

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

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

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

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im ersten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Arbeitsschritte planen			
Arbeitsplanung	1/6/3		
b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten			
Arbeit im Sinne der Ergonomie	1/6/7	Arbeitsplatzumgebung	1/6/9
Arbeitsplatz vorbereiten	1/6/8		
c) Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen			
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	Fleckentfernung	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 Gastgebersteam?	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		

Fallorientierte Ausbildung 6 Aufgaben (Projekte)	II/12/29	Progr. Prüfungsfragen	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		
-------------------------	---------	--	--

Fallorientierte Ausbildung 2 Aufgaben (Projekte)	II/13/7	Progr. Prüfungsfragen	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		

c) Inventuren durchführen, ein Inventar unter Anleitung aufstellen			
Inventar	II/14/17	Inventur	II/14/17
d) Zahlungsvorgänge bearbeiten		Zahlungsmittel	II/14/19
e) Kostenbewusstes Einsetzen von Materialien und Gebrauchsgütern begründen			
Kostenbewusstsein	II/14/23		
f) Kosten und Erträge erbrachter Dienstleistungen am Beispiel errechnen			
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
g) Verkaufspreise nach betrieblichem Kalkulationschema ermitteln			
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
Fallorientierte Ausbildung 5 Aufgaben (Projekte)	II/14/113	Progr. Prüfungsfragen	II/14/123
		Lösungen der prog. Prüfungsfragen	22

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	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) Verkaufsfördernde Maßnahme vorbereiten			
Verkaufsförderung	II/15/11	Planung von Aktionen	II/15/12
c) Bei Werbeaktionen mitwirken		Durchführung von Aktionen	II/15/15
d) Anlassbezogene Dekorationen ausführen			
Dekorationen	II/15/17	Blumenschmuck	II/15/23
Dekorieren von Tischen	II/15/22		
e) Werbewirksame Angebote erstellen			
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
Fallorientierte Ausbildung 17 Aufgaben (Projekte)	II/15/49	Progr. Prüfungsfragen	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 Systemorganisation

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Gastronomische Konzepte des Ausbildungsbetriebes von anderen gastronomischen Konzepten abgrenzen			
Systematisierte Gastronomie	III/17/3	Multiplizierbarkeit	III/17/15
Gastronomiekonzepte	III/17/6	Zusammenarbeit zwischen	
Merkmale der Systemgastronomie	III/17/8	Zentrale und Betriebsstätte	III/17/15
Standardisierung	III/17/9	Sortiment	III/17/16
Unternehmenskategorien	III/17/10	Produktinnovationen	III/17/17
Markenbildung	III/17/12	Konzepte der Systemgastronomie	III/17/18
b) Einhaltung der Standards prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen ergreifen			
Standards	III/17/19	Hygienestandards	III/17/30
Systemvorgaben	III/17/21	Besondere Vorkommnisse	III/17/31
Standards prüfen	III/17/25	Qualität im Gastgeberteam	III/17/32
Qualitätsstandards im Service	III/17/27	Externe Prüfungen und Beurteilungen	III/17/33
Standards für Warenwirtschaft	III/17/28	Prüfung durch Testpersonen	III/17/34
Qualitätssicherung	III/17/29		
c) Arbeitsabläufe planen und organisieren			
Arbeitsablaufplanung	III/17/35	Wirtschaftlich planen	III/17/38
Arbeitsablauf bei Aktionen	III/17/36	Ablaufdiagramm	III/17/38
Produktionsfaktoren	III/17/37		
d) Informations- und Kommunikationswege im Rahmen der Ablauforganisation des Unternehmens nutzen			
Kommunikation	III/17/39	Persönliche Verhaltensregeln	III/17/43
Kommunikationswege	III/17/40	Kommunikation und Datenverarbeitung	III/17/44
Informationsfluss	III/17/40	Kurzform der Kommunikation	III/17/46
Regeln der Kommunikation	III/17/41	Korrespondenz	III/17/47
Kommunikationsstörungen	III/17/42	Das persönliche Gespräch	III/17/48
Fallorientierte Ausbildung	III/17/49		
7 Aufgaben (Projekte)			
Gebundene Prüfungsfragen	III/17/63		
Ungebundene Prüfungsfragen	III/17/69		
Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen	27		
Lösungshinweise für die ungebundenen Prüfungsfragen	28		

III/18 Marketing

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden			
Marketing	III/18/3	Durchführung von Aktionen	III/18/11
Was ist Marketing?	III/18/4	Wertbung	III/18/12
Marktuntersuchung	III/18/4	Direktmarketing	III/18/13
Marketingziele	III/18/5	Verkaufsförderung	III/18/15
Marketingkonzeption	III/18/6	Öffentlichkeitsarbeit	III/18/17
Marketinginstrumente	III/18/7	Pressemitteilungen	III/18/18
Marketing-Mix	III/18/9	Pressekonferenzen	III/18/20
Drei Meinungen	III/18/10	Weitere Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit	III/18/21
b) Produktpräsentation zur Verkaufssteuerung einsetzen			
Produktpräsentation	III/18/23	Planen einer Aktion	III/18/28
Produktvariationen	III/18/27		

c) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen bewerten

Marketingenerfolg	III/18/29	Gästabefragung	III/18/31
Statistische Auswertung	III/18/30	Unternehmensanalyse	III/18/33

Fallorientierte Ausbildung III/18/37

5 Aufgaben (Projekte)

Gebundene Prüfungsfragen III/18/47**Ungebundene Prüfungsfragen** III/18/50

Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen 27

Lösungshinweise für die ungebundenen

Prüfungsfragen 30

III/19 Umgang mit Gästen:, Beratung und Verkauf*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln***a) Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Berücksichtigung des Marketingkonzeptes planen und führen**

Beratungs- und Verkaufsgespräche	III/19/3	Formulierungen und Redewendungen	III/19/9
Vorbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	III/19/4	Rollenspiele	III/19/11
Verhalten im Gespräch	III/19/4	Beraten und Empfehlen	III/19/12
Gesprächsführung und Fragetechnik	III/19/5	Telefongespräche	III/19/13
Fragetechnik	III/19/8	Kommunikation am Telefon	III/19/14

b) Beratungs- und Verkaufsgespräche nachbereiten und bewerten

Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	III/19/15	Gesprächsführung bewerten	III/19/16
---	-----------	---------------------------	-----------

c) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen

Einfache fremdsprachliche Auskünfte erteilen III/19/19

Fallorientierte Ausbildung III/19/33

6 Aufgaben (Projekte)

Gebundene Prüfungsfragen III/19/45**Ungebundene Prüfungsfragen** III/19/52

Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen 27

Lösungshinweise für die ungebundenen

Prüfungsfragen 31

III/20 Personalwesen*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln***a) Personaleinsatz planen**

Erstellung eines Dienstplans III/20/3

b) Arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen aufgabenorientiert anwenden

Aufgaben und Komponenten der Personalwirtschaft	III/20/5	Der Arbeitsvertrag	III/20/16
Arbeit	III/20/8	Vertragsabschluss	III/20/17
Arbeitsrecht	III/20/9	Arbeitsentgelte	III/20/17
Arbeitszeitschutz und Kündigungsschutz	III/20/11	Gratifikationen	III/20/18
Tarifverträge	III/20/12	Lohnfortzahlung	III/20/19
Manteltarifvertrag	III/20/12	Lohnsteuerkarte und	
Urlaub	III/20/15	Lohnsteuerbescheinigung	III/20/20
		Sozialversicherung	III/20/21

c) Positionen von Entgeltabrechnungen erklären

Personalkosten	III/20/23	Lohnsteuerklassen	III/20/25
Lohnsteuer	III/20/25	Entgeltberechnung	III/20/26

d) Vorgänge in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten

Arbeitsaufnahme	III/20/29	Schulungen	III/20/35
Einführungsplan	III/20/30	Industrie- und Handelskammer	III/20/36
Einarbeitungsplan	III/20/31	Agentur für Arbeit	III/20/36
Der Berufsausbildungsvertrag	III/20/31	Ärztliche Untersuchungen	III/20/37
Probezeit	III/20/32	Ausscheiden von Mitarbeitern	III/20/37
Die Personalakte	III/20/32	Die Abmahnung	III/20/38
Arbeitserlaubnis	III/20/33	Die Kündigung	III/20/38
Sozialversicherungsausweis	III/20/34	Kündigungsfristen	III/20/39
Personalinformationen	III/20/35	Arbeitszeugnis	III/20/39

e) Vorgänge in Verbindung mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten

Arbeitszeitformen	III/20/41	Urlaubsplanung	III/20/44
Fehlzeiten	III/20/42	Krankheit	III/20/45
Urlaub	III/20/42	Sonstige Fehlzeiten	III/20/45

f) Bei der Organisation und Durchführung von Schulungsmaßnahmen mitwirken

Schulungen	III/20/47
------------	-----------

g) Bei der Personalbeschaffung mitwirken

Personalbeschaffung	III/20/51	Die Stellenbeschreibung	III/20/59
Bewerbersauswahl	III/20/54	Formgerechte Bewerbung	III/20/62
Anforderungen der Arbeit im Gastgewerbe	III/20/55	Auswahlverfahren	III/20/62
Übereinstimmung von Anforderungen und Fähigkeiten	III/20/56	Einstellungstest	III/20/63
Arbeitsschritte der Personalbeschaffung	III/20/57	Vorstellungsgespräche	III/20/64

h) Ziele und Bedeutung von Mitarbeitergesprächen darstellen

Mitarbeitergespräche	III/20/67	Beurteilungen	III/20/69
----------------------	-----------	---------------	-----------

Fallorientierte Ausbildung III/20/73

7 Aufgaben (Projekte)

Gebundene Prüfungsfragen III/20/87**Ungebundene Prüfungsfragen** III/20/93

Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen 27

Lösungshinweise für die ungebundenen Prüfungsfragen 32

III/21 Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Leistungserstellung*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln***a) Belege bearbeiten und prüfen**

Belege des Unternehmens	III/21/3	Anforderungen an die Ordnungsmäßigkeit	III/21/7
Kasse	III/21/6	Ordnung und Aufbewahrung	III/21/8

b) Kostenkontrolle durchführen und geeignete Maßnahmen vorschlagen

Überprüfen von einzelnen Teilbereichen	III/21/9	Geschäftsfälle kontieren	III/21/27
Betriebliches Rechnungswesen	III/21/11	Zusammengesetzte Buchungssätze	III/21/28
Jahresabschluss	III/21/12	Buchungen auf Bestandskonten	III/21/30
Die Aufgaben und Funktion der Buchführung	III/21/13	Buchungen auf Erfolgskonten	III/21/31
Ordnungsmäßigkeit der Buchführung	III/21/14	Kontenabschlussbuchungen	III/21/31
Doppelte Buchführung	III/21/14	Geschäftsgänge buchen	III/21/32
Bilanz	III/21/16	Eröffnung, Buchen und Abschluss der Bestandskonten	III/21/32
Konten	III/21/19	Buchen und Abschluss der Erfolgskonten	III/21/34
Kontenrahmen und Kontenplan	III/21/20	Übungen	III/21/35
Kontennummern	III/21/21	Ermittlung des Wareneinsatzes	III/21/40
Bestandskonten	III/21/22	Vorbereitende Abschlussbuchungen	III/21/41
Erfolgskonten	III/21/22	Mehrwertsteuer bei Skontoabzug	III/21/43
Das Buchen auf Konten	III/21/23	Die Bücher der doppelten Buchführung	III/21/44
Buchungssatz, Buchungsregeln	III/21/24	Steuern und Abgaben	III/21/45
Zusammenfassung der Buchungsregeln	III/21/25		

EDV-gestützte Buchführung	III/21/47	Kostenstellenrechnung	III/21/51
Kosten- und Leistungsrechnung	III/21/48	Kostenträgerrechnung	III/21/52
Kostenartenrechnung	III/21/48	Kalkulation und Preisbildung	III/21/53
Betriebsergebnisrechnung	III/21/50	Schankverluste bei der Getränkealkulation	III/21/55

c) Warenwirtschaftssystem einsetzen

Warenwirtschaftssystem	III/21/57
Angebotsvergleich	III/21/61
Mangelhafte Lieferung	III/21/64

d) Betriebliche Kennzahlen auswerten sowie geeignete Maßnahmen vorschlagen

Bedeutung von Kennzahlen	III/21/67
Wichtige Kennzahlen	III/21/68
Betriebsstatistiken erstellen und aufbereiten	III/21/69

Fallorientierte Ausbildung III/21/69

4 Aufgaben (Projekte)

Gebundene Prüfungsfragen III/21/77

Ungebundene Prüfungsfragen III/21/88

Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen 27

Lösungshinweise für die ungebundenen

Prüfungsfragen 34