

# 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	<b>Exkurs</b>	
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

Getrenntsammlung, 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 Büfets	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
Kohlgemüse	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 Fassens	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
Angebotssituation 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 Personalwirtschaft

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

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

Aufgaben der Personalwirtschaft	III/17/3	Der Arbeitsvertrag	III/17/10
Arbeit und Leistung	III/17/3	Rechtsmängel	III/17/10
Personalorganisation	III/17/4	Pflichten aus dem Arbeitsvertrag	III/17/11
Einflüsse auf das Personalwesen	III/17/4	Die Arbeitspflicht	III/17/11
Arbeitsrecht	III/17/5	Pflicht zur Entgeltzahlung	III/17/12
Jugendarbeitsschutzgesetz	III/17/7	Die Treuepflicht	III/17/13
Mutterschutzgesetz	III/17/7	Die Fürsorgepflicht	III/17/15
Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen	III/17/7	Der Tarifvertrag	III/17/16
Arbeitsplatzschutzgesetz	III/17/7	Die Betriebsvereinbarung	III/17/16
Arbeitszeitgesetz	III/17/7	Sozialversicherung	III/17/18
Teilzeit- und Befristungsgesetz	III/17/8	Krankenversicherung	III/17/18
Bundesurlaubsgesetz	III/17/8	Pflegeversicherung	III/17/19
Elternzeit (Erziehungsurlaub)	III/17/8	Rentenversicherung	III/17/19
Entgeltfortzahlungsgesetz	III/17/8	Arbeitslosenversicherung	III/17/20
Arbeitnehmerüberlassungsgesetz	III/17/8	Unfallversicherung	III/17/20
Betriebsverfassungsgesetz	III/17/9	Private Versicherungsformen	III/17/20

#### b) Bei der Personalplanung mitwirken und Personalbeschaffungsmaßnahmen einleiten

Personalplanung	III/17/23	Einstellungstests	III/17/32
Hilfsmittel	III/17/24	Die Arbeitsprobe	III/17/32
Arten der Personalplanung	III/17/24	Das Vorstellungsgespräch	III/17/32
Personalbeschaffung	III/17/28	Diskriminierungsverbot	III/17/33
Interne Personalbeschaffung	III/17/28	Sorgfalt und Verschwiegenheit	III/17/34
Externe Personalbeschaffung	III/17/29	Vorstellungskosten	III/17/34
Auswahlverfahren	III/17/31	Einfluss des Betriebsrates	III/17/34

#### c) Vorgänge in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten

Checkliste für Einstellungen	III/17/39	Beispiele für befristete Arbeitsverhältnisse	III/17/51
Die Arbeitserlaubnis	III/17/42	Die Kündigung	III/17/51
Meldung zur Sozialversicherung	III/17/42	Kündigungsarten	III/17/51
Versicherungsnummer	III/17/42	Die Abmahnung	III/17/52
Personaleinführung	III/17/43	Allgemeiner Kündigungsschutz	III/17/53
Die Personalakte	III/17/43	Besonderer Kündigungsschutz	III/17/54
Die Personalstammkarte	III/17/45	Aushändigung der Arbeitspapiere und Arbeitsmittel	III/17/54
Die Personalstatistik	III/17/45	Freistellungen zur Stellensuche	III/17/55
Zeugnisse	III/17/45	Die Schweigepflicht	III/17/55
Beendigung des Arbeitsverhältnisses	III/17/49	Das Wettbewerbsverbot	III/17/55
Der Aufhebungsvertrag	III/17/49		
Beendigung durch Zeitablauf	III/17/49		

#### d) Vorgänge in Verbindung mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten

Arbeitszeitformen	III/17/57	Aufstellung eines Dienstplanes	III/17/62
Flexible Arbeitszeit	III/17/57	Urlaubsansprüche und Urlaubsplanung	III/17/63
Gesetzliche Vorschriften zur Arbeitszeit	III/17/57	Fehlzeiten durch Erkrankung	III/17/66
Regelungen des Tarifvertrages zur Arbeitszeit	III/17/58		

**e) Ziele und Bedeutung von Personalbeurteilungen darstellen**

Ziele und Anlässe der Beurteilung	III/17/67	Beurteilungsfehler	III/17/68
Phasen der Personalbeurteilung	III/17/67	Beteiligung des Betriebsrats	III/17/68
Anforderungen an ein Beurteilungssystem	III/17/67		

**f) Eine Entgeltabrechnung erstellen**

Personalkosten und Entgelt	III/17/73	Sachbezüge und sonstige Bezüge	III/17/74
Die Entgeltzahlung	III/17/73	Einkommensteuer	III/17/77
Trinkgeld und steuerliche Behandlung	III/17/74	Lohnsteuer	III/17/79

**III/18 Büroorganisation und -kommunikation**

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

**a) Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten**

Gespräche, Besprechungen, Tagungen	III/18/3	Einladungen	III/18/4
Vorbereitungen	III/18/3	Durchführung von Besprechungen	III/18/4
Das Thema	III/18/3	Tele-Konferenz	III/18/4
Teilnehmerkreis	III/18/3	Nachbereitung von Besprechungen	III/18/5
Ort und Raum	III/18/3	Routinebesprechungen	III/18/5
Termin	III/18/4	Die Kosten von Besprechungen	III/18/5

**b) Korrespondenz führen**

Zeitgemäße Korrespondenz	III/18/7	Musterschreiben (Beispiele)	III/18/15
Schreiberegeln nach DIN 5008 (Fortsetzung)	III/18/7	Angebote	III/18/15
Anschrift, Anrede	III/18/7	Reklamationen	III/18/16
Eingangs- und Bearbeitungsvermerke	III/18/8	Glückwunschschriften	III/18/16
Unterschrift	III/18/9	Kondolenzschriften	III/18/17
Anlagen- und Verteilvermerke	III/18/9	Absagen	III/18/17
Folgeseiten	III/18/9	Anfragen und Angebote über gastgewerbliche Leistungen	III/18/19
Straßennamen, sonstige Regeln	III/18/9	Unterschiedliche Arten von Anfragen	III/18/19
Die reformierte Rechtschreibung	III/18/10	Anfragen und Angebote allgemeiner Art	III/18/19
Korrespondenz-Technik	III/18/10	Individuelle Anfragen und Angebote	III/18/19
Der gute Briefstil	III/18/10	Gliederung des Angebotsschreibens	III/18/20
Richtige Einleitung	III/18/11	Standardunterlagen	III/18/20
Keine Überleitung	III/18/11	Gästeinteressen ansprechen	III/18/21
Ende eines Briefes	III/18/11	Angebotspreise	III/18/21
Abschneiden alter Kaufmannszöpfe	III/18/11		
Stilübungen	III/18/12		

**c) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen**

Bedeutung der Kommunikation	III/18/35	Laufende Statistiken und Auswertungen	III/18/38
Moderne Kommunikationsmittel	III/18/35	Marketing	III/18/38
Datenverarbeitung als Informations- und Kommunikationsinstrument	III/18/36	Sicherheit der EDV	III/18/38
Anforderungen an ein EDV-Front-Office-System	III/18/36	Hotel-Codes	III/18/41
Gästedatei	III/18/36	Abkürzungen für Zimmerkategorien	III/18/41
Reservierung	III/18/36	Der Hotel-ABC-Code	III/18/41
Check-in/Gästeverwaltung	III/18/37	Internationale Abkürzungen	III/18/41
Leistungserfassung und Verbuchung	III/18/37	Das persönliche Gespräch und individuelle Korrespondenz	III/18/43
Check-Out, Fakturierung, Inkasso	III/18/37	Gedruckte Informationen und Formulare	III/18/43

**d) Regeln der Kommunikation anwenden und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen**

Regeln der Kommunikation im Unternehmen	III/18/47	Gesprächsführung	III/18/51
Vertraulichkeit	III/18/47	Besondere Gesprächsarten	III/18/52
Genauigkeit	III/18/48	Mitarbeitergespräche	III/18/52
Objektivität	III/18/48	Kritikgespräche	III/18/52
Schnelligkeit	III/18/49	Konfliktgespräche	III/18/52
Kosten der Kommunikation	III/18/49	Gruppengespräche	III/18/52
Erscheinungsformen der Kommunikation	III/18/50	Wege und Formen betrieblicher Kommunikation	III/18/53
Kommunikationsstruktur	III/18/50		

**e) Zusammenarbeit aktiv gestalten und ausgewählte praktische Aufgaben teamorientiert bearbeiten**

Was ist aktive Zusammenarbeit?	III/18/55	Durchführung besonderer Aufgaben	III/18/57
Kommunikationskultur	III/18/55	Bildung von Projektgruppen	III/18/57
Betriebsklima und Motivation der Mitarbeiter	III/18/55	Organisation der Zusammenarbeit	III/18/57

**f) Termine planen, koordinieren und überwachen**

Terminplanung	III/18/65	Prioritätsregeln	III/18/67
Hilfsmittel für die Terminplanung	III/18/65	Besondere Planungstechniken	III/18/67

## III/19 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

**a) Vorbereitende Arbeiten für den Jahresabschluss durchführen**

Aufstellung des Inventars	III/19/3	Bestandskonten	III/19/9
Erfassung und Bewertung des Vorratvermögens	III/19/3	Erfolgskonten	III/19/9
Abstimmung der Kassenbestände und des Bankkontos	III/19/3	Kontenrahmen und Kontenplan	III/19/9
Bewertung der Forderungen	III/19/3	Die Erfolgskonten	III/19/12
Prinzip der Bilanzwahrheit	III/19/3	Die doppelte Buchführung	III/19/12
Bewertung des Anlagevermögens	III/19/3	Buchung und Buchungsregeln	III/19/13
Erfassung von Schulden und Verbindlichkeiten, Rückstellungen	III/19/4	Der Buchungssatz	III/19/13
Vorbereitende Abschlussbuchungen und Abschlussbuchungen in der Buchführung	III/19/4	Buchungen auf den Bestandskonten	III/19/15
Aufgaben der Buchführung	III/19/4	Buchung erfolgswirksamer Vorgänge	III/19/18
Grundlagen der Buchführung	III/19/5	Geschäftsgang, Konteneröffnung und -abschluss	III/19/20
Buchführungspflicht	III/19/5	Die Bücher der doppelten Buchführung	III/19/21
Inventar, Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung	III/19/5	Ermittlung des Wareneinsatzes	III/19/23
Ordnungsmäßigkeit der Buchführung	III/19/6	Vorbereitende Abschlussbuchungen	III/19/24
Inventar und Bilanz	III/19/6	Betriebsübersicht (Hauptabschlussübersicht)	III/19/25
Die Aktivposten der Bilanz (Aktiva)	III/19/7	Betriebswirtschaftliche Auswertung (BWA)	III/19/27
Die Passivposten der Bilanz (Passiva)	III/19/7	Besonderheiten der Buchführung	III/19/28
Die Auflösung der Bilanz in einzelne Konten	III/19/9	Umsatzsteuer (Mehrwertsteuer)	III/19/28
		Das Privatkonto	III/19/29
		Abschreibungen, Wertberichtigungen	III/19/30
		Steuerarten	III/19/31
		Begriffe des Rechnungswesens	III/19/33

**b) Zahlungsverkehr durchführen Währungen umrechnen**

Zahlungsverkehr	III/19/37	Geldumtausch im Hotel	III/19/38
Sammelüberweisung	III/19/37	Wichtige Fremdwährungen	III/19/38
Einzugsverfahren	III/19/37	Währungsunion	III/19/39
Online-Banking	III/19/37	Währungsrechnen	III/19/39

**c) Bei Zahlungsverzug betriebsübliche Maßnahmen einleiten**

Das betriebliche Mahnwesen	III/19/41	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	III/19/44
Das gerichtliche Mahnverfahren, Verjährung	III/19/42		

**d) Kostenkontrolle durchführen und geeignete Maßnahmen vorschlagen**

**e) Daten für die Kalkulation und Preisbildung ermitteln**

Geschäftsbuchführung und Kosten- und Leistungsrechnung	III/19/51	Kostenstellenrechnung	III/19/55
Kostenartenrechnung	III/19/51	Kostenträgerrechnung	III/19/57
Kostenrechnerische Korrekturen	III/19/53	Profit Center	III/19/57
		Kontrolle und Beeinflussung der Kosten	III/19/58

**f) Bedeutung von Investitionen erklären**

Investition und Finanzierung	III/19/59	Leasing	III/19/64
Die Bedeutung von Investitionen	III/19/59	Factoring	III/19/64
Finanzierung	III/19/60	Franchising	III/19/64
Finanzierungsarten	III/19/60	Kosten und Bedingungen der Kreditfinanzierung	III/19/65
Eigenfinanzierung	III/19/60		
Fremdfinanzierung	III/19/61		

**g) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit betrieblicher Leistungen begründen**

**h) Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens zum Zweck der Steuerung und Kontrolle anwenden, insbesondere betriebliche Kennzahlen auswerten**

Allgemeine betriebswirtschaftliche Kennzahlen	III/19/67	Rentabilitätsanalyse	III/19/70
Return to Investment (RoI)	III/19/67	Cash-flow	III/19/70
Liquidität	III/19/68	Umsatzbezogene Kennzahlen	III/19/70
Break-even-Analyse	III/19/68	Rating, Rating-Kennzahlen (-Note)	III/19/71
Bilanzanalyse	III/19/68	Spezielle Kennzahlensysteme für das Gastgewerbe	III/19/71
Investitionsanalyse	III/19/69	Kennzahlen für den Restaurantbereich	III/19/71
Finanzierungsanalyse	III/19/69	Kennzahlen für den Beherbergungsbereich	III/19/72
Liquiditätsanalyse	III/19/69	Budgetierung	III/19/75

**i) An Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken**

**k) Betriebsstatistiken führen**

Das kaufmännische Berichtswesen	III/19/77	Die Darstellung statistischen Zahlenmaterials	III/19/80
Betriebsstatistiken führen	III/19/78	Statistische Tabellen	III/19/80
Statistisches Zahlenmaterial	III/19/78	Diagramme	III/19/80

**III/20 Warenwirtschaft**

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

**a) Bezugsquellen ermitteln und Angebote einholen**

**b) Angebote hinsichtlich Art, Beschaffenheit, Preis, Menge, Qualität, Verpackungskosten, Lieferzeit, Liefer- und Zahlungsbedingungen vergleichen**

**c) Einkauf durchführen, Liefertermine überwachen**

Warenwirtschaftssysteme	III/20/3	Lagerverwaltung und Beschaffung	III/20/5
Stammdaten	III/20/3	Produktionssteuerung	III/20/5
Lieferantendatei	III/20/5	Barcodes und Scannereinsatz	III/20/7
Kundendatei	III/20/5	Rechnungswesen und Finanzbuchhaltung	III/20/7
Artikeldatei	III/20/5	Statistiken	III/20/7
Rezepturverwaltung	III/20/5	Nutzen eines Warenwirtschaftssystems	III/20/7
Die wichtigsten Funktionen eines Warenwirtschaftssystem	III/20/5		

**III/21 Umgang mit Gästen:, Beratung und Verkauf**

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

**a) Beratungsgespräche planen, führen und nachbereiten**

Grundsätze der Gesprächsführung	III/21/3	Gesprächs-Aufzeichnungen auswerten	III/21/7
Gesprächsvorbereitung	III/21/4	Planungsmittel als Gesprächsgrundlage	III/21/8
Verhalten im Gespräch	III/21/4	Telefongespräche	III/21/22
Fragetechnik und Frageformen	III/21/5	Eingehende Anrufe	III/21/23
Beispiel für ein Beratungs- und Verkaufsgespräch in der Abschlussprüfung	III/21/6	Buchstabier-Alphabet	III/21/23
Nachbereitung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen	III/21/7	Kriterien für die Beurteilung des gastorientierten Gesprächs in der Prüfung	III/21/24

<b>b) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</b>			
Bemerkungen zur Konzeption und Anwendung der Sammlung fremdsprachlicher Redemittel	III/21/27	Dem Gast Aufmerksamkeit schenken	III/21/48
Eine Zimmer-Reservierung entgegennehmen	III/21/28	Den Gast empfangen, beraten, betreuen und verabschieden	III/21/50
Den Gast einchecken	III/21/32	Den Gast über Speisen informieren	III/21/54
Den Gast über das interne Hotelangebot informieren und beraten	III/21/35	Mit Reklamationen umgehen	III/21/60
Den Gast über das externe Angebot informieren	III/21/39	Absprachen für Veranstaltungen und Festlichkeiten treffen	III/21/63
Reiseverbindungen nennen und Wege beschreiben	III/21/41	Den Gast auschecken	III/21/68
Anrufe vermitteln und Nachrichten entgegennehmen	III/21/45	Gegenüberstellung gängiger Redewendungen im britischen und amerikanischen Englisch	III/21/70
<b>c) Rechnungen erstellen</b>			
Rechnungserstellung und Rechnungsarten	III/21/75	Ausfallrechnungen	III/21/76
Rechnungsarten	III/21/75	Zahlungsarten	III/21/76
Die normale Gastrechnung	III/21/75	Barzahlung	III/21/76
Gruppenrechnungen	III/21/75	Kartenzahlungssysteme	III/21/76
Rechnungs-Splitting	III/21/75	Scheckzahlung	III/21/77
Vorausrechnung	III/21/75	Reiseschecks	III/21/77
Debitorenrechnungen	III/21/76	Hotelvoucher	III/21/77

## Anhang

<b>1. Die Prüfungen im Ausbildungsberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau</b>	A/3
<b>1.1 Prüfungsvorbereitung:</b>	A/3
Arbeitsblätter zur Ausbildung Hotelkaufmann/Hotelkauffrau	A/3
Musterseiten der Arbeitsblätter	A/4
<b>1.2 Die Zwischenprüfung</b>	A/27
Die Zwischenprüfung in den gastgewerblichen Berufen	A/28
Beispiel einer Zwischenprüfung	A/30
<b>1.3 Die Abschlussprüfung</b>	A/35
Der praktische Teil der Abschlussprüfung	A/36
Beispiel einer praktischen Abschlussprüfung	A/37
Der schriftliche Teil der Abschlussprüfung	A/42
Stoffkatalog für die schriftliche Abschlussprüfung	A/43
Formen der schriftlichen Prüfungsaufgaben	A/73
Beispiel eines Aufgabensatzes der schriftlichen Prüfung	A/81
<b>2. Die Ordnung der Berufsausbildung für den Ausbildungsberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau</b>	A/109
<b>2.1 Die Ausbildungsordnung im Gastgewerbe mit Ausbildungsrahmenplan</b>	A/110
<b>2.2 Muster eines betrieblichen Ausbildungsplans</b>	A/117
<b>2.3 Rahmenlehrplan der Berufsschule</b>	A/125