

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 Ausbildungsvertrag	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	Versetzungsgesetz	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		Pflichten der Auszubildenden	I/1/33
und der Auszubildenden	I/1/33	Das Berichtsheft (Ausbildungsnachweis)	I/1/35
Pflichten der Auszubildenden	I/1/33		

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	Exkurs	
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		Sicherheitszeichen	I/3/16
mit Gefahrstoffen	I/3/12		

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 Wertstofferrfassung	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
Getrennsammlung, Wertstofferrfassung	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
Kohl Gemüse	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	
Die Garverfahren	I/8/115	verwerten	I/8/124

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	
Die Bedeutung der Lebensmittel	I/8/135	Käse	I/8/151
Der tägliche Nährstoffbedarf und die Mahlzeiten	I/8/140	Einfache Speisen aus Flocken, Reis, Teig,	
Einfache Speisen zubereiten	I/8/143	Teigwaren	I/8/152
Einfache Speisen aus Fleisch und Gemüse	I/8/143	Einfache Speisen aus Eiern	I/8/153
Einfache Kartoffelzubereitungen	I/8/148	Die Zubereitung von Canapés	I/8/155

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 Fasses	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 Bewirtschungsrechnungen	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	
Schriftwechsel	I/10/3	Zeichensetzung	I/10/6
Inhalt und Formulierung eines Geschäftsbriefes	I/10/3	Schreibtechnik	I/10/6
Die äußere Form des Briefes	I/10/4	Textverarbeitung auf Datenverarbeitungsgeräten	I/10/6

b) Schriftstücke registrieren und ablegen

Registratur	I/10/9	Aktenplan	I/10/11
Formen der Aufbewahrung	I/10/9	Verschiedene Wertigkeiten von	
Registratur-Hilfsmittel	I/10/10	Geschäftspapieren	I/10/11
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	
Halbfertige Waren	I/11/10	Lebensmitteln	I/11/16

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 gästorientierte 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 gästorientierte Gespräch		Auskünfte im Bereich Wirtschaftsdienst	II/12/9
in der Abschlussprüfung	II/12/6	Gespräch im Servicebereich	II/12/10
Bewertung des gästorientierten Gespräches	II/12/7	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		

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
Schreibregeln 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	Glückwunschschreiben	III/18/16
Unterschrift	III/18/9	Kondolenzschreiben	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 Warenwirtschaftssystems	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
Fragechnik 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 gatorientierten Gesprächs in der Prüfung	III/21/24

b) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen

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

c) Rechnungen erstellen

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

1. Die Prüfungen im Ausbildungsberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau	A/3
1.1 Prüfungsvorbereitung:	A/3
Arbeitsblätter zur Ausbildung Hotelkaufmann/Hotelkauffrau	A/3
Musterseiten der Arbeitsblätter	A/4
1.2 Die Zwischenprüfung	A/27
Die Zwischenprüfung in den gastgewerblichen Berufen	A/28
Beispiel einer Zwischenprüfung	A/30
1.3 Die Abschlussprüfung	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
2. Die Ordnung der Berufsausbildung für den Ausbildungsberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau	A/109
2.1 Die Ausbildungsordnung im Gastgewerbe mit Ausbildungsrahmenplan	A/110
2.2 Muster eines betrieblichen Ausbildungsplans	A/117
2.3 Rahmenlehrplan der Berufsschule	A/125