

# Inhaltsverzeichnis

Während der ersten Hälfte der Ausbildungszeit im Zusammenhang mit den Gemeinsamen Berufsbildpositionen zu vermitteln:

<b>6 Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin</b>	<b>11</b>
6 a) Das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen	
6 b) Bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten	12
6 c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen	16
6 d) Das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben	20
6 e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden	28
6 f) Das Auftreten und die Rolle gegenüber den Gästen reflektieren und das Verhalten gastorientiert gestalten; Gespräche gast- und betriebsorientiert führen, dabei verbale und nonverbale Ausdrucksformen anwenden	30
6 g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen	34
6 h) Gäste betreuen, sie über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren und beraten und dabei individuelle und kulturelle Bedürfnisse und Wünsche berücksichtigen, insbesondere Besonderheiten im Umgang mit Gästen mit Behinderung	38
6 i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren	56
6 j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren	63
6 k) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen	70
<b>7 Annahme und Einlagerung von Waren</b>	<b>113</b>
7 a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken	114
7 b) Ware annehmen, dabei Lieferscheine zu Bestellungen zuordnen und Ware anhand des Bestell- und des Lieferscheins auf Gewicht, Quantität, Qualität und sichtbare Mängel prüfen; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten	117
7 c) Ware unter Einhaltung der hygienischen und der rechtlichen Regelungen sowie der betrieblichen Vorgaben prüfen, insbesondere auf die Einhaltung der Kühlkette und auf Haltbarkeit, auch unter Nutzung technischer Hilfsmittel; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten	120
7 d) Die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren	123
7 e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern	124
7 f) Die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen	131

<b>8 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion</b>	<b>135</b>
8a) Arbeitsaufgaben erfassen	136
8b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen	138
8c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen	142
8d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter sicher, wirtschaftlich und nachhaltig einsetzen, reinigen und pflegen; Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter auf Funktionsfähigkeit prüfen, Störungen erkennen und die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten	145
8e) Den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten	160
8f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen	165
8g) Einfache betriebstypische Speisen oder Gerichte nach Rezepturen herstellen, auch unter Verwendung vorgefertigter Produkte und unter Anwendung von Arbeitstechniken sowie unter Beachtung von Ernährungsformen, der Hygienevorschriften, der Wirtschaftlichkeit und der Vermeidung von Lebensmittelverschwendung	254
8h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken	313
8i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen	318
8j) Die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren	320
<b>9 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst</b>	<b>321</b>
9a) Die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern	322
9b) Die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern	322
9c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren	326
9d) Zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen	335
9e) Gasträume, insbesondere Gästezimmer, und Wirtschaftsräume im Hinblick auf ihre Nutzung und Sicherheit kontrollieren, den Bedarf an Reparaturen und Ersatz ermitteln und die betriebsüblichen Maßnahmen ergreifen	337
9f) Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen	343
9g) Betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen	355
<b>10 Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service</b>	<b>369</b>
10a) Den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen	370
10b) Die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen	374
10c) Alkoholische oder nichtalkoholische Getränke ausschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zubereiten	410
10d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen	416
10e) Das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken	443
<b>11 Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang</b>	<b>451</b>
11 a) Die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen	452
11 b) Den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen	452

11 c)	Die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes	456
11 d)	Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache	458
11 e)	Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren	460
11 f)	Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten	462
11 g)	Den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen	474
11 h)	Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen	477
<b>12</b>	<b>Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung</b>	<b>489</b>
12 a)	Individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen	490
12 b)	Über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren	492
12 c)	Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen	494
12 d)	Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren	500
12 e)	Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen	504
12 f)	Die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren	514
12 g)	Die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen	515
12 h)	Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten	519
12 i)	Das betriebliche Hotelsystem nutzen	521
<b>13</b>	<b>Gästekommunikation und Beschwerde-Management</b>	<b>525</b>
13 a)	Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten	526
13 b)	Nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen	528
13 c)	Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen	531
13 d)	In Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden	534
13 e)	Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen	537
13 f)	Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren	539
13 g)	Die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren	543
13 h)	Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken	543
13 i)	Das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen	546
	<b>Verordnung über die Berufsausbildung zum Hotelfachmann/zur Hotelfachfrau</b>	<b>548</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>563</b>
	<b>Über den Autor</b>	<b>571</b>