

# Einstiegsqualifizierung

## „Gastgewerbe – Hotel, Garni, Service“

---

### Tätigkeitsbereiche:

- Umgang mit Gästen
- Empfang
- Küche und Service
- Hygiene
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Umweltschutz

## Einstiegsqualifizierung „Gastgewerbe – Hotel, Garni, Service“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Umgang mit Gästen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen</li> <li>• Gastgeberfunktion wahrnehmen</li> <li>• Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen</li> <li>• Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</li> <li>• berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden</li> <li>• Reklamationen entgegennehmen</li> </ul>
Empfang	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reservierungswünsche entgegennehmen und bearbeiten</li> <li>• Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen</li> <li>• Gäste empfangen und mit dem Hotel vertraut machen</li> <li>• Gäste betreuen und Gästeaufträge ausführen</li> <li>• erbrachte Leistungen buchen</li> </ul>
Küche und Service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsschritte planen, Arbeitsvorbereitungen durchführen</li> <li>• Frühstücksräume herrichten</li> <li>• Geräte und Gebrauchsgüter einsetzen, reinigen und pflegen</li> <li>• Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken</li> <li>• einfache Frühstücksspeisen nach Vorgabe anrichten</li> <li>• Frühstücksangebote präsentieren</li> <li>• Speisen und Getränke servieren</li> </ul>
Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden</li> <li>• Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen</li> </ul>
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</li> </ul>
Umweltschutz	<p>Zur Vermeidung betriebs- und objektbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären</li> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

# Betriebliches Zeugnis

Unternehmen \_\_\_\_\_

Teilnehmer/in \_\_\_\_\_

geboren am.....in.....

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....an der

## Einstiegsqualifizierung „Gastgewerbe – Hotel, Garni, Service“

teilgenommen.

### Leistungsbeurteilung:

---



---



---

### Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Sorgfalt bei den Arbeitsausführungen					
Sauberkeit und Ordnung bei der Arbeit					
Freundlichkeit im Umgang mit den Gästen; gästeorientiertes Auftreten					
Zielorientierung bei den Arbeitsabläufen					
sachgerechter Umgang mit IuK-Technik sowie Geräten und Gebrauchsgütern					

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

Datum: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Stempel: \_\_\_\_\_

### Vom Teilnehmer auszufüllen!

<b>Hiermit beantrage ich die Ausfertigung des Zertifikates:</b>	<b>Senden an:</b> IHK Dresden Mügelner Straße 40 01237 Dresden  Telefax: 0351 2802- 533
Datum: .....    Unterschrift: .....	