

# 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	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 Gastgeber team?	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 Personalwirtschaft

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

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

Aufgaben und Komponenten der Personalwirtschaft	III/17/3	Der Arbeitsvertrag	III/17/14
Arbeit	III/17/6	Vertragsabschluss	III/17/15
Arbeitsrecht	III/17/7	Arbeitsentgelte	III/17/15
Arbeitszeitschutz und Kündigungsschutz	III/17/9	Gratifikationen	III/17/16
Tarifverträge	III/17/10	Lohnfortzahlung	III/17/17
Manteltarifvertrag	III/17/10	Lohnsteuerkarte und Lohnsteuerbescheinigung	III/17/18
Urlaub	III/17/13	Sozialversicherung	III/17/19

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

Personalplanung	III/17/21	Arbeitsschritte der Personalbeschaffung	III/17/29
Datengrundlagen	III/17/22	Die Stellenbeschreibung	III/17/31
Personalbestand	III/17/22	Formgerechte Bewerbung	III/17/34
Personalbeschaffung	III/17/23	Auswahlverfahren	III/17/34
Bewerbersauswahl	III/17/26	Einstellungstest	III/17/35
Anforderungen der Arbeit im Gastgewerbe	III/17/27	Vorstellungsgespräche	III/17/36
Übereinstimmung von Anforderungen und Fähigkeiten	III/17/28		

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

Arbeitsaufnahme	III/17/39	Industrie- und Handelskammer	III/17/46
Einführungsplan	III/17/40	Agentur für Arbeit	III/17/46
Einarbeitungsplan	III/17/41	Ärztliche Untersuchungen	III/17/47
Der Berufsausbildungsvertrag	III/17/41	Ausscheiden von Mitarbeitern	III/17/47
Probezeit	III/17/42	Die Abmahnung	III/17/48
Personalakte	III/17/42	Die Kündigung	III/17/48
Arbeitsurlaubnis	III/17/43	Kündigungsfristen	III/17/49
Sozialversicherungsausweis	III/17/44	Arbeitszeugnis	III/17/49
Personalinformationen	III/17/45	Zeugnis für Auszubildende	III/17/49
Schulungen	III/17/45		

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

Arbeitszeitformen	III/17/51	Urlaubsplanung	III/17/55
Dienstpläne	III/17/51	Krankheit	III/17/56
Fehlzeiten	III/17/53	Sonstige Fehlzeiten	III/17/56
Urlaub	III/17/53		

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

Personalbeurteilungen	III/17/57		
-----------------------	-----------	--	--

#### f) Eine Entgeltabrechnung erstellen

Personalkosten	III/17/61	Entgeltbuchungen	III/17/66
Lohnsteuer	III/17/63	Lohnsteuerzahlung/Zahlung der Sozialversicherungsbeiträge	III/17/67
Lohnsteuerklassen	III/17/63	Meldung an die Krankenkasse	III/17/68
Entgeltberechnung	III/17/64		

**Fallorientierte Ausbildung** 6 Aufgaben (Projekte) III/17/69

**Gebundene Prüfungsfragen** III/17/81

**Ungebundene Prüfungsfragen** III/17/87

Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen 27

Lösungshinweise für die ungebundenen Prüfungsfragen 28

### III/18 Büroorganisation und -kommunikation

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten</b>			
Vor- und Nachbereitung von Besprechungen III/18/3		Einladung zu einer Besprechung	III/18/6
<b>b) Korrespondenz führen</b>			
Normgerechte und zeitgemäße Korrespondenz	III/18/7	Rahmenprogramme	III/18/11
Brieftexte	III/18/8	Angebotsschreiben	III/18/12
Anfragen beantworten	III/18/8	Gästeinteressen ansprechen	III/18/12
Angebote erstellen	III/18/10	Auftragsbearbeitung	III/18/13
		Stilübungen	III/18/14
<b>c) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen</b>			
Kommunikation im Unternehmen	III/18/19	Formulare als Hilfsmittel	III/18/27
Bedeutung der Kommunikation	III/18/21	Abkürzungen	III/18/27
Kommunikation und Datenverarbeitung	III/18/22	Reservierungslisten, Reservierungspläne	
Das persönliche Gespräch	III/18/25	und Belegungsvorschau	III/18/31
Die persönliche Anrede	III/18/26	Der Meldevordruck	III/18/32
Schriftliche Kommunikationsmittel	III/18/26		
<b>d) Regeln der Kommunikation anwenden und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen</b>			
Kommunikation im Gastgeberteam	III/18/33	Kommunikationsregeln	III/18/35
Kommunikationsmittel	III/18/34	Kosten der Kommunikation	III/18/36
<b>e) Zusammenarbeit aktiv gestalten und ausgewählte praktische Aufgaben teamorientiert bearbeiten</b>			
Das Gastgeberteam	III/18/37	Ein Verbesserungsvorschlag	III/18/39
Eine Aktion im Team	III/18/38	Arbeit in Projektgruppen	III/18/40
<b>f) Termine planen, koordinieren und überwachen</b>			
Terminplanung	III/18/41	Hilfsmittel der Terminplanung	III/18/44
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 3 Aufgaben (Projekte)	III/18/45		
<b>Gebundene Prüfungsfragen</b>	III/18/51		
<b>Ungebundene Prüfungsfragen</b>	III/18/56		
Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen	27		
Lösungshinweise für die ungebundenen Prüfungsfragen	29		

### III/19 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

<b>a) Vorbereitende Arbeiten für den Jahresabschluss durchführen</b>			
Jahresabschluss	III/19/3	Buchungen auf Bestandskonten	III/19/21
Die Aufgaben und Funktion der Buchführung	III/19/4	Buchungen auf Erfolgskonten	III/19/22
Ordnungsmäßigkeit der Buchführung	III/19/5	Kontenabschlussbuchungen	III/19/22
Doppelte Buchführung	III/19/5	Geschäftsgänge buchen	III/19/23
Bilanz	III/19/7	Eröffnung, Buchen und Abschluss	
Konten	III/19/10	der Bestandskonten	III/19/23
Kontenrahmen und Kontenplan	III/19/11	Buchen und Abschluss der Erfolgskonten	III/19/25
Kontennummern	III/19/12	Übungen	III/19/26
Bestandskonten	III/19/13	Ermittlung des Wareneinsatzes	III/19/31
Erfolgskonten	III/19/13	Vorbereitende Abschlussbuchungen	III/19/32
Das Buchen auf Konten	III/19/14	Mehrwert bei Skontoabzug	III/19/34
Buchungssatz, Buchungsregeln	III/19/15	Die Bücher der doppelten Buchführung	III/19/35
Zusammenfassung der Buchungsregeln	III/19/16	Steuern und Abgaben	III/19/36
Geschäftsfälle kontieren	III/19/18	EDV-gestützte Buchführung	III/19/38
Zusammengesetzte Buchungssätze	III/19/19		
<b>b) Zahlungsverkehr durchführen</b>			
Rationalisierung des Zahlungsverkehrs	III/19/39	Währungen umrechnen	III/19/41
<b>c) Bei Zahlungsverzug betriebsübliche Maßnahmen einleiten</b>			
Mahnverfahren	III/19/43		
Allgemeine Geschäftsbedingungen	III/19/45		

<b>d) Kostenkontrolle durchführen und geeignete Maßnahmen vorschlagen</b>			
Überprüfung von einzelnen Teilbereichen	III/19/47	Betriebsergebnisrechnung	III/19/50
Kosten- und Leistungsrechnung	III/19/48	Kostenstellenrechnung	III/19/51
Kostenartenrechnung	III/19/48	Kostenträgerrechnung	III/19/52
<b>e) Daten für die Kalkulation und Preisbildung ermitteln</b>			
Kalkulationsmethode und Preisbildung	III/19/53		
<b>f) Bedeutung von Investitionen erläutern</b>			
Investitionen	III/19/55	Finanzierung	III/19/56
<b>g) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit betrieblicher Leistungen begründen</b>			
Budgetierung	III/19/59	Schankverluste bei der Getränkealkulation	III/19/64
Kontrolle der Wirtschaftlichkeit	III/19/60		
<b>h) Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens zum Zweck der Steuerung und Kontrolle anwenden, insbesondere betriebliche Kennzahlen auswerten</b>			
Bedeutung von Kennzahlen	III/19/65	Wichtige Kennzahlen	III/19/66
<b>i) An Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken</b>			
Aufgabe des Berichtswesens	III/19/67		
<b>k) Betriebsstatistiken führen</b>			
Betriebsstatistiken erstellen und aufbereiten	III/19/69		
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 5 Aufgaben (Projekte)	III/19/71		
<b>Gebundene Prüfungsfragen</b>	III/19/81		
<b>Ungebundene Prüfungsfragen</b>	III/19/91		
Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen	27		
Lösungshinweise für die ungebundenen Prüfungsfragen	30		

### III/20 Warenwirtschaft

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

<b>a) Bezugsquellen ermitteln und Angebote einholen</b>			
Bezugsquellen	III/20/3	Angebote einholen	III/20/5
<b>b) Angebote hinsichtlich Art, Beschaffenheit, Preis, Menge, Qualität, Verpackungskosten, Lieferzeit, Liefer- und Zahlungsbedingungen vergleichen</b>			
Angebotsvergleich	III/20/7		
<b>c) Einkauf durchführen; Liefertermine überwachen</b>			
Einkauf	III/20/11	Mangelhafte Lieferung	III/20/12
Liefertermine	III/20/11	Warenwirtschaftssystem	III/20/13
<b>Fallorientierte Ausbildung</b> 1 Aufgabe (Projekt)	III/20/15		
<b>Gebundene Prüfungsfragen</b>	III/20/17		
<b>Ungebundene Prüfungsfragen</b>	III/20/19		
Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen	27		
Lösungshinweise für die ungebundenen Prüfungsfragen	32		

### III/21 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

*Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln*

<b>a) Beratungsgespräche planen, führen und nachbereiten</b>			
Gastgeberfunktion	III/21/3	Formulierungen und Redewendungen	III/21/13
Beratungsgespräche	III/21/4	Telefongespräche	III/21/14
Verhalten im Gespräch	III/21/4	Nachbereitung von Beratungsgesprächen	III/21/16
Gesprächsführung und Fragetechnik	III/21/5	Rollenspiele	III/21/16
Argumente suchen	III/21/9	Beraten und Empfehlen	III/21/17
Verkaufsargumente	III/21/11		

**b) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen**

Fremdsprachliche Auskünfte erteilen III/21/19

**c) Rechnungen erstellen**

Rechnungserstellung III/21/49

Hotelkassen-Abrechnung III/21/51

Reisebüroabrechnung III/21/52

Mit Veranstaltern abrechnen III/21/52

**Fallorientierte Ausbildung** 6 Aufgaben (Projekte) III/21/53

**Gebundene Prüfungsfragen** III/21/65

**Ungebundene Prüfungsfragen** III/21/75

Lösungen der gebundenen Prüfungsfragen 27

Lösungshinweise für die ungebundenen

Prüfungsfragen 33