**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen**  | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 9.1 | Der Betrieb erhält ein neues Kassensystem | 15 UStd. |  |
| 9.2 | Mit Gastbeschwerden umgehen | 10 – 15 UStd. |  |
| 9.3 | Ein Tag im Restaurant mit eigener Kasse | 10 – 15 UStd. |  |
| x.4 |  |  |  |
| … |  |  |  |
| … |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| **2. Ausbildungsjahr****Bündelungsfach:** Betriebsprozesse und Organisation**Lernfeld 9:** Zahlungen mit dem Gast abwickeln (40 UStd.)**Lernsituation 9.2:**  Mit Gastbeschwerden umgehen (10 – 15 UStd.) |
| Einstiegsszenario Ein Gast beschwert sich bei der Restaurantleitung über die Garstufe eines Rindersteaks. Er hatte es „englisch“ bestellt, aber „medium“ erhalten. Der Gast möchte nicht den vollen Preis zahlen, obwohl er das Steak aufgegessen hat. | Handlungsprodukt/Lernergebnis* Fälle und Falllösungen zu Themen des Bewirtungsvertrags
* Rollenspiele zu „Beschwerden vom Gast“
* Berechnung der Umsatzsteuer/Vorsteuer von Produkten
* Trinkgeldsysteme – Internetrecherche und Padlet

ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung* Bewertung der Falllösungen/Präsentation der Falllösungen
* Test/Klausur zur Umsatz- und Vorsteuerberechnung
* Padlet-Bewertung zum Umgang mit Trinkgeldsystemen
* …
 |
| Wesentliche KompetenzenDie Schülerinnen und Schüler * informieren sich über rechtliche Grundlagen (Bewirtungsvertrag, Zechprellerei, Umsatzsteuer, Trinkgeld, Belege) zur Zahlungsabwicklung mit dem Gast
* sondieren Möglichkeiten für den Umgang mit Reklamationen bei der Zahlungsabwicklung
* planen die Rechnungserstellung entsprechend der Betriebsart
* entwickeln Konzepte für die Erhöhung der Gästezufriedenheit im Abrechnungsprozess und bei Reklamationen
* bewerten und bereiten analoge und digitale Maßnahmen zur Gästebindung bei der Verabschiedung vor
* reflektieren und optimieren den Reklamationsablauf.
 | Konkretisierung der Inhalte* Rechtliche Grundlagen zum Bewirtungsvertrag
* Reklamationen bei Zahlungsabwicklungen
* Umgang mit Beschwerden vom Gast
* Besteuerung der Produkte
* Umgang mit Trinkgeldern
* Möglichkeiten der Erhöhung der Gästezufriedenheit
 |
| Lern- und Arbeitstechniken* Erlernen und Anwenden der digitalen Pinnwand (Padlet)
* Selbstständige Erarbeitung von Themeninhalten mit Internetrecherche und Nutzung des Fachbuchs
* Vorstellung und Präsentation der Arbeitsergebnisse
* Erlernen und Anwenden von betrieblichen Prozessbeschreibungen und Arbeitsabläufen basierend auf dem Umgang mit Beschwerden
* Durchführung und Reflexion eines Rollenspiels
 |
| Unterrichtsmaterialien/FundstelleFachbuch und Arbeitsbuch „Wirtschaftslehre für Hotellerie und Gastronomie“ – Klett-VerlagInternetrecherche |
| Organisatorische Hinweise*z. B. Verantwortlichkeiten, Fachraumbedarf, Einbindung von Experten/Exkursionen, Lernortkooperation** Nutzung von digitalen Medien (Schüler-Ipads?);
* Nutzung des Übungsrestaurants
* Ggf. Besuch von Kooperationsbetrieben
* Nutzung des Computerraums
 |

 |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen der Digitalisierung in den entsprechenden Farben.)