

# 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

Das Duale System, Ziele der Berufsbildung	I/1/3	Die Ausbildungsordnung	I/1/6
Der Ausbildungsbetrieb	I/1/3	Standardisierung der Ausbildung	I/1/7
Die Berufsschule	I/1/4	Rechtsgrundlagen der Berufsbildung	I/1/8
Die Berufsausbildung im Gastgewerbe	I/1/4	Der Berufsausbildungsvertrag	I/1/9
Die berufliche Erstausbildung	I/1/5	Zulassung zur Abschlussprüfung	I/1/10

##### b) Gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen

Pflichten der Ausbildenden und der Auszubildenden	I/1/11
---------------------------------------------------	--------

##### c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen

Die Bedeutung der beruflichen Fortbildung	I/1/13	Ausbilder/-in im Gastgewerbe	I/1/14
Weiterbildungsmöglichkeiten	I/1/14		

##### d) Wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen

Rechtsgrundlagen	I/1/17	Arbeitsschutzgesetze und -verordnungen	I/1/19
Kündigung und Kündigungsschutz	I/1/18		

##### e) Wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen

Rechtsgrundlagen	I/1/21	Bewertungsgruppen	I/1/22
------------------	--------	-------------------	--------

**Fallorientierte Ausbildung** 4 Aufgaben (Projekte) I/1/23      **Progr. Prüfungsfragen** I/1/31      **Lösungen** 15

#### I/2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes

Gemäß Ausbildungsrahmenplan während der gesamten Ausbildungszeit zu vermitteln

##### a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern

Die Bedeutung der Betriebsorganisation	I/2/3	Stellenbeschreibung	I/2/10
Die Ablauforganisation	I/2/9	Arbeitsbeschreibung	I/2/10

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

Betriebsarten des Gastgewerbes	I/2/11	Wirtschaftliche Ziele/Unternehmensformen	I/2/13
Grundfunktionen des Betriebes	I/2/12		

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

Industrie-, Handels- und Dienstleistungsorganisationen	I/2/15	Rechtsformen von Unternehmen	I/2/16
--------------------------------------------------------	--------	------------------------------	--------

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

Rechtsgrundlagen	I/2/19	Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung	I/2/20
------------------	--------	---------------------------------------	--------

**Fallorientierte Ausbildung** 2 Aufgaben (Projekte) I/2/21      **Progr. Prüfungsfragen** I/2/25      **Lösungen** 15

### 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 | Gefährdungsursachen | I/3/5 |
| Gefährliche Arbeitsstoffe | I/3/3 | Gefahrstoffe        | I/3/5 |
- b) **Berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden**
- |                        |       |                                        |        |
|------------------------|-------|----------------------------------------|--------|
| Unfallquellen          | I/3/7 | Gifte, Gase, leicht entzündbare Stoffe | I/3/10 |
| Unfallkostenermittlung | I/3/9 | Sicherheitszeichen                     | I/3/11 |
- c) **Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten**
- |             |        |  |  |
|-------------|--------|--|--|
| Erste Hilfe | I/3/13 |  |  |
|-------------|--------|--|--|
- d) **Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen**
- |                                    |        |                            |        |
|------------------------------------|--------|----------------------------|--------|
| Feuerverhütung und Brandschutz     | I/3/15 | Gebrauch von Feuerlöschern | I/3/18 |
| Verhaltensregeln für den Brandfall | I/3/17 |                            |        |
- Fallorientierte Ausbildung** 4 Aufgaben (Projekte) I/3/19      **Progr. Prüfungsfragen** I/3/27      **Lösungen** 15

### 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/4/3 |
|------------------|-------|----------------------------------------------|-------|
- a) **Mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz erklären**
- |              |       |  |  |
|--------------|-------|--|--|
| Umweltschutz | I/4/5 |  |  |
|--------------|-------|--|--|
- b) **Für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden**
- |                                  |       |  |  |
|----------------------------------|-------|--|--|
| Verringerung der Umweltbelastung | I/4/7 |  |  |
|----------------------------------|-------|--|--|
- c) **Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen**
- |                    |       |  |  |
|--------------------|-------|--|--|
| Energie und Umwelt | I/4/9 |  |  |
|--------------------|-------|--|--|
- d) **Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen**
- |                           |        |  |  |
|---------------------------|--------|--|--|
| Arten von Müll und Abfall | I/4/11 |  |  |
|---------------------------|--------|--|--|
- Fallorientierte Ausbildung** 4 Aufgaben (Projekte) I/4/13      **Progr. Prüfungsfragen** I/4/21      **Lösungen** 15

# Handlungsfelder im 1. Ausbildungsjahr

## I/5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen</b>			
Das persönliche Erscheinungsbild	1/5/3	Persönliche Umgangsformen	1/5/4
Körperpflege und Kleidung	1/5/3	Schlüsselqualifikationen und Dienstleistung	1/5/4
<b>b) Gastgeberfunktion wahrnehmen</b>			
Das persönliche Gastgeberverhalten	1/5/5	Das Platzieren der Gäste	1/5/7
Das Verhalten am Telefon	1/5/6	Tischordnung	1/5/8
Rauchen oder nicht rauchen?	1/5/6	Berufliche Motivation	1/5/9
Einladungen	1/5/6	Der Faktor Zeit	1/5/10
<b>c) Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln</b>			
Produkte und Dienstleistungen	1/5/11	Die Gäste im Mittelpunkt	1/5/12
Dienstleistung empfinden, Gastfreundschaft	1/5/12	Informationsquellen	1/5/13
<b>d) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen</b>			
Ablaufplanung	1/5/15	Aufgaben, Befugnisse, Verantwortung	1/5/17
Arbeitszeitformen	1/5/16		
<b>e) Gäste empfangen und betreuen</b>			
Gästekbetreuung	1/5/19	Gäste, die besondere Betreuung erfordern	1/5/22
Begrüßung der Gäste	1/5/21		
<b>f) Berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden</b>			
Fachausdrücke	1/5/23		
<b>g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</b>			
Rechtliche Bestimmungen	1/5/33	Das Angebot	1/5/35
Informationen als Verkaufshilfen	1/5/33		
<b>h) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten</b>			
Mitteilungen und Aufträge	1/5/37		
<b>i) Berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden</b>			
Berufsbezogene Rechtsvorschriften	1/5/40		
<b>Fallorientierte Ausbildung</b>	11 Aufgaben (Projekte)	1/5/43	<b>Progr. Prüfungsfragen</b> 1/5/65 <b>Lösungen</b> 15

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

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Arbeitsschritte planen</b>			
Arbeitsplanung	1/6/3		
<b>b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten</b>			
Arbeit im Sinne der Ergonomie	1/6/7	Arbeitsplatzumgebung	1/6/9
Arbeitsplatz vorbereiten	1/6/8		
<b>c) Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen</b>			
Arbeitsvorbereitung Küchenbereich	1/6/11	Servietten, Serviettenformen	1/6/17
Arbeitsvorbereitung Servicebereich	1/6/12	Erweitertes Restaurantgedeck	1/6/22
Arbeitsvorbereitung Wirtschaftsdienst	1/6/13	Eindecken der Tische	1/6/23
Arbeitsvorbereitung in anderen Bereichen	1/6/14	Tafelformen stellen	1/6/25
Tischtücher-Auflegen, Ausheben	1/6/16	Raumaufteilung beim Stellen von Tafeln	1/6/28
Decktücher	1/6/17	Eindecken	1/6/32

#### d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen

Geräte und Maschinen für den Küchenbereich	I/6/39	Porzellan	I/6/60
Die Schankanlage	I/6/47	Gläser	I/6/62
Die Kaffeemaschine	I/6/49	Die Gläser an der Bar	I/6/65
Systeme der Speisenausgabe	I/6/50	Sonstige Tischgeräte	I/6/66
Geräte und Maschinen für den Wirtschaftsdienst	I/6/51	Vorbereitung der Tische und Tischgeräte	I/6/66
Beschaffenheit und Funktion von Gebrauchsgütern	I/6/53	Bar-Utensilien	I/6/69
Wäsche	I/6/53	Kochgeschirre	I/6/70
Besondere Stoffeigenschaften durch Veredlung und ihre Kennzeichnung	I/6/54	Geräte für Büroorganisation und -kommunikation	I/6/71
Bestecke	I/6/56	Sprech- und Telefonanlagen	I/6/73
		Schreibmaschinen, Schreibanlagen, PC	I/6/74
		Kommunikationsmittel	I/6/74

#### e) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen

Reinigungsarbeiten	I/6/75	Wäschebehandlung	I/6/81
Reinigungsarbeiten im Gästebereich	I/6/77	Fleckenentfernung	I/6/82
Wie wäscht man was?	I/6/79	Bügeln der Wäsche	I/6/84
Sonderformen	I/6/79		

**Fallorientierte Ausbildung** 9 Aufgaben (Projekte) I/6/85      **Progr. Prüfungsfragen** I/6/103      **Lösungen** 15

## I/7 Hygiene

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

#### a) Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden

Arbeitshygiene	I/7/3	Gebote und Verbote zur Sauberkeit	I/7/5
Wichtige Temperaturbereiche	I/7/4	HACCP-Konzept	I/7/6

#### b) Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen

Reinigungs- und Desinfektionsmittel	I/7/7
Schädlingsbekämpfung	I/7/8
Ungezieferarten	I/7/9

**Fallorientierte Ausbildung** (3 Projekte) I/7/11      **Progr. Prüfungsfragen** I/7/17      **Lösungen** 15

## I/8 Küchenbereich

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

#### a) Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen

Schlachtfleisch, Fleischkontrolle	I/8/3	Kohlgemüse	I/8/28
Schweinefleisch	I/8/4	Zwiebelgemüse	I/8/30
Rindfleisch	I/8/6	Sonstige Gemüse	I/8/31
Kalbfleisch	I/8/7	Fremdländische Gemüse	I/8/32
Lammfleisch	I/8/8	Verwendung von Kartoffeln	I/8/34
Innereien	I/8/9	Gemüseerzeugnisse und Kartoffelerzeugnisse	I/8/34
Wildfleisch	I/8/10	Verwendung von Früchten	I/8/35
Geflügelfleisch	I/8/12	Obstsorten, Saison und Anbau	I/8/36
Fleischerzeugnisse, Fleischzubereitungen	I/8/12	Speisefette	I/8/37
Fische	I/8/13	Butter	I/8/38
Fischarten	I/8/14	Käse	I/8/39
Seefische	I/8/14	Kennzeichnung/Aufbewahrung von Käse	I/8/39
Süßwasserfische	I/8/17	Käsesorten	I/8/40
Fischerzeugnisse	I/8/18	Milch und Milcherzeugnisse	I/8/41
Schalen-, Krusten- und Weichtiere	I/8/19	Eier	I/8/43
Gemüse	I/8/22	Speiseeis	I/8/45
Salatgemüse	I/8/22	Brot	I/8/46
Fruchtgemüse	I/8/23	Nährmittel	I/8/47
Wurzelgemüse	I/8/25	Die Verwendung von Kräutern und Gewürzen	I/8/48

**b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung einfacher Speisen anwenden**

Vorbereitungsarbeiten	1/8/51	Kartoffeln vorbereiten	1/8/59
Schneidetechniken	1/8/52	Zwiebeln	1/8/61
Vorbereitung von Grundzutaten	1/8/53	Lauch	1/8/62
Vorbereitung von Fonds	1/8/54	Sellerie	1/8/63
Die Garverfahren	1/8/55	Karotten	1/8/63
Konservierungsverfahren	1/8/58	Spicken, Lardieren, Bardieren	1/8/64

**c) Einfache Speisen unter Berücksichtigung von Rezepturen, Ernährungslehre, Wirtschaftlichkeit zubereiten**

Arbeiten nach Rezept	1/8/65	Einfache Frühstücksgerichte	1/8/88
Angebotsformen des Ausbildungsbetriebes	1/8/66	Einfache Zubereitungen aus Kartoffeln	1/8/89
Kostenformen	1/8/67	Einfache Gemüsegerichte und Beilagen	1/8/90
Arbeitsvorbereitung	1/8/68	Einfache Gerichte mit Käse	1/8/92
Grundlagen der Ernährungslehre	1/8/69	Einfache Gerichte mit Eiern	1/8/93
Einfache Salate und Vorspeisen	1/8/81	Andere einfache Gerichte	1/8/94
Einfache Süßspeisen aus Quark und Joghurt	1/8/85		
Einfache Süßspeisen aus Früchten	1/8/86	Lösungen zu den Aufgaben	15 und 16

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

Vorgefertigte Produkte	1/8/95	Tiefkühlkost	1/8/98
Convenienceproduktauswahl und Einsatz	1/8/96	Verwendung im Ausbildungsbetrieb	1/8/99
Wirtschaftlichkeit der Küchenarbeit	1/8/97		

**e) Einfache Speisen nach Vorgabe anrichten**

Anrichteweisen	1/8/101	Garnituren	1/8/102
----------------	---------	------------	---------

**f) Bei der Produktpräsentation mitwirken**

Büfets vorbereiten	1/8/105	Braten-, Geflügel- und Fischplatten	1/8/110
Kalte Platten	1/8/108		

**Fallorientierte Ausbildung** 11 Aufgaben (Projekte) 1/8/113      **Progr. Prüfungsfragen** 1/8/135      **Lösungen** 15

**I/9 Servicebereich**

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

**a) Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen**

Das Getränkeangebot	1/9/3	Bewertungskriterien der Sinnenprüfung	1/9/17
Alkoholfreie Getränke	1/9/4	Der Umgang mit Wein	1/9/21
Aufgussgetränke	1/9/4	Französischer Wein	1/9/22
Kakao	1/9/5	Internationale Weine	1/9/24
Alkoholhaltige Getränke (Bier)	1/9/6	Dessertweine (Südweine)	1/9/24
Biersorten	1/9/7	Schaumwein	1/9/25
Bierausschank, regionale Besonderheiten	1/9/8	Weinlagerung, Weinkeller, Kellerbuch	1/9/26
Hopfenanbaugebiete	1/9/8	Weintemperaturen, Weinausschank	1/9/26
Deutscher Wein	1/9/9	Spirituosen und Liköre	1/9/28
Deutsche Weinanbaugebiete	1/9/14	Lager- und Ausschanktemperaturen	1/9/31
Die Rebsorten	1/9/15	Tabakwaren	1/9/32

**b) Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken**

Aufguss- und Heißgetränke	1/9/33	Getränkeausschank	1/9/35
---------------------------	--------	-------------------	--------

**c) Speisen und Getränke servieren und ausheben**

Servieren von Speisen	1/9/37	Wein dekantieren	1/9/44
Teller tragen	1/9/39	Ein- und Nachschenken	1/9/45
Ausheben des Geschirrs, der Gläser und Bestecke	1/9/40	Präsentieren und Servieren mehrerer Flaschen	1/9/45
Getränkesservice	1/9/42	Nachservice	1/9/46
Das Platzieren der Gläser auf dem Tisch	1/9/42	Nach dem Weinservice	1/9/46
Hilfsmittel im Weinservice	1/9/42	Der Gast lehnt den Wein ab	1/9/47
Weinservice/Tragen der Gläser	1/9/43	Weinservice	1/9/48
Präsentieren der Weinkarte, Weinempfehlung	1/9/43	Einfache Gerichte servieren	1/9/51
Schaumwein öffnen	1/9/44	Frühstücks- und Kaffeeküche betreuen	1/9/53
		Das Hotelfrühstück	1/9/53

**d) Bei Service- und Menübesprechungen mitwirken**

Service- und Menübesprechungen I/9/55

**e) Betriebliches Kassensystem bedienen**

Kassensystem	I/9/57	Bonierungsarten	I/9/59
Rechnung, Kontrolle der Abrechnung	I/9/58	Rechnungserstellung und Kellnerabrechnung	I/9/61

**Fallorientierte Ausbildung** 4 Aufgaben (Projekte) I/9/63      **Progr. Prüfungsfragen** I/9/71      Lösungen 15
**I/10 Büroorganisation und -kommunikation**

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

**a) Arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen**

Schriftverkehr	I/10/3	Post bearbeiten	I/10/5
Musterschreiben	I/10/4		

**b) Schriftstücke registrieren und ablegen**

Ablage und Registratur I/10/7

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

Karteien und Dateien I/10/9

**d) Gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden**

Elektronische Datenverarbeitung	I/10/13	Datenschutz	I/10/16
Anwendung im Bürokommunikationssystem	I/10/14	Datensicherheit	I/10/16
Anwendung	I/10/15	Sicherheit und Gesundheit	I/10/17

**Fallorientierte Ausbildung** 7 Aufgaben (Projekte) I/10/19      **Progr. Prüfungsfragen** I/10/35      Lösungen 15
**I/11 Warenwirtschaft**

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

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

Garantie und Gewährleistung	I/11/3	Lieferschein	I/11/6
Reklamationen	I/11/4	Vertragsstörungen	I/11/7
Wareneingangsprüfung	I/11/5	Lieferungsüberwachung	I/11/8
Rechnungsprüfung	I/11/5	Lebensmittelkennzeichnung	I/11/8
Die Mängelrüge	I/11/6		

**b) Waren ihren Ansprüchen gemäß einlagern**

Bestimmungen zur Lagerhaltung	I/11/9	Lagerbedingungen	I/11/11
Lagerhaltung	I/11/10	Lagermenge	I/11/12
Lagerung von Waren	I/11/10		

**c) Lagerbestände kontrollieren**

Lagerbestandskontrolle	I/11/13	Bestandsermittlung	I/11/15
Lagerkartei	I/11/14		

**Fallorientierte Ausbildung** 2 Aufgaben (Projekte) I/11/17      **Progr. Prüfungsfragen** I/11/21      Lösungen 15

# 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	Faire Sprache	II/12/8
Sender und Empfänger	II/12/5	Beratungsgespräche	II/12/10
Aktives Zuhören	II/12/6	Konfliktsituationen	II/12/11
Gesprächssituationen	II/12/7		

#### b) Sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden

Sprache im Umgang mit Gästen	II/12/13	Welche Rolle spielt das Gastgeberteam?	II/12/15
Nichtsprachliche Ausdrucksformen	II/12/13	Die Kleidung	II/12/16

#### c) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen

Reklamationen vermeiden	II/12/17	Qualitätsverbesserung	II/12/19
Der Umgang mit Reklamationen	II/12/18	Eine schriftliche Reklamation	II/12/21

#### d) Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen

Reservierungsverlauf	II/12/23	Übung	II/12/24
----------------------	----------	-------	----------

#### e) Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten

Übung	II/12/25	Die Optik	II/12/28
Aufgabe des Gastgebers	II/12/27		

<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 6 Aufgaben (Projekte)	II/12/29	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	II/12/41
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	21

### 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
----------------------	---------	----------------	---------

#### b) Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten

Kontrolle und Bewertung	II/13/5		
-------------------------	---------	--	--

<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 2 Aufgaben (Projekte)	II/13/7	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	II/13/11
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	21

### II/14 Warenwirtschaft

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

#### a) Arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln

Warenwirtschaft	II/14/3	Planungstechniken	II/14/5
Beschaffung und Einkauf	II/14/3	ABC-Analyse	II/14/5
Warenanforderung	II/14/4	Bestellungen aufgeben	II/14/6
Beschaffungswege	II/14/5	Naturalrabatt	II/14/6

#### b) Bestellungen einleiten

Bezugsquellen und Anfrage	II/14/7	Wareneinkauf	II/14/11
Angebote vergleichen	II/14/9	Warenannahme	II/14/13
Der Kaufvertrag	II/14/10		

<b>c) Inventuren durchführen, ein Inventar unter Anleitung aufstellen</b>			
Inventar	II/14/17	Inventur	II/14/17
<b>d) Zahlungsvorgänge bearbeiten</b>		Zahlungsmittel	II/14/19
<b>e) Kostenbewusstes Einsetzen von Materialien und Gebrauchsgütern begründen</b>			
Kostenbewusstsein	II/14/23		
<b>f) Kosten und Erträge erbrachter Dienstleistungen am Beispiel errechnen</b>			
Kostenrechnung	II/14/25	Subtrahieren	II/14/55
Gewichtsverluste beim Putzen, Lagern und Kochen	II/14/26	Multiplizieren	II/14/57
Mengenkalkulation	II/14/30	Dividieren	II/14/58
Verwertbare Fleischmenge	II/14/31	Bruchrechnung	II/14/60
Tafelfertige Menge	II/14/32	Rechnen mit Dezimalzahlen	II/14/63
Einkaufsmengen ermitteln	II/14/35	Schlussrechnung/Dreisatz	II/14/65
Materialkosten und Verrechnungspreise	II/14/39	Prozentrechnen	II/14/67
Materialkosten und Verpackung	II/14/41	Flächenberechnung	II/14/70
Maximaler Einkaufspreis	II/14/44	Körperberechnung	II/14/73
Materialverluste	II/14/45	Maßeinheiten	II/14/75
Gewinnermittlung	II/14/49	Berechnen von Anteilen	II/14/77
Übungen zu den Grundrechenarten	II/14/52	Währungsrechnen	II/14/79
Addieren	II/14/52	Zinsrechnung	II/14/81
		Lösungen der Rechenaufgaben	22
<b>g) Verkaufspreise nach betrieblichem Kalkulationschema ermitteln</b>			
Speisen- und Getränkekalkulation	II/14/85	Rückwärtskalkulation	II/14/103
Kalkulation mit Gesamtaufschlagsatz	II/14/91	Differenzkalkulation	II/14/106
Gesamtaufschlag und Kalkulationsfaktor	II/14/95	Break-even-Analyse	II/14/108
Zuschlagskalkulation	II/14/99	Lösungen der Rechenaufgaben	21 und 22
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 5 Aufgaben (Projekte)	II/14/113	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	II/14/123
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	22

## II/15 Werbung und Verkaufsförderung

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebes einsetzen</b>			
Marketing und Werbung	II/15/3	Der Hausprospekt	II/15/5
Innere Werbung	II/15/4	Werbemittel	II/15/6
Kosten der Werbung	II/15/4	Wettbewerbsrecht	II/15/9
Werbeerfolgskontrolle	II/15/4		
<b>b) Verkaufsfördernde Maßnahme vorbereiten</b>			
Verkaufsförderung	II/15/11	Planung von Aktionen	II/15/12
<b>c) Bei Werbeaktionen mitwirken</b>		Durchführung von Aktionen	II/15/15
<b>d) Anlassbezogene Dekorationen ausführen</b>			
Dekorationen	II/15/17	Blumenschmuck	II/15/23
Dekorieren von Tischen	II/15/22		
<b>e) Werbewirksame Angebote erstellen</b>			
Speisekarten	II/15/27	Planung der Karten	II/15/34
Gestaltung	II/15/27	Getränkemarken	II/15/36
Menüaufbau	II/15/27	Rechtliche Bestimmungen	II/15/38
Menügestaltung	II/15/30	Getränkeauswahl	II/15/40
Rechtschreibung auf der Karte	II/15/32	Weinauswahl	II/15/41
Anführungszeichen	II/15/32	Menüvorschläge und Getränke	II/15/43
Bindestrich	II/15/33	Die Mahlzeiten	II/15/47
Komma	II/15/33	Tageskarten	II/15/48
Zusammen oder getrennt	II/15/33	Spezialkarten	II/15/48
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 17 Aufgaben (Projekte)	II/15/49	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	II/15/83
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	22



## II/16 Wirtschaftsdienst

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

### a) Gästeräume angebots- und anlassbezogen herrichten

Wirtschaftsdienst	II/16/3	Anlassbezogenes Herrichten	II/16/5
Planungsarbeiten	II/16/3		

### b) Gästeräume reinigen und pflegen

Reinigungsarbeiten	II/16/7		
--------------------	---------	--	--

**Fallorientierte Ausbildung** 2 Aufgaben (Projekte) II/16/9

**Progr. Prüfungsfragen** II/16/13  
Lösungen der prog. Prüfungsfragen 22

# 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 zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

#### a) Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen

Anfragen nach gastgewerblichen Leistungen	III/17/3	Angebot kalkulieren	III/17/9
Angebote erstellen	III/17/6	Angebotsschreiben	III/17/11
Rahmenprogramme	III/17/8	Gästeinteressen	III/17/11

#### b) Aufträge bestätigen und bearbeiten

Auftragsbearbeitung	III/17/13	Auftragsbestätigung	III/17/14
---------------------	-----------	---------------------	-----------

#### c) Beratungs- und Verkaufsgespräche führen

Gastgeberfunktion	III/17/15	Beratungs- und Verkaufsgespräch	III/17/24
Merkmale der Gastgeberfunktion	III/17/16	Verkaufsargumente	III/17/26
Gästetypen	III/17/17	Gästekfragebogen	III/17/28
Gesprächsführung	III/17/18	Telefongespräche	III/17/30
Argumente suchen	III/17/23		

<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 2 Aufgaben (Projekte)	III/17/31	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	III/17/35
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	25

### III/18 Empfang

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

#### Aufgabe und Funktion des Empfangsbereiches (Übersicht)

Der Hotelempfang	III/18/3	Qualitätssicherung	III/18/12
Aufgaben im Empfangsbereich	III/18/5	Die persönliche Anrede	III/18/16
Aufgaben und gastorientierte Lösungen	III/18/8	Schriftliche Unterlagen	III/18/16

#### a) Reservierungspläne bearbeiten und Zimmerbelegung festlegen

Die Reservierung	III/18/17	Reservierungslisten, Reservierungspläne	
Die Reservierungsmeldung	III/18/21	und Belegungsvorschau	III/18/25
		Der Meldevordruck	III/18/27

#### b) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen

Bedeutung der Kommunikation	III/18/29	Fragetechnik	III/18/35
Kommunikation und Datenverarbeitung	III/18/30	Formulierungen und Redewendungen	III/18/37

#### c) Korrespondenz führen

Korrespondenz	III/18/39		
---------------	-----------	--	--

#### d) Gästeaufträge ausführen

Anfallende Arbeiten im Empfangsbereich	III/18/41	Personenverkehr auf der Straße	III/18/44
Besondere Vorkommnisse	III/18/41	Transportmöglichkeiten nutzen	III/18/46
Die Weckliste	III/18/43	Eilige Sendungen	III/18/47
Die Behandlung von Fundsachen	III/18/44	Nachnahmesendung	III/18/47
Das Zugangebot der Bahn	III/18/45	Postdienst	III/18/48
Personenbeförderung im Luftverkehr	III/18/45	Gästeerwartungen	III/18/49

#### e) Erbrachte Leistungen buchen

Leistungen buchen	III/18/51	Buchungsfehler	III/18/52
-------------------	-----------	----------------	-----------

<b>f) Gastrechnungen erstellen und abrechnen</b>			
Gastrechnungen	III/18/53		
<b>g) Hotelkasse führen und abrechnen</b>			
Hotelkasse	III/18/55		
<b>h) Reisebüroabrechnung</b>			
Reisebüroabrechnung	III/18/57	Mit Veranstaltern abrechnen	III/18/59
<b>i) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</b>			
Einfache Auskünfte erteilen	III/18/61		
<b>k) Währungen umrechnen</b>			
Geldumtausch	III/18/101		
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 4 Aufgaben (Projekte)	III/18/103	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	III/18/111
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	25

### III/19 Marketing

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen</b>			
Unternehmensanalyse	III/19/3	Planung einer verkaufsfördernden Maßnahme	III/19/14
Marketing	III/19/7	Verkaufsfördernde Aktionen	III/19/16
Marktuntersuchung	III/19/9	Internet	III/19/18
Marketingziele	III/19/10	Kleine Geschenke erhalten die	
Marketinginstrumente	III/19/11	(Gast)Freundschaft	III/19/19
Vier Meinungen	III/19/13	Markenzeichen	III/19/22
<b>b) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen kontrollieren</b>			
Marketingenerfolg	III/19/25		
<b>c) Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchführen</b>			
Pressemitteilung	III/19/27	Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit	III/19/30
Ist Öffentlichkeitsarbeit notwendig?	III/19/28	Schwedenrätsel	III/19/32
Presseschau	III/19/29	Zusammenarbeit mit Verbänden	III/19/34
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 3 Aufgaben (Projekte)	III/19/35	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	III/19/41
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	25

### III/20 Wirtschaftsdienst

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im zweiten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Bereichsbezogenen Personaleinsatz planen</b>			
Arbeitskräfteeinsatz	III/20/3		
<b>b) Kontrollarbeiten unter Verwendung von Organisationsmitteln durchführen</b>			
Kontrollaufgaben	III/20/5	Aufgaben der Hausdame	III/20/12
Checklisten erstellen	III/20/7	Checklisten für Kontrollarbeiten	III/20/13
Wäschekontrollen ausführen	III/20/8	Arbeitsschutz	III/20/14
Kontrollaufgaben im Wirtschaftsdienst	III/20/10	Umweltschutz	III/20/17
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 1 Aufgabe (Projekte)	III/20/19	<b>Progr. Prüfungsfragen</b>	III/20/21
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	25