Prüfungsinformationen Hotelfachmann/-frau

Abschlussprüfung Teil 1 - „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“

Die Teil 1-Prüfung findet im 4. Ausbildungshalbjahr statt. Dieser Prüfungsbereich teilt sich in einen schriftlichen und einen praktischen IHK-Teil auf.

Schriftlicher Teil (60 min) – Gewichtung 30%
Der schriftliche Prüfungsteil ist bundeseinheitlich an einem festen Termin. Dieser Teil findet in der IHK statt. 4 Wochen vorher erhält der Prüfling eine Einladung.

Praktischer Teil (60 min) – Gewichtung 70%
Der Prüfling hat zwei Arbeitsaufgaben durchzuführen. Arbeitsaufgabe 1 ist immer „Arbeiten am Empfang“ sein und Arbeitsaufgabe 2 (wird durch den Prüfungsausschuss festgelegt) kann aus den Bereichen a) Bearbeitung eines Gästefeedbacks, b) Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen oder c) Warenannahme und -lagerung kommen.

Dabei soll der Prüfling zeigen, dass er die aufgabenbezogenen Anforderungen erfassen und Arbeitsprozesse planen und strukturieren sowie die Arbeitsmittel auswählen kann. Er soll Gästewünsche und -bedürfnisse aufgreifen können und Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert gestalten. Die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten,
einhalten und die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung erfassen und erläutern können. Der Prüfling soll auch Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung begründen können. Außerdem soll man die Arbeitsabläufe abstimmen, die Arbeitsergebnisse dokumentieren und bewerten und die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit berücksichtigen können.

Während einer der beiden Arbeitsaufgaben wird mit dem Prüfling ein situatives Fachgespräch geführt.

Abschlussprüfung Teil 2

Das Ergebnis aus der Teil1-Prüfung wird mit **25% gewichtet**. Die Abschlussprüfung Teil 2 findet am Ende der Ausbildung statt und teilt sich in zwei Teile auf.

1. **Schriftliche Prüfung in der Berufsschule**
   Die Einteilung der Prüfungstage und -fächer erhält der Prüfling über den Blockplan und den Klassenlehrer. Alle Fächer werden einzeln gewichtet.

   - Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management (60 min) – **Gewichtung 15%**
   - Revenue-Management, Marketing und Verkauf (120 min) – **Gewichtung 25%**
   - Wirtschafts- und Sozialkunde (60 min) – **Gewichtung 10%**

2. **Praktische Prüfung „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ – Gewichtung 25%**
   Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt. Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.
   Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die dem Prüfling vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden. Die praxisbezogenen Fachaufgaben beziehen sich auf zwei unterschiedliche Gebiete (a) Organisation und Arbeiten in der Reservierung, b) Organisation des Empfangsbereiches oder c). Housekeeping-Management).
   Für die Vorbereitung sind dem Prüfling 15 Minuten einzuräumen.

   Der Prüfling hat nachzuweisen, dass er in der Lage ist, die berufstypischen Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen. Außerdem, dass er Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufbereiten und weitergeben, im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert handeln, situationsgerecht mit Teammitgliedern oder Gästen kommunizieren sowie Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen kann.