

# job READY

**2023-1-IS01-KA220-VET-000158090**

ASSESSMENT  
Unterlagen und Methoden

This Project has been funded with support from the European Commission.

This publication only reflects the views of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which be made of the information contained therein.



Co-funded by  
the European Union



## Modul 4 – Rezeptionsbetrieb und Informationssysteme

Modulbewertung – Dauer 1 Stunde:

In diesem Modul steht die Bereitstellung eines außergewöhnlichen Kundendienstes im Mittelpunkt, wobei der Schwerpunkt auf effektiver Kommunikation, Problemlösung und dem Verständnis der Kundenbedürfnisse im Gast- und Beherbergungsgewerbe liegt.

### Überblick:

Die Beurteilung umfasst ein Quiz. Planen Sie für den gesamten Beurteilungsprozess etwa 1 Stunde ein.

### Behandelte Themen:

- Abschnitt 1: Einführung in den Rezeptionsbetrieb
- Abschnitt 2: Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten
- Abschnitt 3: Aktuelle Trends und Praktiken
- Abschnitt 4: Management des Gästesyklus und -erlebnisses
- Abschnitt 5: Finanzen
- Abschnitt 6: Informationssysteme

### Anweisungen zur Beurteilung:

Bewerten Sie das Quiz anhand der Rubriken am Ende jedes Abschnitts oder am Ende des Moduls

### Nach der Beurteilung:

Überprüfen Sie die Quizergebnisse und besprechen Sie etwaige falsche Antworten, um Missverständnisse auszuräumen.

Bitte geben Sie Feedback dazu, wie die Lernenden ihre Kundendienstfähigkeiten in realen Situationen verbessern können.

Lerneinheiten (LE)	Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)	Fragen	Punkte pro Frage	Dauer
<b>LE4.1</b> – Einführung in den Rezeptionsbetrieb	LE/Z4.1.1 Beschreiben Sie die Abläufe an der Rezeption	Frage 1	1	3 Minuten
	LE/Z4.1.2 Definieren Sie die wichtigsten Aktivitäten und Abläufe an der Rezeption	Frage 1	5	3 Minuten
	LE/Z4.1.3 Verwenden Sie die entsprechenden Begriffe und Fachbegriffe	Frage 1	3	3 Minuten
<b>LE4.2</b> – Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten	LE/Z4.2.1 Erklären Sie die Aufgaben und Verantwortlichkeiten, die den reibungslosen Betrieb der Rezeption gewährleisten	Frage 1	5	3 Minuten
		Frage 2	5	3 Minuten
	LE/Z4.2.2 Definieren Sie die verschiedenen Rezeptionsrollen	Frage 1	3	3 Minuten
<b>LE4.3</b> – Aktuelle Trends und Praktiken	LE/Z4.3.1 Fassen Sie die neuen Trends im Rezeptionsbetrieb zusammen	Frage 1	4	3 Minuten
<b>LE4.4</b> – D Management des Gästesyklus und -erlebnisses	LE/Z4.4.1 Tarifangebote entwickeln	Frage 1	4	3 Minuten
	LE/Z4.4.2 Demonstrieren Sie, wie Sie mit Anfragen, Reservierungen und Abholservices umgehen	Frage 1	4	3 Minuten
	LE/Z4.4.3 Demonstrieren Sie, wie Sie einem Gast ein Zimmer zuweisen	Frage 1	3	3 Minuten
	LE/Z4.4.4 Zeigen Sie, wie Sie Transport, Gästeservice und Konten erleichtern können	Frage 1	3	3 Minuten
	LE/Z4.4.5 Demonstrieren Sie, wie Sie Check-out-, Zollabfertigungs- und Drop-off-Services handhaben	Frage 1	3	3 Minuten
	LE/Z4.4.6 Zeigen Sie, wie Sie mit Beschwerden umgehen	Frage 1	3	3 Minuten
<b>LE4.5</b> – Finanzen	LE/Z4.5.1 Beschreiben Sie die Grundlagen und Systeme der Front-Office-Buchhaltung	Frage 1	4	3 Minuten
		Frage 2	3	3 Minuten

Lerneinheiten (LE)	Lernergebnisse und Ziele (LE/Z)	Fragen	Punkte pro Frage	Dauer
		Frage 3	3	3 Minuten
		Frage 4	3	3 Minuten
	LE/Z4.5.2 Erklären Sie die grundlegenden Verfahren für Bargeld und Zahlungen	Frage 1	3	3 Minuten
<b>LE4.6 – Informationssysteme</b>	LE/Z4.6.1 Definieren Sie die Arten von Rezeptionsinformations-systemen	Frage 1	3	3 Minuten
	LE/Z4.6.2 Diskutieren Sie Datenschutz und Informationssicherheit	Frage 1	1	3 Minuten
<b>Gesamt:</b>		<b>Fragen 20</b>	<b>66</b>	<b>60 Minuten</b>

**Maximale Punkte = 66**

**Punkte um das Modul zu bestehen = 50**

## Leistungsbewertung – Wissensquiz:

### LE4.1 – Einführung in den Rezeptionsbetrieb

#### LE/Z4.1.1 Beschreiben Sie die Abläufe an der Rezeption

##### Bewertungsfrage 1:

Beantworten Sie folgende Frage:

- 1) Was ist der Hauptzweck der Hotelrezeption?

Antwort: .....

Punktevergabe:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt

Bewertungsschlüssel:

1) = Abwicklung des Check-ins und Check-outs sowie Zuweisung geeigneter Gästezimmer

#### LE/Z4.1.2 Definieren Sie die wichtigsten Aktivitäten und Abläufe an der Rezeption

##### Bewertungsfrage 1:

Nennen Sie fünf Funktionen des Rezeptionsbetriebs:

- 1) .....  
2) .....  
3) .....  
4) .....  
5) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte; 4 richtige Antworten = 4 Punkte;

5 richtige Antworten = 5 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Check-in; 2) = Kundenservice; 3) = Sicherheit;  
4) = Reservierungen; 5) = Upselling; 6) Koordination;  
7) = Check-out

### **LE/Z4.1.3 Verwenden Sie die entsprechenden Begriffe und Fachbegriffe**

#### **Bewertungsfrage 1:**

Ergänzen Sie die korrekte Terminologie:

- 1) Das Annehmen von mehr Reservierungen als Zimmer verfügbar sind, wird als ..... bezeichnet.
- 2) Ein Gast, der eine Zimmerreservierung vorgenommen hat, sich jedoch nicht registriert oder eing\_checked hat, wird ..... genannt.
- 3) Ein Code, der eine eindeutige Referenz zu einem Reservierungsdatensatz herstellt und dem Gast die Existenz des Reservierungsdatensatzes versichert, heißt .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Überbuchung; 2) = Nichterscheinen;  
3) = Bestätigungsnummer.

**LE4.2 – Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten**

**LE/Z4.2.1 Erklären Sie die Aufgaben und Verantwortlichkeiten, die den reibungslosen Betrieb der Rezeption gewährleisten**

**Bewertungsfrage 1:**

Listen Sie fünf Positionen einer typischen Rezeptionsabteilung auf:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....
- 5) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte; 4 richtige Antworten = 4 Punkte; 5 richtige Antworten = 5 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Front Desk Manager; 2) = Guest Service Manager;
- 3) = Reservierungsmanager; 4) = Rezeptionsmanager;
- 5) = Revenue Manager; 6) Nachtmanager; 7) = Concierge;
- 8) Housekeeping Manager

## **Bewertungsfrage 2:**

Bitte markieren Sie die richtige Antwort:

- 1) Ein Rezeptionsbriefing ist ein Meeting, das in der Mitte jeder Schicht zwischen dem Rezeptionspersonal und dem/der Rezeptionsleiter\_in stattfindet – richtig/falsch?
- 2) Zu den Aufgaben des Rezeptionspersonals gehört auch die Kundenbetreuung – richtig/falsch?
- 3) Zu den Aufgaben des Rezeptionspersonals gehört die Zahlungsabwicklung und Abrechnung mit den Gästen – richtig/falsch?
- 4) Das Personal an der Rezeption ist nicht für die Koordinierung der Tätigkeiten mit dem Housekeeping-Personal zuständig – richtig/falsch?
- 5) Es liegt in der Verantwortung der Rezeption, zum entsprechenden Zeitpunkt Zusatzleistungen und Add-ons zu verkaufen – richtig/falsch?

