

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 Berufsausbildungsvertrag	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	Versatzungsplan	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 und der Auszubildenden	I/1/33	Pflichten der Auszubildenden	I/1/33
Pflichten der Auszubildenden	I/1/33	Das Berichtsheft (Ausbildungsnachweis)	I/1/35

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

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 Wertstoffeffassung 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

Getrenntsammlung, Wertstoffeffassung 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 verwerten	I/8/124
Die Garverfahren	I/8/115		

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

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

b) Schriftstücke registrieren und ablegen

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

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	Bankettsprache	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
Angebotsituation 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		

Ein großer Teil der Fotos in den Teilen II und III des Leitfadens entstanden im Rahmen von Projektarbeiten an der Gewerbeschule für Gastronomie und Ernährung in Hamburg. Projektleiter war Ctefan Wohlfeil, der auch fotografiert hat. Da es sich nicht um Studioaufnahmen handelt sondern um Schnappschüsse, die während der praktischen Arbeit entstanden, sind gewisse Differenzen hinsichtlich der Lichtverhältnisse und der Farbwiedergabe unvermeidlich.

Andere Aufnahmen stammen von Peter Braune, Nidderau und Henning Berkefeld, Hamburg.

INHALTSVERZEICHNIS III

Die mit Ziffern und Buchstaben gekennzeichneten Überschriften entsprechen den Angaben im Ausbildungsrahmenplan

Handlungsfelder im 3. Ausbildungsjahr

III/17 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen

Anfragen nach gastgewerblichen Leistungen	III/17/3	Gästeinteressen ansprechen	III/17/5
Unterschiedliche Arten von Anfragen	III/17/3	Angebotspreise	III/17/5
Das Angebot für gastgewerbliche Leistungen	III/17/3	Die rechtliche Bedeutung des Angebotes	III/17/19
Anfragen und Angebote allgemeiner Art	III/17/3	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	III/17/19
Individuelle Anfragen und Angebote	III/17/3		
Sprache und Gliederung des Angebotsschreibens	III/17/4		

b) Aufträge bestätigen und bearbeiten

Die Auftragsbestätigung	III/17/25	Kommunikationsmittel	III/17/25
Die Abfassung der Auftragsbestätigung	III/17/25	Aufträge bearbeiten und weiterleiten	III/17/26

c) Beratungs- und Verkaufsgespräche führen

Grundsätze der Gesprächsführung	III/17/29	Planungsmittel als Gesprächsgrundlage	III/17/32
Gesprächsvorbereitung	III/17/30	Telefongespräche	III/17/37
Verhalten im Gespräch	III/17/30	Kriterien für die Beurteilung des gasterorientierten Gesprächs in der Prüfung	III/17/39
Fragetechnik und Frageformen	III/17/31		
Beispiel für ein Beratungs- und Verkaufsgespräch	III/17/31		

III/18 Empfang

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

Aufgabe und Funktion des Empfangsbereichs (Übersicht)

Die Aufgaben des Empfangsbereichs	III/18/3	Sicherheit	III/18/8
Ein Tagesablauf im Empfangsbereich	III/18/5	Belegungsstatistik	III/18/12
Die Mitarbeiter im Empfangsbereich	III/18/5	Betriebliche Kennzahlen und	
Besondere Aufgaben des Empfangs	III/18/8	Gewinnschwelle im Beherbergungsbereich	III/18/12
Anwendung der Meldeordnung	III/18/8		

a) Reservierungspläne bearbeiten und Zimmerbelegung festlegen

EDV-Reservierungsprogramme	III/18/16	Änderungen der Zimmerbelegung	III/18/19
Vorteile der EDV-Systeme	III/18/16	No-Shows und Überbuchungen	III/18/19
Sicherheit der EDV	III/18/16	Zimmerabbestellungen	III/18/19
Reservierungsarten	III/18/17	Zimmerwechsel	III/18/19
Reservierungssysteme und Internet	III/18/17	Ablage der Reservierungsunterlagen	III/18/20
EDV-Auswertungen, Listen, Pläne	III/18/18		

b) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen

Bedeutung der Kommunikation	III/18/25	Abkürzungen für Zimmerkategorien	III/18/31
Moderne Kommunikationsmittel	III/18/25	Der Hotel-ABC-Code	III/18/31
Datenverarbeitung als Informations- und Kommunikationsinstrument	III/18/26	Internationale Abkürzungen	III/18/31
Anforderungen an ein EDV-Front-Office-System	III/18/26	Das persönliche Gespräch und individuelle Korrespondenz	III/18/33
Hotel-Codes	III/18/31	Gedruckte Informationen und Formulare	III/18/33

c) Korrespondenz führen			
Zeitgemäße Korrespondenz	III/18/37	Musterschreiben (Beispiele)	III/18/45
Schreibregeln nach DIN 5009 (Fortsetzung)	III/18/37	Angebote	III/18/45
Die reformierte Rechtschreibung	III/18/40	Reklamationen	III/18/46
Korrespondenz-Technik	III/18/40	Glückwunschschriften	III/18/46
Der gute Briefstil	III/18/40	Kondolenzschriften	III/18/47
Abschneiden alter Kaufmannszöpfe	III/18/41	Absagen	III/18/47
Stilübungen	III/18/42		
d) Gästeaufträge ausführen			
Auskünfte erteilen	III/18/49	Vermittlung und Weitergabe von Gästeaufträgen	III/18/55
Aufträge ausführen und vermitteln	III/18/49	Vorsorge und Schadensvermeidung	III/18/55
Weitere, oft erteilte Gästeaufträge	III/18/55		
e) Erbrachte Leistungen buchen			
Gästebuchhaltung	III/18/61	Buchungsfehler	III/18/61
Abzüge und Reduktionen	III/18/61		
f) Gastrechnung erstellen und abrechnen			
Rechnungserstellung und Rechnungsarten	III/18/63	Zahlungsarten	III/18/64
Rechnungsarten	III/18/63		
g) Hotelkasse führen und abrechnen			
Die Führung der Hotelkasse	III/18/71	Die Kassenbuchführung im EDV-System	III/18/72
Anforderungen an einen Kassenbeleg	III/18/71	Unbare Zahlungsmittel	III/18/73
Die manuelle Kassenbuchführung	III/18/72	Tagesabschluss und Kontrolle	III/18/73
h) Mit Reisebüros und Veranstaltern abrechnen			
Reisebüros und Reiseveranstalter	III/18/77	Prüfung der Bonität (Kreditwürdigkeit)	III/18/79
Andere Veranstalter	III/18/77	Mahnverfahren	III/18/81
Verträge mit Reiseveranstaltern	III/18/79		
i) Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen			
Empfangsbereich	III/18/86	Am Empfang/Im Restaurant	III/18/118
In der Telefonzentrale	III/18/103	Bankett	III/18/121
Alle Bereiche mit Gastkontakt	III/18/106	Am Empfang	III/18/126
Im Restaurant	III/18/108	Alle Bereiche	III/18/128
Am Büfett	III/18/112		
k) Währungen umrechnen			
Geldumtausch im Hotel	III/18/129	Währungsrechnen	III/18/130
Die Kurse	III/18/129	Umrechnung von Euro in eine Fremdwährung	III/18/130
Sorten und Devisen	III/18/129	Umrechnung einer Fremdwährung in Euro	III/18/130
Wichtige Fremdwährungen	III/18/129	Umrechnung einer Fremdwährung in eine andere Fremdwährung	III/18/131
Der Euro als gemeinsame Währung in den Staaten der Europäischen Währungsunion	III/18/129	Fremdwährungskonto	III/18/131

III/19 Marketing

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen			
Marketing als unternehmerische Grundeinstellung	III/19/3	Preisgestaltung	III/19/10
Marketing-Konzeption	III/19/3	Werbung	III/19/10
Die Beurteilung des eigenen Betriebes	III/19/3	Verkaufsförderung (sales promotion)	III/19/10
Bedürfnisstruktur der Gäste	III/19/5	Verkaufsförderungsmaßnahmen	III/19/13
Marktuntersuchung	III/19/5	Verkaufsschulung	III/19/15
Marketingziele	III/19/9	Öffentlichkeitsarbeit	III/19/16
Marketing-Instrumente	III/19/9	Weitere Instrumente des Marketings	III/19/16
Produktgestaltung	III/19/9	Marketing-Mix	III/19/16
Sortimentsgestaltung	III/19/9	Die Deutsche Hotelklassifizierung	III/19/35
Angebotspolitik	III/19/9	Ein Beispiel	III/19/41
		»Die Entwicklung eines Marketing-Konzeptes«	III/19/41

Die Ausgangslage	III/19/41	Maßnahmen zur Verwirklichung	
Unternehmensziele	III/19/41	der neuen Konzeption	III/19/43
Markterkundung und Befragung	III/19/41	Marketing-Instrumente	III/19/43
Die Konkurrenz-Situation	III/19/42	Beginn und Bewährung der neuen Konzeption	III/19/45
Die neue Marketing-Konzeption	III/19/42		
b) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen kontrollieren			
Wie kann Marketing-Erfolg gemessen werden?	III/19/47	Gästabefragungen	III/19/47
Schwierigkeiten der exakten Erfolgskontrolle	III/19/47	Kosten-/Nutzen-Analyse des Marketings	III/19/48
c) Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit durchführen			
Abgrenzung von Öffentlichkeitsarbeit		Pressekonferenzen	III/19/51
und Werbung	III/19/49	Pressemitteilungen	III/19/52
Welchen Nutzen hat Öffentlichkeitsarbeit?	III/19/49	Spenden, Sponsoring,	
Zielgruppen	III/19/49	Wohltätigkeitsveranstaltungen	III/19/53
Maßnahmen der Öffentlichkeitsarbeit	III/19/49	Gemeinschaftliche PR-Aktionen	III/19/54
Einladungen in den Betrieb	III/19/50		

III/20 Wirtschaftsdienst

Gemäß Ausbildungsrahmenplan im dritten Ausbildungsjahr zu vermitteln

a) Bereichbezogenen Personaleinsatz planen			
Die Planung des Arbeitskräfte-Einsatzes	III/20/3	Andere Personal- und Arbeitspläne	III/20/4
Dienstzeitformen	III/20/4	Leiharbeitskräfte	III/20/5
Flexibilität der Arbeitszeit	III/20/4	Outsourcing	III/20/5
b) Kontrollarbeiten unter Verwendung von Organisationsmitteln durchführen			
Kontrollaufgaben im Wirtschaftsdienst	III/20/7	Wäschekontrolle	III/20/13
Tägliche Kontrollarbeiten	III/20/7	Kontrollaufgaben im Wirtschaftsdienst	III/20/16

Anhang

1. Die Prüfungen im Ausbildungsberuf Hotelfachmann/Hotelfachfrau	A/3
1.1 Prüfungsvorbereitung:	A/3
Arbeitsblätter zur Ausbildung Hotelfachmann/Hotelfachfrau	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/56
Stoffkatalog für die schriftliche Abschlussprüfung	A/57
Formen der schriftlichen Prüfungsaufgaben	A/86
Beispiel eines Aufgabensatzes der schriftlichen Prüfung	A/91
2. Die Ordnung der Berufsausbildung für den Ausbildungsberuf Hotelfachmann/Hotelfachfrau	A/115
2.1 Die Ausbildungsordnung im Gastgewerbe mit Ausbildungsrahmenplan	A/116
2.2 Muster eines betrieblichen Ausbildungsplans	A/123
2.3 Rahmenlehrplan der Berufsschule	A/130