

# Einstiegsqualifizierung

## „Gastgewerbe – Service“

---

### Tätigkeitsbereiche:

- Service
- Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf
- Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern,  
Arbeitsplanung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Hygiene
- Umweltschutz

## Einstiegsqualifizierung „Gastgewerbe – Service“

| Tätigkeiten  | Qualifikationen   |
|--|---|
| Service  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen</li> <li>• Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken</li> <li>• Speisen und Getränke servieren und ausheben</li> <li>• bei Service- und Menübesprechungen mitwirken</li> <li>• betriebliches Kassensystem bedienen</li> </ul>   |
| Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen</li> <li>• Gastgeberfunktion wahrnehmen</li> <li>• Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln</li> <li>• Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen</li> <li>• Gäste empfangen und betreuen</li> <li>• berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden</li> <li>• Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</li> <li>• Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten</li> <li>• berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden</li> <li>• Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen</li> <li>• sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden</li> <li>• Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen</li> <li>• Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen</li> <li>• Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten</li> </ul> |
| Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsschritte planen</li> <li>• Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten</li> <li>• Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen</li> <li>• Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen</li> <li>• Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten</li> </ul>   |
| Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>  |
| Hygiene  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden</li> <li>• Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen</li> </ul>  |
| Umweltschutz   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>  |

Unternehmen X

## Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/in

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....an der

### Einstiegsqualifizierung Gastgewerbe – Service

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

---

---

---

---

---

Beurteilungskriterien:

| Kriterium  | Wahrnehmung der Beobachtung |                  |                          |                      |                    |
|--|-----------------------------|------------------|--------------------------|----------------------|--------------------|
|  | ausgeprägt<br>erkennbar     | gut<br>erkennbar | ausreichend<br>erkennbar | schwach<br>erkennbar | nicht<br>erkennbar |
| Fachqualifikation  |                             |                  |                          |                      |                    |
| Gästeorientierung  |                             |                  |                          |                      |                    |
| Beachtung der Hygiene  |                             |                  |                          |                      |                    |
| wirtschaftlicher und ökolo-<br>gischer Maschinen- und<br>Gebrauchsgütereinsatz |                             |                  |                          |                      |                    |
| Arbeitsplatzvorbereitung,<br>Sauberkeit und Ordnung                            |                             |                  |                          |                      |                    |
| zielorientierte<br>Arbeitstechnik und<br>Arbeitsweise                          |                             |                  |                          |                      |                    |

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Datum:

Unterschrift:

---



# Zertifikat

NACH PUNKT I. 2 NATIONALER PAKT FÜR AUSBILDUNG UND FACHKRÄFTENACHWUCHS IN DEUTSCHLAND

**Moritz Mustermann**

geboren am 13. August 1982 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

**Gastgewerbe – Service**

teilgenommen.

---

Während dieser Zeit wurde er/sie auf der Grundlage eines mit der IHK abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Service
- Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf
- Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Hygiene
- Umweltschutz

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Berufsausbildung im Gastgewerbe. Bei einer anschließenden Ausbildung in einem dieser Berufe ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich. Einstiegsqualifizierungen gem. § 54a SGB III sind im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 2 zugeordnet.

---

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer  
Musterregion I Musterstadt

Die Geschäftsführung

Stempel