

Inhalt

Vorwort **3**

Kapitel 1

Das Ausbildungsprofil der Hotelfachleute **6**

Kapitel 2

Die Ausbildungsordnung und die Prüfungen **10**

Kapitel 3

Der Ausbildungrahmenplan und die Lernziele **28**

Kapitel 4

Das Führen von Ausbildungsnachweisen (Berichtsheft) **36**

Kapitel 5

Das Phänomen Prüfungsangst und die Vorbereitung
auf die Abschlussprüfung **44**

Kapitel 6

Der Prüfungsablauf, Zeit- und Arbeitsmanagement **50**

Kapitel 7

Musteraufgaben für die komplexe Prüfungsaufgabe **54**

Kapitel 8

Verkaufsgespräche in der Praxis und das gastorientierte Gespräch
in der praktischen Prüfung **62**

Kapitel 9

Das Marketing und die Lösungshinweise
für die komplexen Prüfungsaufgaben **70**

Kapitel 10

Weitere praktische Prüfungsaufgaben **94**

A Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herrichten
eines Gastraums anhand der Prüfliste **96**

B Arbeiten am Empfang **102**

C Bearbeiten einer Reklamation oder **119**

D Servieren von Speisen und Getränken **121**

Kapitel 11

Die Bewertung von Prüfungsleistungen **140**