| Zielanalyse | | Stand: Juni 2024 | |
| --- | --- | --- | --- |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberuf | | Zeitrichtwert |
| HRV | Fachmann/Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 11 | Gäste am Tisch betreuen | | 3 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeiten am Tisch des Gastes durchzuführen, Speisen und Getränke zu servieren und den Gast zu beraten. | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **Lernsituationen** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| kompetenzbasierte Ziele[[2]](#footnote-3) | Titel der Lernsituation | Situation | Handlungs- ergebnisse | Datenkranz[[3]](#footnote-4) | Aufträge[[4]](#footnote-5) | | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| Betriebsprofil: Restaurant Felchen  Rolle der SuS: Fachfrau bzw. Fachmann für Restaurants und  Veranstaltungsgastronomie, Chef de Rang (MA) | | | | | | LF = Lernfeld  LS = Lernsituation  MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter  SuS = Schülerinnen und Schüler | | | |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** anlassbezogen verschiedene Servicearten und -methoden. | **LS01 Servicearten und Servicemethoden unterscheiden** | MA muss für Veranstaltungen mit unterschiedlicher Gästeanzahl regelmäßig die verschiedenen Servicearten und  -methoden vergleichen, um bestmöglichste herauszusuchen  🡪 MA benötigt eine Übersicht, um zukünftig schneller vorgehen zu können | Übersicht mit Handlungsempfehlungen | Betriebsprofil  Fachliteratur  Internet (Recherche) | Erstellen Sie eine Übersicht über die verschiedenen Servicearten und Servicemethoden mit Handlungsempfehlungen für den Einsatz bei verschiedenen Anlässen. | | systematisch vorgehen  zielgerichtet arbeiten  Informationen beschaffen  Alternativen finden und bewerten  Schlussfolgerungen ziehen | Einführung Betriebsprofil | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arbeiten am Tisch des Gastes (*Tranchieren, Filetieren, Wein- und Schaumweinservice, Dekantieren*). Sie verschaffen sich einen Überblick über die Bestandteile eines komplexen Menüs (*Krusten-, Weich- und Schalentiere, Kaviar, Käse*) und deren Service. | **LS02 Tranchieren und Filetieren darstellen** | Azubis sollen in einer dreiteiligen internen Schulung über die Arbeiten am Tisch des Gastes informiert werden; am Ende des dritten Teils sollen die Azubis einen Test absolvieren  🡪 MA soll Handouts sowie Testfragen für den ersten Teil der Schulung vorbereiten | Handout Tranchieren  Handout Filetieren  Testfragen | Tagesordnung Schulung „Arbeiten am Tisch des Gastes“:  Teil 1: Tranchieren und Filetieren  Teil 2: Wein- und Schaumweinservice, Dekantieren  Teil 3: Krusten-, Weich- und Schalentieren sowie Kaviar und Käse und deren Service  Informationstexte zum Tranchieren von Fleischteilen mit Knochen, Fleischteile ohne Knochen, Geflügel  Informationstexte zum Filetieren von Rund- und Plattfische, unterschiedliche Garmethoden | 1. Erstellen Sie für die Schulung jeweils ein Handout  * zum Tranchieren und * zum Filetieren.  1. Formulieren Sie jeweils 4 Fragen mit mind. 3 Multiple-Choice-Antwortmöglichkeiten zum Tranchieren und zum Filetieren. | | systematisch vorgehen  Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen |  | 06 |
| **LS03 Wein- und Schaumweinservice, Dekantieren darstellen** | zweiter Teil der internen Schulung muss vorbereitet werden (LS02)  🡪 MA soll Handouts und Testfragen vorbereiten | Handout Weinservice  Handout Dekantieren  Handout Schaumweinservice  Testfragen | Tagesordnung Schulung (LS02)  Informationstext zum Weinservice  Informationstext zum Dekantieren  Informationstext zum Schaumweinservice | 1. Erstellen Sie für die Schulung jeweils ein Handout  * zum Weinservice, * zum Dekantieren und * zum Schaumweinservice.  1. Formulieren Sie jeweils 4 Wahr-Falsch-Fragen unter Angabe der Lösung  * zum Weinservice, * zum Dekantieren und * zum Schaumweinservice. | | systematisch vorgehen  Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen | arbeitsteilige Gruppenarbeit | 04 |
| **LS04 Krusten-, Weich- und Schalentieren sowie Kaviar und Käse sowie deren Service beschreiben** | dritter Teil der internen Schulung muss vorbereitet und durchgeführt werden (LS02)  🡪 MA soll Handouts vorbereiten und Schulung durchführen | Handout Krustentiere  Handout Weichtiere  Handout Schalentiere  Handout Kaviar  Handout Käse  Schulung | Tagesordnung Schulung (LS02)  Informationstexte zu Krusten-, Weich- und Schalentieren, Kaviar und Käse bezüglich Eindecken, Servieren und Gästeberatung | 1. Erstellen Sie für die Schulung jeweils ein Handout zu  * Krustentieren, * Weichtieren, * Schalentieren, * Kaviar und * Käse.  1. Führen Sie die Schulung durch. | | systematisch vorgehen  Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  Informationen austauschen |  | 07 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Vorbereitung und die Durchführung verschiedener Arbeiten am Tisch des Gastes. | **LS05 Vorbereitung und Durchführung der Arbeiten am Tisch planen** | es sind jeweils 4 Gäste angekündigt, die jeweils ein spezielles  4-Gang-Menü geordert haben  🡪 MA muss die Vorbereitung und Durchführung der Arbeiten am Tisch planen | Mise-en-place-Checklisten  Arbeitsablaufpläne | Menü 1: Vorspeise Kaviar, Hauptgang Plattfisch  Menü 2: Vorspeise Austern, Hauptgang Rundfisch  Menü 3: Vorspeise Schnecken, Hauptgang Geflügel  Menü 4: Vorspeise Krebse, Hauptgang Fleisch mit Knochen  Menü 5: Vorspeise Hummer, Hauptgang Fleischteil ohne Knochen  Menü 6: Hauptgang Fleisch mit Knochen, Käse statt Dessert  Handout Tranchieren (LS02)  Handout Filetieren (LS02)  Handout Weinservice (LS03)  Handout Dekantieren (LS03)  Handout Schaumweinservice (LS03)  Handout Krustentiere (LS04)  Handout Weichtiere (LS04)  Handout Schalentiere (LS04)  Handout Kaviar (LS04)  Handout Käse (LS04)  Übersicht (LS01) | 1. Erstellen Sie für jedes Menü die Mise-en-place-Checklisten. 2. Erstellen Sie für jedes Menü einen Arbeitsablaufplan für die Durchführung der Arbeiten am Tisch der Gäste. | | systematisch vorgehen  Informationen strukturieren  zuverlässig handeln  Abhängigkeiten finden  Entscheidungen treffen | arbeitsteilige Gruppenarbeit | 03 |
| Die Schülerinnen und Schüler decken Tische und Spezialgedecke ein und bereiten das Restaurant für Arbeiten am Tisch des Gastes vor. Sie **betreuen** Gäste am Tisch auch in einer Fremdsprache. Sie beraten Gäste unter Berücksichtigung der Menükunde, empfehlen korrespondierende Getränke und bieten Zusatzverkäufe an. Sie informieren über Inhaltsstoffe, Zusatzstoffe und Allergene und beraten bei Unverträglichkeiten und besonderen Ernährungsformen. Sie koordinieren die Arbeitsprozesse und führen Arbeiten am Tisch des Gastes unter Berücksichtigung der Gastwünsche durch. Sie nehmen Reklamationen entgegen, reagieren darauf und bewältigen Belastungssituationen. | **LS06 Arbeiten am Tisch vorbereiten und durchführen** | Tische für die Gäste (LS05) müssen eingedeckt werden, Restaurant muss für die Arbeiten am Tisch der Gäste vorbereitet werden; anschließend müssen die Gäste am Tisch betreut werden  🡪 MA soll übernehmen | eingedeckte Tische  vorbereitetes Restaurant  Gastgespräche | Menü 1: Vorspeise Kaviar, Hauptgang Plattfisch  Menü 2: Vorspeise Austern, Hauptgang Rundfisch  Menü 3: Vorspeise Schnecken, Hauptgang Geflügel  Menü 4: Vorspeise Krebse, Hauptgang Fleisch mit Knochen  Menü 5: Vorspeise Hummer, Hauptgang Fleischteil ohne Knochen  Menü 6: Hauptgang Fleisch mit Knochen, Käse statt Dessert  Mise-en-place-Checklisten (LS05)  Arbeitsablaufpläne (LS05)  Getränkekarte  Notiz der Restaurantleitung: bei den Gästen an einem Tisch handelt es sich um Touristen, bei denen eines anderen Tischs um ein Geschäftsessen; in beiden Fällen sprechen die Gäste Englisch  Anweisung der Restaurantleitung zur Generierung von Zusatzverkäufen | 1. Decken\* Sie die Tische ein. 2. Bereiten\* Sie das Restaurant für die Arbeiten am Tisch der Gäste vor. 3. Betreuen\* Sie die Gäste am Tisch. | | systematisch vorgehen  begründet vorgehen  Entscheidungen treffen  sich flexibel auf Situationen einstellen  Fremdsprache anwenden  sachlich argumentieren  sprachlich angemessen kommunizieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen  empathisch handeln | Fremdsprache  vgl. LF04-LS04 (Restaurant vorbereiten, Tische decken)  vgl. HFO-HFS-HRV-LF06-LS20 ff. (Vorbereitungsarbeiten, Veranstaltungsdurchführung, Gästerückmeldungen)  vgl. HFO-HFS-HRV-LF06-LS15 (rechtliche Vorschriften)  Rollenspiel (Rollenkarten müssen auch Fragen nach Inhaltsstoffen, Zusatzstoffen und Allergenen sowie Wunsch nach Beratung bei Unverträglichkeiten und besonderen Ernährungsformen umfassen) | 30 |
| **LS07 Reklamationen entgegennehmen und darauf reagieren** | Gäste (LS06) beschweren sich, teilweise lautstark, am Tisch  🡪 MA muss Reklamationen entgegennehmen und darauf reagieren | Gastgespräche | berechtigte (z. B. Temperatur), unberechtigte (z. B. Gast hat falsche Vorstellung; „Austern sind noch roh“) und nicht nachvollziehbare Reklamation (z. B. hat aufgegessen und beschwert sich über Qualität)  Datenkranz LS05 und LS06 | Führen Sie die Gespräche mit den Gästen. | | Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  sich flexibel auf Situationen einstellen  Fremdsprache anwenden  sachlich argumentieren  sprachlich angemessen kommunizieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen  empathisch handeln | Rollenspiel (Aufnahme per Video)  vgl. HFO-HFS-HRV-LF09-LS11 (Reklamationen) | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Gastgeberrolle. Sie **bewerten** den Serviceablauf, nehmen Gästerückmeldungen entgegen und leiten daraus Optimierungsmöglichkeiten ab. | **LS08 Gastgeberrolle reflektieren** | MA soll zur stellvertretenden Restaurantleitung befördert werden  🡪 MA überlegt, ob in der Lage, diese Position auszufüllen | ausgefüllter Selbsteinschätzungsbogen  Notiz | Selbsteinschätzungsbogen mit Aspekten äußeres Erscheinungsbild, Fachkompetenz, Kommunikationsfähigkeit (einschließlich Fremdsprache), Teamfähigkeit, Führungskompetenz, Sozialkompetenz, Selbstkompetenz | 1. Füllen Sie den Selbsteinschätzungsbogen aus. 2. Notieren Sie Ihr Fazit aus dem Selbsteinschätzungsbogen. | | eigenes Handeln reflektieren  eigene Meinungen bilden  Schlussfolgerungen ziehen | ggf. in Kombination mit Abgleich Selbst-Fremd-Einschätzung | 03 |
| **LS09 Serviceablauf bewerten und optimieren** | MA wurde zur stellvertretenden Restaurantleitung (LS08) befördert und nimmt in dieser Position Gästerückmeldungen entgegen  🡪 MA soll Serviceablauf bewerten und optimieren | Bewertung  Handlungsempfehlungen | Arbeitsablaufpläne (LS05)  LS06  positive und negative Gästerückmeldungen (z. B. Tranchieren und/oder Filetieren dauert zu lange, Essen wird kalt; keine Nachfrage, kein Nachservice; trotz Dekantieren Depot im Glas)  positive und negative Rückmeldungen der Restaurantleitung (z. B. fehlendes Namensschild, unkollegiales Verhalten, unhygienisches Arbeiten) | 1. Bewerten Sie den Serviceablauf bei der Betreuung von Gästen am Tisch. 2. Formulieren Sie mindestens vier Handlungsempfehlungen zur Optimierung des Serviceablaufs. | | eigenes Handeln reflektieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Entscheidungen treffen  Schlussfolgerungen ziehen |  | 03 |
| **gesamt[[5]](#footnote-6)** | | | | | | | | | **64** |

\* Die Verben „decken“, „vorbereiten“ und „betreuen“ werden verwendet, da sie zu praktischen bzw. berufstypischen Handlungen auffordern. Sie finden sich nicht in der Operatorenliste der Koordinierungsstelle, da die Koordinierungsstelle diese Operatoren nicht für die schriftliche Prüfung vorsieht.

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 (2021) [↑](#footnote-ref-2)
2. Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt. [↑](#footnote-ref-3)
3. Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen [↑](#footnote-ref-4)
4. Aufträge beginnen mit einem Operator (siehe Operatorenliste der Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft), enthalten jeweils nur einen Operator und führen zu dem in der vorigen Spalte aufgeführten betrieblichen Handlungsergebnis. [↑](#footnote-ref-5)
5. Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen. [↑](#footnote-ref-6)