

IHK Hotelfachmann Prüfung 2025 Praktisch

PRÜFUNGSTEIL A: FACHKENNTNISSE (30 Punkte)

Aufgabe A1 (6 Punkte)

Definieren Sie je einen Fachbegriff aus dem Hotelmanagement:

1. Revenue Management
2. Overbooking
3. Housekeeping-Standard

Geben Sie pro Begriff jeweils eine kurze betriebliche Konsequenz an.

Aufgabe A2 (8 Punkte)

Nennen Sie die gesetzlichen Grundlagen für folgende Themenbereiche und fassen Sie den wesentlichen Inhalt stichpunktartig zusammen:

- a) Datenschutz im Hotel (4 Punkte)
- b) Jugendschutz bei Veranstaltungen (4 Punkte)

Aufgabe A3 (8 Punkte)

Erarbeiten Sie einen Ablaufplan (Flussdiagramm) für den Check-in einer internationalen Reisegruppe (Gute Ankunftsbeschilderung, Registrierung, Zahlungsvorgang, Zimmerzuweisung, Schlüsselübergabe). Kennzeichnen Sie mindestens acht Prozessschritte.

Aufgabe A4 (8 Punkte)

Ein Gast reklamiert laute Baumaßnahmen während seines Aufenthalts. Formulieren Sie in maximal 120 Wörtern ein Entschuldigungsschreiben inklusive Wiedergutmachungsangebot (z. B. Zimmerupgrade, Gutschein).

PRÜFUNGSTEIL B: KAUFMÄNNISCHES RECHNEN (20 Punkte)

Aufgabe B1 (10 Punkte)

Ein Doppelzimmer wird mit folgender Kalkulation angeboten:

- Zimmerkosten pro Nacht (Netto): 80,00 EUR
- Reinigungspauschale pro Aufenthalt (Netto): 15,00 EUR
- Umsatzsteuer: 7 %

- a) Ermitteln Sie den Gesamtpreis für einen 4-Nächte-Aufenthalt (Zeitraum und Steuern berücksichtigen). (6 Punkte)
- b) Der Betrieb möchte eine Auslastung von 70 % erreichen. Bei 100 Zimmern und durchschnittlich 2 Gästen pro Zimmer: Berechnen Sie den erwarteten Umsatz pro Monat (30 Tage) bei Vollbelegung; leiten Sie daraus die notwendige Auslastung ab. (4 Punkte)

Aufgabe B2 (10 Punkte)

Für eine Bankettveranstaltung sollen 120 Buffetgäste und 80 Sitzplatzgäste verpflegt werden.

- Buffetkosten pro Person: 22,50 EUR (inkl. 19 % USt)
- Bedienungspauschale: 150,00 EUR netto
- Raumkosten: 0,50 EUR pro m² und Gast

Raumgröße: 250 m²

- a) Kalkulieren Sie die Gesamtkosten der Veranstaltung. (6 Punkte)
- b) Pro Gast wird ein Angebotspreis von 45,00 EUR (inkl. USt) verlangt. Ermitteln Sie Deckungsbeitrag und Gewinn. (4 Punkte)

PRÜFUNGSTEIL C: FALLBEISPIELE (30 Punkte)

Aufgabe C1 (15 Punkte)

Situation: Eine Reisegruppe (30 Personen) hat Zimmer mit Halbpension gebucht. Am Anreisetag fällt die Küche aufgrund eines Geräteausfalls aus.

- a) Beschreiben Sie Ihre kurzfristigen Maßnahmen zur Sicherstellung der Verpflegung (z. B. Ersatzmenü, Kommunikation). (6 Punkte)
- b) Erstellen Sie einen Kostenvergleich zwischen Fremdcatering (20,00 EUR netto pro Person) und einer Notküche im Haus (Fremdpersonal 180,00 EUR netto pauschal plus Warenkosten 7,50 EUR netto pro Person). Welches Angebot nehmen Sie an? (5 Punkte)
- c) Formulieren Sie eine Verständigungsmail an den Reiseveranstalter mit Erklärung und Lösungsvorschlag (max. 100 Wörter). (4 Punkte)

Aufgabe C2 (15 Punkte)

Ein Gast verliert seinen hochwertigen Smartphone-Akku im Zimmer.

- a) Skizzieren Sie den Prozess zur Bearbeitung des Fundsachenfalls (Pflichten, Fristen, Dokumentation) in fünf Schritten. (5 Punkte)
- b) Der Gast verlangt Schadensersatz. Prüfen Sie kurz (4 Punkte), ob und in welcher Höhe der Hotelbetreiber haftet.
- c) Erstellen Sie ein Eintragungsformular für verlorene Gegenstände mit mindestens sieben Pflichtfeldern. (6 Punkte)

PRÜFUNGSTEIL D: PRAXISBEZOGENE AUFGABEN (20 Punkte)

Aufgabe D1 (10 Punkte)

Planen Sie ein Frühstücksbuffet für 80 Einzelgäste und 40 Paare (insgesamt 160 Personen). Erstellen Sie in tabellarischer Form:

- Speisen- und Getränkeangebot (mind. 8 Positionen)
- Mengenangaben pro Position (Brötchen, Aufschnitt, Eier, Obst, Kaffee, Saft usw.)
- Standort/Anordnung auf dem Buffet (z. B. kalt, warm, Kuchenstation)
- Personalbedarf (in Vollzeitäquivalenten)

Aufgabe D2 (10 Punkte)

Für die Bar soll ein Signature-Cocktail entwickelt werden.

- a) Nennen Sie die Zutaten und Mengenangaben für vier Portionen. (4 Punkte)
- b) Erstellen Sie ein Mise-en-Place-Schema mit Arbeitsablauf und benötigten Utensilien (z. B. Shaker, Strainer, Gläser). (4 Punkte)
- c) Beschreiben Sie in fünf Stichpunkten die Gästekommunikation beim Servieren (Begrüßung, Erklärung, Abschlusssatz). (2 Punkte)

Gesamtpunktzahl: 100 Punkte