

INHALTSVERZEICHNIS

Die mit Ziffern und Buchstaben gekennzeichneten Überschriften entsprechen den Angaben im Ausbildungsrahmenplan

I Berufliche Grundbildung

Handlungsfelder während der gesamten Ausbildungszeit

I/1 Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht

Gemäß Ausbildungsrahmenplan während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln

a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären

| | | | |
|--|--------|---|--------|
| Berufsausbildung im Dualen System | I/1/3 | Rechtsgrundlagen der Berufsausbildung | I/1/18 |
| Ziele der Berufsausbildung | I/1/3 | Der Berufsausbildungsvertrag | I/1/20 |
| Der Ausbildungsbetrieb | I/1/3 | Beilegung von Streitigkeiten | |
| Die Berufsschule | I/1/3 | (Schlichtungsausschuss) | I/1/21 |
| Die Berufsausbildung im Gastgewerbe | I/1/4 | Planung der Berufsausbildung | I/1/24 |
| Die Ausbildungsordnungen für die Berufe des Gastgewerbes | I/1/5 | Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsplan) | I/1/24 |
| Ausbildungsrahmenpläne für die Berufsausbildung im Gastgewerbe | I/1/7 | Versatzungsplan | I/1/24 |
| Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Koch/zur Köchin | I/1/13 | Zulassung zur Abschlussprüfung | I/1/26 |
| Ausbildungsprofile | I/1/17 | Inhalt der Zwischen- und Abschlussprüfung | I/1/28 |
| | | Zwischenprüfung | I/1/28 |
| | | Abschlussprüfung | I/1/28 |

b) Gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen

| | | | |
|---|--------|--|--------|
| Pflichten der Auszubildenden und der Auszubildenden | I/1/33 | Pflichten der Auszubildenden | I/1/33 |
| Pflichten der Auszubildenden | I/1/33 | Das Berichtsheft (Ausbildungsnachweis) | I/1/35 |

c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen

| | | | |
|---|--------|---|--------|
| Die Bedeutung der beruflichen Fortbildung | I/1/39 | Fachkaufmann/-kauffrau | I/1/41 |
| Anpassungsfortbildung | I/1/39 | Fachwirt/Fachwirtin | I/1/41 |
| Lebenslanges Lernen | I/1/39 | Fachmeister/Fachmeisterin | I/1/41 |
| Aufstiegsfortbildung | I/1/40 | Betriebswirt/Betriebswirtin (IHK) | I/1/42 |
| Hotelfachschulen | I/1/40 | Technischer Betriebswirt/-in (IHK) | I/1/42 |
| Die Prüfungen der Industrie- und Handelskammern | I/1/41 | Besondere berufliche Aufstiegsfortbildung | I/1/42 |
| | | Ausbilder im Gastgewerbe | I/1/43 |

d) Wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen

| | | | |
|-------------------------------------|--------|--|--------|
| Rechtsgrundlagen | I/1/45 | Rechte und Pflichten aus dem Arbeitsverhältnis | I/1/46 |
| Zustandekommen des Arbeitsvertrages | I/1/45 | Beendigung des Arbeitsverhältnisses | I/1/46 |

e) Wesentliche Bestimmungen der für den auszubildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen

| | | | |
|----------------------------------|--------|-------------------------------|--------|
| Rechtsgrundlagen | I/1/49 | Der Inhalt von Tarifverträgen | I/1/49 |
| Die Bedeutung von Tarifverträgen | I/1/49 | | |

I/2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes

Gemäß Ausbildungsrahmenplan während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln

a) Aufbau und Aufgaben des auszubildenden Betriebes erläutern

| | | | |
|--|-------|-------------------------------------|--------|
| Bedeutung der Betriebsorganisation | I/2/3 | Aufgaben der Ablauforganisation | I/2/6 |
| Anforderungen an die Organisation | I/2/3 | Stellenbeschreibung und Stellenplan | I/2/7 |
| Aufbauorganisation | I/2/3 | Stellen- und Arbeitsbeschreibungen | I/2/11 |
| Stellenbildung | I/2/4 | Die Servicebrigade | I/2/11 |
| Organisationsformen, Organigramm | I/2/5 | Die Küchenpartien | I/2/12 |
| Ablauforganisation | I/2/6 | Der Küchenbetrieb | I/2/13 |
| Bestimmungselemente des Arbeitsablaufs | I/2/6 | Küchenplanung/Großküche | I/2/13 |

b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Einkauf, Produktion, Dienstleistung, Verkauf und Verwaltung erklären

| | | | |
|---|--------|--------------------------------|--------|
| Betriebsarten des Gastgewerbes | I/2/17 | Absatz | I/2/20 |
| Restaurant | I/2/17 | Marktforschung | I/2/20 |
| Hotel | I/2/17 | Produkt- und Sortimentspolitik | I/2/20 |
| Systemgastronomie | I/2/18 | Preis- und Konditionenpolitik | I/2/20 |
| Grundfunktionen des gastronomischen Betriebes | I/2/19 | Absatzmethoden | I/2/21 |
| Beschaffung | I/2/19 | Werbung, Verkaufsförderung und | |
| Einkauf | I/2/19 | Öffentlichkeitsarbeit | I/2/21 |
| Produktion und Dienstleistung | I/2/19 | Verwaltung | I/2/21 |

c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen

| | | | |
|-------------------------------|--------|--|--------|
| Industrie- und Handelskammern | I/2/23 | Berufsvereinigungen, Berufsvertretungen | I/2/23 |
| Fachverbände der Wirtschaft | I/2/23 | Institute | I/2/24 |
| Arbeitgeberverbände | I/2/23 | Mitarbeit in Organisationen, Inanspruchnahme | I/2/24 |
| Gewerkschaften | I/2/23 | | |

d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben

| | | | |
|-------------------------------------|--------|--|--------|
| Rechtsgrundlagen | I/2/25 | Exkurs | |
| Wahl und Stellung des Betriebsrates | I/2/25 | Der Weg zur Selbständigkeit | I/2/27 |
| Aufgaben des Betriebsrates | I/2/25 | Beurteilung der betrieblichen Leistung | I/2/28 |
| | | Rechtsformen von Unternehmen | I/2/29 |

I/3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

Gemäß Ausbildungsrahmenplan während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln

a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen

| | | | |
|---|-------|---|-------|
| Rechtsgrundlagen | I/3/3 | Reinigungsmittel | I/3/6 |
| Gefährliche Arbeitsstoffe | I/3/3 | Kältemittel | I/3/6 |
| Gefährdungsursachen | I/3/4 | Gefahr von Spraydosen | I/3/6 |
| Technischer Bereich | I/3/4 | Gefahren des elektrischen Stroms | I/3/6 |
| Organisatorischer Bereich | I/3/4 | Bildschirmarbeitsplätze | I/3/7 |
| Persönlicher Bereich | I/3/4 | Die Berufsgenossenschaft | I/3/7 |
| Inkorporation, Kontamination | I/3/4 | Grundlagen | I/3/7 |
| Gefährliche Arbeitsstoffe nach der | | Versicherungsschutz | I/3/7 |
| Gefahrstoffverordnung | I/3/5 | Beiträge | I/3/7 |
| Brennbare und explosible Stoffe | I/3/5 | Informationen, Merkblätter und Broschüren | |
| Ätzende, giftige und andere schädliche Stoffe | I/3/5 | der Berufsgenossenschaft | I/3/8 |

b) Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden

| | | | |
|--|--------|---|--------|
| Arbeitsschutz und Unfallverhütung | I/3/9 | Elektrische Betriebsmittel | I/3/14 |
| Berufstypische Unfallquellen und -situationen | I/3/9 | Kennzeichen elektrischer Betriebsmittel | I/3/14 |
| Unfallverhütung | I/3/10 | Sicherheitsregeln für den Umgang mit | |
| Gefahrensymbole für gefährliche Arbeitsstoffe | I/3/12 | elektrischen Betriebsmitteln | I/3/15 |
| Allgemeine Verhaltensregeln für den Umgang mit Gefahrstoffen | I/3/12 | Sicherheitszeichen | I/3/16 |

c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten

| | | | |
|---|--------|-------------------------------|--------|
| Maßnahmen der Ersten Hilfe bei Unfällen | I/3/19 | Gasvergiftungen | I/3/21 |
| Anleitung zur Ersten Hilfe bei Unfällen | I/3/19 | Verätzungen | I/3/21 |
| Lagerung, Transport | I/3/19 | Vergiftungen | I/3/21 |
| Wunden | I/3/19 | Verbrennungen | I/3/21 |
| Schock | I/3/20 | Wiederbelebung | I/3/22 |
| Knochenbrüche und Verrenkungen | I/3/20 | Unfälle durch Hitze und Sonne | I/3/22 |
| Unfälle durch elektrischen Strom | I/3/21 | | |

d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen

| | | | |
|------------------------|--------|--|--------|
| Brandvorsorge | I/3/23 | Einsatz von Feuerlöschern | I/3/25 |
| Brandschutz-Checkliste | I/3/24 | Hinweise für das Verhalten in Gefahrenfällen | I/3/26 |

I/4 Umweltschutz

Gemäß Ausbildungsrahmenplan während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln

Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen

Rechtsgrundlagen I/4/3 Ursachen und Wirkungen der Umweltbelastungen I/4/4

a) Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz erklären

Umweltbelastung und Umweltschutz I/4/7 Checkliste Umweltverhalten I/4/7

b) Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden

Umweltschutz in der Praxis I/4/9 Alltag im Betrieb: Abfall in Massen kostet Geld I/4/9

c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen

Verwendung von Energie und Material I/4/11 Strom sparen I/4/11

Energiesparen ist Umweltschutz I/4/11 Energiespartips I/4/12

Fernwärme I/4/11 Einsparen von Wasser I/4/12

Wärmerückgewinnung I/4/11 Verwendung umweltschonender Produkte I/4/12

d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Abfallvermeidung und Wertstoffeffassung I/4/13 Organisation des Abfallbereichs I/4/13

Innerbetriebliches Abfallkonzept I/4/13 Kostenanalyse I/4/13

Abfallvermeidung I/4/13 Kostenerfassung I/4/14

Getrennsammlung, Wertstoffeffassung I/4/13 Mitarbeitermotivation I/4/14

Handlungsfelder im 1. Ausbildungsjahr

I/5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen

Das persönliche Erscheinungsbild I/5/3 Das Verhalten gegenüber Gästen I/5/4

Die Körperpflege I/5/3 Schlüsselqualifikationen I/5/5

Die Kleidung I/5/3 Kompetenzbereiche I/5/6

Die Gesundheit I/5/4

b) Gastgeberfunktion wahrnehmen

Gäste sind willkommen I/5/9 Einladen mit Stil I/5/13

Das persönliche Verhalten als Gastgeber I/5/10 Tischordnung I/5/14

Persönliche Umgangsformen I/5/11 Berufliche Motivation I/5/14

Das Verhalten am Telefon I/5/12 Zeiteinteilung I/5/15

Raucher und Nichtraucher I/5/13 Stresssituationen bewältigen I/5/16

c) Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln

Der Leistungsumfang eines gastronomischen Betriebes I/5/17 Beratung und Betreuung I/5/18

Die Erwartungen der Gäste I/5/17 Hilfsmittel zur Beratung I/5/18

Dienstleistungen I/5/17 Gästebefragungen I/5/18

Informationsquellen und Bildungsmöglichkeiten I/5/21

d) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen

Aufgabe der Ablauforganisation I/5/23 Führungsstil I/5/24

Arbeitszeitregelungen I/5/23 Stellenbeschreibungen und Bewertungsgruppen I/5/24

Arbeitszeitformen I/5/23 Die Stellenbeschreibungen I/5/24

Umfassende Ausbildung I/5/23 Bewertungsgruppen I/5/25

e) Gäste empfangen und betreuen

Betreuung der Gäste I/5/27 Besondere Vorkommnisse I/5/30

Die Betreuung besonderer Gäste I/5/28

f) Berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden

| | | | |
|---|--------|---|--------|
| 1. Wörterbuch für die Gastronomie (Deutsch-Französisch-Englisch) | I/5/33 | 3. Erklärungen fremdsprachlicher Fachausdrücke | I/5/68 |
| 2. Verzeichnis der Fachbegriffe (Deutsch-Französisch) | I/5/56 | | |

g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren

| | | | |
|-------------------------|--------|-------------------------------|--------|
| Rechtliche Bestimmungen | I/5/73 | Information als Verkaufshilfe | I/5/73 |
|-------------------------|--------|-------------------------------|--------|

h) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten

| | | | |
|----------|--------|--------------|--------|
| Aufträge | I/5/83 | Mitteilungen | I/5/83 |
|----------|--------|--------------|--------|

i) Berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden

| | | | |
|--|--------|--|--------|
| Rechtsbeziehungen zwischen Gastwirt und Gast | I/5/85 | Beherbergungsvertrag | I/5/86 |
| Bewirtungsvertrag | I/5/85 | Andere berufsbezogene Rechtsvorschriften | I/5/88 |

I/6 Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Arbeitsschritte planen

| | | | |
|-----------------------------------|-------|------------------------|-------|
| Die Grundlagen der Arbeitsplanung | I/6/3 | Projektarbeit | I/6/4 |
| | | Arbeitsschritte planen | I/6/7 |

b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten

| | | | |
|---|--------|------------------------|--------|
| Hygienische und ergonomische Anforderungen der Arbeit im Gastgewerbe | I/6/11 | Arbeitsplatzgestaltung | I/6/10 |
| Arbeit im Sinne der Ergonomie | I/6/11 | Arbeitsplatzumgebung | I/6/11 |

c) Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen

| | | | |
|---|--------|--------------------------------|--------|
| Arbeitsvorbereitungen im Küchenbereich | I/6/15 | Das Vorbereiten der Tische | I/6/19 |
| Arbeitsvorbereitungen im Servicebereich | I/6/16 | Das Dekorieren von Tafeln | I/6/21 |
| Vorbereitungen im Restaurant | I/6/16 | Tafeln und Tafelformen stellen | I/6/25 |
| Vorbereitungen an der Bar | I/6/17 | Das Eindecken der Tische | I/6/26 |
| Vorbereitungen für Büfettis | I/6/18 | Besondere Gedecke | I/6/31 |

d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen

| | | | |
|--|--------|----------------------|--------|
| Geräte, Maschinen und Anlagen | | Textilien | I/6/68 |
| für den Küchenbereich | I/6/35 | Bestecke | I/6/71 |
| für den Servicebereich | I/6/47 | Porzellan | I/6/74 |
| für den Wirtschaftsdienst | I/6/56 | Gläser | I/6/77 |
| für den Verwaltungsbereich | I/6/59 | Sonstige Tischgeräte | I/6/80 |
| Beschaffenheit und Funktion von Gebrauchsgütern | I/6/68 | Bar-Utensilien | I/6/83 |
| | | Kochgeschirr | I/6/84 |

e) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen

| | | | |
|---|--------|--------------|--------|
| Reinigung von Räumen und Arbeitsgeräten | I/6/89 | Wäschepflege | I/6/93 |
|---|--------|--------------|--------|

I/7 Hygiene

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden

| | | | |
|------------------------------------|-------|---|--------|
| Rechtsgrundlagen | I/7/3 | Personalhygiene | I/7/8 |
| Grundlagen der Lebensmittelhygiene | I/7/4 | Räume und Ausstattung | I/7/8 |
| Bedeutung der Hygiene | I/7/5 | Hygienische Behandlung der Lebensmittel im Betrieb | I/7/10 |
| Arten von Mikroorganismen | I/7/6 | Anlieferung | I/7/10 |
| Schimmelpilze | I/7/6 | Lagerhaltung | I/7/10 |
| Hefen | I/7/6 | Bearbeitung | I/7/11 |
| Bakterien | I/7/6 | HACCP-Konzept | I/7/13 |
| Viren | I/7/7 | Kleines Hygiene-Lexikon | I/7/14 |
| Hygienemaßnahmen in der Praxis | I/7/8 | | |

b) Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen

| | | | |
|--|--------|--|--------|
| Reinigen, Desinfizieren, Sterilisieren | I/7/17 | Anwendung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln | I/7/19 |
| Reinigungsmittel | I/7/17 | Schädlingsbekämpfung | I/7/20 |
| Desinfektionsmittel | I/7/18 | Ökonomisches Arbeiten | I/7/20 |
| Umweltschutz | I/7/18 | Schädlingsarten | I/7/20 |

I/8 Küchenbereich

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen

| | | | |
|-----------------------------------|--------|---|---------|
| Schlachtfleisch | I/8/3 | Pilzerzeugnisse | I/8/54 |
| Schweinefleisch | I/8/6 | Kartoffeln | I/8/55 |
| Rindfleisch | I/8/9 | Kartoffelerzeugnisse | I/8/57 |
| Kalbfleisch | I/8/14 | Keimlinge | I/8/58 |
| Lammfleisch | I/8/17 | Obst | I/8/60 |
| Innereien | I/8/19 | Steinobst | I/8/61 |
| Wildfleisch | I/8/20 | Kernobst | I/8/61 |
| Geflügelfleisch | I/8/23 | Beerenobst | I/8/61 |
| Fleischerzeugnisse | I/8/25 | Südfrüchte | I/8/64 |
| Fische | I/8/27 | Schalenobst | I/8/68 |
| Seefische | I/8/28 | Obsterzeugnisse | I/8/69 |
| Süßwasserfische | I/8/32 | Speisefette | I/8/70 |
| Schalen-, Krusten- und Weichtiere | I/8/34 | Pflanzliche Fette | I/8/70 |
| Fischerzeugnisse | I/8/38 | Tierische Fette | I/8/73 |
| Gemüse | I/8/41 | Käse | I/8/75 |
| Salatgemüse/Blattgemüse | I/8/43 | Käseerzeugnisse | I/8/80 |
| Fruchtgemüse | I/8/45 | Brot | I/8/81 |
| Knollen- und Wurzelgemüse | I/8/46 | Milch und Milcherzeugnisse | I/8/83 |
| Kohl Gemüse | I/8/47 | Eier | I/8/85 |
| Zwiebelgemüse | I/8/49 | Speiseeis | I/8/86 |
| Stengelgemüse | I/8/49 | Nährmittel | I/8/88 |
| Fremdländische Gemüse | I/8/51 | Kräuter und Gewürze | I/8/92 |
| Gemüseerzeugnisse | I/8/52 | Speisesalz (Kochsalz) | I/8/102 |
| Hülsenfrüchte | I/8/53 | Würzmittel | I/8/103 |
| Pilze | I/8/54 | Zucker, Zuckeraustauschstoffe, Süßstoffe, Honig | I/8/105 |

b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung einfacher Speisen anwenden

| | | | |
|-------------------------------|---------|--|---------|
| Vorbereitungsarbeiten | I/8/109 | Konservierungsverfahren | I/8/121 |
| Vorbereitung von Grundzutaten | I/8/112 | Gewürze und Kräuter anwenden | I/8/123 |
| Vorbereitung von Fonds | I/8/113 | Küchenrohstoffe und Materialien wirtschaftlich verwerten | I/8/124 |
| Die Garverfahren | I/8/115 | | |

c) Einfache Speisen unter Berücksichtigung der Rezepturen, der Ernährungslehre und der Wirtschaftlichkeit zubereiten

| | | | |
|---|---------|---|---------|
| Arbeiten nach Rezept | I/8/125 | Einfache Obstzubereitungen | I/8/149 |
| Die Grundlagen der Ernährungslehre | I/8/127 | Einfache Speisen aus Joghurt, Quark und Käse | I/8/151 |
| Die Bedeutung der Lebensmittel | I/8/135 | Einfache Speisen aus Flocken, Reis, Teig, Teigwaren | I/8/152 |
| Der tägliche Nährstoffbedarf und die Mahlzeiten | I/8/140 | Einfache Speisen aus Eiern | I/8/153 |
| Einfache Speisen zubereiten | I/8/143 | Die Zubereitung von Canapés | I/8/155 |
| Einfache Speisen aus Fleisch und Gemüse | I/8/143 | | |
| Einfache Kartoffelzubereitungen | I/8/148 | | |

d) Vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit zu einfachen Speisen verarbeiten

| | | | |
|---|---------|-----------------------|---------|
| Die Wirtschaftlichkeit der Küchenarbeit | I/8/157 | Konserven verarbeiten | I/8/168 |
| Tiefkühlprodukte verarbeiten | I/8/164 | | |

e) Einfache Speisen nach Vorgabe anrichten

| | | | |
|-----------------------------------|---------|--|--|
| Anrichten auf Tellern und Platten | I/8/169 | | |
|-----------------------------------|---------|--|--|

f) Bei der Produktpräsentation mitwirken

| | | | |
|--------------------|---------|--|--|
| Büfets vorbereiten | I/8/175 | | |
|--------------------|---------|--|--|

I/9 Servicebereich

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen

| | | | |
|----------------------------|--------|---|--------|
| Das Getränkeangebot | I/9/3 | Das Weinetikett | I/9/20 |
| Alkoholfreie Getränke | I/9/4 | Weinarten | I/9/21 |
| Wasser | I/9/4 | Qualitätsstufen | I/9/21 |
| Natürliches Mineralwasser | I/9/4 | Die Qualitätsweine | I/9/22 |
| Quellwasser | I/9/4 | Übersichtstabellen Deutscher Wein | I/9/23 |
| Tafelwasser | I/9/4 | Der Umgang mit Wein | I/9/29 |
| Frucht- und Gemüsesäfte | I/9/4 | Die Weinherstellung | I/9/29 |
| Erfrischungsgetränke | I/9/5 | Ausländische Weine | I/9/33 |
| Fruchtsaftgetränke | I/9/5 | Frankreich | I/9/33 |
| Limonaden | I/9/5 | Italien | I/9/38 |
| Brausen | I/9/5 | Spanien | I/9/38 |
| Aufgussgetränke | I/9/5 | Weine aus anderen Herkunftsländern | I/9/39 |
| Kaffee | I/9/5 | Likörweine (Dessertweine, Südweine) | I/9/39 |
| Tee | I/9/6 | Schaumwein | I/9/40 |
| Kakao | I/9/7 | Gesetzliche Vorschriften | I/9/41 |
| Milch | I/9/8 | Servieren von Schaumwein | I/9/41 |
| Gesäuerte Milcherzeugnisse | I/9/8 | Weinähnliche und weinhaltige Getränke | I/9/42 |
| Alkoholhaltige Getränke | I/9/9 | Spirituosen und Liköre | I/9/42 |
| Bier | I/9/9 | Destillation | I/9/42 |
| Die Malzherstellung | I/9/9 | Weinbrand | I/9/42 |
| Die Gärung | I/9/9 | Branntweine aus anderen Rohstoffen | I/9/43 |
| Biersorten | I/9/12 | Liköre | I/9/43 |
| Wein | I/9/15 | Übersichtstabelle Spirituosen | I/9/44 |
| Deutscher Wein | I/9/15 | Übersichtstabelle Alkoholgehalt von Getränken | I/9/45 |
| Die Weinanbaugebiete | I/9/16 | Tabakwaren | I/9/47 |
| Weißwein-Rebsorten | I/9/18 | Zigarren | I/9/47 |
| Rotwein-Rebsorten | I/9/19 | Nichtraucherschutz | I/9/48 |

b) Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken

| | | | |
|-------------------------|--------|--|--------|
| Aufgussgetränke | I/9/49 | Pflege der Büfettanlage | I/9/51 |
| Bierausschank | I/9/50 | Ursachen für Qualitätsminderung bei Bier | I/9/51 |
| Das Zapfen des Bieres | I/9/50 | Fehler an der Schankanlage | I/9/52 |
| Anstechen eines Fassess | I/9/50 | Schankmaße | I/9/52 |

c) Speisen und Getränke servieren und ausheben

| | | | |
|---|--------|---|--------|
| Die im Service verwendeten Begriffe | I/9/53 | Öffnen von Weinflaschen | I/9/59 |
| Servieren von Speisen | I/9/53 | Dekantieren | I/9/60 |
| Servieren von der Platte | I/9/54 | Öffnen von Sekt- und Champagnerflaschen | I/9/61 |
| Abräumen | I/9/55 | Einschenken von Getränken | I/9/61 |
| Servieren von Getränken | I/9/59 | Ausschanktemperaturen für Wein | I/9/61 |
| Gläser tragen, eindecken und abräumen | I/9/59 | Weinservice | I/9/63 |
| Flaschen tragen, öffnen und einschenken | I/9/59 | | |

d) Bei Service- und Menübesprechungen mitwirken

| | | | |
|--------------------------------|--------|--|--------|
| Service- und Menübesprechungen | I/9/65 | Besondere Anlässe für Besprechungen | I/9/65 |
| Regelmäßige Besprechungen | I/9/65 | Mitwirken bei Service- und Menübesprechungen | I/9/66 |

e) Betriebliches Kassensystem bedienen

| | | | |
|--|--------|---|--------|
| Die Abwicklung von Bestellungen im Gastgewerbe | I/9/67 | Bonierung und Abrechnung mit Kassensystemen | I/9/69 |
| Die manuelle Bonierung und Abrechnung | I/9/67 | Anforderungen an Bewirtschaftungsrechnungen | I/9/70 |
| Bonierung und Abrechnung mit Registrierkassen | I/9/69 | | |

I/10 Büroorganisation und -kommunikation

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen

| | | | |
|--|--------|---|--------|
| Schriftverkehr | I/10/3 | Beispiele für Schreibregeln | I/10/6 |
| Formulare und formularartige Schriftstücke | I/10/3 | Beispiele für Textgliederungen | I/10/6 |
| Interne Mitteilungen und Schriftstücke | I/10/3 | Die richtige Rechtschreibung und Zeichensetzung | I/10/6 |
| Schriftwechsel | I/10/3 | Schreibtechnik | I/10/6 |
| Inhalt und Formulierung eines Geschäftsbriefes | I/10/3 | Textverarbeitung auf Datenverarbeitungsgeräten | I/10/6 |
| Die äußere Form des Briefes | I/10/4 | | |

b) Schriftstücke registrieren und ablegen

| | | | |
|---|---------|---|---------|
| Registratur | I/10/9 | Aktenplan | I/10/11 |
| Formen der Aufbewahrung | I/10/9 | Verschiedene Wertigkeiten von Geschäftspapieren | I/10/11 |
| Registratur-Hilfsmittel | I/10/10 | | |
| Ordnungssysteme innerhalb der Registratur | I/10/11 | | |

c) Karteien und Dateien führen und zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben einsetzen; Daten sichern

| | | | |
|---------------------------------|---------|---------------------------------|---------|
| Elektronische Datenverarbeitung | I/10/13 | Ausgabegeräte | I/10/18 |
| Prinzip der Datenverarbeitung | I/10/13 | Software | I/10/19 |
| Hardware | I/10/14 | Erläuterungen von Fachbegriffen | I/10/20 |
| Datenspeicherung | I/10/15 | Anwendungsbeispiele | I/10/22 |
| Peripheriegeräte | I/10/16 | Besondere Anwendungsprogramme | I/10/23 |
| Eingabegeräte | I/10/16 | Daten sichern | I/10/26 |
| Verarbeitung | I/10/17 | | |

d) Gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden

| | | | |
|--|---------|--|--|
| Gesetzlicher und betrieblicher Datenschutz | I/10/27 | | |
|--|---------|--|--|

I/11 Warenwirtschaft

Gemäß Ausbildungsrahmenplan während des ersten Ausbildungsjahres zu vermitteln

a) Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten

| | | | |
|--|--------|------------------|--------|
| Überwachung des Wareneingangs | I/11/3 | Lieferschein | I/11/5 |
| Reklamation, Garantie und Gewährleistung | I/11/3 | Lagerkasse | I/11/5 |
| Wareneingangsprüfung | I/11/4 | Rechnungsprüfung | I/11/5 |
| Die Mängelrüge | I/11/4 | | |

b) Waren ihren Ansprüchen gemäß einlagern

| | | | |
|--|---------|--|---------|
| Lagerhaltung | I/11/7 | Zubereitete Waren und Fertigwaren | I/11/11 |
| Notwendigkeit der Lagerhaltung | I/11/7 | Nährmittel, Fette, Gewürze | I/11/11 |
| Lagermenge | I/11/7 | Gebrauchsgüter | I/11/12 |
| Höchst-, Bestell- und Reservebestand | I/11/7 | Tiefkühlwaren | I/11/12 |
| Lagerkennzahlen | I/11/7 | Temperatur und Luftfeuchtigkeit im Lager, | |
| Warenarten im Lager | I/11/8 | Lagerdauer | I/11/13 |
| Lagerarten | I/11/8 | Weinlagerung | I/11/15 |
| Allgemeine Anforderungen an Lagerräume | I/11/8 | Der Weinkeller | I/11/15 |
| Hinweise zur Lagerung und Aufbewahrung einzelner Waren | I/11/9 | Das Kellerbuch | I/11/15 |
| Fleisch | I/11/9 | Die häufigsten Mängel bei der Lagerung von Lebensmitteln | I/11/16 |
| Halbfertige Waren | I/11/10 | | |

c) Lagerbestände kontrollieren

| | | | |
|--|---------|----------------------------------|---------|
| Die Erfassung der Lagerbewegungen | I/11/17 | Inventur, Lagerbestandskontrolle | I/11/18 |
| Wareneingangs- und Warenentnahmebelege | I/11/17 | Lagerbuchführung mit EDV | I/11/18 |
| Lagerkartei | I/11/17 | | |

INHALTSVERZEICHNIS II

Die mit Ziffern und Buchstaben gekennzeichneten Überschriften entsprechen den Angaben im Ausbildungsrahmenplan

Handlungsfelder im 2. Ausbildungsjahr

II/12 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen

| | | | |
|--|---------|--|----------|
| Kommunikation | II/12/3 | Das gästororientierte Gespräch | II/12/7 |
| Typische Dialoge aus der Praxis | II/12/3 | Beispiele zur Gesprächsführung | II/12/7 |
| Missverständnisse und die Ursachen | II/12/4 | Menüherstellung (Koch/Köchin) | II/12/7 |
| Gäste- und unternehmensorientierte Gespräche | II/12/5 | Bankettabsprache | II/12/8 |
| Das gästororientierte Gespräch in der Abschlussprüfung | II/12/6 | Auskünfte im Bereich Wirtschaftsdienst | II/12/9 |
| Bewertung des gästororientierten Gespräches | II/12/7 | Gespräch im Servicebereich | II/12/10 |
| | | Beratung zur Speisenauswahl | II/12/11 |

b) Sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden

| | | | |
|----------------------------------|----------|--------------------------|----------|
| Sprechen und Formulieren | II/12/13 | Körpersprache | II/12/14 |
| Einige Grundregeln der Stilkunde | II/12/13 | Mit den Augen zuhören... | II/12/16 |
| Stimme und Aussprache | II/12/14 | | |

c) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen

| | | | |
|------------------------------------|----------|--|----------|
| Die Reklamation als Chance | II/12/17 | Beispiele für den Umgang mit Reklamationen | II/12/20 |
| Der Umgang mit Reklamationen | II/12/17 | Reklamationen vorbeugen | II/12/22 |
| Gesprächsführung bei Reklamationen | II/12/18 | Gästabefragung | II/12/22 |

d) Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen

| | | | |
|--------------------------------|----------|--|--|
| Zimmerbestellung/-reservierung | II/12/26 | | |
|--------------------------------|----------|--|--|

e) Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten

| | | | |
|---------------------------------|----------|--------------------------------------|----------|
| Beratung bei der Speisenauswahl | II/12/31 | Beratung zur Getränkeauswahl | II/12/33 |
| Menüzusammenstellung | II/12/31 | Weine | II/12/33 |
| Der Hauptgang | II/12/31 | Biere und andere Getränke | II/12/34 |
| Die übrigen Gänge | II/12/31 | Beispiel für die Beratung des Gastes | II/12/35 |
| Hauptbestandteile und Beilagen | II/12/32 | Der Gast hat immer Recht! | II/12/35 |

II/13 Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen

| | | | |
|----------------------|---------|---|---------|
| Geräte und Maschinen | II/13/3 | Gebrauchsgüter | II/13/4 |
| Wartungsplan | II/13/3 | Gesetzliche Vorschriften | II/13/4 |
| Wartungsverträge | II/13/4 | Beispiele für Wartungs- und Pflegeanweisungen | II/13/5 |

b) Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten

| | | | |
|-----------------------------------|---------|-----------------------------------|----------|
| Kontrolle und Bewertung | II/13/9 | Verbesserung und Optimierung | II/13/9 |
| Prüfungs- und Bewertungskriterien | II/13/9 | Beispiel Tomatensoße | II/13/10 |
| Maßstäbe für die Bewertung | II/13/9 | Bewertung in der Abschlussprüfung | II/13/12 |

II/14 Warenwirtschaft

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln

| | | | |
|--------------------------|---------|--|---------|
| Waren/Materialwirtschaft | II/14/3 | Planungen des Einkaufs | II/14/7 |
| Bedarfsermittlung | II/14/3 | Beschaffungswege | II/14/8 |
| Beschaffung, Einkauf | II/14/7 | Planungstechniken und Hilfsmittel des Einkaufs | II/14/9 |
| Aufgaben des Einkaufs | II/14/7 | Standardisierungen | II/14/9 |
| Marktübersicht | II/14/7 | ABC-Analyse | II/14/9 |

b) Bestellungen einleiten

| | | | |
|-------------------------------------|----------|--|----------|
| Bezugsquellen ermitteln | II/14/11 | Die Auftragsbestätigung | II/14/17 |
| Die Anfrage | II/14/11 | Der Kaufvertrag | II/14/17 |
| Angebote vergleichen | II/14/12 | Verkürztes Verfahren des Wareneinkaufs | II/14/18 |
| Auftragsverhandlungen | II/14/14 | Produkte auf Güte prüfen | II/14/22 |
| Rahmenlieferverträge, Abrufaufträge | II/14/15 | Gütezeichen | II/14/23 |
| Die Bestellung | II/14/15 | | |

c) Inventuren durchführen, ein Inventar unter Anleitung aufstellen

| | | | |
|--------------------------------------|----------|--|----------|
| Bedeutung der Inventur | II/14/25 | Lagerbewegung | II/14/28 |
| Die Aufnahme des Warenbestandes | II/14/25 | Inventur | II/14/29 |
| Inventur der Gebrauchsgegenstände | II/14/26 | Warenbestandsdifferenzen/Bruch und Verderb | II/14/32 |
| Ergebnisse der Inventur weiterleiten | II/14/26 | Inventar | II/14/32 |
| Zählliste | II/14/27 | | |

d) Zahlungsvorgänge bearbeiten

| | | | |
|--|----------|--|----------|
| Barzahlung | II/14/33 | Kartensysteme, elektronische Zahlungssysteme | II/14/37 |
| Halbbarer und bargeldloser Zahlungsverkehr | II/14/33 | Hotelvoucher | II/14/38 |
| Besondere Überweisungen | II/14/35 | Wechsel | II/14/38 |
| Schecks | II/14/35 | Rechnungsarten | II/14/40 |

e) Kostenbewusstes Einsetzen von Materialien und Gebrauchsgütern begründen

| | | | |
|----------------------------------|----------|--------------------------------------|----------|
| Kostenbewusstsein im Gastgewerbe | II/14/41 | Beispiele für kostenbewussten Umgang | II/14/42 |
| Materialien | II/14/41 | Andere Kostenfaktoren | II/14/42 |
| Gebrauchsgüter | II/14/41 | | |

f) Kosten und Erträge erbrachter Dienstleistungen am Beispiel errechnen

| | | | |
|---|----------|---|----------|
| Kosten und Erträge | II/14/43 | Gesamtkostenrechnung | II/14/45 |
| Einteilung der Kosten | II/14/43 | Teilkostenrechnung (Deckungsbeitragsrechnung) | II/14/45 |
| Sonstige Begriffe der Kostenrechnung | II/14/44 | Kostenverlauf und Ertrag | II/14/46 |
| Grafische Darstellung der Kosten | II/14/44 | | |
| Methoden der Kostenrechnung (Kalkulation) | II/14/45 | | |

g) Verkaufspreise nach betrieblichem Kalkulationsschema ermitteln

| | | | |
|--|----------|---|----------|
| Preiskalkulation für Speisen | II/14/47 | Deckungsbeitrag | II/14/55 |
| Ermittlung des Wareneinsatzes | II/14/47 | Beispiele für Mengen- und Preisberechnungen | II/14/55 |
| Rohaufschlagssatz und Kalkulationsfaktor | II/14/48 | Schlachtverlust-Berechnungen | II/14/55 |
| Deckungsbeitragsrechnung | II/14/51 | Verluste der Fleischzubereitung | II/14/55 |
| Break-even-Analyse | II/14/52 | Berechnen von Einkaufsmengen | II/14/56 |
| Zimmerpreiskalkulation | II/14/54 | Kalkulation mit Bedienungsgeld | II/14/56 |
| Kapazität und Frequenz des Hotels | II/14/54 | Rechnen mit Kalkulationsaufschlag und -faktor | II/14/57 |
| Durchschnittlicher Inklusivpreis | II/14/54 | | |
| Berechnung der Gesamtkosten der Beherbergung | II/14/54 | | |

Die Grundrechenarten (Exkurs)

| | | | |
|---|----------|---------------------------------------|----------|
| Addieren (Zusammenzählen) | II/14/58 | Dreisatzrechnung oder Schlussrechnung | II/14/64 |
| Subtrahieren (Abziehen) | II/14/59 | Prozentrechnung | II/14/65 |
| Multiplizieren (Malnehmen, Vervielfachen) | II/14/60 | Zinsrechnung | II/14/66 |
| Dividieren (Teilen) | II/14/61 | Anteilsrechnung (Verteilungsrechnen) | II/14/66 |
| Kaufmännische Auf- und Abrundung | II/14/62 | Umrechnen von Währungen | II/14/67 |
| Zusammengesetzte Aufgaben mit den vier Grundrechenarten | II/14/62 | Flächen- und Umfangsberechnung | II/14/68 |
| Bruchrechnung | II/14/62 | Inhalts- und Oberflächenberechnung | II/14/68 |
| | | Die wichtigsten Maßeinheiten | II/14/69 |

II/15 Werbung und Verkaufsförderung

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebes einsetzen

| | | | |
|---------------------------------|---------|---|----------|
| Marketing und Werbung | II/15/3 | Corporate Identity, Firmenstil | II/15/5 |
| Marketing im Gastgewerbe | II/15/3 | Public Relations, Öffentlichkeitsarbeit | II/15/5 |
| Marketing-Instrumente | II/15/3 | Beispiel »Der Hausprospekt« | II/15/5 |
| Angebotsituation im Gastgewerbe | II/15/3 | Andere Werbemittel | II/15/6 |
| Werbung im Gastgewerbe | II/15/3 | Beispiele für Werbemittel (Abbildungen) | II/15/8 |
| Die innere Werbung | II/15/4 | Die Kosten der Werbung | II/15/14 |
| Die äußere Werbung | II/15/4 | Kontrolle des Werbeerfolgs | II/15/14 |
| Werbemittel und Werbeträger | II/15/4 | Wettbewerbsrecht | II/15/14 |
| Marketing-Mix | II/15/5 | | |

b) Verkaufsfördernde Maßnahmen vorbereiten

| | | | |
|--------------------------------|----------|----------------------------------|----------|
| Beispiel »Tag der offenen Tür« | II/15/15 | Anzeige in einer Fachzeitschrift | II/15/15 |
| Konzeption | II/15/15 | Ablaufplan | II/15/15 |
| Einladungskarte | II/15/15 | | |

c) Bei Werbeaktionen mitwirken

| | | | |
|----------------------------|----------|-----------------------------|----------|
| Beispiel »Mineralwasser« | II/15/17 | Konzeption und Durchführung | II/15/18 |
| Zusammensetzung der Gruppe | II/15/17 | Erfolgskontrolle | II/15/22 |
| Informationen beschaffen | II/15/17 | Gästereaktionen | II/15/22 |
| Zeitplanung | II/15/17 | | |

d) Anlassbezogene Dekorationen ausführen

| | | | |
|-----------------------------------|----------|--------------------|----------|
| Räume dekorieren | II/15/23 | Büfettbespannungen | II/15/27 |
| Beispiele für Dekorationsarbeiten | II/15/27 | Blumenstecken | II/15/28 |

e) Werbewirksame Angebote erstellen

| | | | |
|--|----------|--|----------|
| Das individuelle Angebot | II/15/31 | Das Gesamtangebot des Gastgewerbes | II/15/48 |
| Angebotskarten | II/15/37 | Bereich Bewirtung | II/15/48 |
| Redlichkeit | II/15/37 | Bereich Verpflegung | II/15/48 |
| Text und Ausdrucksweise | II/15/37 | Bereich Beherbergung mit Nebenleistungen | II/15/48 |
| Orthografie, Wortstellung und Zeichensetzung | II/15/38 | Beispiel für die Erweiterung des Angebotes und was dabei zu bedenken ist | II/15/50 |
| Textanordnung | II/15/41 | Veranstaltungen | II/15/51 |
| Die Gestaltung | II/15/41 | Angebote planen | II/15/53 |

II/16 Wirtschaftsdienst

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Gästeräume angebots- und anlassbezogen herrichten

| | | | |
|-----------------------------------|---------|--|---------|
| Die Aufgaben im Wirtschaftsdienst | II/16/3 | Räume anlassbezogen herrichten | II/16/4 |
| Räume angebotsbezogen herrichten | II/16/3 | Beispiel »Tagesübersicht vom Mittwoch« | II/16/5 |

b) Gästeräume reinigen und pflegen

| | | | |
|---|----------|--------------------------------|----------|
| Reinigungsarbeiten und Reinigungsmittel | II/16/9 | Allgemeine Hinweise | II/16/11 |
| Arbeitsgänge bei der Zimmerreinigung | II/16/11 | Gasträume reinigen und pflegen | II/16/13 |
| Abreisezimmer | II/16/11 | Bad reinigen und pflegen | II/16/15 |
| Bleibezimmer | II/16/11 | | |

Ein großer Teil der Fotos in den Teilen II und III des Leitfadens entstanden im Rahmen von Projektarbeiten an der Gewerbeschule für Gastronomie und Ernährung in Hamburg. Projektleiter war Ctefan Wohlfeil, der auch fotografiert hat. Da es sich nicht um Studioaufnahmen handelt sondern um Schnappschüsse, die während der praktischen Arbeit entstanden, sind gewisse Differenzen hinsichtlich der Lichtverhältnisse und der Farbwiedergabe unvermeidlich.

Andere Aufnahmen stammen von Peter Braune, Nidderau und Henning Berkefeld, Hamburg.

INHALTSVERZEICHNIS III

Die mit Ziffern und Buchstaben gekennzeichneten Überschriften entsprechen den Angaben im Ausbildungsrahmenplan

Handlungsfelder im 3. Ausbildungsjahr

III/17 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Speisen und Getränke anbieten

| | | | |
|-----------------------------------|----------|--|----------|
| Speisen anbieten | III/17/3 | Anschaulich beschreiben | III/17/5 |
| Getränke anbieten | III/17/4 | Beispiele für das Anbieten von Speisen und Getränken | III/17/7 |
| Aperitifs | III/17/4 | Zusatzangebote | III/17/7 |
| Getränke zur Speisenfolge | III/17/4 | Sonderangebote | III/17/7 |
| Digestifs | III/17/5 | Getränkeangebote | III/17/8 |
| Beratungstechnik | III/17/5 | Argumente mit Überzeugungskraft | III/17/9 |
| Negative Formulierungen vermeiden | III/17/5 | | |
| Alternativen anbieten | III/17/5 | | |

b) Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, führen und nachbereiten

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Grundsätze der Gesprächsführung | III/17/11 | Gesprächs-Aufzeichnungen auswerten | III/17/15 |
| Gesprächsvorbereitung | III/17/12 | Planungsmittel als Gesprächsgrundlage | III/17/16 |
| Verhalten im Gespräch | III/17/12 | Telefongespräche | III/17/27 |
| Fragetechnik und Frageformen | III/17/13 | Buchstabier-Alphabet | III/17/28 |
| Beispiel für ein Beratungs- und Verkaufsgespräch in der Abschlussprüfung | III/17/14 | Kriterien für die Beurteilung des gastorientierten Gesprächs in der Prüfung | III/17/29 |
| Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen | III/17/15 | | |

III/18 Arbeiten am Tisch des Gastes

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Getränke zubereiten, präsentieren und servieren

| | | | |
|--|----------|---|-----------|
| Die Bar | III/18/3 | Rezepturen alkoholischer Cocktails und Longdrinks | III/18/9 |
| Einrichtung der Bar | III/18/3 | Rezepturen alkoholfreier Cocktails | III/18/10 |
| Barstock | III/18/3 | Longdrinks | III/18/10 |
| Mise en Place an der Bar | III/18/4 | Mixgetränke mit Eiern | III/18/10 |
| Fachbegriffe an der Bar | III/18/5 | Besondere Mixgetränke | III/18/11 |
| Arten von Misch- oder Mixgetränken | III/18/7 | Bowlen | III/18/11 |
| Die Hauptbestandteile von Misch- oder Mixgetränken | III/18/7 | Punsche | III/18/11 |
| Die Zubereitung von Misch- und Mixgetränken | III/18/7 | Alkoholfreie Cocktails | III/18/12 |
| Cocktails | III/18/8 | Gemixte Aufgussgetränke | III/18/12 |
| | | Präsentation und Service | III/18/13 |
| | | Bestandteile von Mixgetränken (Übersicht) | III/18/14 |

b) Speisen zubereiten, präsentieren und servieren

| | | | |
|---------------------------------|-----------|-----------------------------------|-----------|
| Zubereitungen (Beispiele) | III/18/23 | Das Flambieren von Erdbeeren | III/18/30 |
| Beefsteak Tatar | III/18/23 | Das Flambieren von Crêpes Suzette | III/18/32 |
| Weitere Zubereitungen am Tisch | III/18/23 | Fische, Scampis, Froschschenkel | III/18/35 |
| Zubereiten von gemischtem Salat | III/18/24 | Geflügel | III/18/35 |
| Zubereiten von Obstsalat | III/18/25 | Fleisch | III/18/35 |
| Zubereiten von Hummercocktail | III/18/26 | Schaugerichte | III/18/35 |
| Flambieren | III/18/28 | Spezialgedecke | III/18/36 |
| Flambieren von Früchten | III/18/29 | | |

III/19 Ausrichten von Festlichkeiten und Veranstaltungen

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Ablauf von Festlichkeiten und Veranstaltungen planen

| | | | |
|--|----------|---|-----------|
| Anlässe für Festlichkeiten und Veranstaltungen | III/19/3 | Darreichungsformen der Speisen und Getränke auf Veranstaltungen | III/19/11 |
| Allgemeine Anlässe | III/19/3 | Bankett | III/19/11 |
| Private und gesellschaftliche Anlässe | III/19/3 | Büfets | III/19/11 |
| Betriebliche Anlässe | III/19/4 | Außer-Haus-Veranstaltungen, Catering | III/19/11 |
| Offizielle Anlässe | III/19/4 | Planung des Ablaufs von Veranstaltungen | |
| Öffentliche Anlässe | III/19/4 | und Festlichkeiten | III/19/14 |
| Die Planung von Festlichkeiten und Veranstaltungen | III/19/4 | Ablaufplan Kongress | III/19/14 |
| Informations- und Planungsmittel | III/19/4 | Detailplanung | III/19/15 |
| | | Serviceablaufplan Eröffnung Terminal Mitte | III/19/16 |

b) Menü mit korrespondierenden Getränken zusammenstellen

| | | | |
|---|-----------|--|-----------|
| Das Menü | III/19/19 | Dreigangmenü mit Weinempfehlung und Begründung | III/19/20 |
| Die Getränkeauswahl | III/19/19 | Menüfolgen mit Getränkeauswahl | III/19/21 |
| Unendliche Vielfalt – die Qual der Wahl | III/19/20 | | |

c) Organisatorische Vorarbeiten durchführen

| | | | |
|---------------------------|-----------|--|-----------|
| Veranstaltungsplan | III/19/30 | Organisationsplan Empfang/Büro | III/19/35 |
| Organisationsplan Service | III/19/31 | Organisationsplan technische Abteilung | III/19/36 |
| Organisationsplan Küche | III/19/34 | | |

d) Bei der Ausrichtung mitwirken

| | | | |
|----------------------|-----------|--|--|
| Auszubildenden-Abend | III/19/37 | | |
|----------------------|-----------|--|--|

III/20 Führen einer Station

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Bestellungen entgegennehmen

| | | | |
|----------------------------------|----------|---|----------|
| Restaurant und Station | III/20/3 | Die Bestellaufnahme bei Veranstaltungen | III/20/4 |
| Situation bei der Bestellannahme | III/20/3 | Elektronische Bestellaufnahme | III/20/4 |
| Die schriftliche Bestellannahme | III/20/3 | Bedienruf-Systeme | III/20/4 |
| Die Tischnummer | III/20/4 | | |

b) Serviceablauf organisieren

| | | | |
|--|----------|-------------------------------------|----------|
| Bedingungen für die Organisation des Serviceablaufs | III/20/7 | Dienstzeiten der Mitarbeiter | III/20/8 |
| Die Einteilung in Stationen | III/20/7 | Die Tätigkeiten im Servicebereich | III/20/8 |
| Die personelle Besetzung im Service und die Aufgabenverteilung | III/20/7 | Allgemeine Bedingungen | III/20/9 |
| | | Die Organisation des Serviceablaufs | III/20/9 |

c) Mit verschiedenen Servierarten servieren

| | | | |
|-----------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----------|
| Servierarten | III/20/11 | Arbeitstechniken am Tisch des Gastes | III/20/14 |
| Frühstücksservice | III/20/11 | Tranchieren und Zerlegen | III/20/14 |
| Service auf der Etage | III/20/11 | Anwendungsbeispiele | III/20/15 |
| Service in der Halle | III/20/12 | Filetieren, Filieren | III/20/17 |
| Service im Freien | III/20/12 | Tranchieren eines Hummers | III/20/19 |
| Service bei einem Stehempfang | III/20/13 | Tranchieren einer Poularde | III/20/22 |
| Service bei Tanzveranstaltungen | III/20/13 | Tranchieren eines Lammkarrees | III/20/25 |
| Service im Kaffeehaus | III/20/13 | Tranchieren eines Kalbfilets | III/20/27 |
| Service bei Sonderveranstaltungen | III/20/13 | | |

d) Gästerechnungen erstellen und abrechnen

| | | | |
|---|-----------|--------------------------|-----------|
| Ausstellung und Präsentation der Rechnung | III/20/29 | Korrektur einer Rechnung | III/20/31 |
| Begleichen der Rechnung | III/20/29 | Zechprellerei | III/20/32 |
| Kassensysteme | III/20/29 | Pfandrecht des Gastwirts | III/20/32 |
| Mehrwertsteuer | III/20/31 | | |

| | | | |
|---|-----------|---|-----------|
| e) Tageseinnahmen abrechnen | | | |
| Formen der Kassenabrechnung | III/20/33 | Abrechnung der gesamten Tageseinnahmen | III/20/34 |
| Handschriftliche Kellner-Abrechnung | III/20/33 | Umsatzanalyse | III/20/35 |
| Kellner-Abrechnung mit Computer-Kassen | III/20/33 | Kassenfehlbestand, Mankovereinbarung | III/20/39 |
| f) Währungen umrechnen | | | |
| Geldumtausch im Hotel | III/20/41 | Währungsrechnen | III/20/42 |
| Die Kurse | III/20/41 | Umrechnung von Euro in eine Fremdwährung | III/20/42 |
| Sorten und Devisen | III/20/41 | Umrechnung einer Fremdwährung in Euro | III/20/42 |
| Wichtige Fremdwährungen | III/20/41 | Umrechnung einer Fremdwährung in eine andere Fremdwährung | III/20/43 |
| Der Euro als gemeinsame Währung in den Staaten der Europäischen Währungsunion | III/20/41 | Fremdwährungskonto | III/20/43 |
| g) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen | | | |
| Empfangsbereich | III/20/46 | Am Empfang/Im Restaurant | III/20/78 |
| In der Telefonzentrale | III/20/63 | Bankett | III/20/81 |
| Alle Bereiche mit Gastkontakt | III/20/66 | Am Empfang | III/20/86 |
| Im Restaurant | III/20/68 | Alle Bereiche | III/20/88 |
| Am Büfett | III/20/72 | | |

Anhang

| | |
|---|-------|
| 1. Die Prüfungen im Ausbildungsberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau | A/3 |
| 1.1 Prüfungsvorbereitung: | A/3 |
| Arbeitsblätter zur Ausbildung Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau | A/3 |
| Musterseiten der Arbeitsblätter | A/4 |
| 1.2 Die Zwischenprüfung | A/27 |
| Die Zwischenprüfung in den gastgewerblichen Berufen | A/28 |
| Beispiel einer Zwischenprüfung | A/30 |
| 1.3 Die Abschlussprüfung | A/37 |
| Der praktische Teil der Abschlussprüfung | A/38 |
| Beispiel einer praktischen Abschlussprüfung | A/39 |
| Der schriftliche Teil der Abschlussprüfung | A/55 |
| Stoffkatalog für die schriftliche Abschlussprüfung | A/56 |
| Formen der schriftlichen Prüfungsaufgaben | A/85 |
| Beispiel eines Aufgabensatzes der schriftlichen Prüfung | A/90 |
| 2. Die Ordnung der Berufsausbildung für den Ausbildungsberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau | A/112 |
| 2.1 Die Ausbildungsordnung im Gastgewerbe mit Ausbildungsrahmenplan | A/113 |
| 2.2 Muster eines betrieblichen Ausbildungsplans | A/119 |
| 2.3 Rahmenlehrplan der Berufsschule | A/125 |