

# Berufsbereich: Hotel- und Gaststättengewerbe

## Prüfungsteil Interaktion: „mündliche Prüfung“ (30 Punkte)

Eine Vorbereitungszeit für Teil 2 kann ggf. eingeräumt werden  
Bewertung erfolgt auf Grundlage der Deskriptorenliste Interaktion  
Zeitrichtwert Stufe II: 20 Minuten

### Teil 1: Gespräch „Prüfling : Prüfer“ (max. 1/3 der Prüfungszeit)

- Themen ihres beruflichen Umfeldes
- in der Regel in der Form einer Befragung oder eines Interviews
- kurze und spontane Antworten

### Teil 2: Dialog zwischen Prüfling A und Prüfling B

- konkrete Handlungssituation (Telefongespräch, Diskussion, Meinungs austausch etc.)
- Rollenkarten enthalten Handlungsanweisungen und ggf. situationsbezogene Materialien
- gemeinsame Situation als Grundlage für A und B
- Prüflinge kennen nur ihre eigenen Handlungsanweisungen
- angemessene Handlungsspielräume werden gewährt
- quantitativ gleichmäßige Sprechanteile sind gewährleistet

## Ein „good-practice“-Beispiel zu Teil 1 – KMK Stufe II

<b>Rollenkarte für die mündliche Interaktion</b> Situation <b>Kandidat A</b>
<b><u>Zum Rollenspiel</u></b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Machen Sie sich mit der Situation auf der Rollenkarte vertraut.</li><li>• Die Situation soll als <u>Anregung</u> für ein Gespräch dienen.</li><li>• Dabei kommt es nicht darauf an, den Inhalt der Karte zu übersetzen, sondern ein möglichst <u>freies Gespräch</u> zu führen und auf die Aussagen Ihres Partners einzugehen.</li></ul>
<b><u>Zur Situation</u></b> <p>Im Zuge der Qualitätssicherung wird regelmäßig nach Veranstaltungen ein Auswertungsgespräch geführt, um die Zufriedenheit zu messen. Sie führen mit einem Kunden, der eine zweitägige Veranstaltung bei Ihnen durchgeführt hat, ein solches Gespräch.</p> <p>Erkundigen sich nach der Zufriedenheit mit:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Planung/ Information im Vorfeld</li><li>▪ Konferenzräumlichkeiten</li><li>▪ Catering während der Veranstaltung</li><li>▪ Gästezimmer</li></ul>

Folgende zusätzliche Information haben Sie von Kollegen bekommen:

- es gab Beschwerde über Lärm (Tanzgruppe mit Musik im Nachbarraum)
- Probleme mit Telefonanbieter, zeitweise Ausfall
- Durch Kündigung einer Mitarbeiterin wurde die Kundin/ der Kunde von verschiedenen Personen betreut

### **Rollenkarte für die mündliche Interaktion**

Situation

Kandidat **B**

#### **Zum Rollenspiel**

- Machen Sie sich mit der Situation auf der Rollenkarte vertraut.
- Die Situation soll als Anregung für ein Gespräch dienen.
- Dabei kommt es nicht darauf an, den Inhalt der Karte zu übersetzen, sondern ein möglichst freies Gespräch zu führen und auf die Aussagen Ihres Partners einzugehen.

#### **Zur Situation**

Sie haben in einem Hotel eine zweitägige Mitarbeiterschulung abgehalten und führen nun mit der Veranstaltungsmanagerin/ dem Veranstaltungsmanager ein Feedback-Gespräch. Folgende Notizen haben Sie sich in der Vorbereitung gemacht:

- Absprachen im Vorfeld waren schwierig, da verschiedene Ansprechpartner
- Sehr viel Lärm aus benachbartem Tagungsraum
- Technik (Internetzugang) hat nicht zufriedenstellend funktioniert
- Catering war hervorragend
- Gästezimmer lagen nicht auf demselben Flur