



Muster

Betrieblicher Ausbildungsplan

zu Kapitel 2.3

zu:

AUSBILDUNG GESTALTEN:

Hotelfachmann und Hotelfachfrau

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 15
19. bis 36. Monat	
» Abschnitt A: berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Seite 16 bis 33
während der gesamten Ausbildung	
» Abschnitt B: integrativ zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Seite 34 bis 40

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 	<p>In dieser Spalte finden sich die aus dem Ausbildungsrahmenplan übernommenen zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten.</p>	<p>In dieser Spalte können, auch mit Hilfe der Erläuterungen zum Ausbildungsrahmenplan, die Ausbildungsinhalte präzisiert und den jeweiligen betrieblichen Voraussetzungen entsprechend ergänzt werden.</p>	<p>Hier können auch Gründe, die eine Vermittlung zu einem bestimmten Zeitpunkt noch nicht ermöglichten, genannt werden.</p> <p style="text-align: center;">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 (§ 5 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 (§ 5 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 (§ 5 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 (§ 5 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 (§ 5 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			
	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 5 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 (§ 5 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	Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches (§ 5 Absatz 2 Nummer 9) 8 Wochen	a) Arbeitsaufgaben in der Reservierung und am Empfang planen, koordinieren und bereichsbezogen mit anderen Bereichen abstimmen			
		b) Schichtübergaben vor- und nachbereiten			
		c) Ablagesystem, insbesondere für Meldescheine und Beherbergungslisten, anlegen und unter Berücksichtigung der Archivierungs- und Aufbewahrungsfristen pflegen			
		d) Reservierungen kontrollieren, Reservierungsübersichten erstellen und mit externen Buchungskanälen abgleichen, Gruppenanreisen vorbereiten und Arbeitsabläufe in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen organisieren			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	e) Gästeaufenthalte auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie unter Berücksichtigung der Informationen aus der Gästekartei planen			
	f) Checklisten zu Arbeitsabläufen am Empfang und an der Reservierung entwickeln und einsetzen			
	g) Bezahlprozesse überprüfen, Rechnungslegung unter Berücksichtigung interner Belege vorbereiten und Kostenübernahmen prüfen			
	h) Kommissions- oder Provisionsabrechnungen prüfen und bei Unstimmigkeiten Maßnahmen einleiten			
	i) den Tagesabschluss durchführen und kontrollieren			
	j) Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern herstellen und pflegen, Kooperationsprozesse gestalten			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 10) 10 Wochen	a) Arbeitsabläufe im Wirtschaftsdienst unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Betriebsstrukturen und Zeitmanagement planen			
		b) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, des Einsatzes von internem oder externem Personal sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte steuern			
		c) Reinigungspläne und Checklisten, insbesondere für Gästezimmer, öffentliche Bereiche und Wirtschaftsräume, unter Berücksichtigung der Reinigungsintervalle, der hygienisch relevanten Aspekte und der rechtlichen Vorgaben erstellen			
		d) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung beachten			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	e) Reinigungs- und Desinfektionslösungen, insbesondere unter Berücksichtigung von ökologischen Auswirkungen und gesundheitlichen Belastungen, auswählen, ansetzen und anwenden			
	f) bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen zu den Themen Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mitwirken			
	g) unter Hygienegesichtspunkten kritische Situationen und Bereiche identifizieren und an der Weiterentwicklung des betrieblichen Hygienekonzeptes mitwirken			
	h) Reinigung von Gästezimmern, öffentlichen Bereichen sowie Wirtschaftsräumen organisieren, kontrollieren und dokumentieren			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	i) Zimmerzuteilung und -ausstattung in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen unter Berücksichtigung der tagesaktuellen An- und Abreisezahlen sowie besonderer Gästebedarfe koordinieren			
	j) Reinigung, Lagerung und Logistik der betrieblichen Textilien auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und die Umsetzung kontrollieren			
	k) den Beschaffungsbedarf von Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Betriebsmittel unter Berücksichtigung der Qualität und der Nachhaltigkeit mitwirken			
	l) den Zustand von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern kontrollieren und Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen, Wartung von Geräten und Maschinen koordinieren			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		<p>m) Möglichkeiten zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und -ergebnissen, insbesondere hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung, Arbeitssicherheit sowie Umwelt- und Gesundheitsschutz, identifizieren und Arbeitsabläufe optimieren</p>			
	<p>Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 11)</p> <p>10 Wochen</p>	<p>a) Belegungsübersichten für gastronomische Angebote, insbesondere Frühstück, erstellen, als Grundlage für die wirtschaftliche und bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln sowie für die Personaleinsatzplanung</p>			
		<p>b) den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit, insbesondere Regionalität, Saisonalität, Transport und Verpackung, mitwirken</p>			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	c) den Wareneinsatz kalkulieren, das Speisenangebot analysieren und an der Entwicklung und Optimierung gastronomischer Angebote sowie an der Konzeption von Speise- und Getränkekarten und an der Preiskalkulation mitwirken			
	d) die bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln veranlassen, kontrollieren und dokumentieren			
	e) die Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und kontrollieren			
	f) die Servicekasse vorbereiten, Artikel und Preise verwalten und pflegen			
	g) die Servicekasse abschließen und kontrollieren, den Kassenbericht auswerten			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		h) Warenbestandskontrollen für gastronomische Bereiche koordinieren, die Ergebnisse der Bestandskontrollen analysieren sowie Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten			
		i) Inventuren von Betriebsmitteln vorbereiten			
		j) das Gasterlebnis im Food-and-Beverage-Bereich als Gastgeber oder Gastgeberin situationsgerecht begleiten und den Betrieb repräsentieren			
	Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 5 Absatz 2 Nummer 12) 12 Wochen	a) Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes unterscheiden, Zielgruppen zuordnen und ihren Einsatz für den betriebswirtschaftlichen Erfolg einordnen			
		b) betrieblich genutzte Vertriebskanäle und -plattformen zur Steuerung von Zimmer- und Veranstaltungsbuchungen unter Berücksichtigung von Kapazitäten einsetzen			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		c) Kategorien des betriebseigenen Preissystems, auch unter Nutzung angeschlossener Verkaufskanäle, anwenden und die betriebswirtschaftliche Wirkung bewerten			
		d) Kapazitäten an verfügbaren Zimmern beobachten und ihre Auslastung entsprechend der Belegungsentwicklung und nach den betrieblichen Vorgaben steuern			
		e) Instrumente des Marktvergleichs und betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue-Managements einsetzen und Angebote von Mitbewerbern in Abstimmung mit den betroffenen betrieblichen Bereichen bewerten			
		a) bei der Planung und Durchführung von Marktanalysen mitwirken und deren Ergebnisse dokumentieren			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings (§ 5 Absatz 2 Nummer 13) 12 Wochen	b) bei der Entwicklung von verkaufsfördernden Maßnahmen und Werbeaktionen mitwirken und die Durchführung planen und koordinieren			
		c) Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten			
		d) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und nach den betrieblichen Vorgaben zielgruppengerecht für die Werbung des Betriebes einsetzen			
		e) bei der Entwicklung und Erstellung von Werbeträgern und selbst- oder fremdproduzierten Informationen für Gäste sowie für Teammitglieder unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mitwirken und die Aktualität der Inhalte sicherstellen			

Ausbildungsinhalte 19. bis 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			
		g) Werbeerfolgskontrollen durchführen, dokumentieren und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten			
	Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen (§ 5 Absatz 2 Nummer 14) 10 Wochen	a) die betrieblichen Veranstaltungsangebote unterscheiden und bei der Vorbereitung und Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen mitwirken			
		b) Angebote, Verträge und Ablaufpläne für Veranstaltungen unter Nutzung des betrieblichen Hotelsystems erstellen, die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren und Rechnungen im Kassensystem buchen			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		c) Veranstaltungen im Betrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen und auf Grundlage der erstellten Ablaufpläne umsetzen sowie Räumlichkeiten bereitstellen und vorbereiten			
		d) Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Bereichen abstimmen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten			
		e) bei der Durchführung und Nachbereitung von Abschlussgesprächen mitwirken			
		f) den Veranstaltungsverlauf auswerten und Folgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen			
	Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15) 4 Wochen	a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	b) interne und externe Post sowie elektronische Korrespondenz entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu Datenschutz- und Datensicherheitskonzepten, insbesondere zur IT-Sicherheit			
	c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen			
	d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen			
	e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren			
		g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen			
		h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten			
		i) die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln			
	Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16) 6 Wochen	a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten			
	c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen			
	d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen			
	e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen			
		g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren			
		h) die Funktionen und Aufgaben der einzelnen Arbeitsbereiche als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses reflektieren und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsbereiche für die vor- und nachgelagerten Stellen und für die betriebliche Wertschöpfung reflektieren			
	Anleitung und Führung von Mitarbeitenden (§ 5 Absatz 2 Nummer 17) 6 Wochen	a) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat	b) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren			
	c) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren			
	d) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren			
	e) an der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen mitwirken			
	f) an Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken			
	g) Einweisungen und Unterweisungen im Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen			

Ausbildungsinhalte 19. bis 36. Monat		h) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen und Maßnahmen einleiten			
		i) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren			

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			