

# Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Der Service – das A und O in der Gastronomie</b> .....	<b>6</b>
Sich in die Handlungssituation einarbeiten .....	8
Zusammenhänge erkennen: alkoholische Getränke .....	9
Boniersysteme kennen lernen .....	10
Das Jugendschutzgesetz verstehen .....	12
Eine Lösung erarbeiten .....	14
Die vier Seiten einer Mitteilung verstehen .....	16
Das Rollenspiel vorbereiten, durchführen und beurteilen .....	17
Das erworbene Wissen wiederholen und anwenden .....	18
Rechtschreibung: Einen Text untersuchen .....	19
<b>2 Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg</b> .....	<b>20</b>
Sich in die Handlungssituation einarbeiten .....	22
Reservierungsarten kennen .....	23
Reservierungssysteme und Reservierungsformular .....	25
Das Hotel vorstellen .....	27
Rund um den deutschen Wein .....	28
Kommunikation ist mehr als ein Gespräch .....	29
Check-in – die Anreise der Gäste .....	30
<b>3 Frühstücken wie ein Kaiser</b> .....	<b>32</b>
Sich in die Handlungssituation einarbeiten .....	34
Obst – frisch, gesund und kostengünstig soll es sein .....	35
Die Qual der Wahl .....	37
Auf das Frühstück, fertig, los! .....	38
Wasser – Quell des Lebens .....	40
Kontakt mit den Gästen .....	42
Zeichensetzung: Frühstücksarten erkennen .....	43
<b>1 Wellness und Wohlbefinden – Gäste informieren und beraten</b> .....	<b>44</b>
Die Seele baumeln lassen – Wellnessangebote kennen .....	46
Ein Wellnesslexikon erstellen .....	47
Wellnessangebote erarbeiten .....	48
Angebotsflyer entwerfen .....	49
Das Telefonat – die akustische Visitenkarte des Hotels .....	50
Kundenzufriedenheit durch Qualitätsmanagement .....	52
Ein Mystery-Check-Telefonat führen .....	53
Geschäftsbrief korrigieren und verfassen .....	54



<b>2</b>	<b>Für eine Aktionswoche werben und Gäste beraten</b>	<b>56</b>
	Erste Ideen zur Situation sammeln	58
	Einen Werbeflyer für die Aktionswoche erstellen	59
	Informationen einholen – ein Referat vorbereiten	60
	Fleischteile unterscheiden – die Speisekarte verstehen	61
	Garmethoden kennen und erklären können	63
	Welcher Wein zu welchem Fleisch?	64
	Arbeitsergebnisse im Referat präsentieren	65
	Ein Rollenspiel vorbereiten und durchführen	66
	Sichern Sie Ihr Wissen	67
<b>3</b>	<b>Speisekarten entwerfen</b>	<b>68</b>
	Die Handlungssituation erfassen – Geschichte der Speisekarte	70
	Arten von Speisekarten	71
	Gesetzliche Bestimmungen	72
	Allgemeine Gestaltungsregeln für Speisekarten	73
	Zwischenstand: Überprüfen Sie Ihr Wissen	75
	Textanordnung einer Speise	76
	Regeln für Speisekarten	77
	Die Speisekarte erstellen	78
	Die Speisekarte für Kinder	79
	Rechtschreibung auf der Speisekarte	80
	Zeichensetzung auf der Speisekarte	81
<b>1</b>	<b>Die Bankettmappe erstellen und im Verkaufsgespräch nutzen</b>	<b>82</b>
	Die Anforderungen verstehen – einen Spickzettel nutzen	84
	Aufbau und Inhalt einer Bankettmappe kennen lernen	85
	Informationen für die Bankettmappe zusammentragen	86
	Möglichkeiten der Bewirtung diskutieren	88
	Wie würden Sie entscheiden? – Die AGB kennen	89
	Einen Ablaufplan erarbeiten	90
	Kennen Sie die Phasen des Verkaufsgesprächs?	91
	Mit einem Function Sheet arbeiten	92
	Die Jury für die Bankettmappen: präsentieren und bewerten	93
	Grammatik: Zeitangaben	94
	Zeichensetzung: Tafelformen	95
<b>2</b>	<b>Die Hotelsituation analysieren – Marketingkonzept entwickeln</b>	<b>96</b>
	Die Ausgangssituation eines Hotels analysieren	98
	Einen Fragebogen überarbeiten	100
	Fragen und Antwortmöglichkeiten formulieren	101
	Einen Fragebogen erstellen	102
	Fragebögen auswerten	103

Marketingziele formulieren .....	104
Den Inhalt eines Pauschalangebots kennen .....	105
Pauschalangebote erstellen .....	106
Die eigene Leistung einschätzen .....	108
Die Arbeit im Team bewerten .....	109
Rechtschreibung: Fremdwörter in Fragebögen .....	110
Rechtschreibung: Groß oder klein? .....	111

<b>3 Reklamationen beim Check-out .....</b>	<b>112</b>
Gezielt fragen und einen Zeitplan erstellen .....	114
Die Bedürfnisse verschiedener Gästegruppen diskutieren .....	115
Den Check-out organisieren .....	116
Die Reklamation als Spagat zwischen Gast und Chef .....	117
Bei Reklamationen die Frankfurter Tabelle nutzen .....	118
Reklamationen annehmen und bearbeiten .....	119
Die Mehrwertsteuer berechnen .....	120
Rechnungen erstellen .....	121
Vor- und Nachteile der Zahlungsmittel kennen .....	122
Sich und andere beurteilen .....	123

## VERZEICHNISSE

Sachwortverzeichnis .....	124
Text- und Bildquellenverzeichnis .....	127

# Vorwort

Täglich wird von Ihnen nicht nur einschlägiges Wissen aus Ihrer Branche verlangt, Sie benötigen zusätzlich auch Fähigkeiten, Kompetenzen und Methoden zur Bewältigung von Aufgaben, die weit über reines Fachwissen hinausgehen. In jeder Situation, ob mit einem Kunden, Ihrem Ausbilder bzw. Meister, ob mit Kollegen oder Ihrem späteren Arbeitgeber, wird von Ihnen ein angemessenes Verhalten erwartet. Die Wünsche und Anliegen, die an Sie gerichtet werden, sollten Sie möglichst rasch erfassen, die Probleme erkennen, diese hinterfragen und nach einer Lösung suchen. Dies tun Sie in der Regel nicht allein, daher ist die Arbeit im Team, das Feedback Ihrer Teammitglieder, das Ableiten von Erkenntnissen aus getätigten Arbeitsprozessen ebenso bedeutend wie der fachliche Ablauf selbst. All das will gelernt sein, denn kein Meister fällt vom Himmel.

Die Reihe „Berufsdeutsch“ greift diese Komplexität des Berufsalltags auf und bietet Ihnen Übungsmaterial für die zahlreichen Situationen Ihrer Ausbildung. Dabei bildet die Verwendung der deutschen Sprache einen Schwerpunkt. Mit ihr werden Sie in die Lage versetzt, die enorme Informationsvielfalt in Beruf und Alltag aufzufinden, zu erfassen, zu bewerten und schließlich zu nutzen. Sie ist der entscheidende Schlüssel bei der Bewältigung der an Sie gestellten Anforderungen.

Während Sie in diesem Arbeitsheft die berufsbezogenen Handlungssituationen finden, können Sie im Basisband die notwendigen sprachlichen und methodischen Kompetenzen zur Lösung des Ausgangsproblems nachschlagen und üben. Es geht also der Erwerb fachlicher Kompetenzen einher mit dem Erwerb der vier Kompetenzbereiche des Faches Deutsch (Sprechen und Zuhören/Schreiben/Lesen – mit Texten und Medien umgehen/Sprache und Sprachgebrauch untersuchen), da diese Bereiche auch in Ihrem Alltag nicht getrennt voneinander bestehen.

Das Konzept von „Berufsdeutsch“ ist so angelegt, dass Sie die Aufgaben möglichst frei und selbstständig bearbeiten können. Werden Sie dabei selbst kreativ und verbinden Sie die Vorgaben und Anregungen im Arbeitsheft mit Ihren eigenen Vorstellungen, zum Beispiel von einem Hotel, einer Speisekarte oder einem Wellnessangebot. Arbeiten Sie dabei im Team und behalten Sie stets den Arbeitsprozess im Auge, denn die Art, wie Sie an die Problemlösung herangehen, ist häufig ausschlaggebend für das Ergebnis.

Sie finden Empfehlungen für die Sozialform bzw. für die Arbeit am Computer in Form kleiner Icons vor den entsprechenden Aufgaben:



Partnerarbeit



Gruppenarbeit



Arbeit am Computer

Über berufliche Handlungssituationen die Bedeutung und Notwendigkeit der deutschen Sprache in Wort und Schrift zu erkennen und daraus die Schlussfolgerung abzuleiten, mit hoher Motivation Deutsch zu lernen, soll neben dem Erwerb berufsfachlicher Kompetenz wesentliches Ziel der Reihe „Berufsdeutsch“ sein.

Viel Freude und Erfolg dabei wünschen Ihnen der Herausgeber, die Autorinnen sowie die Redaktion!