

Teilqualifikationen für den Beruf

Hotelfachmann und Hotelfachfrau

TQ-Berufsset für den Beruf Hotelfachmann und Hotelfachfrau gemäß der Ausbildungsordnung vom 9. März 2022 sowie dem Rahmenlehrplan vom 17. Dezember 2021.

Dieses TQ-Berufsset wurde zu einem Konformitätsabgleich beim Bundesinstitut für Berufsbildung (BIBB) gemäß der Empfehlung 185 des BIBB-Hauptausschusses vom 10. Dezember 2025 zur qualitätsgesicherten Gestaltung und Umsetzung von Teilqualifikationen eingereicht und in der vorliegenden Form im Juni 2026 durch die TQ-Koordinierungsgruppe bestätigt. Die Veröffentlichung von maximal einem TQ-Set pro Beruf in der BIBB-Datenbank hat eine Orientierungsfunktion für Träger und zuständige Stellen zur Gestaltung und Bewertung von Teilqualifizierungen. Bei dem TQ-Berufsset handelt es sich um fachlich abgestimmte Informationen im Rahmen des Verwaltungshandelns des BIBB auf ministerielle Weisung. Es ist auf der Internetseite www.bibb.de/tq abrufbar.

A Übersichtsdarstellung des TQ-Berufssets

Ausbildungsberuf Hotelfachmann und Hotelfachfrau	
TQs im Überblick	
TQ 1: Grundlegende Arbeiten im Service	15 Wochen bis 26 Wochen
TQ 2: Grundlegende Arbeiten in der Küche	15 Wochen bis 26 Wochen
TQ 3: Arbeiten an der Rezeption und Verkaufen von Übernachtungen und Dienstleistungen	18 Wochen bis 26 Wochen
TQ 4: Wahrnehmen von Aufgaben im Housekeeping-Management und Führen von Mitarbeitenden	18 Wochen bis 26 Wochen
TQ 5: Veranstaltungs- und F&B-Management	19 Wochen bis 26 Wochen
TQ 6: Channel- und Revenue-Management, Verkaufsförderung und Marketing	19 Wochen bis 26 Wochen
Gesamtdauer	104 Wochen bis 156 Wochen

Die festgelegte Dauer gilt bei einer Teilnahme in Vollzeit.

Hinweis: Die Vermittlung von Standardberufsbildpositionen (einschließlich Durchführung von Hygienemaßnahmen) und Wirtschafts- und Sozialkunde erfolgt in den jeweiligen TQs integrativ.

Die vier ersten Teilqualifikationen sind in allen Berufen der Hotellerie/Gastronomie identisch. Dieser Ansatz hat sich in der Praxis bewährt. Dadurch kann es jedoch in weiteren Teilqualifikationen zu Wiederholungen kommen.

*Die Inhalte der Zusatzqualifikation „Bar und Wein“ gem. Artikel 1, § 19 der Verordnung zur Neuordnung der Ausbildung in den Hotel- und Gastronomieberufen“ vom 9. März 2022 werden **optional** innerhalb der „TQ 5: Veranstaltungs- und F&B- Management“ vermittelt.*

B Die einzelnen TQs im Detail

TQ 1: Grundlegende Arbeiten im Service	
Voraussetzungen	Keine
Dauer	15 Wochen bis 26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	z.B. Hotel, Gaststätte, Restaurant, Kantine, Café

Die Lernenden kennen den Aufbau ihres Teams, beherrschen die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen sowie den Gästen und wirken im Service mit. Sie kontrollieren Lagerbestände, nehmen Waren nach geltenden Vorgaben an und lagern diese ein.

Sie bereiten die Gast- und Wirtschaftsräume vor und nach und wählen die betriebsüblichen Bedarfsgegenstände korrekt aus.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 1: Grundlegende Arbeiten im Service Ausbildungsordnung vom 9. März 2022	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 17. Dezember 2021
1.	<p>Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 5 Absatz 2 Nummer 1)</p> <p>a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen</p> <p>d) das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben</p> <p>g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen</p> <p>i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren</p>	<p>Nr. 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren</p> <p>Nr. 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen</p>
2.	<p>Annahme und Einlagerung von Waren (§5 Absatz 2 Nummer 2)</p> <p>a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken</p> <p>b) Ware annehmen, dabei Lieferscheine zu Bestellungen zuordnen und Ware anhand des Bestell- und des Lieferscheins auf Gewicht, Quantität, Qualität und</p>	<p>Nr. 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen</p> <p>Nr. 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen</p>

	<p>sichtbare Mängel prüfen; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten</p> <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>die Arbeitsschutz-, Sicherheits- und Hygienevorschriften im Lager beachten, das Lager nach den betrieblichen Vorgaben prüfen und reinigen</p>	
4.	<p>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§5 Absatz 2 Nummer 4)</p> <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> <p>c) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Beachtung von Nachhaltigkeitsaspekten in Gasträumen, insbesondere in Gästezimmern, sowie in Wirtschaftsräumen durchführen, prüfen und dokumentieren</p> <p>d) zur Abfallvermeidung beitragen und die fachgerechte Abfallentsorgung unter Beachtung der Hygienevorschriften und von Umweltaspekten durchführen</p> <p>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</p> <p>g) betriebliche Gebrauchsgegenstände, insbesondere Geschirr, Besteck und Gläser, anlassbezogen auswählen und in ausreichender Menge bereitstellen sowie fachgerecht reinigen und pflegen</p>	Nr. 4: Restaurant vorbereiten und pflegen
5.	<p>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Service (§5 Absatz 2 Nummer 5)</p> <p>a) den Arbeitsbereich aufgrund der Tagesplanung anlassbezogen vorbereiten und die erforderlichen Betriebsmittel bereitstellen</p> <p>b) die Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen</p>	Nr. 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen

	c) alkoholische oder nichtalkoholische Getränke ausschenken sowie Aufguss- und Heißgetränke nach den betrieblichen Vorgaben zubereiten d) Servier- und Abräumtechniken 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	
--	--	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 1			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	<ul style="list-style-type: none"> 25 praxisbezogene Aufgaben in gebundener Form 	<ul style="list-style-type: none"> 45 Minuten 	50 %
praktisch	<ul style="list-style-type: none"> Praxisbezogene Aufgabenkomplexe 	<ul style="list-style-type: none"> 120 bis 180 Minuten 	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 2: Grundlegende Arbeiten in der Küche	
Voraussetzungen	(einschlägige) berufsbezogene Erfahrung oder ggf. TQ 1
Dauer	15 Wochen bis 26 Wochen, davon mindestens 4 Wochen im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	z.B. Hotel, Gaststätte, Restaurant, Kantine, Café

Die Lernenden kennen den Aufbau ihres Teams und beherrschen die Kommunikation mit Kolleginnen und Kollegen. Sie kontrollieren Lagerbestände, nehmen Waren nach geltenden Vorgaben an und lagern diese ein. Mit fachgerechter Arbeitsvorbereitung und Anwendung von Arbeits- und Zubereitungstechniken bereiten sie einfache Gerichte zu.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 2: Grundlegende Arbeiten in der Küche Ausbildungsordnung vom 14. März 2022	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 17. Dezember 2021
1.	<p>Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 6 Absatz 2 Nummer 1)</p> <p>a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen</p> <p>d) das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben</p> <p>g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen</p> <p>i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren</p>	<p>Nr. 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren</p>
2.	<p>Annahme und Einlagerung von Waren (§5 Absatz 2 Nummer 2)</p> <p>a) Lagerbestände nach Quantität und Qualität kontrollieren, Differenzen zwischen Soll- und Ist-Beständen dokumentieren und die betriebsüblichen Korrekturmaßnahmen einleiten, bei Inventuren und Bestellungen mitwirken</p> <p>b) Ware annehmen, dabei Lieferscheine zu Bestellungen zuordnen und Ware anhand des Bestell- und des Lieferscheins auf Gewicht, Quantität, Qualität und sichtbare Mängel prüfen; bei Abweichungen die betriebsüblichen Maßnahmen einleiten</p> <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</p>	<p>Nr. 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen</p> <p>Nr. 3: In der Küche arbeiten</p>

	<p>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>	
3.	<p>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben in der Küche oder in der Produktion (§5 Absatz 2 Nummer 3)</p> <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>	Nr. 3: In der Küche arbeiten

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 2			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	25 praxisbezogene Aufgaben in gebundener Form	45 Minuten	50 %
praktisch	Praxisbezogene Aufgabenkomplexe	120 bis 180 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 3: Arbeiten an der Rezeption und Verkaufen von Übernachtungen und Dienstleistungen	
Voraussetzungen	(einschlägige) berufsbezogene Erfahrung oder ggf. TQ 2
Dauer	18 Wochen bis 26 Wochen, davon mindestens 5 Wochen im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	z.B. Hotel, Ferienhausvermietung, Hostel und andere Beherbergungsbetriebe

Die Lernenden beherrschen die Arbeitsschritte an der Rezeption für den Check-in und den Check-out. Sie empfangen und beraten die Gäste und nehmen Beschwerden entgegen. Die Lernenden beherrschen den richtigen Umgang mit bestimmten Gästegruppen und Gästetypen. Sie bieten betriebliche Leistungen an, klären und kontrollieren Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten. Die Lernenden planen und koordinieren die Arbeit in der Reservierung und am Empfang und beherrschen die betrieblichen Büroanwendungen.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 3: Arbeiten an der Rezeption und Verkaufen von Übernachtungen und Dienstleistungen Ausbildungsordnung vom 14. März 2022	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 17. Dezember 2021
1.	<p>Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 6 Absatz 2 Nummer 1)</p> <p>a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen</p> <p>e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden</p> <p>f) das Auftreten und die Rolle gegenüber den Gästen reflektieren und das Verhalten gastorientiert gestalten; Gespräche gast- und betriebsorientiert führen, dabei verbale und nonverbale Ausdrucksformen anwenden</p> <p>g) Gäste empfangen und deren Erwartungen und Wünsche hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistungen ermitteln sowie die Umsetzung der Erwartungen und Wünsche prüfen</p> <p>h) Gäste betreuen, sie über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren und beraten und dabei individuelle und kulturelle Bedürfnisse und Wünsche berücksichtigen, insbesondere Besonderheiten im Umgang mit Gästen mit Behinderung</p> <p>i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren</p> <p>j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</p> <p>k) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen</p>	<p>Nr. 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren</p> <p>Nr. 6: Am Empfang arbeiten</p>

6.	<p>Wahrnehmung von Aufgaben am Empfang (§ 5 Absatz 2 Nummer 6)</p> <p>a) die Arbeitsschritte für den Check-in und den Check-out planen und die schichtbezogenen vorbereitenden Arbeiten durchführen</p> <p>b) den Check-in durchführen, insbesondere Gäste empfangen und begrüßen, Reservierungen prüfen, Reservierungs- und Zahlungsmodalitäten nach den betrieblichen Vorgaben klären, Zimmerzutritt ermöglichen</p> <p>c) die melderechtlichen und abgaberechtlichen Regelungen einhalten, unter Berücksichtigung des Datenschutzes</p> <p>d) Gäste zu den betrieblichen Dienstleistungsangeboten beraten und zusätzliche Leistungen und Produkte anbieten, auch in einer Fremdsprache</p> <p>e) Gästeaufträge ausführen und mit anderen betrieblichen Bereichen oder externen Stellen koordinieren</p> <p>f) Anfragen von Gästen, Teammitgliedern sowie Externen entgegennehmen und an die zuständigen Bereiche weiterleiten</p> <p>g) den Check-out durchführen, insbesondere für den Check-out erbrachte bereichsübergreifende Leistungen mit den Gästen abstimmen und auf die Rechnung buchen</p> <p>h) Gastrechnungen prüfen, erläutern und unter Berücksichtigung verschiedener Zahlungsarten erstellen und abrechnen</p>	Nr. 6: Am Empfang arbeiten
7.	<p>Verkauf von Übernachtungen und Dienstleistungen sowie Arbeiten in der Reservierung (§ 5 Absatz 2 Nummer 7)</p> <p>a) individuelle Gästebedürfnisse erfragen, den Gästen die Ausstattung und die Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen</p> <p>b) über Preise und Angebote sowie über die mit dem Aufenthalt verbundenen örtlichen Abgaben informieren</p> <p>c) Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen</p> <p>d) Gäste über die betrieblichen Einrichtungen und die betriebliche Zimmerausstattung sowie über örtliche Angebote informieren</p> <p>e) Leistungen anbieten und vereinbarte Leistungen bestätigen</p> <p>f) die gewünschte Zahlungsform erfragen, erfassen und an die betroffenen Bereiche kommunizieren</p> <p>g) die Ergebnisse der Beratungs- und Verkaufsgespräche</p>	<p>Nr. 6: Am Empfang arbeiten</p> <p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p>

	<p>sowie ermittelte Gästebedürfnisse, insbesondere von Gruppen, dokumentieren und die Umsetzung mit anderen Bereichen abstimmen</p> <p>h) Umbuchungen und Stornierungen von Zimmern und sonstigen Dienstleistungen nach den betrieblichen Vorgaben entgegennehmen und bearbeiten</p> <p>i) das betriebliche Hotelsystem nutzen</p>	
8.	<p>Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)</p> <p>a) Gästekommunikation zielgruppenorientiert, verkaufsfördernd und situationsgerecht gestalten</p> <p>c) Informations- und Kommunikationskanäle, insbesondere digitale Medien, für die Gästekommunikation nutzen</p> <p>d) in Beratungs- und Verkaufsgesprächen Kommunikations- und Verkaufstechniken anwenden</p> <p>e) Gästedatenbank unter Anwendung von Informations- und Kommunikationstechniken pflegen</p>	<p>Nr. 6: Am Empfang arbeiten</p> <p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p>
9.	<p>Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches (§ 5 Absatz 2 Nummer 9)</p> <p>a) Arbeitsaufgaben in der Reservierung und am Empfang planen, koordinieren und bereichsbezogen mit anderen Bereichen abstimmen</p> <p>b) Schichtübergaben vor- und nachbereiten</p> <p>c) Ablagesystem, insbesondere für Meldescheine und Beherbergungslisten, anlegen und unter Berücksichtigung der Archivierungs- und Aufbewahrungsfristen pflegen</p> <p>e) Gästeaufenthalte auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie unter Berücksichtigung der Informationen aus der Gästekartei planen</p> <p>f) Checklisten zu Arbeitsabläufen am Empfang und an der Reservierung entwickeln und einsetzen</p> <p>g) Bezahlprozesse überprüfen, Rechnungslegung unter Berücksichtigung interner Belege vorbereiten und Kostenübernahmen prüfen</p> <p>i) den Tagesabschluss durchführen und kontrollieren</p>	<p>Nr. 6: Am Empfang arbeiten</p> <p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p> <p>Nr. 10: Empfang- und Reservierungsbereich organisieren</p>
15.	<p>Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15)</p> <p>a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden</p> <p>b) interne und externe Post sowie elektronische Korrespondenz entgegennehmen, bearbeiten und weiterleiten, unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben zu Datenschutz- und Datensicherheitskonzepten, insbesondere zur IT-</p>	<p>Nr. 6: Am Empfang arbeiten</p> <p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p> <p>Nr. 10: Empfang- und Reservierungsbereich organisieren</p>

	<p>Sicherheit</p> <p>d) Büromaterialien und Büroausstattung unter Berücksichtigung ökologischer und ökonomischer Aspekte einsetzen</p> <p>e) digitale oder analoge Organisations- und Archivierungssysteme anlegen, nutzen, unter Berücksichtigung von Aufbewahrungsfristen pflegen sowie Verbesserungsvorschläge erarbeiten</p> <p>h) den externen Rechnungseingang und -ausgang bearbeiten</p>	
16.	<p>Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16)</p> <p>a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen</p> <p>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen</p> <p>g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren</p> <p>h) 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</p>	<p>Nr. 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren</p> <p>Nr. 6: Am Empfang arbeiten</p> <p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p>

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 3			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
Schriftlich	25 praxisbezogene Aufgaben in gebundener Form	45 Minuten	50 %
praktisch	Praxisbezogene Aufgabenkomplexe	120 bis 180 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 4: Wahrnehmen von Aufgaben im Housekeeping-Management und Führen von Mitarbeitenden	
Voraussetzungen	(einschlägige) berufsbezogene Erfahrung oder ggf. TQ 3
Dauer	19 Wochen bis 26 Wochen, davon mindestens 6 Wochen im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	z.B. Hotel, Ferienhausvermietung, Hostel und andere Beherbergungsbetriebe

Die Lernenden planen die Arbeitsabläufe im Housekeeping, organisieren, kontrollieren und dokumentieren die Reinigung in den verschiedenen Bereichen im Betrieb. Sie koordinieren die Zimmerzuteilung unter Beachtung der Gästewünsche und stimmen sich mit den anderen Abteilungen ab. Die Lernenden erstellen Dienstpläne und wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeiterschulungen mit. Sie leiten Mitarbeitende an und nehmen Führungsaufgaben wahr.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 4: Wahrnehmen von Aufgaben im Housekeeping-Management und Führen von Mitarbeitenden <small>Ausbildungsordnung vom 14. März 2022</small>	Bezug zum Rahmenlehrplan <small>vom 17. Dezember 2021</small>
1.	<p>Umgang mit Gästen und Teammitgliedern, Reflexion der eigenen Rolle im Betrieb, Gestaltung des Gasterlebnisses als Gastgeber oder Gastgeberin (§ 6 Absatz 2 Nummer 1)</p> <p>a) das persönliche Erscheinungsbild und Verhalten betriebsangemessen gestalten und die jeweiligen Auswirkungen begründen</p> <p>b) bei der Kommunikation des Betriebsgeschehens, insbesondere über digitale Medien, die betrieblichen und die rechtlichen Vorgaben beachten</p> <p>c) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortlichkeiten im Rahmen der Aufbau- und Ablauforganisation berücksichtigen</p> <p>d) das Auftreten gegenüber den Teammitgliedern, insbesondere Kollegen und Kolleginnen sowie Vorgesetzten, reflektieren und sich teamorientiert verhalten sowie Feedback annehmen und reflektieren, konstruktives Feedback geben</p> <p>e) Ursachen von Konflikten und Kommunikationsstörungen erkennen und zu deren Lösung beitragen, Konfliktpotenzial erkennen und Konflikte vermeiden</p> <p>i) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen, einordnen und angemessen reagieren</p> <p>j) Gästereaktionen, insbesondere Reklamationen, entgegennehmen, einordnen und situationsbezogen nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</p>	<p>Nr. 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen</p>
4.	<p>Wahrnehmung der grundlegenden Aufgaben im Wirtschaftsdienst (§5 Absatz 2 Nummer 4)</p> <p>f) Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand überprüfen und geeignete Produkte und Techniken zur Reinigung</p>	<p>Nr. 8: Im Housekeeping arbeiten</p> <p>Nr. 11:</p>

	und zur Pflege auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen	Managementaufgaben im Housekeeping durchführen
10.	<p>Wahrnehmung von Aufgaben im Housekeeping-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 10)</p> <p>a) Arbeitsabläufe im Wirtschaftsdienst unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Betriebsstrukturen und Zeitmanagement planen</p> <p>b) Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, des Einsatzes von internem oder externem Personal sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte steuern</p> <p>c) Reinigungspläne und Checklisten, insbesondere für Gästezimmer, öffentliche Bereiche und Wirtschaftsräume, unter Berücksichtigung der Reinigungsintervalle, der hygienisch relevanten Aspekte und der rechtlichen Vorgaben erstellen</p> <p>d) Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren auswählen und dabei insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung beachten</p> <p>e) Reinigungs- und Desinfektionslösungen, insbesondere unter Berücksichtigung von ökologischen Auswirkungen und gesundheitlichen Belastungen, auswählen, ansetzen und anwenden</p> <p>f) bei der Vorbereitung und Durchführung von Schulungen zu den Themen Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz mitwirken</p> <p>g) unter Hygienegesichtspunkten kritische Situationen und Bereiche identifizieren und an der Weiterentwicklung des betrieblichen Hygienekonzeptes mitwirken</p> <p>h) Reinigung von Gästezimmern, öffentlichen Bereichen sowie Wirtschaftsräumen organisieren, kontrollieren und dokumentieren</p> <p>i) Zimmerzuteilung und -ausstattung in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen unter Berücksichtigung der tagesaktuellen An- und Abreisezahlen sowie besonderer Gästebedarfe koordinieren</p> <p>j) Reinigung, Lagerung und Logistik der betrieblichen Textilien auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und die Umsetzung kontrollieren</p> <p>k) den Beschaffungsbedarf von Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und Bestellung der Betriebsmittel unter Berücksichtigung der Qualität und der Nachhaltigkeit mitwirken</p> <p>l) den Zustand von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern kontrollieren und Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen, Wartung von Geräten</p>	<p>Nr. 8: Im Housekeeping arbeiten</p> <p>Nr. 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen</p>

	<p>und Maschinen koordinieren</p> <p>m) Möglichkeiten zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und -ergebnissen, insbesondere hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung, Arbeitssicherheit sowie Umwelt- und Gesundheitsschutz, identifizieren und Arbeitsabläufe optimieren</p>	
15.	<p>Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15)</p> <p>c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen</p> <p>f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren</p> <p>i) die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln</p>	<p>Nr. 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen</p>
16.	<p>Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16)</p> <p>a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen</p> <p>b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten</p> <p>c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen</p> <p>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen</p> <p>e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen</p> <p>f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen</p> <p>g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren</p>	<p>Nr. 4: Restaurant vorbereiten und pflegen</p> <p>Nr. 8: Im Housekeeping arbeiten</p> <p>Nr. 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen</p>

	h) 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	
17.	<p>Anleitung und Führung von Mitarbeitenden (§ 5 Absatz 2 Nummer 17)</p> <p>a) sich unter Beachtung von Diversität und Gruppendynamik auf unterschiedliche Persönlichkeiten im Team einstellen und konstruktiv Feedback geben</p> <p>b) Mitarbeitende aufgabenbezogen sowie teamorientiert anleiten und motivieren sowie deren Arbeitsergebnisse reflektieren</p> <p>c) Mitarbeitenden Anerkennung und Wertschätzung vermitteln sowie die Wirkung des eigenen Auftretens auf Mitarbeitende und andere Teammitglieder reflektieren</p> <p>d) Dienstpläne nach den betrieblichen und den rechtlichen Vorgaben erstellen und Arbeitszeiten dokumentieren</p> <p>e) an der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen mitwirken</p> <p>f) an Maßnahmen der Personalentwicklung mitwirken</p> <p>g) Einweisungen und Unterweisungen im Umgang mit Maschinen, Geräten und Betriebsmitteln durchführen</p> <p>h) Bedarfe an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen, insbesondere zu Infektionsschutz und Arbeitssicherheit, erkennen und Maßnahmen einleiten</p> <p>i) Teammitglieder für nachhaltiges Handeln sensibilisieren</p>	Nr. 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 4			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
Schriftlich	25 praxisbezogene Aufgaben in gebundener Form	45 Minuten	50 %
praktisch	Praxisbezogene Aufgabenkomplexe	120 bis 180 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 5: Veranstaltungs- und F&B- Management	
Voraussetzungen	(einschlägige) berufsbezogene Erfahrung oder ggf. TQ 4
Dauer	18 Wochen bis 26 Wochen, davon mindestens 5 Wochen im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	z.B. Hotel, andere Beherbergungsbetriebe und geeignete Veranstaltungsorte mit gastronomischem Angebot

Die Lernenden organisieren Veranstaltungen. Sie bereiten diese vor und nach und führen sie in Abstimmung und Zusammenarbeit mit den anderen Bereichen durch. Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche zu den betrieblichen Veranstaltungsangeboten, erstellen Verträge und Ablaufpläne.

Die Lernenden planen den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und den Personaleinsatz für die gastronomischen Angebote. Sie unterstützen im F&B-Management bei der Erstellung der Speisen- und Getränkekarte, bei der Preiskalkulation und der Warenbestandkontrolle. Die Lernenden handeln qualitäts- und prozessorientiert im Team und an Schnittstellen im Betrieb.

Optional können innerhalb der TQ 5 die Lerninhalte der Zusatzqualifikation „Bar und Wein“ vermittelt werden.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 5: Veranstaltungs- und F&B- Management <small>Ausbildungsordnung vom 14. März 2022</small>	Bezug zum Rahmenlehrplan <small>vom 17. Dezember 2021</small>
8.	<p>Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)</p> <p>b) nach den betrieblichen Standards Gästefeedback, insbesondere Reklamationen, im persönlichen Gespräch entgegennehmen und Lösungen aufzeigen</p> <p>f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</p> <p>g) die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren</p> <p>h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken</p> <p>i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen</p>	<p>Nr. 12: Das gastronomische Angebot organisieren</p> <p>Nr. 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren</p>
11.	<p>Wahrnehmung von Aufgaben im Food-and-Beverage-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 11)</p> <p>a) Belegungsübersichten für gastronomische Angebote, insbesondere Frühstück, erstellen, als Grundlage für die wirtschaftliche und bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln sowie für die Personaleinsatzplanung</p> <p>b) den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln ermitteln und an der Auswahl und</p>	<p>Nr. 12: Das gastronomische Angebot organisieren</p>

	<p>Bestellung der Lebensmittel und Betriebsmittel unter Berücksichtigung von Aspekten der Qualität und der Nachhaltigkeit, insbesondere Regionalität, Saisonalität, Transport und Verpackung, mitwirken</p> <p>c) den Wareneinsatz kalkulieren, das Speisenangebot analysieren und an der Entwicklung und Optimierung gastronomischer Angebote sowie an der Konzeption von Speise- und Getränkekarten und an der Preiskalkulation mitwirken</p> <p>d) die bedarfsgerechte Bereitstellung von Waren und Betriebsmitteln veranlassen, kontrollieren und dokumentieren</p> <p>e) die Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Basis der Belegungsvorschau organisieren und kontrollieren</p> <p>f) die Servicekasse vorbereiten, Artikel und Preise verwalten und pflegen</p> <p>g) die Servicekasse abschließen und kontrollieren, den Kassenbericht auswerten</p> <p>h) Warenbestandskontrollen für gastronomische Bereiche koordinieren, die Ergebnisse der Bestandskontrollen analysieren sowie Vorschläge zur Bestandsoptimierung ableiten</p> <p>i) Inventuren von Betriebsmitteln vorbereiten</p> <p>j) das Gasterlebnis im Food-and-Beverage-Bereich als Gastgeber oder Gastgeberin situationsgerecht begleiten und den Betrieb repräsentieren</p>	
14.	<p>Verkauf, Organisation und Durchführung von Veranstaltungen (§ 5 Absatz 2 Nummer 14)</p> <p>a) die betrieblichen Veranstaltungsangebote unterscheiden und bei der Vorbereitung und Durchführung von Beratungs- und Verkaufsgesprächen mitwirken</p> <p>b) Angebote, Verträge und Ablaufpläne für Veranstaltungen unter Nutzung des betrieblichen Hotelsystems erstellen, die Ergebnisse an die Beteiligten kommunizieren und Rechnungen im Kassensystem buchen</p> <p>c) Veranstaltungen im Betrieb in Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen und auf Grundlage der erstellten Ablaufpläne umsetzen sowie Räumlichkeiten bereitstellen und vorbereiten</p> <p>d) Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Bereichen abstimmen und Veranstaltungen, auch in einer Fremdsprache, begleiten</p> <p>e) bei der Durchführung und Nachbereitung von Abschlussgesprächen mitwirken</p>	Nr. 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren

	f) den Veranstaltungsverlauf auswerten und Folgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen	
15.	<p>Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15)</p> <p>a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung, Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden</p> <p>c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen</p> <p>g) interne und externe Korrespondenz nach den betrieblichen Vorgaben führen, auch unter Anwendung fremdsprachiger Informationen</p>	<p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p> <p>Nr. 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren</p>
16.	<p>Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16)</p> <p>a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen</p> <p>b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten</p> <p>c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen</p> <p>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen</p> <p>e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen</p> <p>f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen</p> <p>g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren</p> <p>h) 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</p>	<p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p> <p>Nr. 12: Das gastronomische Angebot organisieren</p> <p>Nr. 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren</p>

	und für die betriebliche Wertschöpfung reflektieren	
<u>optional</u> Anlage 3, Nr. 1 bis Nr. 3	<p>Zusatzqualifikation Bar und Wein (§ 19 Absatz 2)</p> <p>Arbeiten an der Bar</p> <p>a) die Betriebsabläufe an der Bar organisieren, unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit sowie des Gesundheits- und Jugendschutzes</p> <p>b) vor- und nachbereitende Arbeiten zur Sicherstellung des Barbetriebes durchführen</p> <p>c) produktspezifische Gefäße, insbesondere Gläser, unterscheiden und im Gästebereich bereitstellen</p> <p>d) Lagerbestände kontrollieren und dokumentieren sowie Waren nach den betrieblichen Vorgaben anfordern</p> <p>e) Getränke fachgerecht lagern, insbesondere unter Beachtung der empfohlenen Trinktemperaturen</p> <p>f) mit Gästen kommunizieren und Getränke unter Berücksichtigung von Gästewünschen und produktspezifischen Merkmalen empfehlen</p> <p>g) Fachbegriffe der Bar anwenden</p> <p>h) Getränkeangebote anlassbezogen zusammenstellen, dabei aktuelle Trends aufgreifen und eine Getränkekarte erstellen</p> <p>Produktkompetenz Longdrinks, Cocktails und Spirituosen</p> <p>a) Longdrinks und Cocktails nach klassischen Rezepturen sowie Trendcocktails jeweils mit Garnituren und unter Anwendung entsprechender Arbeitstechniken und Hilfsmittel herstellen und in passenden Gläsern servieren</p> <p>b) Longdrinks und Cocktails nach eigenen Rezepturen gastorientiert entwickeln, verkosten, herstellen und kalkulieren</p> <p>c) Spirituosen, insbesondere Liköre und Destillate, den Gästen aktiv anbieten, die Herkunft, die Inhaltsstoffe und die Herstellung erklären und die Spirituosen in passenden Gläsern servieren</p> <p>d) Getränkeangebot, insbesondere Longdrinks und Cocktails, für Veranstaltungen planen und zusammenstellen</p> <p>Produktkompetenz Wein</p> <p>a) weiße und rote Rebsorten ihren Hauptanbaugebieten zuordnen</p> <p>b) Produktkategorien unterscheiden, insbesondere</p>	

	Wein, Sekt, Schaum- und Süßwein c) Weine, Sekt, Schaum- und Süßweine verkosten, nach Qualität und Typizität unterscheiden sowie Herstellung und Geschmack erklären d) unterschiedliche Formen des Weinservice entsprechend dem angebotenen Wein durchführen und den Gästen erklären e) in Abhängigkeit von der Serviceform und dem angebotenen Wein die Verwendung passender Gläser und die empfohlene Trinktemperatur gewährleisten	
--	---	--

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 5			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	25 praxisbezogene Aufgaben in gebundener Form	45 Minuten	50 %
praktisch	Praxisbezogene Aufgabenkomplexe	120 bis 180 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

TQ 6: Channel- und Revenue-Management, Verkaufsförderung und Marketing	
Voraussetzungen	(einschlägige) berufsbezogene Erfahrung oder ggf. TQ 5
Dauer	19 Wochen bis 26 Wochen, davon mindestens 6 Wochen im Betrieb
betriebliche Einsatzfelder	z.B. Hotel, Ferienhausvermietung und andere Beherbergungsbetriebe

Die Lernenden nutzen das Channel- und Revenue-Management, vergleichen, analysieren und bewerten die Zimmerpreise und -kapazitäten. Sie steuern die Auslastung und Buchungen mithilfe der Vertriebskanäle. Die Lernenden leiten Bedarfe zur Verkaufsförderung und Kundenbindung ab und entwickeln Marketingmaßnahmen. Sie planen diese Maßnahmen, setzen sie um und werten sie aus. Die Lernenden berücksichtigen die Unternehmensziele und -werte in ihren Arbeitsprozessen und im Umgang mit internen und externen Partnern.

Lfd. Nr. im ARP	Lerninhalte TQ 6: Channel- und Revenue-Management, Verkaufsförderung und Marketing Ausbildungsordnung vom 14. März 2022	Bezug zum Rahmenlehrplan vom 17. Dezember 2021
8.	<p>Gästekommunikation und Beschwerde-Management (§ 5 Absatz 2 Nummer 8)</p> <p>f) Gästefeedback unter Nutzung verschiedener Kanäle einholen, entgegennehmen, bearbeiten und nach den betrieblichen Vorgaben reagieren</p> <p>g) die vom Gästefeedback betroffenen betrieblichen Bereiche über Gästefeedback informieren und insbesondere für Beschwerden und Reklamationen sensibilisieren</p> <p>h) Lösungsansätze zur Gästezufriedenheit auf ihre Wirksamkeit prüfen sowie an der Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen mitwirken</p> <p>i) das eigene Verhalten als Beitrag zur Gästezufriedenheit und zur Kundenbindung reflektieren und Schlussfolgerungen ziehen</p>	<p>Nr. 9: Marketingpläne erarbeiten</p> <p>Nr. 12: Das gastronomische Angebot organisieren</p> <p>Nr. 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren</p>
9.	<p>Organisation des Empfangs- und Reservierungsbereiches (§ 5 Absatz 2 Nummer 9)</p> <p>d) Reservierungen kontrollieren, Reservierungsübersichten erstellen und mit externen Buchungskanälen abgleichen, Gruppenanreisen vorbereiten und Arbeitsabläufe in Abstimmung mit den betroffenen Bereichen organisieren</p> <p>h) Kommissions- oder Provisionsabrechnungen prüfen und bei Unstimmigkeiten Maßnahmen einleiten</p> <p>j) Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern herstellen und pflegen, Kooperationsprozesse gestalten</p>	<p>Nr. 10: Empfang- und Reservierungsbereich organisieren</p>
2.	<p>Umsetzung der betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements (§ 5 Absatz 2 Nummer 12)</p>	<p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p>

	<p>Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes unterscheiden, Zielgruppen zuordnen und ihren Einsatz für den betriebswirtschaftlichen Erfolg einordnen</p> <p>betrieblich genutzte Vertriebskanäle und -plattformen zur Steuerung von Zimmer- und Veranstaltungsbuchungen unter Berücksichtigung von Kapazitäten einsetzen</p> <p>Kategorien des betriebseigenen Preissystems, auch unter Nutzung angeschlossener Verkaufskanäle, anwenden und die betriebswirtschaftliche Wirkung bewerten</p> <p>Kapazitäten an verfügbaren Zimmern beobachten und ihre Auslastung entsprechend der Belegungsentwicklung und nach den betrieblichen Vorgaben steuern</p> <p>Instrumente des Marktvergleichs und betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue-Managements einsetzen und Angebote von Mitbewerbern in Abstimmung mit den betroffenen betrieblichen Bereichen bewerten</p>	
13.	<p>Umsetzung von Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings (§ 5 Absatz 2 Nummer 13)</p> <p>a) bei der Planung und Durchführung von Marktanalysen mitwirken und deren Ergebnisse dokumentieren</p> <p>b) bei der Entwicklung von verkaufsfördernden Maßnahmen und Werbeaktionen mitwirken und die Durchführung planen und koordinieren</p> <p>c) Maßnahmen zur Förderung der Kundenbindung planen, umsetzen und auswerten</p> <p>d) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und nach den betrieblichen Vorgaben zielgruppengerecht für die Werbung des Betriebes einsetzen</p> <p>e) bei der Entwicklung und Erstellung von Werbeträgern und selbst- oder fremdproduzierten Informationen für Gäste sowie für Teammitglieder unter Berücksichtigung der betrieblichen Vorgaben mitwirken und die Aktualität der Inhalte sicherstellen</p> <p>f) Maßnahmen des Betriebes in Bezug auf nachhaltiges Handeln an Gäste und an die Öffentlichkeit kommunizieren und weiterentwickeln sowie Möglichkeiten der Mitwirkung für Gäste ableiten</p> <p>g) Werbeerfolgskontrollen durchführen, dokumentieren und auswerten sowie Verbesserungsvorschläge ableiten</p>	Nr. 9: Marketingpläne erarbeiten
15.	<p>Gestaltung von büroorganisatorischen Prozessen (§ 5 Absatz 2 Nummer 15)</p> <p>a) die betrieblichen Büroanwendungen, insbesondere für Tabellenkalkulation, Präsentation, Textverarbeitung,</p>	<p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p> <p>Nr. 9: Marketingpläne</p>

	<p>Dateiablage und Kommunikation, aufgabenbezogen auswählen und anwenden</p> <p>c) Daten und Informationen in geeigneter Form für die betrieblichen Arbeitsbereiche aufbereiten und sichern sowie diesen Arbeitsbereichen bereitstellen</p> <p>f) Besprechungen nach den sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten und die Ergebnisse dokumentieren</p> <p>i) die eigene Arbeit unter Einsatz betrieblicher Arbeits- und Organisationsmittel systematisch planen, durchführen, reflektieren und weiterentwickeln</p>	erarbeiten
16.	<p>Qualitäts- und prozessorientiertes Handeln im Team und an Schnittstellen (§ 5 Absatz 2 Nummer 16)</p> <p>a) die Umsetzung der Unternehmensziele und -werte bei Arbeitsprozessen, insbesondere beim Umgang mit Gästen, Kollegen und Kolleginnen sowie Lieferanten, berücksichtigen</p> <p>b) eigene Wertvorstellungen in Bezug auf soziale, ökologische und ökonomische Nachhaltigkeit entwickeln und mit den Unternehmenszielen abgleichen, Entscheidungsdilemmata identifizieren und Vorschläge zur Umsetzung nachhaltigen Handelns ableiten</p> <p>c) die bereichsspezifischen Qualitätsstandards und Qualitätsstandards des Betriebes unter Berücksichtigung sozialer, ökologischer und ökonomischer Aspekte umsetzen</p> <p>d) betriebliche Prozesse unter Berücksichtigung von Informationsflüssen und Entscheidungswegen einordnen und im Team umsetzen sowie Inklusion im Arbeitsprozess berücksichtigen</p> <p>e) bei der Erstellung und Optimierung bereichsbezogener Organisationsmittel, insbesondere von Checklisten, mitwirken und diese zur Qualitätskontrolle nutzen</p> <p>f) den Zusammenhang zwischen Qualität, Gästezufriedenheit und Betriebserfolg bei Entscheidungen und Handlungen berücksichtigen</p> <p>g) Arbeiten wirtschaftlich, gast- und unternehmensorientiert durchführen, durch das eigene Verhalten zum erfolgreichen unternehmerischen Handeln beitragen und das eigene Handeln reflektieren</p> <p>h) 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</p>	<p>Nr. 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</p> <p>Nr. 10: Empfang- und Reservierungsbereich organisieren</p> <p>Nr. 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren</p>

Hinweise zur Kompetenzfeststellung

Kompetenzfeststellung TQ 6			
Art der Kompetenzfeststellung	Methodik (Auswahl)	zeitlicher Umfang	Gewichtung
schriftlich	25 praxisbezogene Aufgaben in gebundener Form	45 Minuten	50 %
praktisch	Praxisbezogene Aufgabenkomplexe	120 bis 180 Minuten	50 %

Beide Teile der Kompetenzfeststellung müssen bestanden werden. Im Fall des Nichtbestehens wird eine Möglichkeit zur Wiederholung der Kompetenzfeststellung gegeben.

Anhang 1: Standardberufsbildpositionen (zum 1. August 2021 eingeführt)

Lfd. Nr.	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	zeitliche Zuordnung
1	Organisation des Ausbildungsbetriebes, Berufsbildung sowie Arbeits- und Tarifrecht (§ x Absatz y Nummer 1)	
	<p>a) den Aufbau und die grundlegenden Arbeits- und Geschäftsprozesse des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>b) Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag sowie Dauer und Beendigung des Ausbildungsverhältnisses erläutern und Aufgaben der im System der dualen Berufsausbildung Beteiligten beschreiben</p> <p>c) die Bedeutung, die Funktion und die Inhalte der Ausbildungsordnung und des betrieblichen Ausbildungsplans erläutern sowie zu deren Umsetzung beitragen</p> <p>d) die für den Ausbildungsbetrieb geltenden arbeits-, sozial-, tarif- und mitbestimmungsrechtlichen Vorschriften erläutern</p> <p>e) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungs- rechtlichen Organe des Ausbildungsbetriebes erläutern</p> <p>f) Beziehungen des Ausbildungsbetriebs und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen und Gewerkschaften erläutern</p> <p>g) Positionen der eigenen Entgeltabrechnung erläutern</p> <p>h) wesentliche Inhalte von Arbeitsverträgen erläutern</p> <p>i) Möglichkeiten des beruflichen Aufstiegs und der beruflichen Weiterentwicklung erläutern</p>	während der gesamten Ausbildung
2	Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (§ x Absatz y Nummer 2)	
	<p>a) Rechte und Pflichten aus den berufsbezogenen Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften kennen und diese Vorschriften anwenden</p> <p>b) Gefährdungen von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz und auf dem Arbeitsweg prüfen und beurteilen</p> <p>c) sicheres und gesundheitsgerechtes Arbeiten erläutern</p> <p>d) technische und organisatorische Maßnahmen zur Vermeidung von Gefährdungen sowie von psychischen und physischen Belastungen für sich und andere, auch präventiv, ergreifen</p> <p>e) ergonomische Arbeitsweisen beachten und anwenden</p>	während der gesamten

	f) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben und erste Maßnahmen bei Unfällen einleiten	Ausbildung
	g) betriebsbezogene Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden, Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und erste Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen	
3	Umweltschutz und Nachhaltigkeit (§ x Absatz y Nummer 3)	
	a) Möglichkeiten zur Vermeidung betriebsbedingter Belastungen für Umwelt und Gesellschaft im eigenen Aufgabenbereich erkennen und zu deren Weiterentwicklung beitragen	während der gesamten Ausbildung
	b) bei Arbeitsprozessen und im Hinblick auf Produkte, Waren oder Dienstleistungen Materialien und Energie unter wirtschaftlichen, umweltverträglichen und sozialen Gesichtspunkten der Nachhaltigkeit nutzen	
	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	
4	Digitalisierte Arbeitswelt (§ x Absatz y Nummer 4)	
	a) mit eigenen und betriebsbezogenen Daten sowie mit Daten Dritter umgehen und dabei die Vorschriften zum Datenschutz und zur Datensicherheit einhalten	während der gesamten Ausbildung
	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

Quelle: [Empfehlung 172](#) des Hauptausschusses des Bundesinstituts für Berufsbildung vom 17. November 2020.

c