

Vorwort **3**

Kapitel 1

Das Ausbildungsprofil der Hotelfachleute **6**

Kapitel 2

Die Ausbildungsordnung und die Prüfungen **10**

Kapitel 3

Der Ausbildungsrahmenplan und die Lernziele **28**

Kapitel 4

Das Führen von Ausbildungsnachweisen (Berichtsheft) **36**

Kapitel 5

Das Phänomen Prüfungsangst und die Vorbereitung auf die Abschlussprüfung **44**

Kapitel 6

Der Prüfungsablauf, Zeit- und Arbeitsmanagement **50**

Kapitel 7

Musteraufgaben für die komplexe Prüfungsaufgabe **54**

Kapitel 8

Verkaufsgespräche in der Praxis und das gastorientierte Gespräch in der praktischen Prüfung **62**

Kapitel 9

Das Marketing und die Lösungshinweise für die komplexen Prüfungsaufgaben **70**

Kapitel 10

Weitere praktische Prüfungsaufgaben **94**

A Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraums anhand der Prüfliste **96**

B Arbeiten am Empfang **102**

C Bearbeiten einer Reklamation oder **119**

D Servieren von Speisen und Getränken **121**

Kapitel 11

Die Bewertung von Prüfungsleistungen **140**

Aufgabe 1

Ausgangssituation

In Ihrem Hotel, das am Rande einer Großstadt gelegen ist, beträgt die Zimmerbelegung für die Wochenenden der Monate Juni, Juli und August laut der Reservierungsvorschau nur 30 Prozent im Durchschnitt. Aus diesem Grund bittet Sie Ihr Vorgesetzter, durch Gestaltung einer verkaufsfördernden Maßnahme die Buchungszahlen zu steigern.

Aufgabenstellung

A Maßnahmenplanung

1. Gestalten Sie den Programmablauf für ein „Erlebniswochenende“ in Ihrem Hotel.
2. Beschreiben Sie detailliert eine Abendveranstaltung im Rahmen des Wochenendprogramms. Berücksichtigen Sie dabei auch die F&B-Dienstleistungen (Speisen und Getränke) Ihres Hauses.
3. Erläutern Sie außerdem einen speziellen Event, der für diese Wochenenden außerhalb Ihres Hotels angeboten wird.

B Werbung

1. Da Sie Ihr Erlebnisarrangement einem breiten Publikum anbieten wollen, entwerfen Sie die Skizze eines Flyers mit konkreter Preisangabe für das gesamte Angebot.
2. Nennen Sie 3 weitere Werbemittel und Werbeträger, die Sie einsetzen könnten.

C Erfolgskontrolle

Erläutern Sie 2 Möglichkeiten, wie Sie den Erfolg Ihrer Marketingmaßnahmen sinnvoll auswerten und kontrollieren können.

Weiterführung der Aufgabe in der praktischen Prüfung

Ein Reiseveranstalter ist auf Ihr Arrangement aufmerksam geworden. Bereiten Sie sich auf ein gastorientiertes Gespräch vor, bei dem die Repräsentanten des Reiseunternehmens eine mögliche Zusammenarbeit mit Ihnen besprechen wollen.

Die Kopien Ihrer schriftlichen Ausarbeitung liegen Ihnen dazu vor.

Die Ausbildungsordnung sieht in der Abschlussprüfung 2 weitere praktische Prüfungsaufgaben aus den folgenden Bereichen vor:

- A Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraums anhand der Prüfliste
- B Arbeiten am Empfang
- C Bearbeiten einer Reklamation oder
- D Servieren von Speisen und Getränken

Der Prüfungsausschuss formuliert aus den genannten Gebieten 2 Aufgaben, die sich auf wesentliche Ausbildungsinhalte beziehen und damit hauptsächlich die folgenden Prüfungsanforderungen enthalten.

Bereich A:

- Gästeräume angebots- und anlassbezogen herrichten.
- Gästeräume reinigen und pflegen.
- Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen.
- Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen.
- Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen.
- Arbeitsschritte planen.
- Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten.
- Kontrollarbeiten unter Verwendung von Organisationsmitteln ausführen.

Bereich B:

- Gastgeberfunktion wahrnehmen.
- Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln.
- Gäste empfangen und betreuen.
- Berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden.
- Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren.
- Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten.
- Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten.
- Arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen.
- Reservierungspläne bearbeiten und Zimmerbelegung festlegen.

11 | Die Bewertung von Prüfungsleistungen

Bewertung mit Punkten und Noten

Die Bewertung der Prüfungsleistungen obliegt dem Prüfungsausschuss und erfolgt mittels Vergabe von Punkten, die unter Verwendung eines 100-Punkte-Umrechnungsschlüssels in Noten umgerechnet und ausgedrückt werden. Der Punkteschlüssel reicht von 0 bis 100 Punkten, was parallel dazu den Schulnoten von 6 („ungenügend“) bis 1 („sehr gut“) entspricht.

Alle Prüfungsleistungen werden zunächst mit einer entsprechenden Anzahl von Punkten bewertet, die dann gemäß dem folgenden Schema in eine Note umgerechnet werden.

Punkte	Dezimalnote	Notenstufe
92 – 100	1,4 – 1,0	Note 1
Beschreibung der Leistung: sehr gut! Eine den Anforderungen in besonderem Maße entsprechende Leistung.		
81 – 91	2,4 – 1,5	Note 2
Beschreibung der Leistung: gut! Eine den Anforderungen voll entsprechende Leistung.		
67 – 80	3,4 – 2,5	Note 3
Beschreibung der Leistung: befriedigend! Eine den Anforderungen im Allgemeinen entsprechende Leistung.		
50 – 66	4,4 – 3,5	Note 4
Beschreibung der Leistung: ausreichend! Eine Leistung, die zwar Mängel aufweist, aber im Ganzen den Anforderungen noch entspricht.		
30 – 49	5,4 – 4,5	Note 5
Beschreibung der Leistung: mangelhaft! Eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht, jedoch erkennen lässt, dass die notwendigen Grundkenntnisse vorhanden sind.		
0 – 29	6,0 – 5,5	Note 6
Beschreibung der Leistung: ungenügend! Eine Leistung, die den Anforderungen nicht entspricht und bei der selbst die Grundkenntnisse lückenhaft sind.		

Alle 3 Prüfungsteile der praktischen Prüfung haben die gleiche Gewichtung und werden mit jeweils höchstens 100 Punkten bewertet.