

GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST

HOST



Co-funded by  
the European Union

8D GAMES.



Kallis  
Filoxeniaki  
Vocational Learning  
Est 2011

  
LATVIJAS AUTISMA APVIENĪBA

SPECIALISTERNE  
Employ different thinking



10+  
δέκαplus

2022-1-CY01-KA220-VET-000086365



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST



GASTFREUNDSCHAFT  
HOTEL HOST





ARBEITSZUFRIEDENHEIT

SERVICEQUALITÄT










**HOTEL**



**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Zimmer:** \_\_\_\_\_

● Personalverteilung: \_\_\_\_\_

● Management & Finanzen: \_\_\_\_\_

● Rezeption: \_\_\_\_\_


● Housekeeping: \_\_\_\_\_

● Essen und Trinken: \_\_\_\_\_



**HOTEL**





**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Zimmer:** \_\_\_\_\_

● Personalverteilung: \_\_\_\_\_

● Management & Finanzen: \_\_\_\_\_


● Rezeption: \_\_\_\_\_

● Housekeeping: \_\_\_\_\_

● Essen und Trinken: \_\_\_\_\_



**HOTEL**



**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Zimmer:** \_\_\_\_\_

● Personalverteilung: \_\_\_\_\_

● Management & Finanzen: \_\_\_\_\_


● Rezeption: \_\_\_\_\_

● Housekeeping: \_\_\_\_\_

● Essen und Trinken: \_\_\_\_\_



**HOTEL**



**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Zimmer:** \_\_\_\_\_

● Personalverteilung: \_\_\_\_\_

● Management & Finanzen: \_\_\_\_\_

● Rezeption: \_\_\_\_\_


● Housekeeping: \_\_\_\_\_

● Essen und Trinken: \_\_\_\_\_



**HOTEL**





**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Zimmer:** \_\_\_\_\_

● Personalverteilung: \_\_\_\_\_

● Management & Finanzen: \_\_\_\_\_

● Rezeption: \_\_\_\_\_

● Housekeeping: \_\_\_\_\_

● Essen und Trinken: \_\_\_\_\_



Nehmen Sie eine Szenariokarte aus einem Raum Ihrer Wahl und lösen Sie sie mit Ihrem Team.



Der Spielleiter entscheidet, ob Sie eine Fragekarte oder eine Szenariokarte nehmen können. Führen Sie den Speilzug wie gewohnt aus.



Nehmen Sie eine Szenariokarte aus dem Raum im Hotel, in dem Sie am meisten arbeiten, und lösen Sie sie mit Ihrem Team.



Nehmen Sie die oberste Fragekarte, lesen Sie die Frage und geben Sie sie einem anderen Spieler/ einer anderen Spielerin Ihrer Wahl. Dieser Spieler/Diese Spielerin antwortet zuerst.



Nehmen Sie den Stapel mit den Fragekarten und wählen Sie eine Karte aus der Kategorie, die Sie beantworten möchten, ohne die Frage zu lesen. Legen Sie den Rest des Stapels dann mit der Vorderseite nach unten zurück.



Jackpot! Dein Team erhält sofort 3 Punkte! Gib den Würfel an den nächsten Spieler weiter.

# Harmony Haven Hotel & Resort

**Zimmer: 150**

- Personalverteilung:
- Management & Finanzen: 5
- Rezeption: 4
- Housekeeping: 5
- Essen und Trinken: 8



**HOTEL**

# **Chariot Hotel & Resort**

**Zimmer: 400**

- Personalverteilung:
- Management & Finanzen: 30
- Rezeption: 15
- Housekeeping: 25
- Essen und Trinken: 25





**HOTEL**

# **The Seaside Hotel**

**Zimmer: 90**

- Personalverteilung:
- Management & Finanzen: 5
- Rezeption: 10
- Housekeeping: 25
- Essen und Trinken: 20



**HOTEL**

# **“Zum Hirschen” Boutique Hotel**

**Zimmer: 35**

- Personalverteilung:
- Management & Finanzen: 2
- Rezeption: 3
- Housekeeping: 5
- Essen und Trinken: 8



**HOTEL**

# **White Mountain Luxury Hotel**

**Zimmer: 250**

- Personalverteilung:
- Management & Finanzen: 20
- Rezeption: 12
- Housekeeping: 40
- Essen und Trinken: 30





**HOTEL**

# Wyndmill Hotel

**Zimmer: 200**

- Personalverteilung:
- Management & Finanzen: 12
- Rezeption: 15
- Housekeeping: 35
- Essen und Trinken: 35



**HOTEL**

**Möchten Sie lieber zufriedene  
Gäste haben oder einen  
entspannten Arbeitstag ohne  
viel Stress?**





**FRAGE**



**Bietet das Hotel, in dem Sie  
arbeiten, Unterstützung für  
Gäste mit Behinderungen?  
Wenn ja, wie? Wenn nein,  
warum nicht?**





**FRAGE**

**Können Sie sich an eine unvergessliche Interaktion mit einem Gast erinnern, die sich positiv auf dessen Aufenthalt ausgewirkt hat? Welchen Eindruck hat dies auf Sie gemacht?**







**FRAGE**



**Wie wichtig ist die  
Gästezufriedenheit für Ihr  
Hotel? Und für Sie?  
Warum?**





**FRAGE**

**Wann mussten Sie das letzte  
Mal einen Kollegen um  
Unterstützung bitten? Wie hat  
Ihnen Ihr Kollege geholfen?**





**FRAGE**



**Ist es Ihrer Meinung nach für  
ein Hotel wichtiger, die Effizienz  
des Betriebs zu priorisieren  
oder die Bereitstellung  
eines außergewöhnlichen,  
individuellen Kundendienstes?**





**FRAGE**

**Wenn Sie sehen, dass ein  
Kollege seine Arbeit nur  
halbherzig erledigt, wie  
würden Sie damit umgehen?**







**FRAGE**



**Wie oft haben Sie die  
Möglichkeit, Kollegen  
aus anderen Abteilungen  
kennenzulernen und sich mit  
ihnen auszutauschen?**





**FRAGE**

**Fühlen Sie sich wohl und  
sicher, wenn Sie Ihrem Team  
oder Vorgesetzten Ihre  
Bedürfnisse und Bedenken  
mitteilen?**





**FRAGE**



**Welche Aufgaben haben Sie  
im Hotel? Welchen Nutzen  
haben die Kooperationen für  
Ihre konkrete Arbeit?**





**FRAGE**

**Sie sehen, dass Ihr Kollege  
gegenüber Kunden  
respektlos ist, aber dieser  
Kollege ist der beste Freund  
des Hotelbesitzers. Wie  
gehen Sie mit der Situation  
um?**







**FRAGE**



**Ist es Ihrer Meinung nach  
für ein Hotel wichtiger, die  
individuelle oder die kollektive  
Zufriedenheit der Mitarbeiter  
zu priorisieren?**





**FRAGE**

**1. Der Koch verbrennt sich während der Abendschicht leicht mit kochendem Wasser. Er verlässt seinen Posten, sucht Hilfe. Was tun Sie?**

**A.** Raten Sie ihm das Brennen zu ignorieren, es warten Gäste!

**B.** Schicken Sie ihn zum Arzt und überlassen Sie den Personalausfall der Küchecrew.

**C.** Leisten Sie Erste Hilfe, delegieren Aufgaben und nehmen alle den Dienst wieder auf.



KÜCHE

**2. Ihr Kollege bittet Sie beim Abwasch einzuspringen, während er eine kurze Pause macht. 25 Minuten später ist er nirgends zu sehen!**

- A.** Verlassen Sie Ihren Posten für ein paar Minuten und informieren Sie den Küchenexpediteur.
- B.** Nichts tun und den Kollegen weiterhin decken.
- C.** Rufen Sie jemanden, der Ihnen helfen soll.



