|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Zielanalyse | | Stand: April 2022 | |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | | Zeitrichtwert |
| HFO  HFS  HRV  HFK  HKO  HHF  HHM | Fachkraft für Gastronomie  Fachmann/Fachfrau für Systemgastronomie  Fachmann/Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie  Fachkraft Küche  Koch/Köchin  Hotelfachmann/Hotelfachfrau  Kaufmann/Kauffrau für Hotelmanagement | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 05 | **Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen** | | 1 |
| Kernkompetenz | |
| **Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Restaurantservice unter Berücksichtigung von Gästewünschen und betriebsspezifischen Gegebenheiten auszuführen.** | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **didaktisch-methodische Analyse** | |

| kompetenzbasierte Ziele | Lernsituation | Situation | Handlungsergebnis | Datenkranz | Auftrag | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Betriebsprofil: A\_bis\_Z Gastronomie GmbH (insgesamt drei gastronomische Betriebe: gehobenes Restaurant mit 40 Sitzplätzen im Innenbereich und einer teilweise überdachten Terrasse mit Platz für ca. 60 Personen, kleines Bistro mit Platz für 30 Personen, während der Sommersaison Imbiss im örtlichen Freibad)  Rolle der SuS: Auszubildende bzw. Auszubildender bei der A\_bis\_Z Gastronomie GmbH | | | | | Azubi = Auszubildende bzw. Auszubildender  LF = Lernfeld  LS = Lernsituation  SuS = Schülerinnen und Schüler | | | |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Gästebedürfnisse, Gästegruppen, Gästetypen und betriebliche Voraussetzungen. Dabei berücksichtigen sie Trends, Kommunikationsregeln und ihre Gastgeberrolle gegenüber nationalen wie internationalen Gästen. | **LS01 Überblick über betriebliche Voraussetzungen von Restaurants verschaffen** | Anfrage für eine Veranstaltung liegt vor  🡪 Anfrage muss beantwortet werden | E-Mail mit Empfehlung zu einem bestimmten Restaurant | Betriebsprofil | Formulieren Sie die E-Mail an den Gast. | Informationen selbstständig erarbeiten  Entscheidungen treffen  Sachlich argumentieren |  | 01 |
| **LS02 Gästebedürfnisse, Gästegruppen, Gästetypen darstellen** | im Service sind wiederholt Probleme mit nationalen und internationalen Gästen aufgetreten  🡪 Azubi muss Gästefragebögen auswerten und die Ergebnisse dem Vorgesetzten präsentieren | Diagramme  Übersicht über Gästetypen  Präsentation | ausgefüllte Gästefragebögen (z. B. mit Angaben zu Alter, Gästegruppe, Bedürfnissen/Trends, abgestimmt auf LS21 (Freundlichkeit und Professionalität des Personals, Antworten zu Hygiene am Buffet))  Informationstext zu Gästetypen | 1. Stellen Sie auf Basis der Auswertung der Gästefragebögen die verschiedenen Bedürfnisse der Gäste und die unterschiedlichen Gästegruppen mithilfe von Diagrammen dar. 2. Erstellen Sie eine Übersicht über Gästetypen. 3. Präsentieren Sie Ihre Auswertung und Ihre Übersicht über Gästetypen. | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  mit Medien sachgerecht umgehen  Zusammenhänge herstellen | Projekt möglich  Vgl. LF01-LS03  Vgl. LS21  digitale Auswertung | 06 |
| **LS03 Kommunikationsregeln im Umgang mit Gästen berücksichtigen** | heftige Diskussion zwischen Gast und Aushilfskraft; dies zeigt, dass das Personal im Umgang mit Gästen geschult werden muss  🡪 Azubi soll Unterlagen für die Schulung vorbereiten | Kommunikationsteller  vervollständiger Kommunikationsteller  schriftlicher Dialog  durchgeführter Dialog | Comics  Informationstext zu Kommunikationsregeln  Vorlage Kommunikationsteller  Internet (Recherche zu Kommunikation mit ausländischen Gästen) | 1. Erstellen Sie einen Kommunikationsteller mit Kommunikationsregeln, Tipps und Tricks im Umgang mit Gästen und mit hilfreichen Formulierungen. 2. Vervollständigen Sie Ihren Kommunikationsteller mit Verhaltensweisen im Umgang mit einem internationalen Gast. 3. Verfassen Sie mithilfe Ihres Kommunikationstellers einen Dialog, den Sie als Beispiel im Seminar vorführen könnten. 4. Führen Sie den Dialog mithilfe der Lesepartitur als Vorbereitung auf das Seminar durch. | Spannungen erfassen und verstehen  sprachlich angemessen kommunizieren  kulturell angemessen kommunizieren  Informationen beschaffen  Informationen strukturieren  sich flexibel auf Situationen einstellen | Projekt möglich  Rollenspiel  Vgl. Bildungsplan Deutsch KB 1  Fremd-sprache | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Buffet- und Serviceregeln und alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke,Bier *(Sorten)* und Wein *(Arten)*. Sie verschaffen sich einen Überblick über Kassensysteme und die Organisation von Tischreservierungen. | **LS04 Buffetregeln dokumentieren** | Veranstaltung mit Buffet wurde gebucht und neue Leute für ein Praktikum kommen; um Probleme zu verhindern, muss Buffet und Einweisung vorbereitet werden  🡪 Azubi soll dies übernehmen | Collage eines Buffets  vervollständigte Collage mit Hygienehinweisen  Einweisung | Interview mit Mitarbeiter | 1. Skizzieren Sie den Aufbau eines Buffets in Form einer Collage. 2. Vervollständigen Sie die Collage mit hygienischen Vorschriften. 3. Führen Sie eine Einweisung für die Praktikantin durch. | Zusammenhänge herstellen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Informationen austauschen  sprachlich angemessen kommunizieren | Rollenspiel | 02 |
| **LS05 Serviceregeln dokumentieren** | Praktikantin hat im Service mitgeholfen und den Salat von der falschen Seite eingesetzt  🡪 Azubi muss Einweisung übernehmen und sich darauf vorbereiten | Ich-kann-Liste | Informationstext mit Bildern (oder Erklärvideos) zum Verhalten im Service | Die Praktikanten sollen sich nach der Einweisung mit einer Ich-kann-Liste zu den „Goldenen Regeln“ im Service einschätzen.  Erstellen Sie die Ich-kann-Liste. | Informationen selbstständig erarbeiten  zielgerichtet arbeiten  Mitverantwortung tragen |  | 02 |
| **LS06 Informationen über alkoholfreie Kaltgetränke bereitstellen** | Buffet-Handbuch ist nicht mehr aktuell  🡪 Azubi soll Buffet-Handbuch aktualisieren | ergänztes Buffet-Handbuch | [FrSaftErfrischGetrTeeV](https://www.gesetze-im-internet.de/frsaftv_2004/)  Getränkeliste für das Buffet  Buffet-Handbuch | Ergänzen Sie das Buffet-Handbuch um die Produktbeschreibungen für die alkoholfreien Kaltgetränke. | Gesetzestexte anwenden  Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten |  | 04 |
| **LS07 Informationen über alkoholfreie Heißgetränke bereitstellen** | Restaurant bietet zusätzlichen Service am Nachmittag an, hier sollen den Gästen umfangreiche Erläuterungen über alkoholfreie Heißgetränke angeboten werden  🡪 Azubi soll Karte mit Heißgetränken um Erläuterungen ergänzen | Karte mit Heißgetränken und Erläuterungen | Auszug Getränkekarte (Teil Heißgetränke)  Informationstexte zu alkoholfreien Heißgetränken | Gestalten Sie eine Karte mit alkoholfreien Heißgetränken und den jeweiligen Erläuterungen dazu. | selbstständig planen und durchführen  Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  systematisch vorgehen  Mitverantwortung tragen | Vgl. LF07 Gastro  Projekt möglich  digitale Gestaltung | 08 |
| **LS08 Biersorten darstellen** | Restaurantleitung plant eine Bierprobe  🡪 Azubi muss ein Tischset vorbereiten | Tischset | Bierauswahl (evtl. Bilder)  Aussagen zum Geschmack von Biersorten  vorstrukturiertes Tischset für eine Bierprobe | Vervollständigen Sie das vorliegende Tischset. | zielgerichtet arbeiten  systematisch vorgehen  Informationen strukturieren | ohne Herstellung, Vgl. LF07 Gastro | 03 |
| **LS09 Weinarten darstellen** | Weinklimaschrank ist fast leer  🡪 Azubi muss Weinklimaschrank für den Abendservice vorbereiten | Zeichnung eines Weinklimaschrankes für unterschiedliche Weinarten | Zeichnung eines Weinklimaschrankes für unterschiedliche Weinarten  Auszug aus der Inventurliste zum Weinbestand (alternativ: Weinflaschen oder Bilder davon)  Informationstext zu den Weinarten | Ordnen Sie die Weine in der Zeichnung dem Weinklimaschrank zu. | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Informationen strukturieren |  | 03 |
| **LS10 Informationen über Kassensysteme bereitstellen** | ein neues Kassensystem soll angeschafft werden  🡪 Azubi soll Entscheidungshilfe erarbeiten | Entscheidungsmatrix | Berichte von Gastronomen bei einem informellen Austausch über ihre Kassensysteme (z. B. Sprechblasen)  Merkblatt DEHOGA (oder GoBD) | Erstellen Sie eine Entscheidungsmatrix über Arten und Funktionen von Kassensysteme und deren rechtlichen Hintergrund. | Gesetzestexte anwenden  Alternativen finden und bewerten  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  methodengeleitet vorgehen |  | 02 |
| **LS11 Vorgehen bei Tischreservierungen darstellen** | ein Gast konnte nicht erreicht werden, um ihm eine Änderung zur Reservierung mitzuteilen  🡪 Azubi muss Checkliste zur korrekten Reservierung erarbeiten | Checkliste | Bericht des Restaurantleiters über verschiedene Problemfälle | Erstellen Sie eine Checkliste zur Erstellung von Tischreservierungen. | Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  Kenntnisse und Methoden transferieren |  | 01 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** gastbezogenen Service unter Berücksichtigung betriebsspezifischer Gegebenheiten**.** Dabei berücksichtigen sie ein nachhaltiges, wirtschaftliches Vorgehen und hygienische Grundsätze ebenso wie die Fachsprache. Sie berechnen die Bedarfe entsprechend den Gästezahlen. | **LS12 Gastbezogenen Service im Restaurant planen** | neue Aushilfen werden für den Service eingestellt  🡪 Azubi soll Ablaufplan erstellen, damit der Service fachgerecht ablaufen kann | Ablaufplan | verschiedene Bestellungen an verschiedenen Tischen mit unterschiedlichen Anforderungen an den Service  Erklärvideos zum Service | Erstellen Sie einen Ablaufplan für den Service unter Berücksichtigung hygienischer Grundsätze. | Probleme eingrenzen  Pläne erstellen  Arbeitsorganisation gestalten  systematisch vorgehen | Vgl. Speisen LF03  Vgl. LF04 | 03 |
| **LS13 Bedarfe im Service berechnen** | Azubi ist in der Spätschicht eingeteilt und plant den nächsten Tag.  🡪 Azubi muss Materialien für den kommenden Tag berechnen | Materialliste | verschiedene Bestellungen an verschiedenen Tischen mit unterschiedlichen Anforderungen an den Service  Utensilien im Service (evtl. als Bilder) | Berechnen Sie in einer Materialliste die Zahl der benötigten Utensilien für den Tisch und den Service unter Berücksichtigung von Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit. | Mitverantwortung tragen  selbstständig planen und durchführen  Formeln entwickeln  Entscheidungen treffen | Projekt möglich  Vgl. Speisen LF03  Vgl. LF04 | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **führen** gästebezogenen Service **durch** und arbeiten im Team. Sie überprüfen die Verkaufsfähigkeit von Produkten, servieren Speisen und Getränke und heben Geschirr, Besteck und Gläser aus. Zur Information von Gästen zu Ernährungsformen, Allergien, Zubereitungen sowie Inhalts- und Zusatzstoffen von einfachen Speisen und Getränken nutzen sie betriebliche Unterlagen. Sie setzen verkaufsfördernde Maßnahmen um und kommunizieren auch in einer Fremdsprache. | **LS14 Verkaufsfähigkeit von Produkten überprüfen** | Beschwerden von Gästen über Produkte  🡪 Azubi muss Checkliste erstellen, damit Beschwerden zukünftig vermieden werden | Checkliste | Gästebeschwerden (z. B. in Form von Sprechblasen) | Zukünftig sollen die Produkte mithilfe einer Checkliste hinsichtlich Verkaufsfähigkeit überprüft werden, bevor sie zu den Gästen gelangen.  Erstellen Sie die Checkliste. | Probleme erkennen und lösen  methodengeleitet vorgehen | Projekt möglich | 02 |
| **LS15 Alkoholfreie Heißgetränke servieren** | Tisch ist eingedeckt, Gäste haben bestellt  🡪 Azubi muss Tisch an die Getränkebestellungen der Gäste anpassen und Getränke servieren | umgedeckte Tische entsprechend Bestellung  Service an den Gästen | eingedeckte Tische  Getränkebestellungen durch Gäste  Getränke  Gläser/Tassen  Ablaufplan (LS11) | 1. Decken[[2]](#footnote-3) Sie die Tische entsprechend der Bestellungen der Gäste um. 2. Führen Sie den Service durch. | Arbeitsorganisation gestalten  zuverlässig handeln  konzentriert arbeiten  Gelerntes auf neue Probleme übertragen  sich in Teamarbeit einbinden | Fremdsprache  Rollenspiel | 02 |
| **LS16 Alkoholhaltige und alkoholfreie Kaltgetränke servieren** | Tisch ist eingedeckt, Gäste haben bestellt  🡪 Azubi muss Tisch an die Getränkebestellungen der Gäste anpassen und Getränke servieren | umgedeckte Tische entsprechend Bestellung  Service an den Gästen | eingedeckte Tische  Getränkebestellungen durch Gäste  Getränke  Gläser  Ablaufplan (LS11) | 1. Decken2 Sie die Tische entsprechend der Bestellungen der Gäste um. 2. Führen Sie den Service durch. | Arbeitsorganisation gestalten  zuverlässig handeln  konzentriert arbeiten  Gelerntes auf neue Probleme übertragen  sich in Teamarbeit einbinden | Fremdsprache  Rollenspiel | 04 |
| **LS17 Speisen servieren sowie Geschirr und Besteck ausheben** | Tisch ist eingedeckt, Gäste haben bestellt  🡪 Azubi muss Tisch an die Speisenbestellungen der Gäste anpassen und Speisen servieren | umgedeckte Tische entsprechend Bestellung  Service an den Gästen | eingedeckte Tische  Speisebestellungen durch Gäste  Speisen  Geschirr/Besteck  Ablaufplan (LS11) | 1. Decken2 Sie die Tische entsprechend der Bestellungen der Gäste um. 2. Führen Sie den Service durch. | Arbeitsorganisation gestalten  zuverlässig handeln  konzentriert arbeiten  Gelerntes auf neue Probleme übertragen  sich in Teamarbeit einbinden | Fremdsprache  Rollenspiel  Vgl. Speisen LF03 | 03 |
| **LS18 Gäste zu bestimmten Ernährungsformen, über Zubereitungen sowie über Allergene, Inhalts- und Zusatzstoffe in Speisen und Getränken informieren** | Anfrage für eine größere Gästegruppe über Angebote an Speisen und Getränke (Gäste mit Allergien etc.)  🡪 Azubi muss Anfrage beantworten | E-Mail mit Speisen- und Getränkeempfehlung für die Gästegruppe | Gästeanfrage per E-Mail  Hilfsordner mit Informationen zu den Ernährungsformen, Zubereitungen, Allergenen, Inhalts- und Zusatzstoffen und Beispielen für einfache Speisen und Getränke (betriebliche Unterlagen) | Formulieren Sie die E-Mail. | Probleme erkennen und lösen  Informationen selbstständig erarbeiten  Informationen strukturieren  sachlich argumentieren  Mitverantwortung tragen  sich in Teamarbeit einbinden | Fremdsprache | 04 |
| **LS19 Verkaufsfördernde Maßnahmen im Service durchführen** | Umsätze sind zurückgegangen, sollen durch Professionalisierung der Mitarbeitenden wieder gesteigert werden  🡪 Azubi soll Vorschläge für verkaufsfördernde Maßnahmen erarbeiten und der Geschäftsleitung präsentieren | Merkblatt für Mitarbeitende mit Maßnahmen und Formulierungsvorschlägen als Textbausteine  kreatives verkaufsförderndes Instrument (z. B. Tischaufsteller) | Umsatzauswertung von einzelnen Cross-Sellin-Produkten  Informationstext zu verkaufsfördernden Maßnahmen oder Internet (Recherche) | 1. Erstellen Sie ein Merkblatt für Mitarbeitende mit  * verkaufsfördernden Maßnahmen * Textbausteinen als Formulierungsvorschläge zur Gestaltung von verkaufsfördernden Instrumenten.  1. Gestalten Sie ein verkaufsförderndes Instrument. 2. Präsentieren2 Sie Ihr verkaufsförderndes Instrument. | Probleme erkennen und lösen  Informationen selbstständig erarbeiten  Informationen strukturieren  zielgerichtet arbeiten  sich in Teamarbeit einbinden | Fremdsprache  digitale Gestaltung  Projekt möglich | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Rolle als Gastgeberin und Gastgeber sowie als Teammitglied und ihr eigenes Handeln. | **LS20 Rolle als Gastgeber/in und Rolle als Teammitglied reflektieren** | Restaurantleitung möchte mit angelerntem Personal besprechen, was guten Service ausmacht  🡪 Azubi muss Bewertungsbogen zur Bewertung des Auftretens als Gastgeber und als Teammitglied erstellen | Bewertungsbogen | Datenkränze und Handlungsergebnisse der LS01 bis LS19 | Erstellen Sie den Bewertungsbogen. | zielgerichtet arbeiten  zuverlässig handeln  begründet vorgehen  Abhängigkeiten finden | Vgl. LS03  Vgl. LF01-LS03 | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** den Service im Restaurant sowie Gästerückmeldungen und leiten daraus Optimierungsmöglichkeiten ab. | **LS21 Service optimieren** | in letzter Zeit gab es Probleme im Service  🡪 Azubi muss Gästefragebögen hinsichtlich Service im Restaurant auswerten und Handlungsempfehlungen erarbeiten | Soll-Ist-Vergleich  Handlungsempfehlung | Gästefragebögen (LS02)  Serviceregeln/Buffetregeln (LS04) | 1. Werten Sie die Gästefragebögen hinsichtlich Service im Restaurant in Form eines Soll-Ist-Vergleichs aus. 2. Erstellen Sie eine Handlungsempfehlung für die Abteilung Restaurant. | Probleme erkennen und lösen  Schlussfolgerungen ziehen  Alternativen finden und bewerten  Notizen anfertigen  Entscheidungen treffen | Vgl. Datenkranz aus LS02 | 02 |

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Fachkraft Gastronomie, Fachmann für Systemgastronomie und Fachfrau für Systemgastronomie, Fachmann für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie und Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie; Bildungsplan für die Berufsschule, Fachkraft Küche, Koch und Köchin; Bildungsplan für die Berufsschule, Hotelfachmann und Hotelfachfrau, Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (2022). [↑](#footnote-ref-2)
2. Die Verben „decken“ und „präsentieren“ werden verwendet, da sie der Handlungsaufforderung zu branchenüblichen praktischen Handlungen entsprechen. Sie finden sich nicht in der Operatorenliste der Koordinierungsstelle (KOOS), da sich die dort gelisteten Operatoren auf Schriftlichkeit beziehen. [↑](#footnote-ref-3)