



**Kompetenzmodell Fachkraft im Gastgewerbe**

<b>Kompetenzbereich</b>	<b>A Reinigungsarbeiten durchführen (Housekeeping)</b>
<b>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) kennt sich bereits grundlegend mit den anfallenden Arbeiten und dem Betriebsaufbau von Hotel- und Gaststättenbetrieben aus. Die Person kann mit arbeitstypischen Maschinen (z. B. Staubsaugern, Waschmaschinen) umgehen. In Bezug auf die notwendigen Arbeitsmittel (wie etwa Reinigungsmittel und Reinigungswerkzeuge sowie Hotelwäsche) besitzt die Person bereits ausreichende Kenntnisse.</p> <p>Abgrenzung: Die Person arbeitet ausschließlich nach Anweisungen in Reinigungsteams mit, erledigt hierbei vorwiegend den Etagenservice (Zimmerreinigung) oder andere anfallende Reinigungsarbeiten außerhalb der Küche und hat keinen aktiven Gastkontakt. Sie führt ausschließlich die ihr aufgetragenen Arbeiten aus und ist weisungsabhängig.</p>
<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person säubert Gästezimmer, Nasszellen und öffentliche Bereiche des Betriebs. Sie arbeitet in der betriebseigenen Wäscherei mit und ist zuständig für die Reinigung der Hotelwäsche, Tischwäsche etc.

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
Gästezimmer			
A.1 Bettwäsche in einem Hotelzimmer wechseln	<p>A.1.1 Die Person zieht fachgerecht die benutzte Bettwäsche ab und frische Bettwäsche wieder auf.</p> <p>A.1.2 Sie platziert Kissen und Überwürfe nach Vorgabe durch die Hausdame/den Vorgesetzten.</p> <p>A.1.3 Die Person bestückt eigenständig für ihre Arbeit einen Etagenwagen mit allen notwendigen Utensilien, die zum Herrichten des Zimmers erforderlich sind.</p>	<p>I. 6 a–e 7 a</p> <p>II. 6 b 13 a–b</p>	LF 2.3
A.2 Gästezimmers herrichten	A.2.1 Die Person reinigt den Schreibtisch (z. B. mit einem feuchten Reinigungstuch) und drapiert nach Vorgabe durch die Hausdame/den Vorgesetzten des Betriebs zusätzliche Materialien, wie Präsentationsmappe, TV-Programm, Stadtplan, Schreibmaterial und Weiteres.	<p>I. 3 a–b 6 a–e 7 a</p> <p>II. 6 b 13 a–b</p>	LF 2.3



## Kompetenzmodell

	<p>A.2.2 Die Person reinigt die Oberflächen (Schränke, Ablagen, Nachttische etc.) im Zimmer sowie den Kühlschrank fachgerecht mit den richtigen Reinigungsmitteln.</p> <p>A.2.3 Die Person leert den Papierkorb, säubert und desinfiziert diesen.</p> <p>A.2.4 Sie kontrolliert nach Vorgaben die sich im Zimmer befindlichen Gegenstände (z. B. Kleiderbügel, zusätzliche Decken, Schuhputzmittel) und füllt diese bei Bedarf auf bzw. meldet Defekte.</p> <p>A.2.5 Die Person reinigt Bodenbeläge fachgerecht mit den entsprechenden Geräten.</p>		
A.3 Bad reinigen	<p>A.3.1 Die Person reinigt die Oberflächen (Spiegel, Fliesen), Waschbecken, Dusche und Toilette fachgerecht und mit den richtigen Reinigungsmitteln und unterschiedlichen Putztüchern. Die Person tauscht verwendete Handtücher aus.</p> <p>A.3.2 Die Person erkennt fehlende Toilettenartikel und füllt diese (Seife, Shampoo, Bodylotion u. Ä.) bei Bedarf auf, dabei nutzt sie die betrieblichen Vorgaben zu Menge und Standort.</p>	I. 3 a–b 6 a–e 7 a–b II. 6 b 13 a–b	LF 2.3
A.4 Wäsche reinigen	<p>A.4.1 Die Person sortiert die Wäsche vor dem Waschgang fachgerecht.</p> <p>A.4.2 Sie nutzt Waschmittel und Zusätze korrekt und in der vorgegebenen Menge.</p> <p>A.4.3 Sie bedient Waschmaschinen, Trockner und Bügelstationen unter Beachtung von Hygiene- und Arbeitssicherheitsauflagen.</p>	I. 6 a–e 7 a–b II. 6 b	LF 2.3
A.5 Reinigung der öffentlichen Bereiche	<p>A.5.1 Die Person setzt Arbeitsmittel und Reinigungsgeräte fachgerecht und mengengerecht ein. Sie hält sich dabei an die Vorgaben des Arbeitsschutzes.</p> <p>A.5.2 Sie nutzt für die fachgerechte Reinigung der unterschiedlichen Bereiche der Toilettenanlage die vorgeschriebenen Reinigungsmittel und Arbeitsgeräte (Putztücher, Wischer etc.).</p> <p>A.5.3 Die Person bestätigt die erbrachten Leistungen durch das Ausfüllen von Kontrolllisten mit Datum, Uhrzeit und ihrem Namen.</p> <p>A.5.4 Sie nutzt verwendete Reinigungsmittel unter ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten ressourcenschonend.</p>	I. 4 b–d 6 a–e 7 a–b 10 a II. 6 b	LF 2.3



<b>Kompetenzbereich</b>	<b>B Veranstaltungen vorbereiten und im Warenlager arbeiten</b>
-------------------------	---

<b>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) führt vorbereitende und begleitende Arbeiten im Restaurant durch; hierzu zählen hauptsächlich das Stellen von Tischen, das Ausrichten der Stühle und das Auflegen von Tischwäsche. Die Person verfügt über Kenntnisse der im Restaurant verwendeten Bedarfsartikel (z. B. Geschirr, Besteck und Gläser). Die Person hilft beim Aufbau von Buffets mit. Sie verfügt bereits über grundlegende Getränke- und Speisenkenntnisse und bereitet z. B. Heißgetränke eigenständig zu.</p> <p><b>Abgrenzung:</b> Die Person arbeitet ausschließlich nach Anweisung. Sie erledigt hierbei hauptsächlich die notwendigen Aufbau- und Vorbereitungsarbeiten. Zu ihren Aufgaben gehört nicht das Eindecken der Tische, sondern das Stellen von Tischen, das Ausrichten der Stühle und das Auflegen von Tischwäsche. Die Person arbeitet grundsätzlich weisungsgebunden in Bereichen mit geringem Gästekontakt.</p>
---	---

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person unterstützt bei der Tages- und Abendvorbereitung im Restaurant, macht Handreichungen im Frühstücks-, Mittags- und Abendservice und hilft beim Aufbau von Buffets.
----------------------	--

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
B.1 Veranstaltungsraum (Saal) vorbereiten	B.1.1 Die Person bereitet den Gastbereich vor.	I 6 a–e	LF 2.2 LF 2.3
	B.1.2 Sie stellt Tische und Stühle nach Plan auf und legt fachgerecht Tischwäsche auf.	II 13 a	
B.2 Büfett (Speisenausgabe) für Veranstaltung vorbereiten	B.2.1 Die Person wählt situationsbezogen die korrekten Betriebsmittel (z. B. Tische, Stühle, Vorleger, Chaving Dishes etc.) aus, positioniert diese nach Plan und bereitet diese für den Gebrauch vor.	I 6 a–e II 13 a	LF 2.2 LF 2.3
B.3 Theke (Getränkeausgabe) für Veranstaltung vorbereiten	B.3.1 Die Person bestückt die Kühlflächen nach Vorgabe des Restaurantleiters mit Getränken.	I 6 a–e 11 b–c	LF 2.2 LF 2.3
	B.3.2 Sie nutzt die zur Verfügung stehenden Warentransportgeräte korrekt.	II 11 a	
	B.3.3 Sie stellt entsprechende Leergutbehälter bereit, um während der Veranstaltung einen zügigen Abtransport des Leerguts zu gewährleisten.	13 a	
B.4 Getränkelager aufräumen	B.4.1 Die Person sortiert die Bestände des Kühlhauses nach Liefer- und	I 4 c–d	LF 2.2 LF 2.3



	Mindesthaltbarkeitsdatum, wechselt Fässer und bereitet Leergut und Altglas zur fachgerechten Entsorgung vor.	6e 7a 11 b–c	
B.5 Außengastronomie (Terrasse, Biergarten) vorbereiten	B.5.1 Die Person reinigt fachgerecht die Bodenflächen und die Sitzmöbel.	I 6 a–c	LF 2.2 LF 2.3
	B.5.2 Sie dekoriert die Tische fachgerecht (inkl. Auslegen der Speise- und Getränkekarten) nach Vorgaben.	II 12 d 13 a–b	
B.6 Catering	B.6.1 Die Person bereitet Bedarfsartikel (z. B. Buffettische, Wärmebehälter, Vorleger zur Warenausgabe usw.) nach Packlisten für ein Catering vor und reinigt und sortiert den Rücklauf (z. B. Gläser, Geschirr, Besteck, Tablett etc.).	I 6 a–c 11 b–c	LF 2.2 LF 2.3

<b>Kompetenzbereich</b>	<b>C In der Küche helfen</b>
-------------------------	------------------------------

<b>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) führt einfache Tätigkeiten in der Küche aus, z. B. das Schneiden und Schälen von Gemüse, das Salatputzen und das Anrichten einfacher Speisen. Im Rahmen dieser Tätigkeiten verfügt sie auch über Kenntnisse der Schneidwerkzeuge, der Lebensmittelhygiene und der küchenspezifischen Bedarfsartikel. Die Person bedient auch die Spülmaschine, verräumt nach Anweisung frische Waren ins Kühlhaus und ist zuständig für die Reinigung des Küchenbodens.</p> <p><b>Abgrenzung:</b> Die Person stellt einfache Speisen her, sie verarbeitet keine Lebensmittel nach komplexen Rezepten, sondern bereitet hauptsächlich Lebensmittel für die weitere Verarbeitung vor und richtet Platten für Buffets an. Die anfallenden Arbeiten werden in Bereichen mit wenig bis keinem Gastkontakt durchgeführt. Die Person ist weisungsabhängig.</p>
---	---

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person hilft bei der Herstellung kalter Speisen, bei der Lebensmittelvorbereitung und der Vorbereitung des Frühstücksbuffets. Zudem arbeitet sie in der Spülküche und unterstützt bei der Abschlussreinigung der Küche.
----------------------	---

<b>Arbeitsprozess</b>	<b>Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)</b>	<b>ARP</b>	<b>RLP</b>
C.1 Speisen präsentieren	C.1.1 Die Person richtet Speisen z. B. für Buffets an.	I 6 a–c	LF 1.1
	C.1.2 Sie richtet kalte Platten fachgerecht an (inkl. Frühstücksbuffet).	8 e–f	
	C.1.3 Die Person richtet kalte und warme Speisen eigenständig und korrekt an.		



	C.1.4 Hierbei hält sie sich an die Vorgaben der Küchenleitung und nutzt die geeigneten Arbeitsmittel.		
C.2 Lebensmittel vor-/zubereiten	C.2.1 Die Person schneidet, schält und portioniert fachgerecht Lebensmittel für die anschließende Weiterverarbeitung.	I 6 a–e 8 a–d	LF 1.1
	C.2.2 Dazu setzt sie die richtigen Arbeitsmittel unter Beachtung der Vorschriften zur Arbeitssicherheit ein.		
	C.2.3 Die Person bereitet einfache warme Speisen nach einfachen Rezepten zu.		
C.3 Waren verräumen	C.3.1 Die Person nimmt Waren an, kontrolliert diese und verräumt sie im Warenlager.	I 7 a 11 a–c	LF 1.3
	C.3.2 Sie kontrolliert nach den geltenden Vorschriften der Lebensmittelhygiene (betriebliches HACCP-Konzept) die Warenbestände in den Lagerräumen.	II 11 c	
C.4 Geschirr- und Küche reinigen	C.4.1 Die Person ist in der Lage, den vollständigen fachgerechten Reinigungsprozess der Betriebsmittel umzusetzen. Hierzu nutzt sie bedarfsgerecht unterschiedliche Reinigungsmittel.	I 6 a–e 7 a–b 4 b–d II	LF 2.3
	C.4.2 Die Person reinigt eigenständig und fachgerecht die Spülmaschine, zum Spülbereich gehörige Arbeitsflächen und Becken. Zur Reinigung nutzt die Person bedarfsgerecht unterschiedliche Reinigungsmittel.	6 b	
	C.4.3 Die Person reinigt nach Abschluss der Reinigungsarbeiten fachgerecht den gesamten Küchenboden. Sie nutzt dabei die notwendigen und vorgeschriebenen Reinigungs- und Betriebsmittel.		

<b>Kompetenzbereich</b>	<b>D Im Service arbeiten</b>
-------------------------	------------------------------

<b>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</b>	Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) arbeitet im Speisen- und Getränkeservice ohne Personalverantwortung. Sie nimmt Gäste in Empfang, nimmt Bestellungen auf, bereitet Getränke zu, setzt Speisen ein, deckt Tische. Sie ist betraut mit der Organisation der Vor- und Nachbereitung der verschiedenen Arbeiten im Restaurant. Sie verfügt über gute Produktkenntnisse über die Getränke- und Speisenauswahl. Sie arbeitet in Bereichen mit aktivem Gastkontakt und ist für ihre Arbeitsorganisation selbst verantwortlich.
---	---



	<p>Abgrenzung: Die Person ist nicht verantwortlich für die Abrechnung mit dem Gast. Zwar arbeitet sie selbstständig in ihrem zugewiesenen Bereich, ist aber dennoch weisungsabhängig.</p>
<b>Einsatzgebiet</b>	<p>Die Person nimmt Gäste in Empfang und Bestellungen auf und bearbeitet diese, sie wird eingesetzt bei der Getränke- und Speisenversorgung bei Veranstaltungen.</p>

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
D.1 Tisch eindecken	D.1.1 Die Person deckt nach Anweisung und fachgerecht Tische für das Tagesgeschäft, Veranstaltungen etc. ein.	I 6 a–d II	LF 1.2 LF 2.2
	D.1.2 Sie deckt für unterschiedliche Gänge spezifisch ein.	12 d 13 a	
	D.1.3 Sie erstellt nach Anweisung fachgerecht Dekorationen (z. B. Kerzen, Servietten falten, Blumendeko herstellen/platzieren).		
D.2 Speisen- und Getränkeservice	D.2.1 Die Person setzt Teller korrekt ein und hebt sie aus.	I 5 a–d 9 a–e	LF 1.2
	D.2.2 Sie macht eigenständig Heiß- und Kaltgetränke servierfertig.		
	D.2.3 Sie kann einfachen Weinservice am Tisch ausführen. Hierfür kann sie die Flasche fachgerecht präsentieren, öffnen, den Wein servieren und im weiteren Verlauf nachschenken.		
D.3 Gästekontakt	D.3.1 Die Person nimmt Gäste in Empfang und führt sie zum Tisch.	I 5 a–h 9 a–e II 5 a–b, e	LF 1.2 LF 2.1
	D.3.2 Sie überreicht den Gästen fachgerecht die Menü-/Getränkekarte (lesbar ausgerichtet) und weist ggf. auf Sonderkarten hin.		
	D.3.3 Sie nimmt Bestellungen fachgerecht auf.		

<b>Kompetenzbereich</b>	<b>E An der Rezeption arbeiten</b>
-------------------------	------------------------------------

<b>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) arbeitet hauptsächlich an der Rezeption des Hotels. Sie nimmt Gäste in Empfang, checkt diese ein und aus und bearbeitet die Rechnungen. Sie hat oftmals den Erstkontakt zum Gast, ist aber auch zuständig für die Bearbeitung von Sonderwünschen während des Aufenthalts. Auch nimmt sie (vor allem telefonisch) Reservierungen entgegen und leitet diese an</p>
---	--



<p>die zuständige Abteilung weiter. Reklamationen von Gästen werden ebenfalls von ihr entgegengenommen.</p> <p>Abgrenzung: Die Person ist zuständig für das Frontoffice und den aktiven Gästekontakt, in diesem Bereich arbeitet sie eigenständig, aber weisungsabhängig ohne Personalverantwortung. Weiterführende Tätigkeiten, wie vorbereitende Buchhaltungsaufgaben, werden im Backoffice durch die jeweils zuständigen Hotelfachleute durchgeführt.</p>
--

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person arbeitet im Gästeempfang an der Rezeption, übernimmt die Organisation der An- und Abreise von Gästen sowie die Aufnahme und Bearbeitung von Gästewünschen für das Hotelzimmer.
----------------------	---

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
E.1 Rezeptionsaufgaben	E.1.1 Die Person nimmt Buchungsanfragen korrekt an. Sie leitet diese an die zuständige Abteilung weiter.	I 5 a-i 10 a-d II 5 a-e 11 b, d, f-g <b>IV</b> <b>1 a-c</b> <b>2 a-k</b>	LF 1.2
	E.1.2 Die Person checkt korrekt Gäste ein und aus.		
	E.1.3 Sie erstellt Gästerechnungen und ergänzt diese z. B. um Posten aus der Minibar oder auch um Frühstückspauschalen.		
	E.1.4 Die Person nimmt Gästewünsche korrekt entgegen und bearbeitet sie oder leitet diese an die zuständige Abteilung weiter.		
	E.1.5 Sie nimmt Reklamationen entgegen. Bei kleineren Reklamationen entscheidet sie eigenständig und der Situation angemessen über mögliche Entschädigungen (z. B. Erlassen einer Getränkerechnung oder der Minibarrechnung).		
	E.1.6 Sie entscheidet bei größeren Reklamationen über die Weiterleitung an das Fachpersonal.		
E.2 Marketing	E.2.1 Die Person präsentiert fachgerecht hausinterne Angebote.	II 12 a-c, e <b>IV</b> <b>3 a, c</b>	LF 1.2
	E.2.2 Sie entscheidet eigenständig über die fachgerechte Platzierung von Werbemitteln. Im Rahmen dessen beschriftet sie z. B. Angebotstafeln.		



<b>Kompetenzbereich</b>	<b>F Service leiten</b>
-------------------------	-------------------------

<b>Erklärung und Abgrenzung des Kompetenzbereichs</b>	<p>Die berufsfachlich kompetente Person (im Folgenden Person genannt) arbeitet in allen Bereichen und ist für die Organisation ihrer Arbeit selbst verantwortlich. Sie kann eine eigene Station führen, plant eigenständig den Empfang der Gäste und ist mit der Organisation von Arbeitsabläufen betraut. Sie hat dabei Personalverantwortung. Innerhalb der von ihr geführten Station ist sie auch für die Rechnungsbearbeitung zuständig. Auch die Reklamationsbearbeitung obliegt ihr. Die Person arbeitet in Bereichen mit aktivem Gastkontakt.</p> <p>Abgrenzung: Die Person arbeitet mit Personalverantwortung und ist ihrem Team gegenüber weisungsbefugt. Sie kann alle anfallenden Aufgaben im Restaurantbereich und grundlegende Teile der anfallenden Aufgaben in der Küche und im Hotelbereich ausführen.</p>
---	--

<b>Einsatzgebiet</b>	Die Person hat die Verantwortung der Schichtleitung im Restaurant, ist verantwortlich für die Organisation der Tischpläne für Reservierungen, die Bankettleitung bei Veranstaltungen, die Abwicklung von Empfängen und Veranstaltungen.
----------------------	---

Arbeitsprozess	Beschreibung (Kompetenzen im betrieblichen Arbeitsalltag)	ARP	RLP
F.1 Veranstaltungsraum (Saal)/Restaurant vorbereiten	F.1.1 Die Person wertet die Unterlagen (Function Sheets) der Gästeabsprachen korrekt aus.	I 3 a–b 5 a–d, h–i	LF 1.2 LF 2.1 LF 2.2 LF 2.3
	F.1.2 Sie erstellt fachgerecht Tischpläne und berechnet die Anzahl notwendiger Plätze korrekt.	II 6 b	
	F.1.3 Sie erstellt Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter und kontrolliert die Arbeitsbereiche.		
F.2 Speisenausgabe	F.2.1 Sie plant und gestaltet das Buffet nach dem vorgegebenen Speiseplan.	I 5 c–d, h 6 a–c	LF 1.2 LF 2.1 LF 2.2 LF 2.3
	F.2.2 Sie legt die Anzahl der Stationen fest.	10 a–c	
	F.2.3 Sie erstellt Arbeitsanweisungen für die Servicekräfte und kontrolliert die Arbeitsbereiche.	II 6 a 13 a	





	F.2.4 Sie erstellt Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter, um Tische für komplexe Menüfolgen einzudecken.	III 3 a–d	
F.3 Getränkeservice	F.3.1 Die Person stellt die Bestückungsliste der Theke für das Getränkeangebot für Veranstaltungen (auf Grundlage der Function Sheets) korrekt zusammen.	I 6 a, c 10 a–c 11 c	LF 1.2 LF 2.1
	F.3.2 Sie berechnet die korrekten Mengen der Getränke für Veranstaltungen.	II 11 a, e III 3 a–d	
F.4 Abrechnungen	F.4.1 Die Person rechnet mit dem Gast sowohl im À-la-Carte-Geschäft als auch nach Sonderveranstaltungen korrekt ab.	I 9 e II 11 d III 4 d–e	LF 1.2 LF 2.1
F.5 Empfehlungen aussprechen	F.5.1 Sie spricht fachgerechte Empfehlungen dem Gast gegenüber bezüglich Speisen und Getränken aus. Zu diesem Teil ihrer Aufgaben gehört auch der gehobene Weinservice.	I 5 b–h 9 a–c II 5 a–c, e 12 b, e	LF 1.2 LF 2.1
	F.5.2 Die Person kennt die in Speisen enthaltenen Allergene; sie kennt die verarbeiteten Produkte umfassend. Sie bearbeitet Reklamationen des Gastes fachgerecht.	III 1 a 4 a–c	
F.6 Personalführung	F.6.1 Die Person teilt bedarfsgerecht das Personal ein, bereitet alle Arbeiten vor und überwacht diese.	I 10 a–d II 6 b III 3 a–d 4 b	LF 1.2 LF 2.1 LF 2.2 LF 2.3 LF 2.4

**Liste der nicht behandelten Ausbildungsinhalte aus dem Ausbildungsrahmenplan**

§ 4 Nr. 1a–e

§ 4 Nr. 2a–d

§ 4 Nr. 3c–d

§ 4 Nr. 4a

→ Grund: Es handelt sich um theoretisches Wissen, welches mit diesem Test nicht abgefragt werden kann.



Besonderheit: Dem Kompetenzmodell liegen Teile der besonderen beruflichen Fachbildung aus den Bereichen Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau und Hotelfachmann/ Hotelfachfrau zugrunde. Dies erfolgte, um das berufliche Handlungswissen in den einzelnen Handlungsfeldern möglichst tiefgehend abprüfen zu können. Die diesen Bereichen zugeordneten Kompetenzen sind fett hinterlegt.