

Wir sind da,  
wenn du uns  
brauchst

**JUNGE** **NGG**

GEWERKSCHAFT



**RAHMENPLAN  
FÜR DIE  
AUSBILDUNG**

**FÜR DIE BERUFE  
DES HOTEL-  
GEWERBES**

Gültig  
für alle neuen  
Ausbildungen ab  
**1. August  
2022**

**Info Ausbildung**

# SO FUNKTIONIERT'S: DIE SYSTEMATIK

Diese Broschüre enthält vereinfacht in Form einer Checkliste den Ausbildungsrahmenplan deines Ausbildungsberufes.

Die Ausbildung für die Berufe im Hotelgewerbe ist in zwei Bereiche gegliedert, die für beide Ausbildungsberufe identisch ist. Im dritten Teil schließt sich die jeweilige besondere berufliche Fachbildung an.

## TEIL 1: GEMEINSAME INTEGRATIV ZU VERMITTELNDE BERUFLICHE GRUNDBILDUNG

## TEIL 2: GEMEINSAME BERUFLICHE FACHBILDUNG

## TEIL 3: BESONDERE BERUFLICHE FACHBILDUNG

- ▶ **Hotelfachmann/Hotelfachfrau**
- ▶ **Kaufmann/Kauffrau für Hotelmanagement**
- ▶ **Zusatzqualifikation Bar und Wein**

Aufgelistet sind Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens von deinem Ausbildungsbetrieb zu vermitteln sind. Dazu findest du die jeweiligen Ausbildungsmonate, in dem das Lernziel erreicht werden sollte, und die Angabe über den zeitlichen Umfang, wie lange der Themenbereich vermittelt werden soll.

	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
<b>Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management</b>		
Belegungsübersichten für gastronomische Angebote, insbesondere Frühstück, erstellen, als Grundlage für die wirtschaftliche und bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln sowie für die Personaleinsatzplanung	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
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	<input type="radio"/>	
die bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln veranlassen, kontrollieren und dokumentieren	<input type="radio"/>	
die Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und kontrollieren	<input type="radio"/>	
die Servicekasse vorbereiten, Artikel und Preise verwalten und pflegen	<input type="radio"/>	
die Servicekasse abschließen und kontrollieren, den Kassenbericht auswerten	<input type="radio"/>	
Warenbestandskontrollen für gastronomische Bereiche koordinieren, die Ergebnisse der Bestandskontrollen analysieren sowie Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten	<input type="radio"/>	
Inventuren von Betriebsmitteln vorbereiten	<input type="radio"/>	
das Gasterlebnis im Food-and-Beverage-Bereich als Gastgeber oder Gastgeberin situationsgerecht begleiten und den Betrieb repräsentieren	<input type="radio"/>	
<b>Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements</b>		
Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes unterscheiden, Zielgruppen zuordnen und ihren Einsatz für den betriebswirtschaftlichen Erfolg einordnen	<input type="radio"/>	

Ausbildungsmonate, in denen das Lernziel erreicht werden soll

Ausbildungsbereich

Zeitlicher Umfang der Vermittlung des Themenbereiches (hier 10 Wochen im 19. bis 36. Monat der Ausbildung). Die angegebenen Zeiten sind als Richtwerte zu verstehen.

Gelernt? Dann abhaken.

Tätigkeitsbeschreibung

Themenbereich laut Ausbildungsverordnung

# LIEBE KOLLEG\*INNEN,

eine gute Ausbildung ist der erste Schritt in ein erfolgreiches Arbeitsleben und deshalb hast du einen Anspruch darauf, alles zu lernen, was du für eine erfolgreiche Abschlussprüfung brauchst.

Die Kenntnisse und Fähigkeiten, die dein Ausbildungsbetrieb vermitteln muss, werden in dieser Broschüre näher erläutert. Für jedes Lernfeld sind die Ausbildungsmonate und der zeitliche Richtwert angegeben. Wenn dir die Inhalte vermittelt wurden, kannst du einfach einen Haken daran machen. So behältst du jederzeit den Überblick, was noch ansteht und was schon abgearbeitet ist.

Dein Ausbildungsbetrieb muss auf der Grundlage dieses Rahmenplans einen betrieblichen Ausbildungsplan erstellen und die Inhalte sachlich und zeitlich gliedern. Dieser Ausbildungsplan muss dir mit Beginn der Ausbildung ausgehändigt werden. Das ist dein Recht als Azubi.

Als Nachweis, was du in der Ausbildung gelernt hast, musst du außerdem ein Berichtsheft führen. Dazu bist du verpflichtet, aber im Regelfall hast du einen Anspruch darauf, dieses Berichtsheft in der Arbeitszeit und an deinem Arbeitsplatz zu schreiben. Dein\*e Ausbilder\*in muss es regelmäßig durchschauen und das durch Unterschrift bestätigen. Das Berichtsheft muss außerdem bei der Abschlussprüfung vorgelegt werden.

Wenn in deiner Ausbildung mal etwas nicht so läuft, wie du es dir vorstellst und du Probleme bekommst, sind wir für dich da. NGG-Mitglieder haben Anspruch auf Beratung per Mail, am Telefon oder in unseren 50 Büros bundesweit.

**Wir wünschen dir Erfolg bei deiner Ausbildung und Freude beim Erlernen des Berufs.**



Claudia Tiedge  
Stellvertretende Vorsitzende  
der Gewerkschaft NGG



Volkmar Wolf  
Bundesjugendsekretär  
der Gewerkschaft NGG

# DIE WICHTIGSTEN FRAGEN

## Warum gibt es eine Ausbildungsverordnung?

Die Ausbildungsverordnung soll dafür sorgen, dass alle Auszubildenden in einem Beruf in Deutschland dieselben Kenntnisse und Fähigkeiten erlangen. Damit kann sich jeder Betrieb, bei dem du dich nach der Ausbildung bewirbst, darauf verlassen, dass du bestimmte Dinge gelernt hast.

## Wer legt fest, was in der Ausbildungsverordnung steht?

Die Verordnung wird vom Bundeswirtschaftsministerium veröffentlicht. Zuvor verhandeln Arbeitgeber\*in und Gewerkschaften die Inhalte, die Bezeichnung des Berufs, die Dauer der Ausbildung und vieles mehr.

## Was passiert, wenn sich ein Betrieb nicht daran hält?

Ausbildungsbetriebe sind verpflichtet, sich an die Ausbildungsverordnung zu halten und ihren Auszubildenden die Inhalte des Berufs zu vermitteln. Kommen sie dem nicht nach, droht im schlimmsten Fall der Entzug der Ausbildungsberechtigung. Die zuständigen Kammern sind dafür verantwortlich, dass die Betriebe überwacht werden.

## Ich muss viele andere die nicht im Ausbildungsrahmenplan sind, ist das okay?

Du hast ein Recht darauf, alle Inhalte des Ausbildungsrahmenplans vermittelt zu bekommen. Alle Tätigkeiten, die nicht zu deiner Ausbildung gehören, sind nach dem Berufsbildungsgesetz verboten. Man spricht dann von aus-

## Gilt der Plan auch für die Berufsschule?

Nein. Für den Berufsschulunterricht gibt es einen eigenen Rahmenlehrplan. In der Broschüre stehen die Inhalte und Lernziele, die in deinem Ausbildungsbetrieb behandelt werden müssen.

## Wo wird nachgewiesen, was ich gelernt habe?

Du musst als Ausbildungsnachweis ein Berichtsheft führen. Dazu bist du laut Berufsbildungsgesetz verpflichtet. Dein\*e Ausbilder\*in muss dir im Regelfall die Gelegenheit geben, das Berichtsheft am Arbeitsplatz und in der Arbeitszeit zu führen. Dort gehört in Stich-

punkten alles hinein, was du im Laufe der Woche gemacht hast und welche Themen im Berufsschulunterricht behandelt wurden. Dein\*e Ausbilder\*in muss das Heft regelmäßig durchsehen und unterschreiben. Zur Abschlussprüfung musst du das Berichtsheft vorlegen.

## Sachen machen, die im Ausbildungsplan stehen.

bildungs-fremden Tätigkeiten. Wenn du ständig solche Aufgaben machen musst, lass dich auf jeden Fall beraten. Wir können dir dabei helfen, dass du tatsächlich das bekommst, was im Ausbildungsrahmenplan steht.

### Mehr Infos:

**Gewerkschaft NGG:**  
[www.ngg.net](http://www.ngg.net)

**Ausbildungsstartportal:**  
[ausbildungsstart.ngg.net](http://ausbildungsstart.ngg.net)

**Bundesinstitut für  
Berufsbildung:**  
[www.bibb.de](http://www.bibb.de)

# TEIL 1: GEMEINSAM INTEGRATIV ZU VERMITTELNDE BERUFLICHE GRUNDBILDUNG

<b>Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht</b>	<b>☑</b> <b>Definiert</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern	○	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	
Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben	○		
die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen	○		
die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern	○		
Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern	○		
Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern	○		
Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern	○		
wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern	○		
Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern	○		

<b>Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit</b>	<b>Gesamt</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden	<input type="radio"/>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	
Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen	<input type="radio"/>		
sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern	<input type="radio"/>		
technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen	<input type="radio"/>		
ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden	<input type="radio"/>		
Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten	<input type="radio"/>		
betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	<input type="radio"/>		
<b>Umweltschutz und Nachhaltigkeit</b>	<b>Gesamt</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen	<input type="radio"/>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	
bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen	<input type="radio"/>		
für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten	<input type="radio"/>		
Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen	<input type="radio"/>		
Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln	<input type="radio"/>		
unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren	<input type="radio"/>		

<b>Digitalisierte Arbeitswelt</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	<input type="radio"/>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	
Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten	<input type="radio"/>		
ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren	<input type="radio"/>		
Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen			
Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen			
Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten			
Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten			
Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren			

<b>Durchführung von Hygienemaßnahmen</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
die Grundsätze und die Vorschriften zur Personal-, Betriebs- und Produkthygiene sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz anwenden	<input type="radio"/>	<b>während der gesamten Ausbildung</b>	
die rechtlichen Hygienevorschriften und das betriebliche Hygienekonzept, insbesondere das HACCP- Konzept, umsetzen	<input type="radio"/>		
Schädlingsbefall erkennen und Maßnahmen einleiten	<input type="radio"/>		
Desinfektions- und Reinigungsmittel lagern, unter Berücksichtigung ökologischer Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen	<input type="radio"/>		
die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten	<input type="radio"/>		

# TEIL 2: GEMEINSAME BERUFLICHE FACHBILDUNG

<b>Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen	<input type="radio"/>	<b>6 Wochen</b>	
bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten	<input type="radio"/>		
Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen	<input type="radio"/>		
das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben	<input type="radio"/>		
Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren	<input type="radio"/>		
Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren	<input type="radio"/>		
einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen	<input type="radio"/>		

<b>Annahme und Einlagerung von Waren</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken	<input type="radio"/>	<b>6 Wochen</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	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren	<input type="radio"/>		
Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern	<input type="radio"/>		
die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen	<input type="radio"/>		

<b>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern	<input type="radio"/>	<b>10 Wochen</b>	
die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern	<input type="radio"/>		
Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren	<input type="radio"/>		
zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen	<input type="radio"/>		
betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen	<input type="radio"/>		

<b>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
Arbeitsaufgaben erfassen	<input type="radio"/>	<b>6 Wochen</b>	
Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen	<input type="radio"/>		
Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten	<input type="radio"/>		
Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken	<input type="radio"/>		
Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen	<input type="radio"/>		
die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren	<input type="radio"/>		
<b>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen	<input type="radio"/>	<b>12 Wochen</b>	
die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen	<input type="radio"/>		
alkoholische und nichtalkoholische Getränke ausschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zubereiten	<input type="radio"/>		
Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen	<input type="radio"/>		
das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken	<input type="radio"/>		

<b>Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang</b>	<b>Gelernzt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen	<input type="radio"/>	<b>15 Wochen</b>	
den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen	<input type="radio"/>		
die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes	<input type="radio"/>		
Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache	<input type="radio"/>		
Gästaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren	<input type="radio"/>		
Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten	<input type="radio"/>		
den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen	<input type="radio"/>		
Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen	<input type="radio"/>		
<b>Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung</b>	<b>Gelernzt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen	<input type="radio"/>	<b>15 Wochen</b>	
über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren	<input type="radio"/>		
Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen	<input type="radio"/>		
Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren	<input type="radio"/>		
Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen	<input type="radio"/>		
die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren	<input type="radio"/>		
die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen	<input type="radio"/>		
Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten	<input type="radio"/>		
das betriebliche Hotelsystem nutzen	<input type="radio"/>		

<b>Gästekommunikation und Beschwerde-Management</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten	<input type="radio"/>	<b>6 Wochen</b>	
nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen	<input type="radio"/>		
Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen	<input type="radio"/>		
in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden	<input type="radio"/>		
Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen	<input type="radio"/>		
Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren	<input type="radio"/>		
die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren	<input type="radio"/>		
Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken	<input type="radio"/>		
das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen	<input type="radio"/>		

<b>Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden	<input type="radio"/>	<b>4 Wochen</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	<input type="radio"/>		
Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen	<input type="radio"/>		
Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen	<input type="radio"/>		
digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten	<input type="radio"/>		
Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren	<input type="radio"/>		
interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen	<input type="radio"/>		
den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten	<input type="radio"/>		
die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln	<input type="radio"/>		

<b>Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen</b>	<b>Gelert</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen	<input type="radio"/>		<b>6 Wochen</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	<input type="radio"/>		
die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen	<input type="radio"/>		
betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen	<input type="radio"/>		
bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen	<input type="radio"/>		
den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen	<input type="radio"/>		
Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		

# TEIL 3: BESONDERE BERUFLICHE FACHBILDUNG HOTELFACHMANN/ HOTELFACHFRAU

<b>Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
Arbeitsaufgaben in der Reservierung und am Empfang planen, koordinieren und bereichsbezogen mit anderen Bereichen abstimmen	<input type="radio"/>		<b>4 Wochen</b>
Schichtübergaben vor- und nachbereiten	<input type="radio"/>		
Ablagesystem, insbesondere für Meldescheine und Beherbergungslisten, anlegen und unter Berücksichtigung der Archivierungs- und Aufbewahrungsfristen pflegen	<input type="radio"/>		
Reservierungen kontrollieren, Reservierungsübersichten erstellen und mit externen Buchungskanälen abgleichen, Gruppenanreisen vorbereiten und Arbeitsabläufe in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen organisieren	<input type="radio"/>		
Gästeaufenthalte auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie unter Berücksichtigung der Informationen aus der Gästekartei planen	<input type="radio"/>		
Checklisten zu Arbeitsabläufen am Empfang und an der Reservierung entwickeln und einsetzen	<input type="radio"/>		
Bezahlprozesse überprüfen, Rechnungslegung unter Berücksichtigung interner Belege vorbereiten und Kostenübernahmen prüfen	<input type="radio"/>		
Kommissions- oder Provisionsabrechnungen prüfen und bei Unstimmigkeiten Maßnahmen einleiten	<input type="radio"/>		
den Tagesabschluss durchführen und kontrollieren	<input type="radio"/>		
Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern herstellen und pflegen, Kooperationsprozesse gestalten	<input type="radio"/>		

<b>Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management</b>	<b>Gesamt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
Arbeitsabläufe im Wirtschaftsdienst unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Betriebsstrukturen und Zeitmanagement planen	<input type="radio"/>		<b>10 Wochen</b>
Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, des Einsatzes von internem oder externem Personal sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte steuern	<input type="radio"/>		
Reinigungspläne und Checklisten, insbesondere für Gästezimmer, öffentliche Bereiche und Wirtschaftsräume, unter Berücksichtigung der Reinigungsintervalle, der hygienisch relevanten Aspekte und der rechtlichen Vorgaben erstellen	<input type="radio"/>		
Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung beachten	<input type="radio"/>		
Reinigungs- und Desinfektionslösungen, insbesondere unter Berücksichtigung von ökologischen Auswirkungen und gesundheitlichen Belastungen, auswählen, ansetzen und anwenden	<input type="radio"/>		
bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen zu den Themen Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mitwirken	<input type="radio"/>		
unter Hygienegesichtspunkten kritische Situationen und Bereiche identifizieren und an der Weiterentwicklung des betrieblichen Hygienekonzeptes mitwirken	<input type="radio"/>		
Reinigung von Gästezimmern, öffentlichen Bereichen sowie Wirtschaftsräumen organisieren, kontrollieren und dokumentieren	<input type="radio"/>		
Zimmerzuteilung und -ausstattung in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen unter Berücksichtigung der tagesaktuellen An- und Abreisezahlen sowie besonderer Gästebedarfe koordinieren	<input type="radio"/>		
Reinigung, Lagerung und Logistik der betrieblichen Textilien auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und die Umsetzung kontrollieren	<input type="radio"/>		
den Beschaffungsbedarf von Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Betriebsmittel unter Berücksichtigung der Qualität und der Nachhaltigkeit mitwirken	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Möglichkeiten zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und -ergebnissen, insbesondere hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung, Arbeitssicherheit sowie Umwelt- und Gesundheitsschutz, identifizieren und Arbeitsabläufe optimieren	<input type="radio"/>		

<b>Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management</b>	<b>Gelernt</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
Belegungsübersichten für gastronomische Angebote, insbesondere Frühstück, erstellen, als Grundlage für die wirtschaftliche und bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln sowie für die Personaleinsatzplanung	<input type="radio"/>		<b>10 Wochen</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	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
die bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln veranlassen, kontrollieren und dokumentieren	<input type="radio"/>		
die Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und kontrollieren	<input type="radio"/>		
die Servicekasse vorbereiten, Artikel und Preise verwalten und pflegen	<input type="radio"/>		
die Servicekasse abschließen und kontrollieren, den Kassenbericht auswerten	<input type="radio"/>		
Warenbestandskontrollen für gastronomische Bereiche koordinieren, die Ergebnisse der Bestandskontrollen analysieren sowie Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten	<input type="radio"/>		
Inventuren von Betriebsmitteln vorbereiten	<input type="radio"/>		
das Gasterlebnis im Food-and-Beverage-Bereich als Gastgeber oder Gastgeberin situationsgerecht begleiten und den Betrieb repräsentieren	<input type="radio"/>		
<b>Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements</b>	<b>Gelernt</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes unterscheiden, Zielgruppen zuordnen und ihren Einsatz für den betriebswirtschaftlichen Erfolg einordnen	<input type="radio"/>		<b>12 Wochen</b>
betrieblich genutzte Vertriebskanäle und -plattformen zur Steuerung von Zimmer- und Veranstaltungsbuchungen unter Berücksichtigung von Kapazitäten einsetzen	<input type="radio"/>		
Kategorien des betriebseigenen Preissystems, auch unter Nutzung angeschlossener Verkaufskanäle, anwenden und die betriebswirtschaftliche Wirkung bewerten	<input type="radio"/>		
Kapazitäten an verfügbaren Zimmern beobachten und ihre Auslastung entsprechend der Belegungsentwicklung und nach den betrieblichen Vorgaben steuern	<input type="radio"/>		
Instrumente des Marktvergleichs und betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue-Managements einsetzen und Angebote von Mitbewerbern in Abstimmung mit den betroffenen betrieblichen Bereichen bewerten	<input type="radio"/>		

<b>Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings</b>	<b>Gelernit</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
bei der Planung und Durchführung von Marktanalysen mitwirken und deren Ergebnisse dokumentieren	<input type="radio"/>		<b>12 Wochen</b>
bei der Entwicklung von verkaufsfördernden Maßnahmen und Werbeaktionen mitwirken und die Durchführung planen und koordinieren	<input type="radio"/>		
Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten	<input type="radio"/>		
Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und nach den betrieblichen Vorgaben zielgruppengerecht für die Werbung des Betriebes einsetzen	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Maßnahmen des Betriebes in Bezug auf nachhaltiges Handeln an Gäste und an die Öffentlichkeit kommunizieren und weiterentwickeln sowie Möglichkeiten der Mitwirkung für Gäste ableiten	<input type="radio"/>		
Werbeerfolgskontrollen durchführen, dokumentieren und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten	<input type="radio"/>		

<b>Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen</b>	<b>Gelernit</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
die betrieblichen Veranstaltungsangebote unterscheiden und bei der Vorbereitung und Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen mitwirken	<input type="radio"/>		<b>10 Wochen</b>
Angebote, Verträge und Ablaufpläne für Veranstaltungen unter Nutzung des betrieblichen Hotelsystems erstellen, die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren und Rechnungen im Kassensystem buchen	<input type="radio"/>		
Veranstaltungen im Betrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen und auf Grundlage der erstellten Ablaufpläne umsetzen sowie Räumlichkeiten bereitstellen und vorbereiten	<input type="radio"/>		
Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Bereichen abstimmen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten	<input type="radio"/>		
bei der Durchführung und Nachbereitung von Abschlussgesprächen mitwirken	<input type="radio"/>		
den Veranstaltungsverlauf auswerten und Folgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen	<input type="radio"/>		

<b>Anleitung und Führung von Mitarbeitenden</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben	<input type="radio"/>		<b>6 Wochen</b>
Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren	<input type="radio"/>		
Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren	<input type="radio"/>		
Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren	<input type="radio"/>		
an der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen mitwirken	<input type="radio"/>		
an Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken	<input type="radio"/>		
Einweisungen und Unterweisungen im Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen	<input type="radio"/>		
Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen und Maßnahmen einleiten	<input type="radio"/>		
Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren	<input type="radio"/>		

# KAUFMANN/KAUFFRAU FÜR HOTELMANAGEMENT

<b>Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
im Rahmen des Revenue-Managements Markt- und Mitbewerberpositionierungen beobachten und analysieren	<input type="radio"/>		<b>14 Wochen</b>
bei der Auswahl von Channel-Management- und Revenue-Management-Systemen zur Ertragsoptimierung mitwirken und diese einsetzen	<input type="radio"/>		
Kooperationsverträge zu Vertriebskanälen und -plattformen hinsichtlich Kosten und Pflichten prüfen und Vertriebskanäle und -plattformen für die Distribution auswählen	<input type="radio"/>		
Buchungsverhalten auf den betrieblichen und den angeschlossenen Kanälen analysieren und betriebswirtschaftlich auswerten	<input type="radio"/>		
Preiskalkulationen durchführen, Kennzahlen ermitteln und als Grundlage für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten	<input type="radio"/>		
Preis- und Ratenstrategien unter Einbeziehung der betroffenen Bereiche entwickeln, umsetzen und auf ihre Wirksamkeit prüfen	<input type="radio"/>		
Firmenpartnerverträge, Kooperationen und Gruppenverträge auf Grundlage von Verdrängungs- und Volumenanalysen bewerten und Handlungsempfehlungen für das weitere Verfahren vorbereiten	<input type="radio"/>		
Steuerungsmechanismen zur Ertragsoptimierung unter Nutzung von betriebswirtschaftlichen Analysen auswählen	<input type="radio"/>		
Auslastung der Kapazitäten und Belegung beobachten, Strategien zu Buchungen, Konditionen und Überbuchungen ableiten	<input type="radio"/>		
Mitbewerbervergleiche durchführen, Kennzahlen errechnen, auswerten und für Strategien nutzen	<input type="radio"/>		
Umsatzbudgets unter Nutzung von Analysen und Strategien erstellen	<input type="radio"/>		
Vorschläge zur Umsatzsteigerung, insbesondere für Aktionen zur Steigerung des Verkaufs, gemeinsam mit den betroffenen Bereichen erarbeiten	<input type="radio"/>		

<b>Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen</b>	<b>Gesamt</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen durchführen, die Ergebnisse auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten	<input type="radio"/>		
Marktwahlstrategie und Marktbearbeitungsstrategie unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte entwickeln und ausarbeiten	<input type="radio"/>		
Werbe- und Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen auswählen, einsetzen und bewerten	<input type="radio"/>		
den betrieblichen Marketingplan in Abstimmung mit anderen Bereichen erarbeiten	<input type="radio"/>		
auf der Grundlage des Marketingplans Medien und Maßnahmen für den Einsatz in der Kommunikation und Werbung beurteilen und auswählen	<input type="radio"/>		
systematische Gäste- und Kundenbefragungen zur Qualitätssicherung erarbeiten, durchführen und auswerten	<input type="radio"/>		
Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität des Betriebes analysieren und Vorschläge für weitere Entscheidungen ableiten	<input type="radio"/>		
die interne und externe Kommunikationsstrategie erarbeiten und mit anderen Bereichen abstimmen, die Wirksamkeit der Kommunikationsstrategie prüfen und bei Bedarf anpassen	<input type="radio"/>		
an der Präsentation des Betriebes, insbesondere in den sozialen Medien, mitwirken	<input type="radio"/>		
zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern Lieferanten und Agenturen vergleichen und unter Berücksichtigung qualitativer, betriebswirtschaftlicher und ökologischer Aspekte auswählen	<input type="radio"/>		
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	<input type="radio"/>		
Erfolgskontrolle der eingesetzten Marketingmaßnahmen durchführen, die Ergebnisse beurteilen und Maßnahmen ableiten	<input type="radio"/>		
die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit den betroffenen Bereichen abstimmen und koordinieren	<input type="radio"/>		

8 Wochen

<b>Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
die betriebswirtschaftlichen, rechtlichen und ökologischen Rahmenbedingungen verschiedener betrieblicher Veranstaltungsformate unterscheiden, überprüfen und Veranstaltungsformate bei Bedarf anpassen	<input type="radio"/>		<b>10 Wochen</b>
Veranstaltungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen konzipieren	<input type="radio"/>		
Verkaufspreise für Veranstaltungen, Veranstaltungskomponenten und weitere Dienstleistungen, auch unter Berücksichtigung der Angebote von Drittfirmen, kalkulieren und in das betriebliche Hotelsystem einpflegen	<input type="radio"/>		
Angebote, Verträge, Ablaufpläne und Rechnungen für Veranstaltungen mit dem betrieblichen Hotelsystem erstellen und die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren	<input type="radio"/>		
Veranstaltungsbesprechungen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten	<input type="radio"/>		
die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen im Nachgang prüfen und bei Bedarf Vorschläge für Kosten- und Preisanpassungen ableiten	<input type="radio"/>		
<b>Warenwirtschaft und Einkauf</b>	<b>Gelernt</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
den Warenbedarf anhand von Soll- und Ist-Beständen sowie anhand des Geschäftsaufkommens ermitteln	<input type="radio"/>		<b>8 Wochen</b>
Bezugsquellen ermitteln, Vorauswahl von Produkten und Lieferanten unter Nachhaltigkeitsaspekten erstellen und Angebote einholen	<input type="radio"/>		
Angebote hinsichtlich Qualität, Quantität und Lieferkonditionen vergleichen und an der Angebotsauswahl mitwirken	<input type="radio"/>		
Bestellungen einleiten, Liefertermine mit den betroffenen Bereichen koordinieren und kontrollieren			
Inventuren vorbereiten und auswerten			
die betrieblichen Lagerkennzahlen ermitteln, Maßnahmen zur wirtschaftlichen Verbesserung vorschlagen und umsetzen			
den Verbrauch von Gebrauchs- und Verbrauchsgütern unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten überwachen und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten			
Verkaufspreise nach dem betrieblichen Kalkulationsschema ermitteln			

<b>Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen</b>	<b>Gelern</b>	1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
arbeits- und sozialrechtliche Regelungen unterscheiden und aufgabenorientiert anwenden	<input type="radio"/>		
bei Maßnahmen zur Positionierung und Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung und die Personalbindung mitwirken und die Umsetzung der Maßnahmen begleiten	<input type="radio"/>		
bei der Personalbedarfsplanung mitwirken, Rekrutierungen einleiten und das Bewerbermanagement unterstützen	<input type="radio"/>		
Prozesse in Verbindung mit dem Beginn von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten	<input type="radio"/>		
Einführung neuer Mitarbeitender begleiten	<input type="radio"/>		
Einweisungen und Unterweisungen für den Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen	<input type="radio"/>		
Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren	<input type="radio"/>		
Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren	<input type="radio"/>		
Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren	<input type="radio"/>		
sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben	<input type="radio"/>		
Gespräche mit Mitarbeitenden planen, durchführen und nachbereiten	<input type="radio"/>		
Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren	<input type="radio"/>		
an der Planung, Durchführung und Auswertung von Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken	<input type="radio"/>		
Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen sowie Maßnahmen einleiten	<input type="radio"/>		
an der Erstellung von Personalbeurteilungen mitwirken	<input type="radio"/>		
die Prozesse in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten	<input type="radio"/>		
Personalkosten sowie Personalzusatzkosten beurteilen und Instrumente des Personalcontrollings anwenden, Kennzahlen auswerten und daraus Maßnahmen ableiten	<input type="radio"/>		
Arbeitsabläufe in Bezug auf den Energieverbrauch abschätzen oder auswerten sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz vorschlagen	<input type="radio"/>		

12 Wochen

<b>Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</b>	<b>Gedult</b>	<b>1. bis 18. Monat</b>	<b>19. bis 36. Monat</b>
Bereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens unterscheiden	<input type="radio"/>		<b>16 Wochen</b>
Belege entsprechend den rechtlichen und den betrieblichen Vorgaben prüfen und buchen sowie Konten abstimmen	<input type="radio"/>		
Zahlungsausgänge vorbereiten und Zahlungsverkehr durchführen	<input type="radio"/>		
Zahlungseingänge kontrollieren und bei Zahlungsausständen und Zahlungsdifferenzen Maßnahmen, insbesondere des betrieblichen Mahnwesens, einleiten	<input type="radio"/>		
die Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens dokumentieren und für die interne und externe Information sowie für die betriebliche Entscheidungsfindung aufbereiten	<input type="radio"/>		
die wirtschaftliche Bedeutung von Investitionen und Abschreibungen für den Betrieb aufzeigen	<input type="radio"/>		
bei der Budgeterstellung und Vorschaurechnung mitwirken	<input type="radio"/>		
die betrieblichen Berichte und Kennzahlen überwachen und bewerten und daraus Schlussfolgerungen über Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität ableiten	<input type="radio"/>		



# ZUSATZQUALIFIKATION BAR & WEIN

Über das zuvor beschriebene Ausbildungsberufsbild hinaus kann die Ausbildung in der Zusatzqualifikation Bar und Wein vereinbart werden.

<b>Arbeiten an der Bar</b>	Gelern
die Betriebsabläufe an der Bar organisieren, unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit sowie des Gesundheits- und Jugendschutzes	<input type="radio"/>
vor- und nachbereitende Arbeiten zur Sicherstellung des Barbetriebes durchführen	<input type="radio"/>
produktspezifische Gefäße, insbesondere Gläser, unterscheiden und im Gästebereich bereitstellen	<input type="radio"/>
Lagerbestände kontrollieren und dokumentieren sowie Waren nach den betrieblichen Vorgaben anfordern	<input type="radio"/>
Getränke fachgerecht lagern, insbesondere unter Beachtung der empfohlenen Trinktemperaturen	<input type="radio"/>
mit Gästen kommunizieren und Getränke unter Berücksichtigung von Gästewünschen und produkt- spezifischen Merkmalen empfehlen	<input type="radio"/>
Fachbegriffe der Bar anwenden	<input type="radio"/>
<b>Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails und Spirituosen</b>	
Longdrinks und Cocktails nach klassischen Rezepturen sowie Trendcocktails jeweils mit Garnituren und unter Anwendung entsprechender Arbeitstechniken und Hilfsmittel herstellen und in passenden Gläsern servieren	<input type="radio"/>
Longdrinks und Cocktails nach eigenen Rezepturen gastorientiert entwickeln, verkosten, herstellen und kalkulieren	<input type="radio"/>
Spirituosen, insbesondere Liköre und Destillate, den Gästen aktiv anbieten, die Herkunft, die Inhaltsstoffe und die Herstellung erklären und die Spirituosen in passenden Gläsern servieren	<input type="radio"/>
Getränkeangebot, insbesondere Longdrinks und Cocktails, für Veranstaltungen planen und zusammenstellen	<input type="radio"/>
<b>Produktkompetenz Wein</b>	
weiße und rote Rebsorten ihren Hauptanbaugebieten zuordnen	<input type="radio"/>
Produktkategorien unterscheiden, insbesondere Wein, Sekt, Schaum- und Süßwein	<input type="radio"/>
Weine, Sekt, Schaum- und Süßweine verkosten, nach Qualität und Typizität unterscheiden sowie Herstellung und Geschmack erklären	<input type="radio"/>
unterschiedliche Formen des Weinservice entsprechend dem angebotenen Wein durchführen und den Gästen erklären	<input type="radio"/>
in Abhängigkeit von der Serviceform und dem angebotenen Wein die Verwendung passender Gläser und die empfohlene Trinktemperatur gewährleisten	<input type="radio"/>

8 Wochen

# ARBEITSZEIT- NACHWEIS

## Warum ist das wichtig?

Vor allem wenn es keine elektronische Zeiterfassung im Betrieb gibt, ist das Aufschreiben der Arbeitszeit wichtig, um die geleisteten Arbeitsstunden nachweisen zu können. So können die tatsächliche Arbeitszeit oder z. B. Überstunden belegt werden. Dazu muss für jeden Arbeitstag fortlaufend ein „Stundenzettel“ geführt werden. Dazu kannst du einfach die Tabelle nutzen, indem du das Datum des Arbeitstages, den Beginn und das Ende deiner Ausbildungs- bzw. Arbeitszeit einträgst und die Arbeitszeit (ohne Pausen) ausrechnest.

Alternativ kann man auch Apps wie „einfach erfasst“ des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales nutzen.

In einigen Branchen ist es sogar gesetzlich vorgeschrieben, einen solchen Arbeitszeitnachweis zu führen.











# WEITERE INFORMATIONEN

**über jungeNGG und die Arbeit von  
Gewerkschaften findest du im Internet.**

**[www.junge-ngg.net](http://www.junge-ngg.net)**



**[hv.jugend@ngg.net](mailto:hv.jugend@ngg.net)  
Telefon 040/38013-255  
[www.junge-ngg.net](http://www.junge-ngg.net)**

Wir sind da,  
wenn du uns  
brauchst

