IHK Trier

Prüfungsinformation für Auszubildende im Beruf

Hotelfachmann / Hotelfachfrau

Prüfungsübersicht

	Prüfungsbereich	Dauer in Min.	Prüfungsinstrument	Gewichtung
Teil 1 **der gestreckten Abschlussprüfung** Im 4. Ausbildungshalbjahr	**Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote**	**60**	**2 Arbeitsaufgaben** **Fachgespräch (max. 15 Min.)** **(60 Minuten / 70%)**	**25 %**
		60	**Schriftlicher Teil der Aufgabe** **(60 Min. / 30%)**	
Teil 2 **der gestreckten Abschlussprüfung** Am Ende der Ausbildung	**Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management**	**60**	**Schriftliche Prüfung**	**15 %**
	Revenue-Management, Marketing und Verkauf	**120**	**Schriftliche Prüfung**	**25 %**
	Wirtschafts- und Sozialkunde	**60**	**Schriftliche Prüfung**	**10 %**
	Organisation des Beherbergungsbetriebes	**15** **20**	**Vorbereitungszeit** **Fallbezogenes Fachgespräch**	**25 %**

Alle schriftlichen Prüfungsbereiche und Teilbereiche werden mit bundeseinheitlichen Aufgaben an bundeseinheitlichen Prüfungsterminen geprüft.

Die Abschlussprüfung Teil 1 findet vor Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt.
Die Abschlussprüfung Teil 2 findet an Ende der Ausbildung statt.

Die genauen Termine für schriftliche Prüfungen finden Sie unter: IHK-AkA.de

Alte Prüfungsaufgaben zum Üben können Sie über www.u-form-shop.de bestellen.

IHK Trier

Abschlussprüfung Teil 1

Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote (60 Minuten)

(2 Arbeitsaufgaben und ein schriftlicher Teil)

Wichtig!

Der Prüfungsbereich besteht aus zwei Teilen.

Der **schriftliche Teil** dieser Prüfung wird mit **bundeseinheitlichen Aufgaben am Tag der schriftlichen Prüfung** durchgeführt.
Er beinhaltet: Arbeitsabläufe planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorbereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuordnen, kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal und Betriebshygiene in Küche und Service darstellen und Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienebestimmungen einleiten, Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien erläutern. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service ergreifen.

Praktischer Teil

- Es werden zwei Arbeitsaufgaben durchgeführt.
- Eine Aufgabe muss **Arbeiten am Empfang** sein. Mit dieser Aufgabe wird das **situative Fachgespräch** durchgeführt
- Definition: „**Situatives Fachgespräch**“
  Prüfungsteilnehmende erklären den Prüfenden, ihre Vorgehensweise, die fachlichen Hintergründe und Lösungsalternativen zur gestellten Arbeitsaufgabe am Empfang.
- **Eine** weitere **Aufgabe ohne Fachgespräch** kommt aus einem der folgenden Gebiete**:**
  a) **Bearbeitung eines Gästefeedbacks**
  Auf online eingestelltes Gästefeedback ist schriftlich zu antworten
  b) **Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen**
  Räumlichkeiten (kann auch virtuell bereitgestellt werden) sind zu prüfen oder es sind Checklisten zu erstellen.
  c) **Warenannahme und -lagerung**
  Warenlieferung überprüfen und Einlagerung veranlassen.

Rechtliche Vorgaben der Ausbildungsordnung:

2 Arbeitsaufgaben mit situativem Fachgespräch

1. Arbeiten am Empfang
2. eine weitere der folgenden Tätigkeiten:
a) Bearbeitung eines Gästefeedbacks,
b) Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen oder
c) Warenannahme und -lagerung.

Inhaltliche Anforderungen:

- *Aufgabenbezogene Anforderungen erfassen, Arbeitsprozesse planen und strukturieren sowie die Arbeitsmittel auswählen*
- *Gästewünsche und -bedürfnisse aufgreifen*
- *Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert gestalten*
- *Rechtliche Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einhalten*
- *Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung erfassen und erläutern,*
- *Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung begründen,*
- *Arbeitsabläufe abstimmen und die Arbeitsergebnisse dokumentieren und bewerten*
- *Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit berücksichtigen.*

IHK Trier

Abschlussprüfung Teil 2

Organisation des Beherbergungsbetriebes (15 Min. / 20 Min.)
(Mündlich: Fachgespräch)

Wichtig!

Folgende Punkte sind bei der Prüfungsumsetzung zu beachten:

- Definition: **„Fallbezogenes Fachgespräch“**
  Mit den Prüfungsteilnehmenden wird ein Gespräch unter „Fachleuten“, über eine aktuelle Herausforderung geführt.
- Prüfungsteilnehmer erhalten zwei **Aufgabenstellungen** aus **zwei** von drei **Gebieten**: Organisation und Arbeiten in der Reservierung, Organisation des Empfangsbereiches oder Housekeeping-Management. Gegebenenfalls werden auch Anlagen bereitgestellt.
- **Vorbereitungszeit beträgt 15 Minuten.** Erstellte Unterlagen können im Fachgespräch genutzt werden.
- **Das Fachgespräch wird mit festem Bezug zur Aufgabenstellung geführt.**
- Von **3 Personen** im Prüfungsausschuss wird **eine Person** die Gesprächsleitung übernehmen.
- Das **Fachgespräch** dauert maximal **20 Minuten.**

Rechtliche Vorgaben der Ausbildungsordnung:

- *Es werden zwei Aufgaben aus folgenden Gebieten zur Auswahl gestellt:*
  - *Organisation und Arbeiten in der Reservierung,*
  - *Organisation des Empfangsbereiches oder*
  - *Housekeeping-Management.*
- *Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine der zwei unmittelbar vor der Prüfung bereitgestellten Aufgaben*
- *Vorbereitungszeit für das Fachgespräch: 15 Minuten*

Inhaltliche Anforderungen:

- *Berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Vorgehensweisen aufzeigen und begründen sowie Probleme analysieren, Lösungswege aufzeigen und begründen,*
- *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*
- *Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigen.*