

## 1. Ausbildungsjahr – alle gastgewerblichen Ausbildungsberufe

### E1167 Hygiene und Lebensmittelrecht (3 Tage)

- Kennenlernen von berufsbezogenen gewerbe- und lebensmittelrechtlichen Vorschriften
- Erhaltung von Lebensmitteln, staatliche Regelungen im Verkehr mit Lebensmitteln
- Grundsätze zur Personal- und Betriebshygiene, hygienische Anforderungen an den Arbeitsplatz sowie Arbeitsplatzergonomie
- Reinigungsarbeiten – Anwendung und Entsorgung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln
- Müllentsorgung und -trennung
- betriebliches HACCP-Konzept
- Hygienestandards von Lebensmitteln
- Lebensmittelkontrolle

### E1168 Umgang mit Gästen und Teammitgliedern (2 Tage)

- Selbsterkennung und Ausstrahlung – persönliches Erscheinungsbild
- Feststellung der Anforderungen an den Beruf
- kundenorientierte Dienstleistung und Kommunikation – Trends, Kommunikationsregeln, Gastgeberrolle gegenüber nationalen und internationalen Gästen
- Konfliktmanagement – Umgang mit Konflikten
- Teamarbeit und Strategien zu gelungener Zusammenarbeit
- Verkaufsrhetorik und Verkaufspsychologie
- Methoden der Preisargumentation bezüglich gastronomischer Leistungen
- Analyse Gästebedürfnisse, Gästegruppen, Gästetypen
- Reservierungen unter Nutzung verschiedener Kommunikationskanäle
- Reklamationen auch in digitalen Medien bearbeiten

### E1169 Grundlagen im Küchenbereich (5 Tage)

Küchenbereich:

- Überblick über Maschinen und Geräte
- produktspezifische Warenkenntnisse
- Garverfahren
- ernährungsphysiologische und küchentechnologische Eigenschaften
- französische Fachbegriffe
- Produkte auf Beschaffenheit prüfen und Verwendungsmöglichkeiten zuordnen
- Qualität, Regionalität, Saisonalität, Nachhaltigkeit
- küchenfertige Vorbereitung der Produkte
- Waschen, Putzen, Schälen, Schneidetechniken, Schnittformen, Arbeitssicherheit
- Zubereiten einfacher Speisen und Speisekomponenten (Salat, Eierspeisen, Gemüsegerichte, Gemüsebeilagen, Sättigungsbeilagen)
- einfache Speisen nach Vorgabe anrichten (Fingerfood und Snacks)
- Möglichkeiten der Speisepräsentation kennenlernen
- Zeitmanagement und Teamarbeit
- Berechnungen (Rezepturen, Mengen, Kosten, Erträge)

#### Warenwirtschaft:

- Bedeutung und Aufgaben der Warenwirtschaft, Warenwirtschaftssystem
- Warenkontrolle, Warenlager, Lagerbedingungen, Verpackungsmaterial
- manuelle Warenwirtschaft
- die Analyse als Instrument der EDV-gestützten Warenwirtschaft
- Bedarfsermittlung, Analyseverfahren, Bedarfsberechnung, Bestandspolitik, Zahlungsverkehr
- Inventur, Inventar
- Informationsgehalt der inner- und zwischenbetrieblichen Vergleiche
- Ergebnisdarstellung und deren Bewertung
- Übungen und Fallbeispiele

#### **E1170 Service Grundlagen (5 Tage)**

- produktspezifische Warenkenntnisse, französische Fachbegriffe
- fachspezifische Verarbeitungshinweise, mise en place
- einfache Speisen unter Berücksichtigung der Rezeptur, Ernährungslehre, Wirtschaftlichkeit zubereiten
- Anrichten und Präsentieren der Speisen auf warmen und kalten Büfettis
- Tisch, Tafelformen, Tischwäsche, Serviettenformen, Geschirr, Trinkgefäße, Besteck, Geräte, Maschinen (nach den betrieblichen Vorgaben)
- gastbezogener Service
- Arbeiten nach den wichtigsten Buffet- und Serviceregeln
- Servieren einfacher Gerichte, Ausheben des Geschirrs
- Restaurant vorbereiten und pflegen
- Organisation von Tischreservierungen nach der betrieblichen Serviceform
- Berechnung von Bedarfen (Gästedahlen)
- Vorgabe zur Reinigung und Desinfektion von Gästerräumen, Textilien und Gegenständen – Beachtung von Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Gesundheits- und Arbeitsschutz
- Kassensystem

#### **E1171 Gästekommunikation (5 Tage)**

- Arten der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Konflikte/ Missverständnisse
- Nachricht – Botschaft
- Formulierungen/ Wortwahl
- Tonfall, Mimik und Gestik
- Motivation
- Rolle gegenüber Gästen reflektieren
- Gäste informieren
- Übungen – Kommunikation mit dem Gast
- Kommunikation im Team
- Beschwerdemanagement
- Gästefeedback

- Reklamation
- Informations- und Kommunikationskanäle
- Digitale Medien

#### **E1172 Einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen (2 Tage)**

- internationalen Gästen Auskünfte erteilen
- Standardredewendungen in den gastronomisch relevanten Bereichen, z.B. Front Office, Restaurant und Küchenbereich anwenden
- Erarbeiten von Fachtermini
- erfolgreich Verkaufsgespräche mit internationalen Gästen führen praxisnahe Übungen und Rollenspiele

#### **E1173 Informationstechnologien (5 Tage)**

- Grundlagen von Hardware und Softwaresystemen im Gastgewerbe
- Textverarbeitung mit Word
- Kalkulation mit Excel
- Datenbank in Access
- Gästedatenbank
- Hotelsoftware
- Vertriebskanäle und -plattformen zur Steuerung von Zimmer- und Veranstaltungsbuchungen
- Front-Office-Funktionen in der Gastronomie
- KI – Einsatz
- Digitale Arbeitswelt