

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
	Die Ausbildung in der Schule beginnen Unterricht in Lernfeldern, Schulfächer, Prüfungsanforderungen, Verhalten in der Schule, Lernen lernen
1.1 Arbeiten in der Küche	Erstellen eines Frühstücksangebotes Betriebs-, Personal- und Produkthygiene, Arbeitssicherheit Fachpraxis Einführung und Orientierung in die Praxisräume Hygienisches und arbeitssicheres Arbeiten Frühstücksangebote (verschiedene Frühstücksarten, Schnittchen, Pausensnacks) Zubereitung von Frühstückangeboten, Warenkennung, Umgang mit Arbeitsgeräten
1.2 Arbeiten im Service	Heiß- und Kaltgetränke, Kriterien zur Zusammenstellung von Frühstückskomponenten, Service- und Angebotsformen (Büfett versus a-la-carte) Fachpraxis Eindecken von Frühstückstischen, Serviceformen, Eindeckregeln, Fachbegriffe Einführung und Orientierung in die Praxisräume Hygienisches und arbeitssicheres Arbeiten
1.3 Arbeiten im Magazin	Wirtschaftliches Arbeiten im Lager Kreislauf der Warenwirtschaft (Warenbedarfsplanung, -bestellung, -annahme, -lagerung, -entnahme)
2.4 Warenwirtschaft	Lagerhaltung Zweck, Lagerbedingungen, Lager- und Entnahmesysteme, Lagerkennzahlen, Lagerkosten, optimaler Lagerbestand, Bestandskontrollsysteme, Inventur, Inventurdifferenzen feststellen, analysieren, reduzieren
3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung	Einführung in das externe Rechnungswesen Zweck, Aufgaben und grundlegende Rechtsvorschriften der Buchführung Inventur, Inventar, Bilanz, Bestandskonten Buchen von Geschäftsvorfällen in Grund- und Hauptbuch, buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer Grundlagen Fachrechnen Umsatzsteuer, Prozentrechnung
Sprache und Kommunikation	Präsentieren Präsentationstechnik Powerpoint Vortrag, freie Rede, Rhetorik (Sprechen, Körpersprache) Vorstellung des eigenen Betriebes Merkmale der Systemgastronomie, Hotelarten, Serviceformen Präsentationen der Ausbildungsbetriebe (Unternehmensphilosophie, Angebot, Zielgruppen, Standort) mit Hilfe von Powerpoint
Fachenglisch	Getting started Introduction / outline of the course The hospitality industry: Hotel categories, restaurant types, organization charts in hotels and restaurants, training profiles Breakfast: types/ components
Wirtschaft und Gesellschaft	Berufsbildungsgesetz (BBiG) Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG)

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
1.1 Arbeiten in der Küche	<p>Planung, Organisation, Durchführung und Auswertung einer Mittagsveranstaltung Kleine Menükunde: Vorspeisen, Suppen, Gemüse und Salate, Sättigungsbeilagen, Desserts, Menüfolgen, Garverfahren, alternative Ernährungsformen</p> <p>Fachpraxis Sandwiches Gerichte für den Mittagstisch mit unterschiedlichen Garverfahren (Vegetarische /Fisch-/Fleischgerichte mit Beilagen) Hygienischer Umgang mit Lebensmitteln / Fisch, Geflügel, Eier) Projektplanung, Organisation und Durchführung praktisch (Bestellung, Function-Sheet, Ablaufplan)</p>
1.2 Arbeiten im Service	<p>Veranstaltungsplanung und -organisation nach dem Handlungszyklus, Zielgerichtete Auswahl von Gerichten, begleitenden Getränken und einer Serviceform, Erstellen einer Menükarte, Umgang mit Gästen, Gästefeedback einholen und auswerten Kleine Weinkunde</p> <p>Fachpraxis Eindecken von Menügedecken, Tischformen, themenbezogene Tischdekoration Serviceformen, insb. Amerikanischer Service Getränkeservice Projektplanung, Organisation und Durchführung praktisch (Bestellung, Function-Sheet, Ablaufplan)</p>
1.3 Arbeiten im Magazin	<p>Einkaufen und Verkaufen in Hotellerie und Gastronomie <u>Kaufvertrag:</u> Zustandekommen (Anfrage, Angebot, Angebotsvergleich, Bestellung) Zahlungs- und Lieferbedingungen, Erfüllung, Prüf- und Rügepflichten, Störungen des Kaufvertrages</p>
3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung	<p>Erfassung erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle Buchen auf Erfolgskonten (Grundbuch und Hauptbuch) Einführung der Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) Verbuchen von Reklamationen, Warenrücksendungen, Rabatten/Skonti</p> <p>Grundlagen Fachrechnen Fachrechnen: Rabatt und Skonto</p>
Sprache und Kommunikation	<p>Arbeiten mit Word Erstellen von Einladungen und Gästefeedback mit Hilfe von Word</p>
Fachenglisch	<p>Working in a restaurant Food: English meals, menu structure Beverages: alcoholic / non-alcoholic beverages, focus: wine (categories, service) Restaurant dialogues: orders, describing and recommending dishes and corresponding beverages (wine) optional: Instructions, e.g.: folding napkins, laying tables, mixing cocktails</p>
Wirtschaft und Gesellschaft	<p>Tarifpolitik (inkl. Mindestlohn, gesetzl. Schichtzulagen) Mutterschutzgesetz (MuSchG)</p>

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant	<p>Erstellen einer Mittagskarte für ein ausgewähltes Unternehmen Hotelkonzepte, Hotelklassifizierung Hauptgerichte aus Fleisch, Fisch und Geflügel, Zusammenstellen von Gerichten, Convenience-Produkte, Fair Trade und Bio-Produkte, verpflichtende Angaben in Speisekarten (auch Allergene), Layout von Speisekarten mit Word, Preisgestaltung und Mengenkalkulation mit Excel</p> <p>Verkaufs- und Reklamationsgespräche führen Anschauliches Beschreiben von Speisen und Getränken, Verkaufsgespräche führen, aktives Verkaufen, situationsangemessen und fachkompetent Gästebeschwerden behandeln, Kulanz, standardisiertes Reklamationsverhalten</p>
2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant	<p>Bewirten in Hotellerie und Gastronomie <u>Bewirtungsvertrag</u>: Zustandekommen, Erfüllung, Störungen, Haftung aus Vertrag und Vorvertrag, Haftung aus unerlaubter Handlung, Haftung für Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen, Verkehrssicherungspflicht; Kulanz des Gastwirtes über rechtlichen Haftungsvorschriften hinaus</p> <p><u>Zahlungsarten</u> (Barzahlung, Girocard, Kreditkarte, PayPal, Mobile payment, Voucher), Abrechnung von Gästezahlungen: Rechnung & Bewirtungsbeleg, Mahnwesen</p>
3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung	<p>Einführung in die Teilkostenrechnung Einteilung in fixe/variable Kosten, Break-Even-Analyse, Deckungsbeitragsrechnung, Menu Engineering</p> <p>Weiterführende Buchungen Verbuchen von Kreditkarten- und Reisebüroprovisionen, lineare Abschreibung verbuchen</p> <p>Grundlagen Fachrechnen Maßeinheiten, Schank- und Garverlust, Zinsrechnen</p>
3.4 Veranstaltungsorganisation	<p>Fachpraxis Erstellen eines Angebots für eine Bankettveranstaltung <u>Bankettverkauf</u>: Verschiedene Serviceformen bei unterschiedlichen Veranstaltungen, Function-Sheet, Veranstaltungsorganisation, Gastorientierte Gespräche bei Veranstaltungen</p> <p><u>Speisenangebot</u>: Aspekte aus betrieblicher und Gästesicht u.a. Sensorik, Qualität, Ablauf, Möglichkeiten und Grenzen in der betrieblichen Praxis, verschiedene Zubereitungsformen (Regenerieren etc.) und Serviceformen (Tellerservice, Büffet, etc.) bei verschiedenen Veranstaltungen</p>
