



DEHOGA-MERKBLATT

AUSBILDUNGSRAHMENPLAN „HOTELFACHMANN/-FRAU“

Stand 23.10.2013

Ihre Ansprech-
partnerin:

Dunja Schlamming
Geschäftsführerin
Fachgruppe Berufsbildung



DEHOGA Baden-Württemberg
Augustenstraße 6
70178 Stuttgart

Telefon: 0711 61988-50

Telefax: 0711 61988-46

> schlamminger@dehogabw.de

www.dehogabw.de

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Nr. 1)					
	a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung, erklären	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln			Die Bestimmungen über den Ausbildungsvertrag sind in den §§ 3 und 4 des Berufsbildungsgesetzes niedergelegt. Die Industrie- und Handelskammern haben dazu Muster-Ausbildungsverträge erstellt, die den Betrieben zur Verfügung stehen. Der Ausbildungsvertrag enthält Aussagen über <ul style="list-style-type: none"> ■ Art und Ziel der Berufsausbildung ■ Beginn und Dauer der Ausbildung ■ Probezeit ■ Vergütung ■ Urlaub ■ Kündigungsbedingungen 	
	b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen				Gegenseitige Rechte und Pflichten sind im Ausbildungsvertrag detailliert beschrieben. Grundlage hierfür sind u.a. <ul style="list-style-type: none"> ■ Berufsbildungsgesetz ■ Ausbildungsordnung ■ Jugendarbeitsschutzgesetz ■ Arbeitszeitgesetz ■ Arbeits- und Tarifrecht sowie betriebliche Regelungen wie Ausbildungsplan, Versetzungsplan, Aufgabenregelung, Arbeits- und Pausenzeiten, Beschwerderecht, Inhalte des Arbeitszeitgesetzes 	
	c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Möglichkeiten der Anpassungs- und Aufstiegsfortbildung durch <ul style="list-style-type: none"> > Anpassung an technische, wirtschaftliche und gesellschaftliche Entwicklungen (z.B. ökonomische, kreative Fortbildungsmaßnahmen) > weiterbildende Schulen > Aufstiegsfortbildung: Meistervorbereitungskurse > berufliche Spezialisierung 	
	d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen				<ul style="list-style-type: none"> ■ wesentliche Inhalte des Arbeitsvertrages: <ul style="list-style-type: none"> > Arbeitsgebiet > Beginn und Ende des Beschäftigungsverhältnisses > Probezeit > Vergütung > Arbeitszeit > Urlaub > Kündigungsbedingungen 	
	e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Geltungsbereich (räumlicher, fachlicher, persönlicher) der Tarifverträge für Arbeitnehmer und deren Anwendung auf Auszubildende ■ Vereinbarungen über z.B.: Ausbildungsvergütung, Lohn, Urlaubsdauer, Arbeitszeit 	

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 2)					
	a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln			Branchenzugehörigkeit, Rechtsform, Organisation und Angebotspalette des ausbildenden Betriebes, Arbeitsabläufe, Aufgabenteilung	
	b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Einkauf, Produktion, Dienstleistung, Verkauf und Verwaltung erklären				<ul style="list-style-type: none"> ■ Einkauf: <ul style="list-style-type: none"> > Verbrauchsgüter (z.B. Lebensmittel) > Gebrauchsgüter (z.B. Werkzeuge) ■ Produktionspalette ■ Dienstleistung: <ul style="list-style-type: none"> > Gästeberatung > Serviceleistungen ■ Verkauf: <ul style="list-style-type: none"> > Dienstleistungen > Produkte ■ Verwaltung z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Geschäftsabläufe 	
	c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen				Innungen, Arbeitgeberverbände (DEHOGA) und Gewerkschaften (NGG), Wirtschaftsorganisationen, Berufsverbände, Sozialversicherungsträger, Kammern	
	d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben				Grundsatz der vertrauensvollen Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber- und Arbeitnehmervertretern als Inhalt des Betriebsverfassungsgesetzes Betriebsrat, Jugend- und Auszubildendenvertretungsrechte Betriebsvereinbarungen, Betriebs-, Jugend- und Auszubildendenversammlungen	

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 3)					
	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln			<ul style="list-style-type: none"> ■ Gefährdungsmöglichkeiten, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Böden (Rutschgefahr) > Geräte/Maschinen > Leitern > Strom/Gas > Wasser/Dämpfe > brennbare Flüssigkeiten und Gase > Kleidung 	Sicherheits- und Verhaltensregeln, Gebrauchsanleitungen
	b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden				<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche Bestimmungen, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Arbeitsstättenverordnung (Arbeitsräume, Pausenräume, sanitäre Räume) > Arbeitszeitgesetz > Arbeitsschutzgesetze > Gesetze für bestimmte Personengruppen (z.B. Jugendarbeitsschutzgesetz, Mutterschutzgesetz, Beschäftigung von Schwerbehinderten) ■ Sicherheitsvorschriften ■ Unfallverhütungsvorschriften 	
	c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Erste-Hilfe-Einrichtungen ■ Erste-Hilfe-Maßnahmen, z.B. bei: <ul style="list-style-type: none"> > Körperverletzungen > Verbrennungen ■ Unfallmeldung 	
	d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestimmungen für den Brandschutz ■ Notrufe und Fluchtwege im Alarmfall ■ Verhaltensmaßregeln für den Brandfall und Maßnahmen der Brandbekämpfung 	

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 4)					
	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln			<ul style="list-style-type: none"> ■ Abluft ■ Wasser ■ Lärm ■ Materialien 	
	a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären					
	b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden					
	c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen				<ul style="list-style-type: none"> ■ sparsame Nutzung von z.B. Strom, Gas, Wasser durch: <ul style="list-style-type: none"> > Abschalten in Phasen der Nichtnutzung > Vermeiden von Leckstellen ■ Rückführung von aufbereiteter Abluft ■ optimale Beleuchtung ■ Recycling ■ Entsorgung von Problemabfällen 	
	d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen					

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
5	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 5)					
	a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen	10			<ul style="list-style-type: none"> ■ Berufsbekleidung ■ Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> > Sprache > Körpersprache 	gepflegtes Erscheinungsbild
	b) Gastgeberfunktion wahrnehmen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Empfang ■ Begrüßung, Anreden ■ Verkaufsgespräche ■ Betreuung ■ Verabschiedung 	Freundlichkeit, Höflichkeit, Zuverlässigkeit, Takt, Fach-/ Sozialkompetenz
	c) Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln				<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufnehmen von Gästeinformationen und -wünschen ■ Gesprächsführung ■ Fragetechnik ■ Gästeinschätzung ■ Gästeverhalten 	
	d) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Entscheidungsbefugnis ■ Weisungsbefugnis ■ Vertretungsbefugnis 	Organigramm
	e) Gäste empfangen und betreuen				siehe auch 5c)	
	f) berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden					korrekte Anwendung und Aussprache der Fachtermini
	g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren				<ul style="list-style-type: none"> ■ Sortiment ■ Produkte ■ Serviceleistungen 	Corporate Identity, Gesprächsverhalten, Werbemittel
	h) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Nachrichtenübermittlung: <ul style="list-style-type: none"> > außerbetrieblich > innerbetrieblich > schriftlich > mündlich 	was, wie, wohin, an wen, Umgangsformen beim Telefonieren
	i) berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden				z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gaststättengesetz ■ Preisauszeichnung ■ Zusatzstoffzulassungs-VO ■ Schadenshaftung ■ Gesetz zum Schutz der Jugend in der Öffentlichkeit ■ Behandlung von Fundsachen 	

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
6	Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 6)					
	a) Arbeitsschritte planen	2			<ul style="list-style-type: none"> ■ Kriterien für die Planung: <ul style="list-style-type: none"> > Arbeitsaufgabe > Arbeitsschritte > Material > Arbeitsmittel > Arbeitszeit 	Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit, Ökologie, Ergonomie, Ganzheitlichkeit, Hygienerichtlinien, gesetzlichen Bestimmungen
	b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten					
	c) Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen					
	d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Funktion und Handhabung ■ Einsatzgebiete ■ rationeller und ökologischer Einsatz ■ Sicherheitsvorschriften 	Bedienungsanleitung
e) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Reinigungs-, Pflegemittel ■ Reinigungs- und Pflegemethoden ■ Reinigungsintervalle ■ Sicherheitsvorschriften 	Wirkungsweise, Einsatzmöglichkeiten, Dosierung	
7	Hygiene (§ 4 Nr. 7)					
	a) Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden	2			<ul style="list-style-type: none"> ■ Hygienebereiche: <ul style="list-style-type: none"> > Personalhygiene > Produkthygiene > Produktionshygiene > Betriebshygiene 	Bundesseuchengesetz, Lebensmittelhygiene-VO
b) Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Verwendung und Dosierung 		

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
8	Küchenbereich (§ 4 Nr. 8)					
	a) Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen	12			<ul style="list-style-type: none"> ■ äußere Beschaffenheit ■ sensorische Beschaffenheit 	
	b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung einfacher Speisen anwenden				<ul style="list-style-type: none"> ■ Arbeitstechniken, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Reinigung der Rohstoffe > Zerkleinerung der Rohstoffe ■ Zubereitung 	
	c) einfache Speisen unter Berücksichtigung der Rezepturen, der Ernährungslehre und der Wirtschaftlichkeit zubereiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Portionsmengen 	
	d) vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit zu einfachen Speisen verarbeiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Zubereitungsanleitungen 	
	e) einfache Speisen nach Vorgabe anrichten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Anrichteschirr ■ Anrichteweise 	
	f) bei der Produktpräsentation mitwirken				<ul style="list-style-type: none"> ■ Aufbau ■ Produktpflege ■ Einsatz von Werbemitteln und Werbeträgern 	z.B. Frühstücksbuffet, Sonderaktionen wie Spargelwochen, Festveranstaltungen
9	Servicebereich (§ 4 Nr. 9)					
	a) Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen	12			<ul style="list-style-type: none"> ■ Ablaufdaten ■ äußere Beschaffenheit ■ sensorische Beschaffenheit 	Qualitätssicherung
	b) Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken				<ul style="list-style-type: none"> ■ Zuordnung von Getränken zu Schankgefäßen 	z.B. Gläser, Karaffen, Tassen, Füllmenge, Temperatur, Bonkontrolle
	c) Speisen und Getränke servieren und ausheben				<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorbereitungsarbeiten 	
	d) bei Service- und Menübesprechungen mitwirken				<ul style="list-style-type: none"> ■ Kenntnis des betrieblichen Leistungsangebotes ■ Servicebesprechung: <ul style="list-style-type: none"> > Ablaufplanung 	
	e) betriebliches Kassensystem bedienen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Kassenfunktion ■ Kassenvorschriften ■ Bonierarten 	

I. Berufliche Grundbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
10	Büroorganisation und -kommunikation (§ 4 Nr. 10)					
	a) arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen	10			<ul style="list-style-type: none"> ■ schriftliche Arbeiten, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > einfache Verwaltungsaufgaben > Bestellungen > Checklisten/Vordrucke > Gesprächsnotizen ■ Weiterleitung 	Umgang mit PC, programmierte Texte
	b) Schriftstücke registrieren und ablegen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Ablagesystem ■ Annahme von Schriftstücken ■ Zuordnung von Schriftstücken ■ Umgang ■ Weiterleitung ■ Kopien 	Aktenplan und Aktenordnung
	c) Karteien und Dateien führen und zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben einsetzen; Daten sichern				<ul style="list-style-type: none"> ■ z.B. Liefer-, Kunden-, Lagerkartei ■ Erfassungsformulare ■ Bearbeitung ■ Pflege von Dateien ■ Formen der Datensicherung 	
	d) gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden				<ul style="list-style-type: none"> ■ Bundesdatenschutzgesetz ■ betrieblicher Datenschutz 	Grundzüge, betriebliche Gründe, Verschwiegenheitspflicht, Datenschutzbeauftragter
11	Warenwirtschaft (§ 4 Nr. 11)					
	a) Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten	4			<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgleichung anhand der Begleitpapiere ■ Reklamationen 	
	b) Waren ihren Ansprüchen gemäß einlagern				<ul style="list-style-type: none"> ■ Funktion der Lagerhaltung ■ Lagerort ■ Lagerbedingungen ■ Zweckmäßigkeit der Gliederung nach Warengruppen und -artikeln ■ Lagersystem, z.B. nach: <ul style="list-style-type: none"> > Umschlaghäufigkeit > ergonomischen Gesichtspunkten > fifo (first in first out) 	z.B. äußere Einflüsse Führen einer Lagerkartei
c) Lagerbestände kontrollieren				<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestandskontrolle: <ul style="list-style-type: none"> > Fristen > Mengen > Qualitäten 	Aufbrauch- und Verbrauchsfristen, Mindest-, Höchst-, Ist-Bestand	

II. Gemeinsame berufliche Fachbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
1	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 5)					
	a) Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen		12		siehe auch Grundbildung Berufsbildposition 5	
	b) sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden				<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche Grundlagen ■ betriebliche Handhabung 	Kulanz
	c) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen					
	d) Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen					
	e) Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten				siehe auch Grundbildung Berufsbildposition 5	Checkliste
2	Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 6)					
	a) Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen		4		<ul style="list-style-type: none"> ■ betriebsinterne Regelungen ■ Wartungsintervalle 	Sicherstellen der Funktionsfähigkeit
	b) Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Bewertungskriterien 	
3	Warenwirtschaft (§ 4 Nr. 11)					
	a) arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln		12		<ul style="list-style-type: none"> ■ Einflussfaktoren ■ Bedarfsermittlung 	z.B. saisonale, veranstaltungsbezogene Faktoren
	b) Bestellungen einleiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Lieferanten ■ Bestellungsart 	
	c) Inventuren durchführen, ein Inventar unter Anleitung aufstellen				<ul style="list-style-type: none"> ■ gesetzliche Grundlagen ■ Bestandsaufnahme ■ Bestandsverzeichnis 	
	d) Zahlungsvorgänge bearbeiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Zahlungsarten ■ Vergleich Lieferschein und Rechnung ■ Rechnungsprüfung ■ Weiterleitung 	
	e) kostenbewusstes Einsetzen von Materialien und Gebrauchsgütern begründen					
	f) Kosten und Erträge erbrachter Dienstleistungen am Beispiel errechnen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Berechnung 	Materialeinsatz, Personaleinsatz, Zeitfaktor
	g) Verkaufspreise nach betrieblichem Kalkulationsschema ermitteln					

II. Gemeinsame berufliche Fachbildung

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
		zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 12)					
	a) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebes einsetzen		12		<ul style="list-style-type: none"> ■ Werbemittel, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Hausprospekte > Zeitungsinserate ■ Werbeträger, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Speisekarten > Tafeln 	
	b) verkaufsfördernde Maßnahmen vorbereiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Organisation von Sonderaktionen: <ul style="list-style-type: none"> > Warendisposition > Mitarbeiterinformation 	z.B. Aktionswoche
	c) bei Werbeaktionen mitwirken					
	d) anlassbezogene Dekorationen ausführen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Saisondekoration ■ Aktionsdekoration 	
	e) werbewirksame Angebote erstellen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Planung ■ Ausarbeitung 	z.B. Tafeln, Speisekarten, Werbebrief
5	Wirtschaftsdienst (§ 4 Nr. 13)					
	a) Gästeräume angebots- und anlassbezogen herrichten		12		<ul style="list-style-type: none"> ■ Herrichten von, z.B.: <ul style="list-style-type: none"> > Ausstattung > Dekoration ■ Checklisten ■ Arbeitsablaufplanung 	
	b) Gästeräume reinigen und pflegen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Reinigungsgeräte ■ Reinigungs- und Pflegemittel ■ Reinigungsintervalle 	Behandlungshinweise

III. Besondere berufliche Fachbildung: Hotelfachmann/ -frau

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbstständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
1	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 6 Nr. 1)					
	a) Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen			14	<ul style="list-style-type: none"> ■ schriftlich ■ mündlich 	Zimmerreservierung, Bankettveranstaltung
	b) Aufträge bestätigen und bearbeiten				<ul style="list-style-type: none"> ■ Textformulierung ■ Texterstellung ■ Weiterleitung 	
	c) Beratungs- und Verkaufsgespräche führen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Kenntnis des betrieblichen Leistungsangebotes ■ Ermittlung der Gästewünsche ■ gastorientiertes Angebot ■ Protokoll/Angebotserstellung 	Kommunikationstechniken
2	Empfang (§ 6 Nr. 2)					
	a) Reservierungspläne bearbeiten und Zimmerbelegung festlegen			14	<ul style="list-style-type: none"> ■ Reservierungspläne ■ Reservierungssystem ■ Einzel-/Gruppenreservierung 	Kontingentvergabe, -kontrolle
	b) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen				<ul style="list-style-type: none"> ■ mündliche Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> > Erteilen von Auskünften > Entgegennahme und Weiterleitung ■ schriftliche Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> > Einsatzgebiete, Verwendung > Vordruck, Formulare ■ Telekommunikation 	
	c) Korrespondenz führen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Textformulierung ■ Texterstellung 	z.B. Geschäftsbriefe, Gästekorrespondenz, Reservierungsbestätigung, Aktenvermerke, Mitteilungen, Formvorschriften
	d) Gästeaufträge ausführen				z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Weckdienst ■ Mietwagen, Bahn ■ Reinigung 	
	e) erbrachte Leistungen buchen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Buchungssystem ■ Führen und Kontrollieren des Gastkontos 	
	f) Gastrechnung erstellen und abrechnen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Zahlungsarten 	Sonderleistungen
	g) Hotelkasse führen und abrechnen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Einnahme-/Ausgabebelege ■ EDV 	Kontrolle des Kassenberichtes
	h) mit Reisebüros und Veranstaltern abrechnen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Voucher ■ Provisionsregelungen 	
	i) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen					
	k) Währungen umrechnen				<ul style="list-style-type: none"> ■ Tageskurs 	

III. Besondere berufliche Fachbildung: Hotelfachmann/ -frau

	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Dauer der Vermittlung			Erläuterungen	
		zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr			Inhalte	Hinweise
		1	2	3		
3	Marketing (§ 6 Nr. 3)					
	a) Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen			12	z.B.: ■ Gästefragebogen ■ Aktionswoche	
	b) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen kontrollieren				■ Auswertung von z.B.: > Gästefragebogen > Aktionen > Verkaufsstatistiken	
	c) Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchführen				z.B.: ■ Präsentation des Betriebes nach außen	z.B. Jubiläum, regionale Veranstaltung
4	Wirtschaftsdienst (§ 6 Nr. 4)					
	a) bereichsbezogenen Personaleinsatz planen			12	■ Dienstplan	Berücksichtigung von Zimmerbelegung und Veranstaltungen
	b) Kontrollarbeiten unter Verwendung von Organisationsmitteln ausführen				■ Checklisten ■ Wäschebestellung ■ Materialverwaltung ■ Kontrollarbeiten, z.B.: > Ausstattung > Einrichtung	Berücksichtigung von Bleibe- und Abreisezimmern, Vollständigkeit, Sauberkeit