Industrie- und Handelskammer
Ostwürttemberg

Prüfungsinformation Ablauf Abschlussprüfung
Hotelfachmann/-frau

§ 15 der Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13. Februar 1998

(3) In der **praktischen Prüfung** soll der Prüfling zeigen, dass er Gäste empfangen und beraten, Aufgaben der Verkaufsförderung bearbeiten sowie Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen und Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt **höchstens drei Stunden** eine **komplexe Prüfungsaufgabe** sowie in **höchstens drei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben** bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:
1. als **komplexe Prüfungsaufgabe**:
Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme. Hierzu sind ein Ablaufplan und eine Liste mit Werbemitteln und Werbeträgern zu erstellen sowie Möglichkeiten der Erfolgskontrolle aufzuzeigen. Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein **gastorientiertes Gespräch** sein. Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er Leistungen anbieten und verkaufen kann. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 20 Minuten auf das Gespräch entfallen;
2. als **weitere Prüfungsaufgaben**:
a) Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraumes anhand der Prüfliste,
b) Arbeiten am Empfang,
c) Bearbeiten einer Reklamation oder
d) Servieren von Speisen und Getränken.

Übersicht zum Ablauf der praktischen Prüfung

Beschreibung	Dauer	Prüfungsort
1. Komplexe Prüfungsaufgabe **Planen einer verkaufsfördernde Maßnahme nach vorgegebener Aufgabenstellung (Schriftlich)** Bewertungskriterien: Angebot zur verkaufsfördernde Maßnahme, Checkliste, Einsatzplanung, Werbemittel/Werbeträger, mögliche Erfolgskontrollen **Gastorientierte Gesprächsführung** Bewertungskriterien: Auftreten, Ausdruck, Gesprächsführung, Einfühlungsvermögen	120 Minuten 20 Minuten	IHK Ostwürttemberg und Justus-von-Liebig-Schule, Aalen
2. Weitere Prüfungsaufgaben **Zwei von vier Aufgaben nach Wahl des Prüfungsausschusses** **a) Arbeiten am Empfang** Bewertungskriterien: Reservierung, Check In, Hotelprogramm bedienen und anwenden, Beratungskompetenz, Fachkompetenz und Verhaltenskompetenz **b) Bearbeiten einer Reklamation** Bewertungskriterien: Vorgehensweise, Inhalte, Stil, DIN-Norm, Rechtschreibung **c) Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraumes anhand der Prüfliste** Bewertungskriterien: Aufbau der zu prüfenden Positionen, Vollständigkeit, Kontrolle, Durchführung **d) Servieren von Speisen und Getränken** Bewertungskriterien: Eindecken, Mise en Place, Gläser, Dekoration, Speise- und Getränkekunde	120 Minuten	Eine der weiteren Aufgaben findet an der Justus-von-Liebig-Schule in Aalen statt. und EDV-Aufgabe (Durchführung der computergestützten Aufgabe) wird an Landesberufsschule in Bad Überkingen geprüft.

Die Aufgaben der Verordnung wird nach dem 100 Punkte-Schlüssel gewichtet.
Ansprechpartner: Tatjana Siedler, Tel.: +49 (7321) 324-159 siedler@ostwuerttemberg.ihk.de