Sprache und Kommunikation	<p>Speisekarten Rechtschreibung, Speisenbeschreibung, Layout</p>
Fachenglisch	<p>Handling special restaurant situations meat and fish (nutritional value, kinds, dishes) translating the menu handling complaints (effective communication) cleaning the restaurant: room equipment (cleaning procedures and utensils, cleaning plan)</p>
Wirtschaft und Gesellschaft	<p>Sozialversicherungen Jugendschutzgesetz (JuSchG)</p>

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<p>2.2 Marketing</p>	<p>Erstellen und Vermarkten von zielgruppengerechten Hotelarrangements Der Markt: Gesamt- und betriebswirtschaftliche Einflussgrößen, Angebot und Nachfrage Aufgaben und Ziele des Marketings Corporate Social Responsibility (CSR) Standortbeurteilung, Zielgruppensegmentierung Marketing-Instrumente (Product, Price, Promotion, Place, People), Marketing-Mix Marketing-Recht (UWG, Markenrecht) Online-Marketing (Homepage, Blogs, Buchungsportale, Bewertungsportale, Social Media) Marketing-Controlling, Yield-/Revenue-Management</p> <p>Fachpraxis <u>F+B Angebot zum Arrangement:</u> Zielgruppe, Budget, Kooperationen, Produktentwicklung- und Optimierung, Präsentation <u>Zielgruppengerechtes Wochenendarrangements:</u> Dinner, Regionale Gerichte, Menüs</p>
<p>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</p>	<p>Verbuchung von Buchungsportalgebühren <u>Einführung in das interne Rechnungswesen:</u> Vollkostenrechnung, Kostenartenrechnung: Abgrenzung von Aufwand und Kosten; Kostenbegriffe: Grund-, Anders- und Zusatzkosten Kostenstellenrechnung: Einteilung in Gemeinkosten/ Einzelkosten; Erstellung und Interpretation des Betriebsabrechnungsbogens (BAB); Gemeinkostenzuschlagsatz berechnen, Kostenträgerrechnung, Zuschlagskalkulation</p> <p><u>Kurzfristige Erfolgsrechnung:</u> Personaleinsatz- und Wareneinsatzquote</p>
<p>Sprache und Kommunikation</p>	<p>Werbung durch Sprache Werbebrief, Mailings, Newsletter</p>
<p>Fachenglisch</p>	<p>Discussing Company Portraits Different companies: corporate culture, corporate identity, mission statement, target groups, segmentation Creating a flyer, CRAP principle, creating the flyer for a marketing campaign</p>
<p>Wirtschaft und Gesellschaft</p>	<p>An der Zukunft Europas teilhaben Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)</p>



Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<p>3.2 Personalwirtschaft</p>	<p>Suchen, Einstellen, Schulen und Führen neuer Mitarbeiter <u>Aufbauorganisation:</u> Weisungs- und Entscheidungssysteme (u.a. Linien- & Stab-Linien-System, Matrixorganisation)</p> <p>Kreislaufmodell der Personalwirtschaft, Quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung, Anforderungsprofil, Personalbeschaffungsmaßnahmen (auch Outsourcing), Employer Branding, Mitarbeitermotivation und -bindung, Onboarding-Maßnahmen, Trends</p> <p>Auswahlverfahren im Personalbeschaffungsprozess, Verwalten von Arbeitnehmerdaten, Datensicherung und Datenschutz von Personal- und Gästedaten, DSGVO</p> <p><u>Mitarbeiterführung</u> Führungstechniken (Management by Objectives, Delegation & Exception), Führungsstile</p> <p>Fachpraxis: LS: Suchen, Einstellen, Schulen und Führen neuer Mitarbeiter Unterweisung im Restaurant (Rollenspiel) Personalesen: Budget, Einsatz von Convenienceprodukten, Berücksichtigung verschiedener Ernährungsformen, Personalszufriedenheit</p>
<p>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</p>	<p>Personalbuchungen /-controlling Personalkostenarten: Grund- und Nebenkosten (freiwillig, gesetzlich) Beschäftigungsformen und Vorschriften: Voll-/ Teilzeit, 450 €-Jobber, Personalkennzahlen</p> <p>Lohnbuchhaltung: Verbuchen von Löhnen, Gehältern, Nebenkosten, Sonderleistungen, Fremdleistungen</p> <p>Investition Überblick Investitionsarten, statische Vergleichsverfahren im Speziellen, Unterschied zur dynamischen Vergleichsrechnung, Auf-/Abzinsen</p>
<p>Sprache und Kommunikation</p>	<p>Personalgespräche Bewerbergespräche, Beurteilungs-, Kritik- und Entwicklungsgespräche</p>
<p>Fachenglisch</p>	<p>Applying for a job Application, CV, covering letter, job interview, telephoning</p>
<p>Wirtschaft und Gesellschaft</p>	<p>Individualarbeitsrecht Zustandekommen, Inhalt, Erfüllung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen, Kündigung von Arbeitsverträgen: Arten, Inhalt, Form, Gründe, Fristen, Verfahren, Kündigungsschutzgesetz Arbeitszeitgesetz, AGG, ggf. Arbeitszeugnisse, Dienstplanerstellung</p>

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<p>3.1 Kaufmännische Erfassung des Betriebsablaufes</p>	<p>Übernehmen von Managementaufgaben in der Hotellerie <u>Hotelkonzepte</u>: Unternehmensformen, Ketten, Kooperationen, Franchising</p> <p>Ablauforganisation: (Wesen, Bedeutung, Arten), Standardisierung (Umfang, Möglichkeiten, Grenzen) Qualitätsmanagement (Planung, Steuerung, Sicherung, Systeme)</p> <p>Front Office Management und Arbeiten im Sales Rechte und Pflichten auf der Basis des Beherbergungsvertrags, strenge Haftung des Hoteliers, Pfandrecht Abläufe vom Check-In bis zum Check-Out, Gästebetreuung, repräsentative Aufgaben im Frontoffice und im Sales übernehmen</p>
<p>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</p>	<p>Ermittlung und Analyse von Kennzahlen Bilanzkennzahlen Hotelspezifische Kennzahlen Benchmarking in der Ketten- und Konzernhotellerie, Betriebs- und Branchenvergleiche</p> <p>Finanzierung Innen-/Außenfinanzierung im Überblick, Darlehensarten im Speziellen, Leasing, Finanzierung aus Abschreibungen</p>
<p>2.3 Arbeiten im Wirtschaftsdienst</p>	<p>Fachpraxis: Wirtschaftliches Arbeiten im Housekeeping <u>Service</u>: Planung, Durchführung, Auswertung und Verbesserung rationeller Arbeitsabläufe zum Reinigen bzw. zur Pflege der Hotelzimmer und anderer Räumlichkeiten, Einsatz angemessener Reinigungs- und Pflegemittel (Information, Anwendung, Gefahren, ökologische Alternativen).</p> <p>Übernehmen von Managementaufgaben in der Hotellerie <u>Küche</u>: Conveniencevergleich unter qualitativen und betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten: Ablauf, Kosten, Einkauf, Auswertung Reinigungsabläufe (beispielhaft an verschiedenen Geräten)</p>
<p>Sprache und Kommunikation</p>	<p>Büromanagement Emailkorrespondenz Zeitmanagement Protokolle</p> <p>Mitarbeiter-Schulung, 1. Arbeitstag</p>
<p>Fachenglisch</p>	<p>Working at the reception Checking hotel guests in and out, selling rooms Giving instructions for cleaning a hotel room Managing stress at work / in the exam</p>
<p>Wirtschaft und Gesellschaft</p>	<p>Nachhaltiges Wirtschaften</p>