

**RAHMENLEHRPLAN FÜR DEN LEHRBERUF
HOTEL- UND GASTGEWERBEASSISTENT/
HOTEL- UND GASTGEWERBEASSISTENTIN**

I. STUNDENTAFEL

Gesamtstundenzahl: 3 Schulstufen zu insgesamt 1 080 Unterrichtsstunden (ohne Religionsunterricht), davon in der ersten, zweiten und dritten Klasse mindestens je 360 Unterrichtsstunden.

Pflichtgegenstände	Stunden
Religion 1)	2)
Politische Bildung	80
Deutsch und Kommunikation	80
Berufsbezogene Fremdsprache 3)	80 - 120
Zweite berufsbezogene Fremdsprache	120 - 80
Betriebswirtschaftlicher Unterricht	180
Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr 4)	
Rechnungswesen 4)	
Fachunterricht	
Gastronomische Fachkunde 4)	100
Tourismus und Marketing 4)	80
Hotel- und Rezeptionstechnik	160
Textverarbeitung	80
Praktische Arbeit 5)	120
Gesamtstundenzahl (ohne Religionsunterricht)	1 080
Freigegegenstände	
Religion 1)	2)
Lebende Fremdsprache 6)	
Deutsch 6)	
Informatik	40
Unverbindliche Übungen	
Bewegung und Sport 6)	
Önologisches Praktikum	40
Barpraktikum	40
Kreatives Kochen	40
Bierpraktikum	40
Förderunterricht 6)	

1) 2) Siehe Anlage A, Abschnitt II.

3) Die Aufteilung der Stunden hat auf alle drei Schulstufen zu erfolgen.

- 4) Dieser Pflichtgegenstand kann in Leistungsgruppen mit vertieftem Bildungsangebot geführt werden.
- 5) Praktische Arbeit kann in folgende Unterrichtsgegenstände geteilt werden: Einführung in Servieren, Einführung in Kochen.
- 6) Siehe Anlage A, Abschnitt III.

II. STUNDENAUSMASS UND LEHRPLÄNE FÜR DEN RELIGIONSUNTERRICHT

Siehe Anlage A, Abschnitt II.

III. BILDUNGS- UND LEHRAUFGABEN SOWIE LEHRSTOFF UND DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE DER EINZELNEN UNTERRICHTSGEGENSTÄNDE

P o l i t i s c h e B i l d u n g

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

D e u t s c h u n d K o m m u n i k a t i o n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll Situationen des beruflichen und privaten Alltags sprachlich bewältigen können und mit Vorgesetzten, Kollegen und Geschäftspartnern entsprechend kommunizieren können.

Er soll durch aktive Erprobung von mündlichen und schriftlichen Kommunikationsformen Erfahrungen sammeln, seinen Kommunikationsstil sowie seine Sprechtechnik verbessern sowie seine Rechtschreibkenntnisse festigen und erweitern.

Der Schüler soll dadurch seine Ausdrucks- und Handlungsfähigkeit verbessern, seinen Wortschatz erweitern und persönliche und betriebliche Interessen sprachlich angemessen vertreten können.

Lehrstoff:

Rechtschreibung:

Erweiterung des kaufmännischen Grund- und Fachwortschatzes. Übungen zum Erheben und Beheben von Rechtschreibfehlern. Gebrauch von Wörterbüchern und Nachschlagwerken.

Kommunikation:

Elemente und Aufgaben der verbalen und nonverbalen Kommunikation. Hindernisse und Störungen (Ursachen, Behebung).

Schriftliche Kommunikation:

Sammeln, Sichten und Interpretieren von Informationen. Erstellen von Notizen und Exzerpten. Abfassen von Schriftstücken. Moderner Briefstil.

Spezielle Schriftstücke:

Anfertigen und Verwalten von Karteien und Dateien. Erstellen von Statistiken und Berichten. Ausfüllen einschlägiger Formulare.

Mündliche Kommunikation:

Formulieren von Sachverhalten und Stellungnahmen. Reden und Gespräche. Kommunikationsnormen beim Telefonieren.

Gespräche mit Vorgesetzten und Kollegen:

Höflichkeitsnormen. Mitteilungs- und Fragetechniken.

Gespräche mit Gästen:

Fachausdrücke im Hotel- und Gastgewerbebereich. Sprachnormen beim Empfangen und Verabschieden von Gästen. Mitteilungs- und Fragetechniken bei Auskunft und Beratung von Gästen. Behandlung von Beschwerden und Reklamationen.

Lehrstoff der Differenzierung zur Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung:

Kreatives Schreiben:

Behandlung von gesellschaftsrelevanten und berufsspezifischen Themen (Quellenstudium, Konzeption und Ausarbeitung).

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist der Beitrag zur Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit des Schülers, wobei das zur Verfügung stehende Stundenausmaß zu beachten ist. Texte, Medienbeispiele und Problemstellungen sollen sich vor allem an der beruflichen und privaten Erfahrungswelt orientieren und auf den erworbenen Kenntnissen aus der Pflichtschule aufbauen. Das selbstständige Beschaffen von Informationsmaterial soll gefördert werden.

Im Bereich der mündlichen Kommunikation sind Übungen individueller Aufgabenstellung bzw. Übungen in Kleingruppen empfehlenswert. Situationsgerechte Gesprächs- und Sozialformen motivieren den Schüler zu aktiver Mitarbeit, wodurch eine Vielzahl kommunikativer Selbst- und Fremderfahrungen ermöglicht und ein wichtiger Beitrag zur Sprechtechnik und Persönlichkeitsbildung geleistet werden kann.

Es empfehlen sich Methoden, die die Sprechfertigkeit und die Mitteilungsleistung der Schüler fördern (z.B. Rollenspiele, Dialoge). Der gezielte Einsatz audiovisueller Medien ermöglicht Übungen zu angemessenem Verhalten durch Rückmeldungen sowie Selbst- und Fremdkritik.

Für die schriftliche Kommunikation bieten sich zur Erweiterung der Allgemeinbildung Unterlagen und Bücher aus guter Literatur an.

Bei jeder Gelegenheit ist auf die Verbesserung des Ausdrucks, des Stils und der grammatikalischen Richtigkeit Wert zu legen.

Der Lehrstoff „Rechtschreibung“ soll sich an den individuellen Vorkenntnissen der Schüler und konkreten Schreibanlässen orientieren.

Absprachen mit den Lehrern der anderen Unterrichtsgegenstände, insbesondere in „Politische Bildung“ hinsichtlich des Übens der Sprechfertigkeit sowie in „Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr“ betreffend Festigung der Rechtschreibkenntnisse sollen einen optimalen Lernertrag sichern.

Das Thema „Gespräche mit Gästen“ hat berufseinschlägig zu erfolgen.

B e r u f s b e z o g e n e F r e m d s p r a c h e

Siehe Anlage A, Abschnitt III.

Zweite berufsbezogene Fremdsprache

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll einfache Situationen des beruflichen und privaten Alltags in der zweiten Fremdsprache bewältigen können.

Er soll mit Hilfe eines zweisprachigen Wörterbuches Gehörtes und Gelesenes verstehen und sich mündlich und schriftlich ausdrücken können.

Er soll Stichworte und Redewendungen notieren und kurze Mitteilungen verfassen können.

Der Schüler soll die Bedeutung von Fremdsprachenkenntnissen für die Entwicklung seiner beruflichen Kommunikations- und Handlungsfähigkeit kennen.

Lehrstoff:

Gästeberatung:

Empfang. Verabschiedung. Vermittlungen. Reservierungen. Mahlzeiten. Speisen- und Getränkeberatung. Aktuelle Themen. Nachrichten.

Privater Alltag:

Selbstdarstellung. Persönliche Interessen.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterien für die Lehrstoffauswahl sind die Anwendbarkeit auf Situationen des beruflichen und privaten Alltags der Schüler.

Die Behandlung der Themen soll die Schüler auf die Begegnung mit fremdsprachlichen Texten oder der Realkontakte in der zweiten Fremdsprache vorbereiten und Vergnügen bereiten. Das Schwergewicht des Unterrichts liegt auf der Vermittlung der sprachlichen Grundfertigkeiten. Die Leistungsbeurteilung tritt in den Hintergrund.

Die kommunikativen Fertigkeiten werden durch weit gehende Verwendung der zweiten Fremdsprache als Unterrichtssprache sowie durch den Einsatz von Hörtexten auf Tonträgern und Filmen gefördert.

Die Verwendung fachspezifischer fremdsprachlicher Originaltexte, z.B. Speise- und Getränkekarten, Prospekte und Lokalführer, Ausschnitte aus Fachzeitschriften und Zeitungen fördern nicht nur das Leseverständnis, sondern verstärkt auch den Praxisbezug.

Für die Schulung der Sprechfertigkeit eignen sich besonders Dialoge und Rollenspiele. Die besten Ergebnisse werden erzielt, wenn die Freude an der Mitteilungsleistung Vorrang vor der Sprachrichtigkeit genießt.

Einsichten in die Grammatik der zweiten Fremdsprache und das Erlernen des Wortschatzes ergeben sich am wirkungsvollsten aus der Bearbeitung authentischer Texte und kommunikativer Situationen.

B e t r i e b s w i r t s c h a f t l i c h e r U n t e r r i c h t

W i r t s c h a f t s k u n d e m i t S c h r i f t v e r k e h r

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll das ihn betreffende Wissen über Informations- und Kommunikationstechniken, Dokumente, Urkunden, Verträge und Zahlungsverkehr haben.

Er soll das ihn als Hotel- und Gastgewerbeassistent betreffende Grundwissen über die Vorgänge und Zusammenhänge der Wirtschaft haben und die wichtigsten Einrichtungen des wirtschaftlichen Verkehrs kennen.

Er soll zu bestimmten Themen Schriftstücke fachlich und sprachlich richtig abfassen und mittels moderner Bürotechnik formal richtig ausfertigen können.

Der Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen können.

Lehrstoff:

Wirtschaft:

Wesen und Begriffe. Betriebswirtschaft. Volkswirtschaft. Wirtschaftssysteme. Wirtschaftspolitik.

Volkswirtschaft:

Grundbegriffe. Wirtschaftskreislauf. Markt, Marktformen und Preisbildung. Wirtschaftsordnungen. Umweltschutz und Ökobilanz. Internationale Wirtschaft.

Europa als Wirtschaftsraum:

EU-Binnenmarkt. Die vier Freiheiten in der EU. Aspekte und Förderung unterschiedlich entwickelter Regionen. Europäische Wirtschaftszentren. Währung. Europa als Wirtschaftsmacht.

Der Betrieb:

Arten. Aufgaben. Standort. Qualitätssicherung. Rationalisierung. Arbeitsteilung. Spezialisierung. Automatisierung. Ergonomie. Lohnsysteme und Arbeitsentlohnung.

Kaufvertrag:

Formen und Inhalt. Anbahnung, Abschluss und Erfüllung. Konsumentenschutz. Gestörter Verlauf.

Waren und Dienstleistungen im Hotel- und Gastgewerbebetrieben:

Arten. Bedarfsermittlung. Beschaffungsmöglichkeiten. Konditionen. Angebot, Bestellung, Lieferung und Übernahme.

S c h r i f t v e r k e h r :

Anfrage. Angebot. Bestellung. Auftragsbestätigung. Liefer- und Gegensein. Rechnung. Mängelrüge. Lieferverzug. Zahlungsverzug.

Geldwesen und Zahlungsverkehr:

Währungssysteme. Währungspolitik. In- und ausländische Zahlungsmittel. Teilzahlungsgeschäft. Sparformen. Geldanlage. Finanzierung. Zeitgemäße Zahlungsformen.

S c h r i f t v e r k e h r :

Zahlungsvordrucke.

Informations- und Kommunikationstechniken:

Arten und Möglichkeiten der Informationsübermittlung. Datenverarbeitung (Grundlagen. Privater und betrieblicher Einsatz. Datenschutz. Gesellschaftliche Auswirkungen).

S c h r i f t v e r k e h r :

Schriftstücke des privaten und beruflichen Bereiches.

Dokumente und Urkunden:

Arten. Beschaffung. Beglaubigung. Aufbewahrung. Verlust.

S c h r i f t v e r k e h r :

Vollmachten. Antragsformulare.

Gewerbeordnung:

Gewerbearten. Gewerbeberechtigungen.

Unternehmen:

Rechtsformen. Gründung. Sanierung. Auflösung.

Personalwesen:

Organisation. Personalplanung. Soziale Aspekte.

S c h r i f t v e r k e h r :

Stellenbewerbung. Lebenslauf. Dienstzettel.

Versicherungen:

Formen. Vertrag.

Marketing:

Human Relations. Publicrelations. Marketing Mix. Innovationen. Unlauterer Wettbewerb. EU-Wettbewerbsrecht.

Marktorganisationen:

Märkte. Messen. Ausstellungen.

Steuer- und Abgabewesen:

Begriff. Arten. Steuererklärung. Steuerbescheid. Rechtsmittel. Finanzverwaltung.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Volkswirtschaft. Europa als Wirtschaftsraum. Waren- und Dienstleistungen im Hotel- und Gastgewerbe. Marketing.

Didaktische Grundsätze:

Die Beherrschung der im Schriftverkehr verfassten Schriftstücke ist eine Grundlage für den Unterricht in „Textverarbeitung“ und „Hotel- und Receptionstechnik“.

Referenten aus der Praxis und Lehrausgänge erhöhen den Unterrichtsertrag.

Den Veränderungen in Europa ist beim Thema „Europa als Wirtschaftsraum“ besonderes Augenmerk zu schenken und dabei die Rolle Österreichs im gemeinsamen Europa herauszuarbeiten.

Die in den einzelnen Lehrstoffinhalten vorgesehenen Schriftstücke sollen möglichst auch EDV-mäßig ausgefertigt werden.

Der Gegenstand ist in engem Zusammenhang mit den Pflichtgegenständen „Deutsch und Kommunikation“ und „Touristik und Marketing“ zu führen.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

R e c h n u n g s w e s e n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll Kenntnisse über die für den privaten und beruflichen Alltag wesentlichen Bereiche Einkommen, Finanzierung, Kauf, Rechnungswesen haben und den organisatorischen Aufbau eines Betriebes verstehen.

Er soll die für einzelne Teilbereiche beschriebenen Berechnungen beherrschen und dabei die Ergebnisse vor der Rechenausführung schätzen, den Rechner sinnvoll einsetzen und die Rechenaufgaben formal richtig lösen können.

Er soll insbesondere im betrieblichen Rechnungswesen die Zusammenhänge der einzelnen Teilbereiche kennen, über die durch den Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen entstehenden Möglichkeiten Bescheid wissen und Computerausdrucke lesen und interpretieren können.

Er soll zu wirtschaftlichem und sozialem Verhalten sowie kritischem Verständnis gegenüber lohn- und preispolitischen Maßnahmen befähigt sein und die Bedeutung eines funktionierenden Rechnungswesens für das Unternehmen und die Gesamtwirtschaft kennen.

Der Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen können.

Lehrstoff:

Private Haushaltsplanung:

Erfassung der Einnahmen und Ausgaben. Privater Einkauf (Umsatzsteuer, Ab- und Zuschläge). Ratengeschäfte.

B e r e c h n u n g des frei verfügbaren Einkommens.

B e r e c h n u n g des Einkaufspreises.

Sparen und Geldanlage:

Formen des Sparens und der Geldanlage. Ertragsvergleiche.

B e r e c h n u n g von Zinsen.

Kredit:

Arten. Kreditsicherung. Kreditkostenvergleiche.

B e r e c h n u n g von Kreditkosten.

Leasing:

Arten. Vergleich mit anderen Finanzierungsarten.

B e r e c h n u n g der Kosten.

Währung:

Valuten. Devisen. Kurse. EU-Währung.

U m r e c h n u n g e n .

Personalverrechnung:

Lehrlingsentschädigung. Lohn und Lohnarten im Hotel- und Gastgewerbe. Entgeltansprüche nach dem Kollektivvertrag. Arbeitnehmersveranlagung.

B e r e c h n u n g des Bruttolohnes und des Auszahlungsbetrages.

Gesetzliche Bestimmungen der Buchführung:

Aufzeichnungs- und Buchführungspflicht. Formvorschriften. Belege.

Grundzüge der Buchführung:

Bestandsaufnahme (Inventur, Inventar). Bestandsverrechnung (Vermögen. Schulden). Erfolgsverrechnung (Aufwände. Erträge. Gewinn. Verlust). Mindestaufzeichnungen.

Kostenrechnung:

Kosten und Kostenarten. Ermittlung der Kosten.

B e r e c h n u n g von Materialkosten und Zuschlagssätzen.

Kalkulation:

B e r e c h n u n g von Verkaufspreisen im Hotel- und Gastgewerbe.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Kredit. Personalverrechnung. Kostenrechnung. Kalkulation.

Didaktische Grundsätze:

Hauptkriterium für die Lehrstoffauswahl ist die Häufigkeit des Auftretens in der Praxis des Lehrberufes.

Die Zielsetzung dieses Pflichtgegenstandes erfordert im Besonderen die Anwendung von Rechen- vorteilen, ziffernsparender Methoden, das Abschätzen des zu erwartenden Ergebnisses vor Beginn des Rechnens, das Kopfrechnen und die Einhaltung einer gefälligen und übersichtlichen äußeren Form.

Etwaige mangelhafte Rechenfertigkeiten (z.B. Schluss-, Prozent- oder Zinsrechnungen) sind nicht isoliert, sondern im Rahmen der im Gegenstand vorkommenden Rechnungen zu üben und anzuwenden.

Die Gewichtung der Inhalte sollte berücksichtigen, dass die Buchführung nur in dem Ausmaß zu vermitteln ist, wie es für das Verständnis der Kostenrechnung und für die Vermittlung betriebswirtschaftlichen Grundwissens notwendig ist. Je nach den Erfordernissen des Lehrberufes sind die Kostenrechnung sowie die Kalkulation zumindest in ihren wesentlichen Merkmalen zu behandeln. Buchungstechniken sind nur zum besseren Verständnis der Grundzüge der Buchführung anzuwenden.

Der Lehrstoff ist berufsbezogen zu vermitteln. Der Einsatz von Datenverarbeitungsanlagen wird grundsätzlich empfohlen.

Nachschlagbare Daten sollen aus praxisüblichen Hilfsmitteln entnommen werden.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

F a c h u n t e r r i c h t

G a s t r o n o m i s c h e F a c h k u n d e

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll die alkoholfreien, alkaloidhaltigen und alkoholischen Getränke kennen und über deren Herstellung, Merkmale, Pflege, Korrespondenz, Serviertemperatur und Fehler Bescheid wissen.

Er soll über Speisenfolgen, Speisekarten, Menüstellungen und Getränkekarten Bescheid wissen, den Speisen die passenden Getränke zuordnen können und die Gäste fachlich richtig beraten können.

Der Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen können.

Lehrstoff:

Speisenkunde:
Regionale, nationale und internationale Speisen. Trends.

Getränkekunde:
Alkoholfreie Getränke. Alkaloidhaltige Getränke. Bier. Wein und Schaumwein. Spirituosen.

Menükunde:
Speisenfolgen. Speisekarten. Menüarten. Menüstellungen. Menükarten. Getränkekarten (Gestaltung. Gliederung). Korrespondierende Getränke.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Menükunde.

Didaktische Grundsätze:

Der Gegenstand ist in engem Zusammenhang mit den Pflichtgegenständen „Textverarbeitung“ und „Praktische Arbeit“ zu führen.

Es ist mehr Gewicht auf das Erkennen und die Beurteilung der Qualität der Getränke und Speisen sowie auf die ernährungsphysiologischen Zusammenhänge als auf die Gewinnung zu legen.

Tourismus und Marketing

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll natur- und kulturgeographische Kenntnisse der österreichischen Tourismusgebiete haben und dem Gast Tourismusangebote empfehlen können.

Er soll die aktuellen Bedürfnisse der verschiedenen Gästezielgruppen beschreiben können, über Maßnahmen der Verkaufsförderung im österreichischen Tourismus Bescheid wissen und die elektronische Datenverarbeitung gezielt einsetzen können.

Der Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot bzw. der Schüler, der sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereitet, soll zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen können.

Lehrstoff:

Tourismus Österreichs:

Natur- und kulturgeographische Gliederung. Stellung in Europa. Tourismusgebiete. Verkehrswege. Touristische Grunddaten.

Touristik:

Voraussetzung und Bedingungen. Tourismuseinrichtungen und Organisationsformen. Freizeittrends. Umweltaspekte.

Marketing im Tourismus:

Marktforschung. Analyse über Bedürfnisse und Motive von Gästen. Zielentwicklung für Gästegruppen. Strategien der Verkaufsförderung. Animation. Werbung und Werbemedien. Qualitätssicherung und Erfolgskontrolle.

Marketing für Teilmärkte:

Kur- und Gesundheitstourismus. Städtetourismus. Beruflich orientierte Reisen. Neigungstourismus.

Lehrstoff der Vertiefung:

Komplexe Aufgaben:

Marketing im Tourismus.

Didaktische Grundsätze:

Bei der Vermittlung des Lehrstoffes ist auf die aktuelle Entwicklung Bedacht zu nehmen.

Auf den geographischen Vorkenntnissen der Schüler ist aufzubauen.

Auf die Bedeutung der Ökologie und des Umweltschutzes beim Tourismus ist deutlich hinzuweisen.

Zur Aktualisierung aller Themenbereiche sind Lehrausgänge oder Exkursionen empfehlenswert.

Auf Querverbindungen zu den Pflichtgegenständen „Gastronomische Fachkunde“ und „Praktische Arbeit“ ist besonders Bedacht zu nehmen.

H o t e l - u n d R e c e p t i o n s t e c h n i k

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll die einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen und die Organisation und Abwicklungsprozesse in Hotel- und Gastgewerbebetrieben kennen.

Er soll mit modernen Organisationsmitteln und Kommunikationsgeräten im Front- und Back-Office selbstständig umgehen können.

Er soll die Grundsätze aktiver Gästebetreuung und die damit verbundenen Verhaltenstechniken anwenden sowie Gäste fachgerecht empfangen, beraten und verabschieden können.

Der Schüler soll bei Reklamationsfällen professionelles Rollenverhalten praktizieren können.

Er soll Werbemittel sowie Abrechnungen erstellen können.

Er soll die organisatorische Abwicklung der Hotelkorrespondenz durchführen können.

Er soll die Bedeutung der Kommunikation mit anderen Abteilungen des Hotels und die betriebswirtschaftliche Bedeutung des Controlling erkennen.

Lehrstoff:

Front- und Backoffice:

Ausstattung. Einrichtung. Kommunikationsgeräte. Management des Gästekontaktes. Aktiver Verkauf. Check-in-Check-out-Kontrollsysteme. Arbeiten mit Reisebüros.

Zimmerplan:

Organisation und Zeitabläufe von Belegungen. Reservierungen. Stornierungen.

Werbemittel:

Erstellen von innerbetrieblichen Informationen und Ankündigungen.

Gästeabrechnung:

Hotelrechnung. Rechnungserstellung. Rechnungslegung. Zahlungsarten. Fremdwährungen.

Innerbetriebliche Abrechnung:

Abrechnung mit anderen Abteilungen. Minibar. Abrechnungen mit Reisebüros und Gruppen. Zusatzverkäufe. Provisionsabrechnungen.

Housekeeping:

Haus- und Sicherheitstechnik. Dienstplanorganisation. Abteilungscoordination. Controlling. Gästebetreuung.

Didaktische Grundsätze:

Der Unterricht soll mit den neuesten Einrichtungen auf dem Gebiet der Gästebetreuung, der Abrechnung und der Führung des Front- und Back-Office erfolgen.

Dem Problem des reibungslosen und harmonischen Zusammenwirkens aller Abteilungen des Hotelbetriebes und aller darin Tätigen ist besondere Beachtung zu schenken.

Auf die sprachliche Ausdrucksweise sowie auf die persönlichen Umgangsformen ist besonderer Wert zu legen.

Der Gegenstand ist in engem Zusammenhang mit den Pflichtgegenständen „Wirtschaftskunde mit Schriftverkehr“, „Rechnungswesen“, „Deutsch und Kommunikation“, „Berufsbezogene Fremdsprache“, „Touristik und Marketing“ „Textverarbeitung“ und „Praktische Arbeit“ zu erteilen.

Schularbeiten: zwei bzw. eine in jeder Schulstufe, sofern das Stundenausmaß auf der betreffenden Schulstufe mindestens 40 bzw. 20 Unterrichtsstunden beträgt.

T e x t v e r a r b e i t u n g

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll Geschäftsbriefe und sonstige Schriftstücke im Zehn-Finger-Tastsystem normgerecht, formschön und fehlerfrei anfertigen können.

Er soll mit einschlägigen Geräten und bürotechnischen Hilfsmitteln arbeiten können.

Er soll sich der Wirkung eines gut gestalteten Schriftstückes bewusst sein.

Lehrstoff:

Zehn-Finger-Tastschreiben:

Buchstaben, Ziffern, Zeichen und Funktionstasten. Abschreibübungen.

Schriftstückgestaltung:

Genormte und freigestaltete Schriftstücke. Anfertigen von Schriftstücken nach Konzepten und ungegliederten Vorlagen. Anwenden praxisgerechter Korrekturverfahren.

Textverarbeitungsprogramme:

Standardfunktionen. Einfache Anwendung bei der Textbearbeitung.

Didaktische Grundsätze:

Auf Bedienung der Textverarbeitungsgeräte und der nötigen Betriebsfunktionen soll unter Zuhilfenahme der Betriebsanleitungen geachtet werden.

Bei allen Übungen soll unter Beachtung der geltenden Normen auf die Verwendbarkeit in der beruflichen Praxis geachtet werden, weshalb die Texte und Schriftstücke sich auf die berufliche und schulische Erfahrung der Schüler beziehen sollen.

Die in der Bildungs- und Lehraufgabe geforderten Arbeitsqualitäten sollen der Schreibgeschwindigkeit übergeordnet werden.

P r a k t i s c h e A r b e i t

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll unter Beachtung der persönlichen Hygiene und der berufsspezifischen Umgangsformen wirtschaftlich und rationell arbeiten können und die berufseinschlägigen Sicherheits- und Unfallverhütungsbestimmungen anwenden können.

Er soll den Gast fachlich richtig beraten sowie die in der Gastronomie vorkommenden Vorbereitungs- und Servierarbeiten durchführen und die betrieblichen Leistungen verkaufen können.

Er soll gastronomische Veranstaltungen organisieren und betreuen können.

Er soll mit dem Gast verrechnen sowie innerbetriebliche Verrechnungsarten an EDV-Anlagen durchführen können.

Er soll Kleingerichte herstellen sowie vorgefertigte Speisen fertig stellen und anrichten können.

Lehrstoff:

E i n f ü h r u n g i n S e r v i e r e n

Sicherheitsbestimmungen. Unfallverhütung. Hygienevorschriften.

Serviceorganisation:
Servierregeln. Servierarten. Serviertechniken.

Berufsverhalten:
Kleidung. Umgangsformen und Tischsitten.

Verkaufsangebote:
Speisen. Getränke. Präsentation.

Servierarbeiten:
Mise en place. Frühstücks-, Etagen-, Restaurant-, Kaffeehaus- und Barservice. Zubereiten von Barmixgetränken.

Arbeiten vor dem Gast:
Marinieren. Filetieren. Transchieren.

Gastronomische Veranstaltungen:
Arten. Planen und Organisieren.

Betriebliche Verrechnung:
Verrechnen mit dem Gast. Verrechnen innerbetrieblicher Abläufe mit EDV-Unterstützung.

E i n f ü h r u n g i n K o c h e n

Kalte Gerichte:

Belegte Brote. Aufschnitte. Vorspeisen. Salate. Rohkost. Süßspeisen.

Warme Gerichte:

Eiergerichte. Gabelfrühstücksgerichte. Convenienceprodukte. Vorspeisen. Fleischgerichte. Süßspeisen.

Didaktische Grundsätze:

Der Lehrstoff soll an einfachen Beispielen der einzelnen Speisegruppen exemplarisch dargestellt werden.

Der Unterricht soll die erworbenen Kenntnisse im Pflichtgegenstand „Gastronomische Fachkunde“ veranschaulichen.

Die praktische Ausführung hat Vorrang gegenüber fachtheoretischen Erörterungen.

Dem Kennenlernen von Servierabläufen ist der Vorrang gegenüber dem Einüben von Fertigkeiten zu geben.

F r e i g e g e n s t a n d

I n f o r m a t i k

Bildungs- und Lehraufgabe:

Der Schüler soll den Aufbau, die Funktion und die Einsatzmöglichkeiten elektronischer Informationsverarbeitungsanlagen kennen und diese Geräte bedienen können.

Er soll Standardsoftware der Berufspraxis einsetzen können und Informationen auf elektronischem Weg beschaffen und weitergeben können.

Der Schüler soll über die gesellschaftlichen Auswirkungen des Einsatzes der elektronischen Informationsverarbeitung Bescheid wissen.

Lehrstoff:

Informationsverarbeitungssysteme:

Aufbau. Funktion. Einsatzmöglichkeiten. Zusammenwirkung der Komponenten. Betriebssysteme. Bedienung.

Standardsoftware:

Textverarbeitung. Tabellenkalkulation. Grundlegendes über Datenbanken. Grafik und Präsentation. Datenbankanwendungen. Fachspezifische Software.

Informations- und Kommunikationsnetze:

Aufbau von Netzen. Funktionen von Servern in Netzwerken. Informationsbeschaffung über lokale und globale elektronische Netzwerke. Erstellung und Gestaltung von Webseiten.

Organisation und gesellschaftliche Aspekte:

Aufbau- und Ablauforganisation. Datenschutz. Ergonomie. Die Bedeutung der EDV im Beruf und in der Gesellschaft.

Didaktische Grundsätze:

Die Grundlagen der Datenverarbeitung sind nur insoweit zu behandeln, wie dies für das Verständnis der Arbeitsweise eines Datenverarbeitungssystems und für den weiteren Unterricht unbedingt erforderlich ist.

Datensicherung und Fehlerkontrollen sind laufend durchzuführen.

Der komplexe Bereich neuer Technologien und neuer Techniken bedarf auch adäquater kooperativer Arbeits- und Unterrichtsformen.

Die Blockung von Unterrichtsstunden ist zweckmäßig.

U n v e r b i n d l i c h e Ü b u n g e n

Ö n o l o g i s c h e s P r a k t i k u m

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen den Gast in der Auswahl von Getränken, insbesondere von Wein, beraten können und die wirtschaftliche Bedeutung gehobener Weinkultur kennen.

Sie sollen über Käse, seine Präsentation und Korrespondenz zu Wein Bescheid wissen sowie Kombinationen von Wein und Speisen kennen.

Sie sollen befähigt und motiviert sein, sich in Eigeninitiative zum Weinkellner, Sommelier bzw. Fromagier fortzubilden.

Lehrstoff:

Wein:

Besonderheiten des Weines. Weinpflege. Präsentation und Verkostung. Klassifizierung und Beurteilung.

Beratung:

Fachsprache. Korrespondenz von Getränken zu Käse. Kombination von Wein und Speisen. Getränkeempfehlungen.

Käse:

Herstellung. Arten. Klassifizierungen. Aufbewahrung. Präsentation.

Didaktische Grundsätze:

Der Lehrstoff soll auf die Vorkenntnisse aus den Pflichtgegenständen „Speisen- und Menükunde“ sowie „Getränk Kunde“ aufbauen, weshalb die Querverbindung zu pflegen ist.

B a r p r a k t i k u m

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen mit der Handhabung und Pflege der in der Bar verwendeten Einrichtung, Geräte und Gläser vertraut sein.

Sie sollen Getränke richtig ausschenken und servieren und Mixgetränke zubereiten und dekorieren können.

Die Schülerinnen und Schüler sollen befähigt und motiviert sein, sich in Eigeninitiative zum Barkeeper fortzubilden.

Lehrstoff:

Die Bar:

Handhabung und Pflege der Einrichtung, Geräte und Gläser. Kommunikations- und Interaktionsnormen.

Getränke und Mixgetränke:

Zubereitung. Methoden und Techniken. Arbeitsabläufe. Service.

Garnituren:

Arten. Vor- und Zubereitung. Dekorationsarten.

Standard Mixed Drinks:

Before Dinner Cocktails. Medium dry Cocktails. After Dinner Cocktails. Long Drinks. Sektcocktails. Fancy Drinks. Alkoholfreie Mixgetränke. Heißgetränke.

Special Mixed Drinks:

Modedrinks. Meisterdrinks. Kreationen.

Didaktische Grundsätze:

Der Lehrstoff soll auf die Vorkenntnisse aus dem Pflichtgegenstand „Getränk Kunde“ und „Praktische Arbeit“ aufbauen, weshalb die Querverbindung zu pflegen ist.

K r e a t i v e s K o c h e n

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen kreative Speisen selbstständig herstellen können.

Sie sollen sich für kulinarische Trends interessieren und diese umsetzen können.

Lehrstoff:

Gardemangerie:

Vorbereiten und Herstellen von Pasteten, Terrinen, Fleischwaren und kalten Platten. Gestalten von Dekorationen.

Degustationsmenüs:

Planen, Zusammenstellen, Zubereiten und Anrichten von Vorspeisen, Suppen, Fisch-, Fleischspeisen und Meeresfrüchten. Desserts.

Pâtisserie:

Dekors aus Zucker, Schokolade, Marzipan.

Didaktische Grundsätze:

Der Besuch des Unterrichtsgegenstandes erfordert qualifizierte Eingangsvoraussetzungen im Bereich Kochen.

Demonstrationen von Expertinnen bzw. Experten der Branche sowie Exkursionen erhöhen die Motivation. Der Umgang mit Fachliteratur ist zu fördern. Die Schulung der Kreativität steht im Vordergrund.

Die Motivation wird erhöht, wenn die von den Schülerinnen und Schülern hergestellte Produkte adäquat präsentiert und verkostet werden.

Der gründlichen Erarbeitung ausgesuchter Inhalte ist der Vorzug gegenüber einer oberflächlichen Vielfalt zu geben.

B i e r p r a k t i k u m

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler sollen grundlegendes Wissen über die Bestandteile, die Klassifizierung sowie über die Herstellung von Bieren haben.

Sie sollen die für die Gastronomie wichtigen Kenntnisse der Bierpflege haben und diese in der Praxis anwenden können.

Die Schülerinnen und Schüler sollen das Bier als Genussmittel und als Speisebegleiter erkennen, Gäste beraten und spezielle Biermenüs entwickeln können.

Lehrstoff:

Bierbestandteile:

Österreichisches Lebensmittelbuch. Zerealien. Hopfen. Wasser. Hefe.

Klassifizierung der Biere:

Untergärige und obergärige Biere. Einteilung nach Stammwürzegehalt. Beurteilung und Verkostung verschiedener Biere.

Bierherstellung:

Braubegriffe. Der Malzvorgang. Der Brauvorgang vom Maischen bis zur Abfüllung.

Bierpflege:

Lagerung und Temperieren der Biere. Biergläser und Glaspflege. Einschenken (Fass, Flasche). Präsentieren. Bierfehler.

Bierkulinarium:

Korrespondenz von Bieren und Speisen. Entwickeln von Menüs mit Bieren.

Didaktische Grundsätze:

Der Lehrstoff baut auf die Vorkenntnisse aus dem Pflichtgegenstand „Getränke- und Menükunde“ auf.

Zwecks besserem Verständnis des Brauvorganges sollte das Kapitel „Bierherstellung“ mit einem Lehrausgang verbunden werden.

Der Lehrstoff der Bierpflege sowie der Bierklassifizierung vertieft sich am besten durch Übungen in der Praxis und Verkostungen.