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte; 4 richtige Antworten = 4 Punkte; 5 richtige Antworten = 5 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Falsch; 2) = Richtig; 3) = Richtig; 4) Falsch;  
5) = Richtig

## LE/Z4.2.2 Definieren Sie die verschiedenen Rezeptionsrollen

### Bewertungsfrage 1:

Ordnen Sie die Position zu, die die folgenden Aufgaben und Verantwortlichkeiten am besten beschreibt:

- 1) ..... Ihre Rolle besteht darin, das Personal an der Rezeption zu beaufsichtigen. Sie sind auch dafür verantwortlich, jedem Gast ein qualitativ hochwertiges Erlebnis zu bieten. Darüber hinaus erstellen sie Dienstpläne, um sicherzustellen, dass die Rezeption jederzeit voll besetzt ist. Sie können an der Einstellung und Schulung neuer Mitarbeiter\_innen beteiligt sein.
- 2) ..... Zu den Aufgaben gehören die Abwicklung von Reservierungsdiensten sowie die Bearbeitung von Stornierungen und Änderungen.
- 3) ..... beaufsichtigt das Personal, das für die Reinigung und Desinfektion der Zimmer verantwortlich ist, um alles für den nächsten Gast vorzubereiten.

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Front-Office Manager\_in; 2) = Reservierungsmanager\_in;  
3) = Housekeepingleiter\_in

### **LE4.3 – Aktuelle Trends und Praktiken**

#### **LE/Z4.3.1 Fassen Sie die neuen Trends im Rezeptionsbetrieb zusammen**

##### **Bewertungsfrage 1:**

Nennen Sie vier neue Trends im Rezeptionsbetrieb:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte; 4 richtige Antworten = 4 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Personalisierung und Gästepräferenzen;
- 2) = Mobile Schlüsseltechnologie;
- 3) = Selbstbedienungskioske; 4) = Nachhaltige Praktiken;
- 5) = Verbesserte Sicherheitsmaßnahmen;
- 6) Upselling und Cross-Selling

## LE4.4 – Management des Gästezyklus und -erlebnisses

### LE/Z4.4.1 Tarifangebote entwickeln

#### Bewertungsfrage 1:

Ordnen Sie die Begriffe zu, die die folgenden Zimmerpreise und Verpflegungspläne am besten beschreiben:

- 1) Die Tarife für Unternehmen, die dem Hotel oder seiner Kette häufige Kunden bescheren, heißen .....
- 2) Preise, die ein Gästezimmer in Kombination mit anderen verfügbaren Veranstaltungen oder Aktivitäten oder mit einem Verpflegungspaket beinhalten, heißen .....
- 3) Der Verpflegungstarif, der das Frühstück vor Ort für jeden Gast beinhaltet, der ein Zimmer über Nacht bewohnt, wird als ..... bezeichnet.
- 4) Verpflegungstarife, die zwei Mahlzeiten pro Tag umfassen, darunter Frühstück und entweder Mittag- oder Abendessen, heißen .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte; 4 richtige Antworten = 4 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Firmen- oder Geschäftstarif; 2) = Pakettarif;  
3) = Kontinentalplan; 4) = Halbpension

### **LE/Z4.4.2 Demonstrieren Sie, wie Sie mit Anfragen, Reservierungen und Abholdiensten umgehen**

#### **Bewertungsfrage 1:**

Bitte markieren Sie die richtige Antwort:

- 1) Die Vorankunft beginnt in dem Moment, in dem ein Gast seinen Aufenthalt bucht – richtig/falsch?
- 2) Die erste Interaktion, die oft darüber entscheidet, ob ein Gast einen Aufenthalt bucht, heißt Reservierung – richtig/falsch?
- 3) Ein kritischer Berührungspunkt, an dem sich Gäste zu einem Aufenthalt verpflichten und ihre Präferenzen mitteilen, ist die sogenannte Anfrage – richtig/falsch?

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

1) = Richtig; 2) = Falsch; 3) = Falsch

### **LE/Z4.4.3 Demonstrieren Sie, wie man einen Gast unterbringt**

#### **Bewertungsfrage 1:**

Listen Sie drei Aktivitäten auf, die das Personal an der Rezeption bei der Ankunft eines Gastes durchführt:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Gepäckhandhabung; 2) = Anmeldung;
- 3) = Gästekontoeröffnung; 4) = Zimmerzuteilung;
- 5) = Schlüssel- und Willkommenspaketausgabe

#### **LE4.4.4 Zeigen Sie, wie Sie Transport, Gästeservice und Konten erleichtern können**

##### **Bewertungsfrage 1:**

Listen Sie drei Aktivitäten auf, die das Personal an der Rezeption während der Belegung mit Gästen durchführt:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Verwaltung des Gästeservices;
- 2) = Verwaltung des Transports;
- 3) = Verwaltung der Telefongespräche;
- 4) = Geldwechsel

