

Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe^{*)}

Vom 13. Februar 1998

Auf Grund des § 25 des Berufsbildungsgesetzes vom 14. August 1969 (BGBl. I S. 1112), der zuletzt gemäß Artikel 35 der Verordnung vom 21. September 1997 (BGBl. I S. 2390) geändert worden ist, verordnet das Bundesministerium für Wirtschaft im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie:

Erster Teil

Allgemeine Vorschriften

§ 1

Staatliche Anerkennung der Ausbildungsberufe

Folgende Ausbildungsberufe werden staatlich anerkannt:

1. Fachkraft im Gastgewerbe,
2. Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau,
3. Hotelfachmann/Hotelfachfrau,
4. Hotelkaufmann/Hotelkauffrau,
5. Fachmann für Systemgastronomie/Fachfrau für Systemgastronomie.

§ 2

Ausbildungsdauer

Die Berufsausbildung dauert im Ausbildungsberuf des § 1 Nr. 1 zwei Jahre und in den Ausbildungsberufen des § 1 Nr. 2 bis 5 drei Jahre.

§ 3

Fortsetzung der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung im Ausbildungsberuf des § 1 Nr. 1 kann in den Ausbildungsberufen des § 1 Nr. 2 bis 5 jeweils nach den Vorschriften für das dritte Ausbildungsjahr fortgesetzt werden.

^{*)} Diese Rechtsverordnung ist eine Ausbildungsordnung im Sinne des § 25 des Berufsbildungsgesetzes. Die Ausbildungsordnung und der damit abgestimmte, von der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland beschlossene Rahmenlehrplan für die Berufsschule werden demnächst als Beilage zum Bundesanzeiger veröffentlicht.

Zweiter Teil

Ausbildungsberufsbilder,
Ausbildungsrahmenplan

§ 4

Ausbildungsberufsbild für die Fachkraft im Gastgewerbe und gemeinsamer Teil der Aus- bildungsberufsbilder für den Restau- rantfachmann/die Restaurantfachfrau, den Hotelfachmann/die Hotelfachfrau, den Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau und den Fachmann für Systemgastronomie/ die Fachfrau für Systemgastronomie

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht,
2. Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes,
3. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit,
4. Umweltschutz,
5. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
6. Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung,
7. Hygiene,
8. Küchenbereich,
9. Servicebereich,
10. Büroorganisation und -kommunikation,
11. Warenwirtschaft,
12. Werbung und Verkaufsförderung,
13. Wirtschaftsdienst.

§ 5

Besonderer Teil des Ausbildungsberufsbildes für den Restaurantfachmann/die Restaurantfachfrau

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
2. Arbeiten am Tisch des Gastes,
3. Ausrichten von Festlichkeiten und Veranstaltungen,
4. Führen einer Station.

§ 6

**Besonderer Teil des
Ausbildungsberufsbildes für
den Hotelfachmann/die Hotelfachfrau**

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
2. Empfang,
3. Marketing,
4. Wirtschaftsdienst.

§ 7

**Besonderer Teil des
Ausbildungsberufsbildes für
den Hotelkaufmann/die Hotelkauffrau**

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Personalwirtschaft,
2. Büroorganisation und -kommunikation,
3. kaufmännische Steuerung und Kontrolle,
4. Warenwirtschaft,
5. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf.

§ 8

**Besonderer Teil des
Ausbildungsberufsbildes für
den Fachmann für Systemgastronomie/
die Fachfrau für Systemgastronomie**

Gegenstand der Berufsausbildung sind mindestens die folgenden Fertigkeiten und Kenntnisse:

1. Systemorganisation,
2. Marketing,
3. Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
4. Personalwesen,
5. Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Leistungserstellung.

§ 9

Ausbildungsrahmenplan

(1) Die in den §§ 4 bis 8 genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen nach der in der Anlage enthaltenen Anleitung zur sachlichen und zeitlichen Gliederung der Berufsausbildung (Ausbildungsrahmenplan) vermittelt werden. Eine von dem Ausbildungsrahmenplan abweichende sachliche und zeitliche Gliederung des Ausbildungsinhaltes ist insbesondere zulässig, soweit eine berufsfeldbezogene Grundbildung vorausgegangen ist oder betriebspraktische Besonderheiten die Abweichung erfordern.

(2) Die in dieser Verordnung genannten Fertigkeiten und Kenntnisse sollen so vermittelt werden, daß der Auszubildende zur Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit im Sinne des § 1 Abs. 2 des Berufsbildungsgesetzes befähigt wird, die insbesondere selbständiges Planen, Durchführen und Kontrollieren einschließt. Diese Befähigung ist auch in den Prüfungen nach den §§ 12 bis 17 nachzuweisen.

Dritter Teil

Ausbildungsplan und Berichtsheft

§ 10

Ausbildungsplan

Der Auszubildende hat unter Zugrundelegung des Ausbildungsrahmenplanes für den Auszubildenden einen Ausbildungsplan zu erstellen.

§ 11

Berichtsheft

Der Auszubildende hat ein Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises zu führen. Ihm ist Gelegenheit zu geben, das Berichtsheft während der Ausbildungszeit zu führen. Der Auszubildende hat das Berichtsheft regelmäßig durchzusehen.

Vierter Teil

Prüfungen

§ 12

Zwischenprüfung

(1) Zur Ermittlung des Ausbildungsstandes ist eine Zwischenprüfung durchzuführen. Sie soll nach dem ersten Ausbildungsjahr stattfinden.

(2) Die Zwischenprüfung erstreckt sich auf die in der Anlage für das erste Ausbildungsjahr aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht entsprechend dem Rahmenlehrplan zu vermittelnden Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(3) In höchstens drei Stunden soll der Prüfling eine praktische Aufgabe bearbeiten. Dabei soll er zeigen, daß er Arbeiten planen, durchführen und präsentieren, die Ergebnisse kontrollieren und Gesichtspunkte der Hygiene, des Umweltschutzes, der Wirtschaftlichkeit und der Gästeorientierung berücksichtigen kann. Hierfür kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

1. Planen von Arbeitsschritten,
2. Anwenden von Arbeitstechniken und
3. Präsentieren von Produkten.

§ 13

**Abschlußprüfung für
den Ausbildungsberuf
Fachkraft im Gastgewerbe**

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in den Teilen I und II der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist praktisch und schriftlich durchzuführen.

(3) In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, daß er Gäste beraten, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen, Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berück-

sichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens zwei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. als komplexe Prüfungsaufgabe nach Wahl des Prüflings:
 - a) Herstellen und Anrichten einfacher Speisen,
 - b) Präsentieren und Servieren von Speisen und Getränken oder
 - c) anlaßbezogenes Herrichten eines Gastraumes.

Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch sein. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 15 Minuten auf das Gespräch entfallen;

2. als weitere Prüfungsaufgaben:
 - a) Zuordnen von Gläsern und Bestecken zu vorgegebenen Speisen und Getränken,
 - b) Zuordnen von Produkten zu Verwendungsmöglichkeiten,
 - c) Bearbeiten von Zahlungsvorgängen oder
 - d) Vorbereiten von Bestellungen.

(4) Die schriftliche Prüfung soll in den Prüfungsbereichen Produkte und gastorientierte Dienstleistungen, Warenwirtschaft sowie Wirtschafts- und Sozialkunde durchgeführt werden. Es kommen Fragen und Aufgaben, die sich auf praxisbezogene Fälle beziehen sollen, insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. im Prüfungsbereich Produkte und gastorientierte Dienstleistungen:
 - 1.1 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
 - 1.2 Einsatz von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung,
 - 1.3 Grundtechniken der Verarbeitung ausgewählter Rohstoffe;
2. im Prüfungsbereich Warenwirtschaft:
 - 2.1 Bedarfsermittlung und Lagerhaltung,
 - 2.2 Inventur,
 - 2.3 Preisermittlung;
3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt.

(5) Für die schriftliche Prüfung ist von folgenden zeitlichen Höchstwerten auszugehen:

- | | |
|---|-------------|
| 1. im Prüfungsbereich Produkte und gastorientierte Dienstleistungen | 90 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich Warenwirtschaft | 90 Minuten, |
| 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 60 Minuten. |

(6) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der

Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(7) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in der praktischen und schriftlichen Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 14

Abschlußprüfung für den Ausbildungsberuf Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in den Teilen I bis III der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist praktisch und schriftlich durchzuführen.

(3) In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, daß er Gäste beraten, den Service planen und durchführen, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen und Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens drei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. als komplexe Prüfungsaufgabe:

Planen des Service für eine Veranstaltung. Hierzu sind ein Ablaufplan sowie Menüvorschläge einschließlich korrespondierender Getränke und eine Liste organisatorischer Vorarbeiten zu erstellen. Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch sein. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er Leistungen anbieten und verkaufen kann. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 20 Minuten auf das Gespräch entfallen;

2. als Prüfungsaufgabe 1:

Servieren einer Menüfolge einschließlich korrespondierender Getränke;

3. als Prüfungsaufgabe 2:

- a) Zubereiten von Getränken, Präsentieren und Servieren,
- b) Zubereiten von Speisen im Gästebereich, Präsentieren und Servieren oder
- c) Erstellen einer Abrechnung.

(4) Die schriftliche Prüfung soll in den Prüfungsbereichen Restaurantorganisation, Service sowie Wirtschafts- und Sozialkunde durchgeführt werden. Es kommen Fragen und Aufgaben, die sich auf praxisbezogene Fälle beziehen sollen, insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. im Prüfungsbereich Restaurantorganisation:
 - 1.1 Führen einer Station,
 - 1.2 Angebotserstellung und Kalkulation,

- 1.3 Arbeitsplanung,
 1.4 Aufbau und Gestaltung von Angebotskarten;
 2. im Prüfungsbereich Service:
 2.1 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
 2.2 Einsatz von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern,
 2.3 Arbeitstechniken,
 2.4 Produktpräsentation;
 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:
 allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt.

(5) Für die schriftliche Prüfung ist von folgenden zeitlichen Höchstwerten auszugehen:

- | | |
|--|-------------|
| 1. im Prüfungsbereich Restaurantorganisation | 90 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich Service | 90 Minuten, |
| 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 60 Minuten. |

(6) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(7) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in der praktischen und schriftlichen Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 15

Abschlußprüfung für den Ausbildungsberuf Hotelfachmann/Hotelfachfrau

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in den Teilen I, II und IV der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist praktisch und schriftlich durchzuführen.

(3) In der praktischen Prüfung soll der Prüfling zeigen, daß er Gäste empfangen und beraten, Aufgaben der Verkaufsförderung bearbeiten sowie Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich und ökologisch einsetzen und Sicherheit und Gesundheitsschutz sowie Hygiene bei der Arbeit berücksichtigen kann. Er soll in insgesamt höchstens drei Stunden eine komplexe Prüfungsaufgabe sowie in höchstens drei Stunden zwei weitere Prüfungsaufgaben bearbeiten. Hierfür kommen insbesondere in Betracht:

1. als komplexe Prüfungsaufgabe:

Planen einer verkaufsfördernden Maßnahme. Hierzu sind ein Ablaufplan und eine Liste mit Werbemitteln und Werbeträgern zu erstellen sowie Möglichkeiten der Erfolgskontrolle aufzuzeigen. Diese Aufgabe soll Ausgangspunkt für ein gastorientiertes Gespräch sein. Dabei soll der Prüfling zeigen, daß er Leistungen anbieten und verkaufen kann. Innerhalb der Prüfungsaufgabe sollen höchstens 20 Minuten auf das Gespräch entfallen;

2. als weitere Prüfungsaufgaben:

- a) Erarbeiten einer Prüfliste, Kontrollieren und Herichten eines Gastraumes anhand der Prüfliste,
 b) Arbeiten am Empfang,
 c) Bearbeiten einer Reklamation oder
 d) Servieren von Speisen und Getränken.

(4) Die schriftliche Prüfung soll in den Prüfungsbereichen Gästeempfang und Beratung, Marketing und Arbeitsorganisation sowie Wirtschafts- und Sozialkunde durchgeführt werden. Es kommen Fragen und Aufgaben, die sich auf praxisbezogene Fälle beziehen sollen, insbesondere aus folgenden Gebieten in Betracht:

1. im Prüfungsbereich Gästeempfang und Beratung:

- 1.1 Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf,
 1.2 Reservierung und Abrechnung,
 1.3 Gästekorrespondenz;

2. im Prüfungsbereich Marketing und Arbeitsorganisation:

- 2.1 Einsatz von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung und Arbeitstechniken,
 2.2 Personalplanung,
 2.3 Angebotserstellung und Kalkulation,
 2.4 Werbung und Verkaufsförderung,
 2.5 Reservierungsplanung;

3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt.

(5) Für die schriftliche Prüfung ist von folgenden zeitlichen Höchstwerten auszugehen:

- | | |
|---|-------------|
| 1. im Prüfungsbereich Gästeempfang und Beratung | 90 Minuten, |
| 2. im Prüfungsbereich Marketing und Arbeitsorganisation | 90 Minuten, |
| 3. im Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde | 60 Minuten. |

(6) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(7) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in der praktischen und schriftlichen Prüfung mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 16

Abschlußprüfung für den Ausbildungsberuf Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in den Teilen I, II und V der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist schriftlich in den Prüfungsbereichen Hotelbetrieb und Hotelorganisation, kaufmännische Steuerung und Kontrolle sowie Wirtschafts- und Sozialkunde und praktisch im Prüfungsbereich Praktische Übungen durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. Prüfungsbereich Hotelbetrieb und Hotelorganisation:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben und Fälle aus den Gebieten

- a) Beschaffung und Lagerhaltung,
- b) Beratung und Verkauf,
- c) Personalwirtschaft,
- d) Arbeitsorganisation,
- e) Datenschutz und Datensicherung

bearbeiten. Dabei soll er zeigen, daß er die fachlichen und rechtlichen Zusammenhänge des Betriebes versteht, Arbeitsabläufe analysieren und Lösungsmöglichkeiten entwickeln kann.

2. Prüfungsbereich kaufmännische Steuerung und Kontrolle:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben und Fälle aus den Gebieten

- a) Warenwirtschaft,
- b) Kosten- und Leistungsrechnung,
- c) Zahlungsverkehr und Kredit

bearbeiten. Dabei soll er zeigen, daß er Aufgaben analysieren und Lösungsmöglichkeiten entwickeln sowie die Ergebnisse des Rechnungswesens anwenden kann.

3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben und Fälle bearbeiten und dabei zeigen, daß er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann.

(4) Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten. Es kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Einkauf,
- b) Personal,
- c) Kommunikation.

Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Der Prüfling soll dabei zeigen, daß er betriebliche und wirtschaftliche Zusammenhänge versteht, Problemstellungen bearbeiten sowie Gespräche systematisch und situationsbezogen vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll nicht länger als 30 Minuten dauern. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

(5) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(6) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in der schriftlichen Prüfung und der praktischen Übung mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

§ 17

Abschlußprüfung für den Ausbildungsberuf Fachmann für Systemgastronomie/ Fachfrau für Systemgastronomie

(1) Die Abschlußprüfung erstreckt sich auf die in den Teilen I, II und VI der Anlage aufgeführten Fertigkeiten und Kenntnisse sowie auf den im Berufsschulunterricht vermittelten Lehrstoff, soweit er für die Berufsausbildung wesentlich ist.

(2) Die Prüfung ist schriftlich in den Prüfungsbereichen Systemorganisation, Steuerung und Kontrolle, Personalwesen und Wirtschafts- und Sozialkunde sowie praktisch im Prüfungsbereich Praktische Übungen durchzuführen.

(3) Die Anforderungen in den Prüfungsbereichen sind:

1. Prüfungsbereich Systemorganisation:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben und Fälle aus den Gebieten

- a) Gastronomiekonzepte,
- b) Qualitätssicherung,
- c) Marketing,
- d) Aufbau- und Ablauforganisation

bearbeiten. Dabei soll er zeigen, daß er die Grundlagen und Zusammenhänge dieser Gebiete versteht.

2. Prüfungsbereich Steuerung und Kontrolle, Personalwesen:

In höchstens 120 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben und Fälle aus den Gebieten

- a) Kostenkontrolle,
- b) Kennzahlen,
- c) Warenwirtschaft,

- d) Personaleinsatzplanung,
- e) Personalverwaltung und -beschaffung

bearbeiten. Dabei soll er zeigen, daß er die Zusammenhänge dieser Gebiete versteht sowie Arbeitsabläufe analysieren und Lösungsmöglichkeiten entwickeln kann.

3. Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde:

In höchstens 60 Minuten soll der Prüfling praxisbezogene Aufgaben und Fälle bearbeiten und dabei zeigen, daß er wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann.

(4) Im Prüfungsbereich Praktische Übungen soll der Prüfling eine von zwei ihm zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten. Es kommen insbesondere folgende Gebiete in Betracht:

- a) Umgang mit Gästen,
- b) Umgang mit Mitarbeitern,
- c) Produkte, Produktpräsentation.

Die Aufgabe soll Ausgangspunkt für das folgende Prüfungsgespräch sein. Der Prüfling soll dabei zeigen, daß er Produkte anbieten, Personalfragen bearbeiten sowie Gespräche systematisch und situationsbezogen vorbereiten und führen kann. Das Prüfungsgespräch soll nicht länger als 30 Minuten dauern. Dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von höchstens 15 Minuten einzuräumen.

(5) Sind in der schriftlichen Prüfung die Prüfungsleistungen in bis zu zwei Prüfungsbereichen mit „mangelhaft“ und in den übrigen Prüfungsbereichen mit mindestens „ausreichend“ bewertet worden, so ist auf Antrag des Prüflings oder nach Ermessen des Prüfungsausschusses in einem der mit „mangelhaft“ bewerteten Prüfungsbereiche die schriftliche Prüfung durch eine mündliche Prüfung von etwa 15 Minuten zu ergänzen, wenn diese für das Bestehen der Prüfung den Ausschlag geben kann. Der Prüfungsbereich ist vom Prüfling zu bestimmen. Bei der

Ermittlung des Ergebnisses für diesen Prüfungsbereich sind die Ergebnisse der schriftlichen Prüfung und der mündlichen Ergänzungsprüfung im Verhältnis 2 : 1 zu gewichten.

(6) Die Prüfung ist bestanden, wenn jeweils in der schriftlichen Prüfung und der praktischen Übung mindestens ausreichende Leistungen erbracht sind. Werden die Prüfungsleistungen in einem Prüfungsbereich mit „ungenügend“ bewertet, so ist die Prüfung nicht bestanden.

Fünfter Teil

Übergangs- und Schlußvorschriften

§ 18

Aufhebung von Vorschriften

Die bisher festgelegten Berufsbilder, Berufsbildungspläne und Prüfungsanforderungen für den Ausbildungsberuf Kaufmannsgehilfe im Hotel- und Gaststättengewerbe/ Kaufmannsgehilfin im Hotel- und Gaststättengewerbe sind nicht mehr anzuwenden.

§ 19

Übergangsregelung

Auf Berufsausbildungsverhältnisse, die bei Inkrafttreten dieser Verordnung bestehen, sind die bisherigen Vorschriften weiter anzuwenden, es sei denn, die Vertragsparteien vereinbaren die Anwendung der Vorschriften dieser Verordnung.

§ 20

Inkrafttreten, Außerkrafttreten

Diese Verordnung tritt am 1. August 1998 in Kraft. Gleichzeitig tritt die Verordnung über die Berufsausbildung im Gastgewerbe vom 25. April 1980 (BGBl. I S. 468, 587) außer Kraft.

Bonn, den 13. Februar 1998

Der Bundesminister für Wirtschaft
In Vertretung
Bürger

Ausbildungsrahmenplan
für die Berufsausbildung im Gastgewerbe

Teil I: Berufliche Grundbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	Berufsbildung, Arbeits- und Tarifrecht (§ 4 Nr. 1)	a) Bedeutung des Ausbildungsvertrages, insbesondere Abschluß, Dauer und Beendigung, erklären b) gegenseitige Rechte und Pflichten aus dem Ausbildungsvertrag nennen c) Möglichkeiten der beruflichen Fortbildung nennen d) wesentliche Teile des Arbeitsvertrages nennen e) wesentliche Bestimmungen der für den ausbildenden Betrieb geltenden Tarifverträge nennen	während der gesamten Ausbildung zu vermitteln		
2	Aufbau und Organisation des Ausbildungsbetriebes (§ 4 Nr. 2)	a) Aufbau und Aufgaben des ausbildenden Betriebes erläutern b) Grundfunktionen des ausbildenden Betriebes wie Einkauf, Produktion, Dienstleistung, Verkauf und Verwaltung erklären c) Beziehungen des ausbildenden Betriebes und seiner Beschäftigten zu Wirtschaftsorganisationen, Berufsvertretungen und Gewerkschaften nennen d) Grundlagen, Aufgaben und Arbeitsweise der betriebsverfassungs- oder personalvertretungsrechtlichen Organe des ausbildenden Betriebes beschreiben			
3	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (§ 4 Nr. 3)	a) Gefährdung von Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz feststellen und Maßnahmen zu ihrer Vermeidung ergreifen b) berufsbezogene Arbeitsschutz- und Unfallverhütungsvorschriften anwenden c) Verhaltensweisen bei Unfällen beschreiben sowie erste Maßnahmen einleiten d) Vorschriften des vorbeugenden Brandschutzes anwenden; Verhaltensweisen bei Bränden beschreiben und Maßnahmen zur Brandbekämpfung ergreifen			
4	Umweltschutz (§ 4 Nr. 4)	Zur Vermeidung betriebsbedingter Umweltbelastungen im beruflichen Einwirkungsbereich beitragen, insbesondere a) mögliche Umweltbelastungen durch den Ausbildungsbetrieb und seinen Beitrag zum Umweltschutz an Beispielen erklären b) für den Ausbildungsbetrieb geltende Regelungen des Umweltschutzes anwenden c) Möglichkeiten der wirtschaftlichen und umweltschonenden Energie- und Materialverwendung nutzen d) Abfälle vermeiden; Stoffe und Materialien einer umweltschonenden Entsorgung zuführen			

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
5	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Auswirkungen des persönlichen Erscheinungsbildes und Verhaltens auf Gäste darstellen und begründen b) Gastgeberfunktion wahrnehmen c) Erwartungen von Gästen hinsichtlich Beratung, Betreuung und Dienstleistung ermitteln d) Aufgaben, Befugnisse und Verantwortungen im Rahmen der Ablauforganisation berücksichtigen e) Gäste empfangen und betreuen f) berufsbezogene fremdsprachliche Fachbegriffe anwenden g) Gäste über das Angebot an Dienstleistungen und Produkten informieren h) Mitteilungen und Aufträge entgegennehmen und weiterleiten i) berufsbezogene Rechtsvorschriften anwenden 	10		
6	Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 6)	<ul style="list-style-type: none"> a) Arbeitsschritte planen b) Arbeitsplatz unter Berücksichtigung hygienischer und ergonomischer Anforderungen vorbereiten c) Arbeitsvorbereitungen bereichsbezogen durchführen d) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter wirtschaftlich einsetzen e) Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter reinigen und pflegen 	2		
7	Hygiene (§ 4 Nr. 7)	<ul style="list-style-type: none"> a) Vorschriften und Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene anwenden b) Desinfektions- und Reinigungsmittel ökonomisch einsetzen 	2		
8	Küchenbereich (§ 4 Nr. 8)	<ul style="list-style-type: none"> a) Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen b) Arbeitstechniken und Garverfahren zur Herstellung einfacher Speisen anwenden c) einfache Speisen unter Berücksichtigung der Rezepturen, der Ernährungslehre und der Wirtschaftlichkeit zubereiten d) vorgefertigte Produkte unter Beachtung von Verarbeitungsstufen, Rezepturen und Wirtschaftlichkeit zu einfachen Speisen verarbeiten e) einfache Speisen nach Vorgabe anrichten f) bei der Produktpräsentation mitwirken 	12		
9	Servicebereich (§ 4 Nr. 9)	<ul style="list-style-type: none"> a) Verkaufsfähigkeit von Produkten prüfen b) Aufguß- und Heißgetränke zubereiten sowie Getränke ausschenken c) Speisen und Getränke servieren und ausheben d) bei Service- und Menübesprechungen mitwirken e) betriebliches Kassensystem bedienen 	12		

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
10	Büroorganisation und -kommunikation (§ 4 Nr. 10)	a) arbeitsplatzbezogene schriftliche Arbeiten ausführen b) Schriftstücke registrieren und ablegen c) Karteien und Dateien führen und zur Erfüllung von Arbeitsaufgaben einsetzen; Daten sichern d) gesetzliche und betriebliche Regelungen zum Datenschutz anwenden	10		
11	Warenwirtschaft (§ 4 Nr. 11)	a) Waren annehmen, auf Gewicht, Menge und sichtbare Schäden prüfen und betriebsübliche Maßnahmen einleiten b) Waren ihren Ansprüchen gemäß einlagern c) Lagerbestände kontrollieren	4		

Teil II: Gemeinsame berufliche Fachbildung

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 4 Nr. 5)	a) Gespräche gäste- und unternehmensorientiert führen b) sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anwenden c) Reklamationen entgegennehmen, bearbeiten und Lösungen aufzeigen d) Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungen ausführen e) Gäste unter Berücksichtigung ihrer Wünsche beraten		12	
2	Einsetzen von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern, Arbeitsplanung (§ 4 Nr. 6)	a) Wartung von Geräten und Maschinen sowie Instandsetzung von Gebrauchsgütern veranlassen b) Arbeitsergebnisse kontrollieren und bewerten		4	
3	Warenwirtschaft (§ 4 Nr. 11)	a) arbeitsplatzbezogenen Warenbedarf ermitteln b) Bestellungen einleiten c) Inventuren durchführen, ein Inventar unter Anleitung aufstellen d) Zahlungsvorgänge bearbeiten e) kostenbewußtes Einsetzen von Materialien und Gebrauchsgütern begründen f) Kosten und Erträge erbrachter Dienstleistungen am Beispiel errechnen g) Verkaufspreise nach betrieblichem Kalkulationsschema ermitteln		12	
4	Werbung und Verkaufsförderung (§ 4 Nr. 12)	a) Werbemittel und Werbeträger unterscheiden und für die Werbung des Ausbildungsbetriebes einsetzen b) verkaufsfördernde Maßnahmen vorbereiten			

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
		c) bei Werbeaktionen mitwirken d) anlaßbezogene Dekorationen ausführen e) werbewirksame Angebote erstellen		12	
5	Wirtschaftsdienst (§ 4 Nr. 13)	a) Gästeräume angebots- und anlaßbezogen herrichten b) Gästeräume reinigen und pflegen		12	

Teil III: Besondere berufliche Fachbildung: Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 5 Nr. 1)	a) Speisen und Getränke anbieten b) Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, führen und nachbereiten			14
2	Arbeiten am Tisch des Gastes (§ 5 Nr. 2)	a) Getränke zubereiten, präsentieren und servieren b) Speisen zubereiten, präsentieren und servieren			12
3	Ausrichten von Festlichkeiten und Veranstaltungen (§ 5 Nr. 3)	a) Ablauf von Festlichkeiten und Veranstaltungen planen b) Menü mit korrespondierenden Getränken zusammenstellen c) organisatorische Vorarbeiten durchführen d) bei der Ausrichtung mitwirken			12
4	Führen einer Station (§ 5 Nr. 4)	a) Bestellungen entgegennehmen b) Serviceablauf organisieren c) mit verschiedenen Servierarten servieren d) Gästerechnung erstellen und abrechnen e) Tageseinnahmen abrechnen f) Währungen umrechnen g) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen			14

Teil IV: Besondere berufliche Fachbildung: Hotelfachmann/Hotelfachfrau

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 6 Nr. 1)	a) Anfragen bearbeiten und Angebote erstellen b) Aufträge bestätigen und bearbeiten c) Beratungs- und Verkaufsgespräche führen			14

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
2	Empfang (§ 6 Nr. 2)	a) Reservierungspläne bearbeiten und Zimmerbelegung festlegen b) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen c) Korrespondenz führen d) Gästeaufträge ausführen e) erbrachte Leistungen buchen f) Gastrechnung erstellen und abrechnen g) Hotelkasse führen und abrechnen h) mit Reisebüros und Veranstaltern abrechnen i) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen k) Währungen umrechnen			14
3	Marketing (§ 6 Nr. 3)	a) Marketingmaßnahmen entwickeln und durchführen b) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen kontrollieren c) Maßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchführen			12
4	Wirtschaftsdienst (§ 6 Nr. 4)	a) bereichsbezogenen Personaleinsatz planen b) Kontrollarbeiten unter Verwendung von Organisationsmitteln ausführen			12

Teil V: Besondere berufliche Fachbildung: Hotelkaufmann/Hotelkauffrau

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	Personalwirtschaft (§ 7 Nr. 1)	a) arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen aufgabenorientiert anwenden b) bei der Personalplanung mitwirken und Personalbeschaffungsmaßnahmen einleiten c) Vorgänge in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten d) Vorgänge in Verbindung mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten e) Ziele und Bedeutung von Personalbeurteilungen darstellen f) eine Entgeltabrechnung erstellen			14
2	Büroorganisation und -kommunikation (§ 7 Nr. 2)	a) Besprechungen nach sachlichen und zeitlichen Vorgaben vor- und nachbereiten b) Korrespondenz führen c) Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen			7

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
		d) Regeln der Kommunikation anwenden und zur Vermeidung von Kommunikationsstörungen beitragen e) Zusammenarbeit aktiv gestalten und ausgewählte praktische Aufgaben teamorientiert bearbeiten f) Termine planen, koordinieren und überwachen			
3	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle (§ 7 Nr. 3)	a) vorbereitende Arbeiten für den Jahresabschluß durchführen b) Zahlungsverkehr durchführen, Währungen umrechnen c) bei Zahlungsverzug betriebsübliche Maßnahmen einleiten d) Kostenkontrolle durchführen und geeignete Maßnahmen vorschlagen e) Daten für die Kalkulation und Preisbildung ermitteln f) Bedeutung von Investitionen erläutern g) Notwendigkeit einer laufenden Kontrolle der Wirtschaftlichkeit betrieblicher Leistungen begründen h) Ergebnisse des betrieblichen Rechnungswesens zum Zweck der Steuerung und Kontrolle anwenden, insbesondere betriebliche Kennzahlen auswerten i) an Aufgaben des kaufmännischen Berichtswesens mitwirken k) Betriebsstatistiken führen			16
4	Warenwirtschaft (§ 7 Nr. 4)	a) Bezugsquellen ermitteln und Angebote einholen b) Angebote hinsichtlich Art, Beschaffenheit, Preis, Menge, Qualität, Verpackungskosten, Lieferzeit, Liefer- und Zahlungsbedingungen vergleichen c) Einkauf durchführen; Liefertermine überwachen			9
5	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 7 Nr. 5)	a) Beratungsgespräche planen, führen und nachbereiten b) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen c) Rechnungen erstellen			6

Teil VI: Besondere berufliche Fachbildung: Fachmann für Systemgastronomie/Fachfrau für Systemgastronomie

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
1	Systemorganisation (§ 8 Nr. 1)	a) Gastronomiekonzept des Ausbildungsbetriebes von anderen gastronomischen Konzepten abgrenzen b) Einhaltung der Standards prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen ergreifen c) Arbeitsabläufe planen und organisieren d) Informations- und Kommunikationswege im Rahmen der Ablauforganisation des Unternehmens nutzen			14

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Fertigkeiten und Kenntnisse, die unter Einbeziehung selbständigen Planens, Durchführens und Kontrollierens zu vermitteln sind	Zeitliche Richtwerte in Wochen im Ausbildungsjahr		
			1	2	3
1	2	3	4		
2	Marketing (§ 8 Nr. 2)	<ul style="list-style-type: none"> a) Marketinginstrumente betriebsbezogen anwenden b) Produktpräsentation zur Verkaufssteuerung einsetzen c) Ergebnisse von Marketingmaßnahmen bewerten 			8
3	Umgang mit Gästen, Beratung und Verkauf (§ 8 Nr. 3)	<ul style="list-style-type: none"> a) Beratungs- und Verkaufsgespräche unter Berücksichtigung des Marketingkonzeptes planen und führen b) Beratungs- und Verkaufsgespräche nachbereiten und bewerten c) einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen 			6
4	Personalwesen (§ 8 Nr. 4)	<ul style="list-style-type: none"> a) Personaleinsatz planen b) arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen sowie tarifliche und betriebliche Regelungen aufgabenorientiert anwenden c) Positionen von Entgeltabrechnungen erklären d) Vorgänge in Verbindung mit Beginn und Beendigung von Beschäftigungsverhältnissen bearbeiten e) Vorgänge in Verbindung mit Arbeits- und Fehlzeiten bearbeiten f) bei der Organisation und Durchführung von Schulungsmaßnahmen mitwirken g) bei der Personalbeschaffung mitwirken h) Ziele und Bedeutung von Mitarbeitergesprächen darstellen 			12
5	Steuerung und Kontrolle der betrieblichen Leistungserstellung (§ 8 Nr. 5)	<ul style="list-style-type: none"> a) Belege bearbeiten und prüfen b) Kostenkontrolle durchführen und geeignete Maßnahmen vorschlagen c) Warenwirtschaftssystem einsetzen d) betriebliche Kennzahlen auswerten sowie geeignete Maßnahmen vorschlagen 			12