

**Kauffrau für Hotelmanagement  
Kaufmann für Hotelmanagement**

**Ausbildungsrahmenplan**

Zu vermittelnde Fähigkeiten und Kenntnisse

**Abschnitt A:**  
**berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>1</b>	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"> <li>a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen</li> <li>b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten</li> <li>c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen</li> <li>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</li> <li>e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden</li> <li>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</li> <li>g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen</li> <li>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</li> <li>i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren</li> <li>j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen
<b>2</b>	Annahme und Einlagerung von Waren (§ 6 Absatz 2 Nummer 2)	<p>a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken</p> <p>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</p> <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>
<b>3</b>	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§ 6 Absatz 2 Nummer 3)	<p>a) Arbeitsaufgaben erfassen</p> <p>b) Art und Menge von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des betrieblichen Angebotes an Speisen und Gerichten bedarfsgerecht auswählen</p> <p>c) Arbeitsschritte zeitlich und organisatorisch planen</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>e) den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten</li> <li>f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen</li> <li>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</li> <li>h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken</li> <li>i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen</li> <li>j) die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren</li> </ul>
4	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 6 Absatz 2 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern</li> <li>b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern</li> <li>c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren</li> <li>d) zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<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>
5	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 6 Absatz 2 Nummer 5)	<p>a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen</p> <p>b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen</p> <p>c) alkoholische und nichtalkoholische Getränke ausschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke entsprechend den betrieblichen Vorgaben zubereiten</p> <p>d) Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen oder Gerichte und Getränke unter Anwendung von Produktkenntnissen, Serviermethoden und der betrieblichen Serviceform durchführen</p> <p>e) das betriebliche Kassensystem bedienen und bei der Kassenabrechnung mitwirken</p>
6	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 6 Absatz 2 Nummer 6)	<p>a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Checkout planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen</p> <p>b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen</p>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes</li> <li>d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache</li> <li>e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren</li> <li>f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten</li> <li>g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen</li> <li>h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen</li> </ul>
7	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 6 Absatz 2 Nummer 7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen</li> <li>b) über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren</li> <li>c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen</li> <li>d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren</li> <li>e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen</li> <li>f) die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g) die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen</li> <li>h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>i) das betriebliche Hotelsystem nutzen</li> </ul>
<b>8</b>	Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 6 Absatz 2 Nummer 8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten</li> <li>b) nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen</li> <li>c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen</li> <li>d) in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden</li> <li>e) Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen</li> <li>f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</li> <li>g) die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren</li> <li>h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken</li> <li>i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen</li> </ul>
<b>9</b>	Planung, Durchführung und Analyse des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 6 Absatz 2 Nummer 9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) im Rahmen des Revenue-Managements Markt- und Mitbewerberpositionierungen beobachten und analysieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) bei der Auswahl von Channel-Management- und Revenue-Management-Systemen zur Ertragsoptimierung mitwirken und diese einsetzen</li> <li>c) Kooperationsverträge zu Vertriebskanälen und -plattformen hinsichtlich Kosten und Pflichten prüfen und Vertriebskanäle und -plattformen für die Distribution auswählen</li> <li>d) Buchungsverhalten auf den betrieblichen und den angeschlossenen Kanälen analysieren und betriebswirtschaftlich auswerten</li> <li>e) Preiskalkulationen durchführen, Kennzahlen ermitteln und als Grundlage für unternehmerische Entscheidungen aufbereiten</li> <li>f) Preis- und Ratenstrategien unter Einbeziehung der betroffenen Bereiche entwickeln, umsetzen und auf ihre Wirksamkeit prüfen</li> <li>g) Firmenpartnerverträge, Kooperationen und Gruppenverträge auf Grundlage von Verdrängungs- und Volumenanalysen bewerten und Handlungsempfehlungen für das weitere Verfahren vorbereiten</li> <li>h) Steuerungsmechanismen zur Ertragsoptimierung unter Nutzung von betriebswirtschaftlichen Analysen auswählen</li> <li>i) Auslastung der Kapazitäten und Belegung beobachten, Strategien zu Buchungen, Konditionen und Überbuchungen ableiten</li> <li>j) Mitbewerbervergleiche durchführen, Kennzahlen errechnen, auswerten und für Strategien nutzen</li> <li>k) Umsatzbudgets unter Nutzung von Analysen und Strategien erstellen</li> <li>l) Vorschläge zur Umsatzsteigerung, insbesondere für Aktionen zur Steigerung des Verkaufs, gemeinsam mit den betroffenen Bereichen erarbeiten</li> </ul>
<b>10</b>	Entwicklung, Einsatz und Auswertung von Marketingmaßnahmen (§ 6 Absatz 2 Nummer 10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen durchführen, die Ergebnisse auswerten und Vorschläge für den Einsatz von Marketinginstrumenten ableiten</li> </ul>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Marktwahlstrategie und Marktbearbeitungsstrategie unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte entwickeln und ausarbeiten</li> <li>c) Werbe- und Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen auswählen, einsetzen und bewerten</li> <li>d) den betrieblichen Marketingplan in Abstimmung mit anderen Bereichen erarbeiten</li> <li>e) auf der Grundlage des Marketingplans Medien und Maßnahmen für den Einsatz in der Kommunikation und Werbung beurteilen und auswählen</li> <li>f) systematische Gäste- und Kundenbefragungen zur Qualitätssicherung erarbeiten, durchführen und auswerten</li> <li>g) Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität des Betriebes analysieren und Vorschläge für weitere Entscheidungen ableiten</li> <li>h) die interne und externe Kommunikationsstrategie erarbeiten und mit anderen Bereichen abstimmen, die Wirksamkeit der Kommunikationsstrategie prüfen und bei Bedarf anpassen</li> <li>i) an der Präsentation des Betriebes, insbesondere in den sozialen Medien, mitwirken</li> <li>j) zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern Lieferanten und Agenturen vergleichen und unter Berücksichtigung qualitativer, betriebswirtschaftlicher und ökologischer Aspekte auswählen</li> <li>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</li> <li>l) Erfolgskontrolle der eingesetzten Marketingmaßnahmen durchführen, die Ergebnisse beurteilen und Maßnahmen ableiten</li> <li>m) die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit den betroffenen Bereichen abstimmen und koordinieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>11</b>	Steuerung, Kalkulation und Analyse von Veranstaltungen (§ 6 Absatz 2 Nummer 11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die betriebswirtschaftlichen, rechtlichen und ökologischen Rahmenbedingungen verschiedener betrieblicher Veranstaltungsformate unterscheiden, überprüfen und Veranstaltungsformate bei Bedarf anpassen</li> <li>b) Veranstaltungen unter Berücksichtigung der Rahmenbedingungen konzipieren</li> <li>c) Verkaufspreise für Veranstaltungen, Veranstaltungskomponenten und weitere Dienstleistungen, auch unter Berücksichtigung der Angebote von Drittfirmen, kalkulieren und in das betriebliche Hotelsystem einpflegen</li> <li>d) Angebote, Verträge, Ablaufpläne und Rechnungen für Veranstaltungen mit dem betrieblichen Hotelsystem erstellen und die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren</li> <li>e) Veranstaltungsbesprechungen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten</li> <li>f) die Wirtschaftlichkeit von Veranstaltungen im Nachgang prüfen und bei Bedarf Vorschläge für Kosten- und Preisanpassungen ableiten</li> </ul>
<b>12</b>	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden</li> <li>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</li> <li>c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen</li> <li>d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten</li> <li>f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren</li> <li>g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen</li> <li>h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten</li> <li>i) die eigene Arbeit unter Einsatz der betrieblichen Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln</li> </ul>
<b>13</b>	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen, Prozesssteuerung (§ 6 Absatz 2 Nummer 13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen</li> <li>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</li> <li>c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen</li> <li>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen</li> <li>e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>f) interne und externe Kooperationsbeziehungen gestalten und optimieren</li> <li>g) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen</li> <li>h) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch eigenes Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren</li> <li>i) die betrieblichen Arbeits- und Kommunikationsprozesse gestalten und optimieren</li> <li>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</li> </ul>
<b>14</b>	Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen (§ 6 Absatz 2 Nummer 14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) arbeits- und sozialrechtliche Regelungen unterscheiden und aufgabenorientiert anwenden</li> <li>b) bei Maßnahmen zur Positionierung und Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung und die Personalbindung mitwirken und die Umsetzung der Maßnahmen begleiten</li> <li>c) bei der Personalbedarfsplanung mitwirken, Rekrutierungen einleiten und das Bewerbermanagement unterstützen</li> <li>d) Prozesse in Verbindung mit dem Beginn von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten</li> <li>e) Einführung neuer Mitarbeitender begleiten</li> <li>f) Einweisungen und Unterweisungen für den Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen</li> <li>g) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren</li> <li>h) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren</li> <li>j) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben</li> <li>k) Gespräche mit Mitarbeitenden planen, durchführen und nachbereiten</li> <li>l) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren</li> <li>m) an der Planung, Durchführung und Auswertung von Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken</li> <li>n) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen sowie Maßnahmen einleiten</li> <li>o) an der Erstellung von Personalbeurteilungen mitwirken</li> <li>p) die Prozesse in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten</li> <li>q) Personalkosten sowie Personalzusatzkosten beurteilen und Instrumente des Personalcontrollings anwenden, Kennzahlen auswerten und daraus Maßnahmen ableiten</li> <li>r) Arbeitsabläufe in Bezug auf den Energieverbrauch abschätzen oder auswerten sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz vorschlagen</li> </ul>
<b>15</b>	Warenwirtschaft und Einkauf (§ 6 Absatz 2 Nummer 15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Warenbedarf anhand von Soll- und Ist-Beständen sowie anhand des Geschäftsaufkommens ermitteln</li> <li>b) Bezugsquellen ermitteln, Vorauswahl von Produkten und Lieferanten unter Nachhaltigkeitsaspekten erstellen und Angebote einholen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) Angebote hinsichtlich Qualität, Quantität und Lieferkonditionen vergleichen und an der Angebotsauswahl mitwirken</li> <li>d) Bestellungen einleiten, Liefertermine mit den betroffenen Bereichen koordinieren und kontrollieren</li> <li>e) Inventuren vorbereiten und auswerten</li> <li>f) die betrieblichen Lagerkennzahlen ermitteln, Maßnahmen zur wirtschaftlichen Verbesserung vorschlagen und umsetzen</li> <li>g) den Verbrauch von Verbrauchs- und Verbrauchsgütern unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten überwachen und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten</li> <li>h) Verkaufspreise nach dem betrieblichen Kalkulationsschema ermitteln</li> </ul>
<b>16</b>	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 6 Absatz 2 Nummer 16)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Bereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens unterscheiden</li> <li>b) Belege entsprechend den rechtlichen und den betrieblichen Vorgaben prüfen und buchen sowie Konten abstimmen</li> <li>c) Zahlungsausgänge vorbereiten und Zahlungsverkehr durchführen</li> <li>d) Zahlungseingänge kontrollieren und bei Zahlungsausständen und Zahlungsdifferenzen Maßnahmen, insbesondere des betrieblichen Mahnwesens, einleiten</li> <li>e) die Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens dokumentieren und für die interne und externe Information sowie für die betriebliche Entscheidungsfindung aufbereiten</li> <li>f) die wirtschaftliche Bedeutung von Investitionen und Abschreibungen für den Betrieb aufzeigen</li> <li>g) bei der Budgeterstellung und Vorscheurechnung mitwirken</li> <li>h) die betrieblichen Berichte und Kennzahlen überwachen und bewerten und daraus Schlussfolgerungen über Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität ableiten</li> </ul>

**Abschnitt B:**  
**integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten**

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
<b>1</b>	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ 6 Absatz 3 Nummer 1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</li> <li>c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen</li> <li>d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern</li> <li>e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern</li> <li>f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern</li> <li>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern</li> <li>h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern</li> <li>i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</li> </ul>
<b>2</b>	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ 6 Absatz 3 Nummer 2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden</li> <li>b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen</li> <li>c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</li> <li>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</li> <li>f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten</li> <li>g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
<b>3</b>	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ 6 Absatz 3 Nummer 3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen</li> <li>b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen</li> <li>c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten</li> <li>d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen</li> <li>e) Vorschläge für nachhaltiges Handeln für den eigenen Arbeitsbereich entwickeln</li> <li>f) unter Einhaltung betrieblicher Regelungen im Sinne einer ökonomischen, ökologischen und sozial nachhaltigen Entwicklung zusammenarbeiten und adressatengerecht kommunizieren</li> </ul>
<b>4</b>	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 6 Absatz 3 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten</li> <li>b) Risiken bei der Nutzung von digitalen Medien und informationstechnischen Systemen einschätzen und bei deren Nutzung betriebliche Regelungen einhalten</li> </ul>



Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren</li> <li>d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen</li> <li>e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen</li> <li>f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten</li> <li>g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten</li> <li>h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren</li> </ul>
<b>5</b>	Durchführung von Hygienemaßnahmen (§ 6 Absatz 3 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Grundsätze und die Vorschriften zur Personal-, Betriebs- und Produkthygiene sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz anwenden</li> <li>b) die rechtlichen Hygienevorschriften und das betriebliche Hygienekonzept, insbesondere das HACCP-Konzept, umsetzen</li> <li>c) Schädlingsbefall erkennen und Maßnahmen einleiten</li> <li>d) Desinfektions- und Reinigungsmittel lagern, unter Berücksichtigung ökologischer Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen</li> <li>e) die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten</li> </ul>

## Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in der

### Zusatzqualifikation Bar und Wein (zu § 19 Absatz 2 und zu § 32 Absatz 2)

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
1	Arbeiten an der Bar	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) die Betriebsabläufe an der Bar organisieren, unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit sowie des Gesundheits- und Jugendschutzes</li> <li>b) vor- und nachbereitende Arbeiten zur Sicherstellung des Barbetriebes durchführen</li> <li>c) produktspezifische Gefäße, insbesondere Gläser, unterscheiden und im Gästebereich bereitstellen</li> <li>d) Lagerbestände kontrollieren und dokumentieren sowie Waren nach den betrieblichen Vorgaben anfordern</li> <li>e) Getränke fachgerecht lagern, insbesondere unter Beachtung der empfohlenen Trinktemperaturen</li> <li>f) mit Gästen kommunizieren und Getränke unter Berücksichtigung von Gästewünschen und produktspezifischen Merkmalen empfehlen</li> <li>g) Fachbegriffe der Bar anwenden</li> <li>h) Getränkeangebote anlassbezogen zusammenstellen, dabei aktuelle Trends aufgreifen und eine Getränkekarte erstellen</li> </ul>
2	Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails und Spirituosen	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>b) Longdrinks und Cocktails nach eigenen Rezepturen gastorientiert entwickeln, verkosten, herstellen und kalkulieren</li> <li>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</li> <li>d) Getränkeangebot, insbesondere Longdrinks und Cocktails, für Veranstaltungen planen und zusammenstellen</li> </ul>

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	2	3
3	Produktkompetenz Wein	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) weiße und rote Rebsorten ihren Hauptanbaugebieten zuordnen</li> <li>b) Produktkategorien unterscheiden, insbesondere Wein, Sekt, Schaum- und Süßwein</li> <li>c) Weine, Sekt, Schaum- und Süßweine verkosten, nach Qualität und Typizität unterscheiden sowie Herstellung und Geschmack erklären</li> <li>d) unterschiedliche Formen des Weinservice entsprechend dem angebotenen Wein durchführen und den Gästen erklären</li> <li>e) in Abhängigkeit von der Serviceform und dem angebotenen Wein die Verwendung passender Gläser und die empfohlene Trinktemperatur gewährleisten</li> </ul>