

Einstiegsqualifizierung

„Gastgewerbe – Service“

Tätigkeitsbereiche:

- Service
- Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf
- Einsetzen von Geräten, Maschinen und
Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung
- Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
- Hygiene
- Umweltschutz

Einstiegsqualifizierung „Gastgewerbe – Service“

Tätigkeiten	Qualifikationen
Service	<ul style="list-style-type: none"> • Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen • Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken • Speisen und Getränke servieren und ausheben • bei Service- und Menübesprechungen mitwirken • betriebliches Kassensystem bedienen
Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> • Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen • Gastgeberfunktion wahrnehmen • Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln • Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen • Gäste empfangen und betreuen • berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden • Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren • Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten • berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden • Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden • Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen • Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen • Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten
Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsschritte planen • Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten • Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen • Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen • Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen • Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen • Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten
Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen • berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden • Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten • Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen
Hygiene	<ul style="list-style-type: none"> • Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden • Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen
Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> • für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden • Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen • Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen

Betriebliches Zeugnis

Unternehmen _____

Teilnehmer/in _____

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

Er/Sie hat in der Zeit vombis.....an der

Einstiegsqualifizierung Gastgewerbe – Service

teilgenommen.

Leistungsbeurteilung:

Beurteilungskriterien:

Kriterium	Wahrnehmung der Beobachtung				
	ausgeprägt erkennbar	gut erkennbar	ausreichend erkennbar	schwach erkennbar	nicht erkennbar
Fachqualifikation					
Gästeorientierung					
Beachtung der Hygiene					
wirtschaftlicher und ökologischer Maschinen- und Gebrauchsgütereinsatz					
Arbeitsplatzvorbereitung, Sauberkeit und Ordnung					
zielorientierte Arbeitstechnik und Arbeitsweise					

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

Datum: _____ Unterschrift: _____ Stempel: _____

Vom Teilnehmer auszufüllen!

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