

Ausbildungsrahmenplan für Auszubildende im Berufsbild Hotelfachmann/frau

Im betrieblichen Ausbildungsverlauf werden folgende Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt:

Empfang 7 Monate

- Gäste empfangen und betreuen
- Konflikte lösen und vermeiden
- Teamorientiert mit Kollegen arbeiten
- Gastorientierte Gespräche führen
- Einfache Fremdsprachkenntnisse
- Check-In/out
- Gastrechnungen prüfen
- Reservierungen kontrollieren
- Gastkommunikation und Beschwerdemanagement

Einkauf 3 Monate

- Lagerbestände kontrollieren
- Ware annehmen und überprüfen
- Arbeitsschutz im Lager beachten

Küche 6 Monate

- Umgang mit Maschinen und Geräten
- Speisen anrichten
- Gerichte nach Rezeptur erstellen
- Lebensmittel unter Hygienestandards lagern
- Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten

Etage 6 Monate

- Unterweisung der Reinigung öffentlicher Räume
- Gestaltung und Pflege von Zimmern
- Anwendung der Reinigungsmittel
- Unterweisung Wäschepflege
- Unterweisung Grundreinigungsarbeiten
- Anwendung der Reinigungsmaschinen
- Unterweisung Hausdame: Kontrollgänge,
Zimmerkontrolle und Reinigungspläne erstellen
- Lagerung der Textilien

Service 7 Monate

- Alkoholische und nichtalkoholische
Getränke zubereiten
- Arbeitsbereich anlassbezogen vorbereiten
- Abrechnungen erstellen
- Serviermethoden anwenden
- Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen

**Reservierung
3 Monate**

Beratungs- und Verkaufsgespräche führen
Preis und Angebot Verständnis
Einführung in das Hotelsystem SIHOT
Gästebedürfnisse erfragen
Instrumente des Marktvergleichs nutzen
Preissysteme nutzen, anwenden und bewerten
Werbung ermitteln und auswerten
Veranstaltungen vorbereiten und durchführen
Bearbeitung von der Stornierung nach Allgemeinen
Bedingungen

**Food & Beverage
1 Monat**

Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln ermitteln
Ideen in gastronomische Angebote einbringen
Lagerung und Logistik der Lebensmittel
organisieren & kontrollieren
Inventuren vorbereiten
Servicekasse kontrollieren
Konzept von Speise- und Getränkeangeboten
erstellen

**Sekretariat
2 Monat**

Interne und externe Rechnungen bearbeiten
Bearbeitung der Post mit Postaus- und -eingang
Umgang mit Tabellenkalkulation und
Textverarbeitung
Digitale und analoge Archiviersysteme anlegen und
nutzen

**Technik
3 Monate**

Tagungsräume stellen
Tagungstechnik
Themen der Haustechnik