

Hotelfachmann/-frau

Was sind Existenz-, Kultur- und Luxusbedürfnisse?



Existenzbedürfnisse

sind ein MUSS. Jeder Mensch braucht sie zum Leben, z. B. Nahrung und Kleidung.

Kulturbedürfnisse

sind nicht lebensnotwendig, jedoch oft unentbehrlich, z. B. Bildung (Schulen, Universitäten etc.) und Unterhaltung (Kino, Museen etc.).

Luxusbedürfnisse

sind weder lebensnotwendig noch unentbehrlich. Oft entstehen sie aus purem Geltungsdrang (Ich habe das größte Haus, das teuerste Auto, die schönste Uhr ...).



Hotelfachmann/-frau

Wie unterscheiden sich bewegliche und nicht bewegliche Sachen?



Bewegliche Sachen heißen Mobilien. Wie der Name andeutet, sind Mobilien **beweglich**, z. B. Möbel oder Autos. Mobilien sind somit keine Grundstücke oder Bestandteile von Grundstücken.

Unbewegliche Sachen heißen Immobilien. Das sind Grundstücke und **alles**, was mit diesen Grundstücken fest verbunden ist, z. B. Gebäude.



Hotelfachmann/-frau

Was leistet die Krankenversicherung?



Auswahl:

- Zahlt die Kosten im Krankheitsfall (z. B. ambulante Behandlung, Krankenhausaufenthalt, Arznei- und Hilfsmittel)
- Betreibt Gesundheitsfürsorge (Vorsorgeuntersuchungen: Die U's bei Babys und Kindern oder Krebsvorsorge etc.)
- Leistet Mutterschaftshilfe



Hotelfachmann/-frau

Was sind die wesentlichen Merkmale der sozialen Marktwirtschaft in Deutschland?



In Deutschland gelten die Prinzipien der **freien Marktwirtschaft** (zum Beispiel: Privateigentum, Konsum- und Handelsfreiheit). Jedoch **greift der Staat ins Wirtschaftsleben ein**, um die Werte Gerechtigkeit und Sicherheit zu wahren.

Beispiele für Eingriffe des Staates

- Wettbewerbsrecht
(zum Beispiel sind keine Preisabsprachen erlaubt)
- sozialer Ausgleich in Form von Sozialleistungen für Menschen mit niedrigem Einkommen
- Maßnahmen zum Verbraucherschutz
- Förderungsmaßnahmen (zum Beispiel Subventionen)



Hotelfachmann/-frau

Was verursacht eine Inflation (Geldentwertung)?



Es gibt mehrere Ursachen. Hier ein Auszug:

- Die Banken gewähren viel **zu hohe Kredite** an die private Wirtschaft.
- **Allgemeine Kostensteigerungen** (Löhne, Rohstoffe etc.)
- Zu hohe Lohnforderungen, die erhöhte Preise verursachen (**Lohn-Preis-Spirale**).
- Bei zu hoher Nachfrage nach Gütern steigen die Preise. Dadurch wird wiederum die Geldmenge erhöht.
- Zu hohe Erträge aus dem Exportgeschäft (Die Devisen fließen in das Exportland und erhöhen die inländische Geldmenge.)



Hotelfachmann/-frau

Der Streik ist die organisierte, gleichzeitige Arbeitsniederlegung mehrerer Arbeitnehmer. Erläutere die Streikarten.



Organisierter Streik: Von der Gewerkschaft veranlasster Streik.

Wilder Streik: Eigenmächtig von den Arbeitnehmern organisierter Streik ohne Gewerkschaftsbeteiligung (illegal).

Warnstreik: Kurze Arbeitsniederlegung ohne vorherige Urabstimmung, um die laufenden Tarifverhandlungen anzutreiben.

Teilstreik: Nicht der ganze Betrieb wird bestreikt, sondern nur Teile.



Hotelfachmann/-frau

Wie ist die Instanzenreihenfolge der Arbeitsgerichtsbarkeit aufgebaut?





1. Instanz: Arbeitsgericht

- Beginnt mit der **Güteverhandlung**, in der eine gütliche Einigung ohne Klage versucht wird.
- Es herrscht kein Anwaltszwang.

2. Instanz: Landesarbeitsgericht

- Kann im **Berufungsverfahren** angerufen werden.
- Verbandsvertreter oder ein Anwalt sind Pflicht.

3. Instanz: Bundesarbeitsgericht

- Kann im **Revisionsverfahren** angerufen werden.
- Es herrscht **Anwaltszwang**.



Hotelfachmann/-frau

Welche Tätigkeiten fallen bei der Anfragebearbeitung an bzw. welche Fragen müssen/sollten vorher beantwortet werden?



Ausgangsfrage

Wird ein Angebot erstellt oder nicht?

- Ist der potenzielle Gast kreditwürdig?
- Wenn es sich um einen wiederkehrenden Gast handelt:
Wie gut ist die Zahlungsmoral?
- Kann die gewünschte Dienstleistung/das gewünschte Zimmer zur Verfügung gestellt werden?
- Zu welchem Preis können wir die gewünschte Dienstleistung/
das gewünschte Zimmer anbieten?



Was soll das Europäische System der Zentralbanken (kurz: ESZB) sichern und wie ist es aufgebaut?



Das Europäische System der Zentralbanken (ESZB) soll vor allem die **Preisstabilität des Euro** sichern. Diese Aufgabe ist die wichtigste.

Ferner unterstützt es die Wirtschaftspolitik der Gemeinschaft.

Das ESZB setzt sich zusammen aus der Europäischen Zentralbank (EZB) und den nationalen Zentralbanken (Notenbanken).

Die nationalen Zentralbanken setzen die Beschlüsse der EZB um.



Hotelfachmann/-frau

Welche Bedeutung haben die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)?



Die AGB standardisieren sich **ständig wiederholende** rechtliche Aspekte.

Statt bei jedem Vertrag separat den Leistungsort oder die Zahlungsbedingungen zu regeln, wird dies grundsätzlich in den AGB getan.

Dies vereinfacht den Geschäftsverkehr deutlich.



Hotelfachmann/-frau

Wann bedarf es keiner Mahnung, damit der Lieferant in Verzug gerät?



Der Mahnung mit Fristsetzung bedarf es nicht, wenn

- für die Leistung ein per Kalender bestimmbarer Zeitpunkt vereinbart wurde (Fix- und Terminkauf).
- der Schuldner die Leistung verweigert.



Hotelfachmann/-frau

Wie ist die Haftung der Kommanditgesellschaft (KG) geregelt?



Der **Komplementär** haftet unbeschränkt, unmittelbar und solidarisch und somit auch mit seinem Privatvermögen.

Die **Kommanditisten** haften nur mit ihrer Einlage (beschränkte Haftung). Wenn ein Kommanditist z. B. 1.000,00 € eingelegt hat, dann kann er auch nur max. diesen Betrag verlieren.



Hotelfachmann/-frau

Was sind Konflikte und woran kannst du sie erkennen?



Konflikt ist gut mit Spannung zu übersetzen. Jemand tut etwas, was einem anderen nicht gefällt. Es kommt zu negativen Spannungen, z. B. zwischen Chef und Mitarbeiter oder Einkäufer und Lieferant.

Trotzreaktionen, beleidigende Äußerungen, Mobbing, Dienst nach Vorschrift oder die Verweigerung von Mehrarbeit können Anzeichen für Konflikte sein.



Hotelfachmann/-frau

Was ist der Unterschied zwischen informativer und suggestiver Werbung?



Wenn die Gefühle, Sehnsüchte, Wünsche, Träume etc. des Gastes angesprochen werden, sprechen wir von suggestiver Werbung.

Suggestive Werbung ist kundenorientiert, da die Bedürfnisse direkt angesprochen werden (der Kunde will Löcher, und der Bohrer erfüllt ihm diesen Wunsch ...).

Bei der **informativen Werbung** steht die **nüchterne Produktinformation** im Vordergrund: Was ist das für ein Produkt, was kann es, was kostet es usw.



Hotelfachmann/-frau

Welche Regeln sind bei der Kontaktaufnahme mit dem Gast zu beachten?



- Der erste Eindruck ist ausschlaggebend. Innerhalb der ersten Sekunden entscheiden wir unbewusst über Sympathie und Antipathie.
- Grundsätzlich ist Freundlichkeit das A und O.
- Den Gästen wird signalisiert, dass sie bemerkt wurden.
- Stammgäste werden mit Namen angesprochen.

