

Hotelfachmann/-frau Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

Hotelfachmann/-frau Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

Informationen für

- Ausbilder und Ausbilderinnen
- Auszubildende
- Berufsschullehrer und Berufsschullehrerinnen
- Prüfer und Prüferinnen

Impressum

© 2022 Bundesinstitut für Berufsbildung, Bonn

ISBN: 978-3-8474-2909-8 (Print)

ISBN: 978-3-96208-320-5 (PDF)

Diese Publikation wurde bei der Deutschen Nationalbibliothek angemeldet und archiviert.

urn:nbn:de:0035-1069-7

Internet:

- **Hotelfachmann/-frau**
[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22]
- **Kaufmann/-frau für Hotelmanagement**
[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kaho22]

Herausgeber:

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

Robert-Schuman-Platz 3

53175 Bonn

<https://www.bibb.de>

Konzeption und Redaktion:

Annette Pohl

Bundesinstitut für Berufsbildung

annette.pohl@bibb.de

Petra Fitzner-Kohn

Bundesinstitut für Berufsbildung

fitzner-kohn@bibb.de

Autoren/Autorinnen:

Dietlind Maaß

Flussbett Hotel Gütersloh

dietlind.maass@flussbett-hotel.de

Norman Uhlmann

h3ko Vertriebsgesellschaft mbH

Pappelallee 64

16359 Biesenthal

nuhlmann@h3ko.de

Slavena Flaig

slavena.flraig@yahoo.com

Kerstin Jonas

Bundesinstitut für Berufsbildung

jonas@bibb.de

Anita Milolaza

Bundesinstitut für Berufsbildung

milolaza@bibb.de

Magdalena Krüger

magdalena-krueger@web.de

Sascha Dalig

Wyndham Hotels & Resorts

sascha.dalig@gmail.com

Marion Strauß

Staatliche Berufsschule 1 Rosenheim

marion.strauss@bs1ro.de

Lizenzierung:



Der Inhalt dieses Werkes steht unter einer Creative-Commons-Lizenz (Lizenztyp: Namensnennung – Keine kommerzielle Nutzung – Keine Bearbeitung – 4.0 International).

Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.bibb.de/oa>

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.dnb.de> abrufbar.

Mit freundlicher Unterstützung von:

Sekretariat der Kultusministerkonferenz, <https://www.kmk.org>

Abbildungen wurden freundlicherweise vom DEHOGA Bayern und der IHK Karlsruhe zur Verfügung gestellt.

Gedruckt auf PEFC-zertifiziertem Papier

Gesamtherstellung:

Verlag Barbara Budrich

Stauffenbergstraße 7

51379 Leverkusen

<https://www.budrich.de>

info@budrich.de

Vorwort

Ausbildungsforschung und Berufsbildungspraxis im Rahmen von Wissenschaft – Politik – Praxis – Kommunikation sind Voraussetzungen für moderne Ausbildungsordnungen, die im Bundesinstitut für Berufsbildung erstellt werden. Entscheidungen über die Struktur der Ausbildung, über die zu fördernden Kompetenzen und über die Anforderungen in den Prüfungen sind das Ergebnis eingehender fachlicher Diskussionen der Sachverständigen mit BIBB-Experten und -Expertinnen.

Um gute Voraussetzungen für eine reibungslose Umsetzung neuer Ausbildungsordnungen im Sinne der Ausbildungsbetriebe wie auch der Auszubildenden zu schaffen, haben sich Umsetzungshilfen als wichtige Unterstützung in der Praxis bewährt. Die Erfahrungen der „Ausbildungsordnungsmacher“ aus der Erneuerung beruflicher Praxis, die bei der Entscheidung über die neuen Kompetenzanforderungen wesentlich waren, sind deshalb auch für den Transfer der neuen Ausbildungsordnung und des Rahmenlehrplans für die Hotelberufe in die Praxis von besonderem Interesse.

Vor diesem Hintergrund haben sich die Beteiligten dafür entschieden, gemeinsam verschiedene Materialien zur Unterstützung der Ausbildungspraxis zu entwickeln. In der vorliegenden Handreichung werden die Ergebnisse der Neuordnung und die damit verbundenen Ziele und Hintergründe aufbereitet und anschaulich dargestellt. Dazu werden praktische Handlungshilfen zur Planung und Durchführung der betrieblichen und schulischen Ausbildung angeboten.

Ich wünsche mir weiterhin eine umfassende Verbreitung bei allen, die mit der dualen Berufsausbildung befasst sind, sowie bei den Auszubildenden selbst. Den Autoren und Autorinnen gilt mein herzlicher Dank für ihre engagierte und qualifizierte Arbeit.



Bonn, im Juli 2022
Prof. Dr. Friedrich Hubert Esser
Präsident Bundesinstitut für Berufsbildung

Grußwort der Sozialpartner

Attraktive Ausbildungsinhalte und Ausbildungsstrukturen, wie sie durch die am 1. August 2022 in Kraft tretende Neuordnung der sieben gastgewerblichen Berufe geschaffen wurden, sind zentrale Bausteine für Ausbildungsqualität und Fachkräftesicherung.

Die geschärften Berufsprofile, die in Bereichen wie Digitalisierung, Verbraucherschutz, Nachhaltigkeit und Ernährungstrends aktualisierten Inhalte, der konsequente Fokus auf Teamwork und Gastorientierung sowie die moderneren Prüfungen leisten einen wesentlichen Beitrag zu einer hochwertigen und zukunftsfesten Ausbildung in der Branche.

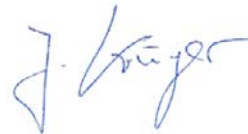
Sowohl die Ausbildungsordnungen als auch die vorliegende Umsetzungshilfe sind das Ergebnis intensiver Arbeit der Sachverständigen, die von den Sozialpartnern für das Verfahren benannt wurden. Durch die zentrale Rolle der Experten und Expertinnen aus unterschiedlichsten Bereichen der Branche wird eine praxisnahe, aber auch umfassende Ausbildung sichergestellt und Hilfestellung für Ausbildungsbetriebe, Prüfer/-innen, Berufsschulen und Auszubildende geleistet. Dafür danken die Sozialpartner den Sachverständigen herzlich!

Wir wünschen uns, dass alle Beteiligten an der Umsetzung des Regelwerks in die Praxis arbeiten und die dabei sicherlich auftretenden Herausforderungen gemeinsam meistern.

Berlin/Hamburg, im Juli 2022



Sandra Warden
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V.
(DEHOGA Bundesverband)
Federführerin Arbeitgeber



Jan Krüger
Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG)
Federführer Arbeitnehmer

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Grußwort der Sozialpartner	4
1 Informationen zu den Hotelberufen.....	7
1.1 Warum eine Neuordnung?	7
1.2 Was ist neu in den beiden Berufen?	7
1.3 Historische Entwicklung der Berufe	8
1.4 Karriere, Fort- und Weiterbildung	8
2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung.....	10
2.1 Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan.....	11
2.1.1 Paragrafen der Ausbildungsordnung	11
2.2 Ausbildungsrahmenplan	31
2.2.1 Hotelfachmann/-frau	32
2.2.2 Kaufmann/-frau für Hotelmanagement.....	68
2.2.3 Standardberufsbildpositionen	107
2.2.4 Zusatzqualifikation: Bar und Wein	115
2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan.....	120
2.4 Ausbildungsnachweis	120
2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung	124
2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung	124
2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden	125
2.5.3 Checklisten	126
2.6 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung	130
3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung	132
3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte	133
3.2 Rahmenlehrplan.....	134
3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen	134
3.2.2 Lernfelder.....	137
3.3 Lernsituationen.....	147
4 Prüfungen	153
4.1 Gestreckte Abschlussprüfung.....	153
4.2 Prüfungsinstrumente	154
4.3 Hotelfachmann/-frau	156
4.3.1 Prüfungsstruktur der „Gestreckten Abschlussprüfung“	156
4.3.2 Prüfungsbeispiele	160
4.4 Kaufmann/-frau für Hotelmanagement	161
4.4.1 Prüfungsstruktur der „Gestreckten Abschlussprüfung“	161
4.4.2 Prüfungsbeispiele	165
4.5 Zusatzqualifikation Bar und Wein	166
4.5.1 Prüfungsinstrumente	166
4.5.2 Prüfungsstruktur.....	166

5 Weiterführende Informationen	167
5.1 Hinweise und Begriffserläuterungen	167
5.2 Abkürzungsverzeichnis.....	172
5.3 Links	173
5.4 Adressen.....	177



Mögliche Aktualisierungen zu den geltenden gesetzlichen Bestimmungen sowie zu möglichen Änderungen, die die beiden Berufe betreffen, finden Sie auf den Seiten:



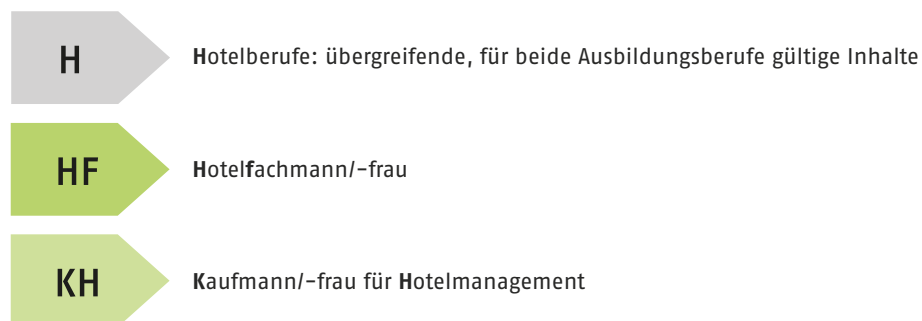
- **Hotelfachmann/-frau**
[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22]
- **Kaufmann/-frau für Hotelmanagement**
[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kaho22]



Dieses Symbol verweist an verschiedenen Stellen im Dokument auf Praxisbeispiele und Zusatzmaterialien, die Sie auf folgenden Seiten im Internet finden:

- **Hotelfachmann/-frau**
[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22?page=3]
- **Kaufmann/-frau für Hotelmanagement**
[https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kaho22?page=3]

Farbleitsystem mit Berufszuordnung



1 Informationen zu den Hotelberufen

1.1 Warum eine Neuordnung?

Die stetige Veränderung der Arbeitswelt machte eine Neuordnung der Ausbildung in Hotellerie und Gastronomie notwendig. Die 1998 zuletzt reformierte Ausbildung orientierte sich zum Teil an sehr klassischen Inhalten, hat aber maßgebliche Richtungsänderungen eingeleitet.

Mit der aktuellen Neuordnung tragen die Verantwortlichen der veränderten Arbeitswelt und dem Arbeitsumfeld Rechnung. Schwerpunkte in den Bereichen Nachhaltigkeit und Digitalisierung prägen die Entwicklung, wobei klassische Inhalte, um ein profundes Wissen zu gewährleisten, berücksichtigt sind. Allen Berufsbildpositionen, welche die einzelnen Lernziele sehr detailliert aufzeigen, liegt das Modell der vollständigen Handlung zugrunde.

Speziell die Hotel- und Gastronomieberufe haben eine deutliche Schärfung ihres Profils erfahren und sind um Inhalte erweitert worden, die in der täglichen Praxis bereits gelebt werden und mit dieser Neuordnung Gewicht verliehen bekommen. Zudem sind die beiden Berufsbilder heute deutlicher voneinander getrennt, was den Ausbildungsbetrieben eine zielgerichtete Auswahl ihrer zukünftigen Fachkräfte ermöglichen soll, ohne auf Verbundausbildungen zurückgreifen zu müssen.

Neue Schwerpunkte in den Hotelberufen finden sich in den Bereichen Revenue-Management und Marketing, während der Service- und Küchenanteil reduziert wurde. Ziel ist es, die Hotelberufe stark auf die Tätigkeiten im Hotel zu konzentrieren und gleichzeitig die Gastronomieberufe um den Bereich Eventmanagement zu erweitern und somit zukunftsorientiert aufzustellen.

Um auch zukünftig dem hohen Bedarf an gut ausgebildeten Fachkräften gerecht zu werden und der Entwicklung der Studiengänge im Hotel- und Tourismusbereich Rechnung zu tragen, war es das vorrangige Anliegen der Arbeitgeber, der Gewerkschaft und der Fachverbände mit einer modernen und attraktiven Ausbildungsordnung junge Menschen anzusprechen, die neuestes Wissen um Produkte, Herstellungs- und Dienstleistungsprozesse erwerben wollen, um für eine erfolgreiche berufliche Karriere im Hotel- und Gastgewerbe bestens gerüstet zu sein.

Die Ausbildungsberufe in der Hotellerie bieten Menschen mit unterschiedlichsten persönlichen Voraussetzungen hinsichtlich Herkunft und Kultur, Bildung, Begabung und Sprache eine berufliche und soziale Heimat. Der Einfachheit halber ist im Verordnungsgebrauch die männliche und weibliche Ausformulierung der Berufsbezeichnungen gegeben. Ausdrücklich sprechen die Verantwortlichen jeden Menschen, der sich für eine gastronomische Karriere interessiert, an.

1.2 Was ist neu in den beiden Berufen?

Das gesamte Arbeitsumfeld der Hotelberufe hat sich verändert. Neben vielen digitalen Aspekten werden vor allem bei technischen Arbeitsabläufen Veränderungen vorgenommen und Schwerpunkte gesetzt.

Die Ausbildungsordnung ist an den aktuellen Stand der Zeit angepasst worden. Systeme und Prozesse sind offen benannt, sodass auch technische und digitale Innovationen in der Ausbildung eingesetzt werden können. Gleichzeitig wird durch die offene Benennung vermieden, dass Ausbildungsbetriebe und Lernorte komplett auf einen festgelegten Stand der Technik angepasst werden müssen. Vielmehr werden in den Profilen der Berufe die bereits vorhandenen und eingebundenen Techniken und Prozesse weiterhin integriert und die Ausbildung auf ein zukunftsorientiertes Niveau gehoben. Die Themen Revenue- und Channel-Management sind gänzlich neu in die Ausbildungsordnung aufgenommen worden. Zudem werden Schwerpunkte in Marketing und Verkauf der Hotelfachleute gesetzt. Bei den Kaufleuten für Hotelmanagement sind die gleichen Schwerpunkte, jedoch mit einer anderen Taxonomie, zu finden. Während die Hotelfachleute mit der Anwendung der Prozesse betraut sind, rücken bei den Kaufleuten für Hotelmanagement der betriebswirtschaftliche Aspekt der Bereiche und weitere Schwerpunkte in den Bereichen Personalmanagement und kaufmännische Steuerung in den Vordergrund.

In beiden Berufsbildern konkurriert die duale Ausbildung mit einer Vielzahl an Studiengängen auf Bachelor- und Masterniveau. Die in der neuen Ausbildungsordnung vorliegenden Anpassungen der Berufsbildpositionen tragen dieser Entwicklung Rechnung. Sie stellen die Berufsbilder zukunftsorientiert und mit integrativ verankerten Zielen im Bereich Nachhaltigkeit und Digitalisierung auf.

Trotz dieser veränderten Ausrichtung der Berufe können große und kleine Hotels, Hotelketten- und Individualhotels, Vollhotels und Garni Hotels eine fundierte Ausbildung gewährleisten, da die Bereiche Service und Küche in ihren zeitlichen Anteilen, aber auch in den Anforderungen reduziert wurden und die neuen Schwerpunkte in jedem Hotel bereits heute gelebt werden. Gleichzeitig wurde damit die Notwendigkeit zur Verbundausbildung reduziert.

Wesentliche Änderungen finden sich im Bereich der Prüfungsabläufe wieder. Anstelle der bisherigen Zwischen- und Abschlussprüfung rückt mit der neuen Ausbildungsordnung die „Gestreckte Abschlussprüfung“ (GAP). Teil 1 der GAP soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden. Die Gewichtung von Teil 1 der GAP wird 25 Prozent betragen. Aufgrund seiner stark hotelpraxisorientierten Ausrichtung erhält dieser Prüfungsteil somit eine deutliche Relevanz für das Gesamtergebnis der Berufsausbildung.

Bei Interesse haben die Auszubildenden die Möglichkeit, die Zusatzqualifikation Bar und Wein zu erwerben. Diese

wird während der Ausbildung in einem Zeitraum von acht Wochen betrieblich vermittelt und in zeitlichem Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung gesondert abgeprüft.

1.3 Historische Entwicklung der Berufe

Originär aus einer Allrounder-Ausbildung kommend, sind Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement über die Zeit Spezialisten und Spezialistinnen in ihrem Bereich geworden. Ein umfassendes Verständnis für die Gesamtabläufe und das Zusammenspiel von Abteilungen wird durch entsprechende Einblicke vermittelt. Der Fokus wird mit der Neuordnung im Bereich Hotel geschärft und eine Ausbildung ermöglicht, die bisher in Teilen im Verbund durchgeführt werden musste, um alle notwendigen Inhalte des Ausbildungsrahmenplans abzudecken.

Die Digitalisierung hat den Bereich Hotel früh erreicht und die seinerzeit vorhandenen Reservierungsbücher als Hotelssystem wurden schon in den 1990er-Jahren durch den ersten Einsatz von Computern digitalisiert. Diese fortlaufende Entwicklung hatte über die Jahre stetig Einfluss auf die Bereiche Hotelmanagement und Buchhaltung, aber vor allem auch auf die Bereiche Reservierung und Reservierungssteuerung sowie den Vertrieb über diverse Reservierungsportale. So besteht heute eine Landschaft von Kanälen und Prozessen, die sich in der Ausbildungsordnung widerspiegeln muss.

Auch die Kommunikation mit den Gästen hat sich insbesondere durch den Einsatz von moderner Technik verändert. In der Vergangenheit war der Bewertungsbogen auf dem Hotelzimmer – wie auch Schreibpapier und Stift – selbstverständlich. Heute sind die in Hotelberufen Beschäftigten gefragt, das Feedback der Gäste digital, auf allen angeschlossenen Kanälen – möglichst direkt – zu beantworten und Handlungen zur Qualitätssicherung abzuleiten. Auch leisten sie

Unterstützung bei Verbindungsschwierigkeiten von mobilen Endgeräten.

Der klassische Marketingansatz, mit Tischaufstellern, Blumengestecken und Zeitungsanzeigen zu werben, ist heute deutlich verändert und durch die digitale Werbung geprägt. Sie ermöglicht neben der klassischen Berechnung von Kosten und Nutzen auch eine aktuelle Erfolgsmessung von Werbemaßnahmen und Nachverfolgung der Gästeströme. Vor allem die Sozialen Medien spielen eine starke Rolle, da hier Unternehmen, Betriebe und auch Beschäftigte und Gäste Teil des Marketings werden können und so eine völlig andere Interaktion entsteht.

Um in diesen Bereichen und der sich stetig und schneller verändernden systemischen Landschaft zukunftssicher aufgestellt zu sein, finden sich viele generisch gehaltene Bezeichnungen in der Ausbildungsordnung und keine Benennung einzelner, heute im Einsatz befindlicher Systeme.

1.4 Karriere, Fort- und Weiterbildung

Die duale Berufsausbildung ist eine solide Basis für eine berufliche Karriere und bietet zudem vielfältige Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten. Besonders die Hotellerie bietet attraktive Karrieremöglichkeiten im In- und Ausland.

Aufstiegschancen bestehen für Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement innerhalb der Betriebe von der Fachkraft über abteilungsleitende Funktionen bis hin zur Geschäftsführung des Betriebs. Im erweiterten Umfeld der Branche sind sowohl Karrieren im Bereich der hotelunterstützenden Software- und Hardwarelösungen möglich als auch in outgesourceten Bereichen, die für Hotels eine ganze Bandbreite an Leistungen – von der Reservierung, über den Einkauf bis zur Buchhaltung – übernehmen.

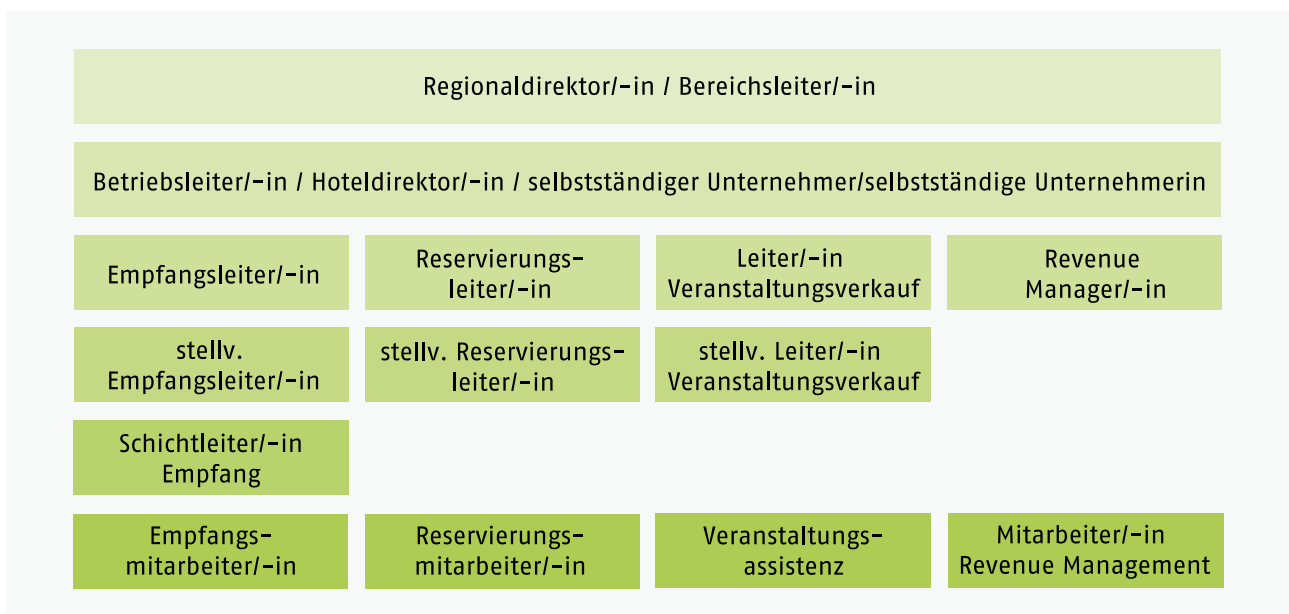


Abbildung 1: Beispiele für Aufstiegschancen (Quelle: Sascha Dalig)



Abbildung 2: Beispiele für Aufstiegschancen (Quelle: Sascha Dalig)

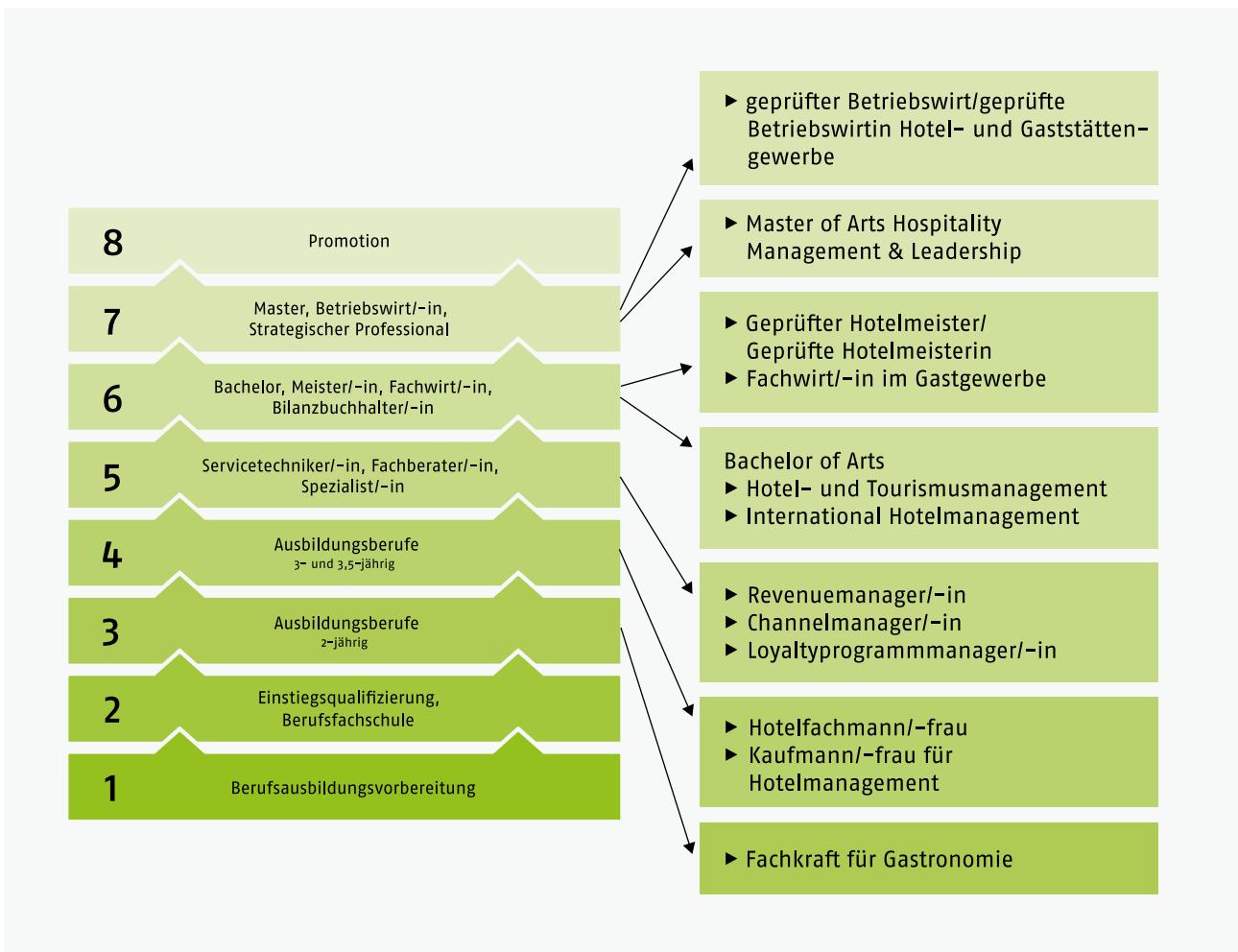


Abbildung 3: Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen mit Zuordnung der Abschlüsse (Quelle: BIBB/Sascha Dalig)

2 Betriebliche Umsetzung der Ausbildung

Betriebe haben im dualen Berufsausbildungssystem eine Schlüsselposition bei der Gestaltung und Umsetzung der Ausbildung. Es gibt zahlreiche Gründe für Betriebe, sich an der dualen Ausbildung zu beteiligen:

- ▶ Im eigenen Betrieb ausgebildete Fachkräfte kennen sich gut aus, sind flexibel einsetzbar und benötigen keine Einarbeitungsphase.
- ▶ Der Personalbedarf kann mittel- und langfristig mit selbst ausgebildeten Fachkräften gedeckt werden. Betriebe können gezielt nach ihren Bedürfnissen ausbilden und die Kompetenzen vermitteln, die für ihr Unternehmen von Bedeutung sind.
- ▶ Auszubildende tragen dazu bei, den betrieblichen Erfolg zu steigern. Durch die Ausbildung entstehen zwar in der Anfangsphase zusätzliche Kosten, aber mit zunehmender Ausbildungsdauer arbeiten die Auszubildenden weitgehend selbstständig.¹
- ▶ Auszubildende bringen neue Ideen und Innovationen in den Betrieb, kennen sich mit aktuellen Themen wie Digitalisierung häufig sehr gut aus und können selbstständig Projekte umsetzen, die dem Betrieb nutzen.
- ▶ Über die Ausbildung wird die Bindung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen an den Betrieb gefördert. Die Kosten für Personalgewinnung können damit gesenkt werden.

Der Ausbildungsbetrieb ist zentraler Lernort innerhalb des dualen Systems und hat damit eine große bildungspolitische Bedeutung und gesellschaftliche Verantwortung. Der Bildungsauftrag des Betriebes besteht darin, den Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit auf der Grundlage der Ausbildungsordnung zu vermitteln.

Ein wichtiger methodischer Akzent wird mit der Forderung gesetzt, die genannten Ausbildungsinhalte so zu vermitteln,

§ „dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbstständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren ein“ (§ 3 Ausbildungsordnung).

Die Befähigung zum selbstständigen Handeln wird während der betrieblichen Ausbildung systematisch entwickelt.

Ausbilden darf nur, wer persönlich und fachlich geeignet ist. Ausbilder/-innen stehen in der Verantwortung, ihre Rolle als Lernberater/-innen und Planer/-innen der betrieblichen Ausbildung wahrzunehmen. Hierfür sollten sie sich stets auf Veränderungen einstellen und neue Qualifikationsanforderungen zügig in die Ausbildungspraxis integrieren. Die Ausbilder-Eignungsprüfung (nach AEVO) [https://www.gesetze-im-internet.de/ausbeignv_2009] bietet einen geeigneten Einstieg in die Ausbildungstätigkeit. Sie dient auch als formaler Nachweis der fachlichen und pädagogischen Eignung des Ausbildungsbetriebes.

1 Weiterführende Informationen zu Kosten und Nutzen der Ausbildung [<https://www.bibb.de/de/11060.php>]

2.1 Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan

2.1.1 Paragraphen der Ausbildungsordnung

Nachfolgend werden einzelne Paragraphen der Ausbildungsordnung erläutert (siehe graue Kästen). Die Ausbildungs-

ordnung wurde am 14.03.2022 im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

Verordnung zur Neuordnung der Ausbildung in den Hotel- und Gastronomieberufen

Vom 09. März 2022

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 4. Mai 2020 (BGBl. I S. 920) in Verbindung mit § 1 Absatz 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) und dem Organisationserlass vom 8. Dezember 2021 (BGBl. I S. 5176) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Inhaltsübersicht

Artikel 1: Verordnung über die Berufsausbildungen zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement (Hotelberufeausbildungsverordnung – HotelAusbV)

Artikel 2: Verordnung über die Berufsausbildungen zur Fachkraft für Gastronomie, zum Fachmann für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie und zur Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie sowie zum Fachmann für Systemgastronomie und zur Fachfrau für Systemgastronomie (Gastronomieberufeausbildungsverordnung – GastroAusbV)

Artikel 3: Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) hat die Ausbildungsberufe „Hotelfachmann und Hotelfachfrau“ und „Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement“ im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) staatlich anerkannt. Damit greift das Berufsbildungsgesetz (BBiG) mit seinen Rechten und Pflichten für Auszubildende und Auszubildende. Gleichzeitig wird damit sichergestellt, dass Jugendliche unter 18 Jahren nur in einem Ausbildungsberuf ausgebildet werden dürfen, der staatlich anerkannt ist. Darüber hinaus dürfen die Berufsausbildungen „Hotelfachmann und Hotelfachfrau“ und „Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement“ nur nach den Vorschriften dieser Ausbildungsordnung erfolgen, denn: Ausbildungsordnungen regeln bundeseinheitlich den betrieblichen Teil der dualen Berufsausbildung in anerkannten Ausbildungsberufen. Sie richten sich an alle an der Berufsausbildung im dualen System Beteiligten, insbesondere an Ausbildungsbetriebe, Auszubildende, das Ausbildungspersonal und an die zuständigen Stellen, hier die Industrie- und Handelskammern.

Der duale Partner der betrieblichen Ausbildung ist die Berufsschule. Der Berufsschulunterricht erfolgt auf der Grundlage des abgestimmten Rahmenlehrplans. Da der Unterricht in den Berufsschulen generell der Zuständigkeit der Länder unterliegt, können diese den Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz, erarbeitet von Berufsschullehrern und Berufsschullehrerinnen der Länder, in eigene Rahmenlehrpläne umsetzen oder direkt anwenden. Ausbildungsordnungen und Rahmenlehrpläne sind im Hinblick auf die Ausbildungsinhalte und den Zeitpunkt ihrer Vermittlung in Betrieb und Berufsschule aufeinander abgestimmt.

Die Verordnungen über die Berufsausbildungen der Hotelberufe wurden im Bundesinstitut für Berufsbildung in Zusammenarbeit mit Sachverständigen der Arbeitnehmer- und der Arbeitgeberseite erarbeitet.

Kurzübersicht

[▼ **Abschnitt 1**]: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildungen (§§ 1 bis 7)

[▼ **Abschnitt 2**]: Berufsausbildung **zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau**

[▼ **Unterabschnitt 1**]: Abschlussprüfung (§§ 8 bis 18)

[▼ **Unterabschnitt 2**]: Zusatzqualifikation Bar und Wein (§§ 19 bis 20)

[▼ **Abschnitt 3**]: Berufsausbildung **zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement**

[▼ **Unterabschnitt 1**]: Abschlussprüfung (§§ 21 bis 31)

[▼ **Unterabschnitt 2**]: Zusatzqualifikation Bar und Wein (§§ 32 bis 33)

Abschnitt 1: Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildungen

§ 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe

Die Ausbildungsberufe mit den Berufsbezeichnungen

1. Hotelfachmann und Hotelfachfrau und
2. Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement

werden nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

Für staatlich anerkannte Ausbildungsberufe darf nur nach der Ausbildungsordnung ausgebildet werden. Die vorliegenden Verordnungen bilden damit die Grundlage für bundeseinheitliche Berufsausbildungen in den Ausbildungsbetrieben. Die Aufsicht darüber führen die zuständigen Stellen, hier die Industrie- und Handelskammern. Die zuständige Stelle hat insbesondere die Durchführung der Berufsausbildungen zu überwachen und sie durch Beratung der Auszubildenden und der Ausbilder/-innen zu fördern.

§ 2 Dauer der Berufsausbildungen

- (1) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Hotelfachmann und Hotelfachfrau dauert drei Jahre.
- (2) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement dauert drei Jahre.

Die Ausbildungsdauer ist so bemessen, dass den Auszubildenden die für eine qualifizierte Berufstätigkeit notwendigen Ausbildungsinhalte vermittelt werden können und ihnen der Erwerb der erforderlichen Berufserfahrung ermöglicht wird (siehe § 1 Absatz 3 BBiG). Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 Punkt 2 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit dem Bestehen der Abschlussprüfung oder mit dem Ablauf der Ausbildungszeit (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG). Verkürzung/Verlängerung der Ausbildungszeit [▼ **Kapitel 5.1 „Dauer der Berufsausbildung“**].

§ 3 Begriffsbestimmungen

- (1) Check-in im Sinne dieser Verordnung ist der gesamte Arbeitsprozess, der bei der Anreise von Gästen durchzuführen ist.
- (2) Check-out im Sinne dieser Verordnung ist der gesamte Arbeitsprozess, der bei der Abreise von Gästen durchzuführen ist.
- (3) Housekeeping-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Planung, Organisation, Kontrolle und Koordination der Reinigung, Pflege, Instandhaltung und Hygiene von Gästezimmern, öffentlichen Gastbereichen und Wirtschaftsräumen.
- (4) Food-and-Beverage-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Planung, Organisation, Kontrolle und Koordination der gastronomischen Leistungen und Aktivitäten in einem Hotelbetrieb.
- (5) Revenue-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Steuerung von Verfügbarkeiten, Preisen und Umsätzen zum Zweck der Gewinnmaximierung.
- (6) Channel-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Erschließung, Umsetzung und Kontrolle verschiedener Vertriebskanäle.
- (7) Ein HACCP-Konzept im Sinne dieser Verordnung ist ein systematisches, nach übergeordneten Grundsätzen auf Betriebsebene erstelltes und eingesetztes Konzept, durch das Gefahren bei der Herstellung und beim Umgang mit Nahrungsmitteln mit Hilfe kritischer Kontrollpunkte ermittelt, vermieden, überwacht und dokumentiert werden.
- (8) Eine Speise im Sinne dieser Verordnung ist ein selbständiges Küchenerzeugnis, das einzeln serviert werden kann.
- (9) Ein Gericht im Sinne dieser Verordnung ist eine Kombination verschiedener Komponenten.
- (10) Einfache Speisen und Gerichte im Sinne dieser Verordnung bestehen aus einer geringen Anzahl an Zutaten, die mit einer geringen Anzahl an Garverfahren zubereitet werden. Die Zubereitung erfordert kein vertieftes Fachwissen.

§ 4 Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne

- (1) Gegenstand der Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (2) Gegenstand der Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (3) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf von den Ausbildenden abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.
- (4) Die im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen von den Ausbildenden so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

Bei den in den Ausbildungsrahmenplänen aufgeführten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten handelt es sich um Mindestinhalte, die von einem Ausbildungsbetrieb in jedem Fall vermittelt werden müssen. Weitere (betriebsspezifische) Inhalte können darüber hinaus vermittelt werden. Innerhalb dieses inhaltlichen Mindestrahmens kann in begründeten Fällen von der Organisation der Berufsausbildung abgewichen werden. Weitere Erläuterungen finden sich in [▼ Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“].

Umfassendes Ziel der Ausbildung ist es, die Auszubildenden zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit zu befähigen, das heißt, Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement können die ihnen übertragenen Aufgaben selbstständig planen, durchführen und kontrollieren.

§ 5 Struktur der Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin,
2. Annahme und Einlagerung von Waren,
3. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion,
4. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst,
5. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service,
6. Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang,
7. Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung,
8. Gästekommunikation und Beschwerde-Management,
9. Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches,
10. Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management,
11. Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management,
12. Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements,
13. Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings,
14. Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen,
15. Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen,
16. Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen und
17. Anleitung und Führung von Mitarbeitenden.

- (3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
 2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
 3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit,
 4. digitalisierte Arbeitswelt und
 5. Durchführung von Hygienemaßnahmen.

In ihrer Summe bilden die Berufsbildpositionen das Ausbildungsberufsbild und charakterisieren damit den Ausbildungsberuf. Das Ausbildungsberufsbild umfasst grundsätzlich alle Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die zur Erlangung des Berufsabschlusses „Hotelfachmann und Hotelfachfrau“ notwendig sind. Es enthält die Ausbildungsinhalte in übersichtlich zusammengefasster Form und gliedert sich in berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die während der gesamten Ausbildung im Zusammenhang mit anderen fachlichen Ausbildungsinhalten zu vermitteln sind. Die zu jeder laufenden Nummer des Ausbildungsberufes gehörenden Ausbildungsinhalte sind im Ausbildungsrahmenplan aufgeführt sowie sachlich und zeitlich gegliedert.

Erläuterungen zu den Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten der einzelnen Berufsbildpositionen finden sich in [[▼ Kapitel 2.2 „Ausbildungsrahmenplan“](#)].



§ 6 Struktur der Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement sowie Ausbildungsberufsbild

- (1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:
1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
 2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen gebündelt.

- (2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
1. Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin,
 2. Annahme und Einlagerung von Waren,
 3. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion,
 4. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst,
 5. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service,
 6. Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang,
 7. Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung,
 8. Gästekommunikation und Beschwerde-Management,
 9. Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements,
 10. Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen,
 11. Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen,

12. Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen,
 13. qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen sowie Prozesssteuerung,
 14. Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen,
 15. Warenwirtschaft und Einkauf und
 16. kaufmännische Steuerung und Kontrolle.
- (3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:
1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
 2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
 3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit,
 4. digitalisierte Arbeitswelt und
 5. Durchführung von Hygienemaßnahmen.

H § 7 Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des jeweiligen Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

Für den individuellen Ausbildungsplan erstellt der Ausbildungsbetrieb auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans den betrieblichen Ausbildungsplan für die Auszubildenden. Dieser wird jedem und jeder Auszubildenden zu Beginn der Ausbildung ausgehändigt und erläutert; ebenso soll den Auszubildenden die Ausbildungsordnung zur Verfügung stehen [▼ Kapitel 2.3 „Betrieblicher Ausbildungsplan“].

Abschnitt 2: Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau

Unterabschnitt 1: Abschlussprüfung

§ 8 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

- (1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.
- (2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.
- (3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.
- (4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens drei Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.
- (5) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

§ 9 Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

§ 10 Prüfungsbereich des Teiles 1

- (1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ statt.
- (2) Im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ besteht die Prüfung aus zwei Teilen.
- (3) Im ersten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. die aufgabenbezogenen Anforderungen zu erfassen, Arbeitsprozesse zu planen und zu strukturieren sowie die Arbeitsmittel auszuwählen,
 2. Gästewünsche und -bedürfnisse aufzugreifen,
 3. Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert zu gestalten,
 4. die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einzuhalten,
 5. die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung zu erfassen und zu erläutern,
 6. Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzuzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung zu begründen,
 7. Arbeitsabläufe abzustimmen und die Arbeitsergebnisse zu dokumentieren und zu bewerten und
 8. die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit zu berücksichtigen.

Für den Nachweis sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:

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

Die weitere zugrunde zu legende Tätigkeit nach Satz 2 Nummer 2 wählt der Prüfungsausschuss. Der Prüfling hat zwei Arbeitsaufgaben durchzuführen. Während der Durchführung einer der beiden Arbeitsaufgaben wird mit ihm ein situatives Fachgespräch über die betreffende Arbeitsaufgabe geführt. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das situative Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.

(4) Im zweiten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Arbeitsabläufe zu planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorzubereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte zu identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuzuordnen,
2. kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal- und Betriebshygiene in Küche und Service darzustellen und Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienebestimmungen einzuleiten,
3. die Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien zu erläutern und
4. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service zu ergreifen.

Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(5) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind die Bewertungen wie folgt zu gewichten:

1. die Bewertung für den ersten Teil mit 70 Prozent,
2. die Bewertung für den zweiten Teil mit 30 Prozent.

§ 11 Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 12 Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“,
2. „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“,
3. „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

§ 13 Prüfungsbereich „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“

(1) Im Prüfungsbereich „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. gastronomische Angebote unter Berücksichtigung von Belegungszahlen, Warenbedarf, organisatorischen Anforderungen, Personaleinsatz und ökologischen sowie ökonomischen Aspekten zu planen, zu kalkulieren und zu bewerten,
2. Beschaffungsbedarfe von Lebensmitteln und Betriebsmitteln zu ermitteln und die Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit auszuwählen,
3. Wareneinsätze und Verkaufspreise zu kalkulieren,
4. Arbeitsschritte zur Erstellung eines Kassenabschlusses zu erläutern und mögliche Fehlerquellen aufzuzeigen,
5. Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel und verkaufsfördernde Maßnahmen, auszuwerten,
6. Warenannahmen, Warenentnahmen oder Lagerbestände unter Berücksichtigung der hygienischen, rechtlichen und ökonomischen Grundsätze sowie von Aspekten der Nachhaltigkeit zu kontrollieren, zu dokumentieren und bei Abweichungen von den Vorgaben betriebsübliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten,
7. Lagerkennzahlen zu ermitteln und zu bewerten und bei Abweichungen von den Vorgaben betriebsübliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten und
8. Veranstaltungsangebote für ein Verkaufsgespräch aufzubereiten und zielgruppenorientiert zusammenzustellen oder Ablaufpläne unter Berücksichtigung vorgegebener Rahmenbedingungen und Anforderungen zu erstellen.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 14 Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“

- (1) Im Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. Vertriebskanäle unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte und Zielgruppen auszuwählen und zur Auslastungssteuerung einzusetzen,
 2. Instrumente des Marktvergleichs zu unterscheiden und Einsatzmöglichkeiten aufzuzeigen,
 3. die Kennzahlen für das Revenue-Management zu ermitteln und zu bewerten,
 4. die Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen oder von Werbeaktionen zu planen, hierzu Erfolgskontrollen durchzuführen sowie Verbesserungsvorschläge abzuleiten,
 5. Werbematerialien und -träger zielgruppengerecht auszuwählen,
 6. Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung vorzuschlagen und durchgeführte Maßnahmen im Hinblick auf deren Wirksamkeit auszuwerten und
 7. Kommunikationskanäle zu unterscheiden und insbesondere den Einfluss digitaler Kanäle auf die Verkaufsförderung darzustellen.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 15 Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“

- (1) Im Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. die berufstypischen Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen,
 2. Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
 3. im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln,
 4. situationsgerecht mit Teammitgliedern oder Gästen zu kommunizieren sowie
 5. Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen.
- (2) Für den Nachweis nach Absatz 1 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:
 1. Organisation und Arbeiten in der Reservierung,
 2. Organisation des Empfangsbereiches oder
 3. Housekeeping-Management.
- (3) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt. Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.
- (4) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die dem Prüfling unmittelbar vor dem fallbezogenen Fachgespräch vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden. Die praxisbezogenen Fachaufgaben beziehen sich auf zwei unterschiedliche Gebiete nach Absatz 2. Für die Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch sind dem Prüfling 15 Minuten einzuräumen.

- (5) Das fallbezogene Fachgespräch beginnt damit, dass der Prüfling die von ihm bearbeitete praxisbezogene Fachaufgabe und seinen Lösungsweg darstellt. Ausgehend von der praxisbezogenen Fachaufgabe entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.
- (6) Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

§ 16 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

- (1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

Bei den Angaben zu diesem Prüfungsbereich handelt es sich um einen einheitlich geregelten Standard. Die zu prüfenden Inhalte, das Prüfungsinstrument und die Prüfungszeit sind für alle neuzuordnenden anerkannten Ausbildungsberufe anzuwenden.

§ 17 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

- (1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“	mit 25 Prozent,
2. „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“	mit 15 Prozent,
3. „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“	mit 25 Prozent,
4. „Organisation des Beherbergungsbetriebes“	mit 25 Prozent sowie
5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“	mit 10 Prozent.
- (2) 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“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

Soweit Wirtschafts- und Sozialkunde um berufsspezifische Inhalte ergänzt wird, können bis zu 20 Prozentpunkte vergeben werden.

§ 18 Mündliche Ergänzungsprüfung

- (1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.
- (2) Dem Antrag ist stattzugeben,
 1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche oder schriftlichen Teilprüfungsbereiche gestellt worden ist:
 - a) „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“,
 - b) „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ oder
 - c) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
 2. wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
 3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.

- (3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.
- (4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Eine mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in den Prüfungsbereichen aus Teil 2 der Abschlussprüfung zulässig, in denen Prüfungsleistungen ausschließlich schriftlich zu erbringen sind und wenn für diese Prüfungsbereiche eigene Anforderungen und eine eigene Gewichtung geregelt sind.

Erfolgt die mündliche Ergänzungsprüfung in einem Prüfungsbereich, der mehrere Prüfungsinstrumente beinhaltet, wird die mündliche Prüfung ausschließlich auf das Prüfungsinstrument Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben bezogen. Voraussetzung ist, dass für die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eigenständige Prüfungsanforderungen und eine eigenständige Gewichtung geregelt sind.

Unterabschnitt 2: Zusatzqualifikation Bar und Wein

§ 19 Inhalt der Zusatzqualifikation

- (1) Über das in § 5 beschriebene Ausbildungsberufsbild hinaus kann die Ausbildung in der Zusatzqualifikation Bar und Wein vereinbart werden.
- (2) Gegenstand der Zusatzqualifikation sind die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

§ 20 Prüfung der Zusatzqualifikation

- (1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft gemacht hat, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.
- (2) Die Prüfung der Zusatzqualifikation erstreckt sich auf die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (3) In der Prüfung der Zusatzqualifikation hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. Betriebsabläufe an der Bar zu organisieren,
 2. Getränke gemäß der empfohlenen Trinktemperatur fachgerecht zu lagern,
 3. Lagerbestände zu kontrollieren,
 4. Getränkeangebote anlassbezogen zusammenzustellen,
 5. Getränke zu empfehlen und hinsichtlich Herkunft, Inhaltsstoffen, Herstellung und Geschmack zu erläutern sowie Fachbegriffe der Bar anzuwenden,
 6. Cocktails nach vorgegebener Rezeptur zu kalkulieren, fachgerecht herzustellen, anzurichten und zu servieren,
 7. Weine fachgerecht zu servieren und
 8. situationsgerecht mit Gästen zu kommunizieren.
- (4) Für den Nachweis nach Absatz 3 hat der Prüfling zwei Arbeitsproben durchzuführen. Der Prüfling hat
 1. in der ersten Arbeitsprobe drei Cocktails nach den drei Zubereitungsverfahren – geschüttelt, gerührt und gebaut – mit passenden Garnituren nach vorgegebenen Rezepturen zu kalkulieren, herzustellen und anzurichten und
 2. in der zweiten Arbeitsprobe zwei vom Prüfungsausschuss ausgewählte Weine oder Spirituosen zu verkosten, in passenden Gläsern auszuschenken und die Getränkeauswahl gastorientiert zu erläutern; dem Prüfling werden Flaschen mit vollständigem Etikett zur Verfügung gestellt.

Nach der Durchführung der Arbeitsproben wird mit dem Prüfling ein auftragsbezogenes Fachgespräch über die Arbeitsproben geführt.

- (5) Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das auftragsbezogene Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.
- (6) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Abschnitt 3: Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement

Unterabschnitt 1: Abschlussprüfung

§ 21 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

- (1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.
- (2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.
- (3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.
- (4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens drei Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.
- (5) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

§ 22 Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

§ 23 Prüfungsbereich des Teiles 1

- (1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ statt.
- (2) Im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ besteht die Prüfung aus zwei Teilen.
- (3) Im ersten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. die aufgabenbezogenen Anforderungen zu erfassen, Arbeitsprozesse zu planen und zu strukturieren sowie die Arbeitsmittel auszuwählen,
 2. Gästewünsche und -bedürfnisse aufzugreifen,
 3. Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert zu gestalten,
 4. die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einzuhalten,
 5. die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung zu erfassen und zu erläutern,
 6. Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzuzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung zu begründen,
 7. Arbeitsabläufe abzustimmen und die Arbeitsergebnisse zu dokumentieren und zu bewerten und
 8. die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit zu berücksichtigen.

Für den Nachweis sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:

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

Die weitere zugrunde zu legende Tätigkeit nach Satz 2 Nummer 2 wählt der Prüfungsausschuss. Der Prüfling hat zwei Arbeitsaufgaben durchzuführen. Während der Durchführung einer der beiden Arbeitsaufgaben wird mit ihm ein situatives Fachgespräch über die betreffende Arbeitsaufgabe geführt. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das situative Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.

(4) Im zweiten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Arbeitsabläufe zu planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorzubereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte zu identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuzuordnen,
2. kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal- und Betriebshygiene in Küche und Service darzustellen und Maßnahmen einzuleiten,
3. die Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien zu erläutern und
4. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service zu ergreifen.

Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(5) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind die Bewertungen wie folgt zu gewichten:

1. die Bewertung für den ersten Teil mit 70 Prozent,
2. die Bewertung für den zweiten Teil mit 30 Prozent.

§ 24 Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

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

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 25 Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“,
2. „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“,
3. „Personalwirtschaft“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

§ 26 Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“

- (1) Im Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. Soll- und Istbestände zu unterscheiden und den Warenbedarf sowie Bezugsquellen zu ermitteln,
 2. Angebote im Hinblick auf Quantität, Qualität, Nachhaltigkeit und Lieferkonditionen zu vergleichen und die erforderlichen Liefertermine in Bezug auf die Lagerkapazität zu prüfen,
 3. Handlungs- und Lagerhinweise zu Bestellungen zu geben,
 4. Lagerkennzahlen auf der Grundlage von Inventurdaten zu berechnen und auszuwerten sowie Verbesserungsvorschläge für die Wirtschaftlichkeit abzuleiten,
 5. Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen zu kalkulieren und Verkaufspreise festzulegen und
 6. die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen zu bewerten.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 27 Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“

- (1) Im Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen zu ermitteln und zu bewerten und Schlussfolgerungen abzuleiten,
 2. Marktanalysen und Mitbewerbervergleiche durchzuführen, auszuwerten und Schlussfolgerungen abzuleiten,
 3. Auswirkungen von direkten und indirekten Vertriebskanälen auf das Auslastungsmanagement darzustellen und Maßnahmen zur Auslastungsoptimierung vorzuschlagen,
 4. die betrieblichen Prozesse im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit zu beurteilen und Verbesserungsvorschläge abzuleiten,
 5. Geschäftsvorgänge zu erfassen und Zahlungsvorgänge zu bearbeiten,
 6. die rechtlichen Regelungen zur Archivierung von Daten aufzuzeigen,
 7. Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen zu bewerten und geeignete interne und externe Kommunikationsmaßnahmen vorzuschlagen und

8. Erhebungsmethoden zur Messung der Gästezufriedenheit zu unterscheiden oder Erhebungsergebnisse auszuwerten.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 28 Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“

- (1) Im Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. personalwirtschaftliche Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen,
 2. die arbeits- oder sozialrechtlichen Regelungen anzuwenden,
 3. Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
 4. im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln und
 5. situationsgerecht mit Mitarbeitenden zu kommunizieren und sie zu motivieren.
- (2) Für den Nachweis nach Absatz 1 sind mindestens zwei und höchstens drei der folgenden Tätigkeiten zugrunde zu legen:
 1. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit Personalbedarfsplanung, Rekrutierung und Begründung von Arbeitsverhältnissen,
 2. Planung und Durchführung von Mitarbeitergesprächen und Personalbeurteilungen,
 3. Wahrnehmung von Aufgaben der Personalentwicklung, Einarbeitung, Unterweisung, Anleitung oder Schulung von Mitarbeitenden,
 4. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit Personalbetreuung und -verwaltung oder Personalcontrolling oder
 5. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen.
- (3) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt. Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.
- (4) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die dem Prüfling unmittelbar vor dem fallbezogenen Fachgespräch vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden. Die praxisbezogenen Fachaufgaben beziehen sich auf jeweils mindestens zwei und höchstens drei unterschiedliche Tätigkeiten nach Absatz 2. Für die Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch sind dem Prüfling 15 Minuten einzuräumen.
- (5) Das fallbezogene Fachgespräch beginnt damit, dass der Prüfling die von ihm bearbeitete praxisbezogene Fachaufgabe und seinen Lösungsweg darstellt. Ausgehend von der praxisbezogenen Fachaufgabe entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.
- (6) Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

§ 29 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

- (1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.
- (2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.
- (3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

Bei den Angaben zu diesem Prüfungsbereich handelt es sich um einen einheitlich geregelten Standard. Die zu prüfenden Inhalte, das Prüfungsinstrument und die Prüfungszeit sind für alle neuzuordnenden anerkannten Ausbildungsberufe anzuwenden.

§ 30 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

- (1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“	mit 25 Prozent,
2. „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“	mit 15 Prozent,
3. „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“	mit 25 Prozent,
4. „Personalwirtschaft“	mit 25 Prozent sowie
5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“	mit 10 Prozent.
- (2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 31 – 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“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

Die Summe der Gewichtungen der Prüfungsbereiche aus Teil 1 und Teil 2 muss 100 Prozent ergeben

§ 31 Mündliche Ergänzungsprüfung

- (1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.
- (2) Dem Antrag ist stattzugeben,
 1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche oder schriftlichen Teilprüfungsbereiche gestellt worden ist:
 - a) „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“,
 - b) „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“ oder
 - c) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
 2. wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
 3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.

- (3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.
- (4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Eine mündliche Ergänzungsprüfung ist nur in den Prüfungsbereichen aus Teil 2 der Abschlussprüfung zulässig, in denen Prüfungsleistungen ausschließlich schriftlich zu erbringen sind und wenn für diese Prüfungsbereiche eigene Anforderungen und eine eigene Gewichtung geregelt sind.

Erfolgt die mündliche Ergänzungsprüfung in einem Prüfungsbereich, der mehrere Prüfungsinstrumente beinhaltet, wird die mündliche Prüfung ausschließlich auf das Prüfungsinstrument Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben bezogen. Voraussetzung ist, dass für die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eigenständige Prüfungsanforderungen und eine eigenständige Gewichtung geregelt sind.

Unterabschnitt 2: Zusatzqualifikation Bar und Wein

§ 32 Inhalt der Zusatzqualifikation

- (1) Über das in § 6 beschriebene Ausbildungsberufsbild hinaus kann die Ausbildung in der Zusatzqualifikation Bar und Wein vereinbart werden.
- (2) Gegenstand der Zusatzqualifikation sind die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

§ 33 Prüfung der Zusatzqualifikation

- (1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft gemacht hat, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.
- (2) Die Prüfung der Zusatzqualifikation erstreckt sich auf die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.
- (3) In der Prüfung der Zusatzqualifikation hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,
 1. Betriebsabläufe an der Bar zu organisieren,
 2. Getränke gemäß der empfohlenen Trinktemperatur fachgerecht zu lagern,
 3. Lagerbestände zu kontrollieren,
 4. Getränkeangebote anlassbezogen zusammenzustellen,
 5. Getränke zu empfehlen und hinsichtlich Herkunft, Inhaltsstoffen, Herstellung und Geschmack zu erläutern sowie Fachbegriffe der Bar anzuwenden,
 6. Cocktails nach vorgegebener Rezeptur zu kalkulieren, fachgerecht herzustellen, anzurichten und zu servieren,
 7. Weine fachgerecht zu servieren und
 8. situationsgerecht mit Gästen zu kommunizieren.
- (4) Für den Nachweis nach Absatz 3 hat der Prüfling zwei Arbeitsproben durchzuführen. Der Prüfling hat
 1. in der ersten Arbeitsprobe drei Cocktails nach den drei Zubereitungsverfahren – geschüttelt, gerührt und gebaut – mit passenden Garnituren nach vorgegebenen Rezepturen zu kalkulieren, herzustellen und anzurichten und
 2. in der zweiten Arbeitsprobe zwei vom Prüfungsausschuss ausgewählte Weine oder Spirituosen zu verkosten, in passenden Gläsern auszuschenken und die Getränkeauswahl gastorientiert zu erläutern; dem Prüfling werden Flaschen mit vollständigem Etikett zur Verfügung gestellt.

Nach der Durchführung der Arbeitsproben wird mit dem Prüfling ein auftragsbezogenes Fachgespräch über die Arbeitsproben geführt.
- (5) Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das auftragsbezogene Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.
- (6) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Artikel 3: Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 2022 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13. Februar 1998 (BGBl. I S. 351) außer Kraft.

2.2 Ausbildungsrahmenplan

Der Ausbildungsrahmenplan als Teil der Ausbildungsordnung nach § 5 BBiG bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung. Er listet die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten auf, die in den Ausbildungsbetrieben zu vermitteln sind.

Ihre Beschreibung orientiert sich an beruflichen Aufgabenstellungen und den damit verbundenen Tätigkeiten. In der Summe beschreiben sie die Ausbildungsinhalte, die für die Ausübung des Berufs notwendig sind. Die Methoden, wie sie zu vermitteln sind, bleiben den Ausbildern und Ausbilderinnen überlassen.

Die im Ausbildungsrahmenplan aufgeführten Qualifikationen sind in der Regel gestaltungsoffen, technik- und verfahrensneutral sowie handlungsorientiert formuliert. Diese offene Darstellungsform gibt den Ausbildungsbetrieben die Möglichkeit, alle Anforderungen der Ausbildungsordnung selbst oder mit Verbundpartnern abzudecken. Auf diese Weise lassen sich auch neue technische und arbeitsorganisatorische Entwicklungen in die Ausbildung integrieren.

Mindestanforderungen

Die Vermittlung der Mindestanforderungen, die der Ausbildungsrahmenplan vorgibt, ist von allen Ausbildungsbetrieben sicherzustellen. Es kann darüber hinaus ausgebildet werden, wenn die individuellen Lernfortschritte der Auszubildenden es erlauben und die betriebspezifischen Gegebenheiten es zulassen oder gar erfordern. Die Vermittlung zusätzlicher Ausbildungsinhalte ist auch möglich, wenn sich aufgrund technischer oder arbeitsorganisatorischer Entwicklungen weitere Anforderungen an die Berufsausbildung ergeben, die im Ausbildungsrahmenplan nicht genannt sind. Diese zusätzlich vermittelten Ausbildungsinhalte sind jedoch nicht prüfungsrelevant.

Können Ausbildungsbetriebe nicht sämtliche Ausbildungsinhalte vermitteln, kann dies z. B. auf dem Wege der Verbundausbildung ausgeglichen werden.

Damit auch betriebsbedingte Besonderheiten bei der Ausbildung berücksichtigt werden können, wurde in die Ausbildungsordnung eine sogenannte Flexibilitätsklausel aufgenommen, um deutlich zu machen, dass zwar die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten obligatorisch sind, aber von der Reihenfolge und vom vorgegebenen sachlichen Zusammenhang abgewichen werden kann:

§ „Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.“ (§ 3 Absatz 1 Ausbildungsordnung)

Der Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung und der Rahmenlehrplan für den Berufsschulunterricht sind inhaltlich und zeitlich aufeinander abgestimmt. Es empfiehlt sich für Ausbilder/-innen sowie Berufsschullehrer/-innen, sich im Rahmen der Lernortkooperation regelmäßig zu treffen und zu beraten.

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans muss ein betrieblicher Ausbildungsplan erarbeitet werden, der die organisatorische und fachliche Durchführung der Ausbildung betriebspezifisch regelt. Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte werden hierfür zeitliche Zuordnungen (in Wochen oder Monaten) als Orientierungsrahmen für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Sie spiegeln die unterschiedliche Bedeutung wider, die dem einzelnen Abschnitt zukommt.

Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan

Vorbemerkungen

Die Erläuterungen und Hinweise zu den zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten illustrieren die Ausbildungsinhalte durch weitere Detaillierung so, wie es für die praktische und theoretische Ausbildung vor Ort erforderlich ist, und geben darüber hinaus vertiefende Tipps. Sie erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern sind als Beispiele zu verstehen. Ausbildungsinhalte werden dadurch für die Praxis greifbarer, weisen Lösungswege bei auftretenden Fragen auf und unterstützen somit Auszubildende bei der Durchführung der Ausbildung. Je nach betrieblicher Ausrichtung sollen passende Inhalte in der Ausbildung vermittelt werden.

2.2.1 Hotelfachmann/-frau

Zeitliche Richtwerte und Zuordnung

Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte (zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten) werden zeitliche Richtwerte in Wochen als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Die Ausbildungsinhalte, die für die Zwischenprüfung relevant sind, werden dem Zeitraum 1. bis 12. Monat und die Ausbildungsinhalte der Abschlussprüfung dem Zeitraum 13. bis 24. Monat zugeordnet. Die zeitlichen Richtwerte spiegeln die Bedeutung des jeweiligen Inhaltsabschnitts wider.

Die Summe der zeitlichen Richtwerte im Ausbildungsrahmenplan beträgt pro Ausbildungsjahr 52 Wochen. Hierbei handelt es sich jedoch um Bruttozeiten. Diese müssen in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten, also Nettozeiten, umgerechnet werden. Die folgende Modellrechnung veranschaulicht dies:

Bruttozeit (52 Wochen = 1 Jahr)	365 Tage
abzüglich Samstage, Sonntage und Feiertage ¹	114 Tage
abzüglich ca. 12 Wochen Berufsschule	60 Tage
abzüglich Urlaub ³	30 Tage
Nettozeit Betrieb	= 161 Tage

Die betriebliche Nettoausbildungszeit beträgt nach dieser Modellrechnung rund 160 Tage im Jahr. Das ergibt – bezogen auf 52 Wochen pro Jahr – etwa drei Tage pro Woche, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte im Betrieb zur Verfügung stehen. Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten zählt zur betrieblichen Ausbildungszeit.

^{2,3} Vgl. hierzu die gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen.

Übersicht über die zeitlichen Richtwerte und Zuordnung

HF

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.–18. Monat	19.–36. Monat
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	
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
Wochen insgesamt:		74	78

H

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen/ Teil des Ausbildungsberufsbildes	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.–18. Monat	19.–36. Monat
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht	während der gesamten Ausbildung	
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit		
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit		
4	Digitalisierte Arbeitswelt		
5	Durchführung von Hygienemaßnahmen	4	

► **Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
1 Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 5 Absatz 2 Nummer 1)		
a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Personalhygiene ▶ Beachten der betrieblichen Kleiderordnung ▶ freundliches, professionelles, dienstleistungsorientiertes Auftreten ▶ Anpassen des eigenen Verhaltens, Auftretens und Erscheinungsbildes an die Corporate Identity des Betriebs (einheitliches Erscheinungsbild des Betriebs)
b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben beachten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden schriftlicher und digitaler Kommunikationswege, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktformulare • E-Mail • betriebliche Kommunikationsplattformen • Soziale Medien ▶ Unterscheiden verschiedener Kommunikationsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gespräche unter vier Augen • Gruppengespräche, Teambesprechungen • Telefonate, Videokonferenzen ▶ Beachten der Wortwahl, der Rechtschreibung, der Grammatik und des Satzbaus ▶ Beachten der betriebstypischen Kommunikation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sprache • Bild • Ton ▶ Beachten von datenschutzrechtlichen Vorgaben
c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der betrieblichen Organisationsstruktur (Organigramm) ▶ Einhalten von betriebsüblichen Kommunikationswegen und Meldekettten ▶ Beachten der Aufgabenverteilung und Verantwortlichkeiten der einzelnen Bereiche
d) das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben		<ul style="list-style-type: none"> ▶ respektvolles und wertschätzendes Verhalten im Umgang mit Kollegen und Kolleginnen ▶ Entwickeln interkultureller Kompetenzen unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse ▶ offenes Kommunizieren sowie regelmäßiges Feedback-Geben ▶ Beteiligen aller Teammitglieder an Entwicklungsprozessen und Abläufen
e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sensibilisieren für mögliche Kommunikationsstörungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönliche Befindlichkeiten • Geräuschkulisse • Beleuchtung • Temperatur ▶ Erkennen von Merkmalen und Klären von Ursachen für Konflikte durch offene Fragestellungen ▶ Anwenden von Präventions- und Lösungsstrategien ▶ Unterscheiden von Konsens, Kompromiss und Kooperation zur Erreichung eines Vorhabens

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) das Auftreten und die Rolle gegenüber den Gästen reflektieren und das Verhalten gastorientiert gestalten; Gespräche gast- und betriebsorientiert führen, dabei verbale und nonverbale Ausdrucksformen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überprüfen des eigenen Kommunikationsverhaltens und der Wirkung auf Gäste ▶ Pflegen guter Umgangsformen und Verstehen ihrer Notwendigkeit ▶ nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Mimik • Gestik • Nähe • Distanz ▶ Augenkontakt
g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zugehen auf Gäste und Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre ▶ Anwenden verbaler und nonverbaler Ausdrucksmöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Mimik • Gestik ▶ strukturiertes und gastorientiertes Führen von Gastgesprächen anhand eines Leitfadens (Aufbau und Phasen des Verkaufsgesprächs) ▶ Unterscheiden von Gästetypen und Zielgruppen
h) Gäste betreuen, sie über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren und beraten und dabei individuelle und kulturelle Bedürfnisse und Wünsche berücksichtigen, insbesondere Besonderheiten im Umgang mit Gästen mit Behinderung		<ul style="list-style-type: none"> ▶ aktives Zuhören und zugewandtes (empathisches) Handeln ▶ Kennen und Anbieten von tagesaktuellen Dienstleistungen und Produkten ▶ Beachten der Bedürfnisse unterschiedlicher Gästetypen und Zielgruppen ▶ Durchführen eines aktiven Verkaufs ▶ Umgehen auf Augenhöhe mit Menschen mit Behinderung
i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Umsetzen von Kommunikationswegen ▶ betriebsübliches Dokumentieren von Gästewünschen, z. B. Kontaktdaten ▶ Reservierungsnotizen
j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Erklären grundlegender Kommunikationsmodelle, z. B. Sender-Empfänger-Modell ▶ Einhalten von betriebsüblichen Kommunikationswegen unter Beachtung der Zuständigkeiten ▶ Anwenden deeskalierender und lösungsorientierter Gesprächsstrategien ▶ Beschwerdemanagement
k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erteilen einfacher, servicebezogener Auskünfte in Englisch, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reservierung • Tagesgruß • Produktsortiment • Bedanken und Verabschieden ▶ Ausnahme im Saarland: Französisch

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
2 Annahme und Einlagerung von Waren (§ 5 Absatz 2 Nummer 2)		
<p>a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken</p>	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennenlernen der betrieblichen Lagerorte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Trockenlager • Gemüsekühlhaus • Fleischkühlhaus • Tiefkühler • Zwischenlager • Leergut und Abfall ▶ Kennenlernen der betrieblichen Lagersystematik und Lagerorganisation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lagertemperaturen • Lagerprinzipien, z. B. First In – first Out (FIFO), Highest In – First Out (HIFO) • betriebliches Warenwirtschaftssystem • Lagerbestände (Soll-, Ist-, Mindest-, Bestellbestand) • Materialkonto • Warenfluss • Maßeinheiten, Verpackungseinheiten ▶ Erfassen von Warenabgängen und Wareneingängen ▶ Erfassen und Dokumentieren von Warendifferenzen ▶ Messen, Zählen, Wiegen, Schätzen (Inventur) ▶ Anwenden des betrieblichen Warenwirtschaftssystems ▶ Mitwirken bei Bestellungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ermitteln des Bestellbestands • Kennenlernen von Lieferanten und Liefersortiment • Bestell- und Lieferrhythmus ▶ Bestellsystem, z. B. Telefon, EDV-basierte Bestellplattformen
<p>b) Ware annehmen, dabei Lieferscheine zu Bestellungen zuordnen und Ware anhand des Bestell- und des Lieferscheins auf Gewicht, Quantität, Qualität und sichtbare Mängel prüfen; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abgleichen der gelieferten Waren mit Lieferschein und Bestellschein ▶ Erkennen von optischen und qualitativen Mängeln und Aussortieren von schadhaften Waren ▶ Einleiten betriebsüblicher Maßnahmen bei Mängeln und Abweichungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nachlieferung • Preisminderung • Retour ▶ Wandlung von Verträgen
<p>c) Ware unter Einhaltung der hygienischen und der rechtlichen Regelungen sowie der betrieblichen Vorgaben prüfen, insbesondere auf die Einhaltung der Kühlkette und auf Haltbarkeit, auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einhalten der Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) –Richtlinien ▶ Kontrollieren der rechtlichen und hygienischen Vorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönliche Hygiene des Lieferpersonals • Sauberkeit des Lieferfahrzeugs • Liefertemperatur (Dokumentation) • Mindesthaltbarkeitsdaten, Verbrauchsdaten • Beschädigungen an Ware und Verpackung • Einhalten der Kühlkette ▶ Einleiten betriebsüblicher Maßnahmen bei Mängeln und Abweichungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nachlieferung • Preisminderung • Retour ▶ Wandlung von Verträgen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dokumentieren, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Lieferschein • Retourenschein • elektronischen Systemen
e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einlagern der Waren in die zugehörigen Lagerorte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Trockenlager • Gemüsekühlhaus • Fleischkühlhaus • Tiefkühler • Zwischenlager • Leergut und Abfall ▶ Anwenden der warenspezifischen Lagerprinzipien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • FIFO, HIFO • Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) • Reifegrad
f) die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abwenden von Gefahren ▶ Beurteilen von Gefährdungen ▶ Beachten der Reinigungsvorgaben der Personal- und Betriebs- hygiene ▶ Verwenden der persönlichen Schutzausrüstung (PSA), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsschuhe • Jacke und Handschuhe (Tiefkühler) ▶ Verwenden von technischen Hilfsmitteln, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Hubwagen, Sackkarre • Thermometer • CO₂-Alarm (CO₂-Tank, Bierkühlhaus) • Ketten zur Sicherung von CO₂-Flaschen • Leitern ▶ ergonomisches Arbeiten (Heben und Tragen) ▶ Beachten einer korrekten Lagerbestückung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • schwere Gegenstände nach unten • Erreichbarkeit



Abbildung 4: Kontrolle der Temperatur des angelieferten Fleisches (Quelle: DEHOGA Bayern)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
3 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§ 5 Absatz 2 Nummer 3)		
a) Arbeitsaufgaben erfassen	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verstehen und Umsetzen von Arbeitsanweisungen und Rezepturen
b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der betrieblichen Speisekarte und entsprechender Produkte ▶ Standard-, Aktions- und Saisonprodukte ▶ Auswählen und Bereitstellen von Zutaten entsprechend Rezeptur und Bedarf
c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herstellen von Produkten entsprechend den betrieblichen Rezepturen ▶ Kennen und Umsetzen von betrieblichen Herstellungsprozessen und Arbeitsablaufplänen ▶ Erstellen von Ablaufplänen
d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter sicher, wirtschaftlich und nachhaltig einsetzen, reinigen und pflegen; Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter auf Funktionsfähigkeit prüfen, Störungen erkennen und die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen des Aufbaus und der Funktionsweise von betriebstypischen Geräten ▶ Kennen und Anwenden von betrieblichen und gesetzlichen Unfallverhütungsvorschriften und Gefährdungsbeurteilung: <ul style="list-style-type: none"> • PSA, z. B. Schnittschutzhandschuhe • Sicherheit und Funktionalität ▶ Kennen und Anwenden von Reinigungs- und Wartungsplänen ▶ wirtschaftliches und ressourcenschonendes Umgehen mit Maschinen, Geräten und Anlagen ▶ Einschaltpläne
e) den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Anwenden des betrieblichen HACCP-Konzepts, z. B. Reinigen und Desinfizieren von Arbeitsflächen ▶ Berücksichtigen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatzhöhe • Lichtverhältnisse • Dämpfe/Abluft
f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereitstellen von erforderlichen Zutaten ▶ Kontrollieren von Qualität und Verwendbarkeit von Zutaten, Rohstoffen und Zwischenprodukten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • MHD • Verbrauchsdaten • Reifegrad • Temperatur ▶ Kennen und Beachten von Allergenen und möglichen allergischen Reaktionen
g) einfache betriebstypische Speisen oder Gerichte nach Rezepturen herstellen, auch unter Verwendung vorgefertigter Produkte und unter Anwendung von Arbeitstechniken sowie unter Beachtung von Ernährungsformen, der Hygienevorschriften, der Wirtschaftlichkeit und der Vermeidung von Lebensmittelverschwendung		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zubereiten von einfachen Speisen/Gerichten nach vorgegebener/standardisierter Rezeptur und unter Einhaltung von Hygienevorschriften ▶ Herstellen von einfachen Speisen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Salat mit Dressing • Bowl • Pizza • Hotdog • Burger • Sandwich, Toast, belegtes Brötchen • Wrap • Eierspeisen (Omelette, Eierkuchen, Pfannkuchen, Rührei, Spiegelei) (Definition nach § 3, Abs. 2: Eine Speise im Sinne dieser Verordnung ist ein selbstständiges Küchenerzeugnis, das einzeln serviert werden kann.)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herstellen von einfachen Gerichten durch Kombination verschiedener Komponenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Pastavariationen • Salate mit Fleisch-/Fischbeilagen (Definition nach § 3, Abs. 3: Ein Gericht im Sinne dieser Verordnung ist eine Kombination verschiedener Komponenten.) ▶ Kennen und Anwenden betriebstypischer Arbeitstechniken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Schneiden, Schälen • Waschen • Braten, Kochen, Dünsten, Grillen, Frittieren, Dämpfen, Backen ▶ Zubereiten der Speisen und Gerichte nach Ernährungsformen (Gefahr der Kreuzkontamination), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • vegan • vegetarisch ▶ bedarfsgerechtes Zubereiten der Speisen und Gerichte ▶ stetiges Überprüfen der verwendeten Zutatenmengen (Reduzierung von Abfall)
h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Beachten von betriebstypischen und standardisierten Vorgaben für Portionsgrößen ▶ Gewährleisten des Gastversprechens (Werbematerial, Speisekarte, Poster) bei Produktpräsentation und beim Anrichten
i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen der verbleibenden Lebensmittel auf Weiterverwendung nach abgeschlossener Produktion, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • MHD, Verbrauchsdaten • sensorische Qualitätsprüfung • Temperatur ▶ Einlagern verbleibender und nach Hygienestandards überprüfter Lebensmittel in die entsprechenden Lagerbereiche (Verpackung, Behältnisse, Folieren) nach abgeschlossener Produktion ▶ Entsorgen von Lebensmitteln
j) die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reflexion, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsabläufen • Organisation • Personaleinteilung • Produktionsmengen • Gästeaufkommen • Gästezufriedenheit
4 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 5 Absatz 2 Nummer 4)		
a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definition von Gasträumen und Gästezimmern: werden von den Gästen genutzt, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lobby • Terrasse • Gästetoiletten • Hotelzimmer • Veranstaltungsräume • öffentliche Bereiche ▶ Beachten von Sauberkeit und Hygiene als Einflussfaktoren für ein positives Gasterlebnis ▶ Beachten des Einflusses von Beleuchtung, Mobiliar und Raumgestaltung sowie -klima für den Gesamteindruck des Betriebs ▶ Funktionalität der Laufwege, Möbel und Einrichtungen ▶ Bedeutung von Reinigung und Pflege in Bezug auf Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Werterhaltung von Materialien ▶ HACCP-Konzept ▶ Lebensmittelkontrolle

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definition von Wirtschaftsräumen: weitere Räume im Rahmen der gastronomischen Dienstleitung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lagerräume • Sozialräume • Pausenraum • Umkleiden • Personaltoiletten • Büros • Backoffices ▶ Beachten von Sauberkeit und Hygiene als Einflussfaktoren für ein positives Gasterlebnis ▶ Beachten des Einflusses von Beleuchtung, Mobiliar und Raumgestaltung sowie -klima für den Gesamteindruck des Betriebes ▶ Funktionalität der Laufwege, Möbel und Einrichtungen ▶ Bedeutung von Reinigung und Pflege in Bezug auf Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Werterhaltung von Materialien ▶ HACCP-Konzept ▶ Lebensmittelkontrolle
<p>c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ordnung und Sauberkeit, insbesondere in Hinblick auf die Hygienekonzepte und Anforderungen der verschiedenen Wirtschaftsgüter ▶ Anwenden von spezifischen Reinigungs- und Desinfektionsmitteln entsprechend den zu pflegenden Materialien ▶ Unterscheiden der zu reinigenden Materialien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Glas • Kunststoff • Holz • Stein • Keramik ▶ Unterscheiden der Reinigungsmethoden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nassreinigung • Trockenreinigung • Feuchtreinigung ▶ Kennen von Inhaltsstoffen und Wirkungsweisen von Reinigungsmitteln, insbesondere unter Beachtung der Umweltverträglichkeit ▶ Auswählen und Einsetzen von Reinigungsmitteln unter Beachtung des Produktdatenblatts und der Dosierungsanleitung ▶ Beachten der Wirtschaftlichkeit ▶ Erarbeiten von Reinigungsplänen unter Beachtung von Reinigungs-Kontroll-Intervallen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • regelmäßig • unregelmäßig • außerordentlich ▶ Anwenden von Reinigungsplänen ▶ Anwenden des Reinigungskreislaufs auf Zeit, Temperatur, Mechanik und Reinigungsmittel
<p>d) zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden des betrieblichen Entsorgungskonzepts ▶ Vermeiden von Abfällen, z. B. durch den Einsatz von: <ul style="list-style-type: none"> • Großgebinden • Mehrwegsystemen • Nachfüllsystemen, z. B. Reinigungsmittel, Seifen ▶ Verwenden nachhaltiger Verpackungsmaterialien ▶ bedarfsgerechte Produktion

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wertstofffraktionen ▶ Wertstofftrennung ▶ nachhaltiges und kostenbewusstes Umgehen mit Betriebsmitteln, z. B. Einwegservietten/-tischwäsche
<p>e) Gasträume, insbesondere Gästezimmer, und Wirtschaftsräume im Hinblick auf ihre Nutzung und Sicherheit kontrollieren, den Bedarf an Reparaturen und Ersatz ermitteln und die betriebsüblichen Maßnahmen ergreifen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beleuchtung ▶ elektrische Geräte ▶ Brandschutz ▶ Unfallverhütungsvorschriften (UVV) ▶ Reparatur- und Wartungspläne ▶ Nutzen von Checklisten ▶ Haftung bei Unfällen gegenüber Mitarbeitenden und Gästen
<p>f) fWäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren der Textilien auf Reinheit und Unversehrtheit ▶ Aussortieren mangelhafter Textilien ▶ Sammeln und Lagern schmutziger Textilien ▶ Vornehmen der Wäschetrennung ▶ Reinigen und Pflegen betrieblicher Textilien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Waschen • Trocknen • Mangeln bzw. Bügeln • Stärken oder Bleichen, z. B. von Tischwäsche, Handtüchern, Bettwäsche, Uniformen ▶ Beachten von Textilsiegeln, Etiketten und besonderen Anforderungen bestimmter Textilien ▶ sorgfältiges und ressourcenschonendes Umgehen mit sauberen und benutzten Gasttextilien
<p>g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren und Vorbereiten der Gasträume und Wirtschaftsräume entsprechend der Tagesplanung (Mise en Place), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beachten der Schichtzeiten und Öffnungszeiten • Beachten des Angebotes je nach Tageszeit und Saison • Nutzen und Prüfen der Kassen- und Bestellsysteme im Betrieb • Kontrollieren der Beleuchtung und Raumtemperatur • Prüfen der Maschinen und Inbetriebnehmen der Geräte, z. B. Funktionstüchtigkeit der Kaffeemaschine ▶ Vorbereiten der Gästetische entsprechend der betrieblichen Serviceform und dem gegebenen Anlass, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen der Sauberkeit der Tische und Stühle bzw. deren Reinigung • Überprüfen der korrekten Platzierung der Tische und Stühle • Eindecken der Tische entsprechend der betrieblichen Serviceform bzw. entsprechend dem Anlass • Vornehmen von Tischreservierungen (Reservierungsliste, Function Sheet) ▶ Überprüfen der Speise- und Getränkekarten auf Aktualität und Sauberkeit ▶ Bereitstellen der Betriebsmittel zum Ausschank von Getränken und zum Service/zur Ausgabe von Speisen ▶ Auffüllen von Produkten und Betriebsmitteln

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
5 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 5 Absatz 2 Nummer 5)		
a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren und Vorbereiten der Gasträume und Wirtschaftsräume entsprechend der Tagesplanung (Mise en Place), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beachten der Schichtzeiten und Öffnungszeiten • Beachten des Angebotes je nach Tageszeit und Saison • Nutzen und Prüfen der Kassen- und Bestellsysteme in Betrieb • Kontrollieren der Beleuchtung und Raumtemperatur • Prüfen der Maschinen und Inbetriebnehmen der Geräte, z. B. Funktionstüchtigkeit der Kaffeemaschine ▶ Vorbereiten der Gästetische entsprechend der betrieblichen Serviceform und dem gegebenen Anlass, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen der Sauberkeit der Tische und Stühle bzw. deren Reinigung • Überprüfen der korrekten Platzierung der Tische und Stühle • Eindecken der Tische entsprechend der betrieblichen Serviceform bzw. entsprechend dem Anlass • Vornehmen von Tischreservierungen (Reservierungsliste, Function Sheet) ▶ Überprüfen der Speisen- und Getränkekarten auf Aktualität und Sauberkeit ▶ Bereitstellen der Betriebsmittel zum Ausschank von Getränken und zum Service/zur Ausgabe von Speisen ▶ Auffüllen von Produkten und Betriebsmitteln
b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten des Mindesthaltbarkeitsdatums von Produkten ▶ Beurteilen der Servierfähigkeit von Produkten, z. B. unter Beachtung von: <ul style="list-style-type: none"> • Serviertemperatur, z. B. Essen kalt, Getränk zu warm • Optik und Anrichteweise • Vollständigkeit des bestellten Produktes, z. B. Fehlen einer Beilage ▶ Beachten von Stand- und Haltezeiten
c) alkoholische oder nichtalkoholische Getränke aus-schenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zu-bereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Serviertemperatur unterschiedlicher Getränke ▶ Beachten der bestellten Menge, Vermeidung von Schankverlust ▶ Beachten der passenden Gläser oder sonstiger Trinkgefäße ▶ Beachten der Rezeptur und Zubereitungsart bei Misch- und Mixgetränken ▶ Reinigen von Kaffeemaschinen ▶ Überwachen der Reinigung von Schankanlagen
d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen, Anwenden und Beachten der betrieblichen Serviceformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Servieren am Tisch (Full Service) – Beachten der klassischen Service-regeln • Verkauf von Produkten über die Theke (Counterservice) • Selbstbedienung, z. B. Online-, Freeline-, Freeflow-, Buffetsysteme • digitale Bestellsysteme, z. B. Terminals, Apps • Außer-Haus-Verkauf, z. B. Drive-in, Lieferservice, Mitnahmeservice ▶ Servierreihenfolge, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ehrengäste • Ladies first • alt vor jung

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bonieren von Speisen und Getränken im betrieblichen Kassensystem ▶ Eingeben von Zusatztexten bei Bestellungen ▶ Durchführen von Stornierungen und Umbuchungen nach betrieblichen Vorgaben ▶ Splitten von Rechnungen, Gesamtrechnung ▶ Erstellen und Drucken von Rechnungen, Kassenbelegen oder Bons unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben bei der Rechnungsstellung ▶ Übergeben der Rechnung, des Kassenbelegs oder Bons an den Gast ▶ Beachten der Bezahlarten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Barzahlung • Kreditkarten, EC-Karten, digitale Bezahlssysteme • Rechnungen auf Zimmer, Debitorenrechnung • Gutscheine ▶ Abschließen der eigenen Schicht und Abrechnen der Einnahmen
6 Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 5 Absatz 2 Nummer 6)		
a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen	15	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereiten des eigenen Arbeitsplatzes ▶ Prüfen der vorhandenen Materialien, ggf. Auffüllen von Fehlmengen ▶ Prüfen der Geräte, Reinigung und Desinfektion, wo nötig ▶ Prüfen der anreisenden oder abreisenden Gäste mittels Listen/Übersichten ▶ Vorbereiten des Check-ins durch Zimmerzuteilung nach Gästewünschen, Hotelpräferenzen und Loyalitätsprogrammen ▶ Vorbereiten der Meldescheine unter Wahrung der gesetzlichen Bestimmung zu Melderecht und Datenschutz ▶ Vorbereiten des Check-outs, von Rechnungsdokumenten, Sammelrechnungen



Abbildung 5: Rezeptionist (Quelle: DEHOGA Bayern)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ situatives Kommunizieren mit anreisenden Gästen unter Beachtung der verschiedenen Kommunikationsaspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gestik • Mimik ▶ Begrüßen und Prüfen der vorliegenden Daten ▶ Unterscheiden interner und externer Buchungskanäle, ggf. Informieren des Gastes ▶ Klären von Zahlungsmethoden und -modalität ▶ Kreditkartengarantien, ggf. Verbuchen von Zahlungen unter Beachtung der Belegpflicht ▶ Zimmerzutritt, Schlüssel, Karte, digitale Öffnungsmöglichkeiten, ggf. Erklären des Zutritts zu Etagen und Lift ▶ Anbieten von Zusatzleistungen (Upselling-Techniken)
c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Meldedokumenten gemäß Vorgaben lokaler und nationaler Behörden und Weiterverarbeiten (Deutsches Melderecht gemäß BMI-Vorgabe)⁴ ▶ Beachten und Gewährleisten des Datenschutzes ▶ Einhalten von Aufbewahrungsfristen für Meldedokumente
d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Restauration und Bar mit Öffnungszeiten ▶ Fitness-/Spa-Bereich, Fahrradverleih oder Ähnliches ▶ Tagungsbereich, wenn vorhanden und gebucht ▶ exklusive Bereiche für Loyalitätsgäste
e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erkennen von Bedürfnissen durch Kommunikation ▶ Schaffen eines Rahmens für Gespräche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • separater Bereich • Einzelgespräch • Gespräch mit Vorgesetzten ▶ Weckrufe, Zimmerservice, Zusatzreinigung, Extraleistung auf dem Zimmer ▶ Weiterleiten von Anfragen an hotelinterne Abteilungen ▶ Sicherstellen, dass Anfragen zeitnah beantwortet werden ▶ Reklamationen, Annehmen und Bearbeiten von Änderungswünschen nach Hotelvorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ändern falscher Rechnungsdaten • Nachreinigen nicht sauberer Hotelzimmer oder Anbieten eines Zimmerumzugs • Bereithalten von Alternativen, wenn Leistungen nicht möglich sind, z. B. Sauna ▶ Dokumentieren von Reklamationen und Gästewünschen, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Traces • Informieren der betroffenen Abteilungen ▶ Festhalten von Reklamationen in Schichtübergaben für die Durchführung des Follow-ups
f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufnehmen und Weiterleiten von Anliegen ▶ Sicherstellen der Bearbeitung von Anliegen ▶ Dokumentieren externer Anliegen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Anlieferungen für andere Abteilungen • Festhalten in Schichtübergaben zwecks Zuordnung von Lieferanten ▶ Kommunizieren von Gastanliegen an interne Abteilungen und Prüfen der Umsetzung

⁴ [<https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsrecht/meldewesen/meldewesen-node.html>]

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte abteilungsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereitstellen von Rechnungen unter Berücksichtigung der verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kostenübernahme • Kreditkarten – auch virtuelle Kreditkarten ▶ Prüfen von Adressen und Leistungen ▶ Abrechnen mit Gast, falls nicht eher geschehen ▶ ggf. Splitting nach Vorgaben ▶ Übergeben der Rechnung ▶ Check-out aus Hotelsystem ▶ Schlüssel-Rücknahme/Sperren digitaler Zutrittsmöglichkeiten ▶ Verabschieden
h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ gesetzliche Vorgaben zur Erstellung einer Rechnung⁵ ▶ Rechnungsanschrift korrekt nach Vorgaben ▶ Erkennen und Erläutern der Rechnungspositionen ▶ vorhandene Zusatzbelege zur Hauptrechnung bereithalten ▶ Rechnungssplitting, wenn gewünscht ▶ Verständnis für verschiedene Zahlarten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kreditkarten • Girocard • Bargeld • digitale Zahlarten ▶ Beachten von Hotelvorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von Zahlarten • Kosten pro Zahlart
7 Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 5 Absatz 2 Nummer 7)		
a) individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen	15	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gästekommunikation unter Anwendung von Kommunikationsmodellen, z. B. Vier-Seiten-Modell (Kommunikationsquadrat)⁶ ▶ Erfragen und Erfassen von Bedürfnissen ▶ Zuteilen der Zimmer und Anbieten von Zusatzleistungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • allergikergerechte Bettwäsche • Kopfkissen unterschiedlicher Füllhöhe • Raucher-/Nichtraucherzimmer • Doppel-/Twinbettzimmer • Spa-Bereich (wenn vorhanden), z. B. Buchen eines Zeitfensters, Buchen von Anwendungen
b) über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ tagesaktuelle Preise und Preise für zukünftige Anfragen ▶ systematische Preisabfrage ▶ Beachten und Benennen von Saison-, Event- und Messezeiträumen ▶ Bereithalten von Alternativen nach Gästegruppe ▶ Kennen und Benennen der Vorgaben lokaler Abgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kurtaxe • City Tax ▶ Darstellen von Ausnahmen und Vorhalten von Dokumenten

5 [https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsrecht/meldewesen/meldewesen-node.html]
 6 [https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einbuchen von Reservierungen in das Hotelsystem ▶ Hinterlegen von Preisen entsprechend den Vorgaben ▶ Vermerken und ggf. Buchen von Zusatzleistungen ▶ Vorbereiten von Bestätigungen ▶ Zuteilen der Zimmer bzw. Kategorienverkauf, z. B. unter Beachtung von: <ul style="list-style-type: none"> • Rate • Stammgast • Gruppe • Aufenthaltsdauer
d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informationen zum Hotel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lage • Anfahrt • Öffnungszeiten • Zimmertypen und -kategorien mit Besonderheiten ▶ Leistungen innerhalb des Hotels, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Restauration • Fitness • Spa • Konferenzbereich ▶ lokale Attraktionen, saisonale Aktivitäten
e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zusammenstellen von Leistungen nach Angebot ▶ Einholen der Zustimmung zu angebotenen Leistungen ▶ Bestätigen von Leistungen gegenüber dem Gast/der buchenden Person
f) die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfragen der Hotelvorgaben zur Zahlungsform, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vorkasse • Zahlung bei Anreise • Zahlung bei Abreise • Kostenübernahmen oder Voucher • Barzahlung • Überweisung • Kreditkarte • digitale Zahlungsmethoden ▶ Garantieren entsprechender Information und Sicherheit für das Hotel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Deposit • Kreditkarten • Firmensicherheit ▶ Erfassen von Zahlungsinformation und Informieren der Abteilungen (Routing)
g) die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von schriftlichen Angeboten für den Gast bzw. den Buchenden/die Buchende ▶ Erstellen von schriftlichen Bestätigungen für den Gast bzw. den Buchenden/die Buchende ▶ hotelinternes Verteilen von Informationen zu Buchungen ▶ Zahlungsinformationen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einzelzahlungen • Gesamtrechnungen ▶ Ansprechpartner/-innen bei Schwierigkeiten
h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Annehmen von Anfragen ▶ Prüfen der gegebenen Bedingungen der Buchung ▶ Anpassen der Zahlungsziele ▶ Stellen von No-Show-Rechnungen ▶ Bestätigen von Stornierungen und Umbuchungen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
i) das betriebliche Hotelsystem nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anlegen und Pflegen von Gäste-/Kundendatensätzen ▶ Hinterlegen von Reservierungen ▶ Bearbeiten standardisierter Korrespondenz ▶ Bearbeiten der Zimmerzuteilung ▶ Verwalten von Zahlungsmethoden und Zahlungen ▶ Verwalten von Zimmerpreiszuteilungen (Ratencodes) ▶ Verwalten von Marktsegmentzuteilungen ▶ Melden von Verfügbarkeiten an externe Vertriebspartner ▶ Übernehmen von Buchungen externer Vertriebspartner ▶ vorbereitende Rechnungslegung ▶ Einrichten und Pflegen von Schnittstellen zu externen Systemen
8 Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)		
a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ verschiedene Kommunikationsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönliches Gespräch • Gruppengespräch • Telefonat ▶ schriftliche und digitale Kommunikation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Fragebogen • Kontaktformular • E-Mail • online • Tools ▶ Grundregeln der Gesprächsführung ▶ Fragetechniken ▶ Körpersprache, Mimik und Gestik als Teile der nonverbalen Kommunikation ▶ Aufbau, Phasen und Planen eines Gesprächs ▶ Gesprächsleitfaden ▶ Notizen
b) nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beschwerdemanagement unter Anwendung von Kompetenzen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation • Auftreten • Einsatz von Körpersprache ▶ Schulen der eigenen Wahrnehmung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • gute Umgangsformen • Einfühlungsvermögen ▶ Erwerben und Anwenden von Kommunikationskompetenzen ▶ Reflektieren der Außenwirkung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gestik • Mimik • Wortwahl ▶ Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre mit möglichst wenig Störfaktoren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sitzgruppe • Lobby • Restaurant ▶ Annehmen von Reklamationen ▶ Verständnis für Situation ▶ Anbieten von Lösungen im betrieblich möglichen Rahmen ▶ Ableiten von Präventions- und Lösungsstrategien für das zukünftige Verhalten

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kommunizieren mit Gästen, z. B. per: <ul style="list-style-type: none"> • Brief • Fax • E-Mail ▶ Nutzen von Messaging Tools (hotelintern und -extern) ▶ Pflegen der Hotelwebsite, z. B. Kontaktformular ▶ Pflegen angeschlossener Systeme, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Buchungssysteme • Informationssysteme ▶ Nutzen Sozialer Medien zum Aufbau von Zielgruppen und Anwenden gezielter Marketingmaßnahmen ▶ Bereitstellen von Angeboten des Hotels ▶ Informieren und Wecken von Interesse bei Gästen und Zielgruppe ▶ aktives Halten der Zielgruppe durch reaktives Verhalten
d) in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereiten von Kundengesprächen (Schaffen einer Gesprächsatmosphäre) ▶ Anwenden des Vier-Seiten-Modells (Kommunikationsquadrat)⁷ ▶ kundengerechtes Präsentieren von Angeboten und gastorientiertes Führen von Verkaufsgesprächen ▶ gezieltes Einsetzen von Verkaufstechniken ▶ Erfragen der Bedürfnisse ▶ Anbieten und Erstellen von Angeboten ▶ Klarstellen der Bedingungen für Angebote ▶ Anpassen des Zeitfensters bei Notwendigkeit ▶ Finalisieren des Angebots ▶ Dokumentieren von Wünschen und Abstimmen von Angeboten
e) Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten des Datenschutzes ▶ Speicherfristen und Einverständniserklärung zur Speicherung ▶ online (Website) und offline (Hotelsystem) ▶ stetiges Aktualisieren der Gäste-/Kundendatensätze ▶ Vermeiden von Doppeldatensätzen ▶ regelmäßiges Prüfen und Reduzieren von Doppeldatensätzen ▶ Abgleichen der Kommunikationskanäle mit Gast bzw. Kunde/Kundin ▶ Telefon, E-Mail, Postadresse, Soziale Medien ▶ Einholen der Zustimmung zur Kommunikation ▶ Abwickeln der Kommunikation über bevorzugte Kanäle, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Postkarte • Soziale Medien
f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholen und Bewerten von Gästefeedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Individualität • Abweichung von Einzelmeinungen zum Gesamtbild • Feedback ist wertvoll, wenn es zahlreich eingesammelt wird und eine Evidenz hat. Feedback kann Anstöße zu Verbesserungen leisten und Mängel aufdecken. ▶ Einholen von direktem Gastfeedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • im Hotel: im Eins-zu-Eins-Gespräch • durch Fragebögen (offen oder anonymisiert) • über Bewertungsportale und Bewertungstools

7 [<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>]

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholen von indirektem Gästefeedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • externe Buchungsplattformen • Bewertungsplattformen ▶ Beantworten von Feedback ▶ Anbieten von Lösungen bei Mängeln im Rahmen betrieblicher Möglichkeiten ▶ Ableiten betrieblicher Verbesserungen nach Möglichkeit und Notwendigkeit ▶ Beachten der positiven bzw. negativen Gewichtung, z. B. wird negatives Feedback in der Regel stärker gewichtet
g) die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswerten von Feedback pro Abteilung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Empfang • Housekeeping • Restauration • Bar • Konferenzbereich • Wellness/Spa ▶ Analysieren von Beschwerden ▶ Ableiten und Umsetzen von Verbesserungen ▶ Informieren des Gastes/des Kunden oder der Kundin ▶ Bearbeiten von Reklamationen und Anbieten von Ersatzleistungen ▶ Fördern der positiven Entwicklung des Teams durch Feedback
h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen von Ersatzleistungen und Einholen eines erneuten Feedbacks ▶ Vornehmen einer Leistungsrückerstattung ▶ Ableiten von Verbesserungsvorschlägen bei häufiger Reklamation ▶ Entwickeln von Prozessen durch Feedback
i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Feedback nicht persönlich nehmen ▶ persönliche Verbesserung der Dienstleistung ableiten ▶ Anpassen der Prozesse bei Notwendigkeit ▶ Beachten der Befugnisse der Abteilungen bzw. Personen zur Problemlösung ▶ Schaffen von Rahmenbedingungen für Reklamationen und Feedback ▶ kontinuierlicher Verbesserungsprozess
9 Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches (§ 5 Absatz 2 Nummer 9)		
a) Arbeitsaufgaben in der Reservierung und am Empfang planen, koordinieren und bereichsbezogen mit anderen Bereichen abstimmen	8	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dienstplangestaltung ▶ Abteilungsmeetings zur Organisation ▶ Setzen von Standards zum Austausch von Dokumenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reservierungen – Empfang <-> Reservierung • Function Sheets – Reservierung <-> alle betroffenen Bereiche • Rechnungen, Debitoren – Empfang <-> Buchhaltung (ggf. extern) ▶ Meetings zur Verkaufsstrategie ▶ Marketing- und Verkaufsaktivitäten nach Verfügbarkeit abstimmen, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Food-and-Beverages (F&B)-Team zum aktiven Verkauf von Restaurationsprodukten • Wellness-/Spa-Team zum aktiven Verkauf von Leistungen • Konferenzteam zur Nutzung der Räume, z. B. Aufbau und Planung am Veranstaltungstag

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
b) Schichtübergaben vor- und nachbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anfertigen eines Schichtprotokolls ▶ Übergeben von offenen Punkten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • offene Rechnungen • offene An-/Abreisen • besondere Vorkommnisse ▶ Abrechnen der Bereichskasse und Anfertigen eines Übergabeprotokolls
c) Ablagesystem, insbesondere für Meldescheine und Beherbergungslisten, anlegen und unter Berücksichtigung der Archivierungs- und Aufbewahrungsfristen pflegen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen des Datenschutzes und der Aufbewahrungspflichten⁸ ▶ Berücksichtigen der Vorgaben des Brandschutzes und für Notfälle, z. B. Notfalllisten/-ordner
d) Reservierungen kontrollieren, Reservierungsübersichten erstellen und mit externen Buchungskanälen abgleichen, Gruppenreisen vorbereiten und Arbeitsabläufe in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen organisieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ analoges und digitales Einordnen direkter und indirekter Buchungskanäle ▶ Zuordnen der Buchungspartner, z. B. Online Travel Agency (OTA) ▶ Buchungspartner, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • lokale Anbieter von Verpackungspaketen • Reiseanbieter • Gruppenreisen (Firmen, Vereine) ▶ Umsetzen des betrieblichen Ratenmanagements gegenüber dem Gast nach Vorgabe ▶ Vorbereiten von Gruppenreisen mit standardisierten Dokumenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zimmerzuteilung • Zahlungsmodalitäten • Meldedokumente • Rechnungslegung • Weckzeiten • Speisezeiten – Weiterleitung an betroffene Bereiche • Aufsteller, Informationstisch ▶ Prüfen von Einzelreservierungen auf Korrektheit durch Abgleich mit Buchungsdokumenten
e) Gästeaufenthalte auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie unter Berücksichtigung der Informationen aus der Gästekartei planen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sicherstellen der Umsetzung von Zusatzwünschen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Restaurantbesuch • externe Veranstaltungstickets • Fahrten • Anwendungen ▶ Zimmerkategorienzuteilung ▶ Zimmerausstattung
f) Checklisten zu Arbeitsabläufen am Empfang und an der Reservierung entwickeln und einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Optimieren von Arbeitsabläufen und Definieren von Prozessen ▶ Einführen neuer Prozesse, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vertriebskanäle • Buchungssysteme • Bezahlmethoden • gesetzliche Vorgaben ▶ Erstellen und Nutzen von Checklisten als Hilfsmittel

8 [<https://www.hotelier.de/lexikon/m/meldeschein-fuer-beherbergungsstaetten-hotels>]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
g) Bezahlprozesse überprüfen, Rechnungslegung unter Berücksichtigung interner Belege vorbereiten und Kostenübernahmen prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abgleichen offener Rechnungen mit Zahlungen ▶ Abgleichen von Rechnungen mit internen Belegen ▶ korrektes Verbuchen von Zahlungen ▶ Beachten der Kassensicherheitsverordnung (KassenSichV)⁹ ▶ Bearbeiten der Kostenübernahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Welche Kosten werden durch wen getragen? • Wer ist Rechnungsempfänger/-in (Firma, Kunde, Gast)? • Wie wird die Rechnung versandt? ▶ begründetes Durchführen der Stornierungen von Leistungen und Zahlungen
h) Kommissions- oder Provisionsabrechnungen prüfen und bei Unstimmigkeiten Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen von Rechnungen externer Partner auf sachliche und rechnerische Richtigkeit ▶ Abgleichen interner Hoteldaten mit Rechnungsdaten ▶ Melden von Unstimmigkeiten und Korrigieren-Lassen von Rechnung ▶ Veranlassen von Zahlungen
i) den Tagesabschluss durchführen und kontrollieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abrechnung der Kassen und angeschlossener Systeme ▶ Abschluss des Tages durch systemische Schließung ▶ Erstellen der Überträge für den nächsten Tag ▶ Vorbereiten täglich zu erstellender Dokumente ▶ Verteilen von Dokumenten an entsprechende Bereiche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Statistiken • Abschlüsse • finanzrechtliche Dokumente
j) Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern herstellen und pflegen, Kooperationsprozesse gestalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ externe Kooperationspartner, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Outsourcing von Concierge • Betriebe • Einrichtungen • Kultur im Umfeld • Buchhaltung • Agenturen für Marketing und Werbung • Vertriebspartner • Einrichtungspartner • Lieferanten
10 Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 10)		
a) Arbeitsabläufe im Wirtschaftsdienst unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Betriebsstrukturen und Zeitmanagement planen	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Übersichten über angenommene Gästewünsche, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Abruf der entsprechenden Liste für tagesaktuelle Anreisen im betrieblichen System • Dokumentation der Inhouse-Gäste-Wünsche ▶ Aufteilen der Aufgaben im Wirtschaftsdienst in sinnvolle Arbeitsbereiche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reinigen der öffentlichen Bereiche • Wäscheausgabe Personal • Zimmerreinigung ▶ Bündeln der anfallenden Aufgaben in geeignete Arbeitspakete ▶ Abrufen von Belegungsübersichten ▶ Erstellen einer Personalplanung auf Basis der anfallenden Arbeitspakete

9 [https://www.gesetze-im-internet.de/kassensichv/BJNR351500017.html]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>b) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, des Einsatzes von internem oder externem Personal sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte steuern</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ sinnvolles Aufteilen des eingeteilten Personals auf die Arbeitsbereiche ▶ Einteilung der Etagen und Vorplanung ▶ Ermittlung des Bedarfs an externem Personal aufgrund der Forecast-Belegungszahlen und ggf. Buchung bei Dienstleistern ▶ Gewährleisten verzögerungsfreier Abläufe durch zeitliche Abstimmung der Arbeitsbereiche aufeinander, z. B. Abstimmung der Wäscheabholung durch externe Reinigungsfirma auf Abschluss der Zimmerreinigung ▶ ökologisch sinnvolles Planen von Abläufen, z. B. Reinigen von weniger verschmutzten Bereichen vor anschließender Verwendung des Wassers für stark verschmutzte Bereiche
<p>c) Reinigungspläne und Checklisten, insbesondere für Gästezimmer, öffentliche Bereiche und Wirtschaftsräume, unter Berücksichtigung der Reinigungsintervalle, der hygienisch relevanten Aspekte und der rechtlichen Vorgaben erstellen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Entwickeln von Standards und Dokumentation, z. B. Checklisten ▶ Identifizieren verschiedener Arbeitsbereiche ▶ vollständige Auflistung von Reinigungsmitteln ▶ Erstellen von Reinigungs- und Pflegeanweisungen ▶ Vorbereiten von Unterweisungen im Umgang mit Gefahrstoffen ▶ vollständiges Auflisten aller Arbeitsschritte in geeigneter Reihenfolge für jeden Arbeitsbereich ▶ Festlegen der Reinigungsintervalle auf Basis der zu erwartenden Frequentierung, z. B. engere Reinigungsintervalle der Toiletten im Bankettbereich bei voller Auslastung der Veranstaltungsräume ▶ Monitoring von Reinigungs- und Wartungsintervallen, z. B. nach: <ul style="list-style-type: none"> • DIN • anderen aktuellen, gesetzlichen Vorgaben • betrieblichen Vorgaben



Abbildung 6: Servicekraft am Tablet (Quelle: DEHOGA Bayern)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung beachten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifizieren von umsetzbaren Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren im Betrieb ▶ Zuordnen von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren zu den vorhandenen Flächen und Stoffen unter Beachtung des sparsamen Einsatzes von Betriebsstoffen
e) Reinigungs- und Desinfektionslösungen, insbesondere unter Berücksichtigung von ökologischen Auswirkungen und gesundheitlichen Belastungen, auswählen, ansetzen und anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Gefahrstoffverordnung und Anbringen von Warnhinweisen ▶ Unterscheiden der infrage kommenden Mittel und Treffen einer betrieblich passenden Auswahl, z. B. nach: <ul style="list-style-type: none"> • Effizienz • ökologischem Abdruck • Ressourcenverbrauch • Kostenfaktor ▶ Bereitstellen von Anweisungen zur korrekten Anwendung sowie zu den Voraussetzungen für die Verwendung der ausgewählten Mittel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • ökologisch verträgliche Mittel bei hygienisch weniger bedenklichen Fliesenflächen • intensiv desinfizierende chemische Reiniger auf Flächen mit Lebensmittelkontakt
f) bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen zu den Themen Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundkenntnisse des Konzipierens einer Unterweisung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • sinnvolle Gliederung • geeignete Methodenwahl • Handouts ▶ Erarbeiten eines Themas und Herausarbeiten der wichtigen Inhaltspunkte, die thematisiert werden sollen ▶ Herstellen eines betrieblichen Bezuges zum Thema ▶ Grundkenntnisse der Wissensvermittlung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Konzeption • Ziel • Methode ▶ Organisieren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Örtlichkeit • Ausstattung • nötiges Material, z. B. Buchen eines Seminarraums, Bereitstellen der Technik und der Unterlagen ▶ Kommunizieren und Administrieren der Schulung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Versenden von Einladungen • Bewerben der Schulung • Führen von Mitschriften • Liste der Teilnehmer/-innen
g) unter Hygienegesichtspunkten kritische Situationen und Bereiche identifizieren und an der Weiterentwicklung des betrieblichen Hygienekonzeptes mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erkennen von Situationen, in denen Hygienevorschriften nicht in ausreichendem Maße eingehalten werden, zur Verhinderung von Infektionen oder Kontaminationen ▶ Erarbeiten von Verbesserungsvorschlägen für das betriebliche Hygienekonzept
h) Reinigung von Gästezimmern, öffentlichen Bereichen sowie Wirtschaftsräumen organisieren, kontrollieren und dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zuteilen der Arbeitspakete zu vorhandenem Personal → Einsatz- und Etagenplanung ▶ Koordinieren kurzfristiger Änderungen der Einsatzplanung durch betriebliche Notwendigkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Umverteilung der zu reinigenden Zimmer bei unangekündigtem Early-Check-in einer Gruppe • Unterstützung des Reinigungspersonals für die öffentlichen Bereiche bei höherer Teilnehmendenzahl einer Veranstaltung

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren der ordnungsgemäßen Durchführung der Zimmerreinigung, z. B. insbesondere unter den Gesichtspunkten: <ul style="list-style-type: none"> • Hygiene • vollständige Zimmerausstattung ▶ Dokumentieren der gereinigten Zimmer, z. B. durch „Freimelden“ im betrieblichen System ▶ Durchführen regelmäßiger Kontrollgänge durch öffentliche Bereiche und Wirtschaftsräume zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen Zustands ▶ Dokumentieren der Kontrollgänge, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Logbuch • aushängende Listen in den zu kontrollierenden Bereichen, die bei Kontrolle gegengezeichnet werden
<p>i) Zimmerzuteilung und -ausstattung in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen unter Berücksichtigung der tagesaktuellen An- und Abreisezahlen sowie besonderer Gästebedarfe koordinieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Koordinieren der Umsetzung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • erfasste Gästewünsche und besondere Gästebedarfe • Anweisen des Reinigungspersonals zur Bereitstellung von anti-allergener Bettwäsche in Zimmern für Gäste mit Hausstaubmilbenallergie • Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen, z. B. der Küche zur Bestellung eines Obstkorbs für ein Paar in den Flitterwochen ▶ Kenntnis über vorhandene Zimmer bzw. Zimmerkategorien und Erstellen einer Zuteilung anreisender Gäste zu verfügbaren Zimmern, hierbei ggf. Abstimmung mit Rezeptionspersonal ▶ Priorisieren der zu reinigenden Zimmer auf Basis des erwarteten Zeitpunkts der Nutzung, z. B. Anweisen des Reinigungspersonals zur möglichst frühzeitigen Reinigung eines barrierefreien Zimmers, um sicherzustellen, dass dieses bei Anreise eines Gastes mit körperlicher Beeinträchtigung bezugsfertig ist
<p>j) Reinigung, Lagerung und Logistik der betrieblichen Textilien auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und die Umsetzung kontrollieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berechnen des Bedarfs an betrieblichen Textilien auf Basis der Belegungsvorschau für Gästezimmer und Bewirtungsbereich (F&B) ▶ Organisieren der Reinigung und Pflege betrieblicher Textilien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reinigen • Waschen • Trocknen • Mangeln bzw. Bügeln • Stärken oder Bleichen, z. B. von Tischwäsche, Handtüchern, Bettwäsche, Uniformen (Reinigung kann dabei in betrieblicher Wäschekammer, durch ausgelagerte Reinigungsfirma oder in Mischform erfolgen) ▶ Beachten von Textilsiegeln und Etiketten ▶ Kontrollieren der Textilien auf Reinheit und Unversehrtheit ▶ Aussortieren mangelhafter Textilien, ggf. Rügen von Mängeln gegenüber dem Wäschereipartner ▶ Organisieren des Sammelns und der Lagerung schmutziger Textilien sowie deren Vorsortieren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • nach anzuwendenden Reinigungsverfahren • Organisation der Übergabe an externe Reinigungsfirma ▶ Organisieren der Lagerung sauberer Wäsche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Annehmen sauberer Wäsche von externen Reinigungsanbietern • Koordinieren der Wäscheaufteilung • Wäschelager auf den Etagen • Reinigungswagen der Zimmerreinigung • Zentrallager für Backup, z. B. im Keller ▶ Kontrollieren des Lagerbestands

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
k) den Beschaffungsbedarf von Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Betriebsmittel unter Berücksichtigung der Qualität und der Nachhaltigkeit mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ermitteln benötigter Betriebsmittel und Beziffern des Bedarfs, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Shampoo • Handseife • Reinigungsmittel • Einwegslipper ▶ Treffen einer Produktauswahl auf Basis der Qualität und Nachhaltigkeit der Produkte und Formate, z. B. Shampoo-Spender in der Dusche versus kleine Plastikfläschchen am Waschbecken ▶ Beobachten der Betriebsmittel-Lagerbestände und Bestellen im Bedarfsfall bzw. bei Erreichen des Meldebestands
l) den Zustand von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern kontrollieren und Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen, Wartung von Geräten und Maschinen koordinieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren auf Kontrollgängen in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Geräte • Maschinen • Gebrauchsgüter ▶ Erkennen von Defekten, z. B. loses Kabel am Stecker ▶ Entgegennehmen von Defektmeldungen durch Reinigungspersonal ▶ Beauftragen interner Fachleute (Haustechnik) und externer Fachleute mit der Wartung (z. B. Wartungsservice des Herstellers) oder Instandsetzung ▶ Sicherstellen der regelmäßigen Wartung von Geräten und Maschinen, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Führen eines Kalenders • rechtzeitige Vereinbarung von Wartungsterminen
m) Möglichkeiten zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und -ergebnissen, insbesondere hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung, Arbeitssicherheit sowie Umwelt- und Gesundheitsschutz, identifizieren und Arbeitsabläufe optimieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ regelmäßiges kritisches Betrachten von Arbeitsabläufen und -ergebnissen ▶ Untersuchen auf Schwachstellen und Fehlerquellen, z. B. bei: <ul style="list-style-type: none"> • häufigen Gästebeschwerden • vermehrtem Auftreten von Arbeitsunfällen • hoher Abfallproduktion ▶ gezieltes Suchen nach Verbesserungsmöglichkeiten ▶ Implementieren entsprechender Maßnahmen ▶ Erprobung von alternativen Arbeitsverfahren und -mitteln unter Berücksichtigung des Umwelt- und/oder Gesundheitsschutzes ▶ Vermeiden von Ressourcenverschwendung, z. B. durch Einsparen von Einwegprodukten, wie Shampoo-Fläschchen, Slipper-Folie
11 Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 11)		
a) Belegungsübersichten für gastronomische Angebote, insbesondere Frühstück, erstellen, als Grundlage für die wirtschaftliche und bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln sowie für die Personaleinsatzplanung	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einsehen der Zimmerbelegung im Hotelbuchungssystem ▶ Zusammenrechnen vorgebuchter Frühstückszahlen und Einberechnung von Puffer (für eventuelle Spontanfrühstücke und Walk-ins) unter Zurückgreifen auf den Forecast ▶ Erstellen und Verteilen von Listen für den Frühstücksservice, z. B. für: <ul style="list-style-type: none"> • Zimmerkontrolle • Mise en Place anhand der Anzahl der Frühstückspersonen • Küche • Abteilungsleitungen (Personalplanung) ▶ Personaleinsatzplanung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einplanen von Aushilfen • Überstunden von Mitarbeitenden (Überstundenabbau)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
b) den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit, insbesondere Regionalität, Saisonalität, Transport und Verpackung, mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Planen unter Beachtung ökologischer Aspekte, z. B. Lebensmittel- und Verpackungsabfälle, ggf. Anpassen der Verpackungseinheiten und Mengen ▶ Bündeln von Bestellungen für ein ressourcenschonendes Arbeiten ▶ Organisieren des Lagerbestands hinsichtlich Buchungszahlen (weder zu geringer noch zu hoher Lagerbestand) ▶ personalentlastendes Planen und ggf. Anpassen der Frühstücks- speisen bzw. Menüs bei hohem Aufkommen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • mehr Buffet statt servierter Gerichte • Erhöhen des Convenienceanteils
c) den Wareneinsatz kalkulieren, das Speisenangebot analysieren und an der Entwicklung und Optimierung gastronomischer Angebote sowie an der Konzeption von Speise- und Getränkekarten und an der Preiskalkulation mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ein- oder Ausgliedern von Artikeln nach Saisonalität und Trends, ggf. Betreiben von Trendforschung ▶ Erstellen, Beobachten und Auswerten von Renner- und Penner- Listen und ggf. Anpassen des Sortiments ▶ Berücksichtigen des Wareneinsatzes, z. B. geringer Wareneinsatz bei Tee ▶ Vornehmen der Preisanpassung unter Einbezug, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Inflation • Betrieb • Ort • Klientel • allgemeiner Preisentwicklung
d) die bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln veranlassen, kontrollieren und dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ermitteln der notwendigen Bestellmenge anhand Soll-Menge minus Ist-Menge (exklusive Mindestbestand) = Bestellmenge ▶ (Nach-)Bestellung von Waren ▶ Kontrollieren auf Vollständigkeit, Zustand und ggf. Temperatur ▶ Erfassen der erhaltenen Waren im Warenwirtschaftssystem
e) die Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und kontrollieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einsehen der Zimmerbelegung im Hotelbuchungssystem ▶ Zusammenrechnen vorgebuchter Frühstückszahlen und Einberechnen von Puffer (für eventuelle Spontanfrühstücke und Walk-ins) unter Zurückgreifen auf den Forecast ▶ Erstellen und Verteilen von Listen für den Frühstücksservice, z. B. für: <ul style="list-style-type: none"> • Zimmerkontrolle • Mise en Place anhand der Anzahl der Frühstückspersonen • Küche • Abteilungsleitungen (Personalplanung) ▶ Personaleinsatzplanung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einplanen von Aushilfen • Überstunden von Mitarbeitenden (Überstundenabbau)
f) die Servicekasse vorbereiten, Artikel und Preise verwalten und pflegen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ermitteln der Kapazität der Lagerräume ▶ Beachten der Lagerprinzipien (FIFO/LIFO) und des Mindesthaltbarkeitsdatums bzw. Verbrauchsdatums ▶ Beachten der Bearbeitungs- und Lieferzeiten
g) die Servicekasse abschließen und kontrollieren, den Kas- senbericht auswerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren von Belegen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Richtigkeit der Verbuchungen • Zahlarten ▶ Durchführen von Storni anhand des Vier-Augen-Prinzips ▶ Bestücken des Servicegeldbeutels mit ausreichend Wechselgeld ▶ Anpassen des Buchungssystems, z. B. bei Preisungleichheit zwi- schen Kasse und Speisekarte ▶ Einpflegen neuer und Entfernen alter Produkte

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
h) Warenbestandskontrollen für gastronomische Bereiche koordinieren, die Ergebnisse der Bestandskontrollen analysieren sowie Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einpflegen der Umsatzzahlen und Gästezahlen für den Forecast ▶ Ermitteln starker und schwacher Umsatztage anhand von Kassenberichten ▶ Schließen des „Kassentags“ (X- und Z-Abschlag)
i) Inventuren von Betriebsmitteln vorbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereiten der Inventurlisten für die einzelnen Abteilungen ▶ Ausarbeiten der Unterschiede zwischen Soll-/Ist-Stand ▶ Optimieren des Bestands, z. B. durch Arbeiten mit Jigger und Ausgießer bei Mixgetränken
j) das Gasterlebnis im Food- and-Beverage-Bereich als Gastgeber oder Gastgeberin situationsgerecht begleiten und den Betrieb repräsentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ vor Durchführung von Porzellaninventur, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Drucken von Inventurlisten • Ermitteln von Lagerorten für und Sammeln von Materialien bzw. Porzellan an möglichst einem Ort ▶ sortenreines Vorsortieren
12 Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 5 Absatz 2 Nummer 12)		
a) Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes unterscheiden, Zielgruppen zuordnen und ihren Einsatz für den betriebswirtschaftlichen Erfolg einordnen	12	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheiden nach Online- und Offlinekanälen ▶ Unterscheiden nach Kostenauswirkung pro Vertriebskanal ▶ Zielgruppenanalyse pro Kanal, z. B.: Welche Gäste nutzen welchen Kanal? ▶ Prüfen von betrieblich eingesetzten Kanälen auf Erfolg und bei Bedarf Vorschlagen von Anpassungen in der Verwendung und der Kanalauswahl
b) betrieblich genutzte Vertriebskanäle und -plattformen zur Steuerung von Zimmer- und Veranstaltungsbuchungen unter Berücksichtigung von Kapazitäten einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ aktives Channel-Management bei entsprechender Auslastung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • tagesaktuell in den Portalen der Vertriebskanäle • über entsprechende Channel-Manager-Technologien • über Schnittstellen des Hotelmanagementsystems ▶ monats- oder saisonweise in Offline-Vertriebskanälen ▶ Setzen von Stop Sells zur Vermeidung von Überbuchungen ▶ gezieltes Ansteuern von einzelnen Vertriebskanälen zur Aktivierung gewünschter oder infrage kommender Zielgruppen ▶ Berücksichtigen von örtlichen Veranstaltungen, z. B. Messen und andere Events ▶ Kontaktieren potenzieller Gästegruppen
c) Kategorien des betriebseigenen Preissystems, auch unter Nutzung angeschlossener Verkaufskanäle, anwenden und die betriebswirtschaftliche Wirkung bewerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden der festgelegten Preisstrategie des Hotels und Vornehmen von Anpassungen ▶ bei Bedarf Vorschlagen konkreter Preisstrategien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Festpreisstrategie • Preisabfolgestrategie • Preiswettbewerbsstrategie • Zielkostenrechnung ▶ gezielte Umsatzsteigerung durch Verwendung unterschiedlicher Preiskategorien ▶ Kennen und Anwenden unterschiedlicher Preis- und Buchungsbedingungen der jeweiligen Verkaufskanäle ▶ gezielte Umsatzsteigerung durch Verkauf hochpreisiger Kategorien, z. B. durch Aussetzen bestimmter Kategorien zugunsten hochpreisiger Kategorien ▶ Nutzen unterschiedlicher Zimmerkategorien und deren besonderer Merkmale und Preise im Verkauf ▶ Anwenden der betrieblichen Cross- und Upselling-Strategie, Prüfen auf und ggf. Vorschlagen von Verbesserungen ▶ Prüfen von und Berichten über Konkurrenzaktivitäten in den Plattformen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Kapazitäten an verfügbaren Zimmern beobachten und ihre Auslastung entsprechend der Belegungsentwicklung und nach den betrieblichen Vorgaben steuern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ tägliches Beobachten der aktuellen und zukünftigen Auslastung (Belegungsvorschau) ▶ Steuern des Verkaufs hinsichtlich der Auslastung und verbundenen Angebotskosten und Vermittlungsprovisionen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • höchstmögliche Auslastung aller Kategorien • geringstmögliche Kosten oder Vermittlungsprovisionen pro verkauftem Zimmer • Steuerung der Vertriebskanäle ▶ Umsetzen der festgelegten Hotelstrategie zum Verkauf von Zimmern ▶ Umbuchen oder Upgraden von Gästen zur Erzielung festgelegter Buchungsziele ▶ Informieren der relevanten Bereiche über Verfügbarkeitsveränderungen
e) Instrumente des Marktvergleichs und betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue-Managements einsetzen und Angebote von Mitbewerbern in Abstimmung mit den betroffenen betrieblichen Bereichen bewerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nutzen externer Benchmarkingtools ▶ Analysieren von Belegung, Durchschnittsrate und Durchschnittsrate pro verfügbarem Zimmer gegenüber Wettbewerbern ▶ Entwickeln und Herleiten der hauseigenen Preis- und Marktstrategie ▶ Errechnen und Bewerten interner Kennzahlen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzimmerbelegung (OCC) • Durchschnittsrate (ARR) • Durchschnittsrate pro verfügbarem Zimmer (RevPAR) • Doppelzimmerbelegungsfaktor • Frühstücksanteil an Zimmerbuchungen • Restaurantbesuche pro verkauftem Zimmer • Barumsatz pro Hotelgast • Auslastung Konferenzfläche • Umsatz pro Konferenzgast • Bruttoumsatzergebnis (GOP) • Betriebsergebnisse (EBITDA) ▶ Vergleichen der ermittelten Kennzahlen auf monatlicher und jährlicher Basis zur Strategieerarbeitung, -verfolgung, und -evaluation ▶ Vorschlagen von kurz- und mittelfristigen Maßnahmen zur Verbesserung von betrieblichen Kennzahlen ▶ Vorschlagen von möglichen Marktstrategien durch den externen Wettbewerbervergleich
13 Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings (§ 5 Absatz 2 Nummer 13)		
a) bei der Planung und Durchführung von Marktanalysen mitwirken und deren Ergebnisse dokumentieren	12	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Festlegen der Analyseziele und -anforderungen ▶ Planen und Auswählen von geeigneten Techniken und Maßnahmen zur Durchführung von Marktanalysen, die zu den Analysezielen und Anforderungen stimmig sind ▶ Auswerten der Ergebnisse der Marktanalyse ▶ Transfer der Ergebnisse auf geplante Ziele (Soll-Ziele) – Abweichungsanalyse ▶ Dokumentieren von Ergebnissen und Abweichungen ▶ Anpassen der eigenen Planung (Optimierung) aufgrund der Analyseergebnisse

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>b) bei der Entwicklung von verkaufsfördernden Maßnahmen und Werbeaktionen mitwirken und die Durchführung planen und koordinieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Identifizieren potenzieller Zielgruppen ▶ Erstellen und Nutzen von Personas im Prozess der verkaufsfördernden Maßnahmenentwicklung ▶ Erstellen von Katalogen zu verkaufsfördernden Maßnahmen ▶ Aufstellen von kurz-, mittel- und langfristigen Plänen zur Verkaufsförderung (Marketingplan) ▶ Gestalten des Übernachtungsangebots in Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern ▶ Neugestalten von Hotelzimmern nach Themen, z. B. mit saisonaler Dekoration ▶ Auswählen von Werbeinstrumenten zur gezielten Zielgruppenansprachen (online, offline) und Preisgestaltung (nach 4-P- oder 7-S-Modell) ▶ Erstellen von Angeboten für unterschiedliche Medien und Kanäle ▶ Begleiten von verkaufsfördernden Aktionen, Gegensteuern mit Maßnahmen bei Nichterfüllen des geplanten Ziels ▶ Nutzen von lokalen Werbemöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Fremdenverkehrsamt • Touristeninformation • Stadtmarketing • lokale Veranstaltungen
<p>c) Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Stammgastlisten ▶ Pflegen von vorhandenen Kundendatenbanken ▶ Zusammenstellen von Gastgeschenken in Zusammenhang mit dem Status der Gäste ▶ Entwickeln und Versenden von Sonderangeboten und Aktionen z. B. Treueaktionen für wiederkehrende Übernachtungsgäste (u. a. Newsletter) ▶ gezielte Ansprache von regelmäßig wiederkehrenden Gästen (Stammgastentwicklung) ▶ Zusammenarbeit mit vorhandenen Loyalitätsprogrammen zur Erweiterung des Kundenkreises
<p>d) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und nach den betrieblichen Vorgaben zielgruppengerecht für die Werbung des Betriebes einsetzen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verbinden von Verkaufskanälen mit Werbekanälen, insbesondere durch den Einsatz von sozialen Medien ▶ lokale und nationale Zeitungen ▶ Flyer, Give-aways ▶ Radiospots ▶ Messerveranstaltungen ▶ Auswählen von Werbeträgern nach Zielgruppe und Anlass
<p>e) bei der Entwicklung und Erstellung von Werbeträgern und selbst- oder fremdproduzierten Informationen für Gäste sowie für Teammitglieder unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mitwirken und die Aktualität der Inhalte sicherstellen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Corporate Identity bei Erstellung von Werbemaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Werbeträger • Gästebriefe • Informationsmaterialien • interne Kommunikationsmedien (für Mitarbeitende) • Geburtstagsschreiben für Gäste • externe Maßnahmen ▶ Prüfen und Anpassen von Präsentationen, Bildmaterial und Texten unter Berücksichtigung der Aktualität ▶ Abstimmen mit externen Partnern (und identifizierten Stakeholdern) zu Texten, Bildmaterial, Layout und Nachricht der Werbeträger

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>f) Maßnahmen des Betriebes in Bezug auf nachhaltiges Handeln an Gäste und an die Öffentlichkeit kommunizieren und weiterentwickeln sowie Möglichkeiten der Mitwirkung für Gäste ableiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hinweisen auf mehrfache Bettwäsche-/Handtuchnutzung ▶ Hinweisen auf Maßnahmen zum Energiesparen auf dem Zimmer, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Stromunterbrecher • Hinweis für Housekeeping zur Reinigung ▶ Darstellen umgesetzter Maßnahmen zur Nachhaltigkeit (ökologisch, ökonomisch und sozial) durch z. B. interne Beschilderung/Poster ▶ Gestalten von Hotelinformationen in den Zimmern zur Nachhaltigkeit ▶ Darstellen von Möglichkeiten zur Mitwirkung der Gäste (Wasserverbrauch, Handtücher, Bettwäsche, Beleuchtung) ▶ Aktualisieren, Pflegen und Veröffentlichen der Hotelinformationen zu konkreten betrieblichen Maßnahmen in Bezug auf Nachhaltigkeit in der Außendarstellung (Website, Flyer, Broschüren) ▶ aktives Vermarkten von externen Zertifizierungen und Einbinden in regelmäßige Kommunikation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • E-Mail-Signaturen • Briefpapier • Webseite • externe Vertriebskanäle ▶ Leben von Ausbildung als Element der sozialen Nachhaltigkeit
<p>g) Werbeerfolgskontrollen durchführen, dokumentieren und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Durchführen von Kosten-Nutzen-Analysen ▶ Durchführen von Reichweitenanalysen bei Onlinekampagnen ▶ Ermitteln und Vergleichen von Cost per Click (CPC), Cost per Aquisition (CPA) bei Onlinekampagnen und Gegenüberstellen der Umsätze mit der festgelegten Budgetierung ▶ Prüfen der Entwicklung der eigenen Bekanntheit nach Werbemaßnahmen, beispielsweise unter Zuhilfenahme folgender Fragen: <ul style="list-style-type: none"> • Kommen mehr Gäste aus der umworbenen Region ins Hotel/Restaurant? • Werden Aktionen angenommen? • Welche Märkte erzielen die besten Ergebnisse? ▶ Aufarbeiten von Analysen in Präsentationen für die Entscheidungsträger des Hauses ▶ Anpassen der Medien und Kampagnen zur Optimierung von Reichweite sowie Kosten-Nutzen
14 Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen (§ 5 Absatz 2 Nummer 14)		
<p>a) die betrieblichen Veranstaltungsangebote unterscheiden und bei der Vorbereitung und Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen mitwirken</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der bereits erfolgreich im Betrieb durchgeführten Veranstaltungsformate ▶ Einordnen unterschiedlicher Veranstaltungsformate und deren Hauptverwendungszielgruppen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tagungen • Incentives • Meetings • Seminare • BarCamps ▶ Unterscheiden der verschiedenen Bestuhlungsformen insbesondere im Hinblick auf ihre Eignung für die jeweiligen Veranstaltungsformate ▶ Vorbereiten von Gesprächen unter Zuhilfenahme von Checklisten zur Informationssammlung als Leitfaden

HF

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufbau einer guten Gesprächsqualität durch verkaufsorientierte Gesprächsführung (positives Wording, Freude und Beziehungsaufbau) ▶ Eingehen auf individuelle Bedarfe im Gespräch und im Rahmen der betrieblichen Erfahrungen ▶ Auswerten von Gesprächen für die Identifizierung der Bedarfe der Gesprächspartner/-innen und Erkennen der betrieblichen Möglichkeiten für die konkrete Angebotsvorbereitung
<p>b) Angebote, Verträge und Ablaufpläne für Veranstaltungen unter Nutzung des betrieblichen Hotel-Systems erstellen, die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren und Rechnungen im Kassensystem buchen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Veranstaltungsangeboten entsprechend den betrieblichen Vorgaben ▶ Begleiten und Gestalten des Entscheidungsprozesses (Follow-up-Calls, Beratungsgespräche, Verkaufsabschlüsse) ▶ Erstellen und Erläutern von Verträgen unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben und zuvor versendeten Angebote ▶ Voranfragen bei Lieferanten zu Mengen und Positionen, für die garantierte Vertragserfüllung (bei besonderen Wünschen) ▶ Erfassen und Verwalten von Gesprächsergebnissen und Detailab-sprachen im Hotel-system ▶ Erstellen und Kommunizieren von internen Ablaufplänen (Function Sheets/Avis) an die entsprechenden Bereiche, einschließlich der vereinbarten Preise und ggf. Besonderheiten ▶ Verbuchen vereinbarter Leistungen in das Hotelkassensystem ▶ Vorlegen und Erläutern der Zwischenrechnungen zur Genehmigung durch die Kunden und Kundinnen ▶ Vorbereiten von Abschlussrechnungen (Anschrift, Inhalte, Zahlungsmodalität)
<p>c) Veranstaltungen im Betrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen und auf Grundlage der erstellten Ablaufpläne umsetzen sowie Räumlichkeiten bereitstellen und vorbereiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen der Inventarkontingente aufgrund der geplanten Veranstaltungsbestellung und Auslösen von Bestellungen bei Mehrbedarfen ▶ Erstellen von Raumplänen ▶ Vorbereiten von Tagungsräumen (Setup der Räume) entsprechend der gebuchten Bestuhlungsform, z. B. unter Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • Fluchtwegen • Mindestabständen ▶ Erkennen und Anpassen der Einflüsse von Beleuchtung, Belüftung und Temperatur zum Wohlbefinden des Gastes ▶ Sicherstellen der Bereitstellung von Speisen und Getränken zur verabredeten Zeit inklusive Absprache, z. B. mit Küche, Service ▶ Gewährleisten der technischen Ausstattung der Räume entsprechend den Absprachen, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Haustechnik, z. B. bei Aufbau Telefonspinne, 360°-Webcam für Hybridmeetings • externen Anbietern, z. B. bei Großveranstaltungen für Bühnenaufbau ▶ Überwachen der Veranstaltungsvorgaben (Qualitätssicherung) durch Rücksprachen mit den jeweiligen Bereichen ▶ Durchführen von Stichprobenkontrollen zur Qualitätssicherung

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Bereichen abstimmen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sicherstellen eines reibungslosen Veranstaltungsablaufs unter Berücksichtigung von kurzfristigen Gästewünschen ▶ Erfragen und Vorbereiten von Veranstalterablaufplänen, insbesondere der Zeiten für Kaffeepausen, Mittagspause, ggf. Abendessen ▶ Informieren der einzelnen Bereiche über Zeitplanungen im Hotel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • insbesondere Anpassungen am Veranstaltungstag • Abweichungen • Besonderheiten, z. B. Allergien, Unverträglichkeiten, Sonderwünsche
e) bei der Durchführung und Nachbereitung von Abschlussgesprächen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfragen der Gästezufriedenheit (ggf. mittels standardisiertem Fragebogen oder als qualifizierte Nachbefragung) ▶ Auswerten der Gästezufriedenheit im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagements ▶ Dokumentieren und Übermitteln von Feedback an die angesprochenen Bereiche sowie zentral im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagements, z. B.: Was sollte für zukünftige Veranstaltungen beachtet werden?
f) den Veranstaltungsverlauf auswerten und Folgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Wie war die Veranstaltung für die Mitarbeitenden? ▶ Was sollte zukünftig beachtet werden, um es „noch besser“ machen zu können? ▶ Vergleichen von vorangegangenen Veranstaltungen des Veranstalters im Haus für eine betriebliche Auswertung (Benchmarking) ▶ Messen und Bewerten des finanziellen Erfolgs, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Umsatz versus vergleichbare Veranstaltung • Umsatz im Vergleichszeitraum • Umsatz versus Kosten
15 Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15)		
a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden	4	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden des betrieblichen E-Mail-Programms, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abwesenheitsnotiz • Einstellen der Signatur ▶ Verwalten eines zentralen elektronischen Kalenders ▶ Erstellen und Pflegen von Briefvorlagen in Textverarbeitungsprogrammen ▶ Erstellen von Präsentationen mittels aktueller Präsentationsprogramme ▶ Erstellen und Aktualisieren sowie Erweitern von Kalkulationen in Tabellenkalkulationsprogrammen, insbesondere Anwenden von Formeln und Zellen- sowie Spaltenbezügen ▶ Erstellen und Prüfen von Vorwärts-, Rückwärts- und Zielkostenkalkulationen
b) interne und externe Post sowie elektronische Korrespondenz entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu Datenschutz- und Datensicherheitskonzepten, insbesondere zur IT-Sicherheit		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen des betrieblichen Aufbaus und der Zuständigkeiten (betriebsinterne Adressaten und Adressatinnen) ▶ Kennen von Risiken bei Verwendung von IT (Informationstechnik), z. B. aktuelle und häufige Fälle der Cyberkriminalität wie Phishing ▶ Anwenden von Strategien zur Vermeidung von Datendiebstahl, z. B. vorheriges Überprüfen des Ziels von Hyperlinks ▶ Anwenden der betrieblich festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Datensicherheit sowie zum Datenschutz ▶ Anwenden der Verhaltensregeln bei Fällen von Cyberkriminalität, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • installierte Ransomware • Spyware

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen des betrieblichen Datenschutzkonzeptes ▶ Erkennen und Weitergeben von meldepflichtigen Ereignissen bei Datenschutzverstößen und IT-Sicherheitsvorfällen an die zuständigen Personen im Betrieb
c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von erforderlichen Dokumenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsnachweise • Befragungsergebnisse zur Gästezufriedenheit • Inventurlisten ▶ Einsetzen von Checklisten
d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ sicheres und reflektiertes Arbeiten, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Drucker • Kopierer • sonstiger technischer Büroausstattung ▶ Auswählen der geeigneten Kommunikationsform (Papier oder elektronisch) ▶ Abschalten bzw. Reduzieren, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Beleuchtung • Heizung • Lüftung bei Benutzen und Verlassen der Räumlichkeiten
e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen und Pflegen von Ablageplänen und Archivplänen unter Berücksichtigung der betrieblich eingesetzten Büroorganisationsmittel und -technik ▶ Anwenden elektronischer Ablagesysteme ▶ Reflektieren bzw. Überprüfen des Ablagesystems auf Sinnhaftigkeit und Anwenderfreundlichkeit ▶ Erarbeiten von Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung des Organisations- und Archivierungssystems ▶ Abgleichen der analogen und digitalen Ablage ▶ Führen von Archivierungslisten inklusive Festlegen von Aufbewahrungsfristen für analoge und digitale Dokumente ▶ Erkennen von aussonderungsfähigen Datenträgern, Dateien und analogen Dokumenten im Rahmen der erreichten Aufbewahrungs- und Löschrufen, z. B. unter Beachtung des: <ul style="list-style-type: none"> • betrieblichen Datenschutzkonzeptes • Datenschutzmanagementsystems ▶ datenschutzkonformes Vernichten von Datenträgern und Dateien
f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erarbeiten eines Vorschlags für die Tagesordnung einer betrieblichen Besprechung ▶ Einladen aller geplanten Teilnehmenden und ggf. per Gesetz einzuladenden Personen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsrat • Behindertenbeauftragter/Behindertenbeauftragte ▶ Schaffen der organisatorischen Rahmenbedingungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Raumbuchung • Getränke- und Essensangebot • Technikausstattung ▶ Protokollieren einer betrieblichen Besprechung ▶ Aufbereiten der Besprechungsdokumentation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abfotografieren der Präsentationsmaterialien • Zusammenführen in einer Sammelmappe (Datei) ▶ fristgerechtes Versenden aller relevanten Unterlagen an alle Beteiligten vor bzw. nach einer Besprechung

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Geschäftsbriefen und E-Mails nach DIN 5008 ▶ Nutzen von Vorlagen, z. B. für: <ul style="list-style-type: none"> • Reservierungsbestätigungen • Angebote • Jahresrundschriften für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen • Saison-Mailings an Kunden und Kundinnen
h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen eingegangener Rechnungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • korrekte Anschrift • korrekte Zuordnung zu Lieferschein/Bestellung • weitere Kriterien nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) und Abgabenordnung (AO) ▶ sachliches und rechnerisches Prüfen von Rechnungen und Freigeben zur Zahlung ▶ Erstellen von Ausgangsrechnungen gemäß Zahlungsanweisung ▶ Vorbereiten des Versands und Versenden von Rechnungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Frankieren • Weitergabe an Post oder Dienstleister • digitales Signieren digitaler Versendungen
i) die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hinterfragen von Arbeitsprozessen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ablegen von Dokumenten • Aufbewahren von Belegen und Meldescheinen • interne Kommunikation • Veröffentlichen von Dienstplänen und Beachten von Fristen zur Vorausplanung ▶ Prüfen digitaler Lösungen und ggf. Anwenden dieser ▶ Nutzen von Planungsmitteln und Optimieren der eigenen Arbeitsprozesse
16 Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16)		
a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen von Unternehmenszielen und -werten ▶ Berücksichtigen der Art und Weise der Ansprache ▶ Kennen und Umsetzen der unterschiedlichen Bedürfnisse, abgestimmt auf den jeweiligen Stakeholder ▶ Kennen der Standardprozesse des Betriebes ▶ Unterstützen bei Unterweisungsvorbereitungen und Verkaufsgesprächen ▶ Kennen und Einhalten der Kommunikationsetikette und der Prozessreihenfolge der jeweiligen Abteilung ▶ Sicherstellen der internen Kommunikation zwischen Abteilungen, z. B. in Form von: <ul style="list-style-type: none"> • Function Sheets • Meetings • „Türgesprächen“
b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der Unternehmensausrichtung ▶ Möglichkeiten zur Beteiligung an Nachhaltigkeitsprozessen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Speisekartengestaltung • Einsatz von Rohstoffen und Materialien • Entwicklung des Teams • Unterstützung der Teammitglieder • aktive Gastkommunikation zu Nachhaltigkeitsthemen z. B. Handtuchwechsel, Bettwäschewechsel, Energiebeschaffung ▶ Erkennen der Notwendigkeit von gegensätzlichen Maßnahmen bei ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeitsdimensionen und ggf. Treffen einer Entscheidung zugunsten einer Dimension („Entscheidungsdilemmata“)

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen des Qualitätsmanagementkreislaufs (Plan, Do, Check, Act) ▶ Analysieren des Materialeinsatzes und Vorschlagen von Verbesserungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von Ressourcenverschwendung, z. B. Papier und konkretes Vorschlagen von Gegenmaßnahmen • Vermeiden von Wegwerfmaterialien und Vorschlagen alternativer, wiederverwendbarer Arbeitsmaterialien ▶ Beurteilen und Einsetzen von Give-aways in Bezug auf Verwendbarkeit und Akzeptanz ▶ Sensibilisieren des Teams für die Einhaltung von Standards oder das Vorschlagen von Verbesserungen ▶ Bewerten von Verbesserungsvorschlägen im Rahmen der Methode der kontinuierlichen Verbesserung (KVP-Methode)
d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen der Verfügbarkeit von Informationen für alle Teammitglieder, auch unter Berücksichtigung der barrierefreien Zugänglichkeit ▶ bei Bedarf Vorhalten von Informationen in einer weiteren Version, z. B. in Einfacher Sprache ▶ Anbieten von Unterstützung, z. B. Teammitgliedern ▶ Sicherstellen, dass Informationen verstanden wurden und umsetzbar sind ▶ Vor-, Mit- und Nachmachen mittels Unterweisungsansatz, z. B. beim: <ul style="list-style-type: none"> • Einführen neuer Prozesse • Vermitteln von Änderungen ▶ Verstehen von Schnittstellen und Weiterleiten bereichsübergreifender Informationen ▶ Gestalten von Arbeitsprozessen zur Schaffung der Möglichkeit, dass sich alle Teammitglieder entsprechend ihren Stärken, Fähigkeiten und Fertigkeiten einbringen und weiterentwickeln können
e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definieren und Dokumentieren von Arbeitsprozessen ▶ Überführen von Arbeitsprozessen in geeignete Checklisten-Formate ▶ Teilen von Checklisten und Prozessdefinitionen mit dem Team ▶ Kontrollieren der Einhaltung von Prozessen ▶ Abgleichen der durchgeführten Prüfungen mit den ausgefüllten Checklisten ▶ Korrigieren von Prozessen bei Veränderung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • digitalisierte Prozesse • neue gesetzliche Vorgaben
f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswerten von Gästenumfragen ▶ Prüfen der Zusammenhänge, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • positive Umfrage und positive Entwicklung der Verkaufspreise • Direktbuchungen • Gästekontakt ▶ Heranziehen von negativem Feedback für direkte Prozessprüfungen und -anpassungen ▶ Abgleichen des Qualitätsanspruchs des Hotels mit Gästefeedback
g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ gastfreundliches Verhalten im Spannungsfeld des ressourcenschonenden Einsatzes von Betriebsmitteln ▶ Einhalten von Zeiten für Arbeitsprozesse ▶ aktiver Verkauf von Hotelleistungen ▶ Reflektieren des eigenen Handelns in Bezug auf Wirtschaftlichkeit

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
h) die Funktionen und Aufgaben der einzelnen Arbeitsbereiche als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses reflektieren und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsbereiche für die vor- und nachgelagerten Stellen und für die betriebliche Wertschöpfung reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufbringen von Verständnis für jede Abteilung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • von der Spülküche bis zu Dessertküche • vom Housekeeping bis zum Revenue-Management ▶ Verstehen des Hotels als ganzheitlichen Organismus ▶ Verstehen und Wertschätzen der Wichtigkeit des/der Einzelnen ▶ Begreifen des Hotels als Teilhaber der touristischen Wertschöpfungskette ▶ Verstehen der Dienstleistung als Teil des Gesamtreiserlebnisses
17 Anleitung und Führung von Mitarbeitenden (§ 5 Absatz 2 Nummer 17)		
a) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Entwickeln eines Verständnisses für die unterschiedlichen Sichtweisen, z. B. unter Beachtung von: <ul style="list-style-type: none"> • Herkunft • Alter • Geschlecht • Religionszugehörigkeit ▶ Berücksichtigen von gruppendynamischen Prozessen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tuckman-Phasenmodell • beim Anleiten von Teams • gezieltes Anwenden geeigneter Methoden zur Entgegenwirkung destruktiver Dynamiken ▶ Aufzeigen von Weiterentwicklungsmöglichkeiten für das Gegenüber durch Feedback anstelle einer destruktiven Zielsetzung ▶ Anwenden von konstruktiven Feedbackmethoden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sandwichmethode • Formulierungen in Ich-Perspektive
b) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verteilen der Schicht-Aufgaben unter dem eingeteilten Personal, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Stationen • Host • Getränkeservice ▶ Einleiten von Maßnahmen zum Aufbau eines Gruppengefühls, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • gemeinsame Gruppenziele • Teambesprechungen ▶ Abgrenzen und klares Formulieren von Aufgaben/Arbeitsaufträgen ▶ Einsetzen von Instrumenten zur Motivation der Mitarbeitenden, z. B. durch realistische Zielsetzung nach dem SMART-Modell ▶ systematisches Betrachten und Besprechen der Arbeitsergebnisse der Mitarbeitenden mit der Zielsetzung, diese zur ständigen Reflexion des eigenen Handelns zu ermutigen
c) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Besitzen von Kenntnissen über Grundsätze der Rhetorik, von Sprachtechniken und der Nutzung von Körpersprache und Prüfen des eigenen Auftretens auf deren Anwendung ▶ Erkennen und Entgegenwirken bestimmter Mimik und Gestik, z. B. sehr schnelles Sprechen und Einnehmen einer geschlossenen Körperhaltung in Stresssituationen ▶ Entwickeln betrieblicher Strukturen zum Aufbau einer persönlichen Bindung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Glückwünsche für Mitarbeitende zum Geburtstag • Aufmerksamkeiten zu Jubiläen • Beförderungen ▶ Umsetzen betrieblicher Aktionen zur Vermittlung der Wertschätzung nach besonders fordernden, erfolgreichen Abschnitten im Betrieb, z. B. einmalige Formate wie Großveranstaltung (aus Sicht des Betriebes)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden der Gesetze/Tarifverträge bzw. Betriebsvereinbarungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeit • Überstundenregelung • Freiwünsche • Urlaubstage • Mutterschutz • Jugendarbeitsschutz • Dienstplanveröffentlichung ▶ Arbeitszeitdokumentation, z. B. bei: <ul style="list-style-type: none"> • Veröffentlichung der Dienstpläne • tatsächlich geleisteter Arbeitszeit ▶ Gestalten der Dienstpläne zur Gewährleistung des Betriebsablaufs
e) an der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre ▶ Unterscheiden, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklungsdialogen • Mitarbeitergesprächen • Beurteilungen • Zielvereinbarungen ▶ Protokollieren von Gesprächsergebnissen, ggf. unter Berücksichtigung der arbeitsrechtlichen Vorschriften ▶ Anwenden gesetzlicher Vorgaben zu bestimmten Formen des Mitarbeitergesprächs, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • BEM • Personalgespräch
f) an Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheiden der verschiedenen Maßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • „into the job – Recruiting“ • „on the job“ ▶ Kennen und Einsetzen von Coaching-Techniken
g) Einweisungen und Unterweisungen im Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufzählen der zu beachtenden Schritte im Umgang mit den im Betrieb vorhandenen Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln, hierbei zudem Hinweisen auf häufige Fehler- und Unfallquellen ▶ Anwenden von Grundsätzen der Wissensvermittlung ▶ Beobachten, Beurteilen und Korrigieren der Umsetzung durch Mitarbeitende ▶ Dokumentieren der Unterweisungen und Einweisungen entsprechend den betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben
h) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen und Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Infektionsschutzgesetz § 43 und die nachgelagerten Schulungen ▶ Arbeitsschutz ▶ Brandschutz ▶ Datenschutz ▶ Erkennen des Schulungsbedarfs am Verhalten Mitarbeitender ▶ Formulieren fehlender Kompetenzen/Fähigkeiten und Weitergeben dieser an Verantwortliche des Weiterbildungsbereichs
i) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten aller Dimensionen von Nachhaltigkeit, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • ökologische Nachhaltigkeit • ökonomische Nachhaltigkeit • soziale Nachhaltigkeit ▶ Vermitteln des Bewusstseins für die Bedeutung des eigenen Handelns und der eigenen Verantwortung

2.2.2 Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

Zeitliche Richtwerte und Zuordnung

Für die jeweiligen Ausbildungsinhalte (zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten) werden zeitliche Richtwerte in Wochen als Orientierung für die betriebliche Vermittlungsdauer angegeben. Die Ausbildungsinhalte, die für Teil 1 der Abschlussprüfung relevant sind, werden dem Zeitraum 1. bis 18. Monat und die Ausbildungsinhalte für Teil 2 der Abschlussprüfung dem Zeitraum 19. bis 36. Monat zugeordnet. Die zeitlichen Richtwerte spiegeln die Bedeutung des jeweiligen Inhaltsabschnitts wider.

Die Summe der zeitlichen Richtwerte im Ausbildungsrahmenplan beträgt pro Ausbildungsjahr 52 Wochen. Hierbei handelt es sich jedoch um Bruttozeiten. Diese müssen in tatsächliche, betrieblich zur Verfügung stehende Ausbildungszeiten, also Nettozeiten, umgerechnet werden. Die folgende Modellrechnung veranschaulicht dies:

Bruttozeit (52 Wochen = 1 Jahr)	365 Tage
abzüglich Samstage, Sonntage und Feiertage ¹⁰	114 Tage
abzüglich ca. 12 Wochen Berufsschule	60 Tage
abzüglich Urlaub ¹¹	30 Tage
Nettozeit Betrieb	= 161 Tage

Die betriebliche Nettoausbildungszeit beträgt nach dieser Modellrechnung rund 160 Tage im Jahr. Das ergibt – bezogen auf 52 Wochen pro Jahr – etwa drei Tage pro Woche, die für die Vermittlung der Ausbildungsinhalte im Betrieb zur Verfügung stehen. Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten zählt zur betrieblichen Ausbildungszeit.

10,11 Vgl. hierzu die gesetzlichen und tarifvertraglichen Regelungen.

Übersicht über die zeitlichen Richtwerte und Zuordnung

KH

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.–18. Monat	19.–36. Monat
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	
9	Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements		14
10	Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen		8
11	Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen		10
12	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen		4
13	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen, Prozesssteuerung		6
14	Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen		12
15	Warenwirtschaft und Einkauf		8
16	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle		16
Wochen insgesamt:		74	78

H

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen/ Teil des Ausbildungsberufsbildes	zeitliche Richtwerte in Wochen im	
		1.–18. Monat	19.–36. Monat
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht	während der gesamten Ausbildung	
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit		
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit		
4	Digitalisierte Arbeitswelt		
5	Durchführung von Hygienemaßnahmen	4	

► **Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
1 Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 6 Absatz 2 Nummer 1)		
a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Personalhygiene ▶ Beachten der betrieblichen Kleiderordnung ▶ freundliches, professionelles, dienstleistungsorientiertes Auftreten ▶ Anpassen des eigenen Verhaltens, Auftretens und Erscheinungsbildes an die Corporate Identity des Betriebs (einheitliches Erscheinungsbild des Betriebs)
b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und rechtlichen Vorgaben beachten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden schriftlicher und digitaler Kommunikationswege, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kontaktformulare • E-Mail • betriebliche Kommunikationsplattformen • Soziale Medien ▶ Unterscheiden verschiedener Kommunikationsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gespräche unter vier Augen • Gruppengespräche, Teambesprechungen • Telefonate, Videokonferenzen ▶ Beachten der Wortwahl, der Rechtschreibung, der Grammatik und des Satzbaus ▶ Beachten der betriebstypischen Kommunikation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sprache • Bild • Ton ▶ Beachten von datenschutzrechtlichen Vorgaben
c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der betrieblichen Organisationsstruktur (Organigramm) ▶ Einhalten von betriebsüblichen Kommunikationswegen und Meldekettten ▶ Beachten der Aufgabenverteilung und Verantwortlichkeiten der einzelnen Bereiche
d) das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben		<ul style="list-style-type: none"> ▶ respektvolles und wertschätzendes Verhalten im Umgang mit Kollegen und Kolleginnen ▶ Entwickeln interkultureller Kompetenzen unter Berücksichtigung der individuellen Bedürfnisse ▶ offenes Kommunizieren sowie regelmäßiges Feedback-Geben ▶ Beteiligen aller Teammitglieder an Entwicklungsprozessen und Abläufen
e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sensibilisieren für mögliche Kommunikationsstörungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönliche Befindlichkeiten • Geräuschkulisse • Beleuchtung • Temperatur ▶ Erkennen von Merkmalen und Klären von Ursachen für Konflikte durch offene Fragestellungen ▶ Anwenden von Präventions- und Lösungsstrategien ▶ Unterscheiden von Konsens, Kompromiss und Kooperation zur Erreichung eines Vorhabens

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) das Auftreten und die Rolle gegenüber den Gästen reflektieren und das Verhalten gastorientiert gestalten; Gespräche gast- und betriebsorientiert führen, dabei verbale und nonverbale Ausdrucksformen anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überprüfen des eigenen Kommunikationsverhaltens und der Wirkung auf Gäste ▶ Pflegen guter Umgangsformen und Verstehen ihrer Notwendigkeit ▶ nonverbale Ausdrucksmöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Mimik • Gestik • Nähe • Distanz ▶ Augenkontakt
g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zugehen auf Gäste und Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre ▶ Anwenden verbaler und nonverbaler Ausdrucksmöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Mimik • Gestik ▶ strukturiertes und gastorientiertes Führen von Gastgesprächen anhand eines Leitfadens (Aufbau und Phasen des Verkaufsgesprächs) ▶ Unterscheiden von Gästetypen und Zielgruppen
h) Gäste betreuen, sie über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren und beraten und dabei individuelle und kulturelle Bedürfnisse und Wünsche berücksichtigen, insbesondere Besonderheiten im Umgang mit Gästen mit Behinderung		<ul style="list-style-type: none"> ▶ aktives Zuhören und zugewandtes (empathisches) Handeln ▶ Kennen und Anbieten von tagesaktuellen Dienstleistungen und Produkten ▶ Beachten der Bedürfnisse unterschiedlicher Gästetypen und Zielgruppen ▶ Durchführen eines aktiven Verkaufs ▶ Umgehen auf Augenhöhe mit Menschen mit Behinderung
i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Umsetzen von Kommunikationswegen ▶ betriebsübliches Dokumentieren von Gästewünschen, z. B. Kontaktdaten ▶ Reservierungsnotizen
j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Erklären grundlegender Kommunikationsmodelle, z. B. Sender-Empfänger-Modell ▶ Einhalten von betriebsüblichen Kommunikationswegen unter Beachtung der Zuständigkeiten ▶ Anwenden deeskalierender und lösungsorientierter Gesprächsstrategien ▶ Beschwerdemanagement
k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erteilen einfacher, servicebezogener Auskünfte in Englisch, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reservierung • Tagesgruß • Produktsortiment • Bedanken und Verabschieden ▶ Ausnahme im Saarland: Französisch

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
2 Annahme und Einlagerung von Waren (§ 6 Absatz 2 Nummer 2)		
<p>a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken</p>	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennenlernen der betrieblichen Lagerorte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Trockenlager • Gemüsekühlhaus • Fleischkühlhaus • Tiefkühler • Zwischenlager • Leergut und Abfall ▶ Kennenlernen der betrieblichen Lagersystematik und Lagerorganisation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lagertemperaturen • Lagerprinzipien, z. B. First In – First Out (FIFO), Highest In – First Out (HIFO) • betriebliches Warenwirtschaftssystem • Lagerbestände (Soll-, Ist-, Mindest-, Bestellbestand) • Materialkonto • Warenfluss • Maßeinheiten, Verpackungseinheiten ▶ Erfassen von Warenabgängen und Wareneingängen ▶ Erfassen und Dokumentieren von Warendifferenzen ▶ Messen, Zählen, Wiegen, Schätzen (Inventur) ▶ Anwenden des betrieblichen Warenwirtschaftssystems ▶ Mitwirken bei Bestellungen: <ul style="list-style-type: none"> • Ermitteln des Bestellbestands • Kennenlernen von Lieferanten und Liefersortiment • Bestell- und Lieferrhythmus • Bestellsystem, z. B. Telefon, EDV-basierte Bestellplattformen
<p>b) Ware annehmen, dabei Lieferscheine zu Bestellungen zuordnen und Ware anhand des Bestell- und des Lieferscheins auf Gewicht, Quantität, Qualität und sichtbare Mängel prüfen; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abgleichen der gelieferten Waren mit Lieferschein und Bestellschein ▶ Erkennen von optischen und qualitativen Mängeln und Aussortieren von schadhaften Waren ▶ Einleiten betriebsüblicher Maßnahmen bei Mängeln und Abweichungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nachlieferung • Preisminderung • Retour ▶ Wandlung von Verträgen
<p>c) Ware unter Einhaltung der hygienischen und der rechtlichen Regelungen sowie der betrieblichen Vorgaben prüfen, insbesondere auf die Einhaltung der Kühlkette und auf Haltbarkeit, auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einhalten der Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) –Richtlinien ▶ Kontrollieren der rechtlichen und hygienischen Vorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönliche Hygiene des Lieferpersonals • Sauberkeit des Lieferfahrzeugs • Liefertemperatur (Dokumentation) • Mindesthaltbarkeitsdaten, Verbrauchsdaten • Beschädigungen an Ware und Verpackung • Einhalten der Kühlkette ▶ Einleiten betriebsüblicher Maßnahmen bei Mängeln und Abweichungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nachlieferung • Preisminderung • Retour ▶ Wandlung von Verträgen

KH

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Dokumentieren, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Lieferschein • Retourenschein • elektronischen Systemen
e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einlagern der Waren in die zugehörigen Lagerorte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Trockenlager • Gemüsekühlhaus • Fleischkühlhaus • Tiefkühler • Zwischenlager • Leergut und Abfall ▶ Anwenden der warenspezifischen Lagerprinzipien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • FIFO, HIFO • Mindesthaltbarkeitsdatum (MHD) • Reifegrad
f) die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Abwenden von Gefahren ▶ Beurteilen von Gefährdungen ▶ Beachten der Reinigungsvorgaben der Personal- und Betriebs-hygiene ▶ Verwenden der persönlichen Schutzausrüstung (PSA), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sicherheitsschuhe • Jacke und Handschuhe (Tiefkühler) ▶ Verwenden von technischen Hilfsmitteln, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Hubwagen, Sackkarre • Thermometer • CO₂-Alarm (CO₂-Tank, Bierkühlhaus) • Ketten zur Sicherung von CO₂-Flaschen • Leitern ▶ ergonomisches Arbeiten (Heben und Tragen) ▶ Beachten einer korrekten Lagerbestückung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • schwere Gegenstände nach unten • Erreichbarkeit
3 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§ 6 Absatz 2 Nummer 3)		
a) Arbeitsaufgaben erfassen	6	▶ Verstehen und Umsetzen von Arbeitsanweisungen und Rezepturen
b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der betrieblichen Speisekarte und entsprechender Produkte ▶ Standard-, Aktions- und Saisonprodukte ▶ Auswählen und Bereitstellen von Zutaten entsprechend Rezeptur und Bedarf
c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herstellen von Produkten entsprechend den betrieblichen Rezepturen ▶ Kennen und Umsetzen von betrieblichen Herstellungsprozessen und Arbeitsablaufplänen ▶ Erstellen von Ablaufplänen

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Geräte, Maschinen und Ge- brauchsgüter sicher, wirt- schaftlich und nachhaltig einsetzen, reinigen und pfle- gen; Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter auf Funktions- fähigkeit prüfen, Störungen erkennen und die betriebsüb- lichen Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen des Aufbaus und der Funktionsweise von betriebstypi- schen Geräten ▶ Kennen und Anwenden von betrieblichen und gesetzlichen Un- fallverhütungsvorschriften und Gefährdungsbeurteilung: <ul style="list-style-type: none"> • PSA, z. B. Schnittschutzhandschuhe • Sicherheit und Funktionalität ▶ Kennen und Anwenden von Reinigungs- und Wartungsplänen ▶ wirtschaftliches und ressourcenschonendes Umgehen mit Maschi- nen, Geräten und Anlagen ▶ Einschaltpläne
e) den Arbeitsplatz unter Berück- sichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforde- rungen vorbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Anwenden des betrieblichen HACCP-Konzepts, z. B. Reinigen und Desinfizieren von Arbeitsflächen ▶ Berücksichtigen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatzhöhe • Lichtverhältnisse • Dämpfe/Abluft
f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwend- barkeit und Allergene prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereitstellen von erforderlichen Zutaten ▶ Kontrollieren von Qualität und Verwendbarkeit von Zutaten, Roh- stoffen und Zwischenprodukten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • MHD • Verbrauchsdaten • Reifegrad • Temperatur ▶ Kennen und Beachten von Allergenen und möglichen allergischen Reaktionen
g) einfache betriebstypische Speisen oder Gerichte nach Rezepturen herstellen, auch unter Verwendung vorge- fertigter Produkte und unter Anwendung von Arbeitstech- niken sowie unter Beachtung von Ernährungsformen, der Hygienevorschriften, der Wirtschaftlichkeit und der Ver- meidung von Lebensmittelver- schwendung		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zubereiten von einfachen Speisen/Gerichten nach vorgegebener/ standardisierter Rezeptur und unter Einhaltung von Hygienevor- schriften ▶ Herstellen von einfachen Speisen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Salat mit Dressing • Bowl • Pizza • Hotdog • Burger • Sandwich, Toast, belegtes Brötchen • Wrap • Eierspeisen (Omelette, Eierkuchen, Pfannkuchen, Rührei, Spiegelei) (Definition nach § 3, Abs. 2: Eine Speise im Sinne dieser Verordnung ist ein selbstständiges Küchenerzeugnis, das einzeln serviert werden kann.) ▶ Herstellen von einfachen Gerichten durch Kombination verschie- dener Komponenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Pastavariationen • Salate mit Fleisch-/Fischbeilagen (Definition nach § 3, Abs. 3: Ein Gericht im Sinne dieser Verordnung ist eine Kombination verschiedener Komponenten.) ▶ Kennen und Anwenden betriebstypischer Arbeitstechniken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Schneiden, Schälen • Waschen • Braten, Kochen, Dünsten, Grillen, Frittieren, Dämpfen, Backen ▶ Zubereiten der Speisen und Gerichte nach Ernährungsformen (Ge- fahr der Kreuzkontamination), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • vegan • vegetarisch ▶ bedarfsgerechtes Zubereiten der Speisen und Gerichte ▶ stetiges Überprüfen der verwendeten Zutatenmengen (Reduzie- rung von Abfall)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Beachten von betriebstypischen und standardisierten Vorgaben für Portionsgrößen ▶ Gewährleisten des Gastversprechens (Werbematerial, Speisekarte, Poster) bei Produktpräsentation und beim Anrichten
i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen der verbleibenden Lebensmittel auf Weiterverwendung nach abgeschlossener Produktion, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • MHD, Verbrauchsdaten • sensorische Qualitätsprüfung • Temperatur ▶ Einlagern verbleibender und nach Hygienestandards überprüfter Lebensmittel in die entsprechenden Lagerbereiche (Verpackung, Behältnisse, Folieren) nach abgeschlossener Produktion ▶ Entsorgen von Lebensmitteln
j) die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reflexion, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsabläufen • Organisation • Personaleinteilung • Produktionsmengen • Gästeaufkommen • Gästezufriedenheit
4 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 6 Absatz 2 Nummer 4)		
a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definition von Gasträumen und Gästezimmern: werden von den Gästen genutzt, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lobby • Terrasse • Gästetoiletten • Hotelzimmer • Veranstaltungsräume • öffentliche Bereiche ▶ Beachten von Sauberkeit und Hygiene als Einflussfaktoren für ein positives Gasterlebnis ▶ Beachten des Einflusses von Beleuchtung, Mobiliar und Raumgestaltung sowie -klima für den Gesamteindruck des Betriebs ▶ Funktionalität der Laufwege, Möbel und Einrichtungen ▶ Bedeutung von Reinigung und Pflege in Bezug auf Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Werterhaltung von Materialien ▶ HACCP-Konzept ▶ Lebensmittelkontrolle
b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definition von Wirtschaftsräumen: weitere Räume im Rahmen der gastronomischen Dienstleitung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lagerräume • Sozialräume • Pausenraum • Umkleiden • Personaltoiletten • Büros • Backoffices ▶ Beachten von Sauberkeit und Hygiene als Einflussfaktoren für ein positives Gasterlebnis ▶ Beachten des Einflusses von Beleuchtung, Mobiliar und Raumgestaltung sowie -klima für den Gesamteindruck des Betriebes

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Funktionalität der Laufwege, Möbel und Einrichtungen ▶ Bedeutung von Reinigung und Pflege in Bezug auf Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Werterhaltung von Materialien ▶ HACCP-Konzept ▶ Lebensmittelkontrolle
<p>c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ordnung und Sauberkeit insbesondere in Hinblick auf die Hygienekonzepte und Anforderungen der verschiedenen Wirtschaftsgüter ▶ Anwenden von spezifischen Reinigungs- und Desinfektionsmitteln entsprechend den zu pflegenden Materialien ▶ Unterscheiden der zu reinigenden Materialien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Glas • Kunststoff • Holz • Stein • Keramik ▶ Unterscheiden der Reinigungsmethoden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nassreinigung • Trockenreinigung • Feuchtreinigung ▶ Kennen von Inhaltsstoffen und Wirkungsweisen von Reinigungsmitteln, insbesondere unter Beachtung der Umweltverträglichkeit ▶ Auswählen und Einsetzen von Reinigungsmitteln unter Beachtung des Produktdatenblatts und der Dosierungsanleitung ▶ Beachten der Wirtschaftlichkeit ▶ Erarbeiten von Reinigungsplänen unter Beachtung von Reinigungs-Kontroll-Intervallen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • regelmäßig • unregelmäßig • außerordentlich ▶ Anwenden von Reinigungsplänen ▶ Anwenden des Reinigungskreislaufs auf Zeit, Temperatur, Mechanik und Reinigungsmittel
<p>d) zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden des betrieblichen Entsorgungskonzepts ▶ Vermeiden von Abfällen, z. B. durch den Einsatz von: <ul style="list-style-type: none"> • Großgebinden • Mehrwegsystemen • Nachfüllsystemen, z. B. Reinigungsmittel, Seifen ▶ Verwenden nachhaltiger Verpackungsmaterialien ▶ bedarfsgerechte Produktion ▶ Wertstofffraktionen ▶ Wertstofftrennung ▶ nachhaltiges und kostenbewusstes Umgehen mit Betriebsmitteln, z. B. Einwegservietten/-tischwäsche
<p>e) Gasträume, insbesondere Gästezimmer, und Wirtschaftsräume im Hinblick auf ihre Nutzung und Sicherheit kontrollieren, den Bedarf an Reparaturen und Ersatz ermitteln und die betriebsüblichen Maßnahmen ergreifen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beleuchtung ▶ elektrische Geräte ▶ Brandschutz ▶ Unfallverhütungsvorschriften (UVV) ▶ Reparatur- und Wartungspläne ▶ Nutzen von Checklisten ▶ Haftung bei Unfällen gegenüber Mitarbeitenden und Gästen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren der Textilien auf Reinheit und Unversehrtheit ▶ Aussortieren mangelhafter Textilien ▶ Sammeln und Lagern schmutziger Textilien ▶ Wäschentrennung ▶ Reinigen und Pflegen betrieblicher Textilien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Waschen • Trocknen • Mangeln bzw. Bügeln • Stärken oder Bleichen, z. B. von Tischwäsche, Handtüchern, Bettwäsche, Uniformen ▶ Beachten von Textilsiegeln, Etiketten und besonderen Anforderungen bestimmter Textilien ▶ sorgfältiges und ressourcenschonendes Umgehen mit sauberen und benutzten Gasttextilien
g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren und Vorbereiten der Gasträume und Wirtschaftsräume entsprechend der Tagesplanung (Mise en Place), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beachten der Schichtzeiten und Öffnungszeiten • Beachten des Angebotes je nach Tageszeit und Saison • Nutzen und Prüfen der Kassen- und Bestellsysteme im Betrieb • Kontrollieren der Beleuchtung und Raumtemperatur • Prüfen der Maschinen und Inbetriebnehmen der Geräte, z. B. Funktionstüchtigkeit der Kaffeemaschine ▶ Vorbereiten der Gästetische entsprechend der betrieblichen Serviceform und dem gegebenen Anlass, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen der Sauberkeit der Tische und Stühle bzw. deren Reinigung • Überprüfen der korrekten Platzierung der Tische und Stühle • Eindecken der Tische entsprechend der betrieblichen Serviceform bzw. entsprechend dem Anlass • Vornehmen von Tischreservierungen (Reservierungsliste, Function Sheet) ▶ Überprüfen der Speise- und Getränkekarten auf Aktualität und Sauberkeit ▶ Bereitstellen der Betriebsmittel zum Ausschank von Getränken und zum Service/zur Ausgabe von Speisen ▶ Auffüllen von Produkten und Betriebsmitteln
5 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 6 Absatz 2 Nummer 5)		
a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren und Vorbereiten der Gasträume und Wirtschaftsräume entsprechend der Tagesplanung (Mise en Place), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beachten der Schichtzeiten und Öffnungszeiten • Beachten des Angebotes je nach Tageszeit und Saison • Nutzen und Prüfen der Kassen- und Bestellsysteme im Betrieb • Kontrollieren der Beleuchtung und Raumtemperatur • Prüfen der Maschinen und Inbetriebnehmen der Geräte, z. B. Funktionstüchtigkeit der Kaffeemaschine ▶ Vorbereiten der Gästetische entsprechend der betrieblichen Serviceform und dem gegebenen Anlass, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Überprüfen der Sauberkeit der Tische und Stühle bzw. deren Reinigung • Überprüfen der korrekten Platzierung der Tische und Stühle • Eindecken der Tische entsprechend der betrieblichen Serviceform bzw. entsprechend dem Anlass • Vornehmen von Tischreservierungen (Reservierungsliste, Function Sheet)

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überprüfen der Speisen- und Getränkekarten auf Aktualität und Sauberkeit ▶ Bereitstellen der Betriebsmittel zum Ausschank von Getränken und zum Service/zur Ausgabe von Speisen ▶ Auffüllen von Produkten und Betriebsmitteln
b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten des MHD von Produkten ▶ Beurteilen der Servierfähigkeit von Produkten, z. B. unter Beachtung von: <ul style="list-style-type: none"> • Serviertemperatur, z. B. Essen kalt, Getränk zu warm • Optik und Anrichteweise • Vollständigkeit des bestellten Produktes, z. B. Fehlen einer Beilage ▶ Beachten von Stand- und Haltezeiten
c) alkoholische oder nichtalkoholische Getränke aus-schenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zu-bereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten der Serviertemperatur unterschiedlicher Getränke ▶ Beachten der bestellten Menge, Vermeidung von Schankverlust ▶ Beachten der passenden Gläser oder sonstiger Trinkgefäße ▶ Beachten der Rezeptur und Zubereitungsart bei Misch- und Mix-getränken ▶ Reinigen von Kaffeemaschinen ▶ Überwachen der Reinigung von Schankanlagen



Abbildung 7: Checken eines Zimmers (Quelle: DEHOGA Bayern)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen, Anwenden und Beachten der betrieblichen Serviceformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Servieren am Tisch (Full Service) – Beachten der klassischen Service-regeln • Verkauf von Produkten über die Theke (Counterservice) • Selbstbedienung, z. B. Online-, Freeline-, Freeflow-, Buffetsysteme • digitale Bestellsysteme, z. B. Terminals, Apps • Außer-Haus-Verkauf, z. B. Drive-in, Lieferservice, Mitnahmeservice ▶ Servierreihenfolge, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ehrengäste • Ladies first • alt vor jung
e) das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bonieren von Speisen und Getränken im betrieblichen Kassensystem ▶ Eingeben von Zusatztexten bei Bestellungen ▶ Durchführen von Stornierungen und Umbuchungen nach betrieblichen Vorgaben ▶ Splitten von Rechnungen, Gesamtrechnung ▶ Erstellen und Drucken von Rechnung, Kassenbeleg oder Bon unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben bei der Rechnungstellung ▶ Übergeben der Rechnung, des Kassenbelegs oder Bons an den Gast ▶ Beachten der Bezahlarten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Barzahlung • Kreditkarten, EC-Karten, digitale Bezahlsysteme • Rechnungen auf Zimmer, Debitorenrechnung • Gutscheine ▶ Abschließen der eigenen Schicht und Abrechnen der Einnahmen
6 Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 6 Absatz 2 Nummer 6)		
a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen	15	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereiten des eigenen Arbeitsplatzes ▶ Prüfen der vorhandenen Materialien, ggf. Auffüllen von Fehlmengen ▶ Prüfen der Geräte, Reinigung und Desinfektion, wo nötig ▶ Prüfen der anreisenden oder abreisenden Gäste mittels Listen/Übersichten ▶ Vorbereiten des Check-ins durch Zimmerzuteilung nach Gästewünschen, Hotelpräferenzen und Loyalitätsprogrammen ▶ Vorbereiten der Meldescheine unter Wahrung der gesetzlichen Bestimmung zu Melderecht und Datenschutz ▶ Vorbereiten des Check-outs, von Rechnungsdokumenten, Sammelrechnungen
b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ situatives Kommunizieren mit anreisenden Gästen unter Beachtung der verschiedenen Kommunikationsaspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gestik • Mimik ▶ Begrüßen und Prüfen der vorliegenden Daten ▶ Unterscheiden interner und externer Buchungskanäle, ggf. Informieren des Gastes ▶ Klären von Zahlungsmethoden und -modalität ▶ Kreditkartengarantien, ggf. Verbuchen von Zahlungen unter Beachtung der Belegpflicht ▶ Zimmerzutritt, Schlüssel, Karte, digitale Öffnungsmöglichkeiten, ggf. Erklären des Zutritts zu Etagen und Lift ▶ Anbieten von Zusatzleistungen (Upselling-Techniken)

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Meldedokumenten gemäß Vorgaben lokaler und nationaler Behörden und Weiterverarbeiten (Deutsches Melderecht gemäß BMI-Vorgabe)¹² ▶ Beachten und Gewährleisten des Datenschutzes ▶ Einhalten von Aufbewahrungsfristen für Meldedokumente
d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Restauration und Bar mit Öffnungszeiten ▶ Fitness-/Spa-Bereich, Fahrradverleih oder Ähnliches ▶ Tagungsbereich, wenn vorhanden und gebucht ▶ exklusive Bereiche für Loyaltäts Gäste
e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erkennen von Bedürfnissen durch Kommunikation ▶ Schaffen eines Rahmens für Gespräche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • separater Bereich • Einzelgespräch • Gespräch mit Vorgesetzten ▶ Weckrufe, Zimmerservice, Zusatzreinigung, Extraleistung auf dem Zimmer ▶ Weiterleiten von Anfragen an hotelinterne Abteilungen ▶ Sicherstellen, dass Anfragen zeitnah beantwortet werden ▶ Reklamationen, Annehmen und Bearbeiten von Änderungswünschen nach Hotelvorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ändern falscher Rechnungsdaten • Nachreinigen nicht sauberer Hotelzimmer oder Anbieten eines Zimmerumzugs • Bereithalten von Alternativen, wenn Leistungen nicht möglich sind, z. B. Sauna ▶ Dokumentieren von Reklamationen und Gästewünschen, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Traces • Informieren der betroffenen Abteilungen ▶ Festhalten von Reklamationen in Schichtübergaben für die Durchführung des Follow-ups
f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufnehmen und Weiterleiten von Anliegen ▶ Sicherstellen der Bearbeitung von Anliegen ▶ Dokumentieren externer Anliegen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Anlieferungen für andere Abteilungen • Festhalten in Schichtübergaben zwecks Zuordnung von Lieferanten ▶ Kommunizieren von Gastanliegen an interne Abteilungen und Prüfen der Umsetzung
g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte abteilungsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bereitstellen von Rechnungen unter Berücksichtigung der verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kostenübernahme • Kreditkarten – auch virtuelle Kreditkarten ▶ Prüfen von Adressen und Leistungen ▶ Abrechnen mit Gast, falls nicht eher geschehen ▶ ggf. Splitting nach Vorgaben ▶ Übergeben der Rechnung ▶ Check-out aus Hotelsystem ▶ Schlüssel-Rücknahme/Sperren digitaler Zutrittsmöglichkeiten ▶ Verabschieden

12 [<https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsrecht/meldewesen/meldewesen-node.html>]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ gesetzliche Vorgaben zur Erstellung einer Rechnung¹³ ▶ Rechnungsanschrift korrekt nach Vorgaben ▶ Erkennen und Erläutern der Rechnungspositionen ▶ vorhandene Zusatzbelege zur Hauptrechnung bereithalten ▶ Rechnungssplitting, wenn gewünscht ▶ Verständnis für verschiedene Zahlarten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kreditkarten • Girocard • Bargeld • digitale Zahlarten ▶ Beachten von Hotelvorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Nutzung von Zahlarten • Kosten pro Zahlart



Abbildung 8: Check-in eines Gastes (Quelle: DEHOGA Bayern)

13 [<https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsrecht/meldewesen/meldewesen-node.html>]

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
7 Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 6 Absatz 2 Nummer 7)		
a) individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen	15	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gästekommunikation unter Anwendung von Kommunikationsmodellen, z. B. Vier-Seiten-Modell (Kommunikationsquadrat)¹⁴ ▶ Erfragen und Erfassen von Bedürfnissen ▶ Zuteilen der Zimmer und Anbieten von Zusatzleistungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • allergikergeeignete Bettwäsche • Kopfkissen unterschiedlicher Füllhöhe • Raucher-/Nichtraucherzimmer • Doppel-/Twinbettzimmer ▶ Spa-Bereich (wenn vorhanden), z. B. Buchen eines Zeitfensters, Buchen von Anwendungen
b) über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ tagesaktuelle Preise und Preise für zukünftige Anfragen ▶ systematische Preisabfrage ▶ Beachten und Benennen von Saison-, Event- und Messezeiträumen ▶ Bereithalten von Alternativen nach Gästegruppe ▶ Kennen und Benennen der Vorgaben lokaler Abgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kurtaxe • City Tax ▶ Darstellen von Ausnahmen und Vorhalten von Dokumenten
c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einbuchen von Reservierung in das Hotelsystem ▶ Hinterlegen von Preisen entsprechend den Vorgaben ▶ Vermerken und ggf. Buchen von Zusatzleistungen ▶ Vorbereiten von Bestätigungen ▶ Zuteilen der Zimmer bzw. Kategorienverkauf, z. B. unter Beachtung von: <ul style="list-style-type: none"> • Rate • Stammgast • Gruppe ▶ Aufenthaltsdauer
d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Information zum Hotel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lage • Anfahrt • Öffnungszeiten • Zimmertypen und -kategorien mit Besonderheiten ▶ Leistungen innerhalb des Hotels, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Restauration • Fitness • Spa • Konferenzbereich ▶ lokale Attraktionen, saisonale Aktivitäten
e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zusammenstellen von Leistungen nach Angebot ▶ Einholen der Zustimmung zu angebotenen Leistungen ▶ Bestätigen von Leistungen gegenüber dem Gast/der buchenden Person

¹⁴ [<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>]

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfragen der Hotelvorgaben zur Zahlungsform, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vorkasse • Zahlung bei Anreise • Zahlung bei Abreise • Kostenübernahmen oder Voucher • Barzahlung • Überweisung • Kreditkarte • digitale Zahlungsmethoden ▶ Garantieren entsprechender Information und Sicherheit für das Hotel, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Deposit • Kreditkarten • Firmensicherheit ▶ Erfassen von Zahlungsinformation und Informieren der Abteilungen (Routing)
g) die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von schriftlichen Angeboten für den Gast bzw. den Buchenden/die Buchende ▶ Erstellen von schriftlichen Bestätigungen für den Gast bzw. den Buchenden/die Buchende ▶ hotelinternes Verteilen von Informationen zu Buchungen ▶ Zahlungsinformationen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einzelzahlungen • Gesamtrechnungen ▶ Ansprechpartner/-innen bei Schwierigkeiten
h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Annehmen von Anfragen ▶ Prüfen der gegebenen Bedingungen der Buchung ▶ Anpassen der Zahlungsziele ▶ Stellen von No-Show-Rechnungen ▶ Bestätigen von Stornierungen und Umbuchungen
i) das betriebliche Hotelsystem nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anlegen und Pflegen von Gäste-/Kundendatensätzen ▶ Hinterlegen von Reservierungen ▶ Bearbeiten standardisierter Korrespondenz ▶ Bearbeiten der Zimmerzuteilung ▶ Verwalten von Zahlungsmethoden und Zahlungen ▶ Verwalten von Zimmerpreiszuteilungen (Ratencodes) ▶ Verwalten von Marktsegmentzuteilungen ▶ Melden von Verfügbarkeiten an externe Vertriebspartner ▶ Übernehmen von Buchungen externer Vertriebspartner ▶ vorbereitende Rechnungslegung ▶ Einrichten und Pflegen von Schnittstellen zu externen Systemen
8 Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 6 Absatz 2 Nummer 8)		
a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ verschiedene Kommunikationsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • persönliches Gespräch • Gruppengespräch • Telefonat ▶ schriftliche und digitale Kommunikation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Fragebogen • Kontaktformular • E-Mail • online • Tools ▶ Grundregeln der Gesprächsführung

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Fragetechniken ▶ Körpersprache, Mimik und Gestik als Teile der nonverbalen Kommunikation ▶ Aufbau, Phasen und Planen eines Gesprächs ▶ Gesprächsleitfaden ▶ Notizen
<p>b) nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beschwerdemanagement unter Anwendung von Kompetenzen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation • Auftreten • Einsatz von Körpersprache ▶ Schulen der eigenen Wahrnehmung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • gute Umgangsformen • Einfühlungsvermögen ▶ Erwerben und Anwenden von Kommunikationskompetenzen ▶ Reflektieren der Außenwirkung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gestik • Mimik • Wortwahl ▶ Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre mit möglichst wenig Störfaktoren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sitzgruppe • Lobby • Restaurant ▶ Annehmen von Reklamationen ▶ Verständnis für Situation ▶ Anbieten von Lösungen im betrieblich möglichen Rahmen ▶ Ableiten von Präventions- und Lösungsstrategien für das zukünftige Verhalten
<p>c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kommunizieren mit Gästen, z. B. per: <ul style="list-style-type: none"> • Brief • Fax • E-Mail ▶ Nutzen von Messaging Tools (hotelintern und -extern) ▶ Pflegen der Hotelwebsite, z. B. Kontaktformular ▶ Pflegen angeschlossener Systeme, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Buchungssysteme • Informationssysteme ▶ Nutzen Sozialer Medien zum Aufbau von Zielgruppen und Anwenden gezielter Marketingmaßnahmen ▶ Bereitstellen von Angeboten des Hotels ▶ Informieren und Wecken von Interesse bei Gästen und Zielgruppe ▶ aktives Halten der Zielgruppe durch reaktives Verhalten
<p>d) in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereiten von Kundengesprächen (Schaffen einer Gesprächsatmosphäre) ▶ Anwenden des Vier-Seiten-Modells (Kommunikationsquadrat)¹⁵ ▶ kundengerechtes Präsentieren von Angeboten und gastorientiertes Führen von Verkaufsgesprächen ▶ gezieltes Einsetzen von Verkaufstechniken ▶ Erfragen der Bedürfnisse ▶ Anbieten und Erstellen von Angeboten ▶ Klarstellen der Bedingungen für Angebote ▶ Anpassen des Zeitfensters bei Notwendigkeit ▶ Finalisieren des Angebots ▶ Dokumentieren von Wünschen und Abstimmen von Angeboten

15 [<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) Gästedatenbank unter Anwen- dung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten des Datenschutzes ▶ Speicherfristen und Einverständniserklärung zur Speicherung ▶ online (Website) und offline (Hotelsystem) ▶ stetiges Aktualisieren der Gäste-/Kundendatensätze ▶ Vermeiden von Doppeldatensätzen ▶ regelmäßiges Prüfen und Reduzieren von Doppeldatensätzen ▶ Abgleichen der Kommunikationskanäle mit Gast bzw. Kunde/ Kundin ▶ Telefon, E-Mail, Postadresse ▶ Einholen der Zustimmung zur Kommunikation ▶ Abwickeln der Kommunikation über bevorzugte Kanäle, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Newsletter • Postkarte ▶ Soziale Medien
f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle ein- holen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den be- trieblichen Vorgaben reagieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholen und Bewerten von Gästefeedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Individualität • Abweichung von Einzelmeinungen zum Gesamtbild • Feedback ist wertvoll, wenn es zahlreich eingesammelt wird und eine Evidenz hat. Feedback kann Anstöße zu Verbesserungen leis- ten und Mängel aufdecken. ▶ Einholen von direktem Gastfeedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • im Hotel: im Eins-zu-Eins-Gespräch • durch Fragebögen (offen oder anonymisiert) • über Bewertungsportale und Bewertungstools ▶ Einholen von indirektem Gastfeedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • externe Buchungsplattformen • Bewertungsplattformen ▶ Beantworten von Feedback ▶ Anbieten von Lösungen bei Mängeln im Rahmen betrieblicher Möglichkeiten ▶ Ableiten betrieblicher Verbesserungen nach Möglichkeit und Not- wendigkeit ▶ Beachten der positiven bzw. negativen Gewichtung, z. B. wird negatives Feedback in der Regel stärker gewichtet
g) die vom Gästefeedback betrof- fenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informie- ren und insbesondere für Be- schwerden und Reklamationen sensibilisieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswerten von Feedback pro Abteilung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Empfang • Housekeeping • Restauration • Bar • Konferenzbereich • Wellness/Spa ▶ Analysieren von Beschwerden ▶ Ableiten und Umsetzen von Verbesserungen ▶ Informieren des Gastes/des Kunden oder der Kundin ▶ Bearbeiten von Reklamationen und Anbieten von Ersatzleistungen ▶ Fördern der positiven Entwicklung des Teams durch Feedback
h) Lösungsansätze zur Gästezu- friedenheit auf ihre Wirk- samkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesse- rungsvorschlägen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen von Ersatzleistungen und Einholen eines erneuten Feed- backs ▶ ggf. Vornehmen einer Leistungsrückerstattung ▶ Ableiten von Verbesserungsvorschlägen bei häufiger Reklamatio- nen ▶ Entwickeln von Prozessen durch Feedback

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

KH

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Feedback nicht persönlich nehmen ▶ persönliche Verbesserung der Dienstleistung ableiten ▶ Anpassen der Prozesse bei Notwendigkeit ▶ Beachten der Befugnisse der Abteilungen bzw. Personen zur Problemlösung ▶ Schaffen von Rahmenbedingungen für Reklamationen und Feedback ▶ kontinuierlicher Verbesserungsprozess
9 Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 6 Absatz 2 Nummer 9)		
a) im Rahmen des Revenue-Managements Markt- und Mitbewerberpositionierungen beobachten und analysieren	14	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen einer Mitbewerberaufstellung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Wer ist Mitbewerber? • Welche Kriterien werden zur Aufstellung angelegt? ▶ Beobachten der Mitbewerber, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Design und Konzeption • Renovierungsstand • Preisgestaltung • Bewertungen • Buchungskonditionen ▶ Analysieren der Mitbewerber im Vergleich zur eigenen Positionierung, z. B. durch Anwendung von: <ul style="list-style-type: none"> • Analysemethoden (SWOT)¹⁶ • Preis-Leistungs-Matrix¹⁷
b) bei der Auswahl von Channel-Management- und Revenue-Management-Systemen zur Ertragsoptimierung mitwirken und diese einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholen von Angeboten zu technischen oder analogen Systemen zur Steuerung von Vertriebskanälen ▶ Gegenüberstellen von Preis-Leistung der Systeme ▶ Prüfen der Möglichkeiten der ganzheitlichen Verknüpfung zur Automatisierung von Prozessen (Revenue-Management und Channel-Management) ▶ Einsetzen ausgewählter Systeme ▶ gezieltes Steuern von Vertriebskanälen zur internen Profitabilitätssteigerung ▶ Prüfen von Ausweitung der Systeme über den Zimmerbereich hinaus ▶ Prüfen von möglichen Auswirkungen der Systeme auf Hotelgesamtplanung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Personalstand und -einsatz • Neuorganisation von Prozessen
c) Kooperationsverträge zu Vertriebskanälen und -plattformen hinsichtlich Kosten und Pflichten prüfen und Vertriebskanäle und -plattformen für die Distribution auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einholen von Kooperationsangeboten ▶ Prüfung von Modalitäten¹⁸, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Preismodelle • Marketingeingriffe (SEO, SEA, Bidding) • Preisklauseln • Verfügbarkeitsklauseln • systemische Anbindung an Revenue- und Channel-Management
d) Buchungsverhalten auf den betrieblichen und den angeschlossenen Kanälen analysieren und betriebswirtschaftlich auswerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten von Zeitkorridoren ▶ Nutzen von Buchungsplattformen ▶ Buchungszeitfenster in unterschiedlichen Saisons ▶ Nutzen von Sonderangeboten ▶ Erstellen und Auswerten von Sonderangeboten für spezielle Märkte und Zielgruppen ▶ Auswählen von Vertriebskanälen zur Nutzung von Angeboten

16 [<https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/swot-analyse-52664>]

17 [<https://www.business-wissen.de/hb/wie-sie-die-richtige-preisstrategie-finden>]

18 [<https://www.tophotel.de/entscheidung-gefallenbgh-enge-bestpreisklausel-von-booking-com-ist-unzulaessig-95550>]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) Preiskalkulationen durch- führen, Kennzahlen ermitteln und als Grundlage für unter- nehmerische Entscheidungen aufbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen und Anwenden von Preisbildungsverfahren¹⁹ ▶ Kennen und Anwenden von Zimmerpreiskennfaktoren^{20,21} ▶ Durchführen von Preiskalkulationen auf Basis einer Kostenanalyse ▶ Erarbeiten einer zusätzlichen Preisbildung anhand von Marktsitu- ation und Ausrichtung ▶ Ableiten von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen aus der Preis- kalkulation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Break Even Point • minimaler wirtschaftlicher Preis • kurzfristige Preisuntergrenze • Preisobergrenze ▶ Vorbereiten saisonaler Preisdarstellung
f) Preis- und Ratenstrategien unter Einbeziehung der be- troffenen Bereiche entwickeln, umsetzen und auf ihre Wirk- samkeit prüfen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erarbeiten der Preiskalkulation anhand der Marktsituation ▶ Erarbeiten kombinierter Preise, z. B. mit weiteren Hotelleistungen ▶ Beachten der Pauschalreiserichtlinie bei externen Leistungen²² ▶ Beachten von Preisveränderungen, z. B. können Preise jährlich, saisonal oder mehrfach täglich geändert werden (je nach techni- scher und personeller Möglichkeit) ▶ Durchführen einer Analyse komplexer Preissysteme ▶ Prüfen der Wirksamkeit von Strategien und Ableiten der Maßnah- men zur wirtschaftlichen Optimierung
g) Firmenpartnerverträge, Ko- operationen und Gruppen- verträge auf Grundlage von Verdrängungs- und Volumen- analysen bewerten und Hand- lungsempfehlungen für das weitere Verfahren vorbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen einer Jahresplanung zur Auslastung ▶ Vornehmen der Marktsegmentauswertung und Berücksichtigen von Partnerverträgen, Kooperationen und Gruppenplanungen ▶ Durchführen von Volumen- und Verdrängungsanalysen für Fest- preisanfragen, Erkennen von Effekten auf generelle Preisgestal- tung ▶ Prüfen der Vertragskonditionen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zahlungsziele • Verfügbarkeitsverpflichtungen • Preisober- und Preisuntergrenzen • Volumenziele
h) Steuerungsmechanismen zur Ertragsoptimierung unter Nut- zung von betriebswirtschaft- liche Analysen auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewerten von Gruppen ▶ Analysieren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Food & Beverage (Speisen und Getränke) • Gesamtumsatz und Zimmerumsatz • Vertragskonditionen • Stornierungsbedingungen ▶ Bewerten von Vertriebskanälen und Partnerschaften, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Preis • Provisions- und Kommissionskosten • Verfügbarkeitsverpflichtungen • Volumenlieferung ▶ gezieltes Aussteuern von unrentablen Kanälen ▶ Preisgestaltung anhand von Marktsituation und Nachfrage

19 [https://www.ahgz.de/fachbegriffe/preisbildungsverfahren-916]

20 [https://www.ahgz.de/fachbegriffe/zimmerpreis-1262]

21 [https://www.ahgz.de/fachbegriffe/rack-rate-960]

22 [https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Pauschalreiserichtlinie/Pauschalreise_node.html]

* in Wochen, im **1. bis 18. Monat** **19. bis 36. Monat**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
i) Auslastung der Kapazitäten und Belegung beobachten, Strategien zu Buchungen, Konditionen und Überbuchungen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Steuern von Buchungsfenstern ▶ Festlegen von Mindest-/Maximalaufenthalten ▶ Festlegen von Anreisetagen und Anreisezeitfenstern ▶ Ratenstrategien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vorauszahlungen • Stornierungsfristen und Stornierungskosten ▶ Schließen von kostenintensiven Kanälen (wenn möglich)
j) Mitbewerbervergleiche durchführen, Kennzahlen errechnen, auswerten und für Strategien nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Durchführen von Auswertungen, z. B. unter Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • Market Penetration Index (MPI) • Average Rate Index (ARI) • Revenue Generator Index (RGI) • Revenue per available Room (RevPAR) • Gross Operating Profit per available Room (GopPAR) ▶ Benchmarking mit Wettbewerb ▶ Einsetzen von Kennzahlen zur strategischen Ausrichtung ▶ Erstellen von Vergleichen in regelmäßigen Abständen zur Darstellung von Veränderungen
k) Umsatzbudgets unter Nutzung von Analysen und Strategien erstellen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Umsatzbudgets, z. B. unter Berücksichtigung von: <ul style="list-style-type: none"> • erwarteter Marktentwicklung • internen und externen Faktoren, z. B. Renovierung, Veranstaltungen, Messen, Feiertagen, Ferien • Marktsegmenten • Vertragsbindungen
l) Vorschläge zur Umsatzsteigerung, insbesondere für Aktionen zur Steigerung des Verkaufs, gemeinsam mit den betroffenen Bereichen erarbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ermitteln neuer Vertriebskanäle und -partnerschaften ▶ Entwickeln interner Möglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Website • Reservierungssysteme • Loyalitätsprogramme ▶ Marketingmaßnahmen im Hotel und im Marktumfeld ▶ Messebesuche und Veranstaltungen
10 Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen (§ 6 Absatz 2 Nummer 10)		
a) Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen durchführen, die Ergebnisse auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten	8	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Durchführen von Marktbeobachtungen mithilfe eigener Analyse und technologischer Unterstützung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kennzahlenanalyse • Market Penetration Index (MPI) • Average Rate Index (ARI) • Revenue Generation Index (RGI) ▶ Ableiten von Maßnahmen ▶ Auswählen von Marketinginstrumenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Inhouse-Maßnahmen • externe Maßnahmen • markenbildende Maßnahmen • Maßnahmen zur direkten Umsatzsteigerung
b) Marktwahlstrategie und Marktbearbeitungsstrategie unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte entwickeln und ausarbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen und ggf. Ausrichten der Hotelklassifizierung und -ausrichtung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Business-, Leisure-Ausrichtung • Sterneklassifizierung • Nachhaltigkeitssiegel ▶ Ausrichten der Marktbearbeitung unter Berücksichtigung der drei folgenden Grundkonzepte: <ul style="list-style-type: none"> • Marktverfolger • Marktführerschaft • Innovationstreiber, z. B. durch neue Technologien oder Konzepte ▶ langfristiges Einplanen von Budgets für Marketingmaßnahmen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Werbe- und Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen auswählen, einsetzen und bewerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berechnen des Return on Investment (ROI) für Marketingmaßnahmen ▶ Nachverfolgen (Tracking) von Marketingmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Rücklaufquoten von Aktionen • Klickraten bei Onlineaktivitäten ▶ Berechnen und Auswählen der Werbemaßnahmeneffektivität
d) den betrieblichen Marketingplan in Abstimmung mit anderen Bereichen erarbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erarbeiten von saisonalen Zimmerangeboten ▶ Erstellen von saisonalen Restaurationsangeboten (Kulinarischer Kalender) ▶ Erarbeiten von Angeboten für Tagungen, Feiern, Konferenzen ▶ Festlegen von Werbefenstern für Aktionen ▶ Auswählen der Werbeträger, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zeitungen • Flyer • Webseiten • Kataloge • Messen ▶ Erstellen eines jährlichen Marketingplans auf Datenbasis ▶ bei Bedarf Anpassen des Marketingplans
e) auf der Grundlage des Marketingplans Medien und Maßnahmen für den Einsatz in der Kommunikation und Werbung beurteilen und auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswählen von Werbeträgern und Zuordnen der Maßnahmen aus Marketingplan ▶ Berücksichtigen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Clicks • Reichweite • Preise • Ergebnisse
f) systematische Gäste- und Kundenbefragungen zur Qualitätssicherung erarbeiten, durchführen und auswerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nutzen von hotelinternen Umfragen mittels Fragebögen ▶ Führen von direkten Feedbackgesprächen, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Stammgästen • Großkunden • Veranstaltern ▶ Planen fester Abläufe für Feedback, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • halbjährliche Analyse der Vertragserfüllung und Zufriedenheit von Großkunden • gezieltes Befragen des Veranstalters eine Woche nach der Veranstaltung ▶ Erstellen von Fragebögen für Feedback zur Abfrage gezielter Bereiche ▶ Nutzen technologischer Entwicklungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Onlinebewertungsportale • spezielle Feedback-Plattformen mit individualisierten Fragebögen ▶ stetiges Auswerten von Gäste-/Kundenfeedback auf gute und negative Punkte ▶ Nutzen von negativem Feedback als Potenzial für zukünftige Ausrichtung, Preisgestaltung, Renovierung, Prozessoptimierung
g) Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität des Betriebes analysieren und Vorschläge für weitere Entscheidungen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bewerten des Preis-Leistungs-Verhältnisses am Markt ▶ Ableiten eigener Servicequalität aus systematischer Gäste- und Kundenbefragung ▶ Erarbeiten, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Prozessoptimierungen • Serviceanpassungen • Renovierungsplänen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

KH

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
h) die interne und externe Kommunikationsstrategie erarbeiten und mit anderen Bereichen abstimmen, die Wirksamkeit der Kommunikationsstrategie prüfen und bei Bedarf anpassen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswählen von Medien zur Kommunikation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Offline- und Onlinemedien • Soziale Medien • Foren • Messen • Veranstaltungen ▶ Erarbeiten der Kommunikationslinie, z. B. „familiengeführter Traditionsbetrieb mit Fusionsküche“ ▶ Prüfen der Reaktionen und Kommentare in Sozialen Medien und Onlinemedien
i) an der Präsentation des Betriebes, insbesondere in den sozialen Medien, mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nutzen Sozialer Medien zur Präsentation ▶ Beobachten der Entwicklung der Sozialen Medien und Onlinemedien und ggf. Vorschlagen neuer Kanäle zur Nutzung ▶ Erarbeiten von Strategien zur Darstellung auf verschiedenen Kanälen ▶ Aufmerksam-Machen des Hotelteams auf die Rolle jedes Mitarbeitenden ▶ Beachten der Gesetze Sozialer Medien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beachten von Datenschutz, z. B. Bilder, Kommentare • alle Beschäftigten sind Botschafter/-innen des Unternehmens, wenn sie mit ihm in Verbindung gebracht werden • Soziale Medien unterscheiden nicht zwischen dienstlich und privat ▶ Nutzen lokaler Offline-Medien und -formate, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Plakate • Werbemittel • Interviews • Annoncen
j) zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern Lieferanten und Agenturen vergleichen und unter Berücksichtigung qualitativer, betriebswirtschaftlicher und ökologischer Aspekte auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen eines gewünschten Leistungskatalogs ▶ Einholen und Vergleichen von Angeboten ▶ Bewerten von Alternativen zu den geplanten Maßnahmen
k) bei der Entwicklung und Erstellung von Werbeträgern und selbst- oder fremdproduzierten Informationen für Gäste sowie für Teammitglieder unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mitwirken und die Aktualität der Inhalte sicherstellen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Informationsbroschüren ▶ Webseiten ▶ Werbeanzeigen/-schilder/-banner (online/offline) ▶ Gästeinformationen im Hotel und außerhalb ▶ Einhalten der Corporate Identity (CI)
l) Erfolgskontrolle der eingesetzten Marketingmaßnahmen durchführen, die Ergebnisse beurteilen und Maßnahmen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen der Anzahl generierter Buchungen ▶ Auswerten der Besucheranzahl, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Veranstaltungen • Webseiten • Buchungskanäle ▶ Auswerten der Summe generierter Umsätze durch Maßnahmen ▶ Aufstellen von Kosten zu Marketingaktivitäten ▶ bei Bedarf Anpassen der aktuellen Maßnahmen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>m) die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit den betroffenen Bereichen abstimmen und koordinieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterstützen bei Erarbeitung eines Leitbildes und Wertesystems ▶ Ableiten von Maßnahmen zur Erreichung des Leitbildes, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Fortbildungen • Teamevents • Messe- und Kongressbesuche • Ausbildungskooperationen ▶ Unterstützen beim Aufbau bzw. Ausbau der Arbeitgebermarke, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Werbung • Personalmarketing in Form von Mentoring-Programmen und Präsenz in Schulen • Messen • Recruiting • Employer Branding • Soziale Medien
11 Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen (§ 6 Absatz 2 Nummer 11)		
<p>a) die betriebswirtschaftlichen, rechtlichen und ökologischen Rahmenbedingungen verschiedener betrieblicher Veranstaltungsformate unterscheiden, überprüfen und Veranstaltungsformate bei Bedarf anpassen</p>	10	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen von bereits erfolgreich im Betrieb durchgeführten Veranstaltungsformaten ▶ Einordnen von unterschiedlichen Veranstaltungsformaten und deren Hauptverwendungszielgruppen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tagungen • Incentives • Meetings • Seminare • BarCamps ▶ Unterscheiden der verschiedenen Bestuhlungsformen insbesondere im Hinblick auf ihre Eignung für die jeweiligen Veranstaltungsformate ▶ Erstellen von Checklisten zur Informationssammlung als Leitfaden für Gespräche ▶ Erkennen und Eingehen auf individuelle Bedarfe im Gespräch im Rahmen der betrieblichen Erfahrungen ▶ Auswerten von Gesprächen für die Identifizierung der Bedarfe der Gesprächspartner/-innen und Erkennen der betrieblichen Möglichkeiten für die konkrete Angebotsvorbereitung ▶ Beachten rechtlicher Rahmenbedingungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Maximalpersonenzahl • behördliche Auflagen für Veranstaltungen • Brandschutz • Ruhezeiten • Arbeitszeiten ▶ Prüfen von Veranstaltungsformaten in Bezug auf Identität des Hotels und Außendarstellung
<p>b) Veranstaltungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen konzipieren</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen der Raum- oder Geländeplanung und bestmöglichen Auslastung ▶ Planen der Verpflegung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Kaffeepausen • Mahlzeiten ▶ Planen von Technikeinsatz ▶ Erarbeiten von Konzepten zur Gästeführung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Notausgänge • Laufwege • insbesondere Beschilderungskonzepte zwischen unterschiedlichen Örtlichkeiten ▶ Erkennen der Anreisezeiten und -aufwände für Gäste-Check-in ▶ Betreuen der Gäste bis zur Abreise ▶ Einplanen notwendiger Ressourcen, z. B. Zimmer

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
c) Verkaufspreise für Veranstaltungen, Veranstaltungskomponenten und weitere Dienstleistungen, auch unter Berücksichtigung der Angebote von Drittfirmen, kalkulieren und in das betriebliche Hotel-system einpflegen	4	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kalkulieren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • hotelinterne Raummieten • Tagungspauschalen • Verpflegungspauschalen • Technikpreise (Revenue-Management im Veranstaltungsbereich) ▶ Kalkulieren hotelexterner Dienstleister für spezielle Technik, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Licht • Ton • Streaming ▶ Datenerfassung im Hotelsystem zur Vorbereitung der Abrechnung
d) Angebote, Verträge, Ablaufpläne und Rechnungen für Veranstaltungen mit dem betrieblichen Hotelsystem erstellen und die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Veranstaltungsangeboten entsprechend den betrieblichen Vorgaben und unter Berücksichtigung der Veranstalterwünsche ▶ Gestalten und Begleiten der Entscheidungsprozesse, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Follow-up-Calls • Beratungsgespräche • Verkaufsabschlüsse ▶ Erfassen und Verwalten von Ergebnissen und Detailabsprachen im Hotelsystem ▶ Erstellen und Kommunizieren interner Ablaufpläne (Function Sheets/Avis) an die entsprechenden Bereiche
e) Veranstaltungsbesprechungen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vorbereiten von Gesprächen unter Zuhilfenahme von Checklisten zur Informationssammlung ▶ Aufbauen einer guten Gesprächsqualität durch verkaufsorientierte Gesprächsführung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • positives Wording • Freude • Beziehungsaufbau ▶ Erfragen aller notwendigen Details zur Veranstaltungsplanung ▶ Erklären von Fachbegriffen
f) die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen im Nachgang prüfen und bei Bedarf Vorschläge für Kosten- und Preisanpassungen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rückwärtskalkulieren zur Prüfung der Kostendeckung ▶ Errechnen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Wareneinsatz • Personaleinsatz ▶ Vergleichen der aktuellen Veranstaltungen und Tages-/Wochen-/Monatsergebnisse mit dem Vergleichszeitraum des Vorjahrs
12 Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 12)		
a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Datei-ablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden	4	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden des betrieblichen E-Mail-Programms, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abwesenheitsnotiz • Einstellen der Signatur ▶ Verwalten eines zentralen elektronischen Kalenders ▶ Erstellen und Pflegen von Briefvorlagen in Textverarbeitungsprogrammen ▶ Erstellen von Präsentationen mittels aktueller Präsentationsprogramme ▶ Erstellen und Aktualisieren sowie Erweitern von Kalkulationen in Tabellenkalkulationsprogrammen, insbesondere Anwenden von Formeln und Zellen- sowie Spaltenbezügen ▶ Erstellen und Prüfen von Vorwärts-, Rückwärts- und Zielkostenkalkulationen ▶ Erstellen von Vorlagen mit Kalkulationsschemata in Tabellenkalkulationsprogrammen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>b) interne und externe Post sowie elektronische Korrespondenz entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu Datenschutz- und Datensicherheitskonzepten, insbesondere zur IT-Sicherheit</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berücksichtigen des betrieblichen Aufbaus und der Zuständigkeiten (betriebsinterne Adressaten und Adressatinnen) ▶ Kennen von Risiken, die durch Verwendung von IT (Informationstechnik) auftreten können, z. B. aktuelle und häufige Fälle der Cyberkriminalität (u. a. Phishing) ▶ Anwenden von Strategien zur Vermeidung von Datendiebstahl, z. B. vorheriges Überprüfen des Ziels von Hyperlinks ▶ Anwenden der betrieblich festgelegten technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Datensicherheit sowie zum Datenschutz ▶ Anwenden der Verhaltensregeln bei Fällen von Cyberkriminalität, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • installierte Ransomware • Spyware ▶ Kennen des betrieblichen Datenschutzkonzeptes ▶ Erkennen und Weitergeben von meldepflichtigen Ereignissen bei Datenschutzverstößen und IT-Sicherheitsvorfällen an die zuständigen Personen im Betrieb
<p>c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von erforderlichen Dokumenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsnachweise • Befragungsergebnisse zur Gästezufriedenheit • Inventurlisten ▶ Einsetzen von Checklisten
<p>d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ sicheres und reflektiertes Arbeiten mit Drucker, Kopierer und weiterer technischer Büroausstattung ▶ Auswählen der geeigneten Kommunikationsform (Papier oder elektronisch) ▶ Abschalten bzw. Reduzieren, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Beleuchtung • Heizung • Lüftung bei Benutzen und Verlassen der Räumlichkeiten
<p>e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen und Pflegen von Ablageplänen und Archivplänen, hierbei Berücksichtigen der betrieblich eingesetzten Büroorganisationsmittel und -technik ▶ Anwenden elektronischer Ablagesysteme ▶ Reflektieren bzw. Überprüfen des Ablagesystems auf Sinnhaftigkeit und Anwender-/Anwenderinnenfreundlichkeit ▶ Erarbeiten von Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung des Organisations- und Archivierungssystems ▶ Abgleichen der analogen und digitalen Ablage ▶ Führen von Archivierungslisten inklusive Festlegen von Aufbewahrungsfristen für analoge und digitale Dokumente ▶ Erkennen von aussonderungsfähigen Datenträgern, Dateien und analogen Dokumenten im Rahmen der erreichten Aufbewahrungs- und Löschrufen nach Vorgabe des betrieblichen Datenschutzkonzeptes oder Datenschutzmanagementsystems ▶ datenschutzkonformes Vernichten von Datenträgern und Dateien

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erarbeiten eines Vorschlags für die Tagesordnung einer betrieblichen Besprechung ▶ Einladen aller geplanten Teilnehmenden und ggf. per Gesetz einzuladenden Personen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsrat • Behindertenbeauftragter//Behindertenbeauftragte ▶ Schaffen der organisatorischen Rahmenbedingungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Raumbuchung • Getränke- und Essensangebot • Technikausstattung ▶ Protokollieren einer betrieblichen Besprechung ▶ Aufbereiten der Besprechungsdokumentation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Abfotografieren der Präsentationsmaterialien • Zusammenführen in einer Sammelmappe (Datei) ▶ fristgerechtes Versenden aller relevanten Unterlagen an alle Beteiligten vor oder auch nach einer Besprechung
g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Geschäftsbriefen und E-Mails nach DIN 5008 ▶ Nutzen von Vorlagen, z. B. für: <ul style="list-style-type: none"> • Reservierungsbestätigungen • Angebote • Jahresrundschriften für Mitarbeitende • Zahlungserinnerungen, Mahnungen • Kundenmailings
h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen eingegangener Rechnungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • korrekte Anschrift • korrekte Zuordnung zu Lieferschein/Bestellung • weitere Kriterien nach GOB und Abgabenordnung (AO) ▶ sachliches und rechnerisches Prüfen von Rechnungen und Freigeben zur Zahlung ▶ Erstellen von Ausgangsrechnungen gemäß Zahlungsanweisung ▶ Vorbereiten des Versands und Versenden von Rechnungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Frankieren • Weitergabe an Post oder Dienstleister • digitales Signieren digitaler Versendungen
i) die eigene Arbeit unter Einsatz der betrieblichen Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hinterfragen der Arbeitsprozesse, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Dokumentenablage • Aufbewahrung von Belegen und Meldescheinen • interne Kommunikation • Veröffentlichen von Dienstplänen • Beachten von Fristen zur Vorausplanung ▶ Prüfen digitaler Lösungen und ggf. Anwenden dieser ▶ Nutzen von Planungsmitteln und Optimieren der eigenen Arbeitsprozesse

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
13 Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen, Prozesssteuerung (§ 6 Absatz 2 Nummer 13)		
a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen	6	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen von Unternehmenszielen und -werten ▶ Berücksichtigen der Art und Weise der Ansprache ▶ Kennen und Umsetzen der unterschiedlichen Bedürfnisse, abgestimmt auf den jeweiligen Stakeholder ▶ Kennen der Standardprozesse des Betriebes ▶ Unterstützen bei Unterweisungsvorbereitungen und Verkaufsgesprächen ▶ Kennen und Einhalten der Kommunikationsetikette und der Prozessreihenfolge der jeweiligen Abteilung ▶ Sicherstellen der internen Kommunikation zwischen Abteilungen, z. B. in Form von: <ul style="list-style-type: none"> • Function Sheets • Meetings • „Türgesprächen“



Abbildung 9: Servicekraft am Telefon (Quelle: DEHOGA Bayern)

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

KH

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
<p>b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungs-dilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der Unternehmensausrichtung ▶ Möglichkeiten zur Beteiligung an Nachhaltigkeitsprozessen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Speisekartengestaltung • Einsatz von Rohstoffen und Materialien • Entwicklung des Teams • Unterstützung der Teammitglieder • aktive Gastkommunikation zu Nachhaltigkeitsthemen, z. B. Hand-tuchwechsel, Bettwäschewechsel, Energiebeschaffung ▶ Erkennen der Notwendigkeit von gegensätzlichen Maßnahmen bei ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeits-dimensionen und ggf. Treffen einer Entscheidung zugunsten einer Dimension („Entscheidungsdilemmata“)
<p>c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen des Qualitätsmanagementkreislaufs (Plan, Do, Check, Act) ▶ Analysieren des Materialeinsatzes und Vorschlagen von Verbesserungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von Ressourcenverschwendung, z. B. Papier und konkretes Vorschlagen von Gegenmaßnahmen • Vermeiden von Wegwerfmaterialien und Vorschlagen alternativer, wiederverwendbarer Arbeitsmaterialien ▶ Beurteilen und Einsetzen von Give-aways in Bezug auf Verwendbarkeit und Akzeptanz ▶ Sensibilisieren des Teams für die Einhaltung von Standards oder das Vorschlagen von Verbesserungen ▶ Bewerten von Verbesserungsvorschlägen im Rahmen der Methode der kontinuierlichen Verbesserung (KVP-Methode)
<p>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen der Verfügbarkeit von Informationen für alle Teammitglieder, auch unter Berücksichtigung der barrierefreien Zugänglichkeit ▶ bei Bedarf Vorhalten von Informationen in einer weiteren Version, z. B. in Einfacher Sprache ▶ Anbieten von Unterstützung, z. B. Teammitgliedern ▶ Sicherstellen, dass Informationen verstanden wurden und umsetzbar sind ▶ Vor-, Mit- und Nachmachen mittels Unterweisungsansatz, z. B. beim: <ul style="list-style-type: none"> • Einführen neuer Prozesse • Vermitteln von Änderungen ▶ Verstehen von Schnittstellen und Weiterleiten bereichsübergreifender Informationen ▶ Gestalten von Arbeitsprozessen zur Schaffung der Möglichkeit, dass sich alle Teammitglieder entsprechend ihren Stärken, Fähigkeiten und Fertigkeiten einbringen und weiterentwickeln können
<p>e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definieren und Dokumentieren von Arbeitsprozessen ▶ Überführen von Arbeitsprozessen in geeignete Checklisten-Formate ▶ Teilen von Checklisten und Prozessdefinitionen mit dem Team ▶ Kontrollieren der Einhaltung von Prozessen ▶ Abgleichen der durchgeführten Prüfungen mit den ausgefüllten Checklisten ▶ Korrigieren von Prozessen bei Veränderung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • digitalisierte Prozesse • neue gesetzliche Vorgaben

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) interne und externe Kooperationsbeziehungen gestalten und optimieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen der internen und externen Kooperationspartner (Stakeholder) ▶ Abstimmen mit Kooperationspartnern bei Marktaktivitäten (Werbeaktionen) ▶ gegenseitiges Unterstützen, z. B. bei der Zimmerbereitstellung für lokalen Tourismusverband ▶ Präsentieren des eigenen Hotels auf Partnerveranstaltungen ▶ Einladen zu Hausbesuchen und Hausführungen ▶ Beachten der vereinbarten Zahlungsziele laut Kooperationsvereinbarung
g) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Auswerten von Gästenumfragen ▶ Prüfen der Zusammenhänge zwischen positiver Umfrage und positiver Entwicklung der Verkaufspreise, Direktbuchungen, Gästekontakt ▶ Heranziehen von negativem Feedback für direkte Prozessprüfungen und -anpassungen ▶ Abgleichen des Qualitätsanspruchs des Hotels mit Gästefeedback
h) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch eigenes Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ gastfreundliches Verhalten im Spannungsfeld des ressourcenschonenden Einsatzes von Betriebsmitteln ▶ Einhalten von Zeiten für Arbeitsprozesse ▶ aktives Verkaufen von Hotelleistungen ▶ Reflektieren des eigenen Handelns in Bezug auf Wirtschaftlichkeit ▶ Prüfen des Einsatzes von Ressourcen ▶ Unterstützen von Kollegen und Kolleginnen bei der Nutzung geeigneter Einsparpotenziale
i) die betrieblichen Arbeits- und Kommunikationsprozesse gestalten und optimieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Hinterfragen aktueller Arbeitsprozesse ▶ aktives Vorschlagen von Verbesserungen zur Effizienz, Wirtschaftlichkeit oder zum Arbeitsschutz im Sinne der KVP-Methode²³ ▶ Steuern und Sicherstellen des Informationsflusses durch interne Kommunikation, z. B. Hauspost, E-Mail, Schwarzes Brett, Telefon- und Videokonferenzen, Eins-zu-eins-Gespräche, Runde Tische, Meetings und Betriebsversammlungen ▶ Identifizieren und Ersetzen nicht genutzter Kommunikationskanäle
j) die Funktionen und Aufgaben der einzelnen Arbeitsbereiche als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses reflektieren und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsbereiche für die vor- und nachgelagerten Stellen und für die betriebliche Wertschöpfung reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verständnis für jede Abteilung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • von der Spülküche bis zur Dessertküche • vom Housekeeping bis zum Revenue-Management ▶ Verstehen des Hotels als ganzheitlichen Organismus ▶ Verstehen und Wertschätzen der Wichtigkeit des/der Einzelnen ▶ Begreifen des Hotels als Teilhaber der touristischen Wertschöpfungskette ▶ Verstehen der Dienstleistung als Teil des Gesamtreiserlebnisses
14 Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 14)		
a) arbeits- und sozialrechtliche Regelungen unterscheiden und aufgabenorientiert anwenden	12	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen grundlegender Arbeitsgesetze und Regeln, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Bundesarbeitszeitgesetz • Bundesurlaubsgesetz • Mutterschutzgesetz • Jugendarbeitsschutzgesetz • Betriebsverfassungsgesetz • Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz

23 [<https://www.kvp.de/kvp-methoden>]

* in Wochen, im **1. bis 18. Monat** **19. bis 36. Monat**

KH

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kennen, Kontrollieren und Unterweisen von Arbeitsschutzvorgaben der jeweils zuständigen Unfallversicherung ▶ Kennen zu beachtender Regularien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Verordnungen • Tarifverträge • Betriebsvereinbarungen ▶ Aufbauen der Dienstplangestaltung auf grundlegenden Regeln, z. B. unter Beachtung der Ruhezeiten
<p>b) bei Maßnahmen zur Positionierung und Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung und die Personalbindung mitwirken und die Umsetzung der Maßnahmen begleiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Definition der Arbeitgebermarke, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Für was steht das Hotel? • Welche Vorteile haben die Mitarbeitenden? • Was macht das Hotel besonders? ▶ Definieren von Maßnahmen zur Darstellung der Arbeitgebermarke nach außen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Messen • Zeitungen • Internet und Soziale Medien • Schulbesuche • Prüfungsabnahmen ▶ Einordnen der Rolle des Arbeitgeberverbandes bei der Etablierung der Arbeitgebermarke ▶ Auswählen und Ausbilden von Botschaftern für die Arbeitgebermarke
<p>c) bei der Personalbedarfsplanung mitwirken, Rekrutierungen einleiten und das Bewerbermanagement unterstützen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen eines Personalbedarfsplans ▶ Ausschreiben von Stellen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • lokale und überregionale Zeitungen • Jobbörsen • Arbeitsagentur • „Schwarzes Brett“ • Universität • Soziale Medien • Recruitingfirmen ▶ Definieren von Auswahlmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einzelgespräche • Gruppengespräche • Assessment-Center • Arbeitsproben • Probearbeiten ▶ Auswählen von Bewerbern und Bewerberinnen nach betrieblichen Kriterien ▶ Erstellen eines Bewertungsmusters für Bewerber/-innen zur Gewährleistung der Vergleichbarkeit und Gleichbehandlung ▶ Begleiten von Vorstellungsgesprächen ▶ Planen und Durchführen von weiteren Maßnahmen, z. B. Assessment-Center ▶ Aufrechterhalten des Informationsflusses mit Bewerbern und Bewerberinnen ▶ Informieren der Bewerber/-innen über Zu-/Absage
<p>d) Prozesse in Verbindung mit dem Beginn von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anfordern und Bearbeiten rechtlich relevanter Unterlagen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsurlaubnis • polizeiliches Führungszeugnis • Sozialversicherungsdaten • Zustimmung des/der Erziehungsberechtigten ▶ Sofortmeldung an Sozialversicherung bei Beschäftigungsaufnahmen ▶ Anlegen einer Personalakte ▶ Planen der Begrüßung und Einführung

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
e) Einführung neuer Mitarbeite- den begleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Begrüßung ▶ Vorstellen des Teams und der Vorgesetzten ▶ Besichtigen des Arbeitsplatzes ▶ ggf. Ausgeben der Uniform ▶ Einweisen in sicherheitsrelevante Themen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Brandschutz • Fluchtwege • Evakuierungsplan ▶ Heranführen von Beschäftigten an die Verinnerlichung der Mis- sion, Vision und Werte des Unternehmens
f) Einweisungen und Unterwei- sungen für den Umgang mit Maschinen, Geräten und Be- triebsmitteln durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erklären von technischen Geräten und Sicherheitsvorschriften ▶ Anlegen von Zugangsdaten zu Computern und Netzwerk ▶ Zeigen der Lager für Betriebsmaterialien
g) Teammitglieder für nachhalti- ges Handeln sensibilisieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufzeigen von Möglichkeiten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ressourcenverbrauch • Energieverbrauch ▶ Informieren und Trainieren des Teams ▶ Darstellen der Wichtigkeit des/der Einzelnen ▶ Darstellen von Möglichkeiten zur Mitarbeit des Gastes und Einsatz von Beschäftigten als Mittler/-innen
h) Dienstpläne nach den be- trieblichen und den recht- lichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden der Gesetze, Tarifverträge bzw. Betriebsvereinbarun- gen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitszeit • Überstundenregelung • Freiwünsche • Urlaubstage • Mutterschutz • Jugendarbeitsschutz • Dienstplanveröffentlichung • Arbeitszeitdokumentation bei der Erstellung und Veröffentlichung der Dienstpläne sowie bei der Dokumentation tatsächlich geleiste- ter Arbeitszeit ▶ Gestalten von Dienstplänen zur Gewährleistung des Betriebsab- laufs zu jeder Zeit
i) Mitarbeitende aufgabenbe- zogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verteilen der Schichtaufgaben unter dem eingeteilten Personal, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Stationen • Host • Getränke-service ▶ Einleiten von Maßnahmen zum Aufbau eines Gruppengefühls, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • gemeinsame Gruppenziele • Teambesprechungen ▶ Abgrenzen und klares Formulieren von Aufgaben/Arbeitsaufträgen ▶ Einsetzen von Instrumenten zur Motivation der Mitarbeitenden, z. B. durch realistische Zielsetzung nach dem SMART-Modell ▶ systematisches Betrachten und Besprechen der Arbeitsergebnisse der Mitarbeitenden mit der Zielsetzung, diese zur ständigen Reflexion des eigenen Handelns zu ermutigen

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
j) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verständnis für die unterschiedlichen Sichtweisen, z. B. aufgrund von: <ul style="list-style-type: none"> • Herkunft • Alter • Geschlecht • Religionszugehörigkeit ▶ Berücksichtigen gruppendynamischer Prozesse, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tuckman-Phasenmodell • beim Anleiten von Teams • gezieltes Anwenden geeigneter Methoden zum Entgegenwirken destruktiver Dynamiken ▶ Aufzeigen von Weiterentwicklungsmöglichkeiten für das Gegenüber durch Feedback anstelle einer destruktiven Zielsetzung ▶ Anwenden konstruktiver Feedbackmethoden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sandwichmethode • Formulierungen aus der Ich-Perspektive
k) Gespräche mit Mitarbeitenden planen, durchführen und nachbereiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schaffen einer angenehmen Gesprächsatmosphäre ▶ Unterscheiden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklungsdialo • Mitarbeitergespräch • Beurteilungen • Zielvereinbarungen ▶ Protokollieren von Gesprächsergebnissen ggf. unter Berücksichtigung der arbeitsrechtlichen Vorschriften
l) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kenntnis über Grundsätze der Rhetorik, von Sprachtechniken und der Nutzung von Körpersprache und Prüfen des eigenen Auftretens auf deren Anwendung ▶ Erkennen und Entgegenwirken bestimmter Mimik und Gestik, z. B. sehr schnelles Sprechen und Einnehmen einer geschlossenen Körperhaltung in Stresssituationen ▶ Entwickeln betrieblicher Strukturen zum Aufbau einer persönlichen Bindung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Glückwünsche für Mitarbeitende zum Geburtstag • Aufmerksamkeiten zu Jubiläen • Beförderungen ▶ Umsetzen betrieblicher Aktionen zur Vermittlung der Wertschätzung nach besonders fordernden, erfolgreichen Abschnitten im Betrieb, z. B. einmalige Formate wie Großveranstaltungen (aus Sicht des Betriebes)
m) an der Planung, Durchführung und Auswertung von Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheiden der Maßnahmen <ul style="list-style-type: none"> • „into the job“ – Recruiting • „on the job“ ▶ Kennen und Einsetzen von Coaching-Techniken
n) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen sowie Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kenntnis, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Infektionsschutzgesetz (§ 43) und nachgelagerte Schulungen • Arbeitsschutz • Brandschutz ▶ Erkennen von Schulungsbedarf am Verhalten der Mitarbeitenden ▶ Formulieren fehlender Kompetenzen/Fähigkeiten und Weitergabe an Verantwortliche des Weiterbildungsbereichs
o) an der Erstellung von Personalbeurteilungen mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen von Gesprächsbögen ▶ Erstellen und Ablegen der Protokolle von Personalbeurteilungen ▶ Erstellen von Zeugnissen

KH

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
p) die Prozesse in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen der letzten Abrechnung unter Berücksichtigung, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Überstunden • Urlaub ▶ Exit-Interviews ▶ Bereitstellen von Unterlagen zum Austritt, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Zeugnis • letzte Abrechnung • Sozialversicherungsmeldung • Arbeitsbescheinigung ▶ Hinweis zur Arbeitslosmeldung
q) Personalkosten sowie Personalzusatzkosten beurteilen und Instrumente des Personalcontrollings anwenden, Kennzahlen auswerten und daraus Maßnahmen ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berechnen von Personalkosten für gesamtes Hotel im Budgetprozess ▶ Berechnen von Personalkosten pro Abteilung, Abgleichen mit Stellenplan und Budgetplanung ▶ Berechnen von Kennzahlen und Einsetzen dieser zur Optimierung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Primecost (Kosten des F&B-Apparates) • Full Time Employee (FTE), auch Headcount, Leistungsmaßstab, Personaleinsatz in Prozent des Umsatzes ▶ Darstellen von Maßnahmen zum Personaleinsatz unter Berücksichtigung der Ausrichtung des Hotels und finanzieller Möglichkeiten
r) Arbeitsabläufe in Bezug auf den Energieverbrauch abschätzen oder auswerten sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz vorschlagen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Reduzieren der Anzahl im Einsatz befindlicher Computer ▶ Beleuchtung in allen Bereichen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Front Office • Back Office • Wirtschaftsräume ▶ vorbeugende Instandsetzungsmaßnahmen ▶ Erstellen von Instandhaltungs- und Wartungsplänen zur Minimierung von Ausfällen und Neuanschaffungen
15 Warenwirtschaft und Einkauf (§ 6 Absatz 2 Nummer 15)		
a) den Warenbedarf anhand von Soll- und Ist-Beständen sowie anhand des Geschäftsaufkommens ermitteln	8	<ul style="list-style-type: none"> ▶ regelmäßiges Kontrollieren der Ist-Bestände ▶ Überprüfen der Bestände auf Erreichen des Meldebestands ▶ Einholen von Prognosen zum erwarteten Geschäftsaufkommen in verschiedenen Bereichen, z. B. Auskunft über zukünftige Zimmerbelegung, Auslastung des Veranstaltungsbereichs, Anzahl der Zimmer mit Frühstücksbuchung; daraus Ableiten von Überlegungen, ob der festgelegte Soll-Bestand noch passend ist ▶ Sammeln besonderer, einmaliger Bedarfe, die von Abteilungen gemeldet werden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lebkuchenherzen für Oktoberfestdekoration an der Bar • Bananenblätter für asiatisches Themenbuffet ▶ Ermitteln des aktuellen Warenbedarfs aus Zusammenführung aller Daten und Überlegungen ▶ Überprüfen des Bedarfs auf Umsetzbarkeit und ggf. Korrigieren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • ausreichend vorhandene Lagerflächen • Haltbarkeit • Kosten

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
b) Bezugsquellen ermitteln, Vorauswahl von Produkten und Lieferanten unter Nachhaltigkeitsaspekten erstellen und Angebote einholen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Recherchieren möglicher Anbieter für die benötigten Waren ▶ Untersuchen der Anbieter auf ökonomische Aspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lieferkosten • Gewährung von Skonto • Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte ▶ Untersuchen der Anbieter auf ökologische Aspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Verpackung • regionaler Anbau ▶ Untersuchen der Anbieter auf soziale Aspekte, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifbindung • Produktion in Deutschland ▶ Treffen einer Vorauswahl auf Basis der Ergebnisse ▶ Kontaktieren der ausgewählten Anbieter und Formulieren von Anfragen zur Einholung verschiedener Angebote
c) Angebote hinsichtlich Qualität, Quantität und Lieferkonditionen vergleichen und an der Angebotsauswahl mitwirken		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Vergleichen von Angeboten der kontaktierten Anbieter, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Qualität • Preis • Lieferbedingungen • Zahlungsbedingungen • verfügbare Mengen ▶ Aufbereiten der gesammelten Informationen und Angebote und Zusammenstellen geordneter Unterlagen als Entscheidungsgrundlage ▶ Abgeben einer begründeten Empfehlung zur Angebotsauswahl
d) Bestellungen einleiten, Liefertermine mit den betroffenen Bereichen koordinieren und kontrollieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einleiten von Bestellungen auf Basis des unter a) ermittelten Warenbedarfs ▶ Führen der Korrespondenz mit den Anbietern bezüglich Lieferkonditionen und -terminen ▶ Weitergeben der Liefertermine an die betroffenen Bereiche und Treffen von Absprachen zur Gewährleistung der Annahme zum Termin und zur Vermeidung eines Annahmeverzugs ▶ Kontrollieren der termingerechten Lieferung, z. B. durch Rücksprache mit entsprechendem Bereich ▶ Einleiten betriebsüblicher Maßnahmen bei Lieferverzug ▶ regelmäßiges Überprüfen der Lieferantenauswahl auf Basis der Erfahrungen in der Zusammenarbeit, z. B. Pünktlichkeit
e) Inventuren vorbereiten und auswerten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ankündigen der nächsten Inventur und Treffen von Absprachen zu Zeitpunkt und Ablauf in den betroffenen Bereichen ▶ Vorbereiten von Hilfsmitteln für die Inventur, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Listen • Waage • Stifte • Messbecher ▶ Abgleichen der fertigen Inventurlisten mit den Beständen, die gemäß verzeichneter Zu- und Abgänge vorhanden sein müssten, und Markieren von Abweichungen ▶ Anstellen von Überlegungen zur Herkunft von Abweichungen, ggf. Besprechen mit betroffenen Bereichen und Einleiten betriebsüblicher Maßnahmen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
f) die betrieblichen Lagerkennzahlen ermitteln, Maßnahmen zur wirtschaftlichen Verbesserung vorschlagen und umsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden von Kalkulationsschemata zur Ermittlung betrieblicher Lagerkennzahlen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Mindestbestand • Meldebestand ▶ bei Verwendung eines elektronischen Lagerverwaltungssystems: <ul style="list-style-type: none"> • Einarbeiten in das verwendete System • Nachvollziehen der zugrunde liegenden Berechnungen und Abgleichen mit selbst ermittelten Zahlen ▶ Vergleichen der selbst ermittelten Kennzahlen mit den betrieblich verwendeten ▶ Untersuchen der Lagerorganisation auf deren Wirtschaftlichkeit und Erarbeiten von Maßnahmen zu deren Verbesserung, z. B. in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> • dauerhaft sehr hohe Lagerbestände • häufig ablaufende Mindesthaltbarkeitsdaten ▶ Weiterleiten der Maßnahmenvorschläge an zuständige Stellen und ggf. Umsetzen der Änderungen im Lager
g) den Verbrauch von Verbrauchs- und Verbrauchsgütern unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten überwachen und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Überwachen der Entnahme von häufig benötigten Waren aus dem Lager durch Beschäftigte aus anderen Bereichen außerhalb der Lageröffnungszeiten, z. B. durch Lagerentnahmelisten für die tägliche Entnahme von Milch, Joghurt und Butter für das Frühstücksbuffet durch den Restaurantbereich ▶ bei häufigen Unstimmigkeiten in der Inventur Erarbeiten von Maßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Vier-Augen-Prinzip • Hinterlegen des Lagerschlüssels am Empfang: Beschäftigte des Restaurantbereichs können nur in Begleitung eines Empfangsmitarbeiters/einer Empfangsmitarbeiterin das Lager betreten; begleitende Person beglaubigt die Entnahme durch zweite Unterschrift auf der Entnahmeliste • Absperrern anderer Bereiche mit gefährdeten Waren, z. B. Anbringen von Vorhängeschlössern an den Getränkeköhlhäusern ▶ Beachten der Mitbestimmungsrechte betrieblicher Interessenvertretungen bei geplanter Einrichtung von Überwachungsanlagen, z. B. Kameras ▶ regelmäßiges Überwachen der Verbrauchszahlen der Verbrauchs- und Verbrauchsgüter durch die verschiedenen Bereiche und Ergreifen von Gegenmaßnahmen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • immer niedrigere Verbrauchszahlen bei Obst führen zu häufigem Verderben der Ware → Anpassen der Bestände • Sicherheitsschuhe des Küchenpersonals müssen zunehmend häufig wegen Ablösen der Sohle neu bestellt werden → Qualität gering, Anbieterwechsel • Bar verbraucht immer größere Mengen an Plastikcocktailschirmchen → Umstellen auf wiederverwendbare Dekoration, z. B. aus Glas • regelmäßiges Verderben der Kaffeesahne, da Gäste nur noch Milch zum Kaffee trinken → Streichen von Kaffeesahne aus dem Sortiment ▶ Einhalten von Lagerprinzipien (First in – First out/Last in – First out) und Kontrollieren von Mindesthaltbarkeitsdatum bzw. Verbrauchsdatum
h) Verkaufspreise nach dem betrieblichen Kalkulationsschema ermitteln		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Anwenden verschiedener Schemata zur Preiskalkulation ▶ Anwenden des betrieblichen Kalkulationsschemas zur Ermittlung von Verkaufspreisen ▶ kritisches Betrachten des betrieblichen Kalkulationsschemas und Vorschlagen von Verbesserungen

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
16 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 6 Absatz 2 Nummer 16)		
a) Bereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens unterscheiden	16	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheiden, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • internes Rechnungswesen • externes Rechnungswesen • Controlling • gesetzliche und betriebliche Statistikerstellungen • Vergleichsrechnung • Planungsrechnung • Einkaufskalkulation • Zuschlagskalkulation • Rückwärtskalkulation • Differenzkalkulation • Zielkostenrechnung ▶ Kennenlernen, Einordnen und Verstehen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • gesetzliche und betrieblichen Statistiken • Vergleichsrechnung, z. B. Angebotskalkulationen mit Einstandspreisermittlung • Planungsrechnung • Einkaufskalkulation • Zuschlagskalkulation • Rückwärtskalkulation • Differenzkalkulation ▶ Einsetzen der Zielkostenrechnung
b) Belege entsprechend den rechtlichen und den betrieblichen Vorgaben prüfen und buchen sowie Konten abstimmen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen von Eingangsrechnungen, Lieferscheinen und Zahlungsavis ▶ Ablegen und Weiterleiten gemäß internem Dokumentensystem oder Nutzen eines externen Buchhaltungspartners ▶ Erkennen und Erfassen der anlagefähigen Güter für Abschreibungen (nach AfA) und Aufbereiten für die monatliche Buchhaltung, insbesondere der Jahresbuchhaltung
c) Zahlungsausgänge vorbereiten und Zahlungsverkehr durchführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Prüfen von Lieferantenrechnungen ▶ Anweisen von Zahlungen ▶ Ausgleichen von Kommissionen/Provisionen der angeschlossenen Vertriebspartner ▶ Erfassen der Überweisungsaufträge, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • betrieblich verwendeter Software • Onlinebanking ▶ Übergeben der Daten und Dateien an externe Buchhaltungspartner nach Prüfen der Rechnungen zum Ausgleich und Ablegen der Dokumente
d) Zahlungseingänge kontrollieren und bei Zahlungsausständen und Zahlungsdifferenzen Maßnahmen, insbesondere des betrieblichen Mahnwesens, einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Verbuchen und Überführen von Anzahlungen gemäß Dokumentation der Reservierungen in das Hotelsystem ▶ Kontrollieren von Außenständen auf täglicher, wöchentlicher, monatlicher Basis und Prüfen der Zahlungseingänge ▶ Einleiten von Maßnahmen, z. B. Mahnvorschlagsliste ▶ Versenden von Zahlungserinnerungen und Mahnungen und ggf. Abstimmen mit externen Zahlungsdienstleistern oder Vertragspartnern zum Zahlungsausgleich ▶ Verbuchen von Zahlungen von Debitoren (Übernachtungen/Tagungen auf Rechnung) auf entsprechende Konten ▶ Identifizieren von Überzahlungen und Veranlassen von Rückzahlungen ▶ Abgleichen der Barkassenstände mit Kassenbüchern, insbesondere Prüfen der Salden im Rahmen von Tages- und Monatsabschlüssen

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erkennen, Analysieren und Einleiten von Maßnahmen bei Kas- sen-Differenzen, z. B. durch Korrekturbuchungen ▶ Informieren des Verursachers zur Vermeidung zukünftiger Diffe- renzen
<p>e) die Ergebnisse des betriebli- chen Rechnungswesens doku- mentieren und für die interne und externe Information sowie für die betriebliche Entschei- dungsfindung aufbereiten</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nutzen des jeweiligen betrieblichen Buchhaltungsprogramms zur Erstellung betrieblicher Ergebnisberichte und im Rahmen der Kontinuität Bewerten der Ergebnisse mit Vergleichszeiträumen ▶ Durchführen vorbereitender Abschlussarbeiten, z. B. monats- und jahresbezogen ▶ Erstellen von Listen für die Inventur (Inventar) ▶ Durchführen der Kostenkontrolle durch Vergleich von Budget und tatsächlich angefallenen Kosten ▶ Aufstellen von betriebswirtschaftlichen Analysen im Rahmen des Benchmarkings geeigneter Vergleichsbetriebe und Vergleichszeit- räume ▶ Vorschlagen geeigneter Maßnahmen zur Verbesserung der Wirt- schaftlichkeit oder der Liquidität ▶ Anwenden der Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens zum Zweck der Steuerung und Kontrolle, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Auswerten betrieblicher Kennzahlen • Ermitteln von Daten für die Kalkulation und für die Nutzung zur Endverbraucher-Preisbildung • Erstellen von Vorwärtskalkulationen, Rückwärtskalkulationen, Dif- ferenzkalkulationen und Zielkalkulationen • Food und Beverage Cost ▶ Generieren von geeigneten Dateien in Abstimmung, z. B. mit: <ul style="list-style-type: none"> • Vertragspartnern der Finanzdienstleistung • Banken • Steuer- sowie Lohnbüros ▶ Importieren von Daten aus dem Lohnbüro für die Weiterverarbei- tung in der Finanzbuchhaltung
<p>f) die wirtschaftliche Bedeutung von Investitionen und Ab- schreibungen für den Betrieb aufzeigen</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheiden von Finanzierungsformen und deren Auswirkungen auf die Liquidität sowie das Betriebsergebnis, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Leasing • kreditbasierte Anschaffungen • Barkauf von Investitionsgütern • einfache Investitionsrechnung ▶ Berechnen der Kosten gegenüber Umsätzen ▶ Berechnen der Liquiditätsbelastung durch Investition gegenüber Liquiditätsbelastung durch Nichtinvestition ▶ Darstellen von Abschreibungseffekten auf das Betriebsergebnis ▶ Kennen der branchenspezifischen Abschreibungstabelle für all- gemein verwendbare Anlagegüter (AfA)²⁴
<p>g) bei der Budgeterstellung und Vorschaurechnung mitwirken</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zusammentragen von Daten aus der Buchhaltung und Abschlüs- sen sowie Bereitstellen als Grundlage für die Budgeterstellung ▶ Aufschlüsseln des Budgets auf Kostenstellen und Kostenträger und Anreichern mit abteilungsrelevanten Informationen ▶ Aufschlüsseln relevanter Kostenpositionen (Prognosen) und Zu- weisen abteilungsrelevanter Umsatzprognosen zu den Kostenblö- cken gegenüber Umsatzprognosen ▶ Darstellen von Unterbudgetierung und Ausfallrisiken ▶ Darstellen von geplanten Investitionen und deren Auswirkungen auf Budget und Planung, z. B. Zimmerrenovierung

24 [https://www.bundesfinanzministerium.de/Web/DE/Themen/Steuern/Steuerverwaltung-Steuerrecht/Betriebspruefung/AfA_Tabellen/afa_ tabellen.html]

* in Wochen, im 1. bis 18. Monat 19. bis 36. Monat

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Richt- werte*	Erläuterungen
h) die betrieblichen Berichte und Kennzahlen überwachen und bewerten und daraus Schlussfolgerungen über Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität ableiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Analysieren täglicher, monatlicher und jährlicher Berichte von interner und externer Buchhaltung ▶ Berechnen von betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, z. B. der Produktivität/der Wirtschaftlichkeit und deren Veränderung im Laufe der Zeit ▶ Prognostizieren der Entwicklungen aufgrund historischer Entwicklungen ▶ Berechnen der Liquidität und Engpässe „Cashflow“ ▶ Berechnen von Kennzahlen, z. B. Umsatzrendite (EBIT, EBITDA) ▶ Berechnen von Liquidität 1., 2. und 3. Grades und Erkennen von Risiken zur Liquiditätserhaltung ▶ Analysieren der Konkurrenz und Benchmarking ▶ Zuarbeiten bei Jahresabschlussberichten



Abbildung 10: Telefongespräch im Büro (Quelle: DEHOGA Bayern)



2.2.3 Standardberufsbildpositionen

► **Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
1 Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht		
a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ► Branchenzugehörigkeit ► Rechtsform ► Zielsetzung und Angebotsstruktur des Ausbildungsbetriebes ► Arbeits-, Verwaltungsabläufe und deren betriebliche Organisation
b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben		<ul style="list-style-type: none"> ► grundlegende rechtliche Vorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbildungsgesetz, ggf. Handwerksordnung • Jugendarbeitsschutzgesetz • Arbeitszeitgesetz • Tarifrecht • Entgeltfortzahlungsgesetz • Ausbildungsordnung • Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium ► Inhalte des Ausbildungsvertrages, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Art und Ziel der Berufsausbildung • Vertragsparteien • Beginn und Dauer der Ausbildung • Probezeit • Kündigungsregelungen • Ausbildungsvergütung • Urlaubsanspruch • inhaltliche und zeitliche Gliederung der Ausbildung • betrieblicher Ausbildungsplan • Form des Ausbildungsnachweises ► Beteiligte im System der dualen Berufsausbildung <ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsbetriebe (ggf. überbetriebliche Bildungsstätte) und Berufsschulen • Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände • zuständige Stellen • Bundesministerien • Kultusministerkonferenz der Länder ► Rolle der Beteiligten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung und Abstimmung betrieblicher und schulischer Ausbildungsinhalte • Vermittlung von Ausbildungsinhalten • Lernortkooperation • Abnahme von Prüfungen ► Betrieb, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeits- und Pausenzeiten • Urlaubs- und Überstundenregelungen • Beschwerderecht • Betriebsvereinbarungen ► Berufsschule, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • rechtliche Regelungen der Länder zur Schulpflicht • Rahmenlehrplan • Freistellung und Anrechnung

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Elemente einer Ausbildungsordnung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbezeichnung • Ausbildungsdauer • Ausbildungsberufsbild • Ausbildungsrahmenplan • Prüfungs- und Bestehensregelung ▶ betrieblicher Ausbildungsplan, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • sachlicher und zeitlicher Verlauf der Ausbildung • Ausbildungsnachweis als <ul style="list-style-type: none"> – Abgleich mit betrieblichem Ausbildungsplan – Zulassungsvoraussetzung zur Abschlussprüfung • Lernortkooperation ▶ Checklisten zur Umsetzung
d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ arbeitsrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ausbildungsvergütung, Arbeitsentgelt, Arbeitszeiten, Urlaubsanspruch, Arbeitsbedingungen, Abschluss und Kündigung von Arbeitsverhältnissen, Laufzeit von Verträgen • tarifliche, betriebliche und individuelle Vereinbarungen über die zuvor genannten Punkte • Zulagen, Sonderzahlungen und Urlaubsgeld ▶ sozialrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sozialstaat und Solidargedanke • gesetzliche Sozialversicherung mit Arbeitslosen-, Unfall-, Renten-, Pflege- und Krankenversicherung • Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz, Versorgungsmedizinverordnung, Gesetz zur Gleichstellung von Menschen mit Behinderungen, Gesetz zum Schutz von Müttern bei der Arbeit, in der Ausbildung und im Studium ▶ tarifrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Tarifbindung • Tarifvertragsparteien • Tarifverhandlungen • Geltungsbereich (räumlich, fachlich, persönlich) von Tarifverträgen für Arbeitnehmer/-innen der entsprechenden Branche sowie deren Anwendung auf Auszubildende ▶ mitbestimmungsrechtliche Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Betriebsverfassungsgesetz oder Personalvertretungsgesetze, Recht von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen auf Mitbestimmung am Arbeitsplatz, Gleichberechtigung von Betriebsrat/Personalrat und Arbeitgeber • Vereinigungs- und Koalitionsfreiheit
e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern und Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertreterinnen ▶ Aufgaben und Arbeitsweise von Betriebsrat/Personalrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung ▶ Beratungs- und Mitbestimmungsrechte, Betriebsvereinbarungen
f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mitgliedschaft in <ul style="list-style-type: none"> • branchenspezifischen Arbeitgeberverbänden • Fachgewerkschaften ▶ Arbeitskreise ▶ Netzwerktreffen

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Brutto- und Nettobeträge ▶ Abzüge für Steuern und Sozialversicherungsträger ▶ Steuerklassen ▶ Krankenkasse ▶ Angabe von Urlaubstagen ▶ Sonderzahlungen, Leistungsprämien, vermögenswirksame Leistungen, Sachzuwendungen
h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Inhalte des Arbeitsvertrages, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Berufsbezeichnung • Tätigkeitsbeschreibung • Arbeitszeit und -ort • Beginn und Dauer des Beschäftigungsverhältnisses • Probezeit • Kündigungsregelungen • Arbeitsentgelt • Urlaubsanspruch • Datenschutzbestimmungen • Arbeitsunfähigkeit • zusätzliche Vereinbarungen • zusätzliche Vorschriften, z. B. tarifliche Regelungen, Betriebsordnungen, Dienstvereinbarungen
i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung <ul style="list-style-type: none"> • branchen- und berufsspezifische Karrierewege • Anpassungsfortbildung • Aufstiegsfortbildung, z. B. nach BBiG/HwO oder Länderrecht/Fachschulen • Zusatzqualifikationen ▶ Förderungsmöglichkeiten <ul style="list-style-type: none"> • Aufstiegs-BAföG • Prämien und Stipendien • Weiterbildungsgesetze der Länder
2 Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit		
a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ einschlägige Gesundheits- und Arbeitsschutzvorschriften, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsschutzgesetz • Jugendarbeitsschutzgesetz • Arbeitsstättenverordnung • Arbeitszeitgesetz • Arbeitssicherheitsgesetz • Gefahrstoffverordnung, insbesondere Gefahrensymbole und Sicherheitskennzeichen ▶ regelmäßiges Reflektieren über Gefährdungen durch Routine ▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen ▶ allgemeine und betriebliche Verhaltensregeln, Wissen über Fluchtwege, Erste Hilfe, Notrufnummern, Notausgänge, Sammelplätze ▶ im Gebäude/am Arbeitsplatz: Brandschuttmittel, Feuerlöscher ▶ Erfolgsfaktoren zur langfristigen psychischen und physiologischen Gesunderhaltung
b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ besondere Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ▶ Arten von Gefährdungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • mechanische, elektrische und thermische Gefährdungen • physikalische Einwirkungen und Gefahrstoffe • Brand- und Explosionsgefährdungen • Arbeitsumgebungsbedingungen • psychische Faktoren • physische Belastungen

H

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beratung und Überwachung der Betriebe durch außerbetriebliche Organisationen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Audits • Studien • Gutachten durch Gewerbeaufsicht und Berufsgenossenschaften ▶ Bereiche, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Ergonomie • Schutzausrüstung und Unterweisungen für Personen • Sicherheit an Maschinen • Sicherheit von Einrichtungen und Gebäuden • Brandschutz • Prozesssicherheitsmanagement • Infektionsschutz und Hygiene • Sicherheit des Fuhrparks ▶ Arbeits- und Wegeunfälle
c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Merkblätter und Richtlinien zur Verhütung von Unfällen beim Umgang mit Werk- und Hilfsstoffen sowie mit Werkzeugen und Maschinen ▶ sachgerechter Umgang mit Gefährdungen ▶ gesundheitserhaltende Verhaltensregeln ▶ regelmäßige Unterweisung der Mitarbeitenden
d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Grundlage der gesetzlichen Unfallversicherung ▶ sach- und fachgerechte Anwendung von technischen Vorschriften und Betriebsanweisungen ▶ Präventionsmaßnahmen ▶ Präventionskultur in der betrieblichen Praxis ▶ betriebliche Maßnahmen der Gesundheitsförderung ▶ individuelle Belastungsgrenzen und Resilienz
e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ergonomie am Arbeitsplatz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lichtverhältnisse • Bewegung und Dehnung • Wechsel zwischen Sitzen und Stehen • Einstellungen an Arbeitsmitteln • Hilfsmittel wie Hebe- und Tragehilfen
f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Arten von Notfällen ▶ Erste-Hilfe-Maßnahmen und Ersthelfer/-innen ▶ Notruf- und Notfallnummern ▶ Unfallmeldung ▶ Meldekette ▶ Fluchtwege und Sammelpunkte ▶ Evakuierungsmaßnahmen und Evakuierungshelfer/-innen ▶ Dokumentation ▶ Meldepflicht von Unfällen ▶ Durchgangsarztverfahren
g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Bestimmungen für den Brand- und Explosionsschutz <ul style="list-style-type: none"> • Zündquellen und leicht entflammbare Stoffe • Verhaltensregeln im Brandfall (Brandschutzordnung) • Maßnahmen zur Brandbekämpfung • Fluchtwege und Sammelpunkte ▶ automatische Löscheinrichtungen ▶ Einsatzbereiche, Wirkungsweise und Standorte von Löschmitteln

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
3 Umweltschutz und Nachhaltigkeit		
a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ressourcenintensität und soziale Bedeutung von Geschäfts- und Arbeitsprozessen bzw. Wertschöpfungsketten ▶ Analyse von Verbrauchsdaten ▶ Wahrnehmung und Vermeidung oder Verringerung von Belastungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Lärm • Abluft, Abwasser, Abfälle • Gefahrstoffe ▶ rationelle Energie- und Ressourcenverwendung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Geräteaufzeiten • Wartung • Lebensdauer von Produkten • Umgang mit Speicher- und Printmedien ▶ Abfallvermeidung und -trennung ▶ Wiederverwertung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Wertstoffe • Recycling • Reparatur • Wiederverwendung ▶ Sensibilität für Umweltbelastungen auch in angrenzenden Arbeitsbereichen
b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herkunft und Herstellung ▶ Transportwege ▶ Lebensdauer und langfristige Nutzbarkeit ▶ ökologischer und sozialer Fußabdruck von Produkten und Dienstleistungen bzw. von Wertschöpfungsprozessen ▶ Prüfsiegel und Zertifikate, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • fairer Handel • Regionalität • ökologische Erzeugung
c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ anlagen-, umweltmedien- und stoffbezogene Schutzgesetze, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Immissionsschutzgesetz mit Arbeitsplatzgrenzwerten • Wasserrecht • Bodenschutzrecht • Abfallrecht • Chemikalienrecht ▶ weitere Regelungen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Recyclingvorschriften • betriebliche Selbstverpflichtung ▶ Risiken und Sanktionen bei Übertretung
d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ vorausschauende Planung von Abläufen ▶ Substitution von Stoffen und Materialien ▶ Recycling und Kreislaufwirtschaft ▶ bestimmungsgemäße Entsorgung von Stoffen ▶ Erfassung, Lagerung und Entsorgung betriebsspezifischer Abfälle ▶ Rechtsfolgen bei Nichteinhaltung
e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zielkonflikte und Zusammenhänge zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Anforderungen ▶ Optimierungsansätze und Handlungsalternativen unter Berücksichtigung von ökologischer Effektivität und Effizienz ▶ Vor- und Nachteile von Optimierungsansätzen und Handlungsalternativen ▶ Wirksamkeit von Maßnahmen ▶ Wertschätzung innovativer Ideen

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aufbereitung von Informationen und Aufbau einer Nachricht ▶ betriebliches Umweltmanagement ▶ Aufbau und Pflege von Kooperationsbeziehungen ▶ vernetztes ressourcensparendes Zusammenarbeiten ▶ abgestimmtes Vorgehen ▶ Nachhaltigkeit und Umweltschutz als Wettbewerbsvorteil
4 Digitalisierte Arbeitswelt		
a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterscheidung von Datenschutz und Datensicherheit ▶ Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), betriebliche Regelungen ▶ Funktion von Datenschutzbeauftragten ▶ Relevanz von Datenschutz und Datensicherheit in betrieblichen Arbeitsabläufen
b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Urheberrecht und verwandte Schutzrechte ▶ betriebliches Zugriffskonzept und Zugriffsberechtigungen ▶ Gefahren von Anhängen, Links und Downloads ▶ betriebliche Routinen zum sicheren Umgang mit digitalen Medien und IT-Systemen ▶ Umgang mit Auffälligkeiten im Bereich Datenschutz und Datensicherheit ▶ Unregelmäßigkeiten bei der Nutzung digitaler Medien und von IT-Systemen ▶ betriebliche und allgemeine Ansprechpartner/-innen sowie Informationsstellen zu Datenschutz und Datensicherheit
c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ analoge und digitale Formen der Kommunikation und deren Vor- und Nachteile ▶ Aufbau, Phasen und Planung eines Gespräches ▶ verbale und nonverbale Kommunikation ▶ Techniken der Gesprächsführung ▶ Reflektieren des eigenen Kommunikationsverhaltens ▶ Qualität einer Dokumentation, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Adressatenbezug • Aktualität • Barrierefreiheit • Richtigkeit • Vollständigkeit
d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Merkmale und Ursachen ▶ Analyse von Kommunikationsstörungen ▶ Präventions- und Lösungsstrategien ▶ Kompromiss, Konsens und Kooperation
e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Suchstrategien und Suchanfragen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Unterschiede von Suchmaschinen und Fachdatenbanken • zentrale Suchbegriffe für Recherchefragen • Präzisierung von Fragen unter Nutzung der Funktion von Suchmaschinen • Güte- und Inklusionskriterien von Quellen • Bewertung von Informationen und deren Herkunft ▶ systematische Speicherung von Informationen und Fundorten anhand von Gütekriterien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Konsistenz • Nachvollziehbarkeit • Ordnungsansätze • Redundanzvermeidung • Übersichtlichkeit • Zugänglichkeit ▶ Wissens- und Informationsmanagement

H

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten	während der gesamten Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ formale, non-formale und informelle Lernprozesse ▶ Lernen in unterschiedlichen Lebensphasen ▶ Voraussetzungen und Qualitätskriterien für selbstgesteuertes Lernen ▶ Eignung und Einsatz von digitalen Medien ▶ Lern- und Arbeitstechniken
g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rollen, Kompetenzen und Interessen von Beteiligten ▶ Identifikation des geeigneten Kommunikationsmittels unter Beachtung verschiedener Methoden ▶ Prüfung im Team von Anforderungen mit Rollen- und Aufgabenverteilung ▶ technische, organisatorische, ökonomische Rahmenbedingungen ▶ abgestimmte Projekt-, Zeit- und Aufgabenpläne ▶ zielorientiertes Kommunizieren, beispielsweise auf Basis der SMART-Regel ▶ systematischer Austausch von Informationen zur Aufgabenerfüllung ▶ Entwicklung und Pflege von Kooperationsbeziehungen
h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Einfühlungsvermögen ▶ respektvoller Umgang ▶ Sachlichkeit ▶ Dimensionen von Vielfalt in der Arbeitswelt, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Alter • Behinderung • Geschlecht und geschlechtliche Identität • ethnische Herkunft und Nationalität • Religion und Weltanschauung • sexuelle Orientierung und Identität
5 Durchführung von Hygienemaßnahmen		
a) die Grundsätze und die Vorschriften zur Personal-, Betriebs- und Produkthygiene sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz anwenden	4 Wochen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ regelmäßiges Planen, Durchführen, Kontrollieren und Dokumentieren nach gesetzlichen Vorgaben, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Hygieneschulungen • Infektionsschutzbelehrungen • Arbeits- und Gesundheitsschutz-Unterweisungen ▶ Beachten des Einsatzes von standardisierten Hygiene-, Reinigungs- und Wartungsplänen ▶ Planen und Umsetzen von gesamtbetrieblichen HACCP-Konzepten ▶ Beachten der persönlichen Hygiene ▶ Einsetzen von persönlicher Schutzausrüstung (PSA) ▶ Beachten von Unfallverhütungsvorschriften (UVV) ▶ Kenntnis der Verantwortlichkeiten, z. B. für: <ul style="list-style-type: none"> • Ersthelfer/-innen • Brandschutzbeauftragte • Beauftragte für Arbeitssicherheit (interne und externe Personen)
b) die rechtlichen Hygienevorschriften und das betriebliche Hygienekonzept, insbesondere das HACCP-Konzept, umsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Das HACCP-Konzept im Sinne dieser Verordnung ist ein systematisches, nach übergeordneten Grundsätzen auf Betriebsebene erstelltes und eingesetztes Konzept, durch das Gefahren bei der Herstellung und beim Umgang mit Nahrungsmitteln mithilfe kritischer Kontrollpunkte ermittelt, vermieden, überwacht und dokumentiert werden. ▶ Festlegen von betrieblichen Kontrollpunkten (kritische Punkte, die eine Gefahr für die Lebensmittelsicherheit darstellen) in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> • Personalhygiene • Produkthygiene • Betriebshygiene

H

Berufsbildposition/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung	Erläuterungen
		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erstellen oder Anwenden von standardisierten, betrieblichen Checklisten zur Überprüfung der Kontrollpunkte ▶ Dokumentieren der Hygienemaßnahmen ▶ Durchführen und Dokumentieren von Korrekturmaßnahmen bei Abweichungen
c) Schädlingsbefall erkennen und Maßnahmen einleiten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schaffen des Bewusstseins für die Wichtigkeit von Maßnahmen zur Schädlingsbekämpfung ▶ Festlegen kritischer Kontrollpunkte für Schädlingsbefall ▶ Durchführen und Dokumentieren von Kontrollmaßnahmen (eventuell Beauftragen von externen Dienstleistern) ▶ Einleiten entsprechender Maßnahmen bei Schädlingsbefall
d) Desinfektions- und Reinigungsmittel lagern, unter Berücksichtigung ökologischer Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen		<ul style="list-style-type: none"> ▶ separates, sicheres Lagern von Reinigungs-/Desinfektionsmitteln nach Vorgaben der entsprechenden Datenblätter, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Trennen von Lebensmitteln • Brandschutz • Gesundheitsschutz, z. B. Verätzungen • Umweltschutz ▶ Verwenden von zugelassenen und dafür vorgesehenen Dosieranlagen sowie Reinigungs-/Desinfektionsbehälter unter Beachtung von Beschriftungen und Kennzeichnungen ▶ Erstellen von Reinigungsplänen, z. B. unter Einbezug von: <ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsbereichen, z. B. Türen, Arbeitsflächen, Kühlschränke • Häufigkeit, z. B. täglich, wöchentlich, monatlich • Art des Reinigungs-/Desinfektionsmittels ▶ Einsatz von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln, z. B. unter Beachtung von: <ul style="list-style-type: none"> • persönlicher Schutzausrüstung • Reinigungs-/Desinfektionsplänen • Gebrauchsanweisungen • Dosiervorgaben • Unfallverhütungsmaßnahmen, z. B. Aufstellen von Warnschildern ▶ Kontrollieren und Dokumentieren von Reinigungs- und Desinfektionsmaßnahmen ▶ Einleiten entsprechender Maßnahmen bei Abweichungen
e) die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten		<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kenntnis und Beachtung der Meldepflichten nach dem Infektionsschutzgesetz ▶ Sensibilisierung und eigenverantwortliches Handeln in Bezug auf den Infektionsschutz, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Beachten von entsprechenden Symptomen, z. B. Hautausschlag, infizierte Wunden, erhöhte Temperatur • Inanspruchnahme von medizinischer Behandlung mit dem Hinweis auf gastronomische Tätigkeit • Information an das Unternehmen • Einhaltung des Beschäftigungsverbots ▶ Kommunikation mit den Gesundheitsbehörden ▶ Abstimmung zur Wiederaufnahme der Beschäftigung

2.2.4 Zusatzqualifikation: Bar und Wein

H

* in Wochen

Teil der Zusatzqualifikation/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Erläuterungen	zeitliche Richt- werte*
1 Arbeiten an der Bar		
a) die Betriebsabläufe an der Bar organisieren, unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit sowie des Gesundheits- und Jugendschutzes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sicherstellen der Betriebsabläufe, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Einschätzen des zu erwartenden Gästeaufkommens unter Berücksichtigung des Gästebelegungsplans und hausinterner sowie externer Veranstaltungen, z. B. Messen • Erstellen von Dienstplänen und Organisieren von Ersatzmitarbeitern und -mitarbeiterinnen bei Krankmeldungen, z. B. rechtzeitige Reinigung und Lüftung der Bar • Bestellen von Getränken, Snacks und sonstigen Materialien intern oder bei externen Lieferanten ▶ Einschätzen der Arbeitsschutzrisiken an der Bar zur Vermeidung von Beeinträchtigungen, z. B. durch: <ul style="list-style-type: none"> • Alkohol • Lärm • schweres Tragen ▶ Beachten physischer und psychischer Belastungen an der Bar in einer Gefährdungsbeurteilung ▶ Beachten des Jugendschutzes für den Besuch von Jugendlichen in Gaststätten hinsichtlich Alkohol, Zigaretten und Drogen ▶ Reflektieren des eigenen Handelns im Hinblick auf die Einhaltung der Vorgaben der Arbeitssicherheit, des Gesundheits- und Jugendschutzes ▶ Mitwirken bei der Weiterentwicklung der Sicherheitskonzepte 	8
b) vor- und nachbereitende Arbeiten zur Sicherstellung des Barbetriebes durchführen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ fachgerechte Reinigung sowie Reinigungskontrolle vor Arbeitsbeginn ▶ Aufschließen und Bestücken der Kühlschränke mit Getränken gemäß vorgegebener Sollmengen ▶ fachgerechte Reinigung der Kaffeemaschine und Zapfanlage vor und nach Gebrauch ▶ Mise en Place = Vorbereiten der Materialien, Getränke, Gläser ▶ Einrichten des Bartresens, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Bestücken mit großem Sekt- oder Weinkühler • Dekomaterial • Getränkekarten • Tagesangebote ▶ Bereitstellen der benötigten Mengen und Formen von Eis, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Eiswürfel • Crushed-Eis • Eisblöcke ▶ Einstellen, Abrechnen und Kontrollieren der Kasse ▶ fachgerechte Reinigung der Bar und der Geräte 	
c) produktspezifische Gefäße, insbesondere Gläser, unterscheiden und im Gästebereich bereitstellen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Zuordnen verschiedener Formen von Gläsern, Flaschen und Karaffen zum passenden Getränk, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Wasserglas • Weiß-, Rosé- und Rotweinglas • Süßweinglas • Sektglas • Tumbler • Whisky-Glas • Spirituosenglas • Cocktailglas ▶ sichtbares Aufstellen polierter Gläser an der Bar für den Gast, z. B. Spiegelregale 	

Teil der Zusatzqualifikation/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Erläuterungen	zeitliche Richt- werte*
d) Lagerbestände kontrollieren und dokumentieren sowie Waren nach den betrieblichen Vorgaben anfordern	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren der Warenbestände auf Vollständigkeit ▶ Vergleichen von Soll- und Ist-Beständen ▶ Dokumentieren von Fehlbeständen in einer Inventur ▶ Bestellen von Waren unter Nachhaltigkeitsaspekten zur Vermeidung von unbegründeten Minder- oder Mehrmengen ▶ Rückmeldungen zu Produkten bei schlechter Qualität oder geringer Nachfrage zwecks Anpassung von Bestellmengen geben 	
e) Getränke fachgerecht lagern, insbesondere unter Beachtung der empfohlenen Trinktemperaturen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lagerung, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • kühl • lichtgeschützt • stehend • liegend ▶ Beachten der korrekten Lagertemperatur, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Weißweinen • Schaumweinen • Dessertweinen • Rotweinen • Bieren • alkoholfreien Getränken • Spirituosen 	
f) mit Gästen kommunizieren und Getränke unter Berücksichtigung von Gästewünschen und produktspezifischen Merkmalen empfehlen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Begrüßen der Gäste und Abfragen der Gästewünsche ▶ Anbieten von Tagesangeboten oder Spezialitäten unter Anwendung von Verkaufsargumenten, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • ein Glas offener Champagner • saisonale Cocktails ▶ Hervorheben von regionalen, saisonalen Getränken und deren Herkunft, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Biere • Weine ▶ Beschreiben von Geschmack und Beschaffenheit von Getränken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • blumig • fruchtig • herb • trocken • moussierend • perlend ▶ verkaufsförderndes Erläutern der Zubereitung sowie Nennen und Beschreiben der Zutaten, Spirituosen und deren Geschmack ▶ Aussprechen von Getränkeempfehlungen auf Basis der Gästevorlieben und unter Berücksichtigung möglicher Allergien, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • gewünschte Spirituose • Geschmacksrichtung ▶ zugewandtes Zuhören sowie Neutralität bei strittigen Themen, z. B. Politik 	
g) Fachbegriffe der Bar anwenden	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erklären der Zubereitung eines Getränks an der Bar gegenüber dem Gast ▶ Verstehen von Rezepturen in der Fachsprache sowie der entsprechenden Zubereitung des Getränks ▶ Verwenden von Fachbegriffen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Shaker • Stirrer • Strainer • Tumbler ▶ Verdeutlichen der eigenen Professionalität und des Beherrschens des Handwerks gegenüber dem Gast 	

H

Teil der Zusatzqualifikation/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Erläuterungen	zeitliche Richt- werte*
<p>h) Getränkeangebote anlassbezogen zusammenstellen, dabei aktuelle Trends aufgreifen und eine Getränkekarte erstellen</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Beachten des Aufbaus und der Mindestangaben einer Getränkekarte, z. B. bei: <ul style="list-style-type: none"> • Bieren • Weinen • Spirituosen • Cocktails • Softdrinks • Säften • Heißgetränken ▶ Beachten der Preisvarianz, d. h. der Vorgabe, dass mindestens ein alkoholfreies Getränk preislich dem günstigsten alkoholischen Getränk zu entsprechen hat ▶ Beschreiben des Charakters von Getränken ▶ Auszeichnen der Preise und Maßeinheiten gemäß den gesetzlichen Vorschriften ▶ Herausstellen und Beschreiben von Tagesangeboten ▶ Berücksichtigen von Saison, Region, Anlass und Trends, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Hochzeit: Schaumweine • Sommerfest: Frucht-Bowlen • Weihnachtsfeier: Glühwein 	
<p>2 Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails und Spirituosen</p>		
<p>a) Longdrinks und Cocktails nach klassischen Rezepturen sowie Trendcocktails jeweils mit Garnituren und unter Anwendung entsprechender Arbeitstechniken und Hilfsmittel herstellen und in passenden Gläsern servieren</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Longdrink (zwei Bestandteile): Alkohol und Softgetränke, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Gin Tonic • Bitter mit Orangensaft ▶ Cocktails (Mischgetränke mit mindestens drei Bestandteilen), z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Basis • Modifier • Flavouring Part ▶ klassische Cocktails und ihre Funktion im Menü ▶ große Gruppen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Sours • Silver Fizz ▶ klassische Zubereitungsformen, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Schütteln • Rühren • Bauen • Muddeln (Spezialmethode) ▶ Beachten der Grundsätze der Produktreihenfolge bei der Zubereitung von Mischgetränken, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • zäh vor flüssig • schwer vor leicht ▶ Messbecher, Jigger, Barsieb, Strainer, Barlöffel ▶ Garnituren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Fruchtgarnitur • Olive am Spieß (bei Martini Dry) ▶ Beachten, z. B. von: <ul style="list-style-type: none"> • Ausschankmaßen • Gläserarten • Trinktemperaturen • Beigaben, z. B. Kaffeebohne zu Sambuca, Schokolade zu Cognac 	

Teil der Zusatzqualifikation/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Erläuterungen	zeitliche Richt- werte*
b) Longdrinks und Cocktails nach eigenen Rezepturen gastorien- tiert entwickeln, verkosten, herstellen und kalkulieren	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erfragen der Gästepräferenz ▶ Beschreiben von Zutaten ▶ Herstellen und Benennen von Getränken ▶ Einordnen des Geschmacks und der Aromen von Zutaten ▶ Kreieren und Prüfen eines ausbalancierten Drinks hinsichtlich Aussehen, Mundgefühl, Geschmack und Darreichungsform ▶ Dekorieren mit kreativen, geschmacklich abgestimmten und ansprechenden Garnituren 	
c) Spirituosen, insbesondere Liköre und Destillate, den Gästen aktiv anbieten, die Herkunft, die Inhaltsstoffe und die Herstellung erklären und die Spirituosen in passenden Gläsern servieren	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern von Herstellungsverfahren, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • destillierte Spirituosen • Komposition von Likören ▶ Kennen der Ausschankmaße und Glasformen ▶ Kennen und Wiedergeben der geschichtlichen und regionalen Hintergründe sowie Besonderheiten verschiedener Spirituosen 	
d) Getränkeangebot, insbesondere Longdrinks und Cocktails, für Veranstaltungen planen und zusammenstellen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kaffee- und Teespezialitäten ▶ Cocktailkarte (auch saisonal) ▶ alkoholfreie Kaltmischgetränke ▶ Trendgetränke (auch saisonal) ▶ Auswahl der passenden Getränke zu Speisen („Food Pairing“) 	



Abbildung 11: Zubereiten eines Cocktails (Quelle: DEHOGA Bayern)

* in Wochen

H

Teil der Zusatzqualifikation/ Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Erläuterungen	zeitliche Richt- werte*
3 Produktkompetenz Wein		
a) weiße und rote Rebsorten ihren Hauptanbaugebieten zuordnen	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Unterschiede von Weinen und Rebsorten ▶ Kennen von mindestens zwölf Anbaugebieten ▶ Qualitätsstufen ▶ Geschmacksrichtungen 	
b) Produktkategorien unterschei- den, insbesondere Wein, Sekt, Schaum- und Süßwein	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Herstellungsverfahren, z. B. Schaumweine durch zweite Gärung ▶ unterschiedliche Mostgewichte, z. B. Öchsle 	
c) Weine, Sekt, Schaum- und Süßweine verkosten, nach Qualität und Typizität unter- scheiden sowie Herstellung und Geschmack erklären	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Weindegustation (Aussehen, Geruch, Geschmack) ▶ Erkennen und Beschreiben der charakteristischen Merkmale von klassischen Rebsorten ▶ Verkosten und Empfehlen der Weine der eigenen Getränkekarte 	
d) unterschiedliche Formen des Weinservice entsprechend dem angebotenen Wein durchfüh- ren und den Gästen erklären	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Weißweinservice, z. B.: <ul style="list-style-type: none"> • Präsentieren der Weinflasche • Vorstellen und Erklären des Weins • Öffnen, ggf. Entkorken • Einschenken des Probeschluckes • Einschenken des Weins in die Gläser ▶ Dekantieren von Rotweinen ▶ Ausschenken von jungen Weinen zur Sauerstoffzufuhr in Karaffen 	
e) in Abhängigkeit von der Serviceform und dem angebo- tenen Wein die Verwendung passender Gläser und die empfohlene Trinktemperatur gewährleisten	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Weißweingläser ▶ Roséweinglas ▶ Burgundergläser (fruchtbetonte Rotweine) ▶ Bordeauxgläser (kräftige, tanninbetonte Rotweine) ▶ Schaumweingläser ▶ Süßweingläser ▶ Chambrieren, Frappieren 	



Abbildung 12: Servicekraft mit Wein (Quelle: DEHOGA Bayern)

2.3 Betrieblicher Ausbildungsplan

Auf der Grundlage des Ausbildungsrahmenplans erstellt der Betrieb für die Auszubildenden einen betrieblichen Ausbildungsplan, der mit der Verordnung ausgehändigt und erläutert wird. Er ist Anlage zum Ausbildungsvertrag und wird zu Beginn der Ausbildung bei der zuständigen Stelle hinterlegt. Wie der betriebliche Ausbildungsplan auszusehen hat, ist gesetzlich nicht vorgeschrieben. Er sollte pädagogisch sinnvoll aufgebaut sein und den geplanten Verlauf der Ausbildung sachlich und zeitlich belegen. Zu berücksichtigen ist u. a. auch, welche Abteilungen für welche Lernziele verantwortlich sind, wann und wie lange die Auszubildenden an welcher Stelle bleiben.

Der betriebliche Ausbildungsplan sollte nach folgenden Schritten erstellt werden:

- ▶ Bilden von betrieblichen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Zuordnen der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten zu diesen Ausbildungsabschnitten,
- ▶ Festlegen der Ausbildungsorte und der verantwortlichen Mitarbeiter/-innen,
- ▶ Festlegen der Reihenfolge der Ausbildungsorte und der tatsächlichen betrieblichen Ausbildungszeit,
- ▶ falls erforderlich, Berücksichtigung überbetrieblicher Ausbildungsmaßnahmen und Abstimmung mit Verbundpartnern.

Weiterhin sind bei der Aufstellung des betrieblichen Ausbildungsplans zu berücksichtigen:


- ▶ persönliche Voraussetzungen der Auszubildenden (z. B. unterschiedliche Vorbildung),
- ▶ Gegebenheiten des Ausbildungsbetriebes (z. B. Betriebsstrukturen, personelle und technische Einrichtungen, regionale Besonderheiten),
- ▶ Durchführung der Ausbildung (z. B. Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte, Berufsschulunterricht in Blockform, Planung und Bereitstellung von Ausbildungsmitteln, Erarbeiten von methodischen Hinweisen zur Durchführung der Ausbildung).

Ausbildungsbetriebe erleichtern sich die Erstellung individueller betrieblicher Ausbildungspläne, wenn detaillierte Listen mit betrieblichen Arbeitsaufgaben erstellt werden, die zur Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Ausbildungsordnung geeignet sind. Hierzu sind in den Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan konkrete Anhaltspunkte zu finden.

 Muster betrieblicher Ausbildungsplan

2.4 Ausbildungsnachweis

Der Ausbildungsnachweis (ehemals Berichtsheft) stellt ein wichtiges Instrument zur Information über das gesamte Ausbildungsgeschehen in Betrieb und Berufsschule dar und ist im Berufsbildungsgesetz (BBiG) geregelt. Die Auszubildenden sind verpflichtet, einen schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweis zu führen. Die Form des Ausbildungsnachweises wird im Ausbildungsvertrag festgehalten. Nach der Empfehlung Nr. 156 des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung (BIBB) ist der Ausbildungsnachweis von Auszubildenden mindestens wöchentlich zu führen. Diese Empfehlung enthält auch Beispiele für onlinebasierte Anwendungen zum Führen von Ausbildungsnachweisen.

 Die Vorlage eines vom Ausbilder und Auszubildenden unterzeichneten Ausbildungsnachweises ist gemäß § 43 Absatz 1 Nummer 2 des Berufsbildungsgesetzes/§ 36 Absatz 1 Nummer 2 der Handwerksordnung Zulassungsvoraussetzung zur Abschluss-/Gesellenprüfung.


Ausbilder/-innen sollen die Auszubildenden zum Führen des Ausbildungsnachweises anhalten. Sie müssen den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen. In der Praxis hat es sich bewährt, dass die Ausbilder/-innen den Ausbildungsnachweis mindestens einmal im Monat prüfen, mit den Auszubildenden besprechen und den Nachweis abzeichnen.

Eine Bewertung der Ausbildungsnachweise nach Form und Inhalt ist im Rahmen der Prüfungen nicht vorgesehen.

Die schriftlichen oder elektronischen Ausbildungsnachweise sollen den zeitlichen und inhaltlichen Ablauf der Ausbildung für alle Beteiligten – Auszubildende, Ausbilder/-innen, Berufsschullehrer/-innen, Mitglieder des Prüfungsausschusses und ggf. gesetzliche Vertreter/-innen der Auszubildenden – nachweisen. Die Ausbildungsnachweise sollten den Bezug der Ausbildung zum Ausbildungsrahmenplan deutlich erkennen lassen.

Grundsätzlich ist der Ausbildungsnachweis eine Dokumentation der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die während der gesamten Ausbildungszeit vermittelt werden. In Verbindung mit dem betrieblichen Ausbildungsplan bietet der Ausbildungsnachweis eine optimale Möglichkeit, die Vollständigkeit der Ausbildung zu planen und zu überwachen. Er kann bei eventuellen Streitfällen als Beweismittel dienen.

 Muster Ausbildungsnachweis

Name des/der Auszubildenden: Anne Muster		
Ausbildungsjahr: 1		ggf. ausbildende Abteilung: Gourmetrestaurant
Ausbildungswoche:	vom:	bis:
Betriebliche Tätigkeiten		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Begrüßen der Gäste und Annahme Garderobe ▶ Abrufen der Speisen ▶ Einsetzen und Ausheben der Speisen ▶ Annoncieren von Speisen ▶ Fahren des Käsewagens, mit Präsentation der Sorten und Anrichten der gewählten Stücke auf dem Gästeteller ▶ Wasserservice ▶ Polieren von Tellern, Gläsern und Besteck ▶ Spülen und Verräumen von Tellern ▶ Mise en Place und Eindecken des Restaurants 		
Unterweisungen, betrieblicher Unterricht, sonstige Schulungen		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Französischer Rohmilchkäse aus Kuhmilch ▶ <i>Brie de Meaux</i>: Weichkäse, außen mit weißem Schimmel. Er reift auf Strohmatte und ist ein Klassiker. Er wurde auf dem Wiener Kongress zum König der Käse erkoren. ▶ <i>St. Nectaire</i>: Rotschmierkäse, halbfest. Er wird abgebürstet, sodass sich die Poren öffnen und der Geschmack der Fichtenhölzer und des Kellers, in dem er reift, eindringen kann. ▶ <i>Langres</i>: Weichkäse, der mit Calvados (Apfelbranntwein) beträufelt wird (wodurch er seine Mulde erhält) ▶ <i>Mimolette</i>: acht Monate lang gereifter Hartkäse, der mit Blütensamen gefärbt wird ▶ <i>Bleu de Gex</i>: Blauschimmelkäse (Lieblingskäse Kaiser Karls V.) ▶ <i>Epoisses</i>: Weichkäse, der mit Marc de Bourgogne (Traubentrester) affinert wird (Napoléons Lieblingskäse) ▶ <i>L'offine au Champagne Rosé</i>: Weichkäse, der mit Rosé Champagner affinert wird ▶ <i>Brillat savarin au truffes</i>: Frischkäse, der längs aufgeschnitten und mit einer schwarzen Trüffelcrème verfeinert wird ▶ <i>Trappe d'echourgnac</i>: halbfester Schnittkäse, der mit Nussgeist gewaschen wird 		
		
Abbildung 14: Beispiel für eine Käseauswahl (Quelle: Slavena Flaig)		
Themen des Berufsschulunterrichts		
<p>Fachtheorie: Unterscheidung von Biersorten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ obergärige Biere: Weißbier, Alt, Kölsch, Berliner Weiße ▶ untergärige Biere: Pils, Export, Helles/Lager, Kellerbier ▶ helle und dunkle Biere <p>Fachpraxis: Planung des gästebezogenen Services</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gästebedürfnisse analysieren ▶ Gästetypen erkennen ▶ betriebliche Voraussetzungen berücksichtigen 	<p>Englisch: Inhaltsstoffe von Speisen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Vokabeln Gewürze ▶ Vokabeln tierische Produkte <p>Betriebswirtschaft: Berechnung der Bedarfe anhand erwarteter Gästezahlen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Lesen einer Belegungsvorschau ▶ Kalkulationsschemata zur Bedarfsberechnung 	

Durch die nachfolgende Unterschrift wird die Richtigkeit und Vollständigkeit der obigen Angaben bestätigt.

Datum, Unterschrift
Auszubildende/-r

Datum, Unterschrift
Ausbilder/-in

Name des/der Auszubildenden: Anne Muster		
Ausbildungsjahr: 3		ggf. ausbildende Abteilung: Buchhaltung
Ausbildungswoche:	vom:	bis:
Betriebliche Tätigkeiten		
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Kontrollieren und Ablegen der Serviceabrechnungen ▶ Bareinnahmen zählen und für die Cashabholung vorbereiten ▶ Kreditkartenkontrolle ▶ Bearbeiten von Debitoren ▶ Bearbeiten von Rechnungsänderungen ▶ Anlegen von Depochecks ▶ Ablage von Dokumenten ▶ Eintragen und Ablegen der Reinigungsquittungen von Mitarbeitenden 		
Unterweisungen, betrieblicher Unterricht, sonstige Schulungen		
<p>Serviceabrechnungen kontrollieren</p> <p>Alle Servicemitarbeitenden ziehen aus dem Kassensystem am Ende ihrer Schicht einen Z-Abschlag. Auf diesem sind alle Umsätze (mit den jeweiligen Entlastungswegen bzw. Zahlarten) und das eingenommene Bargeld verzeichnet. Dieser Abschlag sowie die Summe des Bargelds (abzüglich Trinkgeld aufs Zimmer/Kreditkarte) und die Kreditkartenbelege sowie allgemeine Rechnungskopien zu den Buchungen werden in einem Umschlag am Tagesende (am Front Office) in den Safe geworfen.</p> <p>Am nächsten Morgen wird dieser Safe von der Buchhaltung entleert und alle Serviceabrechnungen werden nachkontrolliert (Vier-Augen-Prinzip).</p> <p>Als erstes wird mit dem Kassenbuch (in welches jeder Kellner/jede Kellnerin die Barabgabe bei Abrechnung einzutragen hat) abgeglichen, ob man alle Abrechnungen erhalten hat.</p> <p>Stimmen die Angaben im Kassenbuch mit den tatsächlichen Abrechnungen überein, so kann man beginnen, das Geld zu zählen. Von einer kontrollierenden Person wird der Umschlag geöffnet und das Bargeld gezählt. Die zweite Person erhält die Belege und den Abschlag, hakt den Beleg ab und bündelt die Belege ordentlich in einem Päckchen.</p> <p>So geht man mit allen Abrechnungen vor. Die erste Person zählt das gesamte Bargeld. Die zweite Person ermittelt den Cash-Soll-Betrag. Stimmt dies alles überein, weiß man, dass alles in Ordnung ist. Das gesammelte Bargeld wird in einen Safebag gelegt und von der Security-Transportfirma abgeholt.</p> <p>Die Beleg-Päckchen werden gebündelt nach Datum verwahrt.</p>		
Themen des Berufsschulunterrichts		
<p>Betriebswirtschaft: Aufgaben des Rechnungswesens</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ internes Rechnungswesen ▶ externes Rechnungswesen <p>Fachtheorie: Budgeterstellung in einem Hotelbetrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Analyse vorangegangener Jahresabschlüsse ▶ Budgetplanung <p>Fachpraxis: Rechnungswesen im Hotelbetrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Buchung von Zahlungseingängen ▶ Buchung von Zahlungsausgängen ▶ Erfassen von Wertminderungen von Anlagegütern 	<p>Sozialkunde: Ziele und Vorstellungen der Parteien</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Die Linke ▶ SPD ▶ Bündnis 90/Die Grünen ▶ FDP ▶ CDU/CSU ▶ AfD 	

Durch die nachfolgende Unterschrift wird die Richtigkeit und Vollständigkeit der obigen Angaben bestätigt.

Datum, Unterschrift
Auszubildende/-r

Datum, Unterschrift
Ausbilder/-in

2.5 Hilfen zur Durchführung der Ausbildung

2.5.1 Didaktische Prinzipien der Ausbildung

Als Grundlage für die Konzeption von handlungsorientierten Ausbildungsaufgaben bietet sich das Modell der vollständigen Handlung an. Es kommt ursprünglich aus der Arbeitswissenschaft und ist von dort als Lernkonzept in die betriebliche Ausbildung übertragen worden. Nach diesem Modell konstruierte Lern- und Arbeitsaufgaben fördern bei den Auszubildenden die Fähigkeit, selbstständig, selbstkritisch und eigenverantwortlich die im Betrieb anfallenden Arbeitsaufträge zu erledigen.

Bei der Gestaltung handlungsorientierter Ausbildungsaufgaben sind folgende didaktische Überlegungen und Prinzipien zu berücksichtigen:

- ▶ vom Leichten zum Schweren,
- ▶ vom Einfachen zum Zusammengesetzten,
- ▶ vom Nahen zum Entfernten,
- ▶ vom Allgemeinen zum Speziellen,
- ▶ vom Konkreten zum Abstrakten.

Didaktische Prinzipien, deren Anwendung die Erfolgssicherung wesentlich fördern, sind u. a.:

- ▶ Prinzip der **Fasslichkeit des Lernstoffs**
Der Lernstoff sollte für die Auszubildenden verständlich präsentiert werden, um die Motivation zu erhalten. Zu berücksichtigen sind dabei z.B. Vorkenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten sowie Lernschwierigkeiten der Auszubildenden.
- ▶ Prinzip der **Anschauung**
Durch die Vermittlung konkreter Vorstellungen prägt sich der Lernstoff besser ein:
Anschauung = Fundament der Erkenntnis (Pestalozzi).
- ▶ Prinzip der **Praxisnähe**
Theoretische und abstrakte Inhalte sollten immer einen Praxisbezug haben, um verständlich und einprägsam zu sein.
- ▶ Prinzip der **selbstständigen Arbeit**
Ziel der Ausbildung sind selbstständig arbeitende, verantwortungsbewusste, kritisch und zielstrebig handelnde Mitarbeiter/-innen. Dies kann nur durch entsprechende Ausbildungsmethoden erreicht werden.

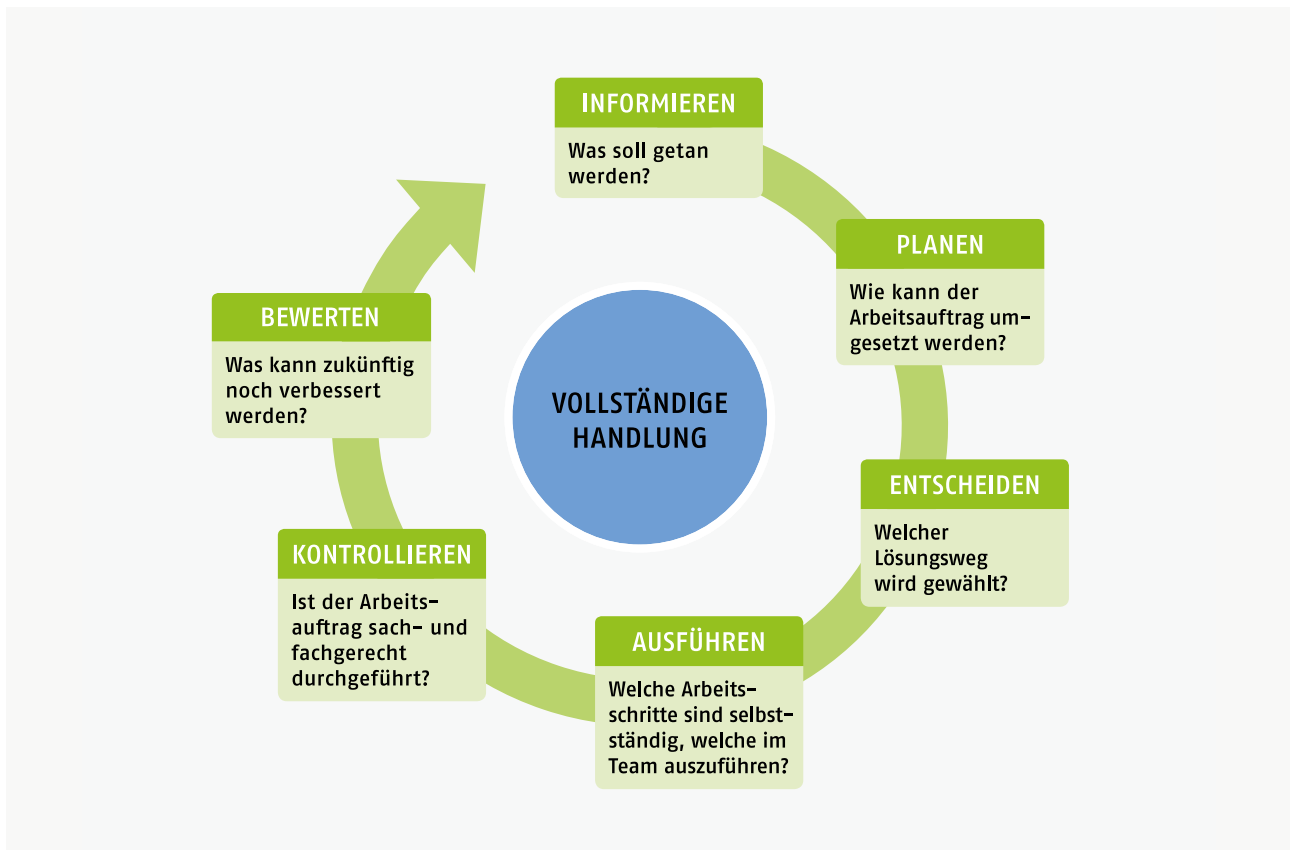


Abbildung 15: Modell der vollständigen Handlung (Quelle: BIBB)

Das **Modell der vollständigen Handlung** besteht aus sechs Schritten, die aufeinander aufbauen und die eine stetige Rückkopplung ermöglichen.

Informieren: Die Auszubildenden erhalten eine Lern- bzw. Arbeitsaufgabe. Um die Aufgabe zu lösen, müssen sie sich selbstständig die notwendigen Informationen beschaffen.

Planen: Die Auszubildenden erstellen einen Arbeitsablauf für die Durchführung der gestellten Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Entscheiden: Auf der Grundlage der Planung wird in der Regel mit dem Ausbilder bzw. der Ausbilderin ein Fachgespräch geführt, in dem der Arbeitsablauf geprüft und entschieden wird, wie die Aufgabe umzusetzen ist.

Ausführen: Die Auszubildenden führen die in der Arbeitsplanung erarbeiteten Schritte selbstständig aus.

Kontrollieren: Die Auszubildenden überprüfen selbstkritisch die Erledigung der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe (Soll-Ist-Vergleich).

Bewerten: Die Auszubildenden reflektieren den Lösungsweg und das Ergebnis der Lern- bzw. Arbeitsaufgabe.

Je nach Wissensstand der Auszubildenden erfolgt bei den einzelnen Schritten eine Unterstützung durch die Ausbilder/-innen. Die Lern- bzw. Arbeitsaufgaben können auch so konzipiert sein, dass sie von mehreren Auszubildenden erledigt werden können. Das fördert den Teamgeist und die betriebliche Zusammenarbeit.

2.5.2 Handlungsorientierte Ausbildungsmethoden

Mit der Vermittlung der Inhalte des neuen Ausbildungsberufs werden Ausbilder/-innen didaktisch und methodisch immer wieder vor neue Aufgaben gestellt. Sie nehmen verstärkt die Rolle einer beratenden Person ein, um die Auszubildenden zu befähigen, im Laufe der Ausbildung immer mehr Verantwortung zu übernehmen und selbstständiger zu lernen und zu handeln. Dazu sind aktive, situationsbezogene Ausbildungsmethoden (Lehr- und Lernmethoden) erforderlich, die Wissen nicht einfach mit dem Ziel einer „Eins-zu-eins-Reproduktion“ vermitteln, sondern eine selbstgesteuerte Aneignung ermöglichen. Ausbildungsmethoden sind das Werkzeug von Ausbildern und Ausbilderinnen. Sie versetzen die Auszubildenden in die Lage, Aufgaben im betrieblichen Alltag selbstständig zu erfassen, eigenständig zu erledigen und zu kontrollieren sowie ihr Vorgehen selbstkritisch zu reflektieren. Berufliche Handlungskompetenz lässt sich nur durch Handeln in und an berufstypischen Aufgaben erwerben. Für die Erlangung der beruflichen Handlungsfähigkeit sind Methoden gefragt, die folgende Grundsätze besonders beachten:

- ▶ **Lernen für Handeln:** Es wird für das berufliche Handeln gelernt, das bedeutet Lernen an berufstypischen Aufgabenstellungen und Aufträgen.
- ▶ **Lernen durch Handeln:** Ausgangspunkt für ein aktives Lernen ist das eigene Handeln, es müssen also eigene Handlungen ermöglicht werden, mindestens muss aber eine Handlung gedanklich nachvollzogen werden können.
- ▶ **Erfahrungen ermöglichen:** Handlungen müssen die Erfahrungen der Auszubildenden einbeziehen sowie eigene Erfahrungen ermöglichen und damit die Reflexion des eigenen Handelns fördern.
- ▶ **Ganzheitliches nachhaltiges Handeln:** Handlungen sollen ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen und damit der berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozesse ermöglichen, dabei sind ökonomische, rechtliche, ökologische und soziale Aspekte einzubeziehen.
- ▶ **Handeln im Team:** Beruflich gehandelt wird insbesondere in Arbeitsgruppen, Teams oder Projektgruppen. Handlungen sind daher in soziale Prozesse eingebettet, z. B. in Form von Interessengegensätzen oder handfesten Konflikten. Um soziale Kompetenzen entwickeln zu können, sollten Auszubildende in solche Gruppen aktiv eingebunden werden.
- ▶ **Vollständige Handlungen:** Handlungen müssen durch die Auszubildenden weitgehend selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden.

Es existiert ein großer Methodenpool von klassischen und handlungsorientierten Methoden sowie von Mischformen, die für Einzel-, Partner- oder Gruppenarbeiten einsetzbar sind. Im Hinblick auf die zur Auswahl stehenden Ausbildungsmethoden sollten die Ausbilder und Ausbilderinnen sich folgende Fragen beantworten:

- ▶ Welchem Ablauf folgt die Ausbildungsmethode und für welche Art der Vermittlung ist sie geeignet (z. B. Gruppen-, Team-, Einzelarbeit)?
- ▶ Welche konkreten Ausbildungsinhalte des Berufs können mit der gewählten Ausbildungsmethode erarbeitet werden?
- ▶ Welche Aufgaben übernehmen Auszubildende, welche Auszubildende?
- ▶ Welche Vor- und Nachteile hat die jeweilige Ausbildungsmethode?

Weitere Informationen:

- Methodenpool Uni Köln [<http://methodenpool.uni-koeln.de>]
- Forum für AusbilderInnen [<https://www.foraus.de>]
- BMBF-Förderprogramm [<https://www.qualifizierungdigital.de>]

2.5.3 Checklisten

Planung der Ausbildung

Anerkennung als Ausbildungsbetrieb	▶ Ist der Betrieb von der zuständigen Stelle (Kammer) als Ausbildungsbetrieb anerkannt?
Rechtliche Voraussetzungen	▶ Sind die rechtlichen Voraussetzungen für eine Ausbildung vorhanden, d. h., ist die persönliche und fachliche Eignung nach §§ 28 und 30 BBiG gegeben?
Ausbildereignung	▶ Hat die ausbildende Person oder ein von ihr bestimmter Ausbilder bzw. eine von ihr bestimmte Ausbilderin die erforderliche Ausbildereignung erworben?
Ausbildungsplätze	▶ Sind geeignete betriebliche Ausbildungsplätze vorhanden?
Ausbilder und Ausbilderinnen	▶ Sind neben den verantwortlichen Ausbildern und Ausbilderinnen ausreichend Fachkräfte in den einzelnen Ausbildungsstellen und –bereichen für die Unterweisung der Auszubildenden vorhanden? ▶ Ist der zuständigen Stelle eine für die Ausbildung verantwortliche Person genannt worden?
Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	▶ Ist der Betrieb in der Lage, alle fachlichen Inhalte der Ausbildungsordnung zu vermitteln? Sind dafür alle erforderlichen Ausbildungsstellen und –bereiche vorhanden? Kann oder muss auf zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (überbetriebliche Ausbildungsstellen, Verbundbetriebe) zurückgegriffen werden?
Werbung um Auszubildende	▶ Welche Aktionen müssen gestartet werden, um das Unternehmen für Interessierte als attraktiven Ausbildungsbetrieb zu präsentieren (z. B. Kontakt zur zuständigen Arbeitsagentur aufnehmen, Anzeigen in Tageszeitungen oder Jugendzeitschriften schalten, Betrieb auf Berufsorientierungsmessen präsentieren, Betriebspraktika anbieten)?
Berufsorientierung	▶ Gibt es im Betrieb die Möglichkeit, ein Schülerpraktikum anzubieten und zu betreuen? ▶ Welche Schulen würden sich als Kooperationspartner eignen?
Auswahlverfahren	▶ Sind konkrete Auswahlverfahren (Einstellungstests) sowie Auswahlkriterien für Auszubildende festgelegt worden?
Klare Kommunikation mit Bewerbern	▶ Eingangsbestätigung nach Eingang der Bewerbungen versenden?
Vorstellungsgespräch	▶ Wurde festgelegt, wer die Vorstellungsgespräche mit den Bewerbern und Bewerberinnen führt und wer über die Einstellung (mit-)entscheidet?
Gesundheitsuntersuchung	▶ Ist die gesundheitliche und körperliche Eignung der Auszubildenden vor Abschluss des Ausbildungsvertrages festgestellt worden (Jugendarbeitsschutzgesetz)?
Sozialversicherungs- und Steuerunterlagen	▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor (ggf. Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis)?
Ausbildungsvertrag, betrieblicher Ausbildungsplan	▶ Ist der Ausbildungsvertrag formuliert und von der ausbildenden Person und den Auszubildenden (ggf. gesetzl. Vertreter/-in) unterschrieben? ▶ Ist ein individueller betrieblicher Ausbildungsplan erstellt? ▶ Ist den Auszubildenden sowie der zuständigen Stelle (Kammer) der abgeschlossene Ausbildungsvertrag einschließlich des betrieblichen Ausbildungsplans zugestellt worden?
Berufsschule	▶ Sind die Auszubildenden bei der Berufsschule angemeldet worden?
Ausbildungsunterlagen	▶ Stehen Ausbildungsordnung, Ausbildungsrahmenplan, ggf. Rahmenlehrplan sowie ein Exemplar des Berufsbildungsgesetzes und des Jugendarbeitsschutzgesetzes im Betrieb zur Verfügung?

Die ersten Tage der Ausbildung

Planung	▶ Sind die ersten Tage strukturiert und geplant?
Zuständige Mitarbeiter/-innen	▶ Sind alle zuständigen Mitarbeiter/-innen informiert, dass neue Auszubildende in den Betrieb kommen?
Aktionen, Räumlichkeiten	▶ Welche Aktionen sind geplant? Beispiele: Vorstellung des Betriebs, seiner Organisation und inneren Struktur, der für die Ausbildung verantwortlichen Personen, ggf. eine Betriebsrallye durchführen. ▶ Kennenlernen der Sozialräume
Rechte und Pflichten	▶ Welche Rechte und Pflichten ergeben sich für Auszubildende wie für Ausbilder/-innen und Betrieb aus dem Ausbildungsvertrag?
Unterlagen	▶ Liegen die Unterlagen zur steuerlichen Veranlagung und zur Sozialversicherung vor?
Anwesenheit/Abwesenheit	▶ Was ist im Verhinderungs- und Krankheitsfall zu beachten? ▶ Wurden die betrieblichen Urlaubsregelungen erläutert?
Probezeit	▶ Wurde die Bedeutung der Probezeit erläutert?
Finanzielle Leistungen	▶ Wurde die Ausbildungsvergütung und ggf. betriebliche Zusatzleistungen erläutert?
Arbeitssicherheit	▶ Welche Regelungen zur Arbeitssicherheit und zur Unfallverhütung gelten im Unternehmen? ▶ Wurde die Arbeitskleidung bzw. Schutzkleidung übergeben? ▶ Wurde auf die größten Unfallgefahren im Betrieb hingewiesen?
Arbeitsmittel	▶ Welche speziellen Arbeitsmittel stehen für die Ausbildung zu Verfügung?
Arbeitszeit	▶ Welche Arbeitszeitregelungen gelten für die Auszubildenden?
Betrieblicher Ausbildungsplan	▶ Wurde der betriebliche Ausbildungsplan erläutert?
Ausbildungsnachweis	▶ Wie sind die schriftlichen bzw. elektronischen Ausbildungsnachweise zu führen (Form, zeitliche Abschnitte: Woche, Monat)? ▶ Wurde die Bedeutung der Ausbildungsnachweise für die Prüfungszulassung erläutert?
Berufsschule	▶ Welche Berufsschule ist zuständig? ▶ Wo liegt sie und wie kommt man dorthin?
Prüfungen	▶ Wurde die Prüfungsform erklärt und auf die Prüfungszeitpunkte hingewiesen?

Platz für eigene Notizen

Pflichten des ausbildenden Betriebes bzw. des Ausbilders/der Ausbilderin

Vermittlung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	▶ Vermittlung von sämtlichen im Ausbildungsrahmenplan vorgeschriebenen Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten
Wer bildet aus?	▶ Selbst ausbilden oder einen/eine persönlich und fachlich geeigneten/geeignete Ausbilder/-in ausdrücklich damit beauftragen
Rechtliche Rahmenbedingungen	▶ Beachten der rechtlichen Rahmenbedingungen, z. B. Berufsbildungsgesetz, Jugendarbeitsschutzgesetz, Arbeitszeitgesetz, Betriebsvereinbarungen und Ausbildungsvertrag sowie der Bestimmungen zu Arbeitssicherheit und Unfallverhütung
Abschluss Ausbildungsvertrag	▶ Abschluss eines Ausbildungsvertrages mit den Auszubildenden, Eintragung in das Verzeichnis der Ausbildungsverhältnisse bei der zuständigen Stelle (Kammer)
Freistellen der Auszubildenden	▶ Freistellen für Berufsschule, angeordnete überbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen sowie für Prüfungen
Ausbildungsvergütung	▶ Zahlen einer Ausbildungsvergütung, Beachten der tarifvertraglichen Vereinbarungen
Ausbildungsplan	▶ Umsetzen von Ausbildungsordnung und Ausbildungsrahmenplan sowie sachlicher und zeitlicher Gliederung in die betriebliche Praxis, vor allem durch Erstellen von betrieblichen Ausbildungsplänen
Ausbildungsarbeitsplatz, Ausbildungsmittel	▶ Gestaltung eines „Ausbildungsarbeitsplatzes“ entsprechend den Ausbildungsinhalten ▶ Kostenlose Zurverfügungstellung aller notwendigen Ausbildungsmittel, auch zur Ablegung der Prüfungen
Ausbildungsnachweis	▶ Form des Ausbildungsnachweises (schriftlich oder elektronisch) im Ausbildungsvertrag festlegen ▶ Vordrucke für schriftliche Ausbildungsnachweise bzw. Downloadlink den Auszubildenden zur Verfügung stellen ▶ Die Auszubildenden zum Führen der Ausbildungsnachweise anhalten und diese regelmäßig kontrollieren ▶ Den Auszubildenden Gelegenheit geben, den Ausbildungsnachweis am Arbeitsplatz zu führen
Übertragung von Tätigkeiten	▶ Ausschließliche Übertragung von Tätigkeiten, die dem Ausbildungszweck dienen
Charakterliche Förderung	▶ Charakterliche Förderung, Bewahrung vor sittlichen und körperlichen Gefährdungen, Wahrnehmen der Aufsichtspflicht
Zeugnis	▶ Ausstellen eines Ausbildungszeugnisses am Ende der Ausbildung

Platz für eigene Notizen

2.6 Nachhaltige Entwicklung in der Berufsausbildung

Was ist nachhaltige Entwicklung?

Der 2012 ins Leben gerufene Rat für Nachhaltige Entwicklung definiert sie folgendermaßen: „Nachhaltige Entwicklung heißt, Umweltgesichtspunkte gleichberechtigt mit sozialen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten zu berücksichtigen. Zukunftsfähig wirtschaften bedeutet also: Wir müssen unseren Kindern und Enkelkindern ein intaktes ökologisches, soziales und ökonomisches Gefüge hinterlassen. Das eine ist ohne das andere nicht zu haben.“

Bildung für nachhaltige Entwicklung (BNE)

Gemeint ist eine Bildung, die Menschen zu zukunftsfähigem Denken und Handeln befähigt: Wie beeinflussen meine Entscheidungen Menschen nachfolgender Generationen oder in anderen Erdteilen? Welche Auswirkungen hat es beispielsweise, wie ich konsumiere, welche Fortbewegungsmittel ich nutze oder welche und wie viel Energie ich verbrauche? Welche globalen Mechanismen führen zu Konflikten, Terror und Flucht? Bildung für nachhaltige Entwicklung ermöglicht es jedem Einzelnen, die Auswirkungen des eigenen Handelns auf die Welt zu verstehen und verantwortungsvolle Entscheidungen zu treffen.

Quelle: BNE-Portal [<https://www.bne-portal.de>]

Nachhaltige Entwicklung als Bildungsauftrag

Eine nachhaltige Entwicklung ist nur dann möglich, wenn sich viele Menschen auf diese Leitidee als Handlungsmaxime einlassen, sie mittragen und umsetzen helfen. Dafür Wissen und Motivation zu vermitteln, ist die Aufgabe einer Bildung für nachhaltige Entwicklung. Auch die Berufsausbildung kann ihren Beitrag dazu leisten, steht sie doch in einem unmittelbaren Zusammenhang mit dem beruflichen Handeln in der gesamten Wertschöpfungskette. In kaum einem anderen Bildungsbereich hat der Erwerb von Kompetenzen für nachhaltiges Handeln eine so große Auswirkung auf die Zukunftsfähigkeit wirtschaftlicher, technischer, sozialer und ökologischer Entwicklungen wie in den Betrieben der Wirtschaft und anderen Stätten beruflichen Handelns. Aufgabe der Berufsbildung ist es daher, die Menschen auf allen Ebenen zu befähigen, Verantwortung zu übernehmen, effizient mit Ressourcen umzugehen und nachhaltig zu wirtschaften sowie die Globalisierung gerecht und sozial verträglich zu gestalten. Dazu müssen Personen in die Lage versetzt werden, sich die ökologischen, sozialen und ökonomischen Bezüge ihres Handelns und sich daraus ergebende Spannungsfelder deutlich zu machen und abzuwägen.

Nachhaltige Entwicklung erweitert die beruflichen Fähigkeiten

Nachhaltige Entwicklung bietet auch Chancen für eine Qualitätssteigerung und Modernisierung der Berufsausbildung – sie muss in nachvollziehbaren praktischen Beispielen veranschaulicht werden.

Nachhaltige Entwicklung zielt auf Zukunftsgestaltung und erweitert damit das Spektrum der beruflichen Handlungskompetenz um die folgenden Aspekte:

- ▶ Reflexion und Bewertung der direkten und indirekten Wirkungen beruflichen Handelns auf die Umwelt sowie die Lebens- und Arbeitsbedingungen heutiger und zukünftiger Generationen;
- ▶ Prüfung des eigenen beruflichen Handelns, des Betriebes und seiner Produkte und Dienstleistungen auf Zukunftsfähigkeit;
- ▶ kompetente Mitgestaltung von Arbeit, Wirtschaft und Technik;
- ▶ Umsetzung von nachhaltigem Energie- und Ressourcenmanagement im beruflichen und alltäglichen Handeln auf der Grundlage von Wissen, Werteeinstellungen und Kompetenzen;
- ▶ Beteiligung am betrieblichen und gesellschaftlichen Dialog über nachhaltige Entwicklung.

Umsetzung in der Ausbildung

Berufsbildung für eine nachhaltige Entwicklung geht über das Instruktionslernen hinaus und muss Rahmenbedingungen schaffen, die den notwendigen Kompetenzerwerb fördern. Hierzu gehört es auch, Lernsituationen zu gestalten, die mit Widersprüchen zwischen ökologischen und ökonomischen Zielen konfrontieren und Anreize schaffen, Entscheidungen im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung zu treffen bzw. vorzubereiten.

Folgende Leitfragen können bei der Berücksichtigung von Nachhaltigkeit in der Berufsausbildung zur Planung von Lernsituationen und zur Reflexion betrieblicher Arbeitsaufgaben herangezogen werden:

- ▶ Welche sozialen, ökologischen und ökonomischen Aspekte sind in der beruflichen Tätigkeit zu beachten?
- ▶ Welche lokalen, regionalen und globalen Auswirkungen bringen die hergestellten Produkte und erbrachten Dienstleistungen mit sich?
- ▶ Welche längerfristigen Folgen sind mit der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen verbunden?
- ▶ Wie können diese Produkte und Dienstleistungen nachhaltiger gestaltet werden?
- ▶ Welche Materialien und Energien werden in Arbeitsprozessen und den daraus folgenden Anwendungen verwendet?

- ▶ Wie können diese effizient und naturverträglich eingesetzt werden?
- ▶ Welche Produktlebenszyklen und Prozessketten sind bei der Herstellung von Produkten und der Erbringung von Dienstleistungen miteinzubeziehen und welche Gestaltungsmöglichkeiten sind im Rahmen der beruflichen Tätigkeit vorhanden?

Weitere Informationen:

- Nachhaltigkeit in der Berufsbildung (BIBB) [<https://www.bibb.de/de/709.php>]
- Lexikon der Nachhaltigkeit der Aachener Stiftung Kathy Beys [<http://www.nachhaltigkeit.info>]



Abbildung 16: Im Housekeepinglager (Quelle: DEHOGA Bayern)

3 Berufsschule als Lernort der dualen Ausbildung

In der dualen Berufsausbildung wirken die Lernorte Ausbildungsbetrieb und Berufsschule zusammen (§ 2 Absatz 2 BBiG, Lernortkooperation). Ihr gemeinsamer Bildungsauftrag ist die Vermittlung beruflicher Handlungsfähigkeit. Nach der Rahmenvereinbarung [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2015/2015_03_12-RV-Berufsschule.pdf] der Kultusministerkonferenz (KMK) über die Berufsschule von 1991 und der Vereinbarung über den Abschluss der Berufsschule [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1979/1979_06_01-Abschluss-Berufsschule.pdf] von 1979 hat die Berufsschule darüber hinaus die Erweiterung allgemeiner Bildung zum Ziel. Die Auszubildenden werden befähigt, berufliche Aufgaben wahrzunehmen sowie die Arbeitswelt und Gesellschaft in sozialer und ökologischer Verantwortung mitzugestalten. Ziele und Inhalte des berufsbezogenen Berufsschulunterrichts werden für jeden Beruf in einem Rahmenlehrplan der KMK festgelegt.

Die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen erfolgt grundsätzlich in zeitlicher und personeller Verzahnung mit der Erarbeitung des Ausbildungsrahmenplans, um eine gute Abstimmung sicherzustellen (Handreichung der Kultusministerkonferenz, Berlin 2021 [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf]).

Diese Abstimmung zwischen betrieblichem Ausbildungsrahmenplan und Rahmenlehrplan wird in der Entsprechungsliste dokumentiert. Der Rahmenlehrplanausschuss wird von der KMK eingesetzt, Mitglieder sind Lehrer/-innen aus verschiedenen Bundesländern.

 Entsprechungsliste Hotelfachmann/-frau

 Entsprechungsliste Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

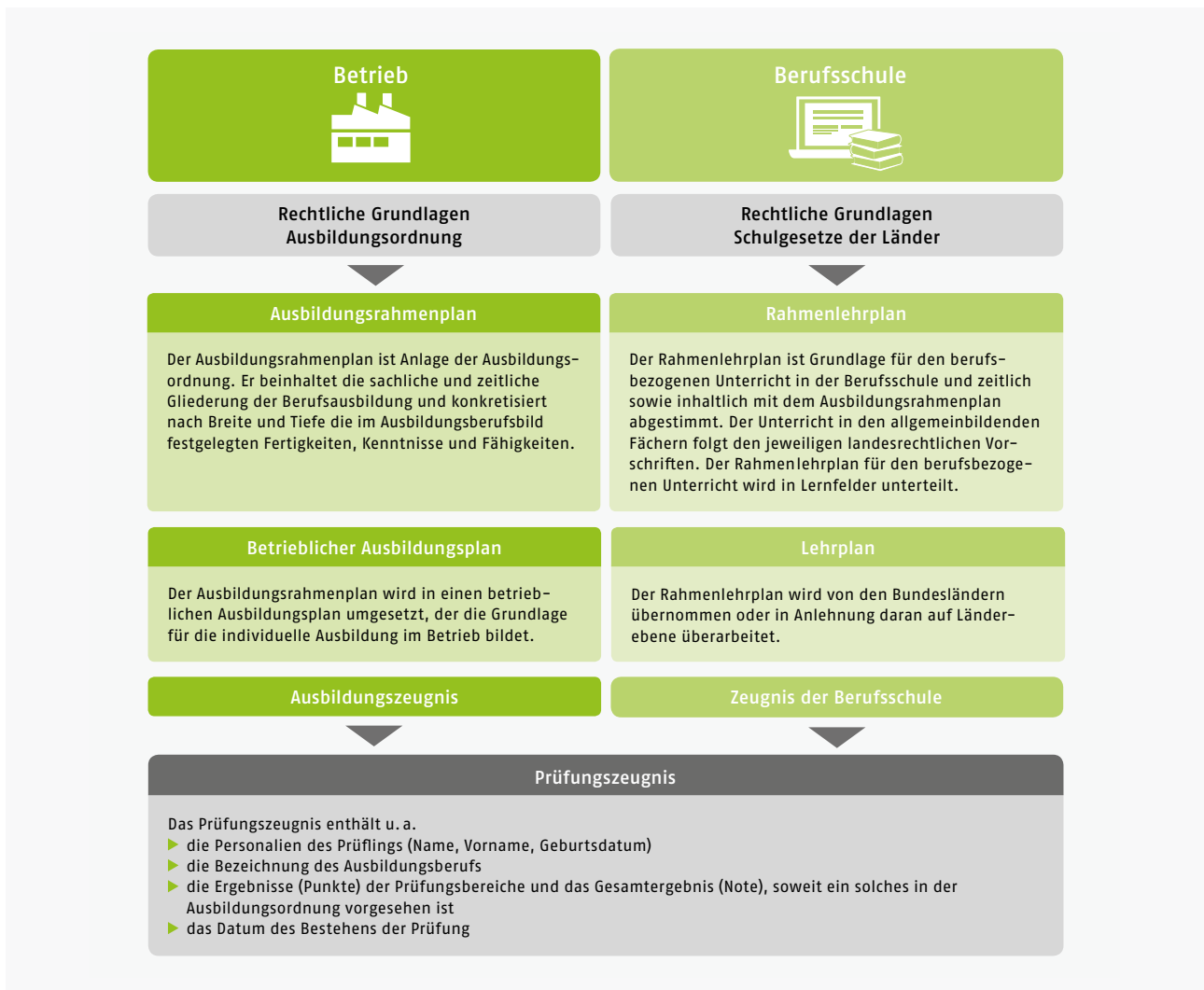


Abbildung 17: Übersicht Betrieb – Berufsschule (Quelle: BIBB)

3.1 Lernfeldkonzept und die Notwendigkeit der Kooperation der Lernorte

Seit 1996 sind die Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz (KMK) für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule nach Lernfeldern strukturiert. Intention der Einführung des Lernfeldkonzeptes war die von der Wirtschaft angemahnte stärkere Verzahnung von Theorie und Praxis. Die kompetenzorientiert formulierten Lernfelder konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Sie orientieren sich an konkreten beruflichen sowie an individuellen und gesellschaftlichen Aufgabenstellungen und berufstypischen Handlungssituationen.

„Ausgangspunkt des lernfeldbezogenen Unterrichts ist nicht (...) die fachwissenschaftliche Theorie, zu deren Verständnis bei der Vermittlung möglichst viele praktische Beispiele herangezogen wurden. Vielmehr wird von beruflichen Problemstellungen ausgegangen, die aus dem beruflichen Handlungsfeld entwickelt und didaktisch aufbereitet werden. Das für die berufliche Handlungsfähigkeit erforderliche Wissen wird auf dieser Grundlage generiert.“

Die Mehrdimensionalität, die Handlungen kennzeichnet (z. B. ökonomische, rechtliche, mathematische, kommunikative, soziale Aspekte), erfordert eine breitere Betrachtungsweise als die Perspektive einer einzelnen Fachdisziplin. Deshalb sind fachwissenschaftliche Systematiken in eine übergreifende Handlungssystematik integriert. Die zu vermittelnden Fachbezüge, die für die Bewältigung beruflicher Tätigkeiten erforderlich sind, ergeben sich aus den Anforderungen der Aufgabenstellungen. Unmittelbarer Praxisbezug des erworbenen Wissens wird dadurch deutlich und das Wissen in den neuen Kontext eingebunden.

Für erfolgreiches, lebenslanges Lernen sind Handlungs- und Situationsbezug sowie die Betonung eigenverantwortlicher Schüleraktivitäten erforderlich. Die Vermittlung von korrespondierendem Wissen, das systemorientierte vernetzte Denken und Handeln sowie das Lösen komplexer und exemplarischer Aufgabenstellungen werden im Rahmen des Lernfeldkonzeptes mit einem handlungsorientierten Unterricht in besonderem Maße gefördert. Dabei ist es in Abgrenzung und zugleich notwendiger Ergänzung der betrieblichen Ausbildung unverzichtbare Aufgabe der Berufsschule, die jeweiligen Arbeits- und Geschäftsprozesse im Rahmen der Handlungssystematik auch in den Erklärungszusammenhang zugehöriger Fachwissenschaften zu stellen und gesellschaftliche Entwicklungen zu reflektieren. Die einzelnen Lernfelder sind durch die Handlungskompetenz mit inhaltlichen Konkretisierungen und die Zeitrichtwerte beschrieben. Sie sind aus Handlungsfeldern des jeweiligen Berufes entwickelt und orientieren sich an berufsbezogenen Aufgabenstellungen innerhalb zusammengehöriger Arbeits- und Geschäftsprozesse. Dabei sind die Lernfelder über den Ausbildungsverlauf hinweg didaktisch so strukturiert, dass eine Kompetenzentwicklung spiralcurricular erfolgen kann.²⁵

Mit der Einführung des Lernfeldkonzeptes wird die Lernortkooperation als wesentliche Voraussetzung für die Funktionsfähigkeit des dualen Systems und für dessen Qualität angesehen.²⁶ Das Zusammenwirken von Betrieben und Berufsschulen spielt bei der Umsetzung des Rahmenlehrplans eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, berufliche Probleme, die für die Betriebe relevant sind, als Ausgangspunkt für den Unterricht zu identifizieren und als Lernsituationen aufzubereiten. In der Praxis kann die Lernortkooperation je

nach regionalen Gegebenheiten eine unterschiedliche Intensität aufweisen, aber auch zu gemeinsamen Vorhaben führen.

Der Rahmenlehrplan wird in der didaktischen Jahresplanung umgesetzt, einem umfassenden Konzept zur Unterrichtsgestaltung. Sie ist in der Berufsschule zu leisten und setzt fundierte Kenntnisse betrieblicher Arbeits- und Geschäftsprozesse voraus, die die Ausbilder/-innen und Lehrer/-innen z. B. durch Betriebsbesuche, Hospitationen oder Arbeitskreise erwerben.

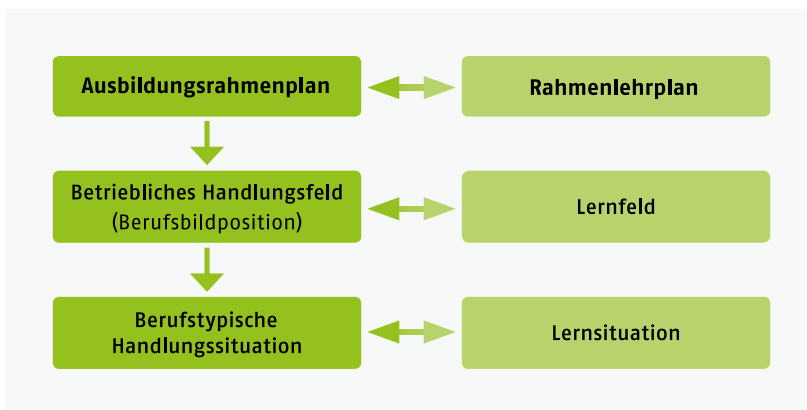


Abbildung 18: Plan – Feld – Situation (Quelle: BIBB)

25 Handreichung der KMK für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen, 2021, S. 10 [https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf]

26 Lipsmeier, Antonius: Lernortkooperation. In: Euler, Dieter (Hrsg.): Handbuch der Lernortkooperation. Bd. 1: Theoretische Fundierung. Bielefeld 2004, S. 60–76.

Die Bundesländer stellen für den Prozess der didaktischen Jahresplanung Arbeitshilfen zur Verfügung, die bekanntesten sind die aus Bayern und Nordrhein-Westfalen.^{27,28} Kern der didaktischen Jahresplanung sind die **Lernsituationen**. Sie gliedern und gestalten die Lernfelder für den schulischen Lernprozess aus, stellen also kleinere thematische Einheiten innerhalb eines Lernfeldes dar. Die beschriebenen Kompetenzerwartungen werden exemplarisch umgesetzt, indem Lernsituationen berufliche Aufgaben und Handlungsabläufe aufnehmen und für den Unterricht didaktisch und methodisch aufbereiten. Insgesamt orientieren sich Lernsituationen am Erwerb umfassender Handlungskompetenz und unterstützen in ihrer Gesamtheit die Entwicklung aller im Lernfeld beschriebenen Kompetenzdimensionen. Der didaktische Jahresplan listet alle Lernsituationen in dem jeweiligen Bildungsgang auf und dokumentiert alle Kompetenzdimensionen, die Methoden, Sozialformen, Verknüpfungen, Verantwortlichkeiten sowie die Bezüge zu den allgemeinbildenden Unterrichtsfächern.

Die Arbeitsschritte, die für die Entwicklung von Lernsituationen erforderlich sind, können auf die betriebliche Umsetzung des Ausbildungsrahmenplans zur Entwicklung von Lern- und Arbeitsaufgaben oder von lernortübergreifenden Projekten übertragen werden. Zur Nutzung von Synergieeffekten bei der Umsetzung von Rahmenlehrplänen hat die KMK in ihrer Handreichung vereinbart, dass der jeweilige Rahmenlehrausschuss exemplarisch eine oder mehrere Lernsituationen zur Umsetzung von Lernfeldern entwickelt. Dabei können auch Verknüpfungsmöglichkeiten zu berufsübergreifenden Lernbereichen, zu verfügbaren Materialien oder Medien und exemplarischen Beispielen für den Unterricht aufgezeigt werden. Die Darstellung erfolgt jeweils in der Form, die für das federführende Bundesland üblich ist.

3.2 Rahmenlehrplan

3.2.1 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement ist mit der Verordnung zur Neuordnung der Ausbildung in den Hotel und Gastronomieberufen vom 09. März 2022 (BGBl. I S. 314) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Hotelfachmann und Hotelfachfrau sowie Hotelkaufmann und Hotelkauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 05.12.1997 i.d.F. vom 28.03.2014) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Die für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde erforderlichen Kompetenzen für den Hotelfachmann und die Hotelfachfrau werden auf der Grundlage des „Kompe-

tenzorientierten Qualifikationsprofils für den Unterricht der Berufsschule im Bereich Wirtschafts- und Sozialkunde gewerblich-technischer Ausbildungsberufe“ (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.06.2021) vermittelt.

Die Inhalte der Wirtschafts- und Sozialkunde in den Berufen Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement sind integrativ zu unterrichten.

In Ergänzung der Berufsbilder Hotelfachmann/-frau [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22] und Kaufmann/-frau für Hotelmanagement [https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kaho22] sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Die oben genannten Berufe bewegen sich in einem vielfältigen Spektrum von Betrieben. Dabei stehen die Gastorientierung und die Gastzufriedenheit im Mittelpunkt jeden beruflichen Handelns. Unterschiedliche Betriebskonzepte und Organisationsstrukturen erfordern von den Fachkräften ein hohes Maß an Flexibilität, interkultureller Kommunikationsfähigkeit, Organisationstalent, Zukunftsorientierung sowie ein Grundverständnis für unternehmerisches Handeln.

Typische Handlungsfelder für beide Berufe sind der zielgruppenorientierte Verkauf bzw. die Vermarktung von Dienstleistungen und Angeboten sowie eine qualitätsorientierte Gästebetreuung.

Kaufleute für Hotelmanagement sind tätig in der Entwicklung, Konzeptionierung, Gestaltung und Durchführung von Dienstleistungen und Angeboten. Sie arbeiten sowohl strategisch als auch operativ und steuern den Hotelbetrieb nach betriebswirtschaftlichen Kriterien.

Hotelfachleute führen Managementaufgaben im Empfangs- und Reservierungsbereich sowie im Housekeeping durch. Sie verkaufen und organisieren das gastronomische Angebot und Veranstaltungen im Hotel. Sie planen Arbeitsprozesse, leiten diese an, führen diese durch und kontrollieren sie.

Die Lernfelder thematisieren jeweils einen vollständigen beruflichen Handlungsablauf. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese umfasst insbesondere fundiertes Fachwissen, kommunikative Fähigkeiten, projektorientiertes Arbeiten, vernetztes und analytisches Denken sowie Eigeninitiative, Empathie und multiprofessionelle Teamfähigkeit. Die Schulen entscheiden im Rahmen ihrer Möglichkeiten eigenständig über die Umsetzung der Durchführungsphase. Die Möglichkeiten der Lernortkooperation mit den am Ausbildungsprozess beteiligten Betriebe können hierbei genutzt werden.

In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie und Soziales) der interkulturellen Unterschiede sowie der Inklusion berücksichtigt. Für den Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt empfiehlt sich der Einsatz von Anwendungs-

27 Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Abteilung Berufliche Schulen, Didaktische Jahresplanung [<https://www.isb.bayern.de/schulartspezifisches/materialien/didaktische-jahresplanung/>], Kompetenzorientierten Unterricht systematisch planen, München 2012.

28 Ministerium für Schule und Weiterbildung des Landes Nordrhein-Westfalen, Didaktische Jahresplanung [https://broschuerenservice.nrw.de/default/shop/Didaktische_Jahresplanung/24/], Pragmatische Handreichung für die Fachklassen des dualen Systems, Düsseldorf 2017.

programmen und von Unternehmenssoftware zur Unterstützung der Lernprozesse. Angesichts der kurzen technologischen Innovationszyklen benötigen die Auszubildenden ein hohes Maß an Selbstorganisation und Lernkompetenz. Sie wenden Vorschriften und Richtlinien zum Datenschutz und zur Datensicherheit an. Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz sowie mathematische Inhalte sind integrativer Bestandteil der Lernfelder.

Es besteht ein enger sachlicher Zusammenhang zwischen dem Rahmenlehrplan und dem Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung. Es wird empfohlen, für die Gestaltung von exemplarischen Lernsituationen in den einzelnen Lernfeldern beide Pläne zugrunde zu legen.

Die Ausbildung gliedert sich in zwei Ausbildungsphasen von je 18 Monaten. Die Kompetenzen der Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplans sind mit den Qualifikationen der Ausbildungsordnung abgestimmt und somit Grundlage für den Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung.

Die Lernfelder 1 bis 5 werden im ersten Lehrjahr berufsübergreifend mit den Berufen Koch und Köchin, Fachkraft Küche, Fachmann für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie und Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie, Fachmann für Systemgastronomie und Fachfrau für Systemgastronomie sowie Fachkraft für Gastronomie beschult. Dies entspricht dem multiprofessionellen Arbeiten in einem Hotelbetrieb

und fordert die abteilungsübergreifende Kommunikationskompetenz der Auszubildenden. **Die Lernfelder 6 bis 9 für die Berufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau und Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement sind identisch.**

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen.

Aus den typischen Handlungsfeldern der **Hotelfachleute** ergeben sich folgende Lernfelder, die spiralcurricular aufeinander aufbauen. Lernfeld 1 (Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren) vermittelt übergreifende Kompetenzen, um der Gastgeberrolle im Hotel gerecht zu werden.

Handlungsfelder Hotelfachmann und Hotelfachfrau	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
Aufgaben im Food and Beverage Management wahrnehmen	<p>Lernfeld 2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen</p> <p>Lernfeld 3 In der Küche arbeiten</p> <p>Lernfeld 5 gastbezogenen Service im Restaurant durchführen</p>		<p>Lernfeld 12 Das gastronomische Angebot organisieren</p>
Aufgaben im Wirtschaftsdienst und im Housekeeping wahrnehmen	<p>Lernfeld 4 Restaurant vorbereiten und pflegen</p>	<p>Lernfeld 8 Im Housekeeping arbeiten</p>	<p>Lernfeld 11 Managementaufgaben im Housekeeping durchführen</p>
Aufgaben am Empfang und in der Reservierung wahrnehmen		<p>Lernfeld 6 Am Empfang arbeiten</p> <p>Lernfeld 7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p>	<p>Lernfeld 10 Empfang- und Reservierungsbereich organisieren</p>
Aufgaben im Marketing und im Verkauf wahrnehmen		<p>Lernfeld 9 Marketingpläne erarbeiten</p>	<p>Lernfeld 13 Veranstaltungen verkaufen und organisieren</p>

Aus den typischen Handlungsfeldern der Kaufleute für Hotelmanagement ergeben sich folgende Lernfelder, die spiralcurricular aufeinander aufbauen. Lernfeld 1 (Die eigene

Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren) vermittelt übergreifende Kompetenzen, um der Gastgeberrolle im Hotel gerecht zu werden.

Handlungsfelder Kaufleute für Hotelmanagement	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
Aufgaben im Food and Beverage Management wahrnehmen	<p>Lernfeld 2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen</p> <p>Lernfeld 3 In der Küche arbeiten</p> <p>Lernfeld 5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen</p>		<p>Lernfeld 13 Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten</p>
Aufgaben im Wirtschaftsdienst und im Housekeeping wahrnehmen	<p>Lernfeld 4 Restaurant vorbereiten und pflegen</p>	<p>Lernfeld 8 Im Housekeeping arbeiten</p>	
Channel- und Revenue-Management planen, durchführen und analysieren		<p>Lernfeld 6 Am Empfang arbeiten</p> <p>Lernfeld 7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p>	<p>Lernfeld 11 Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen</p>
Marketingmaßnahmen entwickeln, einsetzen und auswerten		<p>Lernfeld 9 Marketingpläne erarbeiten</p>	<p>Lernfeld 11 Preise mit Hilfe des Revenue-Management festsetzen</p> <p>Lernfeld 14 Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten</p>

Die aus den oben genannten Lernfeldern der Ausbildungsjahre 1 und 2 erworbenen Kompetenzen dienen als Grundlage für die betriebswirtschaftlichen Aufgaben in Lernfeld 10

(Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen) und 12 (Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen).

3.2.2 Lernfelder

H Hotelfachmann und Hotelfachfrau Kaufmann/-frau für Hotelmanagement			
Ausbildungs- jahr	Lernfeld Nr.	Lernfeld	Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden
1.	1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	40
	2	Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	40
	3	In der Küche arbeiten	120
	4	Das Restaurant vorbereiten und pflegen	40
	5	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	80
2.	6	Am Empfang arbeiten	80
	7	Dienstleistungen und Angebote verkaufen	80
	8	Im Housekeeping arbeiten	40
	9	Marketingpläne erarbeiten	80
			Insgesamt: 600 Stunden
HF Hotelfachmann und Hotelfachfrau			
3.	10	Empfang- und Reservierungsbereich organisieren	80
	11	Managementaufgaben im Housekeeping durchführen	80
	12	Das gastronomische Angebot organisieren	60
	13	Veranstaltungen verkaufen und organisieren	60
			Insgesamt: 280 Stunden
KH Kaufmann/-frau für Hotelmanagement			
3.	10	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen	60
	11	Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen	60
	12	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	60
	13	Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten	40
	14	Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten	60
			Insgesamt: 280 Stunden

► 1. Ausbildungsjahr (Lernfeld 1–5)

Lernfeld 1:

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebes mitzugestalten und ihren Betrieb zu repräsentieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Berufsbilder im Gastgewerbe sowie Leitbild und Organisationsstruktur ihres Betriebes. Sie suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung (*Organisationsstrukturen, Arbeitsteilung*) und erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Anforderungen an die Rolle als Gastgeber und Gastgeberin sowie im Team. Sie erkunden Kommunikationsformen und erfassen Kommunikationsstörungen. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsfelder im Gastgewerbe und die Internationalität der Branche. Sie ermitteln Möglichkeiten und Chancen der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung (*Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildung*) sowie die beruflichen Herausforderungen (*persönliche Gesundheit*).

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über das betriebliche Qualitätsmanagement (*Arbeitssicherheit, Personal-, Betriebs- und Produkthygiene*) und betriebliche Nachhaltigkeitsmaßnahmen (*sozial, ökologisch, ökonomisch*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** eine Präsentation über ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit. Sie entwickeln Kriterien zur Bewertung von Präsentationen und beachten Datenschutz sowie Urheber- und Persönlichkeitsrechte.

Die Schülerinnen und Schüler **wählen** geeignete Präsentationsmedien **aus** und erstellen eine Präsentation.

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit adressatengerecht auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Kriterien geleitet den Arbeitsprozess sowie die Präsentationen. Sie geben Feedback und nehmen dieses an. Sie **leiten** Empfehlungen für ihre Rolle im Betrieb und gegenüber dem Gast **ab**.

Lernfeld 2:

Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Waren zu bestellen, anzunehmen, zu lagern und zu pflegen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die betrieblichen Abläufe zur Bestellung, Annahme, Lagerung und Pflege von Waren. Sie differenzieren die Arten der Waren und beschreiben die Funktionen des Lagers für den Betrieb.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Bezugsquellen, Bestellvorgänge und Lagerarten. Sie erfassen den Zusammenhang zwischen Wareneigenschaften und Hygiene bei der Lagerung von Waren sowie Warenverderb und Beschaffungszeitpunkt. Dafür verschaffen sie sich einen Überblick über Grundlagen des Kaufvertrags.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Beschaffung, Lagerung und Bereitstellung von Waren, auch digital. Dafür ermitteln sie den Warenbedarf und beachten Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie ermitteln die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die Bestellmenge (*Meldebestand, Mindestbestand, Höchstbestand*).

Die Schülerinnen und Schüler **bestellen** Waren, nehmen diese an und lagern sie ein. Sie kontrollieren die Waren, überprüfen Lieferscheine und reagieren auf Störungen bei der Lieferung. Sie dokumentieren Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe.

Die Schülerinnen und Schüler pflegen und erfassen (*wiegen, zählen, messen*) den Warenbestand und stellen Waren zur weiteren Verwendung bereit. Sie erkennen Ursachen des Warenverderbs und leiten Maßnahmen ein. Im Arbeitsprozess beachten sie den Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Prozess und zeigen Möglichkeiten der Optimierung in Hinblick auf soziale, ökonomische und ökologische Aspekte sowie Zielkonflikte auf.

Lernfeld 3:
In der Küche arbeiten

Zeitrichtwert: 120 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Arbeitsplatz in der Küche vorzubereiten, einfache Speisen zuzubereiten und zu präsentieren sowie Reinigungsarbeiten durchzuführen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Arbeiten in der Küche durchzuführen. Dazu machen sie sich mit dem Arbeitsplatz Küche, Hygienevorschriften (*Personal-, Betriebs- und Produkthygiene*) und Reinigungsarbeiten in der Küche (*Lagerung, Anwendung und Entsorgung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln*) vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arbeitsmittel sowie Maschinen und Geräte. Sie verschaffen sich einen Überblick über Eier und pflanzliche Rohstoffe, deren Zubereitung (*Garverfahren*) und leiten ernährungsphysiologische und küchentechnologische Eigenschaften ab. Sie erkundigen sich über Vorbereitung (*Waschen, Putzen, Schälen*) und Verarbeitung von Lebensmitteln (*Schneidetechniken, Schnittformen, Arbeitssicherheit*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Arbeitsschritte zur Vor- und Zubereitung einfacher Speisen.

Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für Rezepturen, **wählen** Lebensmittel (*Qualität, Regionalität, Saisonalität, Nachhaltigkeit*) sowie Arbeitsmittel **aus** und berechnen Material- sowie Wareneinsatz und erstellen Waren- und Materialbedarfslisten. Sie richten ihren Arbeitsplatz ein (*Arbeitsplatzergonomie*).

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** einfache Speisen (*Salate, Eierspeisen, Gemüsegerichte, Gemüsebeilagen, Sättigungsbeilagen*) **zu**. Sie wenden Schnitt- und Mischtechniken an und beachten den ressourcenschonenden Umgang mit Lebensmitteln sowie Hygienevorschriften. Sie richten Speisen an und präsentieren diese.

Die Schülerinnen und Schüler reinigen Arbeitsplatz sowie Arbeitsgeräte und entsorgen Abfälle unter Berücksichtigung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Sie beachten Hygiene und Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihren Arbeitsprozess, überprüfen die Ergebnisse und **leiten** Optimierungsmöglichkeiten **ab**.

Lernfeld 4:
Das Restaurant vorbereiten und pflegen

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, das Restaurant vorzubereiten und zu pflegen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Bedeutung von Gasträumen für das Wohlbefinden der Gäste. Hierzu erfassen sie betriebsspezifische Gegebenheiten sowie Gästebedarfe und -wünsche.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die Einrichtung und Ausstattung (*Tische, Tafelformen, Tischwäsche, Serviettenformen, Geschirr, Trinkgefäße, Bestecke, Geräte, Maschinen*) mit Hilfe analoger und digitaler Medien. Sie recherchieren Vorgaben zur Reinigung und Desinfektion von Gasträumen, Textilien und Gegenständen unter Beachtung von Umweltschutzregelungen, Nachhaltigkeit sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** anlassbezogen die Vorbereitung von Gast- und Wirtschaftsräumen. Sie wählen entsprechende betriebliche Gebrauchsgegenstände aus, ermitteln benötigte Mengen und stellen diese bereit.

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** Gast- und Wirtschaftsräume **vor** und decken Tische ein. Sie berücksichtigen Einrichtungs-, Ausstattungs- und Gestaltungsmöglichkeiten unter der Beachtung individueller, ästhetischer, ökonomischer, ökologischer und funktionaler Voraussetzungen und Standards. Sie dokumentieren den Prozess und das Ergebnis.

Die Schülerinnen und Schüler reinigen, desinfizieren und pflegen Gast- und Wirtschaftsräume sowie betriebliche Gebrauchsgegenstände. Sie überprüfen die Maßnahmen und dokumentieren diese auch digital. Sie ermitteln den Bedarf an Reparaturen und Ersatz und ergreifen betriebsübliche Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** und beurteilen die Ergebnisse, reflektieren den Prozess und leiten Verbesserungsmöglichkeiten **ab**.

Lernfeld 5:**Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Restaurantservice unter Berücksichtigung von Gästewünschen und betriebsspezifischen Gegebenheiten auszuführen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Gästebedürfnisse, Gästegruppen, Gästetypen und betriebliche Voraussetzungen. Dabei berücksichtigen sie Trends, Kommunikationsregeln und ihre Gastgeberrolle gegenüber nationalen wie internationalen Gästen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Buffet- und Serviceregeln und alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke, Bier (*Sorten*) und Wein (*Arten*). Sie verschaffen sich einen Überblick über Kassensysteme und die Organisation von Tischreservierungen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** gastbezogenen Service unter Berücksichtigung betriebsspezifischer Gegebenheiten. Dabei berücksichtigen sie ein nachhaltiges, wirtschaftliches Vorgehen und hygienische Grundsätze ebenso wie die Fachsprache. Sie berechnen die Bedarfe entsprechend den Gästezahlen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** gästebezogenen Service **durch** und arbeiten im Team. Sie überprüfen die Verkaufsfähigkeit von Produkten, servieren Speisen und Getränke und heben Geschirr, Besteck und Gläser aus. Zur Information von Gästen zu Ernährungsformen, Allergien, Zubereitungen sowie Inhalts- und Zusatzstoffen von einfachen Speisen und Getränken nutzen sie betriebliche Unterlagen. Sie setzen verkaufsfördernde Maßnahmen um und kommunizieren auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Rolle als Gastgeberin und Gastgeber sowie als Teammitglied und ihr eigenes Handeln.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** den Service im Restaurant sowie Gästerückmeldungen und leiten daraus Optimierungsmöglichkeiten ab.

► 2. Ausbildungsjahr (Lernfeld 6–9)

Lernfeld 6:**Am Empfang arbeiten**

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsvorgänge im Empfangsbereich durchzuführen und mit dem Gast zu kommunizieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Arbeitsvorgänge am Empfang und erkennen dessen Bedeutung als Kommunikationszentrum des Hotels und für das Wohlbefinden von nationalen und internationalen Gästen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Vor- und Nachbereitungsarbeiten bei An- und Abreise von Gästen sowie über die Schnittstellenfunktion des Empfangs im Hotel bei der Aufgabenbearbeitung und Informationsweitergabe. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften (*Melde- und Abgaberecht, Haftung, Datenschutz*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** und organisieren eine Schichtübergabe entsprechend der Vorgaben des betrieblichen Qualitätsmanagements. Sie bereiten die Anreise und Abreise der Gäste vor.

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, bei Bedarf auch in einer Fremdsprache. Sie nehmen Anfragen am Empfang entgegen, leiten diese weiter, führen Gästeaufträge aus und koordinieren Prozesse mit anderen Abteilungen und Externen. Dabei nutzen sie analoge und digitale Kommunikationsmedien datenschutzkonform. Sie **begleiten** den Gast bei An- und Abreise. Sie erstellen, prüfen und erläutern Hotelrechnungen und führen Bezahlprozesse durch. Sie holen proaktiv Gastfeedback ein und kommunizieren diese im Haus. Sie bearbeiten Reklamationen und wägen zwischen Rechtsansprüchen und gastorientiertem Verhalten ab.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Auftreten und Verhalten gegenüber Gästen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie **beurteilen** ihre Arbeitsprozesse am Empfang unter ökonomischen, ökologischen und sozialen Gesichtspunkten. Dabei identifizieren sie mögliche Optimierungspotentiale und nehmen Rückmeldungen an.

Lernfeld 7:
Dienstleistungen und Angebote verkaufen

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Dienstleistungen und Angebote des Hotels zu verkaufen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über betriebstypische Zimmerausstattungen (*Zimmertypen und -kategorien, Klassifizierungssysteme*), Vertriebskanäle (*Buchungsportale*) von Hotels und Hotelsysteme.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.

Die Schülerinnen und Schüler **bearbeiten** digitale und analoge Anfragen auch in einer Fremdsprache. Sie beobachten die Auslastung, steuern die Belegungsentwicklung entsprechend der betrieblichen Vorgaben und setzen Instrumente des Marktvergleichs sowie betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue Managements ein. Sie erstellen Angebotsschreiben und Reservierungsbestätigungen individuell und anhand von Textbausteinen. Dabei berücksichtigen sie rechtliche Aspekte (*Beherbergungsvertrag, Stornierung, allgemeine Geschäftsbedingungen, Datenschutz*). Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und bieten Zusatzverkäufe an. Sie erfragen Zahlungsformen, dokumentieren die Gästewünsche und stimmen die Ergebnisse mit beteiligten Akteuren und Abteilungen ab. Dabei reagieren sie entsprechend der betrieblichen Vorgaben auf Buchungsänderungen und Stornierungen

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** das eigene Handeln und die Arbeitsabläufe anhand von Qualitätskriterien. Sie **prüfen** Verkaufszahlen von Zimmern und Pauschalangeboten im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und leiten Optimierungspotentiale ab.

Lernfeld 8:
Im Housekeeping arbeiten

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Gasträume und Wirtschaftsräume nach betrieblichen Standards zu reinigen, zu pflegen, herzurichten und zu kontrollieren.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, Gästezimmern und Wirtschaftsräumen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Reinigungs- und Pflegemittel sowie Reinigungsarten. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Räumlichkeiten und Oberflächen.

Die Schüler und Schülerinnen **planen** die Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten und Oberflächen. Sie wählen Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen aus und stellen Reinigungslösungen her. Dabei berücksichtigen sie Aspekte des Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutzes (*Ergonomie*).

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Reinigungsmaßnahmen **durch** und statten Räume nach Gastbedürfnissen aus. Sie überprüfen Sauberkeit und Funktionalität der Ausstattung in den Räumlichkeiten auch mit Hilfe von Checklisten, bei Bedarf veranlassen sie Reparaturen oder Ersatz. Sie kontrollieren Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand und wählen geeignete Mittel und Techniken zur Pflege aus. Bei allen Handlungen beachten sie Abfallvermeidung, Abfallentsorgung sowie Hygienevorschriften und Umweltaspekte. Sie bestücken anlassbezogen den Etagenwagen. Sie nehmen Waren an und lagern sie werterhaltend ein.

Die Schülerinnen und Schüler **überprüfen** und beurteilen ihr Reinigungs- und Kontrollergebnis, **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe unter Hygieneaspekten und Nachhaltigkeit und unterbreiten Verbesserungsvorschläge.

Lernfeld 9: Marketingpläne erarbeiten

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Instrumente des Marketings (*Marktwahlstrategie, Marktbearbeitungsstrategie, Marketingmaßnahmen, Marketingplan*) und der systematischen Gästebefragung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Erstellung eines Marketingplans auf Grundlage der betrieblichen Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität. Sie wählen Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen aus.

Die Schülerinnen und Schüler **erarbeiten** einen betrieblichen Marketingplan mit Kommunikationsstrategie. Dazu führen sie Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen sowie Gästebefragungen durch, werten diese aus, kommunizieren die Ergebnisse und stimmen Marketingplan und Kommunikationsstrategie mit anderen Bereichen ab.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Angebote von Lieferanten und Agenturen zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern, wählen Angebote aus, wirken bei der Erstellung mit und gewährleisten die Aktualität. Sie koordinieren die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit allen Bereichen.

Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Vorgehen und kontrollieren den Erfolg des Marketingplans und der Kommunikationsstrategie. Sie leiten Optimierungsmöglichkeiten ab.

► 3. Ausbildungsjahr (Lernfeld 10–13)

Lernfeld 10: Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren, dazu erfassen sie dessen Bedeutung als Schnittstelle zwischen den Abteilungen eines Hotels.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arbeitsabläufe, Bezahlvorgänge (*Rechnungslegung, Kostenübernahme, Kommissions- und Provisionsabrechnungen*) sowie über die Mitarbeiterstruktur und -aufgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsoptionen (*Meldescheine, Beherbergungslisten*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Gastaufenthalte und Gruppenreisen auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Dazu stellen sie Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern her und pflegen diese.

Die Schülerinnen und Schüler **organisieren** den Empfangs- und Reservierungsbereich. Sie nehmen interne und externe Korrespondenz entgegen, bearbeiten diese und leiten sie weiter. Sie nutzen Organisations- und Archivierungssysteme und pflegen diese. Sie kontrollieren Reservierungen, erstellen Reservierungsübersichten und gleichen diese mit externen Buchungskanälen ab. Sie organisieren die Kooperation mit externen Partnern und gewährleisten die interne und externe Kommunikation. Die Schülerinnen und Schüler setzen Unternehmensziele und -werte beim Umgang mit Gästen, Kolleginnen und Kollegen und Partnern um. Sie entwickeln Checklisten zur Planung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe. Sie bereiten Besprechungen gemäß sachlicher und zeitlicher Vorgaben vor sowie nach und dokumentieren die Ergebnisse. Sie überprüfen Bezahlprozesse sowie Kommissions- und Provisionsabrechnungen, sie bearbeiten externe und interne Rechnungseingänge, leiten bei Unstimmigkeiten Maßnahmen ein und führen Tagesabschlüsse durch.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Arbeitsabläufe, identifizieren Optimierungsbedarf und **leiten** Maßnahmen **ab**.

Lernfeld 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen

Zeitrichtwert: 80 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. Sie erfassen dessen Bedeutung für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen (*Dienstpläne, Vertretungspläne, Urlaubspläne*) und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut. Sie verschaffen sich einen Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel und Ausstattungsgegenstände sowie mögliche Kooperationspartner.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle. (Arbeitsablaufplan, Checkliste). Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche (*Reinigungsintervalle, Einsatz von internem und externem Personal*) und rechtliche Aspekte (*Fundsachen, Haftung*) sowie Hygienemaßgaben. Vor dem Hintergrund der Werterhaltung und der Nachhaltigkeit wählen sie Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren aus und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an.

Die Schülerinnen und Schüler **steuern** den Personaleinsatz, weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu, leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an, bereiten Unterweisungen und Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vor und führen diese durch. Sie wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen und bei der Personalentwicklung mit. Sie stimmen sich mit anderen Abteilungen ab, koordinieren die Zimmerzuteilung und beachten individuelle Ausstattungsmerkmale gemäß der Gastwünsche. Sie kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien. Sie überprüfen Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter, ermitteln den Bedarf an Waren, führen quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch, korrespondieren und verhandeln mit externen Dienstleistern und geben Bestellungen auf.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe und **entwickeln** Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen.

Lernfeld 12: Das gastronomische Angebot organisieren

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das gastronomische Angebot des Hotels bedarfsgerecht zu organisieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, das gastronomische Angebot des Hotels zu organisieren. Dazu erfassen sie die Bedeutung des Speisen- und Getränkeangebotes für das Wohlbefinden der Gäste und machen sich mit verschiedenen Verkaufsstellen im Hotel vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Aspekte der Nachhaltigkeit beim Einkauf von Speisen und Getränken. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Preiskalkulation und die Konzeption von Speise- und Getränkekarten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** das Speisen- und Getränkeangebot (*Frühstück*) auf Grundlage der Belegungsübersichten, ermitteln den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln sowie den Personalbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler **entwickeln** ein bedarfsgerechtes gastronomisches Angebot, veranlassen die Bereitstellung von Lebensmitteln und Betriebsmitteln und kontrollieren sowie dokumentieren diese Vorgänge. Sie kalkulieren Preise und erstellen Speise- und Getränkekarten unter Berücksichtigung der Verkaufsförderung. Sie organisieren und kontrollieren Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Grundlage der Belegungsvorschau, koordinieren Warenbestandskontrollen, analysieren die Ergebnisse und formulieren Vorschläge zur Bestandsoptimierung. Sie bereiten Inventuren vor. Sie kontrollieren die Servicekasse, verwalten und pflegen Artikel und Preise und werten den Kassenbericht aus.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Gastgeberrolle und **beurteilen** die Speisen- und Getränkeangebote hinsichtlich Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit. Sie leiten Verbesserungsmaßnahmen ab.

HF

Lernfeld 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungen zu verkaufen, zu organisieren und nachzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** auftragspezifische Anfragen in Bezug auf unterschiedliche Veranstaltungsformate. Sie erfassen individuelle Bedarfe und Ziele.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und erkunden betriebstypische Veranstaltungsorte. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verkaufsgespräche vor und **planen** Veranstaltungsangebote auch unter Nutzung digitaler Medien. Sie wählen Organisationswerkzeuge aus, um den internen und externen Informations- und Kommunikationsfluss zu gewährleisten.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache und unter Anwendung verkaufpsychologischer Grundsätze **durch**. Sie erstellen Ablaufpläne und stimmen die Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit betroffenen Abteilungen ab. Sie begleiten die Veranstaltung und kontrollieren die Abläufe. Sie führen Abschlussgespräche mit Veranstaltern und bereiten diese nach.

Sie **überprüfen** die Planung und den Verlauf der Veranstaltung mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebspezifische Qualitätskriterien, **reflektieren** ihr Handeln und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab.

► 3. Ausbildungsjahr (Lernfeld 10–14)

KH

Lernfeld 10: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Vorgänge im betrieblichen Rechnungswesen zu steuern und zu kontrollieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Buchführungsarbeiten für den Betrieb durchzuführen. Dazu bestimmen sie die Aufgaben des internen und externen Rechnungswesens.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über rechtliche Grundlagen ordnungsmäßiger Buchführung sowie über die betriebliche Organisation der Buchführung. Darüber hinaus machen sie sich mit der Budgeterstellung und -planung (Forecast) in einem Hotelbetrieb vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** alle notwendigen Tätigkeiten zur Durchführung von Buchungen und bereiten die Daten für das externe und interne Rechnungswesen vor.

Die Schülerinnen und Schüler **buchen** betriebliche Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge eines Hotelbetriebes auf Konten und stimmen diese ab. Sie erfassen die Wertminderungen von Anlagegütern und erkennen den Investitionsbedarf. Sie überwachen den Liquiditätsstatus ihres Betriebes sowie die Zahlungseingänge durch ihre Gäste. Sie leiten bei ausstehenden Zahlungseingängen Maßnahmen des betrieblichen Mahnwesens ein.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** die Soll-Ist-Abweichung zwischen Gewinn- und Verlustrechnung und kurzfristiger Budgetplanung und analysieren die Ursachen.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** mithilfe ermittelter Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit, zur Liquidität und zur Produktivität den Erfolg des Betriebes und leiten bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ab. Sie durchdenken ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit.

Lernfeld 11:
Preise mit Hilfe des Revenue Management durchführen

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Preise mit Hilfe des Revenue Management festzusetzen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Preise mit Hilfe des Revenue Managements festzusetzen. Dazu erfassen sie die Auslastung, die im Unternehmen vorhandenen Erträge, die Kundengruppen und deren Buchungs- und Stornierungsverhalten sowie deren Zahlungsbereitschaft. Sie berücksichtigen die dem Unternehmen angeschlossenen Buchungs- und Vertriebskanäle und nehmen deren Kosten auf. Sie stützen sich dabei auf die im Unternehmen vorliegenden Daten und Erfahrungswerte.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die erfolgsorientierte Steuerung eines Hotelbetriebes.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Erhebung von Daten, um die eigene Marktposition einzuschätzen, um Wettbewerber sowie Trends zu erkennen und zukünftiges Kundenverhalten bestimmen zu können. Sie berücksichtigen dabei die aktuellen gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz. Auf Grundlage der ermittelten Daten **entscheiden** sie sich für eine marktorientierte Preis- und Ratenstrategie, die der Ertragssteigerung dient. Sie beziehen dabei alle Vertriebskanäle ein.

Die Schülerinnen und Schüler **bilden** für ihre Kundengruppen Kontingente und legen Aufenthaltsbedingungen für ihre Gäste fest. Sie berücksichtigen dabei die kurzfristige Preisuntergrenze. Sie steuern Firmenpartnerverträge, Kooperationen und Gruppenverträge auf Grundlage von Verdrängungs- und Volumenanalyse. Basierend auf ihren Erhebungen erstellen sie Budgets.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Preisstrategie und erkennen das Konfliktpotential zwischen operativer Preissetzung und strategischer Preisgestaltung. Sie erkennen das Risiko einer nicht marktorientierten Leistungssteuerung eines Hotelbetriebes.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihren Erfolg durch die Berechnung geeigneter Kennzahlen des Revenue Managements und können diese fachsprachlich würdigen. Sie vergleichen die Entwicklung dieser Kennzahlen und leiten Vorschläge zur Ertragssteigerung ab. Sie überprüfen ihr Handeln in Bezug auf die Ertragssteigerung ihres Ausbildungsbetriebes.

Lernfeld 12:
Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz personalwirtschaftliche Aufgaben wahrzunehmen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über den Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie verschaffen sich bei einer Unterdeckung einen Überblick über geeignete Wege der Personalbeschaffung, die Kompetenzanforderungen bei Stellenbeschreibungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Aufbauorganisation). Sie erfassen die Bedeutung einer erfolgreichen Arbeitgebermarke.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Personaleinsatz und berücksichtigen hierbei tarifliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen Entscheidungen über Ausgliederung und den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit geringfügiger Beschäftigung ab. Sie bestimmen den Bedarf an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen.

Die Schülerinnen und Schüler **bearbeiten** den digitalen und analogen Schriftverkehr von der Stellenanzeige bis zur Einstellung. Sie führen Mitarbeitergespräche über deren Arbeitseinsatz, hierzu ermitteln und dokumentieren sie Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche und berechnen und buchen die Gehaltsabrechnung. Sie entwickeln Ideen zur Kontaktpflege von zukünftigen oder neuen Arbeitskräften und zur Betreuung bestehender Arbeitsverhältnisse. Sie bereiten den Schriftverkehr bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen vor.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Einfluss ihres wertschätzenden und motivierenden Auftretens in Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Wert einer nachhaltigen Arbeitgebermarke als Kernelement einer erfolgreichen Personalpolitik.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** die Personalpolitik auf deren wirtschaftlichen Erfolg, indem sie Kennzahlen der Personalsteuerung auswerten und daraus Maßnahmen ableiten.

Lernfeld 13: Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten

Zeitrichtwert: 40 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse zu gestalten und Verkaufspreise zu ermitteln.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Geschäftsprozess der Beschaffung und der Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung.

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern anhand von Soll- und Istbeständen sowie des Geschäftsaufkommens. Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten, identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume bei Kaufverträgen und verschaffen sich einen Überblick über mögliche Störungen des Kaufvertrages.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Beschaffungsprozess und berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Gäste und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Anfragen norm- und sachgerecht auch digital. Sie vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien und entwickeln daraus die Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. Sie bestellen betriebsnotwendige Güter bei ausgewählten Lieferanten und schließen Kaufverträge ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie reagieren angemessen auf Kaufvertragsstörungen und kommunizieren mit den Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung mittels Lagerkennzahlen und die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkung und zeigen begründete Maßnahmen zu ihrer Optimierung auf.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Verhalten sowie ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten.

Lernfeld 14: Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten

Zeitrichtwert: 60 Stunden

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungsleistungen und -formate zielgruppenorientiert und ertragsoptimiert zu entwickeln, zu verkaufen und auszuwerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Kundenauftrag, eine Veranstaltung zu planen. Dazu machen sie sich mit betrieblichen Veranstaltungsangeboten sowie mit den Bedarfen und den Zielen des individuellen Veranstaltungsprojektes vertraut. Sie identifizieren und beschaffen Produktinformationen und bereiten diese zur Präsentation auf.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Buchungswege und bestimmen Buchungsparameter. Sie identifizieren Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches.

Die Schülerinnen und Schüler **konzipieren** adressatengerechte Veranstaltungsangebote. Sie nutzen auch digitale Werkzeuge zur Gewährleistung des Informations- und Kommunikationsflusses. Sie planen Veranstaltungsabläufe und schätzen Aufwand und Risiken ab. Sie kalkulieren den Personaleinsatz auch unter Berücksichtigung externer Personalbeschaffung. Sie wägen Fremd- und Eigenleistungen durch Kostenvergleichsrechnungen ab.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Vorschläge zur Preisgestaltung und kalkulieren Angebote. Sie wählen Vertriebskanäle aus und steuern diese kennzahlengestützt und ertragsorientiert. Sie führen Verkaufsgespräche mit Kunden auch in einer Fremdsprache, und erstellen Veranstaltungsverträge sowie Rechnungen unter Beachtung rechtlicher Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Veranstaltungsplanung und -ergebnisse mit Hilfe betriebswirtschaftlicher Kennzahlen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Veranstaltungsergebnisse, entwickeln Vorschläge zur Optimierung von Veranstaltungsabläufen und der Standardisierung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems.

3.3 Lernsituationen

Die folgende beispielhafte Lernsituation umfasst die Inhalte aller Lernfelder und wird am Ende der Ausbildungszeit durchgeführt.

Nachfolgend werden drei beispielhafte Handlungssituationen dargestellt, die sich auf Lernfeld 2 „Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen“, Lernfeld 8 „Im Housekeeping arbeiten“ sowie Lernfeld 12 „Das gastronomische Angebot organisieren“ beziehen.

Beispiel zu Lernfeld 2 (1. Ausbildungsjahr)

Das erste Ausbildungsjahr (Lernfeld 1 bis 5) ist für beide Ausbildungsberufe gleich.



Die Handlungssituation wird in drei aufeinander folgenden Lernsituationen unterrichtet, um den verschiedenen Phasen bei der Umsetzung dieser komplexen Aufgabe gerecht zu werden.



1. Ausbildungsjahr		
Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen		40 Stunden
<p>Handlungssituation:</p> <p>Der Stammgast Herr Muster bespricht mit dem Leiter der Bankettabteilung die Organisation seines 50. Geburtstags in einem Schulhotel. Ihnen liegt die getroffene Bankettvereinbarung vor. Sie haben die Aufgabe, die benötigten Waren zu bestellen, die Lieferung anzunehmen und für eine ordnungsgemäße Pflege und Lagerung der Waren zu sorgen.</p> <p>Lernsituation 1:</p> <p>In der Einkaufsabteilung herrscht kurzfristiger Personalmangel. Sie arbeiten im Magazin beim Einkauf mit und haben den Auftrag, die benötigten Waren für das Geburtstagsmenü zu beschaffen.</p>		
<p>Handlungskompetenz/ Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ betriebliche Abläufe bei der Bestellung beschreiben ▶ Funktionen des Lagers für den Betrieb darlegen ▶ Warenbedarf ermitteln ▶ Bestellmengen für die Speisen nach Rezept umrechnen ▶ Bestellzeitpunkt unter Berücksichtigung der Lieferbedingungen bestimmen ▶ Warenkosten berechnen ▶ Bezugsquellen unterscheiden und geeignete auswählen ▶ rechtliche Grundlagen zum Kaufvertrag ermitteln ▶ Warenbestellungen schreiben 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Ablaufschema der Vorgänge im Magazin ▶ Übersicht zur Bedeutung des Magazins für den Betrieb ▶ Rezeptumrechnungen, auch in digitaler Form ▶ Warenanforderung für die Veranstaltung auch in digitaler Form 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern/ Lernfeldern</p> <p>D: Vorlage Geschäftsbrief und E-Mail</p> <p>FS: Vorlage und Function Sheet</p>
<p>Lernsituation 2:</p> <p>Der Großhändler liefert die Waren für die Sonderveranstaltung im Hotel an. Sie bekommen den Auftrag, diese Lieferung ordnungsgemäß anzunehmen.</p>		
<p>Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ betriebliche Abläufe zur Annahme analysieren ▶ Arten der Waren unterscheiden ▶ Lagerarten unterscheiden und die Lagerung planen ▶ Lieferung annehmen und auf Störungen reagieren ▶ Waren einlagern ▶ Schriftstücke ablegen 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Schema/Checkliste zur Warenannahme ▶ Liste der Warengruppen der Bestellung ▶ Übersicht über Lagerarten mit passenden Waren ▶ Checkliste zur Kontrolle der Waren und der Hygiene bei der Lieferung ▶ Abgleich Bestellschein/Lieferschein ▶ Ordnungssystem für Schriftstücke 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern/ Lernfeldern</p> <p>D: Formatierung einer Checkliste</p> <p>D: Mängelrüge</p>

Lernsituation 3:

Die Magazinleitung weist auf hohe Kosten in der Lagerhaltung hin. Er bemängelt Schwund durch Verderb und falsche Lagerorganisation. Des Weiteren soll Verpackungsmüll reduziert werden. Stellen Sie Vorschläge zur Optimierung der Lagerhaltung für die Kolleginnen und Kollegen zusammen.

<p>Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ betriebliche Abläufe zur Lagerung und Pflege von Waren beschreiben ▶ Anforderungslisten der Abteilungen bearbeiten ▶ Ursachen des Warenverderbs ermitteln und Gegenmaßnahmen einleiten ▶ Waren für die Abteilung zur weiteren Verwendung bereitstellen ▶ Unterschied zwischen Ist- und Soll-Bestand ermitteln ▶ Inventurliste erstellen und Schwund ermitteln ▶ Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens beachten 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Darstellung der Warenein- und -abgänge im Warenwirtschaftssystem, auch in digitaler Form ▶ betriebliche Handreichung, z. B. als Prioritätenliste, zur Vermeidung von Warenverderb ▶ Ratgeber für Handlungen im Magazin im Hinblick auf soziale, ökonomische und ökologische Aspekte mit Optimierungsmöglichkeiten 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern/ Lernfeldern</p> <p>D: Formulierungen</p>
<p>Sozial-, Human-, Methoden- und Medienkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ komplexe Vorgänge geordnet darstellen ▶ relevante Informationen aus Gesprächen und Schriftstücken herausfiltern und eigene Ideen entwickeln ▶ Meinungen der Mitschülerinnen und Mitschüler akzeptieren und gemeinsame Lösungen finden ▶ eigene Ergebnisse kritisch hinterfragen ▶ digitale Medien und Programme einsetzen ▶ Geschäftsbrief in Deutsch und einer Fremdsprache formulieren ▶ sich in gruppensdynamische Prozesse integrieren ▶ Arbeits- und Gesundheitsschutz beachten ▶ Verantwortung übernehmen 		
<p>Anlagen (siehe Zusatzmaterialien)</p> <p> Muster Bankettvereinbarung</p> <p> Muster für Arbeitsblatt mit Rezepten für die Speisen</p>		
<p>Legende</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ LF: Lernfeld 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ D: Deutsch 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ FS: Fremdsprache

Beispiel zu Lernfeld 8 (2. Ausbildungsjahr)

Lernfeld 8 „Im Housekeeping arbeiten“ (2. Ausbildungsjahr) wird im Ausbildungsberuf Hotelfachmann/-frau im dritten Ausbildungsjahr im Lernfeld 11 „Managementaufgaben im Housekeeping durchführen“ erweitert/fortgeführt.

Die Handlungssituation wird in zwei aufeinander folgenden Lernsituationen unterrichtet, um den verschiedenen Phasen bei der Umsetzung dieser komplexen Aufgabe gerecht zu werden.

2. Ausbildungsjahr		
Lernfeld 8: Im Housekeeping arbeiten		40 Stunden
<p>Handlungssituation:</p> <p>Eine Reisegruppe reist heute ab. Die nächsten Gäste reisen am späten Nachmittag an. Bis dahin müssen die Zimmer in einwandfreiem Zustand vergeben werden können. Es sind vorbereitende Arbeiten, die Reinigung und die Kontrolle im Housekeeping zu erledigen.</p> <p>Lernsituation 1:</p> <p>Ihr Dienst im Housekeeping beginnt. Gäste checken aus. Sie haben die Aufgabe, die notwendigen Mittel für die tägliche Reinigung der Gasträume auszuwählen und bereitzustellen.</p>		
<p>Handlungskompetenz/ Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Überblick über die zu pflegenden Räume ▶ geeignete Reinigungs- und Pflegemittel sowie Reinigungsarten auswählen und anwenden ▶ alternative nachhaltige Mittel und Reinigungsverfahren recherchieren ▶ Umgang mit reizenden Reinigungsmitteln und kritisches Abwägen ihrer Nutzung ▶ Inhalt des Etagenwagens kennen ▶ Wäsche auf Verwendungsfähigkeit kontrollieren ▶ Berechnung der Mischverhältnisse der Reinigungsmittel ▶ Waren annehmen und kontrollieren ▶ Waren einlagern ▶ Arbeits- und Gesundheitsschutz beachten ▶ Hygienevorschriften kennen 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Materialübersicht über zu pflegende Materialien und Inventar der Gast- und Wirtschaftsräume ▶ Zuordnung der geeigneten Reinigungs- und Pflegemittel sowie entsprechender Reinigungsgeräte ▶ Ausstattung des Etagenwagens entsprechend der Arbeitsaufgabe ▶ Herstellung einer Reinigungslösung ▶ Handlungsanweisung 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern/ Lernfeldern, siehe Hotelfachfrau/-mann LF 11</p> <p>siehe LF 2</p> <p>D: Vorgangsbeschreibung</p>
<p>Lernsituation 2:</p> <p>Sie reinigen und kontrollieren die Gasträume der abgereisten Gäste.</p>		
<p>Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Reinigungs- und Pflegemaßnahmen gemäß Arbeitsablaufplan durchführen ▶ Räumlichkeiten auf Sauberkeit und Funktionalität überprüfen ▶ Reparaturen veranlassen ▶ Abfallvermeidung und Abfallentsorgung handhaben ▶ Umweltaspekte berücksichtigen ▶ Arbeitsergebnis reflektieren und verbessern 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Reinigung ▶ ergonomisches Arbeiten ▶ Führen einer Tabelle für Reparaturen ▶ Verwenden von Checklisten zur Kontrolle des Reinigungsergebnisses und der Funktionalität der Ausstattung ▶ Optimierungsmöglichkeiten festhalten 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern/ Lernfeldern: siehe Hotelfachfrau/-mann LF 11</p>

Sozial-, Human-, Methoden- und Medienkompetenz

- ▶ sorgfältiges Arbeiten und selbstständiges Handeln
- ▶ geeignete Arbeitsverfahren auswählen
- ▶ nachhaltiges Handeln
- ▶ die Ergebnisse eigenverantwortlich kontrollieren
- ▶ Arbeitsergebnisse strukturiert dokumentieren
- ▶ Ordnungsbewusstsein entwickeln
- ▶ arbeiten im Team

Legende

▶ LF: Lernfeld

▶ D: Deutsch

▶ FS: Fremdsprache



Abbildung 19: Checken eines Badezimmers (Quelle: DEHOGA Bayern)

Beispiel zu Lernfeld 12 (3. Ausbildungsjahr Hotelfachmann/-frau)

Lernfeld 12 baut auf den Inhalten des Lernfelds 2 (Waren bestellen, annahmen, lagern und pflegen), Lernfelds 3 (In der Küche arbeiten) und des Lernfelds 5 (Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen) auf.

Die Handlungssituation wird in zwei aufeinander folgenden Lernsituation unterrichtet, um den verschiedenen Phasen dieser komplexen Aufgabe gerecht zu werden.

3. Ausbildungsjahr		
Lernfeld 12: Das gastronomische Angebot organisieren		60 Stunden
<p>Handlungssituation: Das gastronomische Angebot eines Betriebes soll überarbeitet werden, um so einen neuen Gästekreis anzusprechen.</p> <p>Lernsituation 1: Der Serviceleiter beauftragt Sie, eine neue Frühstückskarte mit Getränken unter Berücksichtigung der Verkaufsförderung zu entwerfen und diese zur Besprechung vorzulegen.</p>		
<p>Handlungskompetenz/ Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Gastbedürfnisse sowie -wünsche kennen ▶ Getränke- und Speisenangebote erfassen ▶ verschiedene Verkaufsstellen kennen ▶ Regelungen und Verordnungen zur Erstellung von Speise- und Getränkekarten kennen ▶ bedarfsgerechte Karte konzipieren ▶ verkaufsfördernde Maßnahmen umsetzen ▶ Preiskalkulation durchführen 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Frühstückskarte, analog und digital ▶ Werbeträger ▶ Optimierung der Speise- und Getränkekarte auf Zielgruppen und Wirtschaftlichkeit 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern/ Lernfeldern</p> <p>LF 3 und 5</p> <p>FS: Frühstückskarte</p>
<p>Lernsituation 2: Der Serviceleiter bitte sie mit Hilfe der Belegungsübersichten ein Speisen- und Getränkeangebot für das Frühstück zu organisieren.</p>		
<p>Fachkompetenz</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Angebote aufgrund von Belegungsübersichten planen ▶ Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln ermitteln ▶ Material- und Wareneinsatz berechnen ▶ Waren und Betriebsmittel beschaffen/bereitstellen ▶ Personaleinsatz ermitteln ▶ Warenlagerung organisieren und kontrollieren ▶ Warenbestände optimieren ▶ Inventuren durchführen ▶ Servicekasse kontrollieren ▶ Artikel und Preise pflegen ▶ Kassenbericht auswerten ▶ Speisen- und Getränkeangebot prüfen und optimieren ▶ Gastgeberrolle reflektieren 	<p>Vorschläge zu didaktischen Handlungsprodukten</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Angebote ▶ Material- und Warenliste digital oder analog ▶ Bestellliste ▶ Personalbedarf ▶ Inventurlisten ▶ Feedbackbogen für Gäste 	<p>Verknüpfung mit anderen Fächern</p> <p>D: Geschäftsbrief DIN 5008 – Angebot, Bestellung</p> <p>LF 2</p> <p>D: Führen von Gesprächen, Fragearten</p>

Sozial-, Human-, Methoden- und Medienkompetenz

- ▶ sich flexibel auf neue Situationen einstellen
- ▶ Informationen visualisieren und präsentieren
- ▶ EDV-Programme anwenden
- ▶ selbstständig planen und durchführen
- ▶ verantwortungsbewusst und nachhaltig handeln
- ▶ Arbeitsvorgänge dokumentieren
- ▶ das eigene Handeln reflektieren
- ▶ bewusst Kritik umsetzen

Legende

▶ LF: Lernfeld

▶ D: Deutsch

▶ FS: Fremdsprache



Abbildung 20: Teambesprechung (Quelle: DEHOGA Bayern)

4 Prüfungen

Durch die Prüfungen soll nach dem Berufsbildungsgesetz (BBiG) bzw. nach der Handwerksordnung (HwO) festgestellt werden, ob der Prüfling die berufliche Handlungsfähigkeit erworben hat.

§ „In ihr soll der Prüfling nachweisen, dass er die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten beherrscht, die notwendigen beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und mit dem im Berufsschulunterricht zu vermittelnden, für die Berufsausbildung wesentlichen Lehrstoff vertraut ist. Die Ausbildungsordnung ist zugrunde zu legen.“ (§ 38 BBiG/ § 32 HwO)

Die während der Ausbildung angeeigneten Kompetenzen können dabei nur exemplarisch und nicht in Gänze geprüft werden. Aus diesem Grund ist es wichtig, berufstypische Aufgaben und Probleme für die Prüfung auszuwählen, anhand derer die Kompetenzen in Breite und Tiefe gezeigt und damit Aussagen zum Erwerb der beruflichen Handlungsfähigkeit getroffen werden können.

Die Prüfungsbestimmungen werden auf der Grundlage der BIBB-Hauptausschussempfehlung Nr. 158 zur Struktur und Gestaltung von Ausbildungsordnungen (Prüfungsanforderungen) erarbeitet. Hierin werden das Ziel der Prüfung, die nachzuweisenden Kompetenzen, die Prüfungsinstrumente sowie der dafür festgelegte Rahmen der Prüfungszeiten konkret beschrieben. Darüber hinaus werden die Gewichts- und Bestehensregelungen bestimmt.

Die Ergebnisse dieser Prüfungen sollen den am Ende einer Ausbildung erreichten Leistungsstand dokumentieren und zugleich Auskunft darüber geben, in welchem Maße die Prüfungsteilnehmer/-innen die berufliche Handlungsfähigkeit derzeit aufweisen und auf welche Entwicklungspotenziale diese aktuellen Leistungen zukünftig schließen lassen.

Ein didaktisch und methodisch sinnvoller Weg, die Auszubildenden auf die Prüfung vorzubereiten, ist, sie von Beginn ihrer Ausbildung an mit dem gesamten Spektrum der Anforderungen und Probleme, die der Beruf mit sich bringt, vertraut zu machen und sie zum vollständigen beruflichen Handeln zu befähigen.

Damit wird den Auszubildenden auch ihre eigene Verantwortung für ihr Lernen in Ausbildungsbetrieb und Berufsschule, für ihren Ausbildungserfolg und beruflichen Werdegang deutlich gemacht. Eigenes Engagement in der Ausbildung fördert die berufliche Handlungsfähigkeit der Auszubildenden enorm.

Weitere Informationen:

Prüferportal

<https://www.prueferportal.org>

4.1 Gestreckte Abschlussprüfung

Bei dieser Prüfungsart (§ 44 BBiG) findet keine Zwischenprüfung statt, sondern eine Abschlussprüfung, die sich aus zwei bewerteten Teilen zusammensetzt. Teil 1 und 2 werden zeitlich voneinander getrennt geprüft. Beide Prüfungsteile fließen dabei in einem in der Verordnung festgelegten Verhältnis in die Bewertung und das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung ein.

Ziel ist es, die berufliche Handlungsfähigkeit in der Prüfung Teil 1 abschließend festzustellen. Prüfungsgegenstand von Teil 1 sind die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bis zu diesem Zeitpunkt gemäß dem Ausbildungsrahmenplan zu vermitteln sind. Prüfungsgegenstand von Teil 2 sind die Inhalte des zweiten Ausbildungsabschnitts.

Aufbau

Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ findet spätestens am Ende des zweiten Ausbildungsjahres statt. Das Ergebnis geht mit einem Anteil in das Gesamtergebnis ein – dieser Anteil ist in der Ausbildungsordnung festgelegt. Der Prüfling wird nach Ablegen von Teil 1 über seine erbrachte Leistung informiert. Dieser Teil der Prüfung kann nicht eigenständig wiederholt werden, da er ein Teil der Gesamtprüfung ist. Ein schlechtes Ergebnis in Teil 1 kann also nicht verbessert werden, sondern muss durch ein entsprechend gutes Ergebnis in Teil 2 ausgeglichen werden, damit die Prüfung insgesamt als „bestanden“ gilt.

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt zum Ende der Ausbildungszeit. Das Gesamtergebnis der Abschlussprüfung setzt sich aus den Ergebnissen der beiden Teilprüfungen zusammen. Bei Nichtbestehen der Prüfung muss sowohl Teil 1 als auch Teil 2 wiederholt werden. Gleichwohl kann der Prüfling auf Antrag von der Wiederholung einzelner, bereits bestandener Prüfungsabschnitte freigestellt werden.

Zulassung

Für jeden Teil der „Gestreckten Abschlussprüfung“ erfolgt eine gesonderte Entscheidung über die Zulassung – alle Zulassungsvoraussetzungen müssen erfüllt sein und von der zuständigen Stelle geprüft werden.

Die Zulassung zu Teil 1 erfolgt, wenn

- ▶ die vorgeschriebene Ausbildungsdauer zurückgelegt,
- ▶ der Ausbildungsnachweis geführt sowie
- ▶ das Berufsausbildungsverhältnis im Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse eingetragen worden ist.

Für die Zulassung zu Teil 2 der Prüfung ist zusätzlich die Teilnahme an Teil 1 der Prüfung Voraussetzung. Ob dieser Teil erfolgreich abgelegt wurde, ist dabei nicht entscheidend.

In Ausnahmefällen können Teil 1 und Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ auch zeitlich zusammengefasst werden, wenn der Prüfling Teil 1 aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, nicht ablegen konnte. Zeitlich zusammengefasst bedeutet dabei nicht gleichzeitig, sondern in vertretbarer zeitlicher Nähe. In diesem Fall kommt der zuständigen Stelle bei der Beurteilung der Gründe für die Nichtteilnahme ein entsprechendes Ermessen zu. Zu berücksichtigen sind neben gesundheitlichen und terminlichen Gründen auch soziale und entwicklungsbedingte Umstände. Ein Entfallen des ersten Teils kommt nicht in Betracht.

4.2 Prüfungsinstrumente

Prüfungsinstrumente beschreiben das Vorgehen des Prüfens und den Gegenstand der Bewertung in den einzelnen Prüfungsbereichen, die als Strukturelemente zur Gliederung von Prüfungen definiert sind.

Für jeden Prüfungsbereich wird mindestens ein Prüfungsinstrument in der Verordnung festgelegt. Es können auch mehrere Prüfungsinstrumente innerhalb eines Prüfungsbereiches miteinander kombiniert werden. In diesem Fall ist eine Gewichtung der einzelnen Prüfungsinstrumente nur vorzunehmen, wenn für jedes Prüfungsinstrument eigene Anforderungen beschrieben werden. Ist die Gewichtung in der Ausbildungsordnung nicht geregelt, erfolgt diese durch den Prüfungsausschuss.

Das bzw. die gewählte/-n Prüfungsinstrument/-e für einen Prüfungsbereich muss/müssen es ermöglichen, dass die Prüflinge anhand von zusammenhängenden Aufgabenstellungen Leistungen zeigen können, die den Anforderungen entsprechen.

Die Anforderungen aller Prüfungsbereiche und die dafür jeweils vorgesehenen Prüfungsinstrumente und Prüfungszeiten müssen insgesamt für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit, d. h. der beruflichen Kompetenzen, die am Ende der Berufsausbildung zum Handeln als Fachkraft befähigen, in dem jeweiligen Beruf geeignet sein.

Für den Nachweis der Prüfungsanforderungen werden für jedes Prüfungsinstrument Prüfungszeiten festgelegt, die sich an der durchschnittlich erforderlichen Zeitdauer für den Leistungsnachweis durch den Prüfling orientieren.

Wird für den Nachweis der Prüfungsanforderungen ein Variantenmodell verordnet, muss diese Alternative einen gleichwertigen Nachweis und eine gleichwertige Messung der Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (identische Anforderungen) ermöglichen.

Die Prüfungsinstrumente werden in den Verordnungen vorgegeben.

Weitere Informationen:

- Prüferportal [https://www.prueferportal.org/de/prueferportal_67921.php]

Teil 1

Arbeitsaufgabe

Die Arbeitsaufgabe besteht aus der Durchführung einer komplexen berufstypischen Aufgabe. Es werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert. Die Arbeitsaufgabe erhält daher eine eigene Gewichtung.

Bewertet werden

- ▶ die Arbeits-/Vorgehensweise und das Arbeitsergebnis oder
- ▶ nur die Arbeits-/Vorgehensweise.

Die Arbeitsaufgabe kann durch ein Situatives Fachgespräch, ein Auftragsbezogenes Fachgespräch, durch Dokumentieren mit praxisbezogenen Unterlagen, Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben und eine Präsentation ergänzt werden. Diese beziehen sich auf die zu bearbeitende Arbeitsaufgabe.

Situatives Fachgespräch

Das Situative Fachgespräch bezieht sich auf Situationen während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe oder einer Arbeitsprobe und unterstützt deren Bewertung; es hat keine eigenen Prüfungsanforderungen und erhält daher auch keine gesonderte Gewichtung. Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert. Es findet während der Durchführung der Arbeitsaufgabe oder Arbeitsprobe statt; es kann in mehreren Gesprächsphasen durchgeführt werden.

Bewertet werden

- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder
- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge.

Grundsätze zur Durchführung des Situativen Fachgesprächs

Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben

Die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben sind praxisbezogen oder berufstypisch. Bei der Bearbeitung entstehen Ergebnisse wie z. B. Lösungen zu einzelnen Fragen, Geschäftsbriefe, Stücklisten, Schaltpläne, Projektdokumentationen oder Bedienungsanleitungen.

Werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert, erhalten die Schriftlich zu bearbeitenden Aufgaben eine eigene Gewichtung.

Bewertet werden

- ▶ fachliches Wissen,
- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge und/oder
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege.

Zusätzlich kann auch (z. B. wenn ein Geschäftsbrief zu erstellen ist) die Beachtung formaler Aspekte wie Gliederung, Aufbau und Stil bewertet werden.

Teil 2

Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben

[siehe oben]

Situatives Fachgespräch

[siehe oben]

Auftragsbezogenes Fachgespräch

Das Auftragsbezogene Fachgespräch bezieht sich auf einen durchgeführten betrieblichen Auftrag, ein erstelltes Prüfungsprodukt/Prüfungsstück, eine durchgeführte Arbeitsprobe oder Arbeitsaufgabe und unterstützt deren Bewertung; es hat keine eigenen Prüfungsanforderungen und erhält deshalb auch keine gesonderte Gewichtung. Es werden Vorgehensweisen, Probleme und Lösungen sowie damit zusammenhängende Sachverhalte und Fachfragen erörtert.

Bewertet werden

- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder
- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge.



Grundsätze zur Durchführung des Auftragsbezogenen Fachgesprächs

Fallbezogenes Fachgespräch

Das Fallbezogene Fachgespräch wird ausgehend von einer vom Prüfling durchgeführten oder vom Prüfungsausschuss vorgegebenen praxisbezogenen Aufgabe geführt. Dabei kann dem Prüfling die Möglichkeit gegeben werden, sich anhand von Unterlagen vorzubereiten und diese während des Gesprächs zu nutzen. Es werden Fachfragen, fachliche Sachverhalte und Vorgehensweisen sowie Probleme und Lösungen erörtert. Es sind eigene Prüfungsanforderungen zu formulieren. Das Fallbezogene Fachgespräch erhält daher eine eigene Gewichtung.

Bewertet werden

- ▶ Verständnis für Hintergründe und Zusammenhänge,
- ▶ methodisches Vorgehen und Lösungswege und/oder
- ▶ kommunikative Fähigkeiten.

4.3 Hotelfachmann/-frau

4.3.1 Prüfungsstruktur der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 (4. Ausbildungshalbjahr)	Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote	2 Arbeitsaufgaben	60 Minuten	70 %	25 %
		Situatives Fachgespräch			
		Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Minuten	30 %	
Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2 (am Ende der Berufsausbildung)	Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Minuten	15 %	
	Revenue-Management, Marketing und Verkauf	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	120 Minuten	25 %	
	Organisation des Beherbergungsbetriebes	Fallbezogenes Fachgespräch	20 Minuten + Vorbereitung	25 %	
	Wirtschafts- und Sozialkunde	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Minuten	10 %	
Zusatzqualifikation Bar und Wein (optional)		2 Arbeitsproben	60 Minuten		
		Auftragsbezogenes Fachgespräch			

Abbildung 21: Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ Hotelfachmann/-frau (Quelle: BIBB/Peter Minrath – IHK Karlsruhe)

Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“

Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ statt. Die Prüfung besteht aus zwei Teilen.

- Im ersten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,**
1. die aufgabenbezogenen Anforderungen zu erfassen, Arbeitsprozesse zu planen und zu strukturieren sowie die Arbeitsmittel auszuwählen,
 2. Gästewünsche und -bedürfnisse aufzugreifen,
 3. Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert zu gestalten,
 4. die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einzuhalten,
 5. die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung zu erfassen und zu erläutern,
 6. Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzuzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung zu begründen,
 7. Arbeitsabläufe abzustimmen und die Arbeitsergebnisse zu dokumentieren und zu bewerten und
 8. die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit zu berücksichtigen.

- Für den Nachweis sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:**
1. Arbeiten am Empfang sowie
 2. eine weitere der folgenden Tätigkeiten:
 - a) Bearbeitung eines Gästefeedbacks,
 - b) Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen oder
 - c) Warenannahme und -lagerung.

Prüfungsinstrumente	Prüfungszeit	Gewichtung
Zwei Arbeitsaufgaben	60 Min.*	70 %
Situatives Fachgespräch		

* Für das Durchführen der Arbeitsaufgaben stehen 60 Minuten Prüfungszeit zur Verfügung. In dieser Zeit finden die Arbeitsaufgaben und ein Situatives Fachgespräch zu einer der Arbeitsaufgaben von höchstens 15 Minuten statt.

- Im zweiten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,**
1. Arbeitsabläufe zu planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorzubereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte zu identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuzuordnen,
 2. kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal- und Betriebshygiene in Küche und Service darzustellen und Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienebestimmungen einzuleiten,
 3. die Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien zu erläutern und
 4. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service zu ergreifen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit	Gewichtung
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.	30 %

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“

Im Prüfungsbereich „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. gastronomische Angebote unter Berücksichtigung von Belegungszahlen, Warenbedarf, organisatorischen Anforderungen, Personaleinsatz und ökologischen sowie ökonomischen Aspekten zu planen, zu kalkulieren und zu bewerten,
2. Beschaffungsbedarfe von Lebensmitteln und Betriebsmitteln zu ermitteln und die Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit auszuwählen,
3. Wareneinsätze und Verkaufspreise zu kalkulieren,
4. Arbeitsschritte zur Erstellung eines Kassenabschlusses zu erläutern und mögliche Fehlerquellen aufzuzeigen,
5. Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel und verkaufsfördernde Maßnahmen, auszuwerten,
6. Warenannahmen, Warenentnahmen oder Lagerbestände unter Berücksichtigung der hygienischen, rechtlichen und ökonomischen Grundsätze sowie unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit zu kontrollieren, zu dokumentieren und bei Abweichungen von den Vorgaben betriebsübliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten,
7. Lagerkennzahlen zu ermitteln und zu bewerten und bei Abweichungen von den Vorgaben betriebsübliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten und
8. Veranstaltungsangebote für ein Verkaufsgespräch aufzubereiten und zielgruppenorientiert zusammenzustellen oder Ablaufpläne unter Berücksichtigung vorgegebener Rahmenbedingungen und Anforderungen zu erstellen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.

Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“

Im Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Vertriebskanäle unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte und Zielgruppen auszuwählen und zur Auslastungssteuerung einzusetzen,
2. Instrumente des Marktvergleichs zu unterscheiden und Einsatzmöglichkeiten aufzuzeigen,
3. die Kennzahlen für das Revenue-Management zu ermitteln und zu bewerten,
4. die Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen oder von Werbeaktionen zu planen, hierzu Erfolgskontrollen durchzuführen sowie Verbesserungsvorschläge abzuleiten,
5. Werbematerialien und -träger zielgruppengerecht auszuwählen,
6. Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung vorzuschlagen und durchgeführte Maßnahmen im Hinblick auf deren Wirksamkeit auszuwerten und
7. Kommunikationskanäle zu unterscheiden und insbesondere den Einfluss digitaler Kanäle auf die Verkaufsförderung darzustellen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	120 Min.

Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“

Im Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die berufstypischen Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen,
2. Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
3. im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln,
4. situationsgerecht mit Teammitgliedern oder Gästen zu kommunizieren sowie
5. Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen.

Für den Nachweis nach Absatz 1 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:

1. Organisation und Arbeiten in der Reservierung,
2. Organisation des Empfangsbereiches oder
3. Housekeeping-Management.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Fallbezogenes Fachgespräch*	20 Min.**

* Grundlage für das Fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die 1. dem Prüfling vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden und 2. sich auf zwei unterschiedliche Gebiete nach Absatz 2 beziehen. Der Prüfling wählt aus, welche praxisbezogene Fachaufgabe er zur Vorbereitung auf das Fallbezogene Fachgespräch bearbeitet. Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im Fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

** Für die Bearbeitung ist dem Prüfling unmittelbar vor dem Fallbezogenen Fachgespräch eine Bearbeitungszeit von 15 Minuten einzuräumen.

Prüfungsbereich „Wirtschaft- und Sozialkunde“

Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.

4.3.2 Prüfungsbeispiele

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“

Prüfungsbeispiele	Prüfungsinstrument: Fallbezogenes Fachgespräch (20 Minuten + Vorbereitungszeit)
Aufgabenbeschreibung	
<p>Es sollen berufstypische Aufgabenstellungen erfasst, Vorgehensweisen aufgezeigt und begründet sowie Probleme analysiert, Lösungswege aufgezeigt und ebenfalls begründet werden. Zudem gilt es, Daten und Informationen aufzubereiten und weiterzugeben, um die Schnittstellen und Prozesse abzubilden.</p>	
Beispielaufgaben	
<p>Büroorganisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Zeigen Sie exemplarisch den Verlauf von Rechnungseingängen und deren Bearbeitungen auf. ▶ Erläutern Sie den Umgang mit interner/externer Post sowie elektronischer Korrespondenz und weiteren vertraulichen Informationen unter Berücksichtigung der DSGVO-Richtlinien. ▶ Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Arbeitsprozesse und Ihr Arbeitsplatz (PC) vor Dritten, respektive Unbefugten geschützt ist? ▶ Erklären Sie, warum für Sie ein nachhaltiger Umgang mit Büromaterialien und Büroausstattung sinnvoll sein kann. <p>Organisation Empfang und Housekeeping:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Erläutern Sie die relevantesten Schnittstellen zwischen Empfang und Housekeeping. ▶ Wie stellen Sie einen reibungslosen Kommunikationsfluss sicher? ▶ Welche Herausforderungen ergeben sich durch lückenhafte Kommunikation, und wie können Sie diesen entgegenwirken? ▶ Welche Schritte unternehmen Sie, wenn ein Gast sein Zimmer wechseln möchte/muss? <p>Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Wie bereiten Sie ein jährliches Mitarbeitergespräch/Beurteilungsgespräch vor? ▶ Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Unternehmensziele und Werte verstanden, gelebt und nachhaltig geprägt werden? ▶ Erstellen eines Vorbereitungsbogens ▶ Welche möglichen Fehlerquellen gibt es bei einer Bewertung? ▶ Welche rechtlichen Notwendigkeiten sind bei der Einstellung zu beachten (Sofortmeldung, Gleichbehandlung, Arbeitserlaubnis)? 	
Hinweise zur Bewertung	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Funktions- und Prozessorganisation ▶ rechtliche Grundlagen wie Aufbewahrungsfristen und -pflichten ▶ Gastorientierung und Problemlösung ▶ Wichtigkeit von Gesprächen sowie Vor- und Nachbereitung 	

4.4 Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

4.4.1 Prüfungsstruktur der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 (4. Ausbildungshalbjahr)	Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote	2 Arbeitsaufgaben inkl. Situativem Fachgespräch 60 Minuten	70 %	25 %
		Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten	30 %	
Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2 (am Ende der Berufsausbildung)	Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 90 Minuten		15 %
	Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 120 Minuten		25 %
	Personalwirtschaft	Fallbezogenes Fachgespräch 20 Minuten + Vorbereitung		25 %
	Wirtschafts- und Sozialkunde	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten		10 %
Zusatzqualifikation Bar und Wein (optional)		2 Arbeitsproben		60 Minuten
		Auftragsbezogenes Fachgespräch		

Abbildung 22: Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ Kaufmann/-frau für Hotelmanagement (Quelle: BIBB/Peter Minrath – IHK Karlsruhe)

Teil 1 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“

Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ statt, die Prüfung besteht aus zwei Teilen.

Im ersten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

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

Für den Nachweis sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:

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

Prüfungsinstrumente	Prüfungszeit	Gewichtung
Zwei Arbeitsaufgaben	60 Min.*	70 %
Situatives Fachgespräch		

* Für das Durchführen der Arbeitsaufgaben stehen 60 Minuten Prüfungszeit zur Verfügung. In dieser Zeit finden die Arbeitsaufgaben und ein Situatives Fachgespräch zu einer der Arbeitsaufgaben von höchstens 15 Minuten statt.

Im zweiten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Arbeitsabläufe zu planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorzubereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte zu identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuzuordnen,
2. kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal- und Betriebshygiene in Küche und Service darzustellen und Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienebestimmungen einzuleiten,
3. die Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien zu erläutern und
4. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service zu ergreifen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit	Gewichtung
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.	30 %

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“

Im Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Soll- und Istbestände zu unterscheiden und den Warenbedarf sowie Bezugsquellen zu ermitteln,
2. Angebote im Hinblick auf Quantität, Qualität, Nachhaltigkeit und Lieferkonditionen zu vergleichen und die erforderlichen Liefertermine in Bezug auf die Lagerkapazität zu prüfen,
3. Handlungs- und Lagerhinweise zu Bestellungen zu geben,
4. Lagerkennzahlen auf der Grundlage von Inventurdaten zu berechnen und auszuwerten sowie Verbesserungsvorschläge für die Wirtschaftlichkeit abzuleiten,
5. Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen zu kalkulieren und Verkaufspreise festzulegen und
6. die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen zu bewerten.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	90 Min.

Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“

Im Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen zu ermitteln und zu bewerten und Schlussfolgerungen abzuleiten,
2. Marktanalysen und Mitbewerbervergleiche durchzuführen, auszuwerten und Schlussfolgerungen abzuleiten,
3. Auswirkungen von direkten und indirekten Vertriebskanälen auf das Auslastungsmanagement darzustellen und Maßnahmen zur Auslastungsoptimierung vorzuschlagen,
4. die betrieblichen Prozesse im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit zu beurteilen und Verbesserungsvorschläge abzuleiten,
5. Geschäftsvorgänge zu erfassen und Zahlungsvorgänge zu bearbeiten,
6. die rechtlichen Regelungen zur Archivierung von Daten aufzuzeigen,
7. Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen zu bewerten und geeignete interne und externe Kommunikationsmaßnahmen vorzuschlagen und
8. Erhebungsmethoden zur Messung der Gästezufriedenheit zu unterscheiden oder Erhebungsergebnisse auszuwerten.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	120 Min.

Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“

Im Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. personalwirtschaftliche Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen,
2. die arbeits- oder sozialrechtlichen Regelungen anzuwenden,
3. Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
4. im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln und
5. situationsgerecht mit Mitarbeitenden zu kommunizieren und sie zu motivieren.

Für den Nachweis nach Absatz 1 sind mindestens zwei und höchstens drei der folgenden Tätigkeiten zugrunde zu legen:

1. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit Personalbedarfsplanung, Rekrutierung und Begründung von Arbeitsverhältnissen,
2. Planung und Durchführung von Mitarbeitergesprächen und Personalbeurteilungen,
3. Wahrnehmung von Aufgaben der Personalentwicklung, Einarbeitung, Unterweisung, Anleitung oder Schulung von Mitarbeitenden,
4. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit Personalbetreuung und -verwaltung oder Personalcontrolling oder
5. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Fallbezogenes Fachgespräch*	20 Min.**

* Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die dem Prüfling vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden. Der Prüfling wählt aus, welche praxisbezogene Fachaufgabe er zur Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch bearbeitet. Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

** Für die Bearbeitung ist dem Prüfling unmittelbar vor dem fallbezogenen Fachgespräch eine Bearbeitungszeit von 15 Minuten einzuräumen.

Prüfungsbereich „Wirtschaft- und Sozialkunde“

Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

Prüfungsinstrument	Prüfungszeit
Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Min.

4.4.2 Prüfungsbeispiele

Teil 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“

Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“

Prüfungsbeispiele	Prüfungsinstrument: Fallbezogenes Fachgespräch (20 Minuten + Vorbereitungszeit)
Aufgabenbeschreibung	
Es sollen berufstypische Aufgabenstellungen erfasst, Vorgehensweisen aufgezeigt und begründet sowie Probleme analysiert, Lösungswege aufgezeigt und ebenfalls begründet werden. Zudem gilt es, Daten und Informationen aufzubereiten und weiterzugeben, um die Schnittstellen und Prozesse abzubilden.	
Beispielaufgaben	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen unterscheiden und anwenden ▶ Personalbedarfsplanung ermitteln und Dienstpläne gestalten (inklusive Arbeitszeiterfassung, Urlaubsplanung, Fehlzeitenerfassung, Arbeitszeitgesetz) ▶ Rekrutierung (Mittel und Möglichkeiten/Kanäle) und Bewerbermanagement, Einfluss auf die Arbeitgebermarke ▶ externe Korrespondenz (z. B. Absage) formulieren, auch in einer Fremdsprache ▶ Prozesse in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Arbeitsverhältnissen darstellen (Erstellen einer Checkliste dieser Prozesse) ▶ Personalkosten und -zusatzkosten benennen und Kennzahlen berechnen sowie Maßnahmen ableiten ▶ Personalentwicklung: Instrumente, Informationsflüsse und Entscheidungswege, Bedeutung für den Arbeitnehmer sowie Arbeitgeber ▶ DSGVO/BDSG in der Personalwirtschaft (Aufbewahrungsfristen der verschiedenen Dokumente) ▶ Benennung von Mitteln zur Qualitätskontrolle, Erläuterung des Zusammenhangs zwischen Gästezufriedenheit, Qualität und Betriebserfolg 	
Hinweise zur Bewertung	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ rechtliche Grundlagen ▶ Mitarbeiterorientierung und Problemlösung ▶ Wichtigkeit von Gesprächen sowie Vor- und Nachbereitung 	

4.5 Zusatzqualifikation Bar und Wein

4.5.1 Prüfungsinstrumente

Arbeitsprobe

Der Prüfling erhält die Aufgabe, eine einzelne berufstypische Tätigkeit durchzuführen. Es kann sich beispielsweise um eine Dienstleistung oder eine Instandhaltung oder Instandsetzung handeln. Es werden eigene Prüfungsanforderungen formuliert. Die Arbeitsprobe erhält daher eine eigene Gewichtung.

Bewertet wird

- ▶ die Arbeits-/Vorgehensweise.

Auch das Arbeitsergebnis kann in die Bewertung miteinbezogen werden.

Darüber hinaus ist es zusätzlich möglich, ein Situatives oder ein Auftragsbezogenes Fachgespräch durchzuführen und die Durchführung mit praxisüblichen Unterlagen zu dokumentieren.

Auftragsbezogenes Fachgespräch

[siehe oben]

4.5.2 Prüfungsstruktur

Zusatzqualifikation Bar und Wein	
<p>In der Prüfung der Zusatzqualifikation hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Betriebsabläufe an der Bar zu organisieren, 2. Getränke gemäß der empfohlenen Trinktemperatur fachgerecht zu lagern, 3. Lagerbestände zu kontrollieren, 4. Getränkeangebote anlassbezogen zusammenzustellen, 5. Getränke zu empfehlen und hinsichtlich Herkunft, Inhaltsstoffen, Herstellung und Geschmack zu erläutern sowie Fachbegriffe der Bar anzuwenden, 6. Cocktails nach vorgegebener Rezeptur zu kalkulieren, fachgerecht herzustellen, anzurichten und zu servieren, 7. Weine fachgerecht zu servieren und 8. situationsgerecht mit Gästen zu kommunizieren. 	
Prüfungsinstrumente	Prüfungszeit
Zwei Arbeitsproben	60 Min.*
Auftragsbezogenes Fachgespräch	
<p>* Nach der Durchführung der beiden Arbeitsproben wird mit dem Prüfling ein Auftragsbezogenes Fachgespräch von höchstens 15 Minuten geführt. Insgesamt beträgt die Prüfungszeit 60 Minuten.</p>	
<p>Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.</p>	

5 Weiterführende Informationen

5.1 Hinweise und Begriffserläuterungen

Ausbildereignung

Die novellierte Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) vom 21. Januar 2009 [https://www.foraus.de/de/foraus_107741.php] legt die wichtigsten Aufgaben für die Ausbilder und Ausbilderinnen fest: Sie sollen beurteilen können, ob im Betrieb die Voraussetzungen für eine gute Ausbildung erfüllt sind, sie sollen bei der Einstellung von Auszubildenden mitwirken und die Ausbildung im Betrieb vorbereiten. Um die Auszubildenden zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen, sollen sie auf individuelle Anliegen eingehen und mögliche Konflikte frühzeitig lösen. In der neuen Verordnung wurde die Zahl der Handlungsfelder von sieben auf vier komprimiert, wobei die Inhalte weitgehend erhalten bzw. modernisiert und um neue Inhalte ergänzt wurden.

Die vier Handlungsfelder gliedern sich wie folgt:

- ▶ Handlungsfeld Nr. 1 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, Ausbildungsvoraussetzungen zu prüfen und Ausbildung zu planen.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 2 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung unter Berücksichtigung organisatorischer sowie rechtlicher Aspekte vorzubereiten.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 3 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, selbstständiges Lernen in berufstypischen Arbeits- und Geschäftsprozessen handlungsorientiert zu fördern.
- ▶ Handlungsfeld Nr. 4 umfasst die berufs- und arbeitspädagogische Eignung, die Ausbildung zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen und dem/der Auszubildenden Perspektiven für seine/ihre berufliche Weiterentwicklung aufzuzeigen.

In der AEVO-Prüfung [https://www.foraus.de/de/foraus_109531.php] müssen aus allen Handlungsfeldern praxisbezogene Aufgaben bearbeitet werden. Vorgesehen sind eine dreistündige schriftliche Prüfung mit fallbezogenen Fragestellungen sowie eine praktische Prüfung von ca. 30 Minuten, die aus der Präsentation einer Ausbildungssituation und einem Fachgespräch besteht.

Es bleibt Aufgabe der zuständigen Stelle, darüber zu wachen, dass die persönliche und fachliche Eignung der Ausbilder und Ausbilderinnen, der Auszubildenden sowie des auszubildenden Betriebes vorliegt (§ 32 BBiG und § 23 HwO).

Unter der Verantwortung des Ausbilders oder der Ausbilderin kann bei der Berufsbildung mitwirken, wer selbst nicht Ausbilder oder Ausbilderin ist, aber abweichend von den besonderen Voraussetzungen des § 30 BBiG und § 22b HwO die für die Vermittlung von Ausbildungsinhalten erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten besitzt und persönlich geeignet ist (§ 28 Absatz 3 BBiG und § 22 Absatz 3 HwO).

Der Nachweis der berufs- und arbeitspädagogischen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten kann gesondert geregelt werden (§ 30 Absatz 5 BBiG).

Portal für Ausbilder und Ausbilderinnen

Das Internetportal [foraus.de](https://www.foraus.de) des BIBB wendet sich an betriebliche Ausbilder und Ausbilderinnen und dient der Information, Kommunikation, Vernetzung und Weiterbildung. Neben aktuellen Nachrichten rund um die Ausbildungspraxis und das Tätigkeitsfeld des Ausbildungspersonals bietet das Portal vertiefte Informationen, Erklärfilme und Online-seminare zu zentralen Themenfeldern der dualen Berufsausbildung. Das Diskussionsforum [<https://www.foraus.de/forum>] dient dem Erfahrungsaustausch und der Vernetzung mit anderen Ausbildern und Ausbilderinnen, Experten und Expertinnen der Berufsbildung.

Dauer der Berufsausbildung (BBiG)

Beginn und Dauer der Berufsausbildung werden im Berufsausbildungsvertrag angegeben (§ 11 Absatz 1 BBiG). Das Berufsausbildungsverhältnis endet mit Ablauf der Ausbildungsdauer oder bei Bestehen der Abschlussprüfung mit der Bekanntgabe des Ergebnisses durch den Prüfungsausschuss (§ 21 Absatz 1 und 2 BBiG). Das BBiG enthält Regelungen zur Flexibilisierung der Ausbildungszeit, damit individuelle Bedürfnisse der Auszubildenden in der Berufsausbildung berücksichtigt werden können. In der Empfehlung Nr. 129 des BIBB-Hauptausschusses finden sich ergänzende Ausführungen.

Regelungen zur Flexibilisierung:

Anrechnung beruflicher Vorbildung auf die Ausbildungsdauer

§ „Die Landesregierungen können nach Anhörung des Landesausschusses für Berufsbildung durch Rechtsverordnung bestimmen, dass der Besuch eines Bildungsganges berufsbildender Schulen oder die Berufsausbildung in einer sonstigen Einrichtung ganz oder teilweise auf die Ausbildungsdauer angerechnet wird. Die Ermächtigung kann durch Rechtsverordnung auf oberste Landesbehörden weiter übertragen werden.“ (§ 7 Absatz 1 BBiG)

§ „Die Anrechnung nach Absatz 1 bedarf des gemeinsamen Antrags der Auszubildenden und Auszubildenden. Der Antrag ist an die zuständige Stelle zu richten. Er kann sich auf Teile des höchstzulässigen Anrechnungszeitraums beschränken. (§ 7 Absatz 3 BBiG)

Teilzeitberufsausbildung, Verkürzung der Ausbildungsdauer

§ „Die Berufsausbildung kann in Teilzeit durchgeführt werden. Im Berufsausbildungsvertrag ist für die gesamte Ausbildungszeit oder für einen bestimmten Zeitraum der Berufsausbildung die Verkürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit zu vereinbaren. Die Kürzung der täglichen oder wöchentlichen Ausbildungszeit darf nicht mehr als 50 Prozent betragen.“ (§ 7a Absatz 1 BBiG)

§ „Auf gemeinsamen Antrag der Auszubildenden und der Auszubildenden hat die zuständige Stelle die Ausbildungsdauer zu kürzen, wenn zu erwarten ist, dass das Ausbildungsziel in der gekürzten Dauer erreicht wird.“ (§ 8 Absatz 1 BBiG)

Vorzeitige Zulassung zur Abschlussprüfung in besonderen Fällen

§ „Auszubildende können nach Anhörung der Auszubildenden und der Berufsschule vor Ablauf ihrer Ausbildungsdauer zur Abschlussprüfung zugelassen werden, wenn ihre Leistungen dies rechtfertigen.“ (§ 45 Absatz 1 BBiG)

Verlängerung der Ausbildungsdauer

§ „In Ausnahmefällen kann die zuständige Stelle auf Antrag Auszubildender die Ausbildungsdauer verlängern, wenn die Verlängerung erforderlich ist, um das Ausbildungsziel zu erreichen. Vor der Entscheidung über die Verlängerung sind die Auszubildenden zu hören.“ (§ 8 Absatz 2 BBiG)

§ „Bestehen Auszubildende die Abschlussprüfung nicht, so verlängert sich das Berufsausbildungsverhältnis auf ihr Verlangen bis zur nächstmöglichen Wiederholungsprüfung, höchstens um ein Jahr.“ (§ 21 Absatz 3 BBiG)²⁹

Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)

Im Oktober 2006 verständigten sich das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und die Kultusministerkonferenz (KMK) darauf, gemeinsam einen Deutschen Qualifikationsrahmen³⁰ (DQR) für lebenslanges Lernen zu entwickeln. Ziel des DQR ist es, das deutsche Qualifikationssystem mit seinen Bildungsbereichen (Allgemeinbildung, berufliche Bildung, Hochschulbildung) transparenter zu machen, Verlässlichkeit, Durchlässigkeit und Qualitätssicherung zu unterstützen und die Vergleichbarkeit von Qualifikationen zu erhöhen.

Unter Einbeziehung der relevanten Akteure wurde in den folgenden Jahren der Deutsche Qualifikationsrahmen entwickelt, erprobt, überarbeitet und schließlich im Mai 2013 verabschiedet. Er bildet die Voraussetzung für die Umsetzung des Europäischen Qualifikationsrahmens (EQR), der die Transparenz und Vergleichbarkeit von Qualifikationen, die Mobilität und das lebenslange Lernen in Europa fördern soll. Der DQR weist acht Niveaus auf, denen formale Qualifikationen der Allgemeinbildung, der Hochschulbildung und der beruflichen Bildung – jeweils einschließlich der Weiterbildung – zugeordnet werden sollen. Die acht Niveaus werden anhand der Kompetenzkategorien „Fachkompetenz“ und „personale Kompetenz“ beschrieben.

In einem Spitzengespräch am 31. Januar 2012 haben sich Bund, Länder, Sozialpartner und Wirtschaftsorganisationen auf eine gemeinsame Position zur Umsetzung des Deutschen Qualifikationsrahmens geeinigt; demnach werden die zweijährigen Berufe des dualen Systems dem Niveau 3, die dreijährigen und dreieinhalbjährigen Berufe dem Niveau 4 zugeordnet.

Die Zuordnung wird in den Europass-Zeugniserläuterungen [<https://www.bibb.de/de/659.php>] und im Europass [<https://www.europass-info.de>] sowie im Verzeichnis der anerkannten Ausbildungsberufe ausgewiesen [<https://www.bibb.de/de/65925.php>].

Eignung der Ausbildungsstätte

§ „Auszubildende dürfen nur eingestellt und ausgebildet werden, wenn

1. die Ausbildungsstätte nach Art und Einrichtung für die Berufsausbildung geeignet ist und
2. die Zahl der Auszubildenden in einem angemessenen Verhältnis zur Zahl der Ausbildungsplätze oder zur Zahl der beschäftigten Fachkräfte steht, es sei denn, dass anderenfalls die Berufsausbildung nicht gefährdet wird.“ (§ 27 Absatz 1 BBiG und § 21 Absatz 1 HwO)

Die Eignung der Ausbildungsstätte ist in der Regel vorhanden, wenn dort die in der Ausbildungsordnung vorgeschriebenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

29 Urteil BAG vom 15.03.2000, Az. 5 AZR 74/99

30 Umfangreiche Informationen zum Deutschen Qualifikationsrahmen [<https://www.dqr.de>]



Abbildung 23: Die Niveaus des DQR (Quelle: BIBB)

in vollem Umfang vermittelt werden können. Betriebe sollten sich vor Ausbildungsbeginn bei den zuständigen Handwerkskammern über Ausbildungsmöglichkeiten erkundigen. Was z.B. ein kleinerer Betrieb nicht abdecken kann, darf auch durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte (z. B. in überbetrieblichen Einrichtungen) vermittelt werden. Möglich ist auch der Zusammenschluss mehrerer Betriebe im Rahmen einer Verbundausbildung.

Lernmobilität von Auszubildenden – Teilausbildung im Ausland

Eine Chance, den Prozess der internationalen Vernetzung von Branchen und beruflichen Aktivitäten selbst aktiv mitzugestalten, ist im Berufsbildungsgesetz beschrieben:

§ „Teile der Berufsausbildung können im Ausland durchgeführt werden, wenn dies dem Ausbildungsziel dient. Ihre Gesamtdauer soll ein Viertel der in der Ausbildungsordnung festgelegten Ausbildungsdauer nicht überschreiten.“ (§ 2 Absatz 3 BBiG)

In immer mehr Berufen bekommt der Erwerb von internationalen Kompetenzen und Auslandserfahrung eine zunehmend große Bedeutung. Im weltweiten Wettbewerb benötigt die Wirtschaft qualifizierte Fachkräfte, die über internationale

Erfahrungen, Fremdsprachenkenntnisse und Schlüsselqualifikationen, z. B. Teamfähigkeit, interkulturelles Verständnis und Belastbarkeit, verfügen. Auch die Auszubildenden selbst haben durch Auslandserfahrung und interkulturelle Kompetenzen bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Auslandsaufenthalte in der beruflichen Bildung stellen eine hervorragende Möglichkeit dar, solche Kompetenzen zu erwerben. Sie sind als Bestandteil der Ausbildung nach dem BBiG anerkannt; das Ausbildungsverhältnis mit all seinen Rechten und Pflichten (Ausbildungsvergütung, Versicherungsschutz, Führen des Ausbildungsnachweises etc.) besteht weiter. Der Lernort liegt für diese Zeit im Ausland. Dies wird entweder bereits bei Abschluss des Ausbildungsvertrages berücksichtigt und gemäß § 11 Absatz 1 Nr. 3 BBiG in die Vertragsniederschrift aufgenommen oder im Verlauf der Ausbildung vereinbart und dann im Vertrag entsprechend verändert. Wichtig ist: Mit der ausländischen Partnereinrichtung werden die zu vermittelnden Inhalte vorab verbindlich festgelegt. Diese orientieren sich an den Inhalten der deutschen Ausbildungsordnung.

Solche internationalen Ausbildungsabschnitte werden finanziell und organisatorisch unterstützt. Aufenthalte in Europa unterstützt das Mobilitätsprogramm „Erasmus+“ der Europäischen Union [<https://www.erasmusplus.de>]. Es trägt dazu bei, einen europäischen Bildungsraum und Arbeitsmarkt zu gestalten. Internationale Lernaufenthalte

fördert das nationale Programm „AusbildungWeltweit“ des Bundesministeriums für Bildung und Forschung [<https://www.ausbildung-weltweit.de>]. In Deutschland ist die Nationale Agentur beim Bundesinstitut für Berufsbildung (NA beim BIBB) [<https://www.na-bibb.de>] die koordinierende Stelle beider Förderprogramme.

Diese organisierten Lernaufenthalte im Ausland sind in der Gestaltung flexibel und werden dem Bedarf der Organisatoren entsprechend inhaltlich gestaltet. Im Rahmen der Ausbildung können anerkannte Bestandteile der Ausbildung oder sogar gesamte Ausbildungsabschnitte am ausländischen Lernort absolviert werden.

Weitere Informationen:

- [MeinAuslandspraktikum.de](https://www.meinauslandspraktikum.de): Service-Portal für Auszubildende [<https://www.meinauslandspraktikum.de>]
- [Berufsbildung ohne Grenzen](https://www.berufsbildung-ohne-grenzen.de) [<https://www.berufsbildung-ohne-grenzen.de>]

Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Gesellenprüfungen

Die zuständigen Stellen erlassen nach den §§ 47 und 62 des Berufsbildungsgesetzes (BBiG) und §§ 38 und 42 der Handwerksordnung (HwO) entsprechende Prüfungsordnungen. Die Musterprüfungsordnungen sind als Richtschnur dafür gedacht, dass sich diese Prüfungsordnungen in wichtigen Fragen nicht unterscheiden und es dadurch bei gleichen Sachverhalten nicht zu unterschiedlichen Entscheidungen kommt. Eine Verpflichtung zur Übernahme besteht jedoch nicht.

Weitere Informationen:

- Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Abschluss- und Umschulungsprüfungen (Empfehlung Nr. 120 des Hauptausschusses des BIBB)
- Musterprüfungsordnung für die Durchführung von Gesellen- und Umschulungsprüfungen (Empfehlung Nr. 121 des Hauptausschusses des BIBB)

Überbetriebliche Ausbildung und Ausbildungsverbände

Sind Ausbildungsbetriebe in ihrer Ausrichtung zu spezialisiert oder zu klein, um alle vorgegebenen Ausbildungsinhalte abdecken zu können sowie die sachlichen und personellen Ausbildungsvoraussetzungen sicherzustellen, gibt es Möglichkeiten, diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb des Ausbildungsbetriebes auszugleichen.

§ „Eine Ausbildungsstätte, in der die erforderlichen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nicht im vollen Umfang vermittelt werden können, gilt als geeignet, wenn diese durch Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte vermittelt werden.“ (§ 27 Absatz 2 BBiG, § 21 Absatz 2 HwO)

Hierzu gehören folgende Ausbildungsmaßnahmen:

Überbetriebliche Unterweisung im Handwerk

Die überbetriebliche Unterweisung (ÜLU, ÜBA) ist ein wichtiger Baustein im dualen System der Berufsbildung in Deutschland. Sie sichert die gleichmäßig hohe Qualität der Ausbildung jedes Berufes im Handwerk, unabhängig von der Ausbildungsleistungsfähigkeit des einzelnen Handwerksbetriebes.

Inhalte und Dauer der überbetrieblichen Unterweisung werden gemeinsam von den Bundesfachverbänden und dem Heinz-Piast-Institut für Handwerkstechnik (HPI) [<https://hpi-hannover.de/?page=unterweisungsplaene>] der Leibniz-Universität Hannover festgelegt.

Die Anerkennung erfolgt über das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie bzw. über die zuständigen Landesministerien.

Die überbetrieblichen Ausbildungszeiten sind Teile der betrieblichen Ausbildungszeit.

Die Ausbildung in überbetrieblichen Ausbildungsstätten [<https://www.bibb.de/de/741.php>] umfasst:

- ▶ Anpassung an technische Entwicklungen und vergleichende Arbeitstechniken;
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten in einer planmäßig und systematisch aufgebauten Art und Weise;
- ▶ Vermittlung und Vertiefung von Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten, die vom Ausbildungsbetrieb nur in einem eingeschränkten Umfang abgedeckt werden.

Ausbildungsverbund

§ „Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen der Ausbildenden können mehrere natürliche oder juristische Personen in einem Ausbildungsverbund zusammenwirken, soweit die Verantwortlichkeit für die einzelnen Ausbildungsabschnitte sowie für die Ausbildungszeit insgesamt sichergestellt ist (Verbundausbildung).“ (§ 10 Absatz 5 BBiG)

Ein Ausbildungsverbund liegt vor, wenn verschiedene Betriebe sich zusammenschließen, um die Berufsausbildung gemeinsam zu planen und arbeitsteilig durchzuführen. Die Auszubildenden absolvieren dann bestimmte Teile ihrer Ausbildung nicht im Ausbildungsbetrieb, sondern in einem oder mehreren Partnerbetrieben.

In der Praxis haben sich vier Varianten von Ausbildungsverbänden, auch in Mischformen, herausgebildet:

- ▶ Leitbetrieb mit Partnerbetrieben;
- ▶ Konsortium von Ausbildungsbetrieben;
- ▶ betrieblicher Ausbildungsverein;
- ▶ betriebliche Auftragsausbildung.

Folgende rechtliche Bedingungen sind bei einem Ausbildungsverbund zu beachten:

- ▶ Der Ausbildungsbetrieb, in dessen Verantwortung die Ausbildung durchgeführt wird, muss den überwiegenden Teil des Ausbildungsberufsbildes abdecken.
- ▶ Der/die Ausbildende kann Bestimmungen zur Übernahme von Teilen der Ausbildung nur dann abschließen, wenn er/sie gewährleistet, dass die Qualität der Ausbildung in der anderen Ausbildungsstätte ebenfalls gesichert ist.
- ▶ Der Ausbildungsbetrieb muss auf die Bestellung des Ausbilders/der Ausbilderin Einfluss nehmen können.
- ▶ Der/die Ausbildende muss über den Verlauf der Ausbildung informiert werden und gegenüber dem Ausbilder/der Ausbilderin eine Weisungsbefugnis haben.
- ▶ Der Berufsausbildungsvertrag darf keine Beschränkungen der gesetzlichen Rechte und Pflichten von Auszubildenden und Auszubildenden enthalten. Die Vereinbarungen der Partnerbetriebe betreffen nur deren Verhältnis untereinander.
- ▶ Im betrieblichen Ausbildungsplan muss grundsätzlich angegeben werden, welche Ausbildungsinhalte zu welchem Zeitpunkt in welcher Ausbildungsstätte (Verbundbetrieb) vermittelt werden.

Weitere Informationen:

- Ausbildungsstrukturprogramm Jobstarter plus
[<https://www.jobstarter.de>]

Zeugnisse

Prüfungszeugnis

Die Musterprüfungsordnung schreibt in § 27 zum Prüfungszeugnis: „Über die Prüfung erhält der Prüfling von der für die Prüfungsabnahme zuständigen Stelle ein Zeugnis (§ 37 Absatz 2 BBiG; § 31 Absatz 2 HwO). Der von der zuständigen Stelle vorgeschriebene Vordruck ist zu verwenden.“

Danach muss das Prüfungszeugnis Folgendes enthalten:

- ▶ die Bezeichnung „Prüfungszeugnis nach § 37 Absatz 2 BBiG“ oder „Prüfungszeugnis nach § 62 Absatz 3 BBiG in Verbindung mit § 37 Absatz 2 BBiG“,
- ▶ die Personalien des Prüflings (Name, Vorname, Geburtsdatum),
- ▶ die Bezeichnung des Ausbildungsberufs,
- ▶ die Ergebnisse (Punkte) der Prüfungsbereiche und das Gesamtergebnis (Note),
- ▶ das Datum des Bestehens der Prüfung,
- ▶ die Namenswiedergaben (Faksimile) oder Unterschriften des Vorsitzes des Prüfungsausschusses und der beauftragten Person der für die Prüfungsabnahme zuständigen Körperschaft mit Siegel.

§ „Dem Zeugnis ist auf Antrag des Auszubildenden eine englischsprachige und eine französischsprachige Übersetzung beizufügen. Auf Antrag des Auszubildenden ist das Ergebnis berufsschulischer Leistungsfeststellungen auf dem Zeugnis auszuweisen. Der Auszubildende hat den Nachweis der berufsschulischen Leistungsfeststellung dem Antrag beizufügen.“ (§ 37 Absatz 3 BBiG)

Zeugnis der Berufsschule

In diesem Zeugnis sind die Leistungen, die die Auszubildenden in der Berufsschule erbracht haben, dokumentiert.

Ausbildungszeugnis

Ein Ausbildungszeugnis enthält alle Angaben, die für die Beurteilung eines/einer Auszubildenden von Bedeutung sind. Gemäß § 16 BBiG ist ein schriftliches Ausbildungszeugnis bei Beendigung des Berufsausbildungsverhältnisses, am Ende der regulären Ausbildung, durch Kündigung oder aus sonstigen Gründen auszustellen. Das Zeugnis muss Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung sowie über die erworbenen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten der Auszubildenden enthalten. Auf Verlangen Auszubildender sind zudem auch Angaben über deren Verhalten und Leistung aufzunehmen. Diese sind vollständig und wahr zu formulieren. Da ein Ausbildungszeugnis Auszubildende auf ihrem weiteren beruflichen Lebensweg begleiten wird, ist es darüber hinaus auch wohlwollend zu formulieren. Es soll zukünftigen Arbeitgebern ein klares Bild über die Person vermitteln. Unterschieden wird zwischen einem einfachen und einem qualifizierten Zeugnis.

Einfaches Zeugnis

Das einfache Zeugnis enthält Angaben über Art, Dauer und Ziel der Berufsausbildung. Mit der Art der Ausbildung ist im vorliegenden Fall eine Ausbildung im dualen System gemeint. Bezogen auf die Dauer der Ausbildung sind Beginn und Ende der Ausbildungszeit, ggf. auch Verkürzungen zu nennen. Als Ausbildungsziel sind die Berufsbezeichnung entsprechend der Ausbildungsverordnung sowie die erworbenen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten anzugeben. Außerdem sollten eventuelle Schwerpunkte, Fachrichtungen oder Zusatzqualifikationen belegt werden. Bei vorzeitiger Beendigung einer Ausbildung darf der Grund dafür nur mit Zustimmung der Auszubildenden aufgeführt werden.

Qualifiziertes Zeugnis

Das qualifizierte Zeugnis ist auf Verlangen der Auszubildenden auszustellen und enthält, über die Angaben des einfachen Zeugnisses hinausgehend, weitere Angaben zum Verhalten wie Zuverlässigkeit, Ehrlichkeit oder Pünktlichkeit, zu Leistungen wie Ausdauer, Fleiß oder sozialem Verhalten sowie zu besonderen fachlichen Fähigkeiten.

5.2 Abkürzungsverzeichnis

AfA	Abschreibungstabelle für allgemein verwendbare Anlagegüter
AO	Abgabenordnung
ARR	Durchschnittsrate
BEM	Betriebliches Eingliederungsmanagement
CPA	Cost per Acquisition
CPC	Cost per Click
EBIT	Earnings before interest and taxes
EBITDA	Betriebsergebnisse
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
F&B	Food-and-Beverages
FIFO	First In – First Out
ggf.	gegebenenfalls
GOB	Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung
GOP	Bruttoumsatzergebnis
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
HIFO	Highest In – First Out
LIFO	Last in – First Out
KassenSichV	Kassensicherheitsverordnung
KVP-Methode	Methode zur kontinuierlichen Verbesserung
MEP	Mise en Place
MHD	Mindesthaltbarkeitsdatum
OCC	Gesamtzimmerbelegung
OTA	Online Travel Agency
PSA	Persönliche Schutzausrüstung
RevPar	Umsatz pro verfügbarem Zimmer
SMART-Modell	S (Spezifisch/Selbstbestimmt) M (Messbar) A (Attraktiv) R (Realistisch) T (Terminiert)
UVV	Unfallverhütungsvorschriften

5.3 Links

Hotelfachmann/-frau

Auf einen Blick	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/hofa22
Ausbildungsordnung	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/regulation/Hotel%20und%20Gastronomie_2022.pdf
Rahmenlehrplan (KMK)	https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene
Zeugnis Erläuterung	
deutsch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/de/hotelfachmann2022_d.pdf
englisch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/en/hotelfachmann2022_e.pdf
französisch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/fr/hotelfachmann2022_f.pdf

Kaufmann/-frau für Hotelmanagement

Auf einen Blick	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/profile/apprenticeship/kaho22
Ausbildungsordnung	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/regulation/Hotel%20und%20Gastronomie_2022.pdf
Rahmenlehrplan (KMK)	https://www.kmk.org/themen/berufliche-schulen/duale-berufsausbildung/downloadbereich-rahmenlehrplaene
Zeugnis Erläuterung	
deutsch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/de/kfm_hotelmanagement2022_d.pdf
englisch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/en/kfm_hotelmanagement2022_e.pdf
französisch	https://www.bibb.de/dienst/berufesuche/de/index_berufesuche.php/certificate_supplement/fr/kfm_hotelmanagement2022_f.pdf

Hotelberufe

Meldewesen (BMI) Auf einen Blick	https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/verwaltungsrecht/meldewesen/meldewesen-node
----------------------------------	---

Meldescheine für Beherbergungsstätten und Hotels

<https://www.hotelier.de/lexikon/m/meldeschein-fuer-beherbergungsstaeten-hotels>

Kommunikationsmodell – Das Kommunikationsquadrat

<https://www.schulz-von-thun.de/die-modelle/das-kommunikationsquadrat>

Kassensicherungsverordnung (KassenSichV)

<https://www.gesetze-im-internet.de/kassensichv/BJNR351500017.html>

Berufsübergreifende Informationen

Allianz für Aus- und Weiterbildung (BMWi)

<https://www.aus-und-weiterbildungsallianz.de>

Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO)

https://www.foraus.de/de/themen/foraus_107741.php

Ausbildungsvertragsmuster

<https://www.bibb.de/dokumente/pdf/HA115.pdf>

Auslandspraktikum in der Ausbildung

<https://www.meinauslandspraktikum.de>

Berufe TV (Bundesagentur für Arbeit)

<http://www.berufe.tv>

Berufliche Bildung

https://www.bmbf.de/bmbf/de/bildung/berufliche-bildung/berufliche-bildung_node

Berufsbildungsgesetz (BBiG)

https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/BBiG.pdf

BIBB-Hauptausschussempfehlungen

<https://www.bibb.de/de/11703.php>

Bundesagentur für Arbeit „Berufenet“

<https://berufenet.arbeitsagentur.de>

Den digitalen Wandel gestalten

<https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Dossier/digitalisierung>

Deutscher Qualifikationsrahmen (DQR)

<https://www.dqr.de>

Digitaler Wandel und Ausbildung

<https://www.jobstarter.de/arbeitshilfe-digitaler-wandel>

Digitalisierung der Arbeitswelt (BIBB)

<https://www.berufsbildungvierpunktnull.de>

Digitalisierung der Arbeits- und Berufswelt

https://www.foraus.de/de/foraus_107718.php

Erfolgsmodell Duale Ausbildung

<https://www.bmwk.de/Redaktion/DE/Dossier/ausbildung-und-beruf.html>

Erklärfilme zur Berufsausbildung 4.0

https://www.foraus.de/de/foraus_107669.php

Europass Zeugniserläuterungen

<https://www.europass-info.de/dokumente/europass-zeugniserlaeuterungen>

Forum für AusbilderInnen

<https://www.foraus.de>

Handwerksordnung (HwO)

<http://www.gesetze-im-internet.de/hwo>

„Ich mach's“ – Kurzfilme zu Ausbildungsberufen von BR alpha

<https://www.br.de/fernsehen/ard-alpha/sendungen/ich-machs/index.html>

Klimaschutzplan 2050

<https://www.ifok.de/klimaschutzplan-2050-informationsmaterialien>

Kooperation der Lernorte (BWP 4/2020)

<https://www.bwp-zeitschrift.de/de/bwp.php/de/bwp/show/16766>

Lernortkooperation in der beruflichen Bildung

https://www.foraus.de/de/foraus_107679.php

Plattform Industrie 4.0 (BMWK und BMBF)

<https://www.plattform-i40.de>

Prüferportal

<https://www.prueferportal.org>

Qualifizierung digital (BMBF)

<https://www.qualifizierungdigital.de>

Standardberufsbildpositionen (modernisiert 2020)

<https://www.bibb.de/de/134898.php>

Stark für Ausbildung – Gute Ausbildung gibt Chancen (DIHK und ZWH)

<https://www.stark-fuer-ausbildung.de>

WorldSkills Germany

<https://www.worldskillsgermany.com/de>

Publikationen

BMBF (Suche mittels Eingabe des Titels):

- ▶ Ausbilden für die Wirtschaft 4.0
- ▶ Ausbildung und Beruf – Rechte und Pflichten während der Berufsausbildung
- ▶ Ausbildung im digitalen Wandel
- ▶ AusbildungWeltweit fördert dein Auslandspraktikum
- ▶ Berufsausbildung in Teilzeit
- ▶ Berufsbildungsforschung (Reihe)
- ▶ Bildung vernetzt. Integration gestärkt.
- ▶ Die überbetriebliche Ausbildung digital voranbringen
- ▶ eQualification 2021
- ▶ Gemeinsam mit Partnern ausbilden – Verbundausbildung
- ▶ Nachhaltigkeit im Berufsalltag
- ▶ Nachhaltigkeit im Handel(n)
- ▶ Überbetriebliche Berufsbildungsstätten
- ▶ Von der beruflichen Schule in die Welt

https://www.bmbf.de/SiteGlobals/Forms/bmbf/suche/publikationen/suche_formular.html?nn=49194&cl2LanguageEnts_Sprache=deutsch

BIBB

Ausbildungsordnungen und wie sie entstehen

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/8269>

Berufsbildung für nachhaltige Entwicklung, Die Modellversuche 2015–2019 auf dem Weg vom Projekt zur Struktur

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/download/16974>

Berufsbildung in Wissenschaft und Praxis (BWP)

<https://www.bwp-zeitschrift.de>

Die modernisierten Standardberufsbildpositionen anerkannter Ausbildungsberufe

<https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/17281>

Digitale Medien in der betrieblichen Berufsbildung

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/9412>

Förderung nachhaltigkeitsbezogener Kompetenzentwicklung

<https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/17097>

Gestaltung nachhaltiger Lernorte

<https://www.bibb.de/dienst/veroeffentlichungen/de/publication/show/16691>

Kosten und Nutzen der betrieblichen Berufsausbildung

<https://www.bibb.de/datenreport/de/2019/101371.php>

Lernortkooperation in der beruflichen Bildung

https://www.foraus.de/dokumente/pdf/Lernortkooperation_WEB.pdf

Prüfungen in der dualen Berufsausbildung

<https://www.bibb.de/veroeffentlichungen/de/publication/show/id/8276>

5.4 Adressen

Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB)

Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn
Tel.: 0228 | 107 0
<https://www.bibb.de>



Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

Heinemannstraße 2 und 6
53175 Bonn
Tel.: 0228 | 99 57 0
<https://www.bmbf.de>



Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK)

Scharnhorststraße 34–37
10115 Berlin
Tel.: 030 | 18 615 0
<https://www.bmwk.de>



Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland (KMK)

Taubenstraße 10
10117 Berlin
Tel.: 030 | 25 418 0
<https://www.kmk.org>



Kuratorium der Deutschen Wirtschaft für Berufsbildung e. V. (KWB)

Simrockstraße 13
53113 Bonn
Tel.: 0228 | 91 523 0
<https://www.kwb-berufsbildung.de>



Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V. (DIHK)

Breite Straße 29
10178 Berlin
Tel.: 030 | 20308 0
<https://www.dihk.de>



Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e. V. (DEHOGA Bundesverband)

Am Weidendamm 1A
10117 Berlin
Tel.: 030 | 72 62 52-0
<https://www.dehoga-bundesverband.de>



Gewerkschaft Nahrung-Genuss-Gaststätten (NGG)

Haubachstraße 76
22765 Hamburg
Tel.: 040 | 380 13-0
<https://www.ngg.net>



Staatliche Berufsschule 1 Rosenheim

Prinzregentenstr 68
83024 Rosenheim
Telefon: 08031 | 8006-0
<https://www.bs1.ro.de>



Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiele für Aufstiegschancen	8
Abbildung 2: Beispiele für Aufstiegschancen	9
Abbildung 3: Deutscher Qualifikationsrahmen für lebenslanges Lernen mit Zuordnung der Abschlüsse.....	9
Abbildung 4: Kontrolle der Temperatur des angelieferten Fleisches	37
Abbildung 5: Rezeptionist.....	43
Abbildung 6: Servicekraft am Tablet.....	52
Abbildung 7: Checken eines Zimmers	78
Abbildung 8: Check-in eines Gastes	81
Abbildung 9: Servicekraft am Telefon	95
Abbildung 10: Telefongespräch im Büro	106
Abbildung 11: Zubereiten eines Cocktails	118
Abbildung 12: Servicekraft mit Wein.....	119
Abbildung 13: Freigabeprozess – elektronischer Ausbildungsnachweis.....	121
Abbildung 14: Beispiel für eine Käseauswahl.....	122
Abbildung 15: Modell der vollständigen Handlung.....	124
Abbildung 16: Im Housekeepinglager	131
Abbildung 17: Übersicht Betrieb – Berufsschule.....	132
Abbildung 18: Plan – Feld – Situation	133
Abbildung 19: Checken eines Badezimmers	150
Abbildung 20: Teambesprechung	152
Abbildung 21: Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ Hotelfachmann/-frau ...	156
Abbildung 22: Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ Kaufmann/-frau für Hotelmanagement	161
Abbildung 23: Die Niveaus des DQR.....	169



Umsetzungshilfen aus der Reihe „AUSBILDUNG GESTALTEN“ unterstützen Ausbilderinnen und Ausbilder, Berufsschullehrerinnen und Berufsschullehrer, Prüferinnen und Prüfer sowie Auszubildende bei einer effizienten und praxisorientierten Planung und Durchführung der Berufsausbildung und der Prüfungen. Die Reihe wird vom Bundesinstitut für Berufsbildung herausgegeben. Die Inhalte werden gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus der Ausbildungspraxis erarbeitet.



Bundesinstitut für Berufsbildung
Robert-Schuman-Platz 3
53175 Bonn

Telefon (0228) 107-0

Internet: www.bibb.de

E-Mail: ausbildung-gestalten@bibb.de



ISBN 978-3-8474-2909-8



Verlag Barbara Budrich