

# 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"> <li>• Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen</li> <li>• Aufguss- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke aus-schenken</li> <li>• Speisen und Getränke servieren und ausheben</li> <li>• bei Service- und Menübesprechungen mitwirken</li> <li>• betriebliches Kassensystem bedienen</li> </ul>
Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhal- tens auf Gäste darstellen und begründen</li> <li>• Gastgeberfunktion wahrnehmen</li> <li>• Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln</li> <li>• Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen</li> <li>• Gäste empfangen und betreuen</li> <li>• berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden</li> <li>• Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren</li> <li>• Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten</li> <li>• berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden</li> <li>• Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen</li> <li>• sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten an- wenden</li> <li>• Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen auf- zeigen</li> <li>• Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen aus- führen</li> <li>• Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten</li> </ul>
Einsetzen von Geräten, Ma- schinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsschritte planen</li> <li>• Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomi- scher Anforderungen vorbereiten</li> <li>• Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen</li> <li>• Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen</li> <li>• Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen</li> <li>• Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten</li> </ul>
Sicherheit und Gesundheits- schutz bei der Arbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz fest- stellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen</li> <li>• berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden</li> <li>• Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maß- nahmen einleiten</li> <li>• Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Ver- haltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen</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>
Umweltschutz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umwelt- schutzes anwenden</li> <li>• Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Ener- gie- und Materialverwendung nutzen</li> <li>• Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen</li> </ul>

Unternehmen X

## Betriebliches Zeugnis

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

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

Er/Sie hat in der Zeit vom .....bis.....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 Gebrauchsgüterein-satz					
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



# Zertifikat

NACH PUNKT I. 2 NATIONALER PAKT FÜR AUSBILDUNG UND  
FACHKRÄFTENACHWUCHS IN DEUTSCHLAND

**Moritz Mustermann**

geboren am 13. August 1982 in Musterstadt

hat in der Zeit vom..... bis.....

bei dem Unternehmen.....

an der **Einstiegsqualifizierung**

**Gastgewerbe – Service**

teilgenommen.

---

Während dieser Zeit wurde er/sie auf der Grundlage eines mit der IHK  
abgestimmten Konzeptes fachlich qualifiziert.

Inhalte der Einstiegsqualifizierung:

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

Die Tätigkeiten der Einstiegsqualifizierung entsprechen Teilen der Be-  
rufsausbildung im Gastgewerbe. Bei einer anschließenden Ausbildung in  
einem dieser Berufe ist eine Anrechnung von bis zu sechs Monaten mög-  
lich.

---

Musterstadt, den

Industrie- und Handelskammer  
Musterregion I Musterstadt

Die Geschäftsführung