IHK Hotelfachmann Prüfung 2021 Praktisch – Lösungen

Teil 1: Empfang und Gästeservice

1.1 Beschwerdemanagement (8 P)
Sehr geehrter Herr/Frau [Name des Gastes],

vielen Dank für Ihre Nachricht und dass Sie uns auf die laute Klimaanlage in Ihrem Zimmer aufmerksam gemacht haben. Wir bedauern die Unannehmlichkeiten, die Ihnen dadurch entstanden sind. Gerne bieten wir Ihnen einen Zimmerwechsel an, um Ihren Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Als kleine Wiedergutmachung laden wir Sie zu einem Abendessen in unserem Restaurant ein. Wir hoffen, dass Sie Ihren Aufenthalt weiterhin genießen und stehen Ihnen für weitere Anliegen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,
[Ihr Name]

1.2 Check-in-Prozess (7 P)
a) Optimaler Ablauf:
- Begrüßung des Gastes
- Überprüfung der Reservierung und des Vouchers
- Erfassung der persönlichen Daten
- Erklärung der Hotelservices und Frühstückszeiten
- Übergabe des Zimmerschlüssels

b) Up-Selling-Maßnahmen:
- "Möchten Sie ein Upgrade auf ein Zimmer mit Meerblick für nur 20 € mehr pro Nacht?"
- "Darf ich Ihnen unser Frühstücksbuffet für 15 € pro Person anbieten?"
- "Interessieren Sie sich für unseren Wellnessbereich? Für 10 € mehr können Sie ihn unbegrenzt nutzen."

1.3 Telefonische Auskunft (5 P)
Guten Tag, [Ihr Name] vom [Hotelname], wie kann ich Ihnen helfen?
Für eine halbtägige Veranstaltung mit 20 Personen bieten wir einen Raum mit einer Kapazität von bis zu 30 Personen an. Der Raum ist 50 m² groß und mit moderner Technik ausgestattet. Unsere Pauschalpreise beginnen bei 50 € pro Person. Haben Sie noch weitere Fragen oder spezielle Wünsche?
Vielen Dank für Ihren Anruf. Ich freue mich darauf, Ihnen ein Angebot zu unterbreiten. Auf Wiederhören!

1.4 Zimmerzuteilung (5 P)
[Skizze nicht darstellbar]

Teil 2: Food & Beverage Service

2.1 Getränkekalkulation (8 P)
a) Verkaufspreise:
- Mineralwasser: 1,50 € (Netto) + 19 % MwSt = 1,79 €
- Orangensaft: 3,60 € (Netto) + 19 % MwSt = 4,28 €
- Bier: 2,40 € (Netto) + 19 % MwSt = 2,86 €

b) Preisstrategie: Bei Konferenzen ist es wichtig, wettbewerbsfähige Preise anzubieten, um die Attraktivität des Angebots zu erhöhen. Gleichzeitig müssen die Preise die Kosten decken und einen Gewinn ermöglichen.

2.2 Menüberatung (7 P)
Vegetarisch laktosefrei:
- Vorspeise: Tomatensuppe mit Basilikum
- Hauptgang: Quinoa-Salat mit gegrilltem Gemüse
- Dessert: Fruchtsorbet
- Wein: Weißwein, z.B. Sauvignon Blanc

Fleischhaltig:
- Vorspeise: Carpaccio vom Rind
- Hauptgang: Rindersteak mit Rosmarinkartoffeln
- Dessert: Schokoladenmousse
- Wein: Rotwein, z.B. Merlot

2.3 Mise-en-Place (5 P)
- Tische eindecken (6:00 Uhr)
- Buffet aufbauen (6:30 Uhr)
- Temperaturkontrolle (7:00 Uhr)

2.4 Serviertisch-Skizze (5 P)
[Skizze nicht darstellbar]

Teil 3: Housekeeping & Facility Management

3.1 Personaleinsatzplanung (8 P)
- Vormittag: 3 Housekeeper (8:00-16:00 Uhr)
- Nachmittag: 2 Housekeeper (12:00-20:00 Uhr)
- Ausfallreserve: 1 Kraft täglich

3.2 Reinigungsprotokoll (5 P)
[Tabellarische Darstellung nicht darstellbar]

3.3 Sicherheitsrunde (7 P)
a) Sofortmaßnahmen:
- Wasserzufuhr abstellen
- Techniker informieren

b) Meldungskette:
- Housekeeping informiert Technikabteilung sofort
- Technikabteilung meldet an Management

c) Dokumentation:
[Skizze eines Formulars nicht darstellbar]

Teil 4: Betriebswirtschaft und Kalkulation

4.1 Deckungsbeitragsrechnung (8 P)
- DB1 Zimmer: 8.000 € - 1.200 € = 6.800 €
- DB1 F&B: 4.500 € - 2.000 € = 2.500 €
- DB-Summe: 6.800 € + 2.500 € = 9.300 €

4.2 Bankettkalkulation (10 P)
a) Gesamteinstand: 35 € p.P.
- Verkaufspreis: 87,50 € p.P. (Netto)

b) [Tabellarische Darstellung nicht darstellbar]

c) Rabattaktionen:
- 10 % Rabatt für Buchungen über 100 Personen
- 5 % Rabatt für Buchungen im nächsten Quartal

4.3 Budgetkontrolle (6 P)
a) Plan-Ist-Abweichung: 12.000 € - 11.700 € = 300 € (Unterbudget)
b) Maßnahmen: Kostenüberprüfung und Einsparungen in Sachkosten

4.4 Grafik: Umsatzentwicklung (6 P)
[Grafik nicht darstellbar]