



IHK für Oberfranken
Bayreuth

Sachliche und zeitliche Gliederung der Berufsausbildung

Anlage zum Berufsausbildungsvertrag

Ausbildungsbetrieb:

Verantwortliche/r
Ausbilder/-in:

Auszubildende/r:

Ausbildungsberuf: **Kaufmann für Hotelmanagement /
Kauffrau für Hotelmanagement**

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

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

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

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

Auszubildende/r:
Unterschrift

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

.....
Datum

.....
Firmenstempel/Unterschrift

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. – 18. Monat	19. – 36. 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>	6		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§ 6 Abs. 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> <p>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</p> <p>e) den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung der hygienischen und ergonomischen Anforderungen vorbereiten</p> <p>f) Lebensmittel bereitstellen und auf Beschaffenheit, Verwendbarkeit und Allergene prüfen</p> <p>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</p> <p>h) Speisen oder Gerichte nach Vorgabe portionieren und anrichten sowie bei der Produktpräsentation mitwirken</p> <p>i) Lebensmittel unter Einhaltung der Hygienestandards fachgerecht einlagern, andere Verwertungsmöglichkeiten prüfen oder entsorgen</p> <p>j) die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren</p>	6		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§ 6 Abs. 2 Nummer 4)	<p>a) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, insbesondere von Gästezimmern, für das Gasterlebnis erläutern</p> <p>b) die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Wirtschaftsräumen erläutern</p>			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat	
		<ul style="list-style-type: none"> 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 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 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 g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen 	10		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§ 6 Abs. 2 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung und der Servicebesprechung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen c) alkoholische und nichtalkoholische Getränke auschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke entsprechend 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 	10		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 6 Abs. 2 Nummer 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren 	15		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat	
		f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 6 Abs. 2 Nummer 7)	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 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 i) das betriebliche Hotelsystem nutzen	15		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 6 Abs. 2 Nummer 8)	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	6		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat	
		<ul style="list-style-type: none"> g) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen h) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch eigenes Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren i) die betrieblichen Arbeits- und Kommunikationsprozesse gestalten und optimieren 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 			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14	Planung, Umsetzung und Auswertung von Arbeits- und Personalprozessen (§ 6 Abs. 2 Nummer 14)	<ul style="list-style-type: none"> a) arbeits- und sozialrechtliche Regelungen unterscheiden und aufgabenorientiert anwenden b) bei Maßnahmen zur Positionierung und Weiterentwicklung der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung und die Personalbindung mitwirken und die Umsetzung der Maßnahmen begleiten c) bei der Personalbedarfsplanung mitwirken, Rekrutierungen einleiten und das Bewerbermanagement unterstützen d) Prozesse in Verbindung mit dem Beginn von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten e) Einführung neuer Mitarbeitender begleiten f) Einweisungen und Unterweisungen für den Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen g) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren h) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren i) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren j) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben k) Gespräche mit Mitarbeitenden planen, durchführen und nachbereiten l) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren m) an der Planung, Durchführung und Auswertung von Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken n) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen sowie Maßnahmen einleiten 		12	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat	
		<ul style="list-style-type: none"> o) an der Erstellung von Personalbeurteilungen mitwirken p) die Prozesse in Verbindung mit der Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten q) Personalkosten sowie Personalzusatzkosten beurteilen und Instrumente des Personalcontrollings anwenden, Kennzahlen auswerten und daraus Maßnahmen ableiten r) Arbeitsabläufe in Bezug auf den Energieverbrauch abschätzen oder auswerten sowie Maßnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz vorschlagen 			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15	Warenwirtschaft und Einkauf (§ 6 Abs. 2 Nummer 15)	<ul style="list-style-type: none"> a) den Warenbedarf anhand von Soll- und Ist-Beständen sowie anhand des Geschäftsaufkommens ermitteln b) Bezugsquellen ermitteln, Vorauswahl von Produkten und Lieferanten unter Nachhaltigkeitsaspekten erstellen und Angebote einholen c) Angebote hinsichtlich Qualität, Quantität und Lieferkonditionen vergleichen und an der Angebotsauswahl mitwirken d) Bestellungen einleiten, Liefertermine mit den betroffenen Bereichen koordinieren und kontrollieren e) Inventuren vorbereiten und auswerten f) die betrieblichen Lagerkennzahlen ermitteln, Maßnahmen zur wirtschaftlichen Verbesserung vorschlagen und umsetzen g) den Verbrauch von Verbrauchs- und Verbrauchsgütern unter ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten überwachen und bei Abweichungen Maßnahmen einleiten h) Verkaufspreise nach dem betrieblichen Kalkulationsschema ermitteln 		8	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 6 Abs. 2 Nummer 16)	<ul style="list-style-type: none"> a) Bereiche und Aufgaben des betrieblichen Rechnungswesens unterscheiden b) Belege entsprechend den rechtlichen und den betrieblichen Vorgaben prüfen und buchen sowie Konten abstimmen c) Zahlungsausgänge vorbereiten und Zahlungsverkehr durchführen d) Zahlungseingänge kontrollieren und bei Zahlungsausständen und Zahlungsdifferenzen Maßnahmen, insbesondere des betrieblichen Mahnwesens, einleiten e) die Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens dokumentieren und für die interne und externe Information sowie für die betriebliche Entscheidungsfindung aufbereiten f) die wirtschaftliche Bedeutung von Investitionen und Abschreibungen für den Betrieb aufzeigen g) bei der Budgeterstellung und Vorschaurechnung mitwirken h) die betrieblichen Berichte und Kennzahlen überwachen und bewerten und daraus Schlussfolgerungen über Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität ableiten 		16	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Lfd. Nr.	Berufsbildpositionen	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	Zeitliche Richtwerte in Wochen im		Position vermittelt
			1. – 18. Monat	19. – 36. Monat	
		<ul style="list-style-type: none"> c) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes einhalten d) Abfälle vermeiden sowie Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Wiederverwertung oder Entsorgung zuführen 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 	Während der gesamten Ausbildung zu vermitteln.		<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ 6 Abs. 3 Nummer 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit 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 betriebliche Regelungen einhalten c) ressourcenschonend, adressatengerecht und effizient kommunizieren sowie Kommunikationsergebnisse dokumentieren d) Störungen in Kommunikationsprozessen erkennen und zu ihrer Lösung beitragen e) Informationen in digitalen Netzen recherchieren und aus digitalen Netzen beschaffen sowie Informationen, auch fremde, prüfen, bewerten und auswählen f) Lern- und Arbeitstechniken sowie Methoden des selbstgesteuerten Lernens anwenden, digitale Lernmedien nutzen und Erfordernisse des lebensbegleitenden Lernens erkennen und ableiten g) Aufgaben zusammen mit Beteiligten, einschließlich der Beteiligten anderer Arbeits- und Geschäftsbereiche, auch unter Nutzung digitaler Medien, planen, bearbeiten und gestalten h) Wertschätzung anderer unter Berücksichtigung gesellschaftlicher Vielfalt praktizieren 	Während der gesamten Ausbildung zu vermitteln.		<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
5	Durchführung von Hygienemaßnahmen (§ 6 Abs. 3 Nummer 5)	<ul style="list-style-type: none"> 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 ökologischer Auswirkungen auswählen und ökonomisch einsetzen e) die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten 	4		<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>
					<input type="checkbox"/>

