

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

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<b>1.1 Arbeiten in der Küche</b>	<p><b>Planung, Organisation, Durchführung und Auswertung einer Mittagsveranstaltung</b>            Kleine Menükunde: Vorspeisen, Suppen, Gemüse und Salate, Sättigungsbeilagen, Desserts, Menüfolgen, Garverfahren, alternative Ernährungsformen</p> <p><b>Fachpraxis</b>            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>
<b>1.2 Arbeiten im Service</b>	<p><b>Veranstaltungsplanung und -organisation nach dem Handlungszyklus</b>, Zielgerichtete Auswahl von Gerichten, begleitenden Getränken und einer Serviceform, Erstellen einer Menükarte, Umgang mit Gästen, Gästefeedback einholen und auswerten            Kleine Weinkunde</p> <p><b>Fachpraxis</b>            Eindecken von Menügedecken, Tischformen, themenbezogene Tischdekoration            Serviceformen, insb. Amerikanischer Service            Getränkeservice            Projektplanung, Organisation und Durchführung praktisch (Bestellung, Function-Sheet, Ablaufplan)</p>
<b>1.3 Arbeiten im Magazin</b>	<p><b>Einkaufen und Verkaufen in Hotellerie und Gastronomie</b>  <u>Kaufvertrag:</u>            Zustandekommen (Anfrage, Angebot, Angebotsvergleich, Bestellung)            Zahlungs- und Lieferbedingungen, Erfüllung, Prüf- und Rügepflichten, Störungen des Kaufvertrages</p>
<b>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</b>	<p><b>Erfassung erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle</b>            Buchen auf Erfolgskonten (Grundbuch und Hauptbuch)            Einführung der Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)            Verbuchen von Reklamationen, Warenrücksendungen, Rabatten/Skonti</p> <p><b>Grundlagen Fachrechnen</b>            Fachrechnen: Rabatt und Skonto</p>
<b>Sprache und Kommunikation</b>	<p><b>Arbeiten mit Word</b>            Erstellen von Einladungen und Gästefeedback mit Hilfe von Word</p>
<b>Fachenglisch</b>	<p><b>Working in a restaurant</b>            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>
<b>Wirtschaft und Gesellschaft</b>	<p><b>Tarifpolitik</b>            (inkl. Mindestlohn, gesetzl. Schichtzulagen)  <b>Mutterschutzgesetz (MuSchG)</b></p>

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<b>2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant</b>	<p><b>Erstellen einer Mittagskarte für ein ausgewähltes Unternehmen</b>            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><b>Verkaufs- und Reklamationsgespräche führen</b>            Anschauliches Beschreiben von Speisen und Getränken, Verkaufsgespräche führen, aktives Verkaufen, situationsangemessen und fachkompetent Gästebeschwerden behandeln, Kulanz, standardisiertes Reklamationsverhalten</p>
<b>2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant</b>	<p><b>Bewirten in Hotellerie und Gastronomie</b>  <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 &amp; Bewirtungsbeleg, Mahnwesen</p>
<b>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</b>	<p><b>Einführung in die Teilkostenrechnung</b>            Einteilung in fixe/variable Kosten, Break-Even-Analyse, Deckungsbeitragsrechnung, Menu Engineering</p> <p><b>Weiterführende Buchungen</b>            Verbuchen von Kreditkarten- und Reisebüroprovisionen, lineare Abschreibung verbuchen</p> <p><b>Grundlagen Fachrechnen</b>            Maßeinheiten, Schank- und Garverlust, Zinsrechnen</p>
<b>3.4 Veranstaltungsorganisation</b>	<p><b>Fachpraxis</b>  <b>Erstellen eines Angebots für eine Bankettveranstaltung</b>  <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>
<b>Sprache und Kommunikation</b>	<p><b>Speisekarten</b>            Rechtschreibung, Speisenbeschreibung, Layout</p>
<b>Fachenglisch</b>	<p><b>Handling special restaurant situations</b>            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>
<b>Wirtschaft und Gesellschaft</b>	<p><b>Sozialversicherungen</b>  <b>Jugendschutzgesetz (JuSchG)</b></p>

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<p><b>2.2 Marketing</b></p>	<p><b>Erstellen und Vermarkten von zielgruppengerechten Hotelarrangements</b>            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><b>Fachpraxis</b>  <u>F+B Angebot zum Arrangement:</u> Zielgruppe, Budget, Kooperationen, Produktentwicklung- und Optimierung, Präsentation  <u>Zielgruppengerechtes Wochenendarrangements:</u> Dinner, Regionale Gerichte, Menüs</p>
<p><b>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</b></p>	<p><b>Verbuchung von Buchungsportalgebühren</b>  <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><b>Sprache und Kommunikation</b></p>	<p><b>Werbung durch Sprache</b>            Werbebrief, Mailings, Newsletter</p>
<p><b>Fachenglisch</b></p>	<p><b>Discussing Company Portraits</b>            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><b>Wirtschaft und Gesellschaft</b></p>	<p><b>An der Zukunft Europas teilhaben</b>  <b>Betriebsverfassungsgesetz (BetrVG)</b></p>



<b>ÜBERSICHT ÜBER DIE LERNINHALTE</b>	
<b>Hotelkauffrau/ -mann</b>	<b>5. Block</b>

Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<b>3.2 Personalwirtschaft</b>	<p><b>Suchen, Einstellen, Schulen und Führen neuer Mitarbeiter</b>  <u>Aufbauorganisation:</u>                      Weisungs- und Entscheidungssysteme (u.a. Linien- &amp; 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 &amp; Exception), Führungsstile</p> <p><b>Fachpraxis:</b>  <b>LS: Suchen, Einstellen, Schulen und Führen neuer Mitarbeiter</b>                      Unterweisung im Restaurant (Rollenspiel)                      Personalesen: Budget, Einsatz von Convenienceprodukten, Berücksichtigung verschiedener Ernährungsformen, Personalzufriedenheit</p>
<b>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</b>	<p><b>Personalbuchungen /-controlling</b>                      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><b>Investition</b>                      Überblick Investitionsarten, statische Vergleichsverfahren im Speziellen, Unterschied zur dynamischen Vergleichsrechnung, Auf-/Abzinsen</p>
<b>Sprache und Kommunikation</b>	<p><b>Personalgespräche</b>                      Bewerbergespräche, Beurteilungs-, Kritik- und Entwicklungsgespräche</p>
<b>Fachenglisch</b>	<p><b>Applying for a job</b>                      Application, CV, covering letter, job interview, telephoning</p>
<b>Wirtschaft und Gesellschaft</b>	<p><b>Individualarbeitsrecht</b>                      Zustandekommen, Inhalt, Erfüllung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen, Kündigung von Arbeitsverträgen: Arten, Inhalt, Form, Gründe, Fristen, Verfahren,  <b>Kündigungsschutzgesetz</b>                      Arbeitszeitgesetz, AGG, ggf. Arbeitszeugnisse, Dienstplanerstellung</p>



Zeugnisfach	Lernsituationen und Inhalte
<p><b>3.1 Kaufmännische Erfassung des Betriebsablaufes</b></p>	<p><b>Übernehmen von Managementaufgaben in der Hotellerie</b>  <u>Hotelkonzepte</u>: Unternehmensformen, Ketten, Kooperationen, Franchising</p> <p>Ablauforganisation: (Wesen, Bedeutung, Arten),            Standardisierung (Umfang, Möglichkeiten, Grenzen)            Qualitätsmanagement (Planung, Steuerung, Sicherung, Systeme)</p> <p><b>Front Office Management und Arbeiten im Sales</b>            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><b>3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung</b></p>	<p><b>Ermittlung und Analyse von Kennzahlen</b>            Bilanzkennzahlen            Hotelspezifische Kennzahlen            Benchmarking in der Ketten- und Konzernhotellerie, Betriebs- und Branchenvergleiche</p> <p><b>Finanzierung</b>            Innen-/Außenfinanzierung im Überblick, Darlehensarten im Speziellen, Leasing, Finanzierung aus Abschreibungen</p>
<p><b>2.3 Arbeiten im Wirtschaftsdienst</b></p>	<p><b>Fachpraxis:</b>  <b>Wirtschaftliches Arbeiten im Housekeeping</b>  <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><b>Übernehmen von Managementaufgaben in der Hotellerie</b>  <u>Küche</u>: Conveniencevergleich unter qualitativen und betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten: Ablauf, Kosten, Einkauf, Auswertung            Reinigungsabläufe (beispielhaft an verschiedenen Geräten)</p>
<p><b>Sprache und Kommunikation</b></p>	<p><b>Büromanagement</b>            Emailkorrespondenz            Zeitmanagement            Protokolle</p> <p>Mitarbeiter-Schulung, 1. Arbeitstag</p>
<p><b>Fachenglisch</b></p>	<p><b>Working at the reception</b>            Checking hotel guests in and out, selling rooms            Giving instructions for cleaning a hotel room            Managing stress at work / in the exam</p>
<p><b>Wirtschaft und Gesellschaft</b></p>	<p><b>Nachhaltiges Wirtschaften</b></p>