

THOMAS E.
GOERKE

ERFOLG IN DER PRAKTISCHEN PRÜFUNG

HOTELFACHMANN / -FRAU

Fachwissen, Prüfungsaufgaben,
Tipps und Ratschläge

Julia Spieker

MATTHAES

Vorwort	3
<i>Kapitel 1</i>	
Das Ausbildungsprofil der Hotelfachleute	6
<i>Kapitel 2</i>	
Die Ausbildungsordnung und die Prüfungen	10
<i>Kapitel 3</i>	
Der Ausbildungsrahmenplan und die Lernziele	28
<i>Kapitel 4</i>	
Das Führen von Ausbildungsnachweisen (Berichtsheft)	36
<i>Kapitel 5</i>	
Das Phänomen Prüfungsangst und die Vorbereitung auf die Abschlussprüfung	44
<i>Kapitel 6</i>	
Der Prüfungsablauf, Zeit- und Arbeitsmanagement	50
<i>Kapitel 7</i>	
Musteraufgaben für die komplexe Prüfungsaufgabe	54
<i>Kapitel 8</i>	
Verkaufsgespräche in der Praxis und das gastorientierte Gespräch in der praktischen Prüfung	62
<i>Kapitel 9</i>	
Das Marketing und die Lösungshinweise für die komplexen Prüfungsaufgaben	70
<i>Kapitel 10</i>	
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
<i>Kapitel 11</i>	
Die Bewertung von Prüfungsleistungen	140

3 | Der Ausbildungsrahmenplan und die Lernziele

Der betriebliche Ausbildungsrahmenplan ist in die Abschnitte

- Berufliche Grundbildung
- Berufliche Fachbildung
- Besondere berufliche Fachbildung

gegliedert, die in der zeitlichen Aufeinanderfolge der Regelausbildungszeit von 3 Lehrjahren entsprechen.

Die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Inhalte sind Mindestanforderungen, die zu vermitteln sind, um das angegebene Qualifikationsniveau zu erreichen.

Es ist sicherzustellen, dass die Ausbildungsinhalte des 1. Jahres bei der Zwischen- und die Gesamtheit der Ausbildungsinhalte bei der Abschlussprüfung verfügbar sind. Die zeitliche Gliederung des Ausbildungsrahmenplans sieht eine Zuordnung der Ausbildungsinhalte zu den Lehrjahren vor. Zusätzlich geben Richtwerte in Wochen an, welcher Zeitraum für die Vermittlung bestimmter Inhalte vorzusehen ist.

Die Summe dieser Zeitrichtwerte, die eine relative gegenseitige Gewichtung der Ausbildungsinhalte darstellen, ergibt 52 Wochen pro Jahr. Urlaub, Berufsschulzeit, Feiertage und sonstige Ausfalltage wurden bei diesen Richtwerten nicht berücksichtigt, da sie in unterschiedlichem Maße anfallen.

Die Richtzeiten sind also in der Praxis individuell, unter der Berücksichtigung der im Einzelfall auftretenden Ausfallzeiten, entsprechend zu kürzen und in den betrieblichen Ausbildungsplan aufzunehmen.

Durch den Anleitungscharakter des Ausbildungsrahmenplans wird die Flexibilität, welche für die Besonderheiten der betrieblichen Lehre erforderlich ist, gewährleistet. Dies bedeutet, dass in den betrieblichen und individuellen Ausbildungsplänen Inhalte zeitlich verschoben werden können.

Eine Übertragung von Ausbildungsinhalten von der Grundbildung zur Fachbildung und umgekehrt sollte allerdings nicht vorgenommen werden, damit sichergestellt ist, dass die Ausbildungsinhalte der Grundbildung bis zur Zwischenprüfung vermittelt worden sind. Es muss eine zweckentsprechende, sinnvoll geordnete und planmäßige Lehrzeit gewährleistet sein.

Die in der Ausbildungsordnung enthaltene Aussage zur Befähigung der Auszubildenden, nach der Lehre eine qualifizierte berufliche Tätigkeit ausüben zu können, verdeutlicht den Anspruch, den die Berufspraxis heutzutage an Hotelfachleute stellt. Diese sollen Arbeiten planen, Tätigkeiten selbständig durchführen und das Arbeitsergebnis kontrollieren können. Dadurch sollen die Motivation, Verantwortungsbereitschaft und das Selbstwertgefühl der Hotelfachleute entscheidend gefördert werden. Die sachlichen Inhalte im Ausbildungsrahmenplan sehen seit der Neuordnung der gastgewerblichen Ausbildungsberufe vor, dass die Fertigkeiten und Kenntnisse im engen Zusammenhang von Planen, Durchführen und Kontrollieren zu vermitteln sind.

Diese ganzheitlichen Ziele werden als Qualifikationen oder Kompetenzen bezeichnet und sollen selbständiges

- Informieren (beispielsweise kommunizieren, Daten beschaffen)
- Planen (beispielsweise Vorgehensweise planen)
- Entscheiden (beispielsweise Arbeitsabläufe festlegen)
- Durchführen (beispielsweise Gäste beraten)
- Kontrollieren (beispielsweise Arbeitsschritte überprüfen und Ergebnis beurteilen)
- Bewerten (beispielsweise Arbeitsergebnisse, Abweichungen vom Arbeitsziel beurteilen)

in die berufliche Handlungsfähigkeit zu Tätigkeiten einschließen.

Den vielfältigen Anforderungen des Berufsalltags können nur diejenigen ausreichend gewachsen sein, die bereits in der Ausbildung mit den Schlüsselqualifikationen

- Fachkompetenz (Fachkönnen, Fachwissen)
- Methodenkompetenz (Lern- und Arbeitsmethoden) und
- Sozialkompetenz (personale Verhaltensweisen)

eine ganzheitliche Qualifikation und Motivation und damit die berufliche Handlungskompetenz erworben haben.

6 | Der Prüfungsablauf, Zeit- und Arbeitsmanagement

Die Durchführung der Abschlussprüfung für die auszubildenden Hotelfachleute obliegt den Industrie- und Handelskammern und den von ihnen berufenen Prüfungsausschüssen.

Die Ausbildungsordnung schreibt vor, dass die Abschlussprüfung schriftlich und praktisch durchzuführen ist.

Die schriftliche Prüfung

Dieser erste Examensteil wird am Ende der Berufsschulzeit, bei Blockbeschulung am Ende des letzten Schulblocks, meist an der Berufsschule durchgeführt. Geprüft werden die Fächer Gästeempfang und -beratung, Marketing und Arbeitsorganisation sowie Wirtschafts- und Sozialkunde. Die zeitlichen Höchstwerte betragen im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde 60 Minuten, in den beiden anderen Bereichen jeweils 90 Minuten. Außerdem werden im Rahmen der landeseinheitlichen Abschlussprüfung für alle Berufe die schriftlichen Examen in den Fächern Deutsch und Gemeinschaftskunde abgelegt.

Sind nach der Auswertung der schriftlichen Prüfung die Leistungen in bis zu zwei Bereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Kandidaten oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem mit „mangelhaft“ bewerteten Bereich das schriftliche Examen durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Kandidaten zu bestimmen. Die mündliche Ergänzungsprüfung wird üblicherweise zum Termin der praktischen Prüfung durchgeführt.

Die praktische Prüfung

Die zweite Hälfte der Abschlussprüfung wird normalerweise an zwei verschiedenen Terminen durchgeführt und umfasst die komplexe Prüfungsaufgabe (schriftlich zu einem separaten Termin), die die Grundlage für ein gastorientiertes Gespräch (mündlich am Tag der praktischen Prüfung) ist. An diesem letzten Tag werden auch die weiteren praktischen Aufgaben – das Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten eines Gastraums anhand der Prüfliste, Arbeiten am Empfang, das Bear-

beiten einer Reklamation oder das Servieren von Speisen und Getränken – gestellt und durchgeführt.

Die zeitlichen Richtwerte betragen für die Bearbeitung der komplexen Prüfungsaufgabe mit dem gastorientierten Gespräch (anteilig 20 Minuten) insgesamt höchstens 3 Stunden und für die Bearbeitung der beiden weiteren praktischen Aufgaben nochmals 3 Stunden. Diese Zeitvorgaben sind reine Prüfungszeiten ohne Pausen und Wartezeiten.

Persönliches Zeit- und Arbeitsmanagement in der Prüfung

„Wer zu spät kommt, den bestraft der Prüfungsausschuss!“ So oder so ähnlich könnte die Überschrift für den Abschnitt über das persönliche Zeitmanagement der Kandidaten in der Abschlussprüfung lauten. Das Zu-spät-Kommen zu einem der Examensteile ist ein vermeidbarer Fehler, der negative Auswirkungen auf die zu erbringende Leistung haben kann und außerdem einen ersten schlechten Eindruck bei der Prüfungskommission hinterlässt. Es empfiehlt sich also, rechtzeitig von zu Hause aufzubrechen und für den Anfahrtsweg auch mögliche Staus und Behinderungen mit einzukalkulieren.

Kann eine Verspätung nicht verhindert werden, so ist darüber umgehend der Ausschuss am Prüfungsort (die Telefonnummer sollte man dabei haben) zu informieren, er entscheidet dann auch über die verspätete Teilnahme an der Abschlussprüfung. Das Gleiche gilt im Falle einer Verhinderung durch Krankheit des Kandidaten. In schriftlichen Examen werden bei diesen Ausnahmefällen häufig Nachprüfungen organisiert.

Vor Beginn aller einzelnen Prüfungsteile werden die Kandidaten vom Prüfungsausschuss bzw. von der Aufsicht führenden Person (bei schriftlichen Examen) zunächst gefragt ob, sie sich gesund und in der Lage fühlen, die Prüfungen abzulegen, da nachträgliche Krankmeldungen nicht anerkannt werden können. Sie werden außerdem darüber belehrt, dass Täuschungsversuche zum Ausschluss und damit zum Nichtbestehen führen.

Auch das Mitführen eines Handys im Prüfungsraum wird heutzutage als Möglichkeit zum Täuschungsversuch angesehen und ist deshalb vor allem in schriftlichen Examen verboten.

Nach dem Verteilen der Aufgaben sollte man sich diese als Erstes vollständig durchlesen, um sie zu erfassen und zu verstehen. In der Aufgabenstellung angekündigte Bearbeitungsblätter müssen vorhanden

7 | Musteraufgaben für die komplexe Prüfungsaufgabe

Seit der Neuordnung des Ausbildungsberufs Hotelfachfrau/-fachmann sieht die Ausbildungsordnung als Pflichtteil der praktischen Prüfung die Bearbeitung einer komplexen Aufgabe vor.

Der Ausschuss entwickelt und beschließt eine schriftliche Aufgabe zur Planung einer verkaufsfördernden Maßnahme, die zu einem Prüfungstermin für alle Teilnehmer gleich ist.

In insgesamt 3 Stunden hat der Kandidat folgende Arbeiten in schriftlicher und mündlicher Form auszuführen:

- Ablaufplan erstellen
- Liste mit Werbemitteln und Werbeträgern erstellen
- Möglichkeiten der Erfolgskontrolle aufzeigen
- Ein gastorientiertes Gespräch führen

Der schriftliche Teil der komplexen Prüfungsaufgabe ist also Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch, in dem der Auszubildende zeigen soll, dass er Leistungen anbieten und verkaufen kann (siehe auch nächstes Kapitel).

Dabei wird auf die Prüfungsanforderungen der folgenden Bereiche Bezug genommen:

Marketing

- Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen
- Ergebnisse von Marketingmaßnahmen kontrollieren
- Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchführen

Werbung und Verkaufsförderung

- Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebs einsetzen
- Verkaufsfördernde Maßnahmen vorbereiten
- Bei Werbeaktionen mitwirken
- Anlassbezogene Dekorationen ausführen
- Werbewirksame Angebote erstellen

Büroorganisation und -kommunikation

- Arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen
- Schriftstücke registrieren und ablegen
- Karteien und Dateien führen und zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben einsetzen; Daten sichern
- Gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden

Wirtschaftsdienst

- Gästeräume angebots- und anlassbezogen herrichten
- Gästeräume reinigen und pflegen
- Bereichsbezogenen Personaleinsatz planen
- Kontrollarbeiten unter Verwendung von Organisationsmitteln planen

Die Aufgabe wird meistens mit einer Fallstudie eingeleitet, und der dann folgende Arbeitsauftrag gliedert sich größtenteils in 3 Teile, die den oben erwähnten Mindestanforderungen entsprechen.

Die größten Variationsmöglichkeiten ergeben sich bei den Fallbeispielen und den Arbeitsaufträgen für den A-Teil, während für die anderen beiden Teile die Aufgabenstellungen durch die konkreten Anforderungen der Ausbildungsordnung (Werbemittel, Werbeträger und Erfolgskontrolle) nicht so stark verändert werden können.

Die Lösungsvorschläge für die folgenden Fallbeispiele finden Sie ab Seite 81.

„Was kann eigentlich in der praktischen Prüfung dran kommen?“, „Worauf wird besonderen Wert gelegt?“, „Wie läuft die praktische Prüfung letztlich ab?“

So oder ähnlich lauten die Fragen, die sich Auszubildende stellen. Der Autor und Herausgeber Thomas E. Goerke gibt Antworten auf diese Fragen und behandelt nicht nur alle Themen, die in direktem Zusammenhang mit der praktischen Abschlussprüfung stehen, sondern geht auch auf den vorgeschriebenen Inhalt der Ausbildung im Betrieb ein.

Der Ratgeber für angehende Hotelfachleute bietet als Arbeitsbuch im Bereich der komplexen Prüfungsaufgaben die Möglichkeit, die gestellten Aufgaben zu bearbeiten und die Ergebnisse im Lösungsteil zu überprüfen. Das Führen gastorientierter Verkaufsgespräche, die wichtigsten Arbeiten auf der Etage und am Empfang, die Bearbeitung von Reklamationen und die Durchführung des fachgerechten Speisen- und Getränkeservice werden ausführlich behandelt.

Ob es um die Berichtsheftführung, die Zwischenprüfung, das Phänomen Prüfungsangst oder die persönliche Vorbereitung auf die Abschlussprüfung geht, die entsprechenden Kapitel helfen den Auszubildenden, den Weg während der Lehre zielbewusster zu gehen und sich stressfrei auf die Anforderungen in der Prüfung vorzubereiten.

ISBN 978-3-87515-001-8

