

### **4.3 Berufe im Gastgewerbe**

Die Berufe des Hotel- und Gaststättengewerbes wurden im Jahr 1998 unter dem Dach eines ganzheitlichen gastgewerblichen Ausbildungskonzeptes neu geordnet. Zu diesem Branchenkonzept gehören die folgenden fünf Berufe:

- Fachkraft im Gastgewerbe (2jährige Ausbildung)
- Restaurantfachmann/-frau (3jährige Ausbildung)
- Hotelfachmann/-frau (3jährige Ausbildung)
- Hotelkaufmann/-frau (3jährige Ausbildung)
- Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie (3jährige Ausbildung)

Ein wesentlicher Bestandteil der Neuordnung war die Schaffung des neuen Ausbildungsberufes Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie und die Integration des Ausbildungsberufes Hotelkaufmann/-frau in das Ausbildungskonzept.

Die Vorgängerberufe Fachgehilfe/Fachgehilfin im Gastgewerbe (vom 25.04.1980), Hotel- und Gaststättengehilfin (vom 01.04.1940) und Kellner/in (vom 03.04.1940) wurden durch diese neue Konzeption abgelöst.

Alle fünf Berufe haben eine gemeinsame zweijährige Ausbildung mit der beruflichen Grundbildung im ersten Jahr und der gemeinsamen beruflichen Fachbildung im zweiten Jahr. Im dritten Jahr findet mit der besonderen beruflichen Fachbildung eine Differenzierung für die einzelnen Berufe statt. Die Fachkraft im Gastgewerbe kann die Ausbildung in einem der vier anderen Berufe nach zwei Jahren fortsetzen. Die Lernziele sind demnach in den ersten beiden Ausbildungsjahren identisch und differieren ab dem dritten Ausbildungsjahr.

Diesem Konzept sollte auch bei der Entwicklung der Qualifizierungsbausteine entsprochen werden. Aus diesem Grund wurden die aufgeführten Qualifizierungsbausteine so gewählt, dass sie profilgebende Qualifikationen für jeden der fünf Berufe des Branchenkonzepts abbilden.

Insgesamt wurden fünf Qualifizierungsbausteine für das Branchenkonzept im Gastgewerbe entwickelt. Die Qualifizierungsbausteine orientieren sich an Fertigkeiten und Kenntnissen, die vorwiegend im ersten und zweiten aber auch im dritten Ausbildungsjahr vermittelt werden. Den Qualifizierungsbausteinen 1 und 3 sind Fertigkeiten und Kenntnisse des ersten Ausbildungsjahres, den Qualifizierungsbausteinen 2, 3 und 4 sind auch Fertigkeiten und Kenntnisse des zweiten und dritten Ausbildungsjahres zugrunde gelegt.

Es wurde ein einheitlicher zeitlicher Rahmen von 350 Stunden gewählt, der auch Möglichkeiten des Einübens bestimmter Fertigkeiten und Kenntnisse ermöglicht.

## Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 1 „Service und Kommunikation“

**1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:** Branchenkonzept des Hotel- und Gaststättengewerbes mit den folgenden Berufen: Fachkraft im Gastgewerbe, Fachmann/-frau für Systemgastronomie, Hotelfachmann/-frau, Hotelkaufmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau. VO Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13.02.1998 (BGBl. I S. 351)

**2. Qualifizierungsziel:** Die Teilnehmenden beherrschen die Umgangsformen und -regeln im Servicebereich, sie nehmen Bestellungen entgegen, servieren fachgerecht Speisen und Getränke und rechnen die erbrachten Leistungen mit den Kunden ab.

**3. Dauer der Vermittlung:** 350 Zeitstunden

### 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instrumente der Qualitätssicherung anwenden, insbesondere die äußere und sensorische Beschaffenheit verschiedener Produkte sowie die Ablaufdaten berücksichtigen</li> <li>- Speisen und Getränke nach verschiedenen Arten und Methoden servieren</li> <li>- Eine Kasse führen, Kassenvorschriften beachten, Bons kontrollieren</li> <li>- Aufgaben im Servicebereich übernehmen, Büffet vorbereiten</li> <li>- Betrieb erkunden und in den gesamtwirtschaftlichen Zusammenhang einordnen, Angebotspalette, Arbeitsabläufe und Aufgabenteilung, Informationsgewinnung</li> <li>- Kommunikationsmittel, schriftliche Arbeiten erledigen, insbesondere Checklisten führen und Gesprächsnotizen anfertigen, Karteien anlegen, Dateien führen</li> <li>- Gäste empfangen und begrüßen, Bestellungen entgegennehmen und ausführen</li> </ul>	<p>9 Servicebereich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken</li> <li>c) Speisen- und Getränke servieren und ausheben</li> <li>e) betriebliches Kassensystem bedienen</li> </ul> <p>2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern</li> <li>c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</li> </ul> <p>4 Umweltschutz</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> </ul> <p>10 Büroorganisation und -kommunikation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen</li> <li>b) Schriftstücke registrieren und ablegen</li> <li>c) Karteien und Dateien führen und zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben einsetzen</li> </ul> <p>5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Gäste empfangen und betreuen</li> </ul>



## Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 2 „Gästebetreuung und Warenwirtschaft“

**1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:** Branchenkonzept des Hotel- und Gaststättengewerbes mit den folgenden Berufen: Fachkraft im Gastgewerbe, Fachmann/-frau für Systemgastronomie, Hotelfachmann/-frau, Hotelkaufmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau. VO Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13.02.1998 (BGBl. I S. 351)

**2. Qualifikationsziel:** Die Teilnehmenden können gastronomische Produkte verkaufen. Sie können Gäste betreuen und kommunizieren auch in einer Fremdsprache auf einfachem Niveau. Sie beherrschen den Umgang mit einem Warenwirtschaftssystem.

**3. Dauer der Vermittlung:** 350 Zeitstunden

### 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gäste empfangen, Gästewünsche aufnehmen</li> <li>- Gäste über Produkte informieren, gastronomische Produkte verkaufen</li> <li>- Reklamationen entgegen nehmen und darauf unter Beachtung von Kommunikationsregeln und Grundsätzen des Konfliktmanagements reagieren</li> <li>- Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</li> <li>- Funktion der Lagerhaltung und das Lagersystem kennen lernen, Lagerbestände prüfen, insbesondere auf Fristen, Mengen, Qualitäten kontrollieren</li> <li>- Waren bestellen, Warenbedarf ermitteln, Waren annehmen und prüfen, Sortimente und Produkte einordnen</li> <li>- Rechnungen prüfen, Vergleich Lieferschein/Rechnung, Zahlungsarten, Lagerkennzahlen, Schwund, Preise vergleichen</li> </ul>	<p>5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>e) Gäste empfangen und betreuen</li> <li>f) berufsbezogene fremdsprachliche Begriffe verwenden</li> <li>g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</li> </ul> <p>2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Einkauf, Produktion, Dienstleistung, Verkauf und Verwaltung erklären</li> </ul> <p>11 Warenwirtschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten</li> <li>b) Waren ihren Ansprüchen gemäß einlagern</li> <li>c) Lagerbestände kontrollieren</li> </ul> <p>II. Gemeinsame berufliche Fachbildung</p> <p>3 Warenwirtschaft</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d) Zahlungsvorgänge bearbeiten</li> </ul> <p>V. Berufliche Grundbildung</p> <p>3 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>b) Zahlungsverkehr durchführen, Währungen umrechnen</li> </ul>

## Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 3 „Küche und Arbeitsplanung“

- 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:** Branchenkonzept des Hotel- und Gaststättengewerbes mit den folgenden Berufen: Fachkraft im Gastgewerbe, Fachmann/-frau für Systemgastronomie, Hotelfachmann/-frau, Hotelkaufmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau. VO Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13.02.1998 (BGBl. I S. 351)
- 2. Qualifizierungsziel:** Die Teilnehmenden können einfache Speisen zubereiten und sind versiert in der Anrichtung und Präsentation. Sie arbeiten im Team und übernehmen selbstständig einfache Planungsaufgaben einer Gastronomie- bzw. Hotellerieküche. Sie beherrschen sicher die Handhabung von Geräten und Maschinen im Küchenbereich und wenden Hygiene- und Sicherheitsvorschriften an.
- 3. Dauer der Vermittlung:** 350 Zeitstunden
- 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse**

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsablauf und Organisation einer Gastronomieküche kennen lernen</li> <li>- Einfache Speisen zubereiten, Speisen portionieren, Speisen nach verschiedenen Arten und Methoden anrichten</li> <li>- Produkte präsentieren, Dekorieren, Büffet aufbauen</li> <li>- Im Team arbeiten, gemeinsam Abläufe planen und Menüpläne erstellen</li> <li>- Qualitätssicherung, Arbeitsaufgaben, Material, Arbeitsmittel, Einsatzgebiete</li> <li>- Geräte und Maschinen handhaben und ökologisch einsetzen, Gebrauchsgüter und Arbeitsplatz reinigen, Desinfektions- und Reinigungsmittel für die Küche verwenden und dosieren</li> <li>- Sicherheitsvorschriften beachten, Gebrauchsanleitungen, Gefährdungsmöglichkeiten</li> <li>- Rechtliche Grundlagen, insbesondere Bundesseuchengesetz, Lebensmittelhygiene-VO, Produkthygiene, Personalhygiene beachten</li> </ul>	<p>1. Berufliche Grundbildung</p> <p>8 Küchenbereich</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung einfacher Speisen anwenden</p> <p style="padding-left: 20px;">c) einfache Speisen unter Berücksichtigung der Rezepturen, der Ernährungslehre und der Wirtschaftlichkeit zubereiten</p> <p style="padding-left: 20px;">f) bei der Produktpäsentation mitwirken</p> <p>9 Servicebereich</p> <p style="padding-left: 20px;">d) bei Service- und Menübesprechungen mitwirken</p> <p>5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf</p> <p style="padding-left: 20px;">g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkte informieren</p> <p>4 Umweltschutz</p> <p style="padding-left: 20px;">d) Abfälle vermeiden, Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p> <p>7 Hygiene</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden</p> <p>6 Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Arbeitsschritte planen</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten</p> <p style="padding-left: 20px;">d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirt-</p>

	<p>schaftlich einsetzen</p> <p>e) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen</p> <p>3 Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit</p> <p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p>
--	---

## Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 4 „Büroorganisation und Personaleinsatz“

**1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:** Branchenkonzept des Hotel- und Gaststättengewerbes mit den folgenden Berufen: Fachkraft im Gastgewerbe, Fachmann/-frau für Systemgastronomie, Hotelfachmann/-frau, Hotelkaufmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau. VO Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13.02.1998 (BGBl. I S. 351)

**2. Qualifizierungsziel:** Die Teilnehmenden können Besprechungen organisieren und die Korrespondenz mit Gästen und Geschäftspartnern erledigen. Sie planen den Personaleinsatz unter Beachtung rechtlicher Grundlagen.

**3. Dauer der Vermittlung:** 350 Zeitstunden

### 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmenplans
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Checklisten erstellen, Protokolle und Gesprächsnotizen anfertigen , Besprechungen auswerten</li> <li>- Texte formulieren und erstellen, Geschäftsbriefe aufsetzen, die Korrespondenz mit Gästen erledigen</li> <li>- Vordrucke und Formulare verwenden</li> <li>- An Teamsitzungen teilnehmen, Absprachen treffen</li> <li>- Kommunikationsregeln und -techniken situationsgerecht anwenden</li> <li>- Dienstplan erstellen, Personaleinsätze planen</li> <li>- Rechtliche Grundlagen: Arbeitsrecht, Arbeitsschutzrecht, Tarifvertragsrecht, Betriebsverfassungsrecht, Sozialversicherung beachten</li> </ul>	<p>I. Berufliche Grundbildung 10 Büroorganisation und -kommunikation a) arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen</p> <p>V. Besondere berufliche Fachbildung 2 Büroorganisation und Kommunikation a) Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten b) Korrespondenz führen e) Zusammenarbeit aktiv gestalten und ausgewählte praktische Aufgaben teamorientiert bearbeiten</p> <p>VI. Besondere berufliche Fachbildung 4 Personalwesen a) Personaleinsatz planen b) arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen aufgabenorientiert anwenden</p> <p>I. Berufliche Grundbildung 2 Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweisen der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</p> <p>5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf e) Gäste empfangen und betreuen</p>

## Qualifizierungsbild des Qualifizierungsbausteins 5 „Gästebetreuung und Marketing“

- 1. Zugrunde liegender Ausbildungsberuf:** Branchenkonzept des Hotel- und Gaststättengewerbes mit den folgenden Berufen: Fachkraft im Gastgewerbe, Fachmann/-frau für Systemgastronomie, Hotelfachmann/-frau, Hotelkaufmann/-frau, Restaurantfachmann/-frau. VO Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13.02.1998 (BGBl. I S. 351)
- 2. Qualifizierungsziel:** Die Teilnehmenden kennen die grundlegenden Marketinginstrumente des Betriebes und setzen sie fachgerecht um. Sie erstellen Werbeträger und Werbemittel. Sie sind erfahren im Umgang mit Kunden und bearbeiten Anfragen mit modernen Kommunikationsmitteln.
- 3. Dauer der Vermittlung:** 350 Zeitstunden
- 4. Zu vermittelnde Tätigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse**

Zu vermittelnde Tätigkeiten	Zuordnung zu den Fertigkeiten und Kenntnissen des Ausbildungsrahmens
(a)	(b)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kommunikationstechniken, Gästewünsche ermitteln, Auskünfte erteilen, Anfragen annehmen, bearbeiten oder weiterleiten</li> <li>- betriebliche Leistungsangebote kennen und analysieren</li> <li>- Gästefragebögen mit anderen bearbeiten und bei der Auswertung mitwirken</li> <li>- Werbeaktionen im Team planen und einzelne Aufgaben selbstständig ausführen</li> <li>- Betrieb nach außen präsentieren</li> <li>- mit Vordrucken/Formularen arbeiten, Telekommunikation, E-Mails/Faxe bearbeiten, Telefonanrufe entgegennehmen und erledigen oder weiterleiten</li> <li>- Hausprospekte entwerfen, Inserieren, Werbeträger, insbesondere Speisekarten und Tafeln erstellen</li> </ul>	<p>I. Berufliche Grundbildung</p> <p>5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Erwartungen von Gästen hinsichtlich Betreuung, Beratung und Dienstleistung ermitteln</p> <p>V. Besondere berufliche Fachbildung</p> <p>5 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Beratungsgespräche planen, führen und nachbereiten</p> <p style="padding-left: 20px;">b) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</p> <p>II: Gemeinsame berufliche Fachbildung</p> <p>4 Werbung und Verkaufsförderung</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebes einsetzen</p> <p style="padding-left: 20px;">c) bei Werbeaktionen mitwirken</p> <p>IV. Besondere berufliche Fachbildung</p> <p>3 Marketing</p> <p style="padding-left: 20px;">a) Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen</p> <p style="padding-left: 20px;">c) Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchführen</p> <p>2 Empfang</p> <p style="padding-left: 20px;">b) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen</p>

