

Verordnung zur Neuordnung der Ausbildung in den Hotel- und Gastronomieberufen

Vom 9. März 2022

Auf Grund des § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes in der Fassung der Bekanntmachung vom 4. Mai 2020 (BGBl. I S. 920) in Verbindung mit § 1 Absatz 2 des Zuständigkeitsanpassungsgesetzes vom 16. August 2002 (BGBl. I S. 3165) und dem Organisationserlass vom 8. Dezember 2021 (BGBl. I S. 5176) verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung:

Inhaltsübersicht

- Artikel 1 Verordnung über die Berufsausbildungen zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement (Hotelberufeausbildungsverordnung – HotelAusbV)
- Artikel 2 Verordnung über die Berufsausbildungen zur Fachkraft für Gastronomie, zum Fachmann für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie und zur Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie sowie zum Fachmann für Systemgastronomie und zur Fachfrau für Systemgastronomie (Gastronomieberufeausbildungsverordnung – GastroAusbV)
- Artikel 3 Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Artikel 1

Verordnung über die Berufsausbildungen zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement (Hotelberufeausbildungsverordnung – HotelAusbV)*

Inhaltsübersicht

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildungen

- § 1 Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe
- § 2 Dauer der Berufsausbildungen
- § 3 Begriffsbestimmungen
- § 4 Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne
- § 5 Struktur der Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie Ausbildungsberufsbild
- § 6 Struktur der Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement sowie Ausbildungsberufsbild
- § 7 Ausbildungsplan

* Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 4 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst im amtlichen Teil des Bundesanzeigers veröffentlicht.

Abschnitt 2

Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau

Unterabschnitt 1

Abschlussprüfung

- § 8 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt
- § 9 Inhalt des Teiles 1
- § 10 Prüfungsbereich des Teiles 1
- § 11 Inhalt des Teiles 2
- § 12 Prüfungsbereiche des Teiles 2
- § 13 Prüfungsbereich „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“
- § 14 Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“
- § 15 Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“
- § 16 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“
- § 17 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung
- § 18 Mündliche Ergänzungsprüfung

Unterabschnitt 2

Zusatzqualifikation Bar und Wein

- § 19 Inhalt der Zusatzqualifikation
- § 20 Prüfung der Zusatzqualifikation

Abschnitt 3

Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement

Unterabschnitt 1

Abschlussprüfung

- § 21 Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt
- § 22 Inhalt des Teiles 1
- § 23 Prüfungsbereich des Teiles 1
- § 24 Inhalt des Teiles 2
- § 25 Prüfungsbereiche des Teiles 2
- § 26 Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“
- § 27 Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“
- § 28 Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“
- § 29 Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“
- § 30 Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung
- § 31 Mündliche Ergänzungsprüfung

Unterabschnitt 2

Zusatzqualifikation Bar und Wein

- § 32 Inhalt der Zusatzqualifikation
- § 33 Prüfung der Zusatzqualifikation

- Anlage 1 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau
- Anlage 2 Ausbildungsrahmenplan für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement
- Anlage 3 Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in der Zusatzqualifikation Bar und Wein

Abschnitt 1

Gegenstand, Dauer und Gliederung der Berufsausbildungen

§ 1

Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe

Die Ausbildungsberufe mit den Berufsbezeichnungen

1. Hotelfachmann und Hotelfachfrau und
2. Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement

werden nach § 4 Absatz 1 des Berufsbildungsgesetzes staatlich anerkannt.

§ 2

Dauer der Berufsausbildungen

(1) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Hotelfachmann und Hotelfachfrau dauert drei Jahre.

(2) Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement dauert drei Jahre.

§ 3

Begriffsbestimmungen

(1) Check-in im Sinne dieser Verordnung ist der gesamte Arbeitsprozess, der bei der Anreise von Gästen durchzuführen ist.

(2) Check-out im Sinne dieser Verordnung ist der gesamte Arbeitsprozess, der bei der Abreise von Gästen durchzuführen ist.

(3) Housekeeping-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Planung, Organisation, Kontrolle und Koordination der Reinigung, Pflege, Instandhaltung und Hygiene von Gästezimmern, öffentlichen Gastbereichen und Wirtschaftsräumen.

(4) Food-and-Beverage-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Planung, Organisation, Kontrolle und Koordination der gastronomischen Leistungen und Aktivitäten in einem Hotelbetrieb.

(5) Revenue-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Steuerung von Verfügbarkeiten, Preisen und Umsätzen zum Zweck der Gewinnmaximierung.

(6) Channel-Management im Sinne dieser Verordnung ist die Erschließung, Umsetzung und Kontrolle verschiedener Vertriebskanäle.

(7) Ein HACCP-Konzept im Sinne dieser Verordnung ist ein systematisches, nach übergeordneten Grundsätzen auf Betriebsebene erstelltes und eingesetztes Konzept, durch das Gefahren bei der Herstellung und beim Umgang mit Nahrungsmitteln mit Hilfe kritischer Kontrollpunkte ermittelt, vermieden, überwacht und dokumentiert werden.

(8) Eine Speise im Sinne dieser Verordnung ist ein Küchenerzeugnis, das einzeln serviert werden kann.

(9) Ein Gericht im Sinne dieser Verordnung ist eine Kombination verschiedener Komponenten.

(10) Einfache Speisen und Gerichte im Sinne dieser Verordnung bestehen aus einer geringen Anzahl an Zutaten, die mit einer geringen Anzahl an Garverfahren zubereitet werden. Die Zubereitung erfordert kein vertieftes Fachwissen.

§ 4

Gegenstand der Berufsausbildungen und Ausbildungsrahmenpläne

(1) Gegenstand der Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(2) Gegenstand der Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement sind mindestens die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(3) Von der Organisation der Berufsausbildung, wie sie im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan vorgegeben ist, darf von den Auszubildenden abgewichen werden, wenn und soweit betriebspraktische Besonderheiten oder Gründe, die in der Person des oder der Auszubildenden liegen, die Abweichung erfordern.

(4) Die im jeweiligen Ausbildungsrahmenplan genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sollen von den Auszubildenden so vermittelt werden, dass die Auszubildenden die berufliche Handlungsfähigkeit nach § 1 Absatz 3 des Berufsbildungsgesetzes erlangen. Die berufliche Handlungsfähigkeit schließt insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren bei der Ausübung der beruflichen Aufgaben ein.

§ 5

Struktur der Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin,
2. Annahme und Einlagerung von Waren,
3. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion,
4. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst,

5. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service,
6. Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang,
7. Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung,
8. Gästekommunikation und Beschwerde-Management,
9. Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches,
10. Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management,
11. Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management,
12. Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements,
13. Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings,
14. Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen,
15. Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen,
16. qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen und
17. Anleitung und Führung von Mitarbeitenden.

(3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit,
4. digitalisierte Arbeitswelt und
5. Durchführung von Hygienemaßnahmen.

§ 6

Struktur der Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement sowie Ausbildungsberufsbild

(1) Die Berufsausbildung gliedert sich in:

1. berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

Die Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind in Berufsbildpositionen gebündelt.

(2) Die Berufsbildpositionen der berufsprofilgebenden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin,
2. Annahme und Einlagerung von Waren,
3. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion,
4. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst,

5. Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service,
6. Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang,
7. Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung,
8. Gästekommunikation und Beschwerde-Management,
9. Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements,
10. Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen,
11. Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen,
12. Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen,
13. qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen sowie Prozesssteuerung,
14. Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen,
15. Warenwirtschaft und Einkauf und
16. kaufmännische Steuerung und Kontrolle.

(3) Die Berufsbildpositionen der integrativ zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sind:

1. Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht,
2. Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit,
3. Umweltschutz und Nachhaltigkeit,
4. digitalisierte Arbeitswelt und
5. Durchführung von Hygienemaßnahmen.

§ 7

Ausbildungsplan

Die Auszubildenden haben spätestens zu Beginn der Ausbildung auf der Grundlage des jeweiligen Ausbildungsrahmenplans für jeden Auszubildenden und für jede Auszubildende einen Ausbildungsplan zu erstellen.

Abschnitt 2

Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau

Unterabschnitt 1

Abschlussprüfung

§ 8

Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

(1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.

(2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.

(3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.

(4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens drei Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.

(5) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

§ 9

Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) für die ersten 18 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 10

Prüfungsbereich des Teiles 1

(1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ statt.

(2) Im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ besteht die Prüfung aus zwei Teilen.

(3) Im ersten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die aufgabenbezogenen Anforderungen zu erfassen, Arbeitsprozesse zu planen und zu strukturieren sowie die Arbeitsmittel auszuwählen,
2. Gästewünsche und -bedürfnisse aufzugreifen,
3. Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert zu gestalten,
4. die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einzuhalten,
5. die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung zu erfassen und zu erläutern,
6. Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzuzeigen sowie die Inhalte der Rechnung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung zu begründen,
7. Arbeitsabläufe abzustimmen und die Arbeitsergebnisse zu dokumentieren und zu bewerten und
8. die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit zu berücksichtigen.

Für den Nachweis sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:

1. Arbeiten am Empfang sowie
2. eine weitere der folgenden Tätigkeiten:
 - a) Bearbeitung eines Gästefeedbacks,
 - b) Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen oder
 - c) Warenannahme und -lagerung.

Die weitere zugrunde zu legende Tätigkeit nach Satz 2 Nummer 2 wählt der Prüfungsausschuss. Der Prüfling hat zwei Arbeitsaufgaben durchzuführen. Während der Durchführung einer der beiden Arbeitsaufgaben wird mit ihm ein situatives Fachgespräch über die betreffende Arbeitsaufgabe geführt. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das situative Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.

(4) Im zweiten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Arbeitsabläufe zu planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorzubereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte zu identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuzuordnen,
2. kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal- und Betriebshygiene in Küche und Service darzustellen und Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienebestimmungen einzuleiten,
3. die Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien zu erläutern und
4. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service zu ergreifen.

Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(5) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind die Bewertungen wie folgt zu gewichten:

1. die Bewertung für den ersten Teil mit 70 Prozent,
2. die Bewertung für den zweiten Teil mit 30 Prozent.

§ 11

Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 1) genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 12

Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“,
2. „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“,
3. „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

§ 13

**Prüfungsbereich
„Veranstaltungen und
Food-and-Beverage-Management“**

(1) Im Prüfungsbereich „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. gastronomische Angebote unter Berücksichtigung von Belegungszahlen, Warenbedarf, organisatorischen Anforderungen, Personaleinsatz und ökologi-

schen sowie ökonomischen Aspekten zu planen, zu kalkulieren und zu bewerten,

2. Beschaffungsbedarfe von Lebensmitteln und Betriebsmitteln zu ermitteln und die Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit auszuwählen,
3. Wareneinsätze und Verkaufspreise zu kalkulieren,
4. Arbeitsschritte zur Erstellung eines Kassenabschlusses zu erläutern und mögliche Fehlerquellen aufzuzeigen,
5. Kassenberichte, insbesondere im Hinblick auf Artikel, Zahlungsmittel und verkaufsfördernde Maßnahmen, auszuwerten,
6. Warenannahmen, Warenentnahmen oder Lagerbestände unter Berücksichtigung der hygienischen, rechtlichen und ökonomischen Grundsätze sowie unter Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit zu kontrollieren, zu dokumentieren und bei Abweichungen von den Vorgaben betriebsübliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten,
7. Lagerkennzahlen zu ermitteln und zu bewerten und bei Abweichungen von den Vorgaben betriebsübliche Korrekturmaßnahmen einzuleiten und
8. Veranstaltungsangebote für ein Verkaufsgespräch aufzubereiten und zielgruppenorientiert zusammenzustellen oder Ablaufpläne unter Berücksichtigung vorgegebener Rahmenbedingungen und Anforderungen zu erstellen.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 14

Prüfungsbereich

„Revenue-Management, Marketing und Verkauf“

(1) Im Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Vertriebskanäle unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte und Zielgruppen auszuwählen und zur Auslastungssteuerung einzusetzen,
2. Instrumente des Marktvergleichs zu unterscheiden und Einsatzmöglichkeiten aufzuzeigen,
3. die Kennzahlen für das Revenue-Management zu ermitteln und zu bewerten,
4. die Durchführung von verkaufsfördernden Maßnahmen oder von Werbeaktionen zu planen, hierzu Erfolgskontrollen durchzuführen sowie Verbesserungsvorschläge abzuleiten,
5. Werbematerialien und -träger zielgruppengerecht auszuwählen,
6. Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung vorzuschlagen und durchgeführte Maßnahmen im Hinblick auf deren Wirksamkeit auszuwerten und
7. Kommunikationskanäle zu unterscheiden und insbesondere den Einfluss digitaler Kanäle auf die Verkaufsförderung darzustellen.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 15

Prüfungsbereich

„Organisation des Beherbergungsbetriebes“

(1) Im Prüfungsbereich „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die berufstypischen Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen,
2. Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
3. im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln,
4. situationsgerecht mit Teammitgliedern oder Gästen zu kommunizieren sowie
5. Aspekte der Nachhaltigkeit zu berücksichtigen.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 ist eines der folgenden Gebiete zugrunde zu legen:

1. Organisation und Arbeiten in der Reservierung,
2. Organisation des Empfangsbereiches oder
3. Housekeeping-Management.

(3) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt. Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

(4) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die dem Prüfling unmittelbar vor dem fallbezogenen Fachgespräch vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden. Die praxisbezogenen Fachaufgaben beziehen sich auf zwei unterschiedliche Gebiete nach Absatz 2. Für die Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch sind dem Prüfling 15 Minuten einzuräumen.

(5) Das fallbezogene Fachgespräch beginnt damit, dass der Prüfling die von ihm bearbeitete praxisbezogene Fachaufgabe und seinen Lösungsweg darstellt. Ausgehend von der praxisbezogenen Fachaufgabe entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.

(6) Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

§ 16

Prüfungsbereich

„Wirtschafts- und Sozialkunde“

(1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 17

**Gewichtung der
Prüfungsbereiche und Anforderungen
für das Bestehen der Abschlussprüfung**

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

1. „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ mit 25 Prozent,
2. „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“ mit 15 Prozent,
3. „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ mit 25 Prozent,
4. „Organisation des Beherbergungsbetriebes“ mit 25 Prozent sowie
5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“ mit 10 Prozent.

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 18 – wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

§ 18

Mündliche Ergänzungsprüfung

(1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.

(2) Dem Antrag ist stattzugeben,

1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:
 - a) „Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management“,
 - b) „Revenue-Management, Marketing und Verkauf“ oder
 - c) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,
2. wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und
3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.

(3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

(4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Unterabschnitt 2

Zusatzqualifikation Bar und Wein

§ 19

Inhalt der Zusatzqualifikation

(1) Über das in § 5 beschriebene Ausbildungsberufsbild hinaus kann die Ausbildung in der Zusatzqualifikation Bar und Wein vereinbart werden.

(2) Gegenstand der Zusatzqualifikation sind die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

§ 20

Prüfung der Zusatzqualifikation

(1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft gemacht hat, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.

(2) Die Prüfung der Zusatzqualifikation erstreckt sich auf die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(3) In der Prüfung der Zusatzqualifikation hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Betriebsabläufe an der Bar zu organisieren,
2. Getränke gemäß der empfohlenen Trinktemperatur fachgerecht zu lagern,
3. Lagerbestände zu kontrollieren,
4. Getränkeangebote anlassbezogen zusammenzustellen,
5. Getränke zu empfehlen und hinsichtlich Herkunft, Inhaltsstoffen, Herstellung und Geschmack zu erläutern sowie Fachbegriffe der Bar anzuwenden,
6. Cocktails nach vorgegebener Rezeptur zu kalkulieren, fachgerecht herzustellen, anzurichten und zu servieren,
7. Weine fachgerecht zu servieren und
8. situationsgerecht mit Gästen zu kommunizieren.

(4) Für den Nachweis nach Absatz 3 hat der Prüfling zwei Arbeitsproben durchzuführen. Der Prüfling hat

1. in der ersten Arbeitsprobe drei Cocktails nach den drei Zubereitungsverfahren – geschüttelt, gerührt und gebaut – mit passenden Garnituren nach vorgegebenen Rezepturen zu kalkulieren, herzustellen und anzurichten und
2. in der zweiten Arbeitsprobe zwei vom Prüfungsausschuss ausgewählte Weine oder Spirituosen zu verkosten, in passenden Gläsern auszuschenken und die Getränkeauswahl gastorientiert zu erläutern; dem Prüfling werden Flaschen mit vollständigem Etikett zur Verfügung gestellt.

Nach der Durchführung der Arbeitsproben wird mit dem Prüfling ein auftragsbezogenes Fachgespräch über die Arbeitsproben geführt.

(5) Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das auftragsbezogene Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.

(6) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Abschnitt 3

Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement

Unterabschnitt 1 Abschlussprüfung

§ 21

Aufteilung in zwei Teile und Zeitpunkt

(1) Die Abschlussprüfung besteht aus den Teilen 1 und 2.

(2) Teil 1 soll im vierten Ausbildungshalbjahr stattfinden.

(3) Teil 2 findet am Ende der Berufsausbildung statt.

(4) Wird die Ausbildungsdauer verkürzt, so soll Teil 1 der Abschlussprüfung spätestens drei Monate vor dem Zeitpunkt von Teil 2 der Abschlussprüfung stattfinden.

(5) Den jeweiligen Zeitpunkt legt die zuständige Stelle fest.

§ 22

Inhalt des Teiles 1

Teil 1 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) für die ersten 18 Monate genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

§ 23

Prüfungsbereich des Teiles 1

(1) Teil 1 der Abschlussprüfung findet im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ statt.

(2) Im Prüfungsbereich „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ besteht die Prüfung aus zwei Teilen.

(3) Im ersten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die aufgabenbezogenen Anforderungen zu erfassen, Arbeitsprozesse zu planen und zu strukturieren sowie die Arbeitsmittel auszuwählen,
2. Gästewünsche und -bedürfnisse aufzugreifen,
3. Kommunikationsprozesse gast- und situationsorientiert zu gestalten,
4. die rechtlichen Vorgaben, insbesondere zum Schutz und zur Sicherheit von Gästedaten, einzuhalten,
5. die Waren und Dienstleistungen für die Abrechnung zu erfassen und zu erläutern,
6. Zusammenhänge in Bezug auf die Rechnungsstellung aufzuzeigen sowie die Inhalte der Rech-

nung und die Vorgehensweise der Rechnungsstellung zu begründen,

7. Arbeitsabläufe abzustimmen und die Arbeitsergebnisse zu dokumentieren und zu bewerten und
8. die Vorgaben der Hygiene- und Qualitätssicherung sowie Anforderungen an Wirtschaftlichkeit und an Nachhaltigkeit bei der Arbeit zu berücksichtigen.

Für den Nachweis sind folgende Tätigkeiten zugrunde zu legen:

1. Arbeiten am Empfang sowie
2. eine weitere der folgenden Tätigkeiten:
 - a) Bearbeitung eines Gästefeedbacks,
 - b) Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen oder
 - c) Warenannahme und -lagerung.

Die weitere zugrunde zu legende Tätigkeit nach Satz 2 Nummer 2 wählt der Prüfungsausschuss. Der Prüfling hat zwei Arbeitsaufgaben durchzuführen. Während der Durchführung einer der beiden Arbeitsaufgaben wird mit ihm ein situatives Fachgespräch über die betreffende Arbeitsaufgabe geführt. Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das situative Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.

(4) Im zweiten Teil hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Arbeitsabläufe zu planen, Arbeitsbereiche anlassbezogen vorzubereiten, die erforderlichen Betriebsmittel, Lebensmittel und Produkte zu identifizieren und ihrem Verwendungszweck zuzuordnen,
2. kritische Punkte im Bereich der Produkt-, Personal- und Betriebshygiene in Küche und Service darzustellen und Maßnahmen zur Einhaltung der Hygienebestimmungen einzuleiten,
3. die Zubereitung und die Inhalts- und Zusatzstoffe von einfachen Speisen und Gerichten sowie von Getränken unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Ernährungsformen und Allergien zu erläutern und
4. Maßnahmen für Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Ressourcenschonung, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Küche und Service zu ergreifen.

Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten. Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

(5) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind die Bewertungen wie folgt zu gewichten:

1. die Bewertung für den ersten Teil mit 70 Prozent,
2. die Bewertung für den zweiten Teil mit 30 Prozent.

§ 24

Inhalt des Teiles 2

(1) Teil 2 der Abschlussprüfung erstreckt sich auf

1. die im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sowie
2. den im Berufsschulunterricht zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er den im Ausbildungsrahmenplan (Anlage 2) genannten Fertigkeiten, Kenntnissen und Fähigkeiten entspricht.

(2) In Teil 2 der Abschlussprüfung sollen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten, die bereits Gegenstand von Teil 1 der Abschlussprüfung waren, nur insoweit einbezogen werden, als es für die Feststellung der beruflichen Handlungsfähigkeit erforderlich ist.

§ 25

Prüfungsbereiche des Teiles 2

Teil 2 der Abschlussprüfung findet in den folgenden Prüfungsbereichen statt:

1. „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“,
2. „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“,
3. „Personalwirtschaft“ sowie
4. „Wirtschafts- und Sozialkunde“.

§ 26

Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“

(1) Im Prüfungsbereich „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Soll- und Istbestände zu unterscheiden und den Warenbedarf sowie Bezugsquellen zu ermitteln,
2. Angebote im Hinblick auf Quantität, Qualität, Nachhaltigkeit und Lieferkonditionen zu vergleichen und die erforderlichen Liefertermine in Bezug auf die Lagerkapazität zu prüfen,
3. Handlungs- und Lagerhinweise zu Bestellungen zu geben,
4. Lagerkennzahlen auf der Grundlage von Inventurdaten zu berechnen und auszuwerten sowie Verbesserungsvorschläge für die Wirtschaftlichkeit abzuleiten,
5. Preise für Speisen, Getränke und Veranstaltungen zu kalkulieren und Verkaufspreise festzulegen und
6. die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen zu bewerten.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 90 Minuten.

§ 27

Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“

(1) Im Prüfungsbereich „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. die betriebswirtschaftlichen Kennzahlen zu ermitteln und zu bewerten und Schlussfolgerungen abzuleiten,
2. Marktanalysen und Mitbewerbervergleiche durchzuführen, auszuwerten und Schlussfolgerungen abzuleiten,
3. Auswirkungen von direkten und indirekten Vertriebskanälen auf das Auslastungsmanagement darzustellen und Maßnahmen zur Auslastungsoptimierung vorzuschlagen,

4. die betrieblichen Prozesse im Hinblick auf Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit zu beurteilen und Verbesserungsvorschläge abzuleiten,
5. Geschäftsvorgänge zu erfassen und Zahlungsverläufe zu bearbeiten,
6. die rechtlichen Regelungen zur Archivierung von Daten aufzuzeigen,
7. Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen zu bewerten und geeignete interne und externe Kommunikationsmaßnahmen vorzuschlagen und
8. Erhebungsmethoden zur Messung der Gästezufriedenheit zu unterscheiden oder Erhebungsergebnisse auszuwerten.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 120 Minuten.

§ 28

Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“

(1) Im Prüfungsbereich „Personalwirtschaft“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. personalwirtschaftliche Aufgabenstellungen zu erfassen, Vorgehensweisen aufzuzeigen und zu begründen sowie Probleme zu analysieren, Lösungswege aufzuzeigen und zu begründen,
2. die arbeits- oder sozialrechtlichen Regelungen anzuwenden,
3. Daten und Informationen unter Berücksichtigung der büroorganisatorischen Prozesse aufzubereiten und weiterzugeben,
4. im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert zu handeln und
5. situationsgerecht mit Mitarbeitenden zu kommunizieren und sie zu motivieren.

(2) Für den Nachweis nach Absatz 1 sind mindestens zwei und höchstens drei der folgenden Tätigkeiten zugrunde zu legen:

1. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit Personalbedarfsplanung, Rekrutierung und Begründung von Arbeitsverhältnissen,
2. Planung und Durchführung von Mitarbeitergesprächen und Personalbeurteilungen,
3. Wahrnehmung von Aufgaben der Personalentwicklung, Einarbeitung, Unterweisung, Anleitung oder Schulung von Mitarbeitenden,
4. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit Personalbetreuung und -verwaltung oder Personalcontrolling oder
5. Bearbeitung von Vorgängen in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen.

(3) Mit dem Prüfling wird ein fallbezogenes Fachgespräch geführt. Das fallbezogene Fachgespräch dauert höchstens 20 Minuten.

(4) Grundlage für das fallbezogene Fachgespräch ist eine von zwei praxisbezogenen Fachaufgaben, die dem Prüfling unmittelbar vor dem fallbezogenen Fachgespräch vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellt werden. Die praxisbezogenen Fachaufgaben beziehen

sich auf jeweils mindestens zwei und höchstens drei unterschiedliche Tätigkeiten nach Absatz 2. Für die Vorbereitung auf das fallbezogene Fachgespräch sind dem Prüfling 15 Minuten einzuräumen.

(5) Das fallbezogene Fachgespräch beginnt damit, dass der Prüfling die von ihm bearbeitete praxisbezogene Fachaufgabe und seinen Lösungsweg darstellt. Ausgehend von der praxisbezogenen Fachaufgabe entwickelt der Prüfungsausschuss das fallbezogene Fachgespräch so, dass die Erfüllung der in Absatz 1 genannten Anforderungen nachgewiesen werden kann.

(6) Bewertet wird nur die Leistung, die der Prüfling im fallbezogenen Fachgespräch erbringt.

§ 29

Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“

(1) Im Prüfungsbereich „Wirtschafts- und Sozialkunde“ hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist, allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darzustellen und zu beurteilen.

(2) Die Aufgaben müssen praxisbezogen sein. Der Prüfling hat die Aufgaben schriftlich zu bearbeiten.

(3) Die Prüfungszeit beträgt 60 Minuten.

§ 30

Gewichtung der Prüfungsbereiche und Anforderungen für das Bestehen der Abschlussprüfung

(1) Die Bewertungen der einzelnen Prüfungsbereiche sind wie folgt zu gewichten:

- | | |
|--|----------------------|
| 1. „Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote“ | mit 25 Prozent, |
| 2. „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“ | mit 15 Prozent, |
| 3. „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“ | mit 25 Prozent, |
| 4. „Personalwirtschaft“ | mit 25 Prozent sowie |
| 5. „Wirtschafts- und Sozialkunde“ | mit 10 Prozent. |

(2) Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn die Prüfungsleistungen – auch unter Berücksichtigung einer mündlichen Ergänzungsprüfung nach § 31 – wie folgt bewertet worden sind:

1. im Gesamtergebnis von Teil 1 und Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
2. im Ergebnis von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“,
3. in mindestens drei Prüfungsbereichen von Teil 2 mit mindestens „ausreichend“ und
4. in keinem Prüfungsbereich von Teil 2 mit „ungenügend“.

Über das Bestehen ist ein Beschluss nach § 42 Absatz 1 Nummer 3 des Berufsbildungsgesetzes zu fassen.

§ 31

Mündliche Ergänzungsprüfung

(1) Der Prüfling kann in einem Prüfungsbereich eine mündliche Ergänzungsprüfung beantragen.

(2) Dem Antrag ist stattzugeben,

1. wenn er für einen der folgenden Prüfungsbereiche gestellt worden ist:

- a) „Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation“,
- b) „Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung“ oder
- c) „Wirtschafts- und Sozialkunde“,

2. wenn der benannte Prüfungsbereich schlechter als mit „ausreichend“ bewertet worden ist und

3. wenn die mündliche Ergänzungsprüfung für das Bestehen der Abschlussprüfung den Ausschlag geben kann.

Die mündliche Ergänzungsprüfung darf nur in einem einzigen Prüfungsbereich durchgeführt werden.

(3) Die mündliche Ergänzungsprüfung soll 15 Minuten dauern.

(4) Bei der Ermittlung des Ergebnisses für den Prüfungsbereich sind das bisherige Ergebnis und das Ergebnis der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

Unterabschnitt 2

Zusatzqualifikation Bar und Wein

§ 32

Inhalt der Zusatzqualifikation

(1) Über das in § 6 beschriebene Ausbildungsberufsbild hinaus kann die Ausbildung in der Zusatzqualifikation Bar und Wein vereinbart werden.

(2) Gegenstand der Zusatzqualifikation sind die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

§ 33

Prüfung der Zusatzqualifikation

(1) Die Zusatzqualifikation wird auf Antrag des oder der Auszubildenden geprüft, wenn der oder die Auszubildende glaubhaft gemacht hat, dass ihm oder ihr die erforderlichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten vermittelt worden sind. Die Prüfung findet im zeitlichen Zusammenhang mit Teil 2 der Abschlussprüfung als gesonderte Prüfung statt.

(2) Die Prüfung der Zusatzqualifikation erstreckt sich auf die in Anlage 3 genannten Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.

(3) In der Prüfung der Zusatzqualifikation hat der Prüfling nachzuweisen, dass er in der Lage ist,

1. Betriebsabläufe an der Bar zu organisieren,
2. Getränke gemäß der empfohlenen Trinktemperatur fachgerecht zu lagern,
3. Lagerbestände zu kontrollieren,
4. Getränkeangebote anlassbezogen zusammenzustellen,

5. Getränke zu empfehlen und hinsichtlich Herkunft, Inhaltsstoffen, Herstellung und Geschmack zu erläutern sowie Fachbegriffe der Bar anzuwenden,
 6. Cocktails nach vorgegebener Rezeptur zu kalkulieren, fachgerecht herzustellen, anzurichten und zu servieren,
 7. Weine fachgerecht zu servieren und
 8. situationsgerecht mit Gästen zu kommunizieren.
- (4) Für den Nachweis nach Absatz 3 hat der Prüfling zwei Arbeitsproben durchzuführen. Der Prüfling hat
1. in der ersten Arbeitsprobe drei Cocktails nach den drei Zubereitungsverfahren – geschüttelt, gerührt und gebaut – mit passenden Garnituren nach vorgegebenen Rezepturen zu kalkulieren, herzustellen und anzurichten und
 2. in der zweiten Arbeitsprobe zwei vom Prüfungsausschuss ausgewählte Weine oder Spirituosen zu verkosten, in passenden Gläsern auszuschenken und die Getränkeauswahl gastorientiert zu erläutern; dem Prüfling werden Flaschen mit vollständigem Etikett zur Verfügung gestellt.
- Nach der Durchführung der Arbeitsproben wird mit dem Prüfling ein auftragsbezogenes Fachgespräch über die Arbeitsproben geführt.
- (5) Die Prüfungszeit beträgt insgesamt 60 Minuten. Das auftragsbezogene Fachgespräch dauert höchstens 15 Minuten.
- (6) Die Prüfung der Zusatzqualifikation ist bestanden, wenn die Prüfungsleistung mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden ist.

Anlage 1

(zu § 4 Absatz 1)

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 5 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen 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 e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden 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 g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen 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 i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen 	6	
2	Annahme und Einlagerung von Waren (§ 5 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken 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 		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> 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 d) die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern f) die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen 	6	
3	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§ 5 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsaufgaben erfassen b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen d) 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 e) den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen g) 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 h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen j) die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren 	6	
4	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 5 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern 		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren d) zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen e) 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 f) Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen 	10	
5	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 5 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen c) alkoholische und nichtalkoholische Getränke auschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zubereiten d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen e) das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken 	10	
6	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 5 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren 	15	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen 		
7	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 5 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen b) über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen f) die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren g) die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten i) das betriebliche Hotelsystem nutzen 	15	
8	Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten b) nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen d) in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden e) Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren 	6	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> g) die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen 		
9	Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches (§ 5 Absatz 2 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsaufgaben in der Reservierung und am Empfang planen, koordinieren und bereichsbezogen mit anderen Bereichen abstimmen b) Schichtübergaben vor- und nachbereiten c) Ablagesystem, insbesondere für Meldescheine und Beherbergungslisten, anlegen und unter Berücksichtigung der Archivierungs- und Aufbewahrungsfristen pflegen d) Reservierungen kontrollieren, Reservierungsübersichten erstellen und mit externen Buchungskanälen abgleichen, Gruppenanreisen vorbereiten und Arbeitsabläufe in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen organisieren e) Gästeaufenthalte auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie unter Berücksichtigung der Informationen aus der Gästekartei planen f) Checklisten zu Arbeitsabläufen am Empfang und an der Reservierung entwickeln und einsetzen g) Bezahlprozesse überprüfen, Rechnungslegung unter Berücksichtigung interner Belege vorbereiten und Kostenübernahmen prüfen h) Kommissions- oder Provisionsabrechnungen prüfen und bei Unstimmigkeiten Maßnahmen einleiten i) den Tagesabschluss durchführen und kontrollieren j) Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern herstellen und pflegen, Kooperationsprozesse gestalten 		8
10	Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsabläufe im Wirtschaftsdienst unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Betriebsstrukturen und Zeitmanagement planen b) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, des Einsatzes von internem oder externem Personal sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte steuern c) Reinigungspläne und Checklisten, insbesondere für Gästezimmer, öffentliche Bereiche und Wirtschaftsräume, unter Berücksichtigung der Reinigungsintervalle, der hygienisch relevanten Aspekte und der rechtlichen Vorgaben erstellen d) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung beachten 		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> e) Reinigungs- und Desinfektionslösungen, insbesondere unter Berücksichtigung von ökologischen Auswirkungen und gesundheitlichen Belastungen, auswählen, ansetzen und anwenden f) bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen zu den Themen Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mitwirken g) unter Hygienegesichtspunkten kritische Situationen und Bereiche identifizieren und an der Weiterentwicklung des betrieblichen Hygienekonzeptes mitwirken h) Reinigung von Gästezimmern, öffentlichen Bereichen sowie Wirtschaftsräumen organisieren, kontrollieren und dokumentieren i) Zimmerzuteilung und -ausstattung in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen unter Berücksichtigung der tagesaktuellen An- und Abreisezahlen sowie besonderer Gästebedarfe koordinieren j) Reinigung, Lagerung und Logistik der betrieblichen Textilien auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und die Umsetzung kontrollieren k) den Beschaffungsbedarf von Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Betriebsmittel unter Berücksichtigung der Qualität und der Nachhaltigkeit mitwirken l) den Zustand von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern kontrollieren und Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen, Wartung von Geräten und Maschinen koordinieren m) Möglichkeiten zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und -ergebnissen, insbesondere hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung, Arbeitssicherheit sowie Umwelt- und Gesundheitsschutz, identifizieren und Arbeitsabläufe optimieren 		10
11	Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 11)	<ul style="list-style-type: none"> a) Belegungsübersichten für gastronomische Angebote, insbesondere Frühstück, erstellen, als Grundlage für die wirtschaftliche und bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln sowie für die Personaleinsatzplanung b) den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit, insbesondere Regionalität, Saisonalität, Transport und Verpackung, mitwirken c) den Wareneinsatz kalkulieren, das Speisenangebot analysieren und an der Entwicklung und Optimierung gastronomischer Angebote sowie an der Konzeption von Speise- und Getränkekarten und an der Preiskalkulation mitwirken d) die bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln veranlassen, kontrollieren und dokumentieren 		10

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> e) die Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und kontrollieren f) die Servicekasse vorbereiten, Artikel und Preise verwalten und pflegen g) die Servicekasse abschließen und kontrollieren, den Kassenbericht auswerten h) Warenbestandskontrollen für gastronomische Bereiche koordinieren, die Ergebnisse der Bestandskontrollen analysieren sowie Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten i) Inventuren von Betriebsmitteln vorbereiten j) das Gasterlebnis im Food-and-Beverage-Bereich als Gastgeber oder Gastgeberin situationsgerecht begleiten und den Betrieb repräsentieren 		
12	Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 5 Absatz 2 Nummer 12)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes unterscheiden, Zielgruppen zuordnen und ihren Einsatz für den betriebswirtschaftlichen Erfolg einordnen b) betrieblich genutzte Vertriebskanäle und -plattformen zur Steuerung von Zimmer- und Veranstaltungsbuchungen unter Berücksichtigung von Kapazitäten einsetzen c) Kategorien des betriebseigenen Preissystems, auch unter Nutzung angeschlossener Verkaufskanäle, anwenden und die betriebswirtschaftliche Wirkung bewerten d) Kapazitäten an verfügbaren Zimmern beobachten und ihre Auslastung entsprechend der Belegungsentwicklung und nach den betrieblichen Vorgaben steuern e) Instrumente des Marktvergleichs und betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue-Managements einsetzen und Angebote von Mitbewerbern in Abstimmung mit den betroffenen betrieblichen Bereichen bewerten 		12
13	Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings (§ 5 Absatz 2 Nummer 13)	<ul style="list-style-type: none"> a) bei der Planung und Durchführung von Marktanalysen mitwirken und deren Ergebnisse dokumentieren b) bei der Entwicklung von verkaufsfördernden Maßnahmen und Werbeaktionen mitwirken und die Durchführung planen und koordinieren c) Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten d) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und nach den betrieblichen Vorgaben zielgruppengerecht für die Werbung des Betriebes einsetzen e) bei der Entwicklung und Erstellung von Werbeträgern und selbst- oder fremdproduzierten Informationen für Gäste sowie für Teammitglieder unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mitwirken und die Aktualität der Inhalte sicherstellen 		12

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> f) Maßnahmen des Betriebes in Bezug auf nachhaltiges Handeln an Gäste und an die Öffentlichkeit kommunizieren und weiterentwickeln sowie Möglichkeiten der Mitwirkung für Gäste ableiten g) Werbeerfolgskontrollen durchführen, dokumentieren und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten 		
14	Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen (§ 5 Absatz 2 Nummer 14)	<ul style="list-style-type: none"> a) die betrieblichen Veranstaltungsangebote unterscheiden und bei der Vorbereitung und Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen mitwirken b) Angebote, Verträge und Ablaufpläne für Veranstaltungen unter Nutzung des betrieblichen Hotel-systems erstellen, die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren und Rechnungen im Kassensystem buchen c) Veranstaltungen im Betrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen und auf Grundlage der erstellten Ablaufpläne umsetzen sowie Räumlichkeiten bereitstellen und vorbereiten d) Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Bereichen abstimmen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten e) bei der Durchführung und Nachbereitung von Abschlussgesprächen mitwirken f) den Veranstaltungsverlauf auswerten und Folgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen 		10
15	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15)	<ul style="list-style-type: none"> a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden b) interne und externe Post sowie elektronische Korrespondenz entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu Datenschutz- und Datensicherheitskonzepten, insbesondere zur IT-Sicherheit c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen 		4

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten i) die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln 		
16	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren h) die Funktionen und Aufgaben der einzelnen Arbeitsbereiche als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses reflektieren und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsbereiche für die vor- und nachgelagerten Stellen und für die betriebliche Wertschöpfung reflektieren 		6
17	Anleitung und Führung von Mitarbeitenden (§ 5 Absatz 2 Nummer 17)	<ul style="list-style-type: none"> a) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben b) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren c) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren d) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren 		6

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		e) an der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen mitwirken f) an Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken g) Einweisungen und Unterweisungen im Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen h) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen und Maßnahmen einleiten i) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren		

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 5 Absatz 3 Nummer 1)	a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern	
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 5 Absatz 3 Nummer 2)	a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
		<p>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</p> <p>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</p> <p>f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten</p> <p>g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>	während der gesamten Ausbildung
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 5 Absatz 3 Nummer 3)	<p>a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen</p> <p>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</p> <p>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten</p> <p>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</p> <p>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln</p> <p>f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren</p>	
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 5 Absatz 3 Nummer 4)	<p>a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</p> <p>b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten</p> <p>c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren</p> <p>d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen</p> <p>e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen</p> <p>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten</p> <p>g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten</p> <p>h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren</p>	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
5	Durchführung von Hygienemaßnahmen (§ 5 Absatz 3 Nummer 5)	a) die Grundsätze und die Vorschriften zur Personal-, Betriebs- und Produkthygiene sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz anwenden b) die rechtlichen Hygienevorschriften und das betriebliche Hygienekonzept, insbesondere das HACCP-Konzept, umsetzen c) Schädlingsbefall erkennen und Maßnahmen einleiten d) Desinfektions- und Reinigungsmittel lagern, unter Berücksichtigung ökologischer Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen e) die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten	4	

Anlage 2

(zu § 4 Absatz 2)

Ausbildungsrahmenplan

für die Berufsausbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
1	Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 6 Absatz 2 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen 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 e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden 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 g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen 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 i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen 	6	
2	Annahme und Einlagerung von Waren (§ 6 Absatz 2 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken 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 		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> 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 d) die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern f) die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen 	6	
3	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§ 6 Absatz 2 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsaufgaben erfassen b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen d) 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 e) den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen g) 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 h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen j) die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren 	6	
4	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 6 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern 		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren d) zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen e) 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 f) Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen 	10	
5	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 6 Absatz 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen c) alkoholische und nichtalkoholische Getränke auschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke entsprechend den betrieblichen Vorgaben zubereiten d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen e) das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken 	10	
6	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 6 Absatz 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten 	15	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen 		
7	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 6 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen b) über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen f) die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren g) die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten i) das betriebliche Hotelsystem nutzen 	15	
8	Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 6 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten b) nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen d) in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden e) Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren g) die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren 	6	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen 		
9	Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 6 Absatz 2 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) im Rahmen des Revenue-Managements Markt- und Mitbewerberpositionierungen beobachten und analysieren b) bei der Auswahl von Channel-Management- und Revenue-Management-Systemen zur Ertragsoptimierung mitwirken und diese einsetzen c) Kooperationsverträge zu Vertriebskanälen und -plattformen hinsichtlich Kosten und Pflichten prüfen und Vertriebskanäle und -plattformen für die Distribution auswählen d) Buchungsverhalten auf den betrieblichen und den angeschlossenen Kanälen analysieren und betriebswirtschaftlich auswerten e) Preiskalkulationen durchführen, Kennzahlen ermitteln und als Grundlage für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten f) Preis- und Ratenstrategien unter Einbeziehung der betroffenen Bereiche entwickeln, umsetzen und auf ihre Wirksamkeit prüfen g) Firmenpartnerverträge, Kooperationen und Gruppenverträge auf Grundlage von Verdrängungs- und Volumenanalysen bewerten und Handlungsempfehlungen für das weitere Verfahren vorbereiten h) Steuerungsmechanismen zur Ertragsoptimierung unter Nutzung von betriebswirtschaftlichen Analysen auswählen i) Auslastung der Kapazitäten und Belegung beobachten, Strategien zu Buchungen, Konditionen und Überbuchungen ableiten j) Mitbewerbervergleiche durchführen, Kennzahlen errechnen, auswerten und für Strategien nutzen k) Umsatzbudgets unter Nutzung von Analysen und Strategien erstellen l) Vorschläge zur Umsatzsteigerung, insbesondere für Aktionen zur Steigerung des Verkaufs, gemeinsam mit den betroffenen Bereichen erarbeiten 		14
10	Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen (§ 6 Absatz 2 Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> a) Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen durchführen, die Ergebnisse auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten b) Marktwahlstrategie und Marktbearbeitungsstrategie unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte entwickeln und ausarbeiten c) Werbe- und Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen auswählen, einsetzen und bewerten 		

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> d) den betrieblichen Marketingplan in Abstimmung mit anderen Bereichen erarbeiten e) auf der Grundlage des Marketingplans Medien und Maßnahmen für den Einsatz in der Kommunikation und Werbung beurteilen und auswählen f) systematische Gäste- und Kundenbefragungen zur Qualitätssicherung erarbeiten, durchführen und auswerten g) Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität des Betriebes analysieren und Vorschläge für weitere Entscheidungen ableiten h) die interne und externe Kommunikationsstrategie erarbeiten und mit anderen Bereichen abstimmen, die Wirksamkeit der Kommunikationsstrategie prüfen und bei Bedarf anpassen i) an der Präsentation des Betriebes, insbesondere in den sozialen Medien, mitwirken j) zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern Lieferanten und Agenturen vergleichen und unter Berücksichtigung qualitativer, betriebswirtschaftlicher und ökologischer Aspekte auswählen k) bei der Entwicklung und Erstellung von Werbeträgern und selbst- oder fremdproduzierten Informationen für Gäste sowie für Teammitglieder unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mitwirken und die Aktualität der Inhalte sicherstellen l) Erfolgskontrolle der eingesetzten Marketingmaßnahmen durchführen, die Ergebnisse beurteilen und Maßnahmen ableiten m) die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit den betroffenen Bereichen abstimmen und koordinieren 		8
11	Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen (§ 6 Absatz 2 Nummer 11)	<ul style="list-style-type: none"> a) die betriebswirtschaftlichen, rechtlichen und ökologischen Rahmenbedingungen verschiedener betrieblicher Veranstaltungsformate unterscheiden, überprüfen und Veranstaltungsformate bei Bedarf anpassen b) Veranstaltungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen konzipieren c) Verkaufspreise für Veranstaltungen, Veranstaltungskomponenten und weitere Dienstleistungen, auch unter Berücksichtigung der Angebote von Drittfirmen, kalkulieren und in das betriebliche Hotelssystem einpflegen d) Angebote, Verträge, Ablaufpläne und Rechnungen für Veranstaltungen mit dem betrieblichen Hotelssystem erstellen und die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren e) Veranstaltungsbesprechungen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten f) die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen im Nachgang prüfen und bei Bedarf Vorschläge für Kosten- und Preisanpassungen ableiten 		10

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
12	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 12)	<ul style="list-style-type: none"> a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden b) interne und externe Post sowie elektronische Korrespondenz entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu Datenschutz- und Datensicherheitskonzepten, insbesondere zur IT-Sicherheit c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten i) die eigene Arbeit unter Einsatz der betrieblichen Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln 		4
13	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen, Prozesssteuerung (§ 6 Absatz 2 Nummer 13)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen f) interne und externe Kooperationsbeziehungen gestalten und optimieren 		6

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> g) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen h) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch eigenes Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren i) die betrieblichen Arbeits- und Kommunikationsprozesse gestalten und optimieren j) die Funktionen und Aufgaben der einzelnen Arbeitsbereiche als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses reflektieren und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsbereiche für die vor- und nachgelagerten Stellen und für die betriebliche Wertschöpfung reflektieren 		
14	Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 14)	<ul style="list-style-type: none"> a) arbeits- und sozialrechtliche Regelungen unterscheiden und aufgabenorientiert anwenden b) bei Maßnahmen zur Positionierung und Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung und die Personalbindung mitwirken und die Umsetzung der Maßnahmen begleiten c) bei der Personalbedarfsplanung mitwirken, Rekrutierungen einleiten und das Bewerbermanagement unterstützen d) Prozesse in Verbindung mit dem Beginn von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten e) Einführung neuer Mitarbeitender begleiten f) Einweisungen und Unterweisungen für den Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen g) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren h) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren i) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren j) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben k) Gespräche mit Mitarbeitenden planen, durchführen und nachbereiten l) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren m) an der Planung, Durchführung und Auswertung von Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken n) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen sowie Maßnahmen einleiten 		12

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		<ul style="list-style-type: none"> o) an der Erstellung von Personalbeurteilungen mitwirken p) die Prozesse in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten q) Personalkosten sowie Personalzusatzkosten beurteilen und Instrumente des Personalcontrollings anwenden, Kennzahlen auswerten und daraus Maßnahmen ableiten r) Arbeitsabläufe in Bezug auf den Energieverbrauch abschätzen oder auswerten sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz vorschlagen 		
15	Warenwirtschaft und Einkauf (§ 6 Absatz 2 Nummer 15)	<ul style="list-style-type: none"> a) den Warenbedarf anhand von Soll- und Ist-Beständen sowie anhand des Geschäftsaufkommens ermitteln b) Bezugsquellen ermitteln, Vorauswahl von Produkten und Lieferanten unter Nachhaltigkeitsaspekten erstellen und Angebote einholen c) Angebote hinsichtlich Qualität, Quantität und Lieferkonditionen vergleichen und an der Angebotsauswahl mitwirken d) Bestellungen einleiten, Liefertermine mit den betroffenen Bereichen koordinieren und kontrollieren e) Inventuren vorbereiten und auswerten f) die betrieblichen Lagerkennzahlen ermitteln, Maßnahmen zur wirtschaftlichen Verbesserung vorschlagen und umsetzen g) den Verbrauch von Verbrauchs- und Verbrauchsgütern unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten überwachen und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten h) Verkaufspreise nach dem betrieblichen Kalkulationsschema ermitteln 		8
16	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 6 Absatz 2 Nummer 16)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens unterscheiden b) Belege entsprechend den rechtlichen und den betrieblichen Vorgaben prüfen und buchen sowie Konten abstimmen c) Zahlungsausgänge vorbereiten und Zahlungsverkehr durchführen d) Zahlungseingänge kontrollieren und bei Zahlungsausständen und Zahlungsdifferenzen Maßnahmen, insbesondere des betrieblichen Mahnwesens, einleiten e) die Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens dokumentieren und für die interne und externe Information sowie für die betriebliche Entscheidungsfindung aufbereiten f) die wirtschaftliche Bedeutung von Investitionen und Abschreibungen für den Betrieb aufzeigen g) bei der Budgeterstellung und Vorscheurechnung mitwirken 		16

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		h) die betrieblichen Berichte und Kennzahlen überwachen und bewerten und daraus Schlussfolgerungen über Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität ableiten		

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung
1	2	3	4
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 6 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern 	während der gesamten Ausbildung
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 6 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen 	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Zuordnung	
1	2	3	4	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 6 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren 		
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 6 Absatz 3 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren 		
			Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
5	Durchführung von Hygienemaßnahmen (§ 6 Absatz 3 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Grundsätze und die Vorschriften zur Personal-, Betriebs- und Produkthygiene sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz anwenden b) die rechtlichen Hygienevorschriften und das betriebliche Hygienekonzept, insbesondere das HACCP-Konzept, umsetzen c) Schädlingsbefall erkennen und Maßnahmen einleiten 	4	

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im	
			1. bis 18. Monat	19. bis 36. Monat
1	2	3	4	
		d) Desinfektions- und Reinigungsmittel lagern, unter Berücksichtigung ökologischer Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen e) die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten		

Anlage 3

(zu § 19 Absatz 2 und zu § 32 Absatz 2)

Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
in der Zusatzqualifikation Bar und Wein

Lfd. Nr.	Teil der Zusatzqualifikation	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen
1	2	3	4
1	Arbeiten an der Bar	<ul style="list-style-type: none"> a) die Betriebsabläufe an der Bar organisieren, unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit sowie des Gesundheits- und Jugendschutzes b) vor- und nachbereitende Arbeiten zur Sicherstellung des Barbetriebes durchführen c) produktspezifische Gefäße, insbesondere Gläser, unterscheiden und im Gästebereich bereitstellen d) Lagerbestände kontrollieren und dokumentieren sowie Waren nach den betrieblichen Vorgaben anfordern e) Getränke fachgerecht lagern, insbesondere unter Beachtung der empfohlenen Trinktemperaturen f) mit Gästen kommunizieren und Getränke unter Berücksichtigung von Gästewünschen und produktspezifischen Merkmalen empfehlen g) Fachbegriffe der Bar anwenden h) Getränkeangebote anlassbezogen zusammenstellen, dabei aktuelle Trends aufgreifen und eine Getränkekarte erstellen 	
2	Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails und Spirituosen	<ul style="list-style-type: none"> a) Longdrinks und Cocktails nach klassischen Rezepturen sowie Trendcocktails jeweils mit Garnituren und unter Anwendung entsprechender Arbeitstechniken und Hilfsmittel herstellen und in passenden Gläsern servieren b) Longdrinks und Cocktails nach eigenen Rezepturen gastorientiert entwickeln, verkosten, herstellen und kalkulieren c) Spirituosen, insbesondere Liköre und Destillate, den Gästen aktiv anbieten, die Herkunft, die Inhaltsstoffe und die Herstellung erklären und die Spirituosen in passenden Gläsern servieren d) Getränkeangebot, insbesondere Longdrinks und Cocktails, für Veranstaltungen planen und zusammenstellen 	8
3	Produktkompetenz Wein	<ul style="list-style-type: none"> a) weiße und rote Rebsorten ihren Hauptanbaugebieten zuordnen b) Produktkategorien unterscheiden, insbesondere Wein, Sekt, Schaum- und Süßwein c) Weine, Sekt, Schaum- und Süßweine verkosten, nach Qualität und Typizität unterscheiden sowie Herstellung und Geschmack erklären d) unterschiedliche Formen des Weinservice entsprechend dem angebotenen Wein durchführen und den Gästen erklären e) in Abhängigkeit von der Serviceform und dem angebotenen Wein die Verwendung passender Gläser und die empfohlene Trinktemperatur gewährleisten 	