

# REZEPTION

Der Wettbewerb findet am Donnerstag, den 15. Jänner 2026 mit Einlass ab 6:00 Uhr in der Landesberufsschule Bad Gleichenberg statt.



## Wichtige Informationen:

Es stehen Ihnen ein PC auf Basis Microsoft mit Excel, Word, ClipArts, diversen Grafiken und Bildern sowie ein Drucker mit neutralem Papier zur Verfügung.

Es dürfen keine Handys, schriftliche Unterlagen, Speichermedien und sonstigen Hilfsmittel verwendet werden. Für funktionierende Schreibutensilien und Taschenrechner sind Sie selbst verantwortlich. Erlaubt sind Prospekte vom Ort des Lehrbetriebes. Sie dienen zur Unterstützung der Gästeberatung.

Zeitvorgabe: 4 Stunden

## Inhalt des Wettbewerbes - Aufgabenstellung

### A) Backoffice - Kaufmännischer Bereich

#### 1. Function Sheet

Eine Firma beabsichtigt ein Seminar in Ihrem Haus durchzuführen. Sie erhalten den Ablaufplan, die gewünschte Ausstattung und die Essenszeiten (Mittags- und Abendessen samt Kaffeepause). Die gewünschte Bestuhlung wurde Ihnen auch bekannt gegeben. Erstellen Sie ein Functionsheets für alle zuständigen Abteilungen.

#### 2. Fachliches Rechnen - Gastronomie

Sie müssen in der Lage sein, die im Betrieb für den Einkauf, die Vorbereitung und Bewirtung der Gäste notwendigen Berechnungen anzustellen und richtig auszuführen. Diese Fähigkeiten umfassen Vorschau und Planung, gesetzliche Ausschankmaße und Mengenberechnungen sowie Verkaufskalkulationen. (Wie viele Flaschen müssen für den Empfang einer bestimmten Anzahl geladener Gäste vorbereitet werden etc.).

#### Bewertungskriterien

Richtigkeit der Berechnung, Kenntnisse zu Ausschankmaßen, logische Nebenrechnungen, Rechtschreibung und Einhaltung der Ö-Norm

### B) Backoffice - Gästebezogene Korrespondenz

Ausgangspunkt ist der eigene Lehrbetrieb in der Steiermark. Hier wird dein schriftlicher Ausdruck, deine Kreativität und dein Verständnis für Gästekommunikation geprüft.

**1. Reklamation:** Sie bearbeiten eine Reklamation: Reagieren Sie auf die Reklamation Ihrer Gäste mit einer Erkenntlichkeit, z.B. Gutschein oder eine andere Form der Wiedergutmachung.

**2. Incentive:** Die Mitarbeiter einer Firma werden zu einem aktiven Wochenende eingeladen. Verfassen Sie ein ansprechendes Incentive-Angebot mit Aktivitäten in Ihrem Lehrbetrieb oder in der Umgebung des Lehrbetriebes! Planen Sie einen geselligen kulinarischen Abend unter dem Motto: „Österreichische Küche in ihrer Vielfalt“.

**3. Menükarte:** Erstellen Sie eine Menükarte im Querformat nach fachlichen Aspekten. Die Speisenfolge übermittelt Ihnen der Küchenchef. Die Getränke sind angegeben und von Ihnen nach fachlichen Gesichtspunkten den einzelnen Gängen zuzuordnen. Gestalten Sie ein ansprechendes Cover für die Menükarte.

#### Bewertungskriterien

Rechtschreibung, Einhaltung der Ö-Norm, Tippfehler, Layoutwahl, Kreativität, Argumentation

# REZEPTION



## C) Frontoffice - Kommunikation mit dem Gast (Simulation)

Dieser Teil wird als Rollenspiel durchgeführt. Es geht um Gastfreundschaft und sprachliche Kompetenz.

### Telefonische Aufnahme einer Reservierung/Rollenspiel:

Sie nehmen eine Zimmer- oder Tischreservierung am Telefon auf

### Beschwerdemanagement/Rollenspiel:

Sie nehmen eine Beschwerde an der Rezeption entgegen. (laute Zimmernachbarn, Mängel im Zimmer, Weckruf versäumt, Anruf nicht weitergeleitet, kein Parkplatz, Restaurant, ...)

### Veranstaltung/Functionsheet:

Führen Sie ein professionelles Verkaufsgespräch für eine Veranstaltung wie Geburtstag, Jubiläum, Seminar oder Tagung. (Mitgebrachtes oder vorliegendes Functionsheet einsetzen.

### Gästeinformation:

Geben Sie Auskunft über Angebote im Betrieb, Aktivitäten in der Umgebung des Lehrbetriebes, die Gastronomie mit Schwerpunkt österreichische und steirische Küche. Dieses Gespräch muss in Deutsch und Englisch geführt werden.

### Bewertungskriterien:

fachliche Korrektheit & verkaufsaktive Kommunikation, Einfühlvermögen, Stressresistenz & Selbstorganisation, Sprachliche Ausdrucksfähigkeit - auch in Englisch, Auftreten, Freundlichkeit, Kreativität

Es wird darauf hingewiesen, dass die Erscheinungsform (Dienst-/Berufskleidung) in die Beurteilung mit einfließt.

## PREISE

Die Urkunden- und Preisverleihung findet für alle Teilnehmer:innen gemeinsam in Dienst-/Berufskleidung statt.

Die Bewertung erfolgt nach dem Punktesystem.

Den besten Lehrlingen winken attraktive Preise:

1. Platz erhält ein Apple iPad
2. Platz erhält einen 250 € Steiermark-Gutschein
3. Platz erhält einen 150 € Steiermark-Gutschein

Bitte die Anmeldung bis spätestens **10. Dezember 2025** an uns übermitteln:

E-Mail: [gastronomie@wkstmk.at](mailto:gastronomie@wkstmk.at)

Unsere FAQs findest du hier!



**Firstcome-FirstServed: Die Zusagen werden nach Einlangen berücksichtigt!**

**JEDE(R) TEILNEHMER:IN ERHÄLT EINE ANMELDEBESTÄTIGUNG PER MAIL RETOUR, SOBALD DIE ANMELDUNG BEI UNS EINGEGANGEN IST**