KÜCHE

### **3. Bei Schichtbeginn geht eine große Bestellung ein. Sie haben heute nicht viel gegessen, haben plötzlich großen Hunger.**

- A.** Bereiten Sie sich Ihr Mitarbeiteressen zu, essen es, ehe Sie mithelfen
- B.** Ignorieren Sie Ihren Hunger, auch wenn er Sie müde und weniger arbeitsfähig macht
- C.** Informieren Sie die Kollegen. Essen einen Snack, bis der Arbeitsdruck im Team nachlässt





KÜCHE

**4. Gäste ordern nachhaltiges Essen wie keto vegetarisch außerhalb der Speisekarte. Lt. Hotelpolitik werden alle Gästebedürfnisse erfüllt.**

**A.** Nehmen Sie die Herausforderung an und finden den Teamfähigkeiten entsprechend eine Lösung.

**B.** Lassen Sie eine Chance verstreichen, informieren Sie nicht, jede spezielle Diät anzupassen

**C.** Besprechen Sie das Vorgehen mit dem Küchen- und Serviceteam für zukünftig ähnliche Anrufe.



KÜCHE

## **5. Spontane Menüänderungen des Chefkochs verärgern einen Kollegen, der mit einem dramatischen Abgang die Küche im Chaos zurücklässt.**

- A.** Versammeln sie alle zur Aufgabenneuteilung, reporten dann an die Geschäftsleitung.
- B.** Betriebsunterbrechung zur gemeinsamen Strategieweiterentwicklung  
"Rückholung des Kollegen"
- C.** Krisensitzung zur Neuteilung der Zuständigkeiten, Ernennung des „Friedensbotschafters“



KÜCHE

**6. Beim Abendessen ist viel los. Ein Küchenchef ist überfordert, was zu Schwierigkeiten bei der Bestellkoordination führt.**

**A.** Weisen Sie dem Koch einen Arbeitsplatz mit wenig Ablenkung zu, ermöglichen Sie ihm Pausen

**B.** Ignorieren Sie das Problem, das Personal wird sich daran gewöhnen

**C.** Der Koch muss den Arbeitsplatz wechseln und sich etwas außerhalb der Küche suchen



KÜCHE

**7. Es Frühstückszeit ist und der Küchenchef stellt fest, dass die Tomatenbestellung noch nicht geliefert wurde. Was tun Sie?**

**A.** Fahren Sie mit dem Servieren des Frühstücks ohne die Zutat fort.

**B.** Schicken Sie jemanden um Tomaten zum Markt. Der Posten bleibt unbesetzt.

**C.** Bestellen Sie eine Notfalllieferung. Bieten Sie vorübergehend Frühstücksalternativen an.





KÜCHE

**8. Die Restaurantkellner sind mit Bestellungen, die Küche mit Aufträgen während des Mittagsservices überlastet. Gäste bekommen kaltes Essen.**

- A.** Stellen Sie den Küchenbetrieb für eine Krisensitzung ein, um alle neu zu organisieren.
- B.** Bitten Sie die Kellner nur Getränkebestellungen aufzunehmen, bis die Küche aufgeholt hat.
- C.** Bieten Sie Gästen ein kostenloses Getränk / Dessert und entschuldigen Sie die Wartezeit.



KÜCHE

**9. Sechs von zehn Mitarbeitern des Küchenpersonals sind an einer Lebensmittelvergiftung erkrankt. An diesem Abend sind Sie stark unterbesetzt.**

**A.** Arbeiten Sie wie gewohnt weiter und seien Sie bereit, bei Bedarf Überstunden zu leisten.

**B.** Fragen Sie bei anderen Abteilungen, ob Personal als Unterstützung entbehrt werden kann.

**C.** Verschieben Sie weniger dringende Aufgaben auf den nächsten Morgen.



KÜCHE

**10. Sie haben einen neuen Gemüselieferanten.  
Für die Lieferung, Kontrolle und Lagerung  
holen Sie Ihren neuen Kollegen gleich mit  
an Bord.**

- A.** Zeigen Sie Ihrem Kollegen, was zu tun ist.
- B.** Weisen Sie Ihre Kollegen an, rasch zu prüfen, was auf Ihrer Bestellliste fehlt.
- C.** Besprechen Sie mit Ihrem Kollegen, wie Sie den Lieferservice verbessern können.



KÜCHE

**11. Ein Kunde mit Allergien verlangt ein Spezialgericht. Der Koch ist nicht daran gewöhnt, allergiefreundliche Gerichte zuzubereiten.**

- A.** Stellen Sie die Bedürfnisse des Kunden über das Wohlbefinden des Mitarbeiters.
- B.** Bitten Sie den Kunden um Geduld und einen Kompromiss bei seinem unmittelbaren Anliegen.
- C.** Unterstützen Sie den Koch, indem Sie ihm einen Teamkollegen zur Seite stellen.





KÜCHE

## **12. Ein Manager beschließt, die Reinigungsaufgaben weiblichen und männlichen Mitarbeitern zu übertragen.**

- A.** Das ist gut, denn jedes Geschlecht ist für diese Art von Arbeit besser geeignet.
- B.** Aufgaben sollten nach Erfahrung und Fachwissen verteilt werden
- C.** Am besten wäre es, einen Plan zur „Aufgabenrotation“ durchzusetzen.



KÜCHE

### **13. Ein Internetausfall im Backoffice stört Reservierungen und Gästeservice.**

- A.** Sagen Sie allen Gästen, dass sie später wiederkommen sollen.
- B.** Beantworten Sie Fragen. Notieren Sie Gästedetails für Rückrufe bei offenen Reservierungen.
- C.** Machen Sie die Reservierungen. Schreiben Sie sie auf und hoffen Sie auf freie Plätze.



**BACK-OFFICE**

**14. Tratschtanten im Büro machen sich über einen bestimmten Beitrag in sozialen Medien eines introvertierten Kollegen lustig. Was tun Sie?**

- A.** Melden Sie sie heimlich dem Manager
- B.** Tun Sie nichts, sonst könnten Sie ihr nächstes „Ziel“ sein!
- C.** Erklären Sie ihnen, dass ihr Verhalten falsch ist, Sie sie das nächste Mal melden werden.“



**BACK-OFFICE**

**15. Während eines Grillabends am Strand zwingt ein plötzlicher Regenschauer alle dazu, Schutz im Haus zu suchen. Sie...**

- A.** Informieren Sie das Veranstaltungsteam zwecks umgehender Veranstaltungsverlegung herein.
- B.** Machen Sie mit dem Grillen weiter. Sie hoffen, dass der Sturm schnell vorüberzieht.
- C.** Fordern Sie die Gäste auf zu gehen. Bieten Sie an, ihnen das Geld zurückzuerstatten





**BACK-OFFICE**

**16. Ihr Team wird gebeten, ein spezielles Angebot für asiatische Gäste auszuarbeiten. Das ist eine ganz neue Kundengruppe für Sie.**

- A.** Finden Sie ein Angebot (z. B. Kurzaufenthalte), das sich von anderen in der Stadt abhebt.
- B.** Erstellen Sie eine Checkliste mit den Details für die weitere Ausarbeitung.
- C.** Überlegen Sie, ob eine Ablehnung eine Option ist. Was ist dem Management zu sagen?



**BACK-OFFICE**

**17. Ein erfahrener Reservierungsmanager hat Probleme mit der neuen Buchungssoftware, was zu einem Rückgang der Reservierungen führt.**

- A.** Führen Sie Teamschulungen durch, um alle mit der neuen Software vertraut zu machen.
- B.** Kehren Sie für die diesem Mitarbeiter zugewiesenen Aufgaben zur alten Software zurück.
- C.** Vereinbaren Sie ein individuelles Einzeltraining für den Mitarbeiter.



**BACK-OFFICE**

**18. Es ist hektisch. Das Buchhaltungsteam soll Serveraktualisierungsstandardverfahren lt. Managment ignorieren. Ein Kollege versteht nicht.**

- A.** Erklären Sie, dass zur Überwindung von Problemen manchmal Flexibilität erforderlich ist.
- B.** Heute ist zu viel los und es bleibt keine Zeit für fundierte Erklärungen.
- C.** Erklären Sie, dass manchmal Abstriche gemacht werden müssen, um die Arbeit zu erledigen.



**BACK-OFFICE**

**19. Das Gepäck eines Gastes ist nach seiner Ankunft im Hotel verschwunden. Der Gast schreit die Receptionistin wütend an.**

- A.** Holen Sie sich ein paar Kollegen und gehen Sie gemeinsam mit dem Kunden auf die Suche.
- B.** Sehen Sie sich die Kameraaufnahmen an, um zu überprüfen, was mit dem Gepäck passiert ist.
- C.** Geben Sie dem Gast einen Scheck für den Kauf neuer Kleidung“





**BACK-OFFICE**

**20. Jemand hört über die Lautsprecher seines Computers laute Musik und stört Sie und andere. Wie gehen Sie mit diesem Problem um?**

**A.** Konfrontieren Sie ihn, bitten Sie ihn, anderen Menschen gegenüber Respekt zu zeigen

**B.** Verlassen Sie den Raum und essen Sie ab sofort woanders zu Mittag

**C.** Bitten Sie ihn um Verwendung von Kopfhörern, da andere Leute arbeiten“



**BACK-OFFICE**

**21. Man bekommt immer die gleiche Aufgabe mit wenig Differenzierung. Man fühlt sich nicht gefordert.**

**A.** Erledigen Sie weiterhin die Aufgaben, die von Ihnen erwartet werden

**B.** Lassen Sie Kollegen Aufgaben mit Ihnen tauschen

**C.** Fragen Sie Ihren Vorgesetzten um ein Meeting zur Besprechung Ihrer Arbeitsaufgaben.“



**BACK-OFFICE**

## **22. Servicebeschwerden nehmen in den Internetbewertungen zu. Finden Sie mehr Details heraus. Wie die Zufriedenheit der Gäste wieder erhöhen?**

- A.** Organisieren Sie eine Mitarbeiterversammlung und eine Gästebefragung zur Problemfindung.
- B.** Rufen Sie eine Managementbesprechung zu Gründen und Verbesserungsmöglichkeiten ein.
- C.** Rufen Sie die Backoffice-Manager an und sagen Sie ihnen, sie sollen sich zusammenreißen.



**BACK-OFFICE**

**23. Ein Mitarbeiter zeigt Detailliebe bei der Dateneingabe, doch sein direkter Kommunikationsstil hat zu Missverständnissen geführt.**

- A.** Raten Sie dem Mitarbeiter seinen Kommunikationsstil anzupassen.
- B.** Planen Sie eine Teamsitzung, bieten Sie eine Schulung zu Neurodiversitätsbewusstsein an.
- C.** Weisen Sie dem Mitarbeiter eine Rolle mit minimaler Teaminteraktion zu.





**BACK-OFFICE**

**24. Der Lagerleiter ist über einen Lieferanten verärgert, lässt die Wut an einem helfenden Mitarbeiter aus. Der Mitarbeiter will nun kündigen.**

- A.** Der Ladenbesitzer sollte kein Mitgefühl haben und sich nicht entschuldigen
- B.** Der Ladenbesitzer soll sich verantworten und entschuldigen:  
"Das kommt nie wieder vor!"
- C.** Der Ladenbesitzer soll sich entschuldigen, aber erklären, dass dies Teil seines Jobs ist.



**BACK-OFFICE**

**25. Ein Gast meldet ein ungereinigtes Zimmer nach dessen Bezug und beschwert sich über das Zimmermädchen, dem es heute nicht gut ging.**

- A.** Entschuldigen Sie sich, bieten sofort ein neues Zimmer und gratis Champagner an.
- B.** Sagen Sie ihm, er soll während der Zimmerreinigung in der Lobby warten.
- C.** Geben Sie ihm einen Wagen mit Reinigungsutensilien und eine Anleitung zur Zimmerreinigung.



**FRONT-OFFICE**

**26. Ein Gast belästigt die Rezeptionistin. Als Sie sich nähern, wechselt er das Thema, informiert, er wolle Handtücher. Sie antworten ...**

- A.** 'Gehen Sie weg, ich weiß, was Sie tun!'
- B.** 'Wir schicken sofort eine Haushälterin. Sie können jetzt gehen'
- C.** Ich möchte Sie höflich erinnern, dass Ihr Verhalten unangemessen ist. Gehen Sie bitte!"



**FRONT-OFFICE**

**27. Eine Person, die kein Hotelgast ist, sitzt in der Lobby und belästigt Gäste und Personal, weigert sich zu gehen.**

- A.** "Informieren Sie, dass Sie gesetzeskonform die Polizei rufen, wenn sie im Hotel verbleibt.
- B.** Sie ignorieren das Verhalten des Einzelnen und konzentrieren sich auf Ihre Gäste
- C.** Sie spielen sehr laute Musik, in der Hoffnung, dass er geht."





**FRONT-OFFICE**

**28. In Spitzenzeiten bricht das Registrierungssystem zusammen: die Verteilung des Zugangsschlüssel geht nicht. Wie lösen Sie die Situation?**

- A.** Nicht Ihr Problem. Verlassen Sie Ihren Platz, um Hilfe von Kolleginnen zu bekommen.
- B.** Entschuldigen Sie die verspätete Registrierung.
- C.** Erfassen Sie Gästedetails, registrieren und informieren Sie über spätere Zimmervergabe



**FRONT-OFFICE**

**29. Ein Gast im Rollstuhl ist frustriert, weil das barrierefreie Zimmer trotz Check-in-Zeit noch nicht fertig ist.**

**A.** Sagen Sie dem Gast, er soll in der Lobby warten.

**B.** Entschuldigen Sie sich und bieten Sie ein kostenloses Getränk in der Lobby an.

**C.** Bieten Sie ein kostenloses Upgrade auf ein verfügbares Premiumzimmer an.“



**FRONT-OFFICE**

**30. Ein Gast äußert sich unzufrieden über den Check-in-Prozess: Die Rezeptionistin hat Schwierigkeiten Tonfall und Körpersprache zu verstehen.**

- A.** Bieten Sie an, Reservierungsdetails gemeinsam, etwaige Probleme umgehend zu lösen
- B.** Das Personal bittet den Gast, sich zunächst zu beruhigen.
- C.** Das Personal besteht darauf, dass an dem Vorgang nichts auszusetzen sei.



**FRONT-OFFICE**

**31. An der Rezeption gehen mehrere Anfragen gleichzeitig ein. Eine überforderte Receptionistin hat Mühe, die Arbeit zu bewältigen.**

- A.** "Unterstützen Sie die Rezeption: Die beantwortet Anrufe, Sie Gästeanfragen.
- B.** Manchmal ist ein Job anstrengend. Lassen Sie sie damit selbst klarkommen.
- C.** Bitten Sie jemanden aus dem Backoffice, einzuspringen"





**FRONT-OFFICE**

**32. Durch CCTV bemerkt die Rezeptionistin, dass eine Person neben dem Pool auf dem Boden liegt. Was soll die Rezeptionistin tun?**

- A.** Höchstwahrscheinlich nur ein weiterer Betrunkener!
- B.** Rufen Sie 112 an und verlassen Sie den Posten, um zu prüfen, ob es der Person gut geht.
- C.** Rufen Sie den Sicherheitsdienst, damit er nach ihm sieht, und rufen Sie die 112 an.“



**FRONT-OFFICE**

**33. Ein Gast ruft an und meldet, dass er verletzt ist, Hilfe aufs Zimmer braucht. Es warten aber viele Gäste, die einchecken wollen.**

- A.** Bitten Sie den Gast, auf seinem Zimmer zu warten, während Sie den Check-in abschließen.
- B.** Bleiben Sie ruhig und versichern Sie, dass sofort jemand zu Hilfe kommt.
- C.** Weisen Sie den Gast an, die 112 anzurufen, um selbst den wartenden Gästen weiter zu helfen“



**FRONT-OFFICE**

**34. Tagsüber bittet eine junge Dame Sie um Hilfe, weil sie sich verfolgt fühlt. Sie ist Gast in Ihrem Hotel.**

- A.** Bitten Sie Sicherheitsdienst/Manager um Überprüfung der Videoaufzeichnung, 112 anzurufen.
- B.** Rufen Sie den Sicherheitsdienst an und bitten Sie ihn, den mutmaßlichen Täter zu finden
- C.** Folgen Sie ihr aus dem Hotel und suchen Sie selbst nach dem Täter



**FRONT-OFFICE**

**35. Es herrscht Hektik, aber ein im Umgang mit Gästen erfahrener neuer Mitarbeiter verursacht angesichts der Gästezahl Verzögerungen.**

- A.** Weisen Sie dem neuen Mitarbeiter Backoffice-Aufgaben während der Spitzenzeiten zu.
- B.** Erlauben Sie dem Mitarbeiter, weiterzumachen, wertschätzen Sie seinen Beitrag.
- C.** Ermutigen Sie, später mit den Gästen Kontakte zu knüpfen.“





**FRONT-OFFICE**

**36. Ein Gast wendet sich mit einer Zimmerbeschwerde an einen Mitarbeiter. Dieser hat Schwierigkeiten, die Frustration des Gastes zu verstehen.**

- A.** Vermeiden Sie jegliche Diskussion und bitten Sie den Gast, später zum Chef zu kommen.
- B.** Ignorieren Sie die Emotionen des Gastes. Lesen Sie die Verzeichnisse zu diesem Thema.
- C.** Hören Sie sich Bedenken an, sagen Sie, dass die Beschwerde ans Management geleitet wird.“



**FRONT-OFFICE**

### **37. Während eines geschäftigen Abendessens verschüttet der neue Kellner ein Tablett mit Getränken auf den Tisch von Gästen.**

- A.** Geben Sie ihnen ein paar Servietten zum Abtrocknen und bringen Sie neue Getränke mit.
- B.** Bitten Sie um Aufräumhilfe, ersetzen Sie kaputte Gegenstände und Getränke kostenfrei
- C.** Fragen Sie um Aufräumhilfe, ersetzen kaputte Gegenstände, verrechnen Speisen und Getränke



**RESTAURANT**

**38. Ein Gast mit Halbpensionspaket bittet Sie als Restaurantchef das heutige Abendessen gegen das von morgen zu tauschen.**

- A.** Lassen Sie es zu, dass er seinen Willen bekommt. Nur dieses eine Mal.
- B.** Erklären Sie, dass das nicht akzeptabel ist und bitten Sie ihn zu gehen
- C.** Erklären Sie, dies ist nicht möglich, es gibt ein kostenloses Getränk als Entgegenkommen.“



**RESTAURANT**

**39. Heute herrscht im Restaurant Ruhe, was zu Überbesetzung führt. Ihre Schicht endet in zwei Stunden.**

- A.** Gehen Sie auf Ihr Zimmer, um die Zeit am Telefon totzuschlagen.
- B.** Helfen Sie in der Küche oder erledigen Sie die monatlichen Aufgaben.
- C.** Koordinieren Sie sich mit dem Team, um zu sehen, ob jemand früher gehen kann





**RESTAURANT**

**40. Am Ende des Essens hat ein Gast Probleme mit seiner Kreditkarte. Sie funktioniert einfach nicht. Was kann man tun?**

