

## IHK Hotelfachmann Prüfung 2024 Praktisch – Lösungen

### Prüfungsteil A – Fachkunde Hoteldienstleistungen (30 Punkte)

#### A1) Anfragebearbeitung (10 P)

##### a) Angebot:

- Begrüßung: Sehr geehrte Damen und Herren,
- Dank für die Anfrage und Interesse am Hotel.
- Angebot: Doppelzimmer mit Zustellbett, Halbpension, Meerblick, früher Check-in.
- Preisangabe und Verfügbarkeit.
- Kontakt für Rückfragen.
- Abschluss: Mit freundlichen Grüßen.

##### b) Preisberechnung:

- Erwachsene:  $4 \times 120 \text{ €} \times 5 \text{ Nächte} = 2.400 \text{ €}$
- Kinder:  $2 \times (120 \text{ €} \times 50\%) \times 5 \text{ Nächte} = 600 \text{ €}$
- Zustellbett:  $15 \text{ €} \times 5 \text{ Nächte} = 75 \text{ €}$
- Frühcheck-in: 20 € einmalig
- Gesamtpreis: 3.095 €

#### A2) Beschwerdemanagement (10 P)

##### a) Ablauf:

- Zuhören und Verständnis zeigen.
- Entschuldigung und sofortige Lösung anbieten.
- Housekeeping informieren.
- Minibar auffüllen.
- Eskalation: Vorgesetzter informieren, falls nötig.
- Dokumentation des Vorfalls.

##### b) Entschuldigung:

- Begrüßung: Sehr geehrter Herr/Frau [Name],
- Entschuldigung für Unannehmlichkeiten.
- Erklärung der Maßnahmen zur Behebung.
- Wiedergutmachung: z.B. Gutschein.
- Abschluss: Mit freundlichen Grüßen.

#### A3) Housekeeping-Organisation (10 P)

##### a) Einsatzübersicht:

- 5 Reinigungskräfte, 7 Stunden pro Tag.
- 50 Zimmer, 25 Minuten pro Zimmer.
- Verteilung: 10 Zimmer pro Kraft.

##### b) Zeitbudget:

- 50 Zimmer x 25 Minuten = 1.250 Minuten.
- 5 Kräfte x 7 Stunden x 60 Minuten = 2.100 Minuten.
- Zeitbudget reicht aus.

### Prüfungsteil B – Service & Küche (30 Punkte)

#### B1) Menüplanung und Kalkulation (15 P)

##### a) Verkaufspreise:

- Vorspeise:  $2,50 \text{ €} \times 360\% = 9,00 \text{ €}$
- Hauptgericht:  $6,00 \text{ €} \times 360\% = 21,60 \text{ €}$
- Dessert:  $1,80 \text{ €} \times 360\% = 6,50 \text{ €}$

##### b) Menükarte:

- Titel: Sommerfrische Menü
- Vorspeise: Ziegenkäse auf Melonenscheiben – 9,00 €
- Hauptgericht: Lachsfilet mit Gemüse – 21,60 €
- Dessert: Beerenmousse – 6,50 €

##### c) Kennzeichnungspflichten:

- Allergene
- Zusatzstoffe

#### B2) Getränkeempfehlung (10 P)

##### a) Weine:

- Chardonnay, Frankreich: passt zu Geflügel, fruchtig.
- Riesling, Deutschland: harmoniert mit Orangen, frisch.
- Sauvignon Blanc, Neuseeland: ergänzt Salat, aromatisch.

##### b) Ablaufplan:

- Reihenfolge: Weißwein vor Rotwein.
- Temperatur: 8-10°C.
- Glasart: Weißweinglas.

#### B3) Bankettvorbereitung (5 P)

##### a) Checkliste:

- Material: Tassen, Gebäck, Wasserflaschen.
- Personal: 2 Servicekräfte.

##### b) Saalbestuhlung:

- Stuhlreihen in U-Form.
- Tische für Kaffee und Gebäck.

### Prüfungsteil C – Wirtschafts- und Sozialkunde (20 Punkte)

#### C1) Arbeitsrechtliche Fragen (8 P)

##### a) Vorschriften ArbZG:

- Max. 8 Stunden pro Tag.
- Ruhezeit: 11 Stunden.
- Pausenregelung.
- Nachtarbeitsregelung.

##### b) Unentschuldigtes Fehlen:

- Abmahnung.
- Kündigungsandrohung.
- Fristlose Kündigung.

#### C2) Steuer- und Abgabenlehre (6 P)

##### a) Unterschied:

- Umsatzsteuer: Steuer auf Verkauf.
- Mehrwertsteuer: Steuer auf Mehrwert.

##### b) Berechnung:

- Nettobetrag:  $119 \text{ €} / 1,19 = 100 \text{ €}$
- Steuer:  $119 \text{ €} - 100 \text{ €} = 19 \text{ €}$

#### C3) Marketing im Hotel (6 P)

##### a) USP:

- Einzigartiges Verkaufsversprechen.

##### b) Marketingmaßnahmen:

- Social Media Kampagne.
- Wellness-Pakete.
- Kooperation mit Fitnessstudios.

### Prüfungsteil D – Kalkulation & Kostenrechnung (20 Punkte)

#### D1) Deckungsbeitragsrechnung (10 P)

##### a) Berechnung:

- Deckungsbeitrag:  $1.500 \text{ €} - 300 \text{ €} = 1.200 \text{ €}$
- Marge:  $(1.200 \text{ €} / 1.500 \text{ €}) \times 100 = 80\%$

##### b) Interpretation:

- Hoher Deckungsbeitrag.
- Raum rentabel nutzen.

#### D2) Lagerwert und Inventur (10 P)

##### a) Lagerwert:

- Bier:  $20 \times 2,50 \text{ €} = 50 \text{ €}$
- Wein:  $15 \times 5,00 \text{ €} = 75 \text{ €}$
- Snacks:  $10 \times 1,20 \text{ €} = 12 \text{ €}$
- Gesamt: 137 €

##### b) Inventurverfahren:

- Stichtagsinventur: genau, zeitaufwendig.
- Permanente Inventur: flexibel, aufwendig.