

Berufsschule

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau
Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau
Fachkraft im Gastgewerbe

Übersicht über die Fächer und Lerngebiete

Die Zahlen in Klammern geben Zeitrichtwerte an, d. h. die für das betreffende Lerngebiet empfohlene Zahl von Unterrichtsstunden.

Fachtheorie

- 11.1 Beratung und Verkauf im Restaurant
- 11.2 Wirtschaftsdienst: Stewarding und House-keeping
- 11.3 Warenwirtschaft
- 11.4 Marketing im Gastgewerbe

76

Praktische Fachkunde

- 11.1 Beratung und Verkauf im Restaurant
- 11.2 Wirtschaftsdienst: Stewarding und House-keeping
- 11.3 Warenwirtschaft

76

Betriebswirtschaft

- 11.1 Preisgestaltung im Restaurant
- 11.2 Grundlagen der Unternehmensführung
- 11.3 Verträge und Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe

38

FACHTHEORIE

Fachprofil: Im Unterricht der Fachtheorie sollen die Schüler und Schülerinnen eine Vielfalt von Kenntnissen erwerben, die der Beratung der Gäste dienen und sinnvolle Arbeitsabläufe im Betrieb ermöglichen. Zudem sollen sie erkennen, dass sich alle gastgewerblichen Aktivitäten am Markt zu orientieren haben, um die Unternehmensziele optimal zu erreichen. Eine enge Zusammenarbeit mit der Praktischen Fachkunde und den Ausbildungsbetrieben ist deshalb unumgänglich.

Die Schüler und Schülerinnen erwerben warenkundliche, ernährungswissenschaftliche und lebensmittelrechtliche Kenntnisse, die für das gastorientierte Handeln wichtig sind. Des Weiteren sollen sie unter Berücksichtigung materialkundlicher Grundlagen Reinigungs- und Pflegemittel nach ökonomischen und ökologischen Gesichtspunkten auswählen und einsetzen.

Im Lerngebiet Marketing erkennen die Schüler und Schülerinnen, dass marktorientierte und marktgerechte Maßnahmen der Unternehmensführung den Erfolg eines Betriebes beeinflussen. Dabei ist großer Wert auf Beispiele aus der gastgewerblichen Praxis zu legen.

Jahrgangsstufe 11

Lerngebiete:	11.1 Beratung und Verkauf im Restaurant	28 Std.
	11.2 Wirtschaftsdienst: Stewarding und Housekeeping	5 Std.
	11.3 Warenwirtschaft	5 Std.
	11.4 Marketing im Gastgewerbe	<u>38 Std.</u>
		76 Std.

LERNZIELE**LERNINHALTE****HINWEISE ZUM UNTERRICHT**

11.1 Beratung und Verkauf im Restaurant

28 Std.

Die Schüler und Schülerinnen beraten Gäste bei der Auswahl von Gerichten und empfehlen passende Weine. Dabei wenden sie ernährungsphysiologische und warenkundliche Kenntnisse an.

Nährstoffgehalt und Verwendungsmöglichkeiten von

- Fleisch und Innereien
- Haus- und Wildgeflügel
- Wild
- Fisch und Fischerzeugnissen
- Krebstieren, Weichtieren, Kaviar

Gästeberatung über ausgewählte Gerichte

Nährwerttabellen einsetzen

Auf wesentliche Fleischteile eingehen

Die Inhalte der Fachtheorie, LZ 10.3.1, wiederholen und erweitern

Passende Beilagen zuordnen

Die Inhalte der Fachtheorie, LZ 10.4.1, wiederholen

- Gästeberatung über
- ausländische Weine:
 - . wichtige Weinanbaugebiete, insbesondere in Frankreich und Italien
 - . bedeutende Rebsorten
 - . Qualitätsstufen
 - Kombination von Speisen und Wein

Weinlagerung und -pflege

Die Inhalte der Fachtheorie `Deutsche WeineA, LZ 10.4.2, wiederholen

Wandkarten einsetzen

Flaschen aus wichtigen Gebieten zeigen

Tabellarische Übersichten erstellen

Den Besuch eines Weinseminars empfehlen

11.2 Wirtschaftsdienst: Stewarding und Housekeeping

5 Std.

Die Schüler und Schülerinnen sollen die Besonderheiten unterschiedlicher Materialien erfassen und geeignete Reinigungs- und Pflegemittel zuordnen. Sie entwickeln die Bereitschaft, sich bei der Verwendung dieser Produkte umweltbewusst zu verhalten.

Eigenschaften, Reinigung und Pflege von

- Silber und Edelstahl
- Porzellan
- Glas
- Kunststoffen
- Stein
- Holz
- Leder

Eigenschaften und umweltbewusste Verwendung von
Waschmitteln
Reinigungsmitteln
Pflegemitteln
Fleckentfernungsmitteln

Berechnungen zur richtigen Dosierung von Reinigungsmitteln

Materialien, die in den Abteilungen Stewarding und House-keeping von Bedeutung sind, hervorheben
Tabellarische Übersichten erstellen

Aus Fachzeitschriften Informationen beschaffen
Die Eigenschaften von Wasch- und Reinigungsmitteln durch einfache Versuche bestätigen

Dosierungshinweise auf Verpackungen beachten

11.3 Warenwirtschaft

5 Std.

Die Schüler und Schülerinnen sollen die Bedeutung der Warenwirtschaft für einen reibungslosen Ablauf im Betrieb erkennen.

Warenwirtschaft:

- Ziele
- Aufgaben

Grundsätze für das Lagern von Lebensmitteln

Lagerkennzahlen:

- durchschnittlicher Lagerbestand
- Umschlagshäufigkeit
- durchschnittliche Lagerdauer

Branchenübliche Software einsetzen

Die Inhalte der Betriebswirtschaft, LZ 10.4.1, wiederholen und ergänzen

Berechnung anhand der Monatsendbestände vornehmen

11.4 Marketing im Gastgewerbe

38 Std.

Die Schüler und Schülerinnen sollen die Notwendigkeit und die Bedeutung von Marketing als Grundlage gastorientierten Handelns erkennen. Sie planen Marketingmaßnahmen in Hotel und Restaurant und setzen diese um.

Gastorientierte Unternehmensführung:

- Begriff Marketing
- Ziele und Aufgaben des Marketing

Marktforschung im Gastgewerbe:

- Analyse von Gästewünschen:
 - . Entwicklung von Gästefragebögen
 - . Durchführung von Gästebefragungen

- Analyse des hauseigenen Angebots
- Analyse der Wettbewerbssituation
- Trendanalyse und Marktchancen

Unternehmensleitbilder vorstellen

Z. B. Daten von Fremdenverkehrsämtern, Kommunen, Statistischen Landesämtern usw. einbeziehen
Z. B. Mitarbeiterbefragungen, Meldescheine und Verkaufsstatistiken auswerten
Vgl. Praktische Fachkunde, LG 11.1

Trends aus Tageszeitungen und Fachzeitschriften in Erfahrung bringen und auswerten

Marketingziele im Gastgewerbe:

- qualitativ und quantitativ
- kurzfristig und langfristig

Marketinginstrumente im Gastgewerbe:

- Anpassung von Angebot und Leistung an die Gästebedürfnisse
- Preispolitik
- Vertriebsmöglichkeiten:
 - . direkter Verkaufsweg
 - . indirekter Verkaufsweg
- Kommunikationspolitik:
 - . Werbung (Werbearten, Werbeprinzipien, Werbemittel, Werbeträger)
 - . Öffentlichkeitsarbeit
 - . Verkaufsförderung

Unternehmensziele berücksichtigen, z. B.

- Gästezufriedenheit messbar steigern
- Übernachtungszahlen um 10% erhöhen

Ergebnisse der Marktforschung einbeziehen

Auf Preisdifferenzierungen eingehen

Z. B. persönlicher Verkauf, Telefonmarketing

Z. B. über Reisebüros und Reiseveranstalter, Reservierungssysteme, Hotelkooperationen

Z. B. Hotelprospekt entwerfen, Flyer für ein Restaurant gestalten, Werbebrief verfassen

Vgl. Deutsch, Jgst. 11, LZ 2.4 und 3.1

Z. B. Tag der offenen Tür planen

Z. B. Aktionswochen organisieren

Berufsschule

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau
Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau
Fachkraft im Gastgewerbe

PRAKTISCHE FACHKUNDE

Fachprofil: Die Schüler und Schülerinnen sollen zu der Überzeugung gelangen, dass das Bemühen um das Wohl des Gastes im Zentrum aller gastronomischen Aktivitäten steht.

Aufbauend auf den didaktischen Schwerpunkten der Jahrgangsstufe 10 sollen sie zunehmend ein Gespür für gastorientiertes und qualitätsbewusstes Verhalten entwickeln. Ihr Wissen um die Grundlagen für Beratung und Verkauf, untermauert durch die Kenntnisse aus der Menü- und Servierkunde, hilft ihnen weiter, Verkaufsgespräche gastorientiert zu führen und auf die unterschiedlichen Bedürfnisse verschiedener Gästegruppen einzugehen. Mit zunehmendem Einfühlungsvermögen gelingt es den Schülern und Schülerinnen, Verkaufschancen zu erkennen und zu nutzen.

Reinigungs- und Pflegearbeiten in den Abteilungen des `WirtschaftsdienstesA verhelfen zu der Einsicht, dass Stewarding und Housekeeping Schlüsselstellungen im Qualitätsmanagement eines Hotels innehaben und wesentlich zum Betriebserfolg beitragen. Hygienisch einwandfreies Arbeiten und umweltfreundliches Handeln, bei Beachtung der Arbeitssicherheitsvorschriften, vermitteln den Schülern und Schülerinnen die Erkenntnis, dass dieses Verhalten sowohl der Gesundheit der Gäste als auch dem eigenen Wohlbefinden dient. Sie erweitern und vertiefen die in der Jahrgangsstufe 10 erworbenen Grundkenntnisse in Warenwirtschaft und ökonomischem Handeln.

Jahrgangsstufe 11

Lerngebiete:	11.1 Beratung und Verkauf im Restaurant	56 Std.
	11.2 Wirtschaftsdienst: Stewarding und Housekeeping	10 Std.

11.3 Warenwirtschaft

10 Std.
76 Std.

LERNZIELE

LERNINHALTE

HINWEISE ZUM UNTERRICHT

11.1 Beratung und Verkauf im
Restaurant

56 Std.

Die Schüler und Schülerinnen lernen, sich auf die Bedürfnisse der Gäste einzustellen, ein Verkaufsgespräch zu führen und sich gastorientiert zu verhalten. Über den Aufbau und die richtige Zusammenstellung von Menüs erwerben sie zunehmend Kenntnisse. Sie ergänzen Menüfolgen mit korrespondierenden Getränken und entwickeln im Bereich des Service immer mehr Sicherheit.

Erwartungshaltung der Gäste

Umgang mit Gästen und Gästetypologie

Service bei speziellen Gästegruppen, z. B.

- ausländischen Gästen
- Kindern
- Senioren
- Behinderten

Fragetechniken und Verhalten:

- Fragearten:
 - . Informationsfragen
 - . taktische Fragen
- Mimik und Gestik
- Körperhaltung

Die Inhalte der Fachtheorie, LZ 10.3.2, und der Betriebswirtschaft, LG 10.1, wiederholen und vertiefen
Gästefragebögen auswerten
Vgl. Fachtheorie, LG 11.4

Verschiedene Gästetypen vorstellen

Fremdsprachliche Speisekarten vorstellen
Kinder-Speisekarten gestalten

Übungsbeispiele entwickeln und in Rollenspielen anwenden
Videoaufzeichnungen auswerten

Führen von Verkaufsgesprächen:

- Annahme einer Tischreservierung
- Empfehlungen
- Gästeberatung
- Bestellungenannahme
- Erkennen von Verkaufschancen
- Zusatzverkäufe

Restaurantrechnung:

- Erstellen und Präsentieren
- Begleichen
- Aushändigen

Gäστεverabschiedung

Checkliste entwickeln

Weitere Hilfsmittel für das Verkaufsgespräch empfehlen, z. B. Schreibzeug, Reservierungsbuch, Veranstaltungskalender, Gästekartei

Alternativfragen anwenden, z. B. 3 bis 4 Aperitifs empfehlen

Z. B. Aussage, welcher Wein zu welcher Speise passt
Sitzplanskizze als Hilfsmittel erstellen

Z. B. korrespondierende Getränke, Kaffee, Digestifs

Praxisbeispiele sammeln und betriebsübliche Vorgehensweisen vergleichen

Rollenspiele durchführen

Videoaufzeichnungen auswerten

Vgl. Betriebswirtschaft, LZ 10.2.2 und 10.4.2

Makatel-System und Imprinter ansprechen

Beschwerdemanagement:

- Verhaltensweisen bei Reklamationen
- Reaktionsinstrumente

Menüaufbau:

- 3-Gang-Menü
- 4-Gang-Menüs
- 5-Gang-Menüs
- 6-Gang-Menüs

Regeln für die Menüzusammenstellung

Beurteilung von Menüs

Entwicklung von 4-Gang-Menüs nach Vorgaben

Zuordnung korrespondierender Getränke einschließlich Aperitifs, Digestifs und Cocktails

Einsatz von Spezialbestecken

Schülererfahrungen sammeln

Auf die Auswirkungen negativer und positiver `Mund-zu-Mund-PropagandaA eingehen

Z. B. Abhilfe, Leistungsaustausch, Nachbesserung, kleine Aufmerksamkeiten, Schadenersatz

Geschichtlicher Rückblick: Entwicklung vom `Klassischen MenüA zum `Modernen MenüA
Menübeispiele vorstellen

Duden, Küchenlexika, gastronomische Wörterbücher usw. verwenden

Regionale und saisonale Gerichte einbeziehen

Fehlerhafte Speisefolgen analysieren

Fehler benennen und Lösungsvorschläge erarbeiten

Gelernte Menüregeln anwenden

Anlass, Jahreszeit, Personenzahl, Gästekreis und Preis berücksichtigen

Empfehlungen des Deutschen Weininstituts beachten
Orientierungshilfen und Steigerungskriterien ansprechen

Menagen, Fingerbowle und Ablageteller einbeziehen
Gläser für korrespondierende Getränke auswählen

Fachgerechtes Auflegen von Gedecken

- nach eigenem Menüentwurf
- nach vorgegebenen Menüs

Servicearten

Service von

- Flaschenweinen
- Schaumweinen

Zuordnung passender Gläser

Tischdekoration einbeziehen

Auf die Definitionen der Gastronomischen Akademie Deutschlands hinweisen
Vor- und Nachteile der Servicearten diskutieren

Besonderheiten beim Rotweinservice beachten, z. B.
Chambrieren, Dekantieren
Auf das Frappieren hinweisen

11.2 Wirtschaftsdienst: Stewarding und Housekeeping

10 Std.

Die Schüler und Schülerinnen sollen Reinigungs- und Pflegearbeiten korrekt, rationell und umweltbewusst durchführen. Sie lernen, die Wäsche fachgerecht zu behandeln.

Reinigung und Pflege von

- Bestecken
- Porzellan
- Gläsern
- Tafelgeräten

Vgl. Fachtheorie, LG 11.2, Reinigungs- und Pflegemittel

Grundlegende Reinigungs- und Pflegearbeiten in Räumen, z. B.

- Bodenpflege
- Möbelpflege
- Pflege von Sanitärräumen

Behandlung der Wäsche:

- Sortieren
- Waschen und Trocknen
- Bügeln und Legen
- einfache Ausbesserungsarbeiten
- Kontrolle von Leasing-Wäsche

Die Inhalte der Fachtheorie, LZ 10.2.2, wiederholen

11.3 Warenwirtschaft

10 Std.

Die Schüler und Schülerinnen sollen mit der Warenbeschaffung, dem Wareneingang und der Warenausgabe vertraut werden.

Ermittlung von

- Warenbestand
- Bezugsquellen

Den Maximalbestand der Artikel beachten
Inventur durchführen
Inventar erstellen

Vergleich von Angeboten

Qualität, Preis und Lieferkonditionen gegenüberstellen
Vgl. Betriebswirtschaft, LG 11.1

Bestellung von Waren

Warenannahme

Lieferschein und Ware sofort kontrollieren und Mängel bestätigen lassen

Vgl. Betriebswirtschaft, LZ 10.4.1 (Wareneingangskontrolle) und LZ 10.2.1 (Mängelrüge)

Lagerung der Ware

Buchhalterische Erfassung des Wareneingangs

Lagerfachkarte, Lagerkarteikarte und branchenübliche Software einsetzen

Warenausgabe

Warenanforderungsschein, Lagerfachkarte, Lagerkarteikarte und branchenübliche Software verwenden

Überprüfung des Warenbestands

Meldebestand, Höchstbestand und Mindestbestand berücksichtigen

Berufsschule

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau
Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau
Fachkraft im Gastgewerbe

BETRIEBSWIRTSCHAFT

Fachprofil: Im Fach Betriebswirtschaft sollen sich die Schüler und Schülerinnen mit den Faktoren der Preisbildung bei Speisen und Getränken auseinandersetzen, um als Basis jeden ökonomischen Handelns Kosten- und Preisbewusstsein zu entwickeln. Sie erfassen die wirtschaftlichen und rechtlichen Voraussetzungen für die Unternehmensgründung und lernen, Kriterien für die Wahl von Betriebsart und Unternehmensform eines gastgewerblichen Betriebs anzuwenden. Mit relevanten Verträgen und ausgewählten Rechtsvorschriften werden sie vertraut. Sie erkennen, dass einerseits die Einhaltung von Verträgen mit dem Gast unbedingte Voraussetzung für die gastorientierte Unternehmensführung darstellt und andererseits die Einhaltung von Verträgen mit anderen Unternehmen Voraussetzung für einen reibungslosen Betriebsablauf ist.

Jahrgangsstufe 11

Lerngebiete:	11.1 Preisgestaltung im Restaurant	14 Std.
	11.2 Grundlagen der Unternehmensführung	12 Std.
	11.3 Verträge und Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe	<u>12 Std.</u>
		38 Std.

LERNZIELE

LERNINHALTE

HINWEISE ZUM UNTERRICHT

11.1 Preisgestaltung im Restaurant

14 Std.

Den Schülern und Schülerinnen soll am Beispiel ausgewählter Speisen und Getränke bewusst werden, wie die Inklusivpreise im Restaurant zustande kommen. In der Preisberechnung erwerben sie zunehmend Sicherheit.

Einkauf unter Berücksichtigung von Preisnachlässen und Zusatzkosten:

- Rabatt
- Bezugskosten
- Skonto

Preisvergleich

Kalkulation bei Speisen und Getränken:

- Faktoren der Preisbildung
- Kalkulationsschema
- Zuschlagskalkulation
- Rückwärtskalkulation
- Gesamtaufschlag
- Kalkulationsfaktor

Auf das Rabattgesetz hinweisen
Verschiedene Rabattarten ansprechen
Auf Fracht und Rollgeld eingehen

Branchenübliche Software einsetzen

11.2 Grundlagen der Unternehmensführung

12 Std.

Die Schüler und Schülerinnen lernen die Voraussetzungen für die Gründung eines gastgewerblichen Betriebs kennen. Sie erfassen die Bedeutung, die die Wahl der Rechtsform für den gastgewerblichen Betrieb hat.

Wirtschaftliche und rechtliche Voraussetzungen für die Unternehmensgründung

Betriebsarten:

- Bewirtungsbetriebe
- Beherbergungsbetriebe

Rechtsformen der Unternehmung:

- Einzelunternehmung
- Personengesellschaften (OHG, KG)
- Kapitalgesellschaften (GmbH, AG)
- Gesellschaft des bürgerlichen Rechts

Konzession:

- Erteilung
- Arten
- Erlöschen
- erlaubnisfreie Betriebe

Fallbeispiele diskutieren

Definitionen des ' 1 Gaststättengesetz mit denen des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbands vergleichen

Auf gemeinwirtschaftliche und erwerbswirtschaftliche Betriebe eingehen

Die Schüler und Schülerinnen sollen sich nach vorgegebenen Kriterien für eine Betriebsart entscheiden und ihre Entscheidung begründen.

Unternehmensformen hinsichtlich von Unterschieden und Gemeinsamkeiten untersuchen

In Gruppenarbeit Unternehmen nach vorgegebenen Kriterien gründen lassen

Fallbeispiele diskutieren

Antragsformulare verwenden, vgl. Deutsch, Jgst. 11, LZ 1.5

11.3 Verträge und Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe

12 Std.

Die Schüler und Schülerinnen werden mit den für gastgewerbliche Betriebe relevanten Verträgen und ausgewählten Rechtsvorschriften vertraut. Ihnen soll bewusst werden, welche Verpflichtungen sich aus dem Vertragsabschluss für die Vertragspartner ergeben. Außerdem entwickeln sie Verständnis für die Konsequenzen, die Vertragsstörungen für die Vertragspartner nach sich ziehen.

Ausgewählte Verträge:

- Beherbergungsvertrag
- Bewirtungsvertrag
- Getränkelieferungsvertrag
- Leasingvertrag
- Pachtvertrag
- Franchising

Zustandekommen, Rechte und Pflichten der Vertragspartner, Folgen bei Vertragsverletzungen

Rechtsvorschriften:

- Sperrzeit
- Nebenleistungen

Die Inhalte der Betriebswirtschaft, LZ 10.2.1 und 10.4.1, wiederholen

Die Inhalte der Betriebswirtschaft, LZ 10.5.2, wiederholen und vertiefen

Musterverträge des Bayerischen Hotel- und Gaststättenverbands mit Verträgen von Brauereien vergleichen

Auf Besonderheiten des Wäscheleasings eingehen

Vor- und Nachteile diskutieren

Auf die entsprechenden Paragraphen des Gaststättengesetzes hinweisen

Auf die Wettbewerbssituation zum Einzelhandel eingehen

Anlage

Die Mitglieder der Lehrplankommission waren:

Droux, Susanne

Hiener, Genoveva

Keßler, Thomas

Rodrian, Andrea

Strömsdörfer, Harald

Ulbrich-Trautwein, Gudrun

BHG München

ISB München

Viechtach

Garmisch-Partenkirchen

München

Bad Wörishofen

als Berater

Lempp, Frieder

Geisel Hotels München