- A.** Finden Sie Unterstützung bei Ihrem Kollegen in der gleichen Schicht.
- B.** Besprechen Sie mit dem Gast, wo er Bargeld bekommt oder Zugang zu einem Geldautomaten hat.
- C.** Besprechen Sie den Fall in Ihrem Team und sehen Sie sich Best-Case-Szenarien an.“



**RESTAURANT**

**41. Eine Familie mit einem auf laute Geräusche überempfindlich reagierenden Kind bittet um einen ruhigen Tisch, den Sie zur Zeit nicht haben.**

**A.** Erklären Sie, dass nichts getan werden kann.

**B.** Erklären Sie die Situation. Bieten Sie kostenlose Erfrischungen für die Wartezeit an.

**C.** Bitten Sie andere Gäste den Tisch zu wechseln, um einen ruhigen Platz zu finden.“



**RESTAURANT**

**42. Ein Bargast hat eine komplexe Bestellung mit mehreren Extrawünschen. Der Barkeeper hat Probleme, die Bestellung zu bearbeiten. Er sollte...**

- A.** "Wiederholen Sie die Bestellung. Nutzen Sie Notizen zur Sicherstellung der Richtigkeit.
- B.** Bitten Sie den Kunden, eine weniger komplizierte Bestellung aufzugeben
- C.** Entschuldigen Sie sich. Rufen Sie einen Kollegen, um die Bestellung entgegenzunehmen"



**RESTAURANT**

**43. Es ist betriebsames Mittagsservice. Der neue Kellner übersieht versehentlich die Bestellung eines Gastes, was zu einer Verzögerung führt.**

- A.** Entschuldigen Sie sich, priorisieren Sie die Bestellung und bieten kostenlose Desserts an.
- B.** Entschuldigen Sie sich und geben Sie die Bestellung auf.





**RESTAURANT**

**44. Der Koch schreit einen Kellner an, der eine Bestellung zweimal aufgenommen hat. Der Restaurantleiter ist in einer Besprechung. Sie...**

- A.** "Bitten Sie den Koch leiser zu sprechen. Die Kunden können alles hören!"
- B.** Sie tun nichts, warten auf die Rückkehr des Managers
- C.** Entschuldigen Sie sich bei Gästen. Schicken Sie den Koch auf Pause, reporten Sie später"



**RESTAURANT**

**45. Ein Tisch beschwert sich über eine falsche Bestellung. Sie hören, wie der Kellner unhöflich antwortet, die Gäste der Lüge bezichtigt.**

- A.** Intervenieren Sie sofort: beruhigen Sie alle und entschuldigen Sie sich bei den Gästen
- B.** Überlassen Sie die Arbeit Ihrem Kollegen
- C.** Beeilen Sie sich, dem Manager Bericht zu erstatten



**RESTAURANT**

**46. In letzter Zeit stören betrunkene Gäste die Ruhe am Freitagabend. Sie brauchen eine passende Lösung für das Problem.**

- A.** Rufen Sie den Sicherheitsdienst, um sie aus dem Lokal zu werfen
- B.** Verweisen Sie auf gesetzliche Verpflichtung Service / alkoholfreie Getränke einzustellen
- C.** Schlagen Sie ihnen die Ausnüchterung auf ihrem Zimmer, oder im Empfangsbereich vor..



**RESTAURANT**

**47. Ein VIP kündigt seine Ankunft in 1 Stunde an. Seine Suite gehört gründlich gereinigt. Das Zimmerpersonal arbeitet unter Druck nicht gut.**

- A.** Weisen Sie dem Zimmermädchen andere Aufgaben zu, andere können die Suite vorbereiten.
- B.** Das Zimmermädchen soll Aufgaben übernehmen, die es gut kann, andere putzen.
- C.** Sagen Sie der Haushälterin, sie solle sich beeilen und ihr Bestes geben.“





**RESTAURANT**

**48. Ein Kunde beschwert sich auf konfrontative Weise bei einem Kellner über die Essensqualität. Dieser bemüht sich um Contenance.**

- A.** Rufen Sie den Vorgesetzten an und erledigen Sie einige andere Aufgaben
- B.** Bieten Sie kostenlose Desserts und/oder Getränke an.
- C.** Schenken Sie dem unhöflichen Kunden keine Aufmerksamkeit.“



**RESTAURANT**

**49. Ein Gast meldet einen seltsamen Geruch aus seinem Zimmer. Die Kontrolle zeigt ein verstecktes Schimmelpproblem.**

- A.** Hängen Sie Erfrischungstücher auf und reparieren Sie den Schaden, wenn der Gast weg ist.
- B.** Verlegen Sie die Gäste mit einem kostenlosen Upgrade in ein anderes Zimmer.
- C.** Lassen Sie den Schimmel sofort beseitigen, die Gäste im Zimmer. Problem gelöst!



**GÄSTEZIMMER**

**50. Sie helfen einem Gast mit seinem Gepäck aufs Zimmer. Der Gast bedankt sich, gibt Ihnen aber kein Trinkgeld. Sie denken sich ...**

**A.** So ein geiziger &\*@#\*\$ \$ !!!

**B.** Ich sollte den Gast willkommen heißen und meinen Tag fortsetzen

**C.** Ich bin schrecklich in diesem Job!



**GÄSTEZIMMER**

**51. Beim Reinigen eines Zimmers stellen Sie fest, dass ein Gast darin Zigaretten geraucht, die Filter im Mülleimer liegen gelassen hat. Sie...**

- A.** Besprühen Sie den Raum mit zusätzlichem Lufterfrischer und werfen Sie den Müll weg.
- B.** Schreiben Sie dem Gast eine Notiz mit der Aufforderung, nicht mehr im Zimmer zu rauchen.
- C.** Reinigen Sie das Zimmer gründlich und melden Sie die Situation Ihrem Vorgesetzten





**GÄSTEZIMMER**

**52. Ihnen ist aufgefallen, dass Zimmer zwischen den Check-ins belegt sind. Könnte es sein, dass Kollegen daran beteiligt sind?**

- A.** Nehmen Sie Kontakt zu Ihrem Vorgesetzten auf und teilen Sie ihm Ihren Verdacht mit.
- B.** Rufen Sie Ihre Kollegen an und sagen Sie ihnen, sie sollen damit aufhören
- C.** Besprechen Sie Ihr Anliegen mit Ihren Kollegen, wenn Sie wieder in derselben Schicht sind



**GÄSTEZIMMER**

**53. Ein Rollstuhlfahrer stellt fest, dass für ihn versehentlich ein Standardzimmer ohne Barrierefreiheit gebucht wurde.**

- A.** Bieten Sie ein kostenloses Upgrade auf ein barrierefreies Premiumzimmer als Entschuldigung
- B.** Bringen Sie zusätzliche Hilfsmittel /Geräte, die das aktuelle Zimmer barrierefrei machen.
- C.** Gewähren Sie Rabatt für den Aufenthalt. Veranlassen Sie sofortige Anpassungen im Zimmer.



**GÄSTEZIMMER**

**54. Ein neuer Kollege soll die Bestandsaufnahme der Reinigungsartikel verwalten, ist sich aber nicht sicher, was er tun soll.**

- A.** Stellen Sie als Ergänzung schriftliche Anweisungen und visuelle Hilfsmittel zur Verfügung.
- B.** Bieten Sie eine weitere Woche Training an und testen Sie erneut.
- C.** Bieten Sie einem anderen Zimmermädchen einen Bonus dafür an.



**GÄSTEZIMMER**

**55. Ein Gast erkennt nach Bezug des Zimmers, dass die TV-Fernbedienung nicht funktioniert. Er beschuldigt an der Rezeption das Zimmermädchen.**

- A.** Bitten Sie, die Tasten am Fernseher statt der Fernbedienung zu verwenden.
- B.** Schicken Sie einen Techniker vorbei, um den Fernseher auszutauschen.
- C.** Schicken Sie jemanden vorbei, der dies überprüft und die Batterien austauscht."





**GÄSTEZIMMER**

**56. Ihr Kollege macht häufig Pause. Sie müssen am Ende fast doppelt so viele Zimmer reinigen wie er.**

- A.** Die Arbeitsteilung sollte fair sein! Warnen Sie, seine Aufgaben nicht wieder zu übernehmen
- B.** Bitten Sie ihn, Ihnen keine zusätzliche Arbeit zu geben, oder Sie melden ihn dem Manager
- C.** Melden Sie ihn der Geschäftsleitung und warten Sie ab, was passiert



**GÄSTEZIMMER**

**57. Ein Gast bittet um weitere Handtücher und Decken. Sie erkennen, dass diese aufgrund von Verzögerungen im Wäschedienst nicht verfügbar sind.**

- A.** Machen Sie mit der Haushaltsführung weiter, ohne dieses Entgegenkommen.
- B.** Rasen Sie in die Waschküche und sagen den Kollegen, sie sollen sich beeilen
- C.** Informieren Sie mittels Karte über die Verzögerung; die Handtücher sind unterwegs.“



**GÄSTEZIMMER**

**58. Sie haben neue Reinigungsprodukte, aber die Gebrauchsanweisung verstehen Sie nicht. Sie stellen auch fest, dass diese nicht so gut sind.**

**A.** Wenn sie nicht so gut sind, verwenden Sie sie einfach gemäß den Anweisungen.

**B.** Benutzen Sie sie wie gewohnt, mit dem Risiko von schlechtem Geruch und Flecken

**C.** Schreiben Sie einen Bericht an die Geschäftsleitung und fordern Sie eine Lösung



**GÄSTEZIMMER**

**59. In hektischen Zeiten muss das Housekeeping die Zimmer schnell vorbereiten. En detailorientierter Mitarbeiter verursacht Verzögerungen.**

- A.** Setzen Sie den Mitarbeiter in anderen Bereichen ein.
- B.** Der Mitarbeiter soll so fortfahren. Mehr Wert soll auf Arbeitsqualität liegen.
- C.** Teilen Sie dem Mitarbeiter die Aufgaben mit einem schneller arbeitenden Kollegen zu.“





**GÄSTEZIMMER**

**60. Während der geschäftigen Check-in-Zeit kommt ein Gast mit einem Trinkgeldangebot zur Rezeptionistin, um die Warteschlange zu überspringen.**

- A.** Entschuldigen Sie sich höflich und versichern Sie, dass er bald eingeecheckt wird.
- B.** Akzeptieren Sie das Trinkgeld und lassen Sie den Gast die Warteschlange überspringen
- C.** Bitten Sie den Gast, das Trinkgeld zu erhöhen, und Sie werden sehen, was Sie tun können“



**GÄSTEZIMMER**



**GASTFREUNDSCHAFT**  
HOTEL HOST

**HOTEL HOST: SPIELANLEITUNG**





## Spielvoraussetzung

In 'Hotel HOST' sind Sie für ein aufstrebendes Hotel verantwortlich. Lokal sind Sie bereits für Ihre großartigen Einrichtungen, das freundliche Personal und das gute Arbeitsumfeld bekannt. Können Sie diesen Ruf in der sich ständig verändernden und dynamischen Welt der Hotellerie aufrechterhalten?

Arbeiten Sie mit Ihren Teamkollegen zusammen, um Probleme am Arbeitsplatz zu lösen und Ihren Gästen einen exzellenten Service zu bieten. Wenn Sie erfolgreich sind, werden Sie Ihren Platz unter den renommierten Hotels in Ihrer Region verdienen.

## Vorbereitung

### 1. Das Spielbrett Aufstellen:

Platzieren Sie das Hotel HOST-Brett so auf dem Tisch, dass alle Spieler es sehen können.

### 2. Fragekarten Mischen:

Mischen Sie die Fragekarten und legen Sie sie verdeckt auf das Brett.

### 3. Zimmerkarten Organisieren:

Teilen Sie die Zimmerkarten in Stapel nach Zimmertyp auf, mischen Sie jeden Stapel und legen Sie sie verdeckt auf die entsprechenden Felder auf dem Brett.

### 4. Ein Hotel Auswählen:

Mischen Sie die Hotelkarten und ziehen Sie eine zufällig, oder wählen Sie eine, die Ihnen gefällt. Dieses Hotel werden Sie während des Spiels verwalten.

### 5. Qualitätsmarker Platzieren:

Platzieren Sie die Marker für 'Teamgeist' und 'Service' in der Mitte ihrer jeweiligen Bahnen.



## Rundenstruktur

Der Spieler mit der längsten Betriebszugehörigkeit im Hotel beginnt. Das Spiel verläuft im Uhrzeigersinn, bis jeder Spieler zwei Züge gemacht hat.

1. Zu Beginn eines Zuges würfelt der Spieler mit einem sechsseitigen Würfel.
2. Vergleichen Sie das Würfelergebnis mit der Referenzkarte, um zu sehen, welche Karte gespielt wird.

## Eine Fragekarte Spielen

- Der Spieler liest eine Fragekarte laut vor.
- Wenn die Frage an ihn selbst gerichtet ist, beantwortet er sie.
- Wenn er die Frage an jemand anderen weitergibt, beantwortet diese Person sie.
- Andere Spieler können reagieren, nachdem die bestimmte Person geantwortet hat, indem sie zustimmen oder widersprechen.
- Nach einer kurzen Diskussion vergibt der Spielleiter Punkte, wie auf der Karte angegeben.

## Eine Szenariokarte Spielen

- Der Spieler liest das Szenario und die möglichen Antworten der Gruppe vor.
- Die Spieler diskutieren und wählen gemeinsam eine Antwort. Der Spielleiter sorgt dafür, dass die Diskussion kurz und fair bleibt.
- Die Mehrheit entscheidet das Ergebnis; wenn keine Mehrheit erreicht wird, entscheidet der Spielleiter.
- Der Spielleiter liest das Ergebnis vor, passt die Marker für Teamgeist und Service an und gibt eine mündliche Erklärung ab.



## Spielende

Das Spiel endet, sobald alle Spieler zwei Züge gemacht haben, in denen sie würfeln und eine Karte ziehen.

## Punktwertung

Addieren Sie die während des Spiels vergebenen Punkte und die Punkte auf den Bahnen für 'Teamgeist' und 'Service'. Die Endpunktzahl ist die Summe dieser Punkte.

## Beispiel:

- Punkte, die durch Beantworten von Fragen verdient wurden: 12
- Teamgeist-Bahn: 6
- Service-Bahn: 3
- Endpunktzahl:  $12 + 6 + 3 = 21$  Punkte

## Vergleichstabelle:

- Hotel The Golden Horse: 25 Punkte
- Hotel Heaven's Pillow: 20 Punkte
- Hotel Willow Flower: 15 Punkte
- Hotel Bronze Fence: 10 Punkte
- Hotel Broken Kettle: 5 Punkte

Haben Sie alle fünf Hotels geschlagen? Wenn nicht, versuchen Sie es erneut, um Ihre Punktzahl zu verbessern!





1. Während eines geschäftigen Abendessens verschüttet einer der Köche versehentlich einen Topf mit kochendem Wasser und erleidet eine leichte Verbrennung am Arm. Er holt schnell Erste Hilfe vom zuständigen Sicherheitsbeauftragten der Küche, während ein anderer Koch per Delegation seinen Posten übernimmt, um einen reibungslosen Ablauf des Services zu gewährleisten. Das Team sollte sich für C entscheiden, in der es die Situation ruhig und professionell handhabt und der verletzte Koch nach entsprechender Versorgung an seinen Arbeitsplatz zurückkehrt.

A: JS: --, SQ: +  
B: JS: --, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

2. Bei jeder Art von Arbeit ist es völlig normal, dass Menschen aus verschiedenen Gründen Pausen brauchen. In diesem Fall bittet uns der Kollege, für ihn einzuspringen und bleibt viel länger weg, als er sollte. Das bedeutet nicht unbedingt, dass er faulenz, vielleicht ist ihm etwas passiert. Spieler sollten Option A wählen, da dies die beste Option ist, die die berufliche Verantwortung berücksichtigt und auch den Vorgesetzten über den fehlenden Kollegen informiert.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -

3. Von Ihnen wird erwartet, dass Sie gut vorbereitet zu Ihrer Schicht erscheinen. Manchmal ist dies nicht der Fall und es ist immer erlaubt, während einer Schicht eine Pause zu machen oder Ihr Personalesen einzunehmen. Option A kümmert sich umgehend um dringende Bedürfnisse und stellt sicher, dass Sie für den Rest der Schicht Aufgaben erledigen können. Es ist jedoch wichtig, Ihr Team zu berücksichtigen und Ihre Bedürfnisse zu kommunizieren, um Pausen

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

während arbeitsreicher Zeiten anzupassen und sicherzustellen, dass niemand zurückgelassen wird. Deshalb ist Option C die beste.

4. Grüne Umwelt, Energieversorgung, Zunahme von Allergien, neue Lebensmittel und vieles mehr sind Treiber des Wandels. Mit neuen Entwicklungen und Ernährungsbedürfnissen der Gäste Schritt zu halten, sollte neben allen anderen kulinarischen Aspekten Politik Ihres Restaurants sein. (A) Bestimmte Gästewünsche abzulehnen, sollte nie eine Lösung sein. Sie sollten versuchen, ein alternatives Menü mit aktuellen Zutaten zu finden, das den Bedürfnissen Ihrer Gäste entspricht. (B) Auf lange Sicht sollten Sie mit dem gesamten Team im Restaurant planen, wie Sie in Zukunft am besten reagieren. (C)

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: +

5. Die Zubereitung und das Servieren qualitativ hochwertiger Speisen hat höchste Priorität. Obwohl es schwierig ist, eine solche Situation sofort zu lösen, müssen Küchenpersonal und Management das Problem schnell angehen, ohne die Qualität zu beeinträchtigen. Spieler sollten Option A wählen.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

6. Die Zuweisung eines ausgewiesenen Arbeitsbereichs mit minimalen Ablenkungen hilft dem Koch, die Reizüberflutung während des geschäftigen Abendessens zu bewältigen. Dieser Ansatz schafft eine ruhigere, konzentriertere Umgebung, sodass sich der Koch trotz des Chaos in der Küche effektiv auf seine Aufgaben konzentrieren kann.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

7. Während sich das Küchenpersonal auf den Frühstücksservice vorbereitet, stellt der Küchenchef fest, dass eine wichtige Zutat für ein Spezialgericht im Inventar fehlt. Er sollte sich mit der Einkaufsabteilung abstimmen, um eine Notlieferung zu veranlassen. In der Zwischenzeit improvisiert das Küchenteam, indem es alternative Frühstücksoptionen anbietet, um die Zufriedenheit der Gäste sicherzustellen.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

8. Als das Restaurant zum Mittagessen öffnet, bemerkt der Küchenchef, dass die Kellner mit Bestellungen überlastet sind. Die Küche kann nicht alle Bestellungen abarbeiten und den ersten Gästen wird nun kaltes Essen serviert. Spieler sollten B oder C wählen. Beides sind praktikable und professionelle Möglichkeiten, mit dieser Situation umzugehen; allerdings ist keine besser als die andere!

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: +

9. In Zeiten hohen Personalmangels ist es wichtig, Optionen in Betracht zu ziehen, die die Belastung verringern. Option B beinhaltet die Inanspruchnahme von Unterstützung aus anderen Abteilungen, um trotz des Personalmangels einen reibungsloseren Betrieb zu gewährleisten. Ebenso schlägt Option C vor, weniger dringende Aufgaben zu verschieben, damit sich das Team auf kritische Aufgaben konzentrieren und die Servicequalität unter schwierigen Umständen aufrechterhalten kann.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

10. Die Lieferung der hochwertigen Waren, die Sie im Restaurant benötigen, ist ebenso wichtig wie die Zubereitung der besten Menüs und die Bereitstellung

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

der besten Serviceleistung. Es ist wichtig, alle Kollegen in (neue) Verfahren einzubinden, einige regelmäßig zu wiederholen, die Arbeit mit klaren Verantwortlichkeiten aufzuteilen und Informationen zu Kriterien und Verfahren auszutauschen. Die Aufrechterhaltung eines hohen Qualitätsniveaus sollte eine allgemeine Überlegung sein, aber die Auswahl des Einkaufsservices sollte letztlich die Entscheidung des Küchenchefs sein.

- |  |   |
|--|---|
| 11. Die Zusammenarbeit zwischen dem Mitarbeiter und einem Teamkollegen fördert die Entwicklung neuer Fähigkeiten, ohne die Servicequalität zu beeinträchtigen. Spieler sollten Option C wählen.  | A: JS: -, SQ: +<br>B: JS: -, SQ: +<br>C: JS: +, SQ: + |
| 12. Die Optionen B und C sind richtig, da sie der Notwendigkeit gerecht werden, in der Küche die richtigen Praktiken zur Förderung der Diversität anzuwenden und so die Gleichheit und Fairness unter den Mitarbeitern zu fördern.   | A: JS: -, SQ: -<br>B: JS: +, SQ: +<br>C: JS: +, SQ: + |
| 13. Im Backoffice kommt es zu einem plötzlichen Internetausfall, der wichtige Systeme für Reservierungen und Gästeinformationen lahmlegt. Wenn das Internet ausfällt, hat das Personal Probleme Buchungen zu verwalten, was zu Störungen im Gästeservice führt. Das Personal sollte Fragen so gut wie möglich beantworten und Reservierungen mit Kundendaten aufschreiben. Wenn die Zimmer belegt sind, wenn das Internet wieder da ist, rufen Sie die Gäste an. Diese Option bringt zusätzlichen Arbeitsaufwand mit sich, ist aber das bestmögliche | A: JS: -, SQ: -<br>B: JS: -, SQ: +<br>C: JS: +, SQ: + |

Szenario. Option: B.

14. Als Mitarbeiter der Buchhaltung haben Sie kürzlich Klatsch über einen Kollegen gehört, der eher für sich bleibt. Die Klatschtanten lachen ihn jetzt aus, weil er einen bestimmten Beitrag in den sozialen Medien geteilt hat. Klatsch ist eine der häufigsten Formen von Mobbing, die oft unbeachtet bleibt und zu langfristigen Problemen am Arbeitsplatz führt. Spieler sollten Option C wählen, da sie den Mobbern die Möglichkeit gibt, ihren Fehler zu erkennen und Wiedergutmachung zu leisten, bevor die Angelegenheit eskaliert.

A: JS: -, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

15. Das Wetter kann über Erfolg oder Misserfolg einer Outdoor-Veranstaltung wie einem Strandgrillen entscheiden. Bei der Organisation solcher Veranstaltungen ist es sinnvoll, immer einen Plan B parat zu haben, der sich normalerweise auf die Notwendigkeit bezieht, die Veranstaltung organisiert nach drinnen zu verlegen. Spieler sollten Option A wählen.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: --

C: JS: +, SQ: -

16. Die Globalisierung des Tourismus ist eine Tatsache und die Gewinnung neuer Kundengruppen kann eine wichtige Einnahmequelle sein. Falls Sie nichts darüber wissen, sollten Sie davon ausgehen, dass es Unterschiede in den Erwartungen und im typischen Verhalten gibt, die möglicherweise auf kulturelle, religiöse, ethnische oder andere Faktoren zurückzuführen sind. Sie müssen klären, was Sie wissen müssen, um ein qualitativ hochwertiges

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

Gästerlebnis zu bieten. Es ist gut, mehr Details herauszufinden (A), und wenn kein Planungstool verfügbar ist, von vorne zu beginnen (B). Die Möglichkeit, ein Angebot auszuarbeiten abzulehnen, sollte die letzte Wahl sein, es sei denn, Sie haben eine ernsthafte Vermutung, dass es möglicherweise keine Chance gibt, die Leistung auch umzusetzen. (C)

17. Die Bereitstellung von Ressourcen für zusätzliche Schulungen ist der beste Weg, um sicherzustellen, dass das Team mit der neuen Software vertraut ist. Daher sollten Spieler je nach Bedarf entweder Option A oder Option C wählen. Beide sind gleichermaßen richtig!

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

18. Vereinbaren Sie ein Meeting mit dem Personal, bei dem der Manager erklärt, warum Änderungen manchmal unvermeidlich sind, insbesondere an arbeitsreichen Tagen. Dieser Ansatz gewährleistet klare Kommunikation, Verständnis und Inklusivität und geht direkt auf die Bedenken des autistischen Mitarbeiters ein. Daher sollten Spieler Option A - C wählen.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

19. Bei der Ankunft stellt ein Gast fest, dass sein Gepäck fehlt. Er informiert die Rezeption und streitet wütend mit Ihnen. Das Hotel untersucht den Vorfall, überprüft Videoaufnahmen und kontaktiert das zuständige Personal. Nach einer Stunde finden sie das Gepäck, das während des Transports verloren gegangen war. Das Personal liefert es mit einer Entschuldigung umgehend ab und sorgt so für Erleichterung und

A: JS: -, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: --



## Zufriedenheit des Gastes. (B)

20. Ein Kollege in diesem Büro hat sich kürzlich angewöhnt, in der Mittagspause laute Musik über die Lautsprecher seines Computers zu hören. Kopfhörer sind vorhanden, aber er bedauert, sie zu benutzen. Diese Art von Problem kann in einem Büro gelegentlich auftreten, insbesondere wenn die betreffenden Personen überschätzen, ob sich andere in einer solchen Situation wohl fühlen. Die beste Option für Spieler ist C, da sie direkte Konfrontationen auf respektvolle Weise vermeidet.

A: JS: -, SQ: -

B: JS: -, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

21. Sich aufgrund von Aufgaben, die nicht Ihren Qualifikationen entsprechen, unmotiviert oder uninspiriert zu fühlen, ist weit verbreitet und kann Ihre berufliche Entwicklung behindern. A ist die beste Wahl, da es wichtig ist, diese Bedenken mit Ihrem Vorgesetzten zu besprechen. Auch wenn er Ihnen die gewünschten Aufgaben nicht sofort anbieten kann, ist es für zukünftige Möglichkeiten, die besser zu Ihren Fähigkeiten und Karrierezielen passen, von Vorteil, ihn über Ihre Ambitionen zu informieren.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: -, SQ: --

22. Das Erlebnis einer Gästereise beginnt mit der Planung, umfasst Ereignisse während des gesamten Aufenthalts und geht sogar über den Zeitpunkt der Abreise hinaus. Für Beherbergungsbetriebe ist die Zufriedenheit der Gäste von großer Bedeutung und das Personal sollte dafür sorgen, dass das Erlebnis der Gäste auf positive Weise unvergesslich wird, wobei alle Mitarbeiter einbezogen werden sollten. Es

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: -, SQ: -



sollten Umfragen zur Gästezufriedenheit durchgeführt werden, um Probleme zu identifizieren. Spieler sollten Option A wählen.

23. Spieler sollten Option B wählen. Die Aufklärung aller Mitarbeiter über Neurodiversität ermöglicht ihnen, unterschiedliche Kommunikationsstile zu verstehen und die zwischenmenschlichen Fähigkeiten zu entwickeln, die für eine effektive Zusammenarbeit erforderlich sind.

A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: --, SQ: --

24. Option B ist die beste, weil sie Verantwortungsbewusstsein und Empathie demonstriert. Der Ladenbesitzer übernimmt Verantwortung, entschuldigt sich und bittet um Verzeihung, fördert ein positives Arbeitsumfeld und geht das unmittelbare Problem effektiv an.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -

25. Ein Gast checkt ein und findet sein reserviertes Zimmer nicht gereinigt vor. Frustriert äußert er seine Unzufriedenheit an der Rezeption. Die Rezeptionistin kümmert sich schnell um das Problem, entschuldigt sich, bietet einen sofortigen Zimmerwechsel an und stellt als Zeichen des guten Willens kostenlose Annehmlichkeiten zur Verfügung. Der Gast schätzt die schnelle Lösung und verwandelt so eine potenziell negative Erfahrung in eine positive. (A)

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --

26. Ein Gast macht der Rezeptionistin unangemessen Avancen und man merkt, dass sie sich unwohl fühlt. Als der Gast Sie näher kommen sieht, sagt er, er sei gekommen, um Handtücher für sein Zimmer

A: JS -, SQ: -  
B: JS:-, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -

anzufordern. Es ist ziemlich offensichtlich, dass dies nicht der Fall ist. Dieses Verhalten von Gästen ist eine Form berufsbedingter Gewalt und kommt in der Hotellerie häufig vor. Die beste Option für Spieler sind die Optionen B und C, obwohl keine Option besser ist als die andere.

27. Gemäß den Richtlinien des Hotels ist die Nutzung der Lobby für längere Zeiträume durch Nicht-Gäste nicht gestattet. Um einen guten Service zu bieten, gilt ein proaktiver Ansatz, Nicht-Gäste höflich über die möglichen Konsequenzen ihres Verhaltens zu informieren und dabei dennoch serviceorientiert zu bleiben. Spieler sollten Option A wählen.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: --

28. Probleme mit der Software oder der Energieversorgung können jederzeit auftreten. Eine professionelle Haltung und Verständnis sind dann entscheidend. Spieler sollten sich für Option C entscheiden. Sie sollten den Registrierungsprozess so weit wie möglich durchführen, um den Gästen einen positiven Empfang und ein positives erstes Erlebnis im Hotel zu bieten. Vielleicht ist es auch eine Option, kostenlose Getränke anzubieten, bis das Problem gelöst ist.

A: JS: +, SQ: -

B: JS: +, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

29. Diese Situation kann in jedem Hotel sehr wahrscheinlich eintreten. Spieler sollten sich für Option B oder C entscheiden. Je nach eigener Erfahrung und der möglichen Verfügbarkeit von Premiumzimmern können die Spieler diskutieren, welche Option die bessere ist.

A: JS: --, SQ: --

B: JS: +, SQ: +

C: JS: +, SQ: +

30. Der Mitarbeiter bietet an, die Reservierungsdetails mit dem Gast durchzugehen und alle Probleme umgehend zu lösen, um Genauigkeit sicherzustellen und einen reibungslosen Check-in zu gewährleisten. Spieler sollten Option A wählen. Dieser proaktive Ansatz zeigt Aufmerksamkeit und hilft, die Frustration des Gastes abzubauen, während gleichzeitig Professionalität gewahrt bleibt.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -

31. Während der Stoßzeiten erhält die Rezeption mehrere Anfragen gleichzeitig. Eine überforderte Rezeptionistin hat Mühe, den Zustrom von Gästen zu bewältigen, was zu langen Wartezeiten und Unzufriedenheit führt. Unterdessen bleiben Telefonanrufe unbeantwortet, was das Chaos noch verschlimmert. Die Desorganisation führt zu Beschwerden der Gäste und schadet dem Ruf des Hotels. Die beste Option ist, jemanden aus dem Backoffice zu Hilfe zu holen, da das Team über die administrativen Fähigkeiten und Werkzeuge verfügt, um die Anfragen zu bearbeiten. (C), Obwohl Option A auch eine nette Geste ist, bleibt die Punktzahl dieselbe, da nicht alle Fragen beantwortet werden können und es für jemanden ohne die richtigen Kompetenzen überfordernd sein kann.

A: JS: , Q  
B: JS: --, SQ: --  
C: JS: +, SQ: +

32. Es ist spät in der Nacht und die Rezeptionistin bemerkt über die Videoüberwachung, dass eine Person auf dem Boden neben dem Pool liegt. Ein solcher oder ähnlicher Vorfall kann in einem Gaststättenbetrieb besonders zu später Stunde passieren, wenn Gäste von ihrem Abendausflug

A: JS: -, SQ: -  
B: JS +, Q: -  
C: JS: +, SQ: +

zurückkommen und möglicherweise betrunken sind. In diesem Fall ist Option C die beste Option für Spieler, da die Rezeptionistin so die Kontrolle über den Rezeptionsbereich behält und bei Bedarf für einen Anruf unter 112 erreichbar bleibt.

33. Wenn ein Gast anruft und eine Verletzung meldet, ist es wichtig, die Situation ernst zu nehmen, auch wenn die Rezeption andere Arbeiten verrichtet. Option B ist am besten. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um einen Kollegen zu finden, der die Verletzung priorisieren kann, damit Sie sich wieder auf das Einchecken der Gäste konzentrieren können.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: --

34. Wenn sich Menschen in Gefahr fühlen, z. B. verfolgt werden, und um Hilfe bitten, sollten Sie zunächst sicherstellen, dass die Situation klar ist, um zu vermeiden, dass jemand zu Schaden kommt. Damit sich die Menschen wieder wohl fühlen, klären Sie die Situation diskret mit den Beteiligten und bitten Sie das Management oder im Konfliktfall sogar die Polizei um Hilfe. Spezifisches Training kann eine gute Investition sein, um zukünftige Vorfälle zu lösen. Spieler sollten Option A wählen.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -

35. Spieler sollten sich für Option B oder C entscheiden. Option B ist nicht ideal, kann aber in manchen Situationen akzeptabel sein. Option C ist der professionellste Ansatz und hilft den Mitarbeitern, sich auf die anstehende Aufgabe zu konzentrieren und gleichzeitig die Qualität ihrer Interaktionen mit Gästen zu respektieren.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: +

36. Der Mitarbeiter sollte sich die Sorgen des Gastes anhören und, wenn er das Problem nicht lösen kann, den Gast darüber informieren, dass seine Beschwerde zur schnellen Lösung an den Manager weitergeleitet wird. Spieler sollten Option C wählen. Dieser Ansatz gewährleistet eine effektive Kommunikation und Problemlösung und sorgt für Professionalität bei der Bearbeitung aller Arten von Beschwerden.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

37. Während eines geschäftigen Abendessens verschüttet ein Kellner ein Tablett mit Getränken auf den Tisch von Gästen. Er sollte die Sauerei schnell aufräumen, kostenlosen Ersatz anbieten und die Zufriedenheit der Gäste sicherstellen, um aus einer potenziellen Katastrophe eine unvergessliche Erfahrung zu machen.

A: JS: --, SQ: ---  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: --

38. Der Gast verlangt, dass seine Halbpensionsmahlzeit morgen durch ein kostenloses Abendessen ersetzt wird. Er erklärt, dass er morgen im Hotel nicht essen wird und argumentiert, dass diese Änderung für das Hotel letztlich keinen Unterschied macht. Das Team sollte sich für C entscheiden, in der es die Situation professionell handhaben und gleichzeitig die Standards für hochwertigen Service aufrechterhalten kann, während es dem Gast Anreize bietet, als zahlender Kunde im Hotel zu speisen.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

39. An manchen Tagen ist einfach Ruhe angesagt. An diesen Tagen gibt es vielleicht weniger Kunden als sonst, aber das Team kann die Zeit genauso

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --

gut nutzen, um Aufgaben nachzuholen, die an arbeitsreichen Tagen vernachlässigt wurden. Wenn Sie diese erledigt haben, ist es in Ordnung, früher zu gehen. Die besten Optionen sind hier B und C.

40. Während der Arbeitszeit kann es sehr hektisch werden und Sie benötigen möglicherweise schnelle Lösungen, falls ein Gast nicht zahlen kann. Es wäre gut zu verstehen, dass er/sie zwar zahlen möchte, aber aus anderen Gründen nicht zahlen kann, beispielsweise offensichtliche Probleme mit dem Kreditkartenlesegerät hat. Falls Sie neu im Team sind, bitten Sie Ihren Kollegen, mit dem Gast zu sprechen (A), aber versuchen Sie vielleicht zuerst zu fragen, ob er/sie bar zahlen oder einen Ausweis oder eine Wertmarke hinterlassen kann, um zum nächsten Geldautomaten zu gehen. (B) Sie können nicht anfangen, Fallbeispiele vor dem Gast zu diskutieren, sondern sollten dies bei der nächsten Gelegenheit mit Ihrem Vorgesetzten tun, um ähnliche Situationen zu lösen (C).

41. Es wird empfohlen, dass sich die Spieler für Option B entscheiden, die als der professionellste Ansatz gilt. In einigen Ausnahmefällen kann das Servicepersonal oder die Restaurantleitung ähnliche Maßnahmen wie Option C ergreifen. Solche Maßnahmen sollten grundsätzlich vermieden werden, da sie das Erlebnis der anderen Gäste beeinträchtigen können.

42. Der Barkeeper sollte die Bestellung des Kunden höflich erläutern, sie zur Bestätigung wiederholen

A: JS: -, SQ: -

B: JS: +, SQ: +

C: JS: +, SQ: -

A: JS: --, SQ: --

B: JS: +, SQ: +

C: JS: +, SQ: -

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -



und visuelle Hilfsmittel oder schriftliche Notizen verwenden, um eine genaue Zubereitung sicherzustellen und gleichzeitig seine eigenen Herausforderungen zu bewältigen. Spieler sollten Option A wählen.

C: JS: -, SQ: +

43. Während eines geschäftigen Mittagsservices übersieht ein Kellner versehentlich die Bestellung eines Gastes, was zu einer Verzögerung führt. Er sollte die Zubereitung des Essens beschleunigen, ein kostenloses Dessert anbieten und durchgehend für aufmerksamen Service sorgen. Beeindruckt von der Aufrichtigkeit und den Bemühungen des Kellners, Wiedergutmachung zu leisten, wird der Gast mit einem Lächeln das Restaurant verlassen und das Engagement des Restaurants für die Kundenzufriedenheit zu schätzen wissen.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

44. Ein anderer Kellner hat versehentlich eine Bestellung zweimal in das System eingegeben, was eine böse und unhöfliche Reaktion des Küchenchefs auslöst. Da der Manager abwesend ist, gibt es niemanden, der sich dieser Situation annehmen und den Konflikt lösen kann. Professionelle Küchen können für Mitarbeiter eine extrem stressige Umgebung sein, die oft dazu übergehen, sich gegenseitig anzuschreien, um mit dem Druck fertig zu werden. Die beste Option für Spieler ist Option C, da sie die Situation möglicherweise auf ein beherrschbares Niveau deeskalisiert, bis der Manager zurückkehrt und übernimmt.

A: JS: -, Q: -

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: +

45. Spieler sollten sich für die Optionen A oder C entscheiden, da dies die professionellste Art ist, mit einer solchen Situation umzugehen. Wenn das Personal nicht selbstbewusst genug ist, um einzugreifen und die Situation zu deeskalieren, ist ein sofortiger Anruf beim Manager die nächstbeste Option. Kellner sollten Dinge im Umgang mit Gästen niemals persönlich nehmen!

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

46. Freitags ist viel los, da gehen viele Leute feiern. Falls einige Gäste erste Anzeichen von Trunkenheit zeigen, sollten Sie sie höflich darüber informieren, dass Sie bereit sind, ihnen andere als alkoholische Getränke zu servieren und störende Szenen zu vermeiden. Barkeeper/Kellner dürfen betrunkenen Gästen den Service verweigern, wenn sie Ärger machen. Spieler sollten Option B oder C wählen.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

47. Spieler sollten Option B wählen, die Teamarbeit fördert und gleichzeitig die einzigartigen Fähigkeiten der Haushälterin nutzt. In solchen Fällen ist es keine gute Option, der Haushälterin auf Kosten ihrer Kollegen andere Aufgaben zuzuweisen, da dies ihre Beziehung gefährden würde.

A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -

48. Spieler sollten sich für die Optionen A oder B entscheiden, da dies die angemessensten und professionellen Antworten sind. Wenn der Barkeeper sich nicht sicher ist, wie er mit einer solchen Situation umgehen soll, ist es immer am besten, den Supervisor zu holen.

A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -



49. Ein Gast meldet einen seltsamen Geruch aus seinem Zimmer. Die Untersuchung zeigt ein verstecktes Schimmelpblem. Das Hotel bringt den Gast neu unter, führt eine gründliche Reinigung durch und bietet eine Entschädigung an. Das Personal arbeitet fleißig daran, die Situation zu bereinigen, den Komfort und die Zufriedenheit des Gastes sicherzustellen und gleichzeitig Maßnahmen zu ergreifen, um zukünftige Vorfälle zu verhindern.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -

50. In vielen Ländern wird allgemein erwartet, dass Servicepersonal, Parkservice und Concierge-Mitarbeiter ein Trinkgeld erhalten, wenn sie Gästen Dienstleistungen anbieten. Trinkgeld ist jedoch ein Bonus und keine Verpflichtung der Gäste. Kein Trinkgeld zu erhalten bedeutet nicht unbedingt, dass man schlechte Dienste geleistet hat. Nicht persönlich nehmen! Die beste Option für Spieler ist Option B.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -

51. In den meisten Hotels gilt ein Rauchverbot, das normalerweise während der Zimmerbuchung mitgeteilt wird, sodass klar ist, dass der Gast gegen das Rauchverbot verstoßen hat. Option C ist die beste Wahl, da sie das Problem effektiv angeht und gleichzeitig eine angemessene Lösung bietet, wodurch letztlich die Zufriedenheit der Gäste und die Einhaltung der Hotelrichtlinien sichergestellt werden.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

52. Nachdem das Housekeeping seine Arbeit beendet hat, erhalten manche Leute möglicherweise noch Zugang zu den Zimmern und nutzen sie. Sorgen Sie dafür, dass Sie keinen Verdacht säen oder Leute

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

konfrontieren, aber bevor Gäste eintreten, sollten die Zimmer wieder sauber sein. Für eine gute Zusammenarbeit im Team sollten Sie jedoch mehr herausfinden und mit Ihren Kollegen sprechen, das Management informieren, wenn die Situation eskaliert oder nicht gelöst werden kann. Der Spieler sollte Option C wählen.

53. Obwohl es nicht sehr häufig vorkommt, können solche Vorkommnisse passieren, insbesondere während der Hochsaison. Es ist wichtig, professionell zu bleiben und die Situation angemessen zu lösen, wobei die Bedürfnisse der Gäste voll und ganz respektiert werden. Spieler sollten Option A wählen.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: +, SQ: -

54. Option A ist am besten geeignet. Schriftliche Anweisungen und visuelle Hilfsmittel helfen dem Mitarbeiter, den Bestand zu verstehen und effektiv zu verwalten, seinen Bedürfnissen gerecht zu werden und die Integration zu fördern.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: -, SQ: -

55. Beim Betreten des Zimmers bemerkt ein Gast, dass die Fernbedienung des Fernsehers nicht funktioniert. Er informiert die Rezeption, die umgehend einen Mitarbeiter zum Batteriewechsel schicken soll.

A: JS: -, SQ: -

B: JS: +, SQ: +

C: JS: +, SQ: -

56. Leider denken manche Leute, es sei in Ordnung, Arbeit an andere weiterzugeben, ohne die Konsequenzen ihres Verhaltens zu bedenken. Die beste Option für Spieler ist Option A, da sie der anderen Person die Möglichkeit gibt, ihr Verhalten zu korrigieren und gleichzeitig für ihre zukünftigen

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: -, SQ: -

Handlungen Verantwortung zu übernehmen.

57. Spieler sollten Option C wählen, da dies die professionellste und angemessenste Art ist, mit dieser Situation umzugehen. Solche Verzögerungen sollten kein großes Problem darstellen. Vielleicht ist es eine gute Möglichkeit, dem Gast für die Unannehmlichkeiten ein kostenloses Getränk an der Bar am Abend anzubieten.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

58. Die im Hotel gekauften und verwendeten Produkte können sich im Laufe der Zeit ändern. Insbesondere Desinfektionsmittel oder andere Flüssigkeiten, aber auch Maschinen, die gesundheitliche Reizungen oder Probleme verursachen können, müssen gemäß den Anweisungen des Herstellers verwendet werden. Verwenden Sie sie nicht auf andere Weise, sondern informieren Sie sich umgehend, wie sie richtig angewendet werden sollen. Falls Sie Probleme feststellen, können Sie sich mit Ihren Kollegen austauschen und einen kurzen Bericht an Ihren Vorgesetzten/Manager schreiben, der ihnen dabei hilft, den Hersteller zu kontaktieren, oder den Lieferanten zu wechseln.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

59. Spieler sollten Option C wählen, da diese die Zusammenarbeit zwischen Kollegen fördert und ihre individuellen Stärken nutzt. Letztendlich hilft Option C dabei, die Zimmer rechtzeitig vorzubereiten, ohne die Arbeitszufriedenheit der Haushälterinnen zu beeinträchtigen.

A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

60. Spieler sollten Option A wählen. Das Annehmen von Trinkgeldern für „zusätzliche Vorteile“ oder „Privilegien“ bestimmter Gäste auf Kosten anderer, ist nicht akzeptabel.

A: JS: + , SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -





**Vielen Dank fürs Spielen!**





**GASTFREUNDSCHAFT**  
HOTEL HOST