



Muster

Betrieblicher Ausbildungsplan

zu Kapitel 2.3

zu:

AUSBILDUNG GESTALTEN:

Kaufmann und Kauffrau für Hotelmanagement

Umsetzungshilfen und Praxistipps.

Hrsg.: BIBB. Bonn 2022

Betrieblicher Ausbildungsplan für die Berufsausbildung Hotelfachmann und Hotelfachfrau

Ausbildungsbetrieb: _____

Auszubildender/Auszubildende: _____

Ausbilder/Ausbilderin: _____

Berufsschulstandort: _____

Beginn der Ausbildung: _____

zuständige Stelle: _____

voraussichtliches Ende der Ausbildung: _____

Erläuterungen	Seite 3
1. bis 18. Monat	
» Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Seite 4 bis 18
19. bis 36. Monat	
» Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Seite 16 bis 34
während der gesamten Ausbildung	
» Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Seite 34 bis 41

Erläuterungen

	Berufsbildpositionen mit zeitlichen Richtwerten in Wochen	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten/ Ausbildungsinhalte	Betriebliche Ergänzungen	Erledigungsvermerk	Voraussichtliche Zeitplanung/ Eintragungen des Betriebes
zeitlicher Abschnitt der Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> » Berufsbildpositionen entsprechend dem § 4 Absatz 1 und 2 der Ausbildungsverordnung » Zeitliche Richtwerte entsprechend dem Ausbildungsrahmenplan 	In dieser Spalte finden sich die aus dem Ausbildungsrahmenplan übernommenen zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.	In dieser Spalte können, auch mit Hilfe der Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan, die Ausbildungsinhalte präzisiert und den jeweiligen betrieblichen Voraussetzungen entsprechend ergänzt werden.	<p>Hier können auch Gründe, die eine Vermittlung zu einem bestimmten Zeitpunkt noch nicht ermöglichten, genannt werden.</p> <p>Zum Ende der Ausbildung müssen alle Ausbildungsinhalte vermittelt worden sein!</p>	<p>In dieser Spalte kann z. B. eingetragen werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> » der voraussichtliche Zeitpunkt der Vermittlung innerhalb des Ausbildungsjahrs (z. B. Monat/Quartal) » die Vermittlungsdauer im Betrieb » der Betriebsteil » der zuständige Ausbilder oder die vom Ausbilder mit der Ausbildung beauftragte Person » außerbetriebliche Ausbildungsmaßnahmen » Ausbildungsunterlagen

1. bis 18. Monat

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Berufsbildpositionen mit zeitlichen Richtwerten in Wochen		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten/ Ausbildungsinhalte	Betriebliche Ergänzungen	Erledigungsvermerk	Voraussichtliche Zeitplanung/ Eintragungen des Betriebes
Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 6 Absatz 2 Nummer 1) 6 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat		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			
	Annahme und Einlagerung von Waren (§ 6 Absatz 2 Nummer 2)	a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken			
	6 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat		<p>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</p>			
		<p>d) die Warenannahme, die Leergut- und die Transportgutannahme sowie die Leergut- und die Transportgutrückgabe dokumentieren</p>			
		<p>e) Ware ihren Anforderungen gemäß und unter Anwendung der betrieblichen Vorgaben werterhaltend einlagern</p>			
		<p>f) die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen</p>			
	<p>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder</p>	<p>a) Arbeitsaufgaben erfassen</p>			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	in der Produktion (§ 6 Absatz 2 Nummer 3) 6 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 6 Absatz 2 Nummer 4) 10 Wochen	a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen sowie von Wirtschaftsräumen für das Gasterlebnis erläutern			
		b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern			
		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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat		<p>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</p>			
		<p>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</p>			
		<p>g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen</p>			
	<p>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 6 Absatz 2 Nummer 5)</p> <p>10 Wochen</p>	<p>a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen</p>			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat		b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen			
		c) alkoholische und nichtalkoholische Getränke ausschenken 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			
	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 6 Absatz 2 Nummer 6) 15 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	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			
	g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte abteilungsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen			
	h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	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, Zimmerzugang 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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat		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 abteilungsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen			
		h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen			
	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 6 Absatz 2 Nummer 7) 15 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat		i) das betriebliche Hotelsystem nutzen			
	Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 6 Absatz 2 Nummer 8) 6 Wochen	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			
	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			

19. bis 36. Monat

Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Berufsbildpositionen mit zeitlichen Richtwerten in Wochen		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten/ Ausbildungsinhalte	Betriebliche Ergänzungen	Erledigungsvermerk	Voraussichtliche Zeitplanung/ Eintragungen des Betriebes
Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 6 Absatz 2 Nummer 9) 14 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		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			
	Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen (§ 6 Absatz 2 Nummer 10) 8 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen (§ 6 Absatz 2 Nummer 11) 10 Wochen	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 Hotelsystem einpflegen			
		d) Angebote, Verträge, Ablaufpläne und Rechnungen für Veranstaltungen mit dem betrieblichen Hotelsystem erstellen und die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren			
		e) Veranstaltungsbesprechungen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		f) die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen im Nachgang prüfen und bei Bedarf Vorschläge für Kosten- und Preisanpassungen ableiten			
	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 12) 4 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		i) die eigene Arbeit unter Einsatz der betrieblichen Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln			
	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen, Prozesssteuerung (§ 6 Absatz 2 Nummer 13) 6 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	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			
	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		i) die betrieblichen Arbeits- und Kommunikationsprozesse gestalten und optimieren			
		a) 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			
	Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 14) 12 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	d) Prozesse in Verbindung mit dem Beginn von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten			
	e) Einführung neuer Mitarbeitenden 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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	k) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren			
	l) an der Planung, Durchführung und Auswertung von Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken			
	m) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen sowie Maßnahmen einleiten			
	n) an der Erstellung von Personalbeurteilungen mitwirken			
	o) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren			
	p) die Prozesse in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		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			
	Warenwirtschaft und Einkauf (§ 6 Absatz 2 Nummer 15) 8 Wochen	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			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		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			
	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 6 Absatz 2 Nummer 16) 16 Wochen	a) Bereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens unterscheiden			
b) Belege entsprechend den rechtlichen und den betrieblichen Vorgaben prüfen und buchen sowie Konten abstimmen					

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	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			
	h) die betrieblichen Berichte und Kennzahlen überwachen und bewerten und daraus Schlussfolgerungen über Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität ableiten			

während der gesamten Ausbildung

Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Berufsbildpositionen mit zeitlichen Richtwerten in Wochen		Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten/ Ausbildungsinhalte	Betriebliche Ergänzungen	Erledigungsvermerk	Voraussichtliche Zeitplanung/ Eintragungen des Betriebes
während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 5 Absatz 4 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			

während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	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 nennen			
	i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern			

während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 5 Absatz 4 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			
		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			

während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		g) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden sowie Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen			
	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 5 Absatz 4 Nummer 3)	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			

während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		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			
	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 5 Absatz 4 Nummer 4)	a) mit eigenen und betriebsbezogenen 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 Regelungen einhalten			
		c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren			
		d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen			

während der gesamten Ausbildung zu vermitteln	<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 Medien 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>			

Ausbildungsinhalte 1. bis 18. Monat	Durchführung von Hygienemaßnahmen (§ 5 Absatz 4 Nummer 5) 4 Wochen	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 der ökologischen Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen			
		e) die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten			