



Industrie- und Handelskammer  
Ostthüringen zu Gera

## Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb: \_\_\_\_\_

Verantwortliche/r  
Ausbilder/-in: \_\_\_\_\_

Auszubildende/r: \_\_\_\_\_

Ausbildungsberuf: **Hotelfachmann / Hotelfachfrau**

In den folgenden Seiten ist die sachliche und zeitliche Gliederung der zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse laut Ausbildungsrahmenplan der Ausbildungsverordnung in der Fassung vom **9. März 2022** niedergelegt.

Der zeitliche Anteil des gesetzlichen bzw. tariflichen Urlaubsanspruches, des Berufsschulunterrichtes und der gestreckten Abschlussprüfung des/der Auszubildenden ist in dem Ausbildungszeitraum enthalten.

Änderungen des Zeitumfanges und des Zeitablaufes aus betrieblich oder schulisch bedingten Gründen oder aus Gründen in der Person des Auszubildenden bleiben vorbehalten.

Weicht aufgrund der vertraglichen Vereinbarung die Ausbildungszeit von der in der Ausbildungsordnung vorgegebenen Ausbildungsdauer ab, werden die in diesem Plan aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse in sinngemäßer Anwendung des zeitlichen Gliederungsplanes vermittelt.

Unter folgendem Link [www.ihk.de/gera/ausbildungsrahmenplan](http://www.ihk.de/gera/ausbildungsrahmenplan) können die sachlichen und zeitlichen Gliederungen der einzelnen Berufe eingesehen und heruntergeladen werden.

Auszubildende/r: \_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Datum

Gesetzliche/r Vertreter/-in  
des/der Auszubildenden:

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Firmenstempel/Unterschrift

| Lfd.<br>Nr. | Berufsbildpositionen                                                                                                                                               | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Zeitliche Richtwerte<br>in Wochen im |                    | Position<br>vermittelt                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|             |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1. – 18.<br>Monat                    | 19. – 36.<br>Monat |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1           | Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 5 Abs. 2 Nummer 1) | a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen<br><br>b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten<br><br>c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen<br><br>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<br><br>e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden<br><br>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<br><br>g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen<br><br>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<br><br>i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren<br><br>j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren<br><br>k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen | 6                                    |                    | <input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/> |
| 2           | Annahme und Einlagerung von Waren (§ 5 Abs. 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<br><br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                    | <input type="checkbox"/><br><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                                 |













| Lfd. Nr. | Berufsbildpositionen                                                              | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Zeitliche Richtwerte in Wochen im |                 | Position vermittelt                                                                                                                                                                                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1. – 18. Monat                    | 19. – 36. Monat |                                                                                                                                                                                                              |
|          |                                                                                   | 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<br>g) Werbeerfolgskontrollen durchführen, dokumentieren und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                   |                 | <input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 |
| 14       | Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen (§ 5 Abs. 2 Nummer 14) | a) die betrieblichen Veranstaltungsangebote unterscheiden und bei der Vorbereitung und Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen mitwirken<br>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<br>c) Veranstaltungen im Betrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen und auf Grundlage der erstellten Ablaufpläne umsetzen sowie Räumlichkeiten bereitstellen und vorbereiten<br>d) Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Bereichen abstimmen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten<br>e) bei der Durchführung und Nachbereitung von Abschlussgesprächen mitwirken<br>f) den Veranstaltungsverlauf auswerten und Folgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen                                                                                                                                                                                                                                |                                   | 10              | <input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/>                                                                         |
| 15       | Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Abs. 2 Nummer 15)             | a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden<br>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<br>c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen<br>d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen<br>e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten<br>f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren<br>g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen |                                   | 4               | <input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/><br><br><br><input type="checkbox"/> |

| Lfd. Nr. | Berufsbildpositionen                                                                               | Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Zeitliche Richtwerte in Wochen im |                 | Position vermittelt                                                                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1. – 18. Monat                    | 19. – 36. Monat |                                                                                                                                                                                                                              |
|          |                                                                                                    | h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten<br>i) die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                   |                 | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                         |
| 16       | Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen<br>(§ 5 Abs. 2 Nummer 16) | a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen<br>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<br>c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen<br>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen<br>e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen<br>f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen<br>g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren<br>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               | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> |
| 17       | Anleitung und Führung von Mitarbeitenden<br>(§ 5 Abs. 2 Nummer 17)                                 | a) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben<br>b) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren<br>c) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren<br>d) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                   | 6               | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/>                                                                                                                 |





