

IHK Hotelfachmann Prüfung 2021 Praktisch

Teil 1: Empfang und Gästeservice (25 Punkte)

1.1 Beschwerdemanagement (8 P)

Situation: Ein Gast beschwert sich über zu laute Klimaanlage im Zimmer.

Aufgabe: Formulieren Sie schriftlich eine Beschwerdeantwort per E-Mail. Gehen Sie auf den Gastwunsch nach Zimmerwechsel ein, bieten Sie eine Wiedergutmachung an und schließen Sie mit einem positiven Ausblick ab. (Max. 150 Wörter)

1.2 Check-in-Prozess (7 P)

Fall: Ein Geschäftsreisender kommt um 23:30 Uhr an. Er hat einen Voucher überfirmeninterne Kreditkarte.

Aufgaben:

- Beschreiben Sie in Stichpunkten den optimalen Ablauf des Check-in (bis Schlüsselübergabe). (4 P)
- Nennen Sie drei mögliche Up-Selling-Maßnahmen und je einen konkreten Satz, mit dem Sie diese anbieten. (3 P)

1.3 Telefonische Auskunft (5 P)

Ein potenzieller Tagungskunde ruft an und fragt nach Kapazität, Raumgröße, Technik und Pauschalpreisen für eine halbtägige Veranstaltung mit 20 Personen. Formulieren Sie das vollständige Telefonskript (inkl. Begrüßung, Informationen, Rückfragen, Abschluss).

1.4 Zimmerzuteilung (5 P)

Zeichnen Sie eine einfache Handskizze des Belegungsplans für Etage 3 mit 10 Zimmern (Nummern 301–310). Markieren Sie:

- zwei bereits belegte Zimmer (Markierung „X“)
- ein geblocktes Zimmer wegen Renovierung (Markierung „R“)
- drei für Spätanreise vorgemerkte Zimmer (Markierung „S“)
- freien Zimmern.

Teil 2: Food & Beverage Service (25 Punkte)

2.1 Getränkealkulation (8 P)

Sie haben folgende Einkaufspreise: Mineralwasser 0,50 €/Flasche (0,75 l), Orangensaft 1,20 €/0,5 l, Bier (0,33 l) 0,80 €.

- Kalkulieren Sie den Verkaufspreis (Brutto, inkl. 19 % MwSt) bei 200 % Aufschlag auf den Netto-Einstandspreis für jede Position. (6 P)
- Begründen Sie in zwei Sätzen die Preisstrategie bei Konferenzen. (2 P)

2.2 Menüberatung (7 P)

Ein Vegetarier mit Laktoseintoleranz und ein Steakliebhaber bestellen. Erstellen Sie einen Vorschlag für ein 3-Gang-Menü (Vorspeise, Hauptgang, Dessert) mit jeweils einer vegetarischen laktosefreien und einer fleischhaltigen Variante. Nennen Sie zu jedem Gang die Zutaten und mögliche Weinbegleitung (je 1 Satz).

2.3 Mise-en-Place (5 P)

Erstellen Sie eine Ablaufcheckliste für die Mise-en-Place eines Frühstücksbuffets (Menge, Anrichtezeiten, Temperaturkontrolle).

2.4 Serviertisch-Skizze (5 P)

Fertigen Sie eine Handskizze des Serviertisches an, auf dem Sie Kaffee, Tee, Zucker, Milch und Gebäck anrichten. Beschriften Sie die Anordnung logisch und platzsparend.

Teil 3: Housekeeping & Facility Management (20 Punkte)

3.1 Personaleinsatzplanung (8 P)

Für 50 Zimmer benötigen Sie am Vormittag 3 Housekeeper und am Nachmittag 2. Erstellen Sie einen Schichtplan (7 Tage-Woche, jeweils 8 Stunden-Schichten, Pausenregelung). Berücksichtigen Sie Ausfallreserve (1 Kraft pro Tag).

3.2 Reinigungsprotokoll (5 P)

Formulieren Sie in tabellarischer Form ein Reinigungsprotokoll für 5 Zimmer der Kategorie „Komfort“ (Checkpunkte, Häufigkeit, Verantwortlicher).

3.3 Sicherheitsrunde (7 P)

Fall: Im Technikraum wurde undichte Wasserleitung festgestellt. Beschreiben Sie den Ablauf einer Sicherheits- und Störungsrunde:

- Sofortmaßnahmen (zwei Punkte)
- Meldungskette im Betrieb (wer, wann, wie)
- Dokumentation und Nachkontrolle (Skizze eines Formulars)

Teil 4: Betriebswirtschaft und Kalkulation (30 Punkte)

4.1 Deckungsbeitragsrechnung (8 P)

Berechnen Sie aus folgenden Daten:

- Zimmerumsatz: 8.000 €
- F&B-Umsatz: 4.500 €
- variable Kosten Zimmer: 1.200 €
- variable Kosten F&B: 2.000 €

Geben Sie DB1 (Zimmer, F&B ges.) und DB-Summe an.

4.2 Bankettkalkulation (10 P)

Planung: 50 Personen, 3-Gänge-Menü, Getränkepauschale.

Gegeben: Speisen-Einstand 25 € p.P., Getränke-Einstand 10 € p.P., Raumkosten 500 €, Personal 200 €, Sonstige Kosten 100 €.

- Kalkulieren Sie den Netto-Verkaufspreis pro Person bei 150 % Aufschlag auf Gesamteinstand. (6 P)
- Stellen Sie die Preiskalkulation in einer übersichtlichen Tabelle dar. (2 P)
- Nennen Sie zwei mögliche Rabattaktionen für Stammkunden. (2 P)

4.3 Budgetkontrolle (6 P)

Ein Abteilungsbudget für April beträgt 12.000 €. Ist-Werte: Personalkosten 7.000 €, Sachkosten 3.500 €, Instandhaltung 1.200 €.

- Berechnen Sie Plan-Ist-Abweichungen.
- Erläutern Sie kurz, welche Maßnahmen Sie bei 10 % Überschreitung ergreifen.

4.4 Grafik: Umsatzentwicklung (6 P)

Erstellen Sie auf Millimeterpapier eine Liniendiagramm-Skizze mit Monatsumsätzen (Jan: 10 T€, Feb: 12 T€, März: 9 T€, April: 11 T€). Beschriften Sie Achsen, Titel und geben Sie die Trendlinie an.

Gesamt: 100 Punkte