

IHK Hotelfachmann Prüfung 2024 Praktisch

Prüfungsteil A – Fachkunde Hoteldienstleistungen (30 Punkte)

A1) Anfragebearbeitung (10 P)

Sie erhalten folgende E-Mail-Anfrage eines Reisebüros für eine Familienreise:

„Wir planen für 4 Erwachsene und 2 Kinder (8 und 10 Jahre) vom 05.08. bis 10.08.2024 ein Doppelzimmer mit Zustellbett und Halbpension. Wir wünschen Zimmer mit Meerblick und frühem Check-in um 12 Uhr.“

Aufgaben:

- Erstellen Sie ein schriftliches Angebot (Vollständigkeit, Höflichkeitsformen) – 6 P
- Berechnen Sie den Gesamtpreis bei folgenden Raten:
 - Erwachsener HP 120 € p. N.
 - Kindermenge 50 % des Erwachsenentarifs
 - Zustellbett pauschal 15 € p. N.
 - Frühcheck-in 20 € einmalig

(5 Nächte) – 4 P

A2) Beschwerdemanagement (10 P)

Fall: Ein Gast reklamiert lautstark am Empfang, dass sein Zimmer nicht gereinigt wurde und die Minibar nicht aufgefüllt war.

Aufgaben:

- Beschreiben Sie den Ablauf inkl. Eskalationsstufen in stichpunktartiger Form (Max. 10 Punkte möglich, vergeben Sie 5 Punkte für korrekte Struktur und 5 Punkte für inhaltliche Genauigkeit) – 5 P
- Formulieren Sie eine schriftliche Entschuldigung, die der Gast per E-Mail erhält (Höflichkeitsform, Wiedergutmachung) – 5 P

A3) Housekeeping-Organisation (10 P)

Sie sind Housekeeping-Leiter und müssen die tägliche Zimmerreinigung für 50 Zimmer planen. Standardreinigungszeit pro Zimmer: 25 Min. Sie haben 5 Reinigungskräfte mit jeweils 7 Stunden Arbeitszeit.

Aufgaben:

- Erstellen Sie eine Einsatzübersicht (Wer – Wann – Zimmeranzahl) – 5 P
- Berechnen Sie, ob das Zeitbudget ausreicht. Begründen Sie Ihre Aussage (Zeitrechnung) – 5 P

Prüfungsteil B – Service & Küche (30 Punkte)

B1) Menüplanung und Kalkulation (15 P)

Das Hotel plant ein Drei-Gänge-Abendmenü „Sommerfrische“ für 40 Personen.

Rezeptdaten (pro Portion):

Vorspeise: Ziegenkäse auf Melonenscheiben (Roherzeugniskosten 2,50 €)

Hauptgericht: Lachsfilet mit Gemüse (Roherzeugniskosten 6,00 €)

Dessert: Beerenmousse (Roherzeugniskosten 1,80 €)

Kalkulationsaufschlag: 360 % auf Roherzeugniskosten

Aufgaben:

- Ermitteln Sie die Verkaufspreise je Gang (auf 0,10 € runden) – 9 P
- Erstellen Sie eine Menükarte mit attraktivem Titel, Gangangabe und Preis – 3 P
- Nennen Sie zwei lebensmittelrechtliche Kennzeichnungspflichten auf der Karte – 3 P

B2) Getränkeempfehlung (10 P)

Sie beraten einen Gast zum Essen. Der Gast isst Geflügelsalat mit Orangenfilets.

Aufgaben:

- Empfehlen Sie drei passende Weine (jeweils Rebsorte, Herkunft, Begründung) – 6 P
- Entwickeln Sie einen Ablaufplan für das Servieren der Gläser (Reihenfolge, Temperatur, Glasart) – 4 P

B3) Bankettvorbereitung (5 P)

Für eine Tagung am Folgetag sind 25 Teilnehmer gemeldet. Kaffeeservice um 09:00 Uhr. Pro Person rechnet man mit 2 Tassen Kaffee, 1 Gebäckstück und 1 Flasche Mineralwasser (0,2 l).

Aufgaben:

- Erstellen Sie eine Checkliste Material und Personal – 3 P
- Skizzieren Sie eine einfache Saalbestuhlung (Stuhlreihen/ Tische) – 2 P

Prüfungsteil C – Wirtschafts- und Sozialkunde (20 Punkte)

C1) Arbeitsrechtliche Fragen (8 P)

- Nennen Sie vier wesentliche Vorschriften des Arbeitszeitgesetzes (ArbZG) – 4 P
- Ein Mitarbeiter hat 5 Tage unentschuldigt gefehlt. Beschreiben Sie die möglichen arbeitsrechtlichen Schritte – 4 P

C2) Steuer- und Abgabenlehre (6 P)

- Erklären Sie den Unterschied zwischen Umsatzsteuer (19 %) und Mehrwertsteuer – 3 P
- Berechnen Sie aus einem Brutto-Zimmerpreis von 119 € den Nettobetrag und die Steuer – 3 P

C3) Marketing im Hotel (6 P)

- Definieren Sie kurz den Begriff „USP“ – 2 P
- Entwickeln Sie drei konkrete Marketingmaßnahmen für die Bewerbung eines Wellnessbereichs – 4 P

Prüfungsteil D – Kalkulation & Kostenrechnung (20 Punkte)

D1) Deckungsbeitragsrechnung (10 P)

Ein Tagungsraum generiert folgende Erlöse und Kosten pro Tag:

Erlös: 1.500 €

Variable Kosten (Reinigung, Verbrauchsmaterial): 300 €

Fixkosten (Miete, Abschreibungen): 800 €

Aufgaben:

- Berechnen Sie den Deckungsbeitrag und die Deckungsbeitragsmarge in % – 6 P
- Interpretieren Sie kurz Ihr Ergebnis (Entscheidungsvorlage für Raumnutzung) – 4 P

D2) Lagerwert und Inventur (10 P)

Zum Inventurstichtag liegen folgende Daten für die Minibar vor:

- 20 Flaschen Bier à 2,50 € EK
- 15 Flaschen Wein à 5,00 € EK
- 10 Snacks à 1,20 € EK

- Ermitteln Sie den Gesamtwert des Lagerbestands – 4 P
- Nennen Sie zwei Inventurverfahren und je einen Vor- und Nachteil – 6 P

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte.