



**Allgemeine Berufsschule Zürich**

## **Schulinterner Lehrplan**

**Restaurationsfachfrau / Restaurationsfachmann**

## Semestertafel für Restaurationsfachfrau / -mann

Sem: 1

### Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

- Entwicklung des Gastgewerbes
- Organisation im Gastgewerbe
- Verbände und Organisationen im Gastgewerbe und deren Aufgaben
- Betriebsarten und -typen

### Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

#### Hygiene:

- Hygienegesetzgebung, Ziele des LMG
- Persönliche Hygiene
- HACCP
- mögliche Gefahren
- Temperaturliste

#### Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz:

- Brandschutz

### Logistik

- Geschichte der Logistik
- Rechtliche Grundsätze und Leitlinien des Einkaufens, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren
- Produktfluss vom Produzent bis zum Verbraucher

### Gästebetreuung und Verhalten

- Anstandsregeln
- Gutes Benehmen im Alltag
- Teamwork
- Wer bin ich?
- Der Wert eines Lächelns
- Rundumbetreuung
- Arbeitsausrüstung

### Verkauf, Speisen- und Getränkeausgabe

- Gute Atmosphäre - Erwartung der Gäste
- Marketing
- Verkaufshilfen im Vergleich
- Regeln der Verkaufstechniken erläutern

### Fertigung, Lebensmittel- und Getränkekunde

#### Getränkekunde:

- Gesetzliche Vorschriften über den Alkoholausschank an Jugendliche
- Weinbaugeschichte
- Weinstatistik
- Arbeiten im Rebberg
- Reben und Verpfropfung

#### Lebensmittelkunde:

- Milch und Milchprodukte
- Käsearten und deren Herkunftsländer
- Käseservice
- Getreide, Brot, Teigwaren, Reis
- Eier
- Gewürze, Kräuter, Würzmittel und -saucen, Salz

### Werterhaltung

- Bedienung und Reinigung der Maschinen und Apparate am Buffet und im Office
- Unterschiede der Reinigung
- Ansprüche an die Reinigung
- Ziel der Reinigung

- Geschirrmaterialien und deren Spezialreinigung

Diverses:

## Semestertafel für Restaurationsfachfrau / -mann

Sem: 2

### Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

- Haupttätigkeiten der Abteilungen
- Organigramm
- Arbeitsabläufe
- Vor und nach gelagerte Stellen
- Qualitätssicherung

### Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

- Unfallversicherung
- Unfallkosten und -risiken
- Unfallgefahren (häufige Unfälle in der Gastronomie)

- Hygiene:
- Übertragung von Bakterien
- Haustiere im Gastgewerbe

### Logistik

- Mensch und Umwelt
- Abfälle und deren Entsorgung
- Energie - Elektrizität und Wasser
- Weisungen der Abteilungen

### Gästebetreuung und Verhalten

- Gästebetreuung, Kommunikation
- Rundumbetreuung des Gastes
- Serviceregeln
- Serviceabläufe & Servicearten (3. Sem.)
- Regeln zum Aufdecken
- Gedecke für unterschiedliche Anlässe

- Frühstück
- Kontroll- und Bestellwesen
- Rechnung erstellen

### Verkauf, Speisen- und Getränkeausgabe

- Vier P's Marketingmix
- Zusammensetzung des Verkaufspreises

### Fertigung, Lebensmittel- und Getränkekunde

- Lebensmittel:
- Gemüse, Pilze und Kartoffeln
  - Salat und Salatsaucen
  - Suppen
  - Buttersaucen und Cremesauce
  - Lebensmittelpyramide
  - Nährstoffgruppen

- Getränkekunde:
- Traubensorten
  - Bezeichnung der Weine
  - Weinbauregionen der Schweiz
  - Qualitäts- und Schutzbezeichnungen
  - Weinbaukantone der Schweiz und deren Weine
  - Harmonie von Wein und Speisen (Schweiz)

### Werterhaltung

- Hygiene und Sauberkeit
- Reinigung - Bedeutung und Aufgabe
- Reinigungsfaktoren
- Verschmutzungsarten

- Reinigungsmethoden
- Reinigungs- und Pflegeprodukte
- Reinigungsgeräte
- Ablauf einer Unterhaltsreinigung,
- Geschirreinigung

Diverses:

Folgende Themen werden im 3. Semester vertieft oder können erst dann behandelt werden. Kassawesen ist im 3. Semester ausführlich. Für Serviceabläufe und Servicearten ist im 3. Sem. eine Repetition. Spezialgedecke und decken eines Tisches ausführlich im 3. Sem.

## Semestertafel für Restaurationsfachfrau / -mann

Sem: 3

### Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

- Checklisten
- Informations- und Kommunikationsmittel
- Adressatengerechte Information

- Wirtschaftliches Handeln
- Wertschöpfung und Mehrwert
- Involvierte Personen und Stellen beim Produktionsprozess- das ökonomische Prinzip
- Arbeitsprozesse analysieren und planen

### Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

- Hygiene:
- Mikrobiologie (Arten, Vermehrung)
  - Nachweis von Bakterien in Lebensmitteln
  - Betriebs- und Lebensmittelhygiene
  - Hygieneprobleme und geeignete Massnahmen
  - Lebensmittelkontrolle

- Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz:
- Rechte und Pflichten der Arbeitgeber und -nehmer
  - Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
  - Notfallnummern
  - Korrekte Unfall- und Brandmeldung
  - Handlungsabläufe in Notfallsituationen
  - Unfallursachen

### Logistik

jeweilige Logistikpunkte bei den diversen Themen

### Gästebetreuung und Verhalten

- Gästekategorien und Gästetypen
- Gästeerwartungen
- Gästebefragung zu Erwartungen und Wünschen
- Mahlzeitenarten
- Mahlzeiten - Typen
- Serviceabläufe und Servicearten (Repetition)

- Kommunikation mit unterschiedlichen Gästen in verschiedenen Situationen und Phasen des Kontaktes
- Bestell- und Abrechnungswesen
- Gedecke und Spezialgedecke

### Verkauf, Speisen- und Getränkeausgabe

- Dekorationsmöglichkeiten
- Tischdekorationen

### Fertigung, Lebensmittel- und Getränkekunde

- Lebensmittelkunde:
- Klassische Speisenfolge
  - Kalte und warme Vorspeisen
  - Öl- und Spezielsaucen
  - Alles rund um den Fisch
  - Fischgerichte
  - Weisse Saucen

- Getränkekunde:
- Fruchtsaft bis Limonade
  - Mineralwasser
  - Bier
  - Tee

### Werterhaltung

- Ökologie und Ökonomie bei der Werterhaltung
- Einsatz von Reinigungsmitteln, Dosierung und Gefahren

Diverses:

## Semestertafel für Restaurationsfachfrau / -mann

Sem: 4

### Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

- Wirtschaftlichkeit
- Produktivität
- Aufwand - Ertrag - Gewinn
- Kostenarten und Kalkulation

- Information und Kommunikation
- Kommunikationsmittel
- Kommunikationspolitik

### Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

- Hygieneprobleme als Konfliktsituation

### Logistik

- Lagerbestand
- Inventar
- Inventur

### Gästebetreuung und Verhalten

- Organisation eines Anlasses
- Tischformen
- Gästekontakt und -kommunikation adressaten- und situationsgerecht gestalten
- Gästebetreuung vom Empfang bis zur Verabschiedung korrekt durchführen

- Umgang mit Kommunikationsproblemen und Konfliktsituationen

### Verkauf, Speisen- und Getränkeausgabe

- Reservationen - erfolgreich telefonieren
- Formulierungen und Verbesserungsvorschläge
- Gesprächsnotizen
- Fragetechnik
- Aktives und passives Verkaufsverhalten
- Empfehlung - appetitanregend schildern

### Fertigung, Lebensmittel- und Getränkekunde

- Lebensmittelkunde:
- Schlachtfleisch
  - klassische Fleischgerichte
  - Kochmethoden
  - passende Saucen
  - Nationalgerichte
  - Lebensmittelpyramide

- Getränkekunde:
- Französische Weine
  - Champagner und Schaumweine

### Werterhaltung

- Einsatz von Reinigungsmaschinen, Geräten und Materialien
- Checkliste - Putzplan

Diverses:

## Semestertafel für Restaurationsfachfrau / -mann

Sem: 5

### Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

- Besonderheiten der Gastronomiebranche
- Wirtschaftliche und regionale Bedeutung
- Wirtschaftliche Chancen und Gefahren der Gastronomie
- Mitarbeiterinsatzplanung
- Konfliktlösung

### Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

### Logistik

- Abfallbewirtschaftung
- Stoffgruppen
- Recycling

### Gästebetreuung und Verhalten

- Der persönliche Auftritt
- Erfolgreich kommunizieren
- Verbale und nonverbale Kommunikation auf den vier Ebenen
- Anforderungen an eine/n gute/n VerkäuferIn
- Fragetechnik

- Rollenspiele: Empfehlen und beraten, Bestellaufnahme, Reklamationen, Inkasso und Verabschiedung der Gäste

### Verkauf, Speisen- und Getränkeausgabe

- Verkaufsformen und Verkaufshilfen
- Gästebedürfnisse, Wünsche, Kaufmotive
- Leistungsangebote
- Techniken im Verkaufsgespräch
- Fragetechnik
- Marketingmix
- Kriterien einer angenehmen Raumatmosphäre

### Fertigung, Lebensmittel- und Getränkekunde

- Lebensmittel:
- Sicherheit und Hygiene für Lebensmitteln
  - Kühl- und Tiefkühltemperaturen
  - HACCP - Selbstkontrolle
  - Reinigungsplan
  - Ernährung und Diätetik
  - Mahlzeiten zusammenstellen

- Getränkekunde:
- Weine aus Italien, Spanien, Portugal, Deutschland und Österreich
  - Weinfelder und Weinkrankheiten
  - Getränkeausschank

### Werterhaltung

- Umgang und Pflege von Mobilen
- Reparaturen und Reparaturschein

Diverses:

## Semestertafel für Restaurationsfachfrau / -mann

Sem: 6

### Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

- Schweizer Gastronomie und Tourismus
- Gesetzliche Vorschriften für die Gastronomie
- die verschiedenen Anspruchsgruppen und deren Bedürfnisse
- Verschiedene Schriftstücke

- Leitbild
- Mitarbeitereinsatzplanung

### Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

### Logistik

### Gästebetreuung und Verhalten

- Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten im Gastgewerbe
- Dekantieren
- Arbeiten vor dem Gast

### Verkauf, Speisen- und Getränkeausgabe

- Vor- und Nachteile von Verkaufstechniken
- Angebotsplanung: Aktionen, Spezialitätenwoche, Events
- Strategiegegnen der Preisgestaltung
- Erstellen von Angebotskarten

### Fertigung, Lebensmittel- und Getränkekunde

- Lebensmittelkunde:
- Helles und dunkles Mastgeflügel

- Getränkekunde:
- Weine der neuen Welt
  - Einführung in die Degustation
  - Harmonie Wein und Speisen
  - Aperitifs, Südweine, Branntweine, Liköre, Misch- und Mixgetränke
  - Barutensilien

### Werterhaltung

- Repetition aller Semester

Diverses: