



Hotelfachmann/-frau (VO neu)

Prüfungsinformation Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 und Teil 2

Prüfungsablauf Abschlussprüfung Teil 1



Prüfungszeitpunkt:

Die Abschlussprüfung Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.

Prüfungsinhalt:

Die Abschlussprüfung Teil 1 erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan für die ersten 18 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelndem Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht

1. bis 18. Ausbildungsmonat (Inhalte sind identisch)		Wochen
1	Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin	6
2	Annahme und Einlagerung von Waren	6
3	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion	6
4	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst	10
5	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service	10
6	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang	15
7	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung	15
8	Gästekommunikation und Beschwerde-Management	6

Prüfungsbereich:

Teil 1 der Abschlussprüfung findet im **Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“** statt und besteht aus einem schriftlichen und praktischen Teil (Gewichtung 25% für das Gesamtergebnis).



Der **schriftliche Teil** (30%) ist bundesweit. Folgendes Fach wird geprüft:



- Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote (Prüfungszeit 60 Minuten, ungebundene Aufgaben)



Im **praktischen Teil** (70%) hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

- die aufgabenbezogenen Anforderungen zu erfassen, Arbeitsprozesse zu planen und zu strukturieren sowie die Arbeitsmittel auszuwählen,
- Gästewünsche und -bedürfnisse aufzugreifen,
- Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert zu gestalten,
- die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einzuhalten,
- die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung zu erfassen und zu erläutern,
- Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzuzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung zu begründen,
- Arbeitsabläufe abzustimmen und die Arbeitsergebnisse zu dokumentieren und zu bewerten
- die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit zu berücksichtigen.



Der Prüfling hat **2 Arbeitsaufgaben** (60 Min.) durchzuführen inkl. ein situatives Fachgespräch von max. 15 Min.

1. Arbeitsaufgabe „Arbeiten am Empfang“
2. Arbeitsaufgabe aus einer der folgenden Tätigkeiten:
 - Bearbeitung eines Gästefeedbacks,
 - Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen
 - Warenannahme und -lagerung



Hotelfachmann/-frau (VO neu)

Prüfungsinformation Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 und Teil 2

Prüfungsablauf Abschlussprüfung Teil 2



Prüfungszeitpunkt:

Die Abschlussprüfung Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.

Prüfungsinhalt:

Die Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelndem Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

19. bis 36. Ausbildungsmonat	Wochen
9 Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches	8
10 Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management	10
11 Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management	10
12 Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements	12
13 Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings	12
14 Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen	10
15 Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen	4
16 Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen	6
17 Anleitung und Führung von Mitarbeitenden	6

Prüfungsbereich:

Die Abschlussprüfung besteht aus einem schriftlichen und einen praktischen Prüfungsteil (Gewichtung 75% für das Gesamtergebnis).



Der **schriftliche Teil** ist bundesweit. Folgende Fächer werden geprüft:

Quelle: https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22 (diese und weitere Informationen können Sie auf der Internetseite des Bundesinstitut für Berufsbildung entnehmen)



- Veranstaltungen und Food-and Beverage Management (Prüfungszeit **60 Minuten**, gebundene und ungebundene Aufgaben, 15%)
- Revenue-Management, Marketing und Verkauf (Prüfungszeit **120 Minuten**, ungebundene Aufgaben, 25%)
- Wirtschafts- und Sozialkunde (Prüfungszeit **60 Minuten**, gebundene und ungebundene Aufgaben, 10%)



Im **praktischen Teil** (25%) hat der Prüfling 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,
- Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
- im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln,
- situationsgerecht mit Teammitgliedern oder Gästen zu kommunizieren sowie
- Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen



Der Prüfling hat eine **Arbeitsaufgabe zur Organisation des Beherbergungsbetriebes zu bearbeiten und diese in einem fallbezogenen Fachgespräch mit einem Lösungsweg darzustellen.**

Prüfling soll nachweisen, dass er berufstypische Aufgaben erfassen, analysieren, lösen kann und dabei auch Schnittstellen im Team sowie Aspekte der Nachhaltigkeit berücksichtigt.

Gegenstand der Arbeitsaufgabe ist

- Organisation und Arbeiten in der Reservierung
- Organisation des Empfangsbereiches
- Housekeeping-Management

Prüfungsablauf



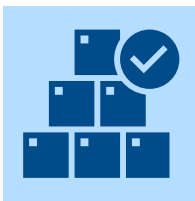
- Prüfling erhält zwei Aufgaben zur Wahl
- Vorbereitungszeit 15 Minuten
- Fallbezogenes Fachgespräch max. 20 Minuten
- der Prüfling muss die von ihm bearbeitete praxisbezogene Fachaufgabe und seinen Lösungsweg darstellen
- Ausgehend von der praxisbezogenen Fachaufgabe entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch



Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|-------------|
| ■ „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ | 25% (GAP1) |
| ■ „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“ | 15% (GAP2) |
| ■ „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ | 25% (GAP2) |
| ■ „Wirtschafts- und Sozialkunde“ | 10 % (GAP2) |
| ■ „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ | 25% (GAP2) |
| | = 100% |



Die Abschlussprüfung ist bestanden,

wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 18 – wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.