

IHK Hotelfachmann Prüfung 2023 Praktisch – Lösungen

Prüfungsteil 1: Fachpraktischer Teil (80 Punkte)

1. Rezeption (20 P)

1.1 Check-in-Problem lösen (8 P)

- Lösungsvorschlag: Entschuldigen Sie sich höflich beim Gast und bieten Sie ein Upgrade auf ein verfügbares Superior-Zimmer an. Alternativ können Sie ein Partnerhotel in der Nähe vorschlagen. Bieten Sie einen Preisnachlass oder ein kostenloses Frühstück als Ausgleich an. Verwenden Sie eine Entschuldigungsformel wie: "Wir bedauern die Unannehmlichkeiten und danken Ihnen für Ihr Verständnis."

1.2 Rechnungserstellung (6 P)

- Übernachtung: 3 Nächte x 90 € = 270 €
- Minibar: 14,50 €
- Frühstück: 3 x 12 € = 36 €
- Zwischensumme: 320,50 €
- Stadtsteuer: 3% von 270 € = 8,10 €
- Endbetrag: 328,60 €

1.3 Beschwerdemanagement (6 P)

a) Maßnahmen:

- Sofortige Information der Bauleitung
- Angebot eines Zimmerwechsels
- Bereitstellung von Ohrstöpseln

b) Entschuldigung: "Sehr geehrter Herr/Frau [Name], wir entschuldigen uns aufrichtig für die Unannehmlichkeiten durch die Bauarbeiten. Wir arbeiten daran, eine schnelle Lösung zu finden und danken Ihnen für Ihr Verständnis."

2. Housekeeping (15 P)

2.1 Reinigungsplan erstellen (5 P)

- Zeitfenster: 8:00-12:00 Uhr
- Tätigkeiten: Staubsaugen, Betten machen, Badezimmer reinigen
- Personalbedarf: 2 Reinigungskräfte

2.2 Inventurliste prüfen (5 P)

- Gründe: Falsche Zählung, Diebstahl, Beschädigung
- Maßnahmen: Regelmäßige Schulungen, Inventurkontrollen, Sicherheitsmaßnahmen

2.3 Zeitplanung Housekeeping-Team (5 P)

- Zeitstrahl: 8:00-10:30 Uhr für 5 Zimmer, inkl. Wegezeiten

3. Food & Beverage (25 P)

3.1 Menükalkulation (10 P)

- Gesamtkosten: 2,50 € + 4,80 € + 1,70 € = 9,00 €
- Menüpreis: 9,00 € x 3,2 = 28,80 €, gerundet 29,00 €

3.2 Getränkerechnung (5 P)

- Mineralwasser: 2 x 3,20 € = 6,40 €
- Chardonnay: 22,50 €
- Espresso: 3 x 2,10 € = 6,30 €
- Zwischensumme: 35,20 €
- MwSt.: 7% von 35,20 € = 2,46 €
- Endbetrag: 37,66 €

3.3 Mise-en-place-Skizze (5 P)

- Skizze: Platzierung von Gläsern, Besteck und Platztellern für 4 Personen

3.4 Hygienefallanalyse (5 P)

a) Gefahren: Bakterienwachstum, Verderb von Lebensmitteln

b) Vorgehen: Sofortige Temperaturanpassung, regelmäßige Temperaturkontrollen

4. Service (20 P)

4.1 Gedeckservice skizzieren (5 P)

- Skizze: Richtige Anordnung von Besteck und Gläsern

4.2 Bankettablauf planen (5 P)

- 19:00 Ankunft, 19:15 Begrüßung, 19:30 Vorspeise, 20:00 Hauptgang, 20:30 Rede, 21:00 Dessert, 21:30 Verabschiedung

4.3 Kundenzufriedenheit (10 P)

a) Entschuldigung: "Sehr geehrter Herr/Frau [Name], wir bedauern, dass Ihr letzter Besuch nicht Ihren Erwartungen entsprach. Wir werden alles tun, um Ihren nächsten Aufenthalt angenehmer zu gestalten."

b) Maßnahmen: Treueprogramm, regelmäßige Feedbackgespräche

Prüfungsteil 2: Wirtschafts- und Sozialkunde (20 P)

5. Lohnabrechnung (10 P)

- Krankenversicherung: 2.400 € x 7,3% = 175,20 €
- Pflegeversicherung: 2.400 € x 1,525% = 36,60 €
- Rentenversicherung: 2.400 € x 9,3% = 223,20 €
- Arbeitslosenversicherung: 2.400 € x 1,2% = 28,80 €
- Abzüge gesamt: 463,80 €
- Nettolohn: 2.400 € - 463,80 € - 250 € = 1.686,20 €

6. Sozialversicherungsbeiträge (5 P)

- Krankenversicherung: 2.400 € x 7,3% = 175,20 €
- Rentenversicherung: 2.400 € x 9,3% = 223,20 €
- Arbeitslosenversicherung: 2.400 € x 1,2% = 28,80 €
- Pflegeversicherung: 2.400 € x 1,525% = 36,60 €
- Arbeitgeberanteil gesamt: 463,80 €

7. Rechtsformwahl (5 P)

- Vorteile GmbH: Haftungsbeschränkung, bessere Finanzierungsmöglichkeiten, professionelle Unternehmensstruktur
- Nachteile GmbH: Höhere Gründungskosten, komplexere Buchführung, weniger Flexibilität

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte