

Übersicht über die Lerninhalte für Fachleute der Systemgastronomie (SYS) und Hotelkaufleute (HK)

Stand August 2009 - Änderungen vorbehalten –

1. Block		
Zeugnisfach	Lernfeld	Lernsituationen und Inhalte
		Die Ausbildung in der Schule beginnen Unterricht in Lernfeldern, Schulfächer, Prüfungsanforderungen, Verhalten in der Schule, Lernen lernen
System- steuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	3.1. System- organisation (SYS) 3.2 Kaufmänn. <i>Erfassung des Betriebsablaufs (HK)</i>	Vorstellung des eigenen Betriebes und Kennenlernen der Lernfirmen Merkmale der Systemgastronomie, Hotelarten, Standardisierung in Gastronomie und Hotellerie Präsentationen ausgewählter Ausbildungsbetriebe (Unternehmensphilosophie, Angebot, Zielgruppen, Standort, Präsentationstechniken (Plakat, Metaplan, OHP, evtl. Powerpoint) Gastronomiekonzepte der 3 Lernfirmen: <i>FRIDA!</i> , <i>coffee & more</i> , <i>Sleep in Heaven</i>
Leistungs- erstellung (SYS) <i>Gastgewerbl. Leistung (HK)</i>	1.1/1.2 Arbeiten in Küche und Service (HK/SYS)	Vorbereitung: Einführung eines neuen Gerichtes (Büffetauswahl/ Testessen) in der systemgastronomischen Lernfirma FRIDA! Betriebs-, Personal- und Produkthygiene, Arbeitssicherheit, Serviceformen, kleine Menükunde, Garverfahren, Trendumfrage
System- steuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	1.3 Arbeiten im Magazin (HK/SYS)	Wirtschaftliches Arbeiten im Lager Kreislauf der Warenwirtschaft (Warenbedarfsplanung, -bestellung, -annahme, -lagerung, -entnahme) Zweck der Lagerhaltung, Lagerbedingungen, Lager- und Entnahmesysteme, Lagerkennzahlen, Lagerkosten, optimaler Lagerbestand, Bestandskontrollsysteme, Inventur, Inventurdifferenzen feststellen, analysieren, reduzieren
System- steuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	3.1. System- organisation (SYS) 3.2 Kaufmänn. <i>Erfassung des Betriebsablaufs (HK)</i>	Einführung in das Rechnungswesen/ Controlling Zweck, Aufgaben und grundlegende Rechtsvorschriften der Buchführung; Inventur, Inventar, Bilanz, Bestandskonten; Buchen von Geschäftsvorfällen in Grund- und Hauptbuch Grundlagen Fachrechnen (Maßeinheiten, Material- und Schankverlustberechnungen, Mehrwertsteuer)
Sprache und Kommunikation	Lernfeld- begleitend	Vortrag, freie Rede, Sprechen, Körpersprache, Rhetorik
Fachenglisch	Lernfeld- begleitend	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 ➤ Health and safety at work • kitchen hygiene • dealing with emergencies
Wirtschaft und Gesellschaft	Lernbereich II	Berufsbildungsgesetz (BBiG) Duales System, Rechte und Pflichten Auszubildender/Ausbildender, Ausbildungszeit (Probezeit, Dauer, Ende, Verkürzung), Vergütung und sonstige Leistungen, Prüfungen (Voraussetzungen und Durchführung), Kündigung (nach BBiG), weitere Beendigungsgründe, Auskunfts-Beschwerde- und Klagemöglichkeiten Jugendarbeitsschutzgesetz (JArbSchG) Geltungsbereich, Arbeitszeit und Freizeit, Dauer der Arbeitszeit, Berufsschulbesuch, Prüfungen, Ruhepausen, Schichtzeiten, Nachtruhe, Fünf-Tage-Woche, Samstagsruhe, Sonntagsruhe, Feiertagsregelung, Beschäftigungsverbote und -beschränkungen, gefährliche Arbeiten, Züchtigungsverbot, Ärztliche Untersuchung vor Beginn der Ausbildung, Nachuntersuchung, Aushang des Gesetzes

2. Block		
Zeugnisfach	Lernfeld	Lernsituationen und Inhalte
Leistungs- erstellung (SYS) <i>Gastgewerbl. Leistung (HK)</i>	1.1. Arbeiten in der Küche 1.2. Arbeiten im Service (HK/SYS)	Planung, Organisation, Durchführung und Auswertung einer Veranstaltung/Testessens zur Einführung eines neuen Gerichtes (Büffet/gesetztes Essen) in der systemgastronomischen Lernfirma FRIDA! Kleine Weinkunde, Vorspeisen, Suppen, Gemüse und Salate, Sättigungsbeilagen, Desserts, Menüfolgen Veranstaltungsplanung und -organisation nach Handlungszyklus, Zielgerichtete Auswahl von Gerichten und begleitenden Getränken, Erstellen einer Menükarte, Erstellen einer Einladung, Umgang mit Gästen, Veranstaltungsmoderation, Gästefeedback einholen und auswerten
System- steuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	1.3 Arbeiten im Magazin (HK/SYS) 3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungs- erstellung (SYS) 3.2 <i>Kaufmänn. Erfassung des Betriebsablaufs (HK)</i>	Einkaufen und Verkaufen in Hotellerie und Gastronomie Kaufvertrag: Zustandekommen (Anfrage, Angebot, Angebotsvergleich, Bestellung), Zahlungs- und Lieferbedingungen, Erfüllung, Prüf- und Rügepflichten, Störungen des Kaufvertrages Erfassung erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle Buchen auf Erfolgskonten (Grundbuch und Hauptbuch); Einführung der Gewinn- und Verlustrechnung (GuV); buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer (USt); Verbuchen von Reklamationen und Warenrücksendungen, Fachrechnen (Rabatt, Skonto, Zinsrechnen)
Leistungs- erstellung (SYS) <i>Gastgewerbl. Leistung (HK)</i>	1.1. Arbeiten in der Küche 1.2. Arbeiten im Service	Erstellen eines Frühstücks Frühstücksarten und Angebotsformen, Frühstücksbüfett versus a-la-carte, Büfettaufbau, Kaffee und Tee, Säfte, Milch, Mineralwasser, Wurst- Fleischwaren, Käse, Eier, Standards beim Frühstück
Sprache und Kommunikation	Lernfeld- begleitend	Speisekartenrechtschreibung, Speisenbeschreibung auf Menü- und Speisekarten
Fachenglisch	Lernfeld- begleitend	Working in a restaurant ➤ Food • English meals • menu structure • fish (nutritional value, kinds, methods of cooking, dishes) ➤ Beverages • alcoholic / non-alcoholic • wine (categories, service) ➤ Restaurant dialogues • orders • describing and recommending dishes (fish) and corresponding beverages (wine) optional: Instructions, e.g.: • folding napkins • laying tables • mixing cocktails
Wirtschaft und Gesellschaft	Lernbereich II	Mutterschutzgesetz Geltungsbereich, Arbeitszeit, Beschäftigungsverbot, Mitteilungspflicht, Schutzfristen, Kündigung, Mutterschaftsgeld, Elternzeit, Elterngeld Tarifpolitik Tarifvertrag, Tarifparteien und ihre Dienstleistungen für die Mitglieder, Entgelttarifvertrag, Manteltarifvertrag, Tarifverhandlungen, Tarifautonomie, Koalitionsfreiheit, Friedenspflicht, Nachwirkung von Tarifverträgen, Arbeitskampf (Streik, Aussperrung),

3. Block		
Zeugnisfach	Lernfeld	Lernsituationen und Inhalte
System- repräsentation (SYS) <i>Gastgewerbl. Leistung (HK)</i>	2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant (HK/SYS)	<p>Erstellen einer Mittagskarte für das Lernrestaurant FRIDA! Hauptgerichte aus Fleisch, Fisch und Geflügel, Zusammenstellen von Gerichten, Convenience-Produkte, Fair Trade und Bio-Produkte, Angaben in Speisekarten, Layout von Speisekarten mit Word, Preisgestaltung und Mengenkalkulation mit Excel</p> <p>Verkaufs- und Reklamationsgespräche führen Anschauliches Beschreiben von Speisen und Getränken, Phasen eines Verkaufsgesprächs (AIDA), Gästetypen/schwierige Gäste, aktives Zuhören, Kommunikationsmodell, berechnete und unberechnete Reklamationen, Reaktionsinstrumente, Kulanz, Standardisiertes Reklamationsverhalten</p>
System- steuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungs- erstellung (SYS) 3.2 Kaufmänn. Erfassung des Betriebs- ablaufes (HK) 3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Vorgänge (HK)	<p>Bewirten und Beherbergen in Hotellerie und Gastronomie Bewirtungs- und Beherbergungsvertrag: Zustandekommen, Erfüllung, Störungen, Haftung aus Vertrag und Vorvertrag, Pfandrecht, Haftung aus unerlaubter Handlung, Haftung für Verrichtungs- und Erfüllungsgehilfen, Verkehrssicherungspflicht, strenge Haftung des Hoteliers; Kulanz des Gastwirtes/Hoteliers über rechtlichen Haftungsvorschriften hinaus, Zahlungsarten, Abrechnung von Gästezahlungen</p> <p>Verbuchen erfolgswirksamer Geschäftsvorfälle und Jahresabschluss des externen Rechnungswesens Gehaltsabrechnung, Personalspezifische Buchungssätze; Verbuchen von Kreditkartenprovisionen, Rabatten/Skonti, Leasing, linearen Abschreibungsbeträgen; Erstellung des Jahresabschlusses</p>
Sprache und Kommunikation	Lernfeld- begleitend	Werbung durch Sprache, Schriften, Formate, rhetorische und stilistische Mittel, Blickführung
Fachenglisch	Lernfeld- begleitend	<p>Handling special restaurant situations</p> <ul style="list-style-type: none"> • meat (nutritional value, kinds, dishes) • translating the menu (→ LS 1) • handling complaints (effective communication) <p>Cleaning a hotel room / the restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> • room equipment (cleaning procedures and utensils (cleaning plan (stay-over, departure)
Wirtschaft und Gesellschaft	Lernbereich II	<p>Sozialversicherung Geschichtliche Entwicklung, Versicherungsprinzipien, Arten, Versicherungsträger, Versicherungspflicht, Beitragszahlungen und Leistungen, Beitragsbemessungsgrenze</p> <p>Betriebsverfassungsgesetz Wahl des Betriebsrates, aktives und passives Wahlrecht, allgemeine Aufgaben, die Mitbestimmung und die Mitwirkung, Freistellung, Einigungsstelle</p>

4. Block		
Zeugnisfach	Lernfeld	Lernsituationen und Inhalte
System- repräsentation (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	2.2 Marketing (HK/SYS)	<p>Planung, Durchführung und Analyse einer Marketingaktion Gesamt- und betriebswirtschaftliche Einflussgrößen, Standortanalyse, Marktforschung, Aufgaben und Ziele des Marketings, Marketing-Instrumente (Preis- und Konditionenpolitik, Produkt- und Leistungs politik, Kommunikationspolitik, Distributionspolitik), Marketing-Mix, Marketing-Recht (UWG, Markenrecht)</p> <p>Planen, Organisieren, Durchführen und Auswerten einer Marketingaktion auf Basis des gastronomischen Konzeptes der Lernfirma „FRIDA!“ unter Berücksichtigung angemessener Aktionsziele, Kalkulation des Aktionspreises, Planung und Auswertung der Wirtschaftlichkeit von Marketing-Maßnahmen</p>
System- steuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungs- erstellung (SYS) 3.2. Kaufmänn. Erfassung des Betriebs- ablaufes (HK)	<p>Einführung in das interne Rechnungswesen, Vollkostenrechnung Abgrenzung von Aufwand und Kosten; Kostenbegriffe, Kosteneinteilung in Gemeinkosten/ Einzelkosten und fixe/ variable Kosten; Erstellung und Interpretation des Betriebsabrechnungsbogens (BAB); Preiskalkulation (Zuschlags-, Rückwärts- und Differenzkalkulation) von Speisen, Getränken und Hotelzimmern</p>
Sprache und Kommunikation	Lernfeld- begleitend	Gästefeedback, Fragetechniken, Feedback einholen und auswerten
Fachenglisch	Lernfeld- begleitend	<p>Discussing Company Portraits</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Different companies • corporate culture/corporate identity/mission statement • target groups / segmentation ➤ Creating a flyer for FRIDA! • CRAP principle • creating the flyer for FRIDA!'s marketing campaign
Wirtschaft und Gesellschaft	Lernbereich II	<p>An der Zukunft Europas teilhaben Europäische Integration, politische Institutionen der EU, politische Teilhabe der Bürger, Europäische Verfassung</p> <p>Jugendschutzgesetz Jugendgefährdende Veranstaltungen und Betriebe, Jugendgefährdende Orte, Alkoholische Getränke, Rauchen in der Öffentlichkeit, Filmveranstaltung, Gaststätten, Tanzveranstaltungen, Spielhalle, Glücksspiele, Bildschirmspielgeräte, Aushang der Vorschriften</p>

5. Block		
Zeugnisfach	Lernfeld	Lernsituationen und Inhalte
Systemsteuerung (SYS) Kaufmännische Arbeiten (HK)	3.2 Personalwesen (SYS) 3.1 Personalwirtschaft (HK)	<p>Suchen, Einstellen, Schulen und Führen neuer Mitarbeiter Quantitative und qualitative Personalbedarfsplanung, berufliche Handlungskompetenzen, Stellenbeschreibung, Personalbeschaffungsmaßnahmen, Analyse von Bewerbungsunterlagen, kriteriengeleitete Bewerberauswahl, Planung und Durchführung eines Vorstellungsgesprächs; Verwalten von Arbeitnehmerdaten, Datensicherung und Datenschutz von Personaldaten, Mitarbeitermotivationssysteme, soziale Leistungen, Führen von Mitarbeitergesprächen, Mitarbeiter-Beurteilung, Outsourcing von Personal</p> <p>Einführung in die Teilkostenrechnung Break-Even-Analyse (Deckungsbeitragsrechnung); Uniform System of Accounts (USALI); kurzfristige Erfolgsrechnung(KER)</p>
	3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung (SYS) 3.2 Kaufmänn. Erfassung des Betriebsablaufes (HK) 3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Vorgänge (HK)	
Sprache und Kommunikation	Lernfeldbegleitend	Geschäftskorrespondenz, insb. Einladung zum Vorstellungsgespräch, Absage
Fachenglisch	Lernfeldbegleitend	<p>Applying for a job</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ General correspondence • types of letters (rejection, offer, confirmation, cancellation) • formal and informal writing ➤ Application • CV • covering letter • job interview (point of view: applicant) • telephoning
Wirtschaft und Gesellschaft	Lernbereich II Lernfeldbegleitend	<p>Individualarbeitsrecht Zustandekommen, Inhalt, Erfüllung und Beendigung von Arbeitsverhältnissen (Individual- und Kollektivarbeitsrecht), Kündigung von Arbeitsverträgen: Arten, Inhalt, Form, Gründe, Fristen, Verfahren, Kündigungsschutzgesetz (sozial nicht gerechtfertigte Kündigung)</p>

6. Block		
Zeugnisfach	Lernfeld	Lernsituationen und Inhalte
Systemsteuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	3.1 Systemorganisation (SYS) 3.2 Kaufmänn. Erfassung des Betriebsablaufes (HK)	Übernehmen von Managementaufgaben in Hotellerie und Systemgastronomie Gastronomie- und Hotelkonzepte: Unternehmensformen, Franchise- und Filialsysteme Aufbauorganisation: Weisungs- und Entscheidungssysteme (Linien- & Stab-Linien-System, Matrixorganisation), Zentralisierung und Dezentralisierung (Chancen und Grenzen), Führungstechniken (Management by Objectives, Delegation & Exception), Führungsstile Ablauforganisation: (Wesen, Bedeutung, Arten), Standardisierung (Umfang, Möglichkeiten, Grenzen) Qualitätssicherung: Servicequalität/ Qualitätsziele definieren, Qualitätsmängel aufdecken, Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung und deren Kontrolle anhand des Managementkreislaufs
Leistungserstellung (SYS) <i>Gastgewerbl. Leistung (HK)</i>	3.1 Systemorganisation (SYS) 2.3 Wirtschaftsdienst (HK/SYS) 3.4 Veranstaltungsorganisation (HK)	Erstellen eines Reinigungsplanes für einen ausgewählten Betriebsbereich Planung, Durchführung, Auswertung und Verbesserung rationeller Arbeitsabläufe zum Reinigen bzw. zur Pflege der Gasträume oder des Produktionsbereiches unter Berücksichtigung angemessener Reinigungs- und Pflegemittel Planen einer Veranstaltung Bearbeitung einer Anfrage für eine mehrtägige Veranstaltung, Veranstaltungsabsprachen und deren Nachbereitung (Function-Sheet), Ablauforganisation und Personaleinsatzplanung
Systemsteuerung (SYS) <i>Kaufmännische Arbeiten (HK)</i>	3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung (SYS) 3.2 Kaufmänn. Erfassung des Betriebsablaufes (HK) 3.3 Steuerung und Kontrolle betrieblicher Vorgänge (HK)	Analyse von Kennzahlen Bilanzkennzahlen, GuV-Kennzahlen, gastronomiespezifische Kennzahlen
Sprache und Kommunikation	Lernfeldbegleitend	Mitarbeiterschulung, Einweisung und Unterweisung, der 1. Arbeitstag
Fachenglisch	Lernfeldbegleitend	Hiring staff • Job interview (point of view: HR department) Organizing a function • banquet rooms • measures • technical equipment • function sheet Managing stress • at work • in the exam Optional: health and safety
Wirtschaft und Gesellschaft	Lernbereich II	Umweltpolitik Umweltverhalten, Umweltbewusstsein, nachhaltige Entwicklung, Klimawandel und Klimaschutz, freie Schwerpunktsetzung (z.B. Gentechnik im Lebensmittelbereich)