

# Einstiegsqualifizierung

## Hotel – Empfang und Service

### **Tätigkeitsbereiche:**

- ❖ Umgang mit Gästen und Teammitgliedern
- ❖ Aufgaben am Empfang und in der Reservierung
- ❖ Grundlegende Aufgaben in der Küche und im Service
- ❖ Annahme und Einlagerung von Waren
- ❖ Durchführung von Hygienemaßnahmen

## Einstiegsqualifizierung: Hotel – Empfang und Service

Tätigkeiten	Qualifikationen
Umgang mit Gästen und Teammitgliedern	<ul style="list-style-type: none"> <li>• persönliches Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten</li> <li>• mit Teammitgliedern und Vorgesetzten teamorientiert zusammenarbeiten sowie konstruktiv Feedback geben und annehmen</li> <li>• Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten</li> <li>• Gäste empfangen, ihre Erwartungen und Wünsche ermitteln und über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</li> <li>• Gästereaktionen entgegennehmen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</li> <li>• einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</li> </ul>
Aufgaben am Empfang und in der Reservierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gäste empfangen und den Check-in durchführen</li> <li>• Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten prüfen und klären</li> <li>• melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten</li> <li>• Gästeaufträge und Anfragen mit den zuständigen betrieblichen Bereichen koordinieren</li> <li>• den Check-out durchführen, erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen</li> <li>• Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen</li> <li>• Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern sowie über Preise und Angebote informieren</li> <li>• das betriebliche Hotelsystem nutzen und Zimmerreservierungen nach vorgegebener Preisgestaltung durchführen</li> <li>• Umbuchungen und Stornierungen entgegennehmen und bearbeiten</li> </ul>
Grundlegende Aufgaben in der Küche und im Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung vorbereiten, erforderliche Lebens- und Betriebsmittel auswählen und bereitstellen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter einsetzen, reinigen und pflegen</li> <li>• einfache Speisen oder Gerichte nach Rezepturen herstellen</li> <li>• Produkthygiene sicherstellen und Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen</li> <li>• Getränke ausschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke zubereiten</li> <li>• Servier- und Abräumtätigkeiten für Speisen und Getränke durchführen</li> <li>• betriebliches Kassensystem bedienen, bei der Abrechnung mitwirken</li> <li>• die eigenen Arbeitsergebnisse kontrollieren, bewerten und optimieren</li> </ul>
Annahme und Einlagerung von Waren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagerbestände kontrollieren; bei Inventuren und Bestellungen mitwirken</li> <li>• Ware annehmen, Ware auf Quantität und sichtbare Mängel prüfen</li> <li>• Warenannahme dokumentieren und Ware ihren Anforderungen gemäß werterhaltend einlagern</li> <li>• Lager prüfen und reinigen und dabei Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften beachten und einhalten</li> </ul>
Durchführung von Hygienemaßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gast- und Wirtschaftsräumen für das Gasterlebnis erläutern</li> <li>• Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen in Gast- und in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren</li> <li>• Gast- und Wirtschaftsräume im Hinblick auf ihre Nutzung und ihre Sicherheit kontrollieren, den Bedarf an Reparaturen und Ersatz ermitteln</li> <li>• Grundsätze und Vorschriften zur Personal-, Betriebs- und Produkthygiene sowie zum Arbeits- und Gesundheitsschutz anwenden</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• rechtliche Hygienevorschriften und das betriebliche Hygienekonzept, insbesondere das HACCP-Konzept, umsetzen</li><li>• die Meldepflichten nach dem Infektionsschutzrecht beachten und die Beschäftigungsverbote einhalten</li></ul>
--	---

Die Vermittlung der Standardberufsbildpositionen erfolgt integrativ (vgl. [Empfehlung 172 des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 17. November 2020](#))

# Betriebliches Zeugnis

Teilnehmer/Teilnehmerin:  
 geboren am:  
 geboren in:  
 hat in der Zeit vom                      bis                      an der  
**Einstiegsqualifizierung: Hotel – Empfang und Service** teilgenommen.

**Leistungsbeurteilung:**

**Beurteilungskriterien:**

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Ziel- und teamorientierte Arbeitsweise und -technik					
Freundlichkeit im Umgang mit den Gästen; Gästeeorientierung					
Sorgfalt, Sauberkeit und Ordnung bei der Arbeit					
Beachtung der Hygiene					
wirtschaftlicher und ökologischer Maschinen- und Gebrauchsgütereinsatz					

Das Qualifikationsziel ist erreicht, wenn mindestens vier der Beurteilungskriterien mit mindestens „ausreichend erkennbar“ bewertet werden.

Betrieb:

Datum/Unterschrift:

# Zertifikat

Der/die Teilnehmende:

geboren am

hat in der Zeit vom bis

bei dem Unternehmen:

erfolgreich an der

## Einstiegsqualifizierung: Hotel – Empfang und Service

teilgenommen.

---

Während dieser Zeit wurde dieser/diese auf der Grundlage eines mit der IHK abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

- Umgang mit Gästen und Teammitgliedern
- Aufgaben am Empfang und in der Reservierung
- Grundlegende Aufgaben in der Küche und im Service
- Annahme und Einlagerung von Waren
- Durchführung von Hygienemaßnahmen

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen **Teilen der Berufsausbildung in den gastgewerblichen Berufen**. Bei einer anschließenden Ausbildung in diesem Beruf ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten möglich. Einstiegsqualifizierungen gem. § 54a SGB III sind im Deutschen und Europäischen Qualifikationsrahmen dem Niveau 2 zugeordnet.

Ort, Datum

Industrie- und Handelskammer