#### **LE/Z4.4.5 Demonstrieren Sie, wie Sie mit Check-out-, Zollabfertigungs- und Drop-off-Services umgehen**

##### **Bewertungsfrage 1:**

Nennen Sie drei Aktivitäten, die das Personal an der Rezeption bei der Abreise eines Gastes durchführt:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

1) = Gepäckhandhabung; 2) = Check-out-Verfahren;  
3) = Gästezahlungsabwicklung ; 4 ) = Abholservice

## **LE/Z4.4.6 Demonstrieren Sie, wie Sie mit Beschwerden umgehen**

### **Bewertungsfrage 1:**

Listen Sie drei Maßnahmen auf, die das Personal an der Rezeption ergreifen kann, um auf Beschwerden von Gästen zu reagieren:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

1) = Hören Sie sich die Beschwerde an; 2) = Notieren Sie Einzelheiten der Beschwerde; 3) = Informieren Sie sich über alle Fakten; 4) = Besprechen Sie Möglichkeiten zur Lösung des Problems; 5) = Handeln Sie schnell; 6) = Halten Sie Ihre Versprechen; 7) Verfolgen Sie die Beschwerde weiter

## LE4.5 – Finanzen

### LE/Z4.5.1 Beschreiben Sie die Grundlagen und Systeme der Front-Office-Buchhaltung

#### Bewertungsfrage 1:

Bitte markieren Sie die richtige Antwort:

- 1) Ein Konto ist ein Formular, auf dem Finanzdaten gesammelt und zusammengefasst werden – richtig/falsch?
- 2) Es handelt sich nicht um eine Abrechnung von Belastungen und Zahlungen – richtig/falsch?
- 3) Eine Belastung, die einem Kunden gebucht wird, nennt man Belastung, eine Zahlung heißt Gutschrift – richtig/falsch?
- 4) Front-Office-Transaktionen werden auf Kontoauszügen, sogenannten Folios, aufgezeichnet – richtig/falsch?

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte; 4 richtige Antworten = 4 Punkte

Bewertungsschlüssel:

1) = Richtig; 2) = Falsch; 3) = Richtig; 4) = Richtig

#### Bewertungsfrage 2:

Listen Sie drei Arten von Folios auf:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

1) = Gästefolios; 2) = Masterfolios; 3) = Nicht-Gäste-Folios; 4) = Mitarbeiter\_innenfolios; 5) = Geteilte Folios

**Bewertungsfrage 3:**

Nennen Sie drei Arten von Gutscheinen:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Bargutschein; 2) = Rechnungsgutschein;
- 3) = Zuschussgutschein; 4) = Barvorschussgutschein;
- 5) = Korrekturgutschein; 6) = Kreditkartengutschein;
- 7) = Auszahlungsgutschein; 8) = Überweisungsgutschein;
- 9) = Reisebüroutschein

**Bewertungsfrage 4:**

Was sind die drei Schritte des Abrechnungszyklus:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Kontenerstellung; 2) = Kontenführung; 3) = Abrechnung

## **LE/Z4.5.2 Erklären Sie die grundlegenden Abläufe im Umgang mit Bargeld und Zahlungen**

### **Bewertungsfrage 1:**

Nennen Sie drei der gängigsten Zahlungsarten:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Barzahlung; 2) = Bankkarte;  
3) = Direktabrechnung/Banküberweisung;  
4) = Reisebüroutschein

## **LE4.6 – Informationssysteme**

### **LE/Z4.6.1 Definieren Sie die Arten von Rezeptionsinformationssystemen**

### **Bewertungsfrage 1:**

Nennen Sie drei der am häufigsten verwendeten Module von Rezeptionsinformationssystemen:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

Vergebene Punkte:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt; 2 richtige Antworten = 2 Punkte; 3 richtige Antworten = 3 Punkte

Bewertungsschlüssel:

- 1) = Reservierungsmodul; 2) = Kontenmodul;  
3) = Housekeeping-Modul; 4) = Gästeerlebnismodul



## **LE4.6.2 Diskutieren Sie Datenschutz und Informationssicherheit**

### **Bewertungsfrage 1:**

Nennen Sie das europäische Datenschutz- und Sicherheitsgesetz:

Antwort: .....

Punktevergabe:

0 richtige Antworten = 0 Punkte; 1 richtige Antwort = 1 Punkt

Bewertungsschlüssel:

1) = Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)