

Fachabitur Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Akademische
Bildungsabteilung

VERBINDUNGSDOKUMENT CFA – UNTERNEHMEN

Gliederung und Verteilung der Verpflichtungen
zwischen dem CFA und dem Unternehmen

Nomenklatur-Nr.: **40033403**

Datum der
Verordnung: **31.05.2011**

Datum der
Aktualisierung
des
Verbindungsdo-
kumentes: **JUNI 2012**

Referent des
Diploms -
Erstellung des
Dokuments und
Aktualisierung:
Version nach Bereichen

**Frau Ginette Kirchmeyer
IEN-ET**



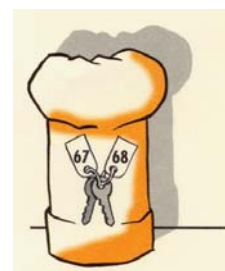
Armande Le PELLEC MULLER

Rektor der Akademie von Straßburg



Jean-Louis HOERLE

Präsident der CCI der Region Elsass



Roger SENDEL

Präsident des elsässischen Hotel-,
Gaststätten-, Café-, Diskotheken- und
Ferienhofverbandes

Übersetzt mithilfe des Interreg – V Projekt „Erfolg Ohne Grenzen“



CFA	<i>Benennung des CFA:</i>					
	<i>Telefon:</i>					
	<i>E-Mail-Adresse:</i>					
	<i>Betreuungslehrer:</i>	20		20		M
		20		20		M
		20		20		M
Lehrling	<i>Name:</i>					
	<i>Vorname:</i>					
	<i>Adresse:</i>					
	<i>E-Mail:</i>					
	<i>Telefon:</i>					
Unternehmen	<i>Benennung:</i>					
	<i>Adresse:</i>					
	<i>Telefon:</i>					
	<i>E-Mail:</i>					
	<i>Unternehmer:</i>					
	<i>Lehrmeister (falls abweichend):</i>					
Diplom erworben in:	<i>Punktuell</i>	<input type="radio"/>		<i>Kontrolle im Laufe der Schulung</i>	<input type="radio"/>	
Verschiedene Informationen:						

ALLGEMEINE BEMERKUNGEN

Das Verbindungsdokument ist ein Basistool für die berufliche Weiterbildung durch Ausbildung, das die Verantwortlichkeiten der Ausbildung zwischen dem Unternehmen und dem CFA in chronologischer Weise gemäß dem logischen Konzept des zeitlichen Auftretens im Unternehmen **auflistet, verteilt und gliedert**.

Das vorliegende Dokument ist das Ergebnis der Zusammenarbeit von Fachleuten, pädagogischen Verantwortlichen und Lehrkräften im akademischen Bereich und wurde ausgehend von Aufgaben im Unternehmen erarbeitet. Diese Aufgaben sind die Lernmedien der verknüpften technologischen Kompetenzen und Kenntnisse, die im Pflichtenheft vermerkt sind.

Die Inhalte können vom CFA in Abhängigkeit je nach Besonderheiten ihrer Partner oder auch je nach der im Bildungszentrum verfügbaren Ausstattung angepasst werden, die „pädagogische Betreuung“ zusammen mit den Unternehmen erlaubt die Feststellung dieser Besonderheiten. Die Inhalte dieses Dokuments können abgeändert werden, es liegt demnach an den Nutzern, am CFA oder am Unternehmen, Änderungsvorschläge gemäß den Problemen, auf die man in Laufe der Nutzung dieses Tools trifft, zu unterbreiten.

Es ist auch ein Bezugsinstrument vor der Unterzeichnung eines Ausbildungsvertrags und ermöglicht es zu bestimmen, ob die Aktivitäten des Unternehmens angemessen mit dem Diplom übereinstimmen.

Dieses Dokument ermöglicht eine individuell abgestimmte Betreuung und eine Positionierung (und keine Auswertung) während der vielen verschiedenen Kontakten mit den Verantwortlichen der Ausbildung im Unternehmen. Für die Diplome bei der Kontrolle im Laufe der Schulung muss man sich nach den akademischen oder landesspezifischen Stufen richten, die von den Inspektionsorganen zur Verfügung gestellt werden.

Dieses Verbindungsdokument stützt sich auf das Pflichtenheft des Fachabiturs Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe (Klassenstufen 12 und 13) und enthält die Kompetenzen und zugehörigen Kenntnisse von Stufe V.

UMSETZUNG

Das Verbindungsdokument wird den zukünftigen Lehrmeistern im Rahmen ihrer Schulung, den in der sektoralen Sitzung bestätigten Lehrmeistern einzeln im Unternehmen durch den Inspektor der Ausbildung oder durch den Ausbilder vom CFA im Rahmen der Verbindung CFA – Unternehmen vorgestellt.

Das Verbindungsdokument ermöglicht die Organisation der Fortschritte der Berufslehrer.

Lastenheft der Weiterbildung durch Ausbildung, das Verbindungsdokument ermöglicht:

1. dem Lehrmeister:

- dem Lehrling geeignete Aufgaben in Zusammenhang mit der Ausbildung auszusuchen und anzuvertrauen.
- den Inhalt der Berufsausbildung besser kennenzulernen.
- den vom Lehrling erreichten Grad an Autonomie zu verfolgen und diesen gemäß folgenden Kriterien zu positionieren: „nicht beherrscht“ oder „ist dabei, zu erlangen“ oder „beherrscht“.

2. dem pädagogischen Team des CFA:

- die pädagogische Verbindung im Unternehmen vorzubereiten.
- das Ausbildungsprogramm des Lehrlings (Fortschritte) zu organisieren durch Integration seiner persönlichen Erfahrung im Unternehmen
- Lehrmaterialien zu erstellen im Rahmen der Betreuung und Weiterverfolgung der Entwicklung der Ausbildung des Lehrlings
 - begleitende Lehrmittel oder Lehrmaterialien zur Individualisierung (Verhandlungsraster der Ziele, Verbindungskarte CFA/Unternehmen, formative Bewertungsstufen, Bilanzbögen).

Die CFA/Unternehmen-Verbindungskarten stellen eine Hilfe für den Lehrling dar und ermöglichen es der Lehrkraft, die Entwicklung seiner Ausbildung zu verfolgen und seine persönlichen Erfahrungen im Unternehmen auszuwerten.

Die formativen Beurteilungsstufen oder Bilanzbögen ermöglichen es, den Lehrling regelmäßig in Abhängigkeit der zu erreichenden Ziele zu positionieren. Der Lehrling muss über den Fortschritt seiner Ausbildung informiert werden.

3. dem Lehrling:

- einen detaillierten Überblick zu erhalten über seine Berufsausbildung.
- aktiv an der Umsetzung teilzunehmen.
- **den ergänzenden Charakter beider Ausbildungspole (CFA und Unternehmen)** zu verstehen.
- seine Fortschritte abzuschätzen.

Der Lehrling des „Fachabiturs Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe“ und sein Arbeitsumfeld



Der Absolvent des Fachabiturs **Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe** ist ein **qualifizierter Fachmann**, der für Vertriebs- und Dienstleistungstätigkeiten im Gastgewerbe eingesetzt werden kann. Er kann sich letztlich in Französisch und in Fremdsprachen an Empfangs-, Vertriebs-, Leitungs- und Managementfunktionen anpassen, und zwar in allen Bereichen und Formen des Gaststättengewerbes.

Arbeitsumfeld

Es ist gekennzeichnet durch:

- immer anspruchsvollere Vorschriften, insbesondere in den Bereichen der Hygiene, Gesundheit und Sicherheit,
- eine Entwicklung des Verhaltens der Konsumenten, die immer besser informiert, anspruchsvoller und auf der Suche nach einer persönlichen Beziehung zum Restaurant- und Küchenpersonal sind,
- die flächendeckende Verwendung von Informations- und Kommunikationstechnologien in der beruflichen Praxis sowie im Austausch mit Kunden und Lieferanten,...
- einen stärkeren Wettbewerb zwischen den Unternehmen des Gaststättengewerbes, der ständige Wachsamkeit und Versuche zur Systemoptimierung voraussetzt,
- eine Internationalisierung, die den Erwerb von Kompetenzen in Fremdsprachenkommunikation und eine Öffnung gegenüber fremden Kulturen erfordert, insbesondere für Fachkräfte mit Kundenkontakt
- eine Diversifizierung des Angebots und deutliche Berücksichtigung der Gesundheit und des Wohlbefindens der Kunden unter Schonung der Umwelt,
- eine starke Weiterentwicklung der technologischen, wissenschaftlichen und produktbezogenen Kenntnisse sowie neue Wirtschafts- und Produktionsbedingungen, die sich auf die berufliche Praxis auswirken.

Der Absolvent des Fachabiturs **Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe** übt eine unselbständige Erwerbstätigkeit im Unternehmen aus und arbeitet im In- sowie im Ausland.

Am Ende einer beruflichen sowie technischen Ausbildung, die gemeinsam mit den Unternehmen oder der Beurteilung der erworbenen Erfahrung und je nach den persönlichen Fähigkeiten sowie nach einer Anpassungszeit durchgeführt wird, kann der Abiturient beispielsweise folgende Positionen besetzen:

- Chef de Rang,
- Oberkellner,
- stellvertretender Restaurantleiter für den Bereich der gewerblichen Gastronomie sowie jenen der Gemeinschaftsgastronomie.

Alle diese Positionen hängen von der Bedeutung der Einrichtung sowie der Art der Gastronomie ab. Als Angestellter kann er seine Tätigkeit in folgenden Sektoren ausüben:

- der gewerblichen Gastronomie oder der Gemeinschaftsgastronomie,
- mit dem Hotel- und Gastgewerbe verbundenen Unternehmen (Landwirtschafts- und Nahrungsmittelindustrie, Ausrüster, usw.).

Technische Umgebung der Arbeitsstelle

Der Absolvent des Fachabiturs **Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe** übt seine Tätigkeit in einem vielfältigen Umfeld aus, unter Schonung der Umwelt, Beachtung der nachhaltigen Entwicklung, Hygiene-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften, der Managementanforderungen sowie unter Verbesserung in den Bereichen Ernährung, Genuss und Wohlbefinden.

Beschreibung der beruflichen Tätigkeitsfelder

Die verschiedenen Tätigkeitsfelder sind:

- Bereich Nr. 1: Kommunikation, Unternehmensstrategie und Kundenbeziehung

- Bereich Nr. 2: Organisation und Dienstleistungen im Gastgewerbe
- Bereich Nr. 3: Führung und Leitung des Gastgewerbetaams
- Bereich Nr. 4: Beschaffungs- und Betriebsmanagement im Gastgewerbe
- Bereich Nr. 5: Qualitätsansatz im Gastgewerbe

Erforderliche Fähigkeiten

Das berufliche Umfeld, in dem der Absolvent des Fachabiturs „Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe“ seine Tätigkeit ausübt, erfordert ein entsprechendes Verhalten und Benehmen sowie physische Belastbarkeit unter Einhaltung der Hygiene- und Sicherheitsvorschriften. Er kann zu unregelmäßigen Arbeitszeiten sowie zu Wochenend- und Feiertagsarbeit eingeteilt werden.

Vorschriften

Lehrlinge des Fachabiturs „Küche“ und „Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe“ werden nach den neuen Benotungsmodalitäten evaluiert, die im Amtsblatt Nr. 28 vom 14. Juli 2011 und gemäß der Prüfungsordnung festgelegt sind.

Das Amtsblatt Nr. 28 vom 14. Juli 2011 legt fest, dass die Pflichtsprache Englisch ist. Daher präzisiert die neue, im Amtsblatt Nr. 2 vom 12. Januar 2012 erschienene Verordnung:

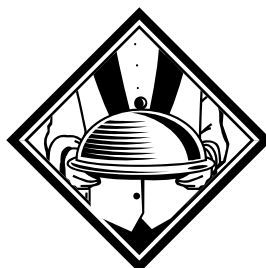
Artikel 2 - Um den Besonderheiten der Akademien in Grenzregionen Rechnung zu tragen, kann mit Genehmigung der Rektoren vorbehaltlich der Bestimmungen von Artikel 3 der Verordnung vom 8. April 2010 die verpflichtende lebende Fremdsprache beim Fachabitur des Fachgebiets „Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe“ und des Fachgebiets „Küche“ aus der Liste der Sprachen ausgewählt werden, die für die verpflichtenden Prüfungen der lebenden Fremdsprache 1 in Artikel 1 derselben Verordnung enthalten sind.

Laut Vermerk der Rektorin vom 5. März 2013, Zeichen CAB/Nr. 2013-078 kommt den Schülern und Lehrlingen der zweiten Fachstufe ab dem Schuljahr 2012 die Einführung des Deutschunterrichts als verpflichtende lebende Fremdsprache ebenso wie Englisch in den beiden Fachabiturgebieten „Küche“ und „Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe“ zugute.

Empfehlungen

Die internationale Öffnung und das Erlernen von Fremdsprachen bilden einen Schwerpunkt, um die Mobilität der Lehrlinge und ihre Beschäftigungsfähigkeit zu fördern. Der Unterricht der beiden Sprachen trägt wesentlich dazu bei. Ihre Einführung wird empfohlen, um die Anforderungen des Berufes zu erfüllen.

Die erste lebende Fremdsprache wird mit Hilfe der Beurteilungsstufe B1+ für die verpflichtende Fremdsprache bewertet und die zweite mit Hilfe der Beurteilungsstufe B1 für die fakultative Prüfung.

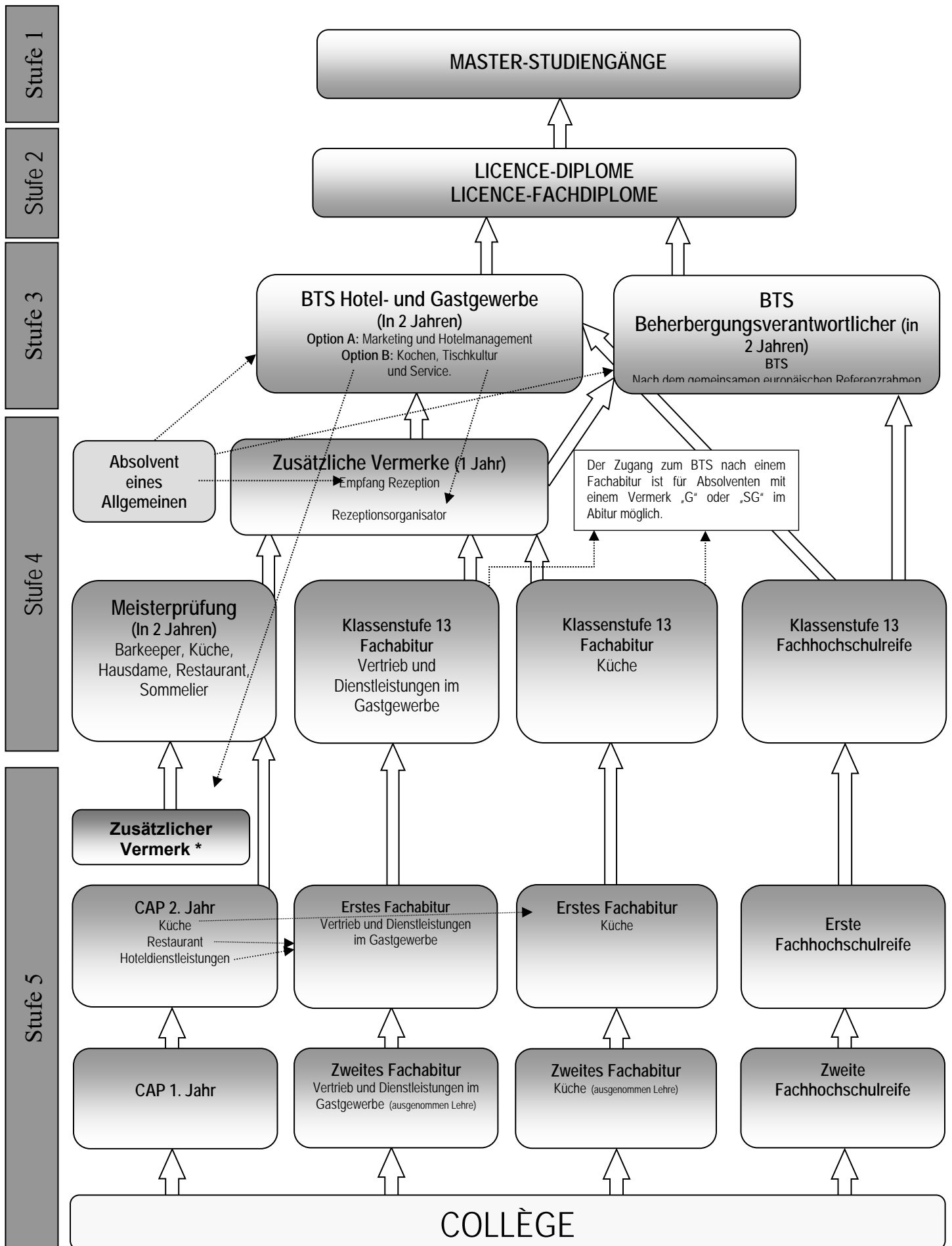


PRÜFUNGSORDNUNG

Fachabitur Vertrieb und Dienstleistungen im Gastgewerbe			Kandidaten der schulischen Schiene in einer öffentlichen oder vertraglichen Privatschule, im CFA oder in einem prüfungsberechtigten Lehrlingszentrum, berufliche Weiterbildung in einer öffentlichen Einrichtung		Kandidaten der schulischen Schiene in einer Privatschule, im CFA oder in einem nicht prüfungsberechtigten Lehrlingszentrum, berufliche Weiterbildung in einer Privatschule.	
Prüfungen	Einheiten	Koef.	Modus	Dauer	Modus	Dauer
E1 – Wissenschaftliche und technische Prüfung	U.1	5				
E11 Unterprüfung Technologie	U11	2	CCF, schriftlich (1)		Punktuell, schriftlich	1 h (1)
E12 – Unterprüfung angewandte Wissenschaften	U12	2	CCF, schriftlich (1)		Punktuell, schriftlich	1 h (1)
E13 Unterprüfung Mathematik	U13	1	CCF schriftlich		Punktuell, schriftlich	1 Std.
E2 – Prüfung Geschäftsführung und beruflicher Werdegang	U.2	5				
E21- Unterprüfung Marketing und angewandte Geschäftsführung	U21	2	CCF, schriftlich (1)		Punktuell, schriftlich	2 Std.
E22 - Unterprüfung zur Präsentation des Werdegangs	U22	3	CCF, mündlich		Punktuell, mündlich	30 Min. (2)
E.3 – Fachprüfung	U.3	9				
E31 – Unterprüfung in Kommunikation und Vertrieb	U.31	4	CCF schriftlich, mündlich und praktisch		Punktuell, schriftlich, mündlich und praktisch	1 h 30 (3)
E32 - Unterprüfung in Organisation und Umsetzung einer Dienstleistung	U.32	4	CCF schriftlich, mündlich und praktisch		Punktuell, schriftlich, mündlich und praktisch	4 Std.
E33 – Unterprüfung Gesundheits- und Umweltprävention	U.33	1	CCF schriftlich und praktisch		Punktuell, schriftlich	2 Std.
E.4 - Prüfung Fremdsprache	U.4	3	CCF, mündlich		Punktuell, mündlich	20 Min.(4)
E.5 - Prüfung Französisch – Geschichte / Geografie – Sozialkunde	U.5	5				
E51 – Unterprüfung Französisch	U.51	2,5	Punktuell, schriftlich	2 1/2 Std.	Punktuell, schriftlich	2 1/2 Std.
E52 – Unterprüfung Geschichte – Geografie – Sozialkunde	U.52	2,5	Punktuell, schriftlich	2 Std.	Punktuell, schriftlich	2 Std.
E.6 - Prüfung in Kunsterziehung, angewandter Kunst	U.6	1	CCF		Punktuell, schriftlich	3 Std.
E.7 - Sportprüfung	U.7	1	CCF		Punktuell, praktisch	
FAKULTATIVE PRÜFUNG	UF1		Mündliche Prüfung		Mündliche Prüfung	

- (1) Diese Unterprüfungen können sich auf ein und dasselbe Arbeitsumfeld beziehen
- (2) Die Prüfungsdauer setzt sich aus einer 10-minütigen Präsentation und einem 20-minütigen Gespräch mit dem Prüfungsausschuss zusammen.
- (3) Die Unterprüfung umfasst drei Workshops mit jeweils maximal 30 Minuten
- (4) Davon 5 Minuten Vorbereitung

ZWEIG HOTEL- UND GASTGEWERBE IN DER AKADEMIE



* Die zusätzlichen Vermerke der 5. Stufe sind: Sommelier, angestellter Barkeeper, leichte Küche, Caterer, Dessert-Koch im Restaurant

AUSBILDUNG IM UNTERNEHMEN

BEREICH 1: Kommunikation, Unternehmensstrategie und Kundenbeziehung

Der Lehrling muss Französisch und die folgende(n) Fremdsprache(n) beherrschen:

Im Unternehmen

C.1.1: Betreuung der Kunden	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C1-1.1 Verwaltung von Einzel- und Gruppenreservierungen			
C1-1.2 Begrüßung der Kunden			
C1-1.3 Erfassung der Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden			
C1-1.4 Präsentation der Verkaufshilfsmittel			
C1-1.5 Beratung der Kunden, Vorschlag einer Verkaufsargumentation			
C1-1.6 Messung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung			
C1-1.7 Management von Beschwerden und eventuellen Einwänden			
C1-1.8 Verabschiedung vom Kunden			
C.1.2: PFLEGE von Geschäftsbeziehungen	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C1-2.1 Kommunikation vor Dienstbeginn mit den Mitarbeitern (Küche, Bar, Keller, Rezeption...)			
C1-2.2 Kommunikation mit den Mitarbeitern in der Servicesituation			
C1-2.3 Kommunikation im Team, im Gefüge			
C1-2.4 Kommunikation mit Lieferanten, Dritten			



Bemerkungen des Lehrmeisters, des CFA oder des Lehrlings

Achtung: *Holen Sie regelmäßig die erforderlichen Informationen zur Erstellung des beruflichen Werdegangs für die Abschlussprüfung ein.*

BEREICH 1: Kommunikation, Unternehmensstrategie und Kundenbeziehung				
Zugehörige Kenntnisse	Semester*			
C1-1. BETREUUNG der Kunden	1	2	3	4
Technologie				
Verfahren zur Entgegennahme der Reservierung				
Beziehung zu den verschiedenen Abteilungen des Unternehmens				
Gewohnheiten französischer und ausländischer Kunden				
Kulturelle, religiöse und andere Bezüge				
Benimmregeln und soziale Kompetenz				
Kudentypen				
Arten von Mahlzeiten				
Verwaltung von Wartezeiten				
Empfangs- und Kommunikationsmethoden				
Die Gesetzgebung				
Die Wahl des Hilfsmittels je nach Konzept der Gaststätte				
Der berufliche Wortschatz				
Das Verkaufsargument				
Qualitätsbezeichnungen, Qualitätskennzeichnungen und Gütezeichen				
Mittel der Kundenbindung				
Umfrageergebnisse				
Verkaufsgespräch				
Benimmregeln und soziale Kompetenz				
Marketing und angewandte Geschäftsführung				
Kommunikationsstrategie: Telefongespräch, Kontaktaufnahme Verkaufsgespräch				
Verwaltung der Aufnahmekapazität				
Kommunikationsstrategie: Analyse der Indikatoren für die Bruttomarge				
Faktoren für die Kundenbindung				
Marketingtechniken im Kundendienst				
Angewandte Wissenschaften				
Ausgewogene Ernährung				
C1-2. PFLEGE von Geschäftsbeziehungen	1	2	3	4
Marketing und angewandte Geschäftsführung				
Das Unternehmen, die Diversität, Zwecke und Ziele von Unternehmen				
Das Organigramm der Struktur im Unternehmen				
Die Funktionen und Dienstleistungen des Unternehmens				
Der Einfluss der Produktionsweise auf die Arbeitsorganisation				
Die Kommunikation innerhalb des Unternehmens				
Schriftliche Geschäftskommunikation: Bewertung von Nachrichten				
Die Eingliederung ins Unternehmen				
Die Arbeitnehmervertretung				
Die Beendigung des Arbeitsvertrags				
Die Beziehungen zu anderen externen Partnern				
Technologie				
Die Mitarbeiter des Unternehmens, die verschiedenen Abteilungen				
Die Arbeitsplatzbeschreibung; die Stellenbeschreibung				
Annoncen				
Partner und Dritte				
Angewandte Wissenschaften				
Die gesetzlich vorgeschriebenen Dokumente im Zusammenhang mit der Produktion und Kontrolle der Lebensmittelsicherheit				

AUSBILDUNG IM UNTERNEHMEN

BEREICH 1: Kommunikation, Unternehmensstrategie und Kundenbeziehung			
C1-3. VERKAUF von Leistungen	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C1-3.1 Wertschöpfung der Produkte			
C1-3.2 Wertschöpfung der Verkaufsräume			
C1-3.3 Einsatz von Verkaufstechniken für Speisen und Getränke			
C1-3.4 Vorschläge von passenden Getränken zu den Speisen oder passenden Speisen zu den Getränken			
C1-3.5 Aufnahme einer Bestellung			
C1-3.6 Förderung: von Cross-Selling von Handverkäufen			
C1-3.7 Rechnungslegung und Kassieren			



Bemerkungen des Lehrmeisters, des CFA oder des Lehrlings

Achtung:

Holen Sie regelmäßig die erforderlichen Informationen zur Erstellung des beruflichen Werdegangs für die Abschlussprüfung ein.

AUSBILDUNG IM CFA

BEREICH 1: Kommunikation, Unternehmensstrategie und Kundenbeziehung				
Zugehörige Kenntnisse	Semester*			
C1-3. VERKAUF von Leistungen	1	2	3	4
<i>Technologie</i>				
Kennntnis der französischen Produkte				
Heißgetränke				
Kennntnis europäischer und weltweiter Produkte				
Umgebungsfaktoren				
Verkaufsräume				
Verkaufstechniken				
Handverkauf				
Vertragsregeln				
Bestellscheine				
Mittel für den manuellen und elektronischen Datenaustausch				
Cross-Selling-Produkte				
Handverkauf				
Kassenübergabe				
Register				
<i>Marketing und angewandte Geschäftsführung</i>				
Visuelle Kommunikationsmittel				
Merchandising: der Verkaufsraum				
Verschiedene Formen der Kommunikationsstrategie				
Analyse der Indikatoren in Bezug auf die Kommunikationsstrategie				
Kommerzielle Veranstaltungen				
Verschiedene Verkaufsmethoden und -techniken				
Datenfernübertragungsnetze				
Werbetechniken in der Verkaufsstelle				
Analyse der Indikatoren in Bezug auf Werbemaßnahmen				
Das Kassieren				
Software für die Verwaltung der Geschäftseinheit				
<i>Angewandte Wissenschaften</i>				
Wärmekette und Kühlketten				
Die Beleuchtung der Räumlichkeiten				

* Wenn die dazugehörigen Kenntnisse im CFA behandelt wurden, machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz

AUSBILDUNG IM UNTERNEHMEN

BEREICH 2: ORGANISATION UND DIENSTLEISTUNGEN IM GASTGEWERBE			
Der Lehrling muss zu Folgendem in der Lage sein:	Im Unternehmen		
C2-1. DURCHFÜHRUNG des Aufbaus	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C2-1.1 Instandhaltung von Räumlichkeiten und Geräten			
C2-1.2 Organisation des Aