

IHK Hotelfachmann Prüfung 2023 Praktisch

Prüfungsteil 1: Fachpraktischer Teil (80 Punkte)

1. Rezeption (20 P)

1.1 Check-in-Problem lösen (8 P)

Ein Gast meldet beim Check-in, dass sein gebuchter Nichtraucherkomfortzimmer nicht verfügbar sei. Formulieren Sie ein Lösungsvorschlag mit Alternativen, Preisausgleich und Entschuldigungsformel. (Max. 8 Sätze)

1.2 Rechnungserstellung (6 P)

Erstellen Sie aus folgenden Daten eine Hotelrechnung:

- Aufenthalt: 3 Nächte, Komfortzimmer 90 € / Nacht
- Minibar 14,50 €
- Frühstücksbuffet 3 × 12 €
- Stadtsteuer 3 % auf Übernachtungspreis

Geben Sie Zwischensummen und Endbetrag an.

1.3 Beschwerdemanagement (6 P)

Ein Gast beschwert sich über laute Bauarbeiten im Nachbargebäude.

- a) Notieren Sie in Stichworten drei Maßnahmen zur kurzfristigen Beschwerdelösung (3 P).
- b) Formulieren Sie eine schriftliche Entschuldigungsnachricht an den Gast (3 P).

2. Housekeeping (15 P)

2.1 Reinigungsplan erstellen (5 P)

Erstellen Sie für sechs Zimmer eines Ganges einen Putzplan (Zeitfenster, Tätigkeiten, Personalbedarf). (Tabellarisch)

2.2 Inventurliste prüfen (5 P)

In der Inventurliste fehlen drei Handtuchmodelle. Nennen Sie mögliche Gründe und schildern Sie jeweils eine organisatorische Maßnahme zur Fehlervermeidung.

2.3 Zeitplanung Housekeeping-Team (5 P)

Planen Sie für fünf Zimmer eine Reinigungsdauer von je 25 Minuten plus je 5 Min. Wegezeiten. Zeichnen Sie einen Zeitstrahl (Skizze).

3. Food & Beverage (25 P)

3.1 Menükalkulation (10 P)

Ein Drei-Gänge-Menü soll kalkuliert werden. Zutatenkosten: Vorspeise 2,50 €; Hauptgang 4,80 €; Dessert 1,70 €.

Kalkulationsfaktor 3,2. Ermitteln Sie den Menüpreis (auf volle 0,50 € runden).

3.2 Getränkerechnung (5 P)

Ein Gast bestellt:

- 2 Fl. Mineralwasser à 3,20 €
- 1 Fl. Chardonnay à 22,50 €
- 3 Espresso à 2,10 €

Erstellen Sie die Getränkerechnung inkl. 7 % MwSt.

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

Zeichnen Sie den idealen Tischaufbau für vier Personen im À-la-carte-Service. Beschriften Sie Gläser, Besteck und Platzteller.

3.4 Hygienefallanalyse (5 P)

Im Kühlraum wurde bei täglicher Kontrolle eine Temperatur von 8 °C gemessen.

- a) Nennen Sie zwei Gefahren für Lebensmittelsicherheit (2 P).
- b) Beschreiben Sie das sofortige Vorgehen und eine präventive Maßnahme (3 P).

4. Service (20 P)

4.1 Gedeckservice skizzieren (5 P)

Zeichnen Sie in einer einfachen Skizze den richtigen Besteck- und Gläserservice für ein gesetztes Menü.

4.2 Bankettablauf planen (5 P)

Planen Sie den zeitlichen Ablauf eines 30-Personen-Banketts von 19:00 bis 22:00 Uhr mit Ankunft, Begrüßung, drei Gängen, Rede und Verabschiedung (Tabellarisch).

4.3 Kundenzufriedenheit (10 P)

Ein Stammgast bemängelt den Service beim letzten Dinner.

- a) Formulieren Sie eine persönliche persönliche Entschuldigung am Telefon (4 P).
- b) Entwickeln Sie zwei Maßnahmen zur langfristigen Gästebindung (6 P).

Prüfungsteil 2: Wirtschafts- und Sozialkunde (20 P)

5. Lohnabrechnung (10 P)

Ein Mitarbeiter verdient brutto 2.400 € Monat.

- Krankenkasse 7,3 % Arbeitnehmeranteil
- Pflegeversicherung 1,525 %
- Rentenversicherung 9,3 %
- Arbeitslosenversicherung 1,2 %
- Lohnsteuerklasse I, monatlicher Steuerabzug 250 €

Berechnen Sie den Nettolohn.

6. Sozialversicherungsbeiträge (5 P)

Berechnen Sie die Arbeitgeber-Anteile für Kranken- (7,3 %), Renten- (9,3 %), Arbeitslosen- (1,2 %) und Pflegeversicherung (1,525 %) für das Brutto-Gehalt aus Aufgabe 5.

7. Rechtsformwahl (5 P)

Nennen Sie drei Vor- und drei Nachteile der GmbH gegenüber dem Einzelunternehmen (Stichpunkte).

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte