MwSt.	204



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=""/> immer	70,00
4	Frühstück	7,00
Betrag inkl. MwSt.		<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
Betrag inkl. MwSt.		<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
Betrag inkl. MwSt.		<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
Betrag inkl. MwSt.		82 , 50

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
Betrag inkl. MwSt.		101 , 00

Rechnung 3 **Datum: 15.05.**

Name:	Prinz
Zimmer:	110
Anreise:	12 . 05 .
Abreise:	15.05.

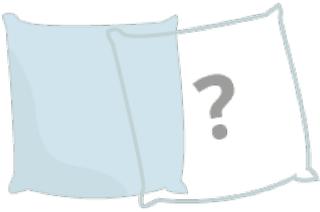
Menge	Leistung	Preis (€)
3	Doppelzimmer	75,00
3	Frühstück	7,50
1	Minibar	17,50
Betrag inkl. MwSt.		100 , 00



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

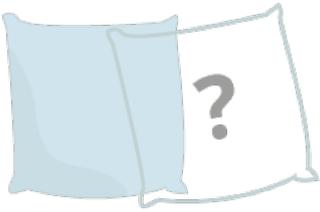


Welche Beschwerde oder Bitte hat der Gast?

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

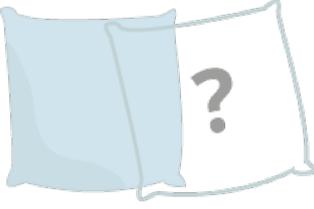
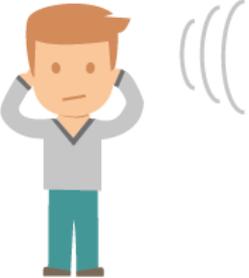
stören	Handtuch	Seife	Frühstück
laut	Wäsche	Kissen	Licht



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 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?
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



	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 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!		

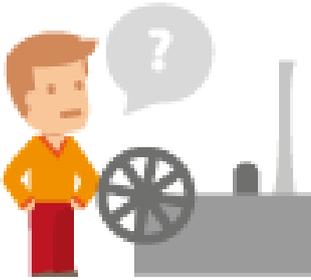
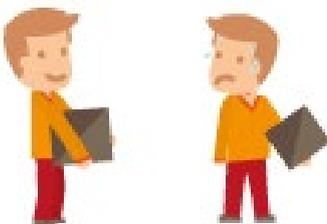


Welche Regeln passen zu welchen Bildern?

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.