

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

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

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:

