

## Musterausbildungsrahmen für die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf „Fachkraft im Gastgewerbe“ in Unternehmen der Systemgastronomie

### Teil I. Berufliche Grundbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Erläuterungen und Beispiele zum Ausbildungsrahmenplan	Zeitliche Richtwerte in Wochen		
			ARP	KüSG <sup>1</sup>	SerSG <sup>2</sup>
	Gemäß Ausbildungs-Rahmenplan für die Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 13.02.1998				
<b>1</b>	<b>Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht ( § 4 Nr. 1)</b>  a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluss, Dauer und Beendigung erklären  b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen  c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen  d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen  e) wesentliche Bestimmungen der für den auszubildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen	Gesetzliche Grundlagen der Berufsausbildung, Staatliche Anerkennung von Ausbildungsberufen, Berichtsheft, Prüfungsanforderungen und Prüfungen, Ausbildungszeit, Ausbildungsvergütung, Urlaub, Beendigung  Rechte und Pflichten im Ausbildungsverhältnis von Auszubildenden, Ausbildenden und Ausbildern (BBiG und Ausbildungsordnung) Arbeitszeitgesetz, JArbSchG, Mutterschutzgesetz, Aufgaben, Ausbildungsplan, Arbeits- und Pausenzeiten  innerbetriebliche Qualifizierungsmaßnahmen, Weiterqualifikation zum Fachmann/-frau für Systemgastronomie, sowie zum Fachwirt im Gastgewerbe, Betriebswirt Systemgastronomie, staatlich geprüfter Betriebswirt Hotel- und Gaststättenwesen  Rechte und Pflichten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers  Grundlagen Mantel- und Entgelttarifvertrag, ggf. Rahmentarifvertrag, ggf. Altersvorsorgetarifvertrag; Allgemeinverbindlichkeit von Tarifverträgen	<b>während der gesamten Ausbildung zu vermitteln</b>		
<b>2</b>	<b>Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes ( § 4 Nr. 2)</b>  a) Aufbau und Aufgaben des auszubildenden Betriebes erläutern  b) Grundfunktionen des auszubildenden Betriebes wie Einkauf, Produktion, Dienstleistung, Verkauf und Verwaltung erklären  c) Beziehungen des auszubildenden	Branchenzugehörigkeit, Aufgabenstrukturierung in der Systemgastronomie (Zentrale – Filialen); Aufbau der Restaurants bzw. Betriebsstätten (z.B. Franchise-Nehmer Büro, Schichtführer- und Restaurantleiterbüro, Personalräume, Küche, Lobby, Kasse, Drive, Lager, Warenannahme, etc.) sowie Funktionen bzw. Arbeits- und Aufgabenbereiche sowie Arbeitsweisen kennen und erläutern; Unternehmensspezifische Richtlinien kennen und einhalten  Kennenlernen des Betriebes durch Rundgang, Erläuterungen der Stationen und Bereiche durch den Ausbilder; Vorstellung betrieblicher Systemstandards und systemspezifischer Handbücher  Benennung der mit dem auszubildenden Betrieb in direkter	<b>während der gesamten Ausbildung zu vermitteln</b>		

<sup>1</sup> Küchenlastige Betriebe der Systemgastronomie

<sup>2</sup> Servicelastige Betriebe der Systemgastronomie

	<p>Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen</p> <p>d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben</p>	<p>Beziehung stehenden Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbände, Grundlagen von Arbeitgeber-, Arbeitnehmerverbänden sowie Industrie- und Handelskammern benennen</p> <p>Arbeitnehmervertretungen; Vertrauens- und Ombudsstelle; AGG-Beauftragter Aushangpflichtige Gesetze an geeigneter Stelle; Betriebsvereinbarungen</p>	
<b>3</b>	<p><b>Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 3)</b></p> <p>a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</p> <p>b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</p> <p>c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</p> <p>d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</p>	<p>Aufgaben der Berufsgenossenschaft; typische Gefährdungen im Gastgewerbe; Erste-Hilfe-Maßnahmen nennen; restaurantspezifische Präventionsmaßnahmen zur Unfallverhütung</p> <p>Gesetzliche, berufsgenossenschaftliche und restaurantspezifische Präventionsmaßnahmen zur Unfallverhütung (betriebsspezifische Sicherheitsrichtlinien anwenden können z.B. zum Umgang mit Druckbehältern (CO<sub>2</sub>)); Belehrungen zu Unfall- und Gefahrenstoffen</p> <p>Erste-Hilfe-Maßnahmen nennen; Verhalten bei Bränden und Unfällen (z.B. Fritteusen, Grills)</p> <p>Restaurantspezifische Brandschutzmaßnahmen erläutern und Mittel zur Brandbekämpfung benennen können (Feuerlöscher, stationäre Löscheinrichtungen, etc.)</p>	<p><b>während der gesamten Ausbildung zu vermitteln</b></p>
<b>4</b>	<p><b>Umweltschutz (§ 4 Nr. 4)</b></p> <p>Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <p>a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</p> <p>b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</p> <p>c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</p>	<p>Umweltschonende Energienutzung sicherstellen; Einschalten von Geräten unter Energieaspekten – vermeiden von Stromspitzen (z.B. Nutzen eines Geräteeinschaltplanes); Putz- und Reinigungsmittel umweltgerecht dosieren und einsetzen können; betriebsspezifische Recyclingunternehmen benennen können</p> <p>Bauliche Maßnahmen zur Reduktion von Emissionen (Schallschutzwände etc.); Technische Maßnahmen (Wasseraufbereitung oder ggf. Wassermehrfachnutzung, Nutzung von Regenwasser, Wasserfreie Sanitäranlagen; Nutzung von Solartechnik; Vermeiden von Energiespitzen (z.B. durch Geräteeinschaltpläne); Nutzung von Abluft zum Beheizen der Betriebsräume); Nutzung erneuerbarer Energien (Solar- oder Windkraft)</p> <p>Informationen des Restaurantleiters über relevante Regelungen in Bezug auf Luft, Wasser, Lärm, Energie; Beachtung von Maßnahmen zum sorgsamem Umgang mit natürlichen Ressourcen</p> <p>Geräteeinschaltplan oder Stand-by-Funktionen nutzen können; umweltgerechtes Verwenden von Putz- und Reinigungsmitteln; umweltverträgliche Verpackungen</p>	<p><b>während der gesamten Ausbildung zu vermitteln</b></p>

	<p>d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</p>	<p>sowie Mehrfachverwendung von Verpackungsmaterialien (Paletten, Boxen, Steigen, Porzellan im Restaurant); Mehrfachkühlsysteme in LKWs; Betreiben von Lieferfahrzeugen mit Biodiesel/Erdgas; Bedeutung saisonaler und regionaler Produkte (Ökobilanz)</p> <p>Kennen der Wertstofffraktionen; ordnungsgemäße Wertstofftrennung und Verwertungswege aufzeigen; umweltgerechte Aufbereitung und Trennung in verschiedene Wertstofffraktionen (Papier, Pappe, Kunststoffe, Bio, Fett); Vor- und Nachbereitung der Entsorgung (Funktionsweise eines Fettabscheiders erklären); Fachgerechte Entsorgung bzw. Lagerung von Abfällen; Ordnung und Sauberkeit im Betrieb und Betriebsumfeld sicherstellen</p>			
			<b>ARP</b>	<b>KüSG</b>	<b>SerSG</b>
<b>5</b>	<p><b>Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 5)</b></p> <p>a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen</p> <p>b) Gastgeberfunktion wahrnehmen</p> <p>c) Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln</p> <p>d) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen</p> <p>e) Gäste empfangen und betreuen</p> <p>f) Berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden</p> <p>g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</p>	<p>Berücksichtigung und Anwendung der betrieblichen und persönlichen Hygienestandards; Einhaltung der gastronomie- und systemspezifischen Regelungen zu Dienstkleidung und deren Nutzung, Rolle von Sprache und Körpersprache</p> <p>Begrüßung und Verabschiedung der Gäste; auf spezifische Gästewünsche reagieren und individuell eingehen; telefonische Bestellannahme durchführen; Verkaufsgespräche durchführen; Gastbereich angebots- und anlassbezogen herrichten (Promotions, Aktionen, etc.); Produktsampling (Produktverkostungen); Restaurantspezifische Veranstaltungen (z.B. anlassbezogene Feiern) vorbereiten und durchführen</p> <p>Gastgespräch führen; Reservierungsannahme; Betreuung spezifischer Gästegruppen entsprechend deren Vorstellungen (Familien, Geschäftsleute etc.); Hilfe- und Unterstützung von bestimmten Personengruppen (Mütter mit Kinderwagen, Behinderte, Rentner etc.)</p> <p>System- und betriebsspezifische Positionen und deren Verantwortungsbereiche und Zuständigkeiten kennen und entsprechend der Gastsituationen berücksichtigen (z.B. beim Reklamationshandling)</p> <p>Kennen und Umsetzen der standardisierten und systemspezifischen Serviceschritte unter Beachtung der jeweiligen Serviceform in Restaurant, Kasse, Telefon, Gastbereich, Cafe etc. ; Aufnahme von Gästeinformationen und –wünschen, Gesprächsführung</p> <p>Fachbegriffe und systemspezifische und Bezeichnungen von Arbeitsgeräten und Geräten kennen und anwenden können; betriebsspezifische Abkürzungen verstehen und nutzen</p> <p>Produktpalette, Zutaten und Zubereitungsformen kennen und Gästen beschreiben können; einfache Getränke- und Speiseempfehlungen geben; Informationen über Aktionen und Sonderangebote; Zusatzverkäufe tätigen, Hinweise auf regionale und nationale Promotions und Aktionen (z.B. Tischaufsteller);</p>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>10</b>

	<p>h) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten</p> <p>i) berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden</p>	<p>Infoboards mit Informations- und Promotionmaterial auffüllen</p> <p>Reservierung und/oder Vorbestellungen entgegennehmen und entsprechend den systemspezifischen Regelungen weiterleiten; Telefonische Bestellungen annehmen und verarbeiten Reklamationshandling; Umtausch im Sinne der Gäste;</p> <p>Rechtliche Besonderheiten zur Gästegarderobe; Bewirtungsvertrag; Schadenshaftung; Behandlung von Fundsachen; Grundlagen des Lebensmittelrechts, z.B. Zusatzstoffzulassungs-VO; Kennzeichnung; Preisangaben-VO (PAngV); Gaststättenrecht; Jugendschutz</p>			
<b>6</b>	<p><b>Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern; Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 6)</b></p> <p>a) Arbeitsschritte planen</p> <p>b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten</p> <p>c) Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen</p> <p>d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</p> <p>e) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen</p>	<p>Durchführung vorbereitender Aufgaben vor Restaurantöffnung; umsatzgerechtes Auffüllen der Rohprodukte und Inbetriebnahme des Equipments unter Berücksichtigung von betrieblichen Erfordernissen und Energieaspekten; Vor- und Nachrüstzeiten einplanen</p> <p>Arbeitsplatzvorbereitungen bereichsbezogen durchführen</p> <p>Vorbereitende Aufgaben vor Restauranteröffnung und Nachbereitende Aufgaben nach Restaurantschluss durchführen (Aufsperr- und Schlussdienst)</p> <p>Vorbeugende Instandhaltung von Maschinen und Geräten; Umsatzentsprechende Nutzung von Maschinen und Geräten; ressourcenschonendes Arbeiten</p> <p>Anwendung betrieblicher Reinigungsverfahren; gerätespezifische Reinigung nach Hersteller- und Systemvorgaben in definierter zeitlicher Abfolge fachgerecht durchführen (z.B. Getränkeeschankanlage, Kaffeemaschine, Spülmaschine, Lieferfahrzeuge); Umsetzung betrieblicher Reinigungspläne</p>			
			<b>ARP</b>	<b>KüSG</b>	<b>SerSG</b>
<b>7</b>	<p><b>Hygiene (§ 4 Nr. 7)</b></p> <p>a) Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden</p> <p>b) Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen</p>	<p>Grundzüge der Lebensmittelhygiene: Lebensmittel-, Bedarfsgegenstände und Futtermittelgesetzbuch (LFGB) – Infektionsschutzgesetzes (IfSG) Grundsätzliche und spezielle Hygienemaßnahmen bei Betriebs-, Produkt- und Personalhygiene kennen und anwenden; unterstützende Maßnahmen zur Umsetzung des betrieblichen HACCP-Konzeptes durchführen (z.B. Führen der Kontrollliste, Vornahme von Stichproben); Verhalten bei Behördenkontrollen unter Berücksichtigung der betrieblichen Kommunikation und Kompetenzbereiche in Hygienefragen</p> <p>Systemspezifischen Reinigungsmittel richtig dosieren und entsprechend standardisierten Reinigungsplänen anwenden</p>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

			ARP	KüSG	SerSG
<b>8</b>	<b>Küchenbereich</b> <b>(§ 4 Nr. 8)</b>  a) Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen  b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung einfacher Speisen anwenden  c) einfache Speisen unter Berücksichtigung der Rezepturen, der Ernährungslehre und der Wirtschaftlichkeit zubereiten  d) vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit zu einfachen Speisen verarbeiten  e) einfache Speisen nach Vorgabe anrichten  f) bei der Produktpräsentation mitwirken	<p>Qualitätsmerkmale und Verkaufsfähigkeit von Roh-, Halbfertig- und Fertigprodukten prüfen; Mindesthaltbarkeitsdaten prüfen und einhalten; Rohprodukte nach systemspezifischen Rezepturen verarbeiten</p> <p>Systemspezifische Rezepturen unter Berücksichtigung von vorgegebener Produktionsverfahren (Methoden, Zeiten und Temperaturen) anwenden und standardgerechte Endprodukte herstellen können; Anwenden von min. zwei Garmethoden nach systemspezifischen Vorgaben; Temperaturkontrollen durchführen (inklusive Kerntemperaturmessung von Produkten); Convenience-Produkte fachgerecht zur Weiterverarbeitung bereitstellen; Fertigprodukte im Rahmen der betrieblichen Vorgaben warmhalten und/oder temperieren</p> <p>Gründe für das Einhalten von Rezepturen kennen und deren Wichtigkeit erkennen; einfache Speisen nach systemspezifischer Produktpalette herstellen (z.B. Frühstück, Suppen, Salate, einfache Beilagen, Wraps, einfache Dessertspeisen, Joghurts, Sandwiches, Pizza); Umsatzgerechte Herstellung von Produkten</p> <p>Convenience-Produkte entsprechend betrieblicher Rezepturen und Herstellungsverfahren zu standardisierten Endprodukten unter Beachtung von definierten Portionsgrößen weiterverarbeiten</p> <p>Endprodukte entsprechend der Serviceform und dem Ort des Verzehrs sowie der Erwartungen des Gastes dem Unternehmen gegenüber bereitstellen; standardgerechte Endprodukte herstellen</p> <p>Unterstützung bei unternehmensspezifischer Darbietung von Produkten (z.B. Buffets, Vitrinen, Kochstationen, Frontcooking)</p>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>8</b>
			ARP	KüSG	SerSG
<b>9</b>	<b>Servicebereich</b> <b>(§ 4 Nr. 9)</b>  a) Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen  b) Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken	<p>Sensorische und äußere Qualitätsmerkmale der unternehmensspezifischen Produkte erkennen und prüfen können – bei Abweichungen vom Standard erforderliche Maßnahmen unter Berücksichtigung der betrieblichen Kommunikation und Kompetenzbereiche einleiten; Mindesthaltbarkeitsdaten beachten; systemspezifische Haltezeiten der Endprodukte einhalten</p> <p>Aufguss- und Heißgetränke entsprechend der betrieblichen Produktpalette zubereiten können (z.B. Kaffeespezialitäten); Zuordnung von Getränken zu Schankgefäßen; Getränke aus Zapfanlagen abfüllen – Unterschiede von Pre- und Postmixanlagen kennen; Unterstützung der Gäste bei der Benutzung von Selbstzapfanlagen</p>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

	<p>c) Speisen und Getränke servieren und ausheben</p> <p>d) bei Service- und Menübesprechungen mitwirken</p> <p>e) betriebliches Kassensystem bedienen</p>	<p>Speisen und Getränke des betrieblichen Produktsortiments entsprechend der praktizierten Serviceform (z.B. Full-, Counter-, Inline, Freeflow, Catering, Lieferdienste, Bar, Tresen) dem Gast darbieten; Servierreihenfolgen einhalten; Getränke und Speisen in der richtigen Reihenfolge zusammenstellen; einzelne Serviceschritte nennen und anwenden (Tisch-, Tablett- und Stationsvorbereitung und Abräumen nach Systemstandards); Möglichkeiten der Servicebeschleunigung erkennen und anwenden; Verpackungsgrößen und Verkaufseinheiten kennen und dem Gast zur Wahl offerieren</p> <p>Teilnahme an Besprechungen in Vorbereitung auf Produktneueinführungen, Sortimentserweiterungen oder Standardänderungen; Umsetzung veränderter Rezepturen und Zubereitungsvarianten; Testzubereitung und Verkostung neuer Produkte; Sampling der neuen Produkte am Gast und Aufnahme von Feedback</p> <p>Betriebsspezifische Kassensysteme unter Berücksichtigung betrieblicher Richtlinien bedienen; Kassenrichtlinien einhalten; ggf. Steuersparten-Zuordnung bei Inhaus- und Außerhausverkäufen gewährleisten; Kennenlernen des Kassenbereichs und des Kassensystems inkl. der Tastaturbelegungen mit Abkürzungen bzw. Nummern für Getränke, Speisen und Menüs; Kasse gemäß Standard und Richtlinien bedienen; korrekter Umgang mit Zahlungsmitteln; Mitwirkung bei der Kassenabrechnung</p>			
			<b>ARP</b>	<b>KüSG</b>	<b>SerSG</b>
<b>10</b>	<p><b>Büroorganisation und –kommunikation (§ 4 Nr. 10)</b></p> <p>a) arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen</p> <p>b) Schriftstücke registrieren und ablegen</p> <p>c) Karteien und Dateien führen und zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben einsetzen; Daten sichern</p> <p>d) gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden</p>	<p>Annahme von Reservierungswünschen und Erfassung in betrieblichem Bestellformular; Angebots- und Preistafeln schreiben; Auswertung von betrieblichen Veranstaltungen (z.B. anlassbezogene Feiern); Aufstellung von einfachen Verbrauchsmaterialien; Zuarbeit für Bestellungen; Unterstützung bei der Dokumentation von Umsetzungen betrieblicher Standards (z.B. HACCP, Checklisten)</p> <p>Ablage der Auswertung von betrieblichen Veranstaltungen auf Wochen- und Monatsbasis; Rücklauf von Gästefeedback registrieren und entsprechend der Abfragepunkte auswerten: Lieferscheine nach betrieblichem System ablegen</p> <p>Prinzip und Aufbau des betrieblichen Ablagesystems kennenlernen; Anwendung der betrieblichen Systeme zur Datenerfassung; Unterstützung der Eingabe von bestellten und gelieferten Waren ins betriebliche Datensystem</p> <p>Vorschriften des Datenschutzes im betrieblichen Ablauf beachten</p>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

			ARP	KüSG	SerSG
<b>11</b>	<b>Warenwirtschaft (§ 4 Nr. 11)</b>  a) Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten  b) Waren ihren Ansprüchen gemäß einlagern  c) Lagerbestände kontrollieren	<p>Bei der Warenannahme mitwirken; Lieferung qualitativ prüfen (Anliefertemperaturen, MHDs, äußere Beschaffenheit); Lieferung quantitativ überprüfen (Übereinstimmung von bestellter und gelieferter Menge); Bestell- und Lieferschein vergleichen; bei Abweichungen Reklamationen nach betrieblichen Standards bearbeiten (Rücksprache mit Vorgesetzten halten etc.); Umweltschutz beachten (Verpackungen retour, Energie sparen etc.)</p> <p>Waren entsprechend unterschiedlicher Temperaturbereiche in Trocken-, Kühl- sowie Tiefkühlager unter Berücksichtigung von Lagerprinzipien (FiFo = First in First out) korrekt einlagern; Lagerungsfehler erkennen (z.B. korrekter Abstand von Wänden etc.)</p> <p>Sach- und fachgerechte Lagerung der Produkte überprüfen; generelle Sicherstellung der betrieblichen Lagerordnung auch unter Berücksichtigung von MHDs; Notwendigkeit von Inventuren darstellen; Erläuterung der Durchführung von Inventuren; Unterstützung bei der quantitativen Aufnahme von Warenbeständen</p>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

## Teil II: Gemeinsame berufliche Fachbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Erläuterungen und Beispiele zum Ausbildungsrahmenplan	Zeitliche Richtwerte in Wochen		
			ARP	KüSG	SerSG
<b>1</b>	<b>Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 5)</b>  a) Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen  b) sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden  c) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen  d) Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen  e) Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten	<p>Beratungs- und Verkaufsgespräche gäste- und unternehmensorientiert führen; Zusatzverkäufe tätigen</p> <p>Verbale und nonverbale Kommunikationsformen kennen und anwenden</p> <p>Betriebliches Reklamationsmanagement durchführen; Ursachen für Gästebeschwerden aufzeigen können; Gästebeschwerden kritikbereit reflektieren und hierauf angemessen reagieren; Mögliche Lösungen für verschiedene Betriebstypen nennen können (Erstattung des Kaufpreises, Gutscheine, Ersatz der Ware)</p> <p>Reservierungen für betriebliche Veranstaltungen (z.B. anlassbezogene Feiern oder Tischreservierungen) entgegennehmen ggf. unter Nutzung standardisierter Formulare; gebuchte Veranstaltungen umsetzen</p> <p>Eingehen auf spezifische Gästegruppen; auf Produktsortiment und -vielfalt auch ernährungsphysiologisch hinweisen (Nährwerte, Zusatzstoffe, Allergien)</p>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>14</b>

			ARP	KüSG	SerSG
<b>2</b>	<b>Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern; Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 6)</b>  a) Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen  b) Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten	Bei Funktionsstörungen von Maschinen, Geräten und Anlagen standardisierten, betrieblichen Informationsfluss gewährleisten; Vorbeugende Instandhaltung von Geräten und Maschinen im Rahmen des Aufgabenbereiches; Wartungspläne kennen und unterstützend umsetzen  Fehlererkennung bzw. Realisieren von Standardabweichungen und Mitwirken bei der Einhaltung von Korrekturmaßnahmen	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
			ARP	KüSG	SerSG
<b>3</b>	<b>Warenwirtschaft (§ 4 Nr. 11)</b>  a) arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln  b) Bestellungen einleiten  c) Inventuren durchführen, ein Inventar unter Anleitung aufstellen  d) Zahlungsvorgänge bearbeiten  e) kostenbewusstes Einsetzen von Materialien und Gebrauchsgütern begründen  f) Kosten und Erträge erbrachter Dienstleistungen am Beispiel errechnen  g) Verkaufspreise nach betrieblichem Kalkulationsschema ermitteln	Rohprodukte und Zutaten entsprechend Auffüllliste bereitstellen; umsatzentsprechendes Auffüllen von Rohprodukten; Umsetzung eines vorgegebenen Auftauplans  Betriebliches Warenwirtschaftssystem kennen; Grundlagen des betrieblichen Bestellsystems besprechen; notwendige Parameter einer Bestellung nennen können  Unterstützung von Inventuren; Gründe für Abweichungen erklären und Maßnahmen zur Verhinderung dieser möglicher Abweichungen erarbeiten  Bar, halb- und unbare Bezahlungsvorgänge bearbeiten  Einhalten von betrieblichen Produkt- und Getränkerezepturen; Begründung von Folgen bei positiven und negativen Abweichungen vom Standard anhand üblicher Beispiele  Kostenaufstellung einer betrieblichen Veranstaltung erstellen (Umsatz, Materialkosten z.B. für Geschenke und Dekoration); Grundlagen der Rechnungserstellung am Beispiel (z.B. Produktneueinführungen; Aktionen; betriebliche Veranstaltung) darstellen  Beispielhaftes Nachvollziehen nach vorgegebenen, zentralen Preiskalkulationen in der Systemgastronomie	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

			ARP	KüSG	SerSG
<b>4</b>	<b>Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 12)</b>  a) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebes einsetzen  b) Verkaufsfördernde Maßnahmen vorbereiten  c) bei Werbeaktionen mitwirken  d) anlassbezogene Dekorationen ausführen  e) werbewirksame Angebote erstellen	Unterstützung nationaler Werbeaktionen und Promotions; Umsetzung restaurantspezifischer Werbemaßnahmen im Restaurant und auf dem Restaurantgelände und Umgebung (z.B. Verteilung von Angebotsflyern unterstützen); Wirkung von Werbemitteln wie Displays, Tafeln, Plakate kennen  Produktsampling und Produktpräsentationen nach Vorgaben durchführen (z.B. Produktpositionierung in Vitrinen oder auf Buffets; Rohstoffpräsentation); Produkt- und Kassensteller, Poster, Werbemittel etc. zeit- und aktionsgerecht einsetzen können  Umsetzung von standardisierten, nationalen und regionalen Vorgaben für Promotions und Aktionen; Empfehlung von Produkten bzw. Produktneuheiten; Hinweise auf zeitlich begrenzte Aktionen; Werbemittel auf Sauberkeit und Sichtbarkeit kontrollieren  Betriebsstätten mit zur Verfügung gestellten Dekorationsmaterialien anlassbezogen herrichten (z.B. Banner, Fahnen, Poster); ggf. Promotionmaterial von Kooperationspartnern und/oder Zulieferern und/oder Lebensmittelproduzenten aktions- oder seasonspezifisch einsetzen; Kommunale, regionale und ggf. überregionale Veranstaltungen (z.B. in Sport, Musik und Fernsehen) nach Vorgaben unterstützen; Regionales Restaurant Marketing nach Vorgaben durchführen  Lokale Umsetzung standardisierter, nationaler Vorgaben der Systemzentrale zu Promotion und Werbeaktionen; Möglichkeiten der Planung und Umsetzung regionaler Aktivitäten nutzen	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>15</b>
			<b>ARP</b>	<b>KüSG</b>	<b>SerSG</b>
<b>5</b>	<b>Wirtschaftsdienst (§ 4 Nr. 13)</b>  a) Gästeräume angebots- und anlassbezogen herrichten  b) Gästeräume reinigen und pflegen	Systemspezifisches Erscheinungsbild nach Vorgaben herstellen und aufrechterhalten; systemspezifische Dekorationen nach Vorgaben ausführen; spezifische Veranstaltungen nach betrieblichen Standards vorbereiten und durchführen  Betriebsspezifische Hygienemaßnahmen im Gast-, Sanitär- und Außenbereich unter Nutzung der vorgegebenen Reinigungsmittel ,-verfahren und -intervalle durchführen; Umsetzung system- und betriebsspezifischer Reinigungspläne	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
		Summe (2x52 Wochen)	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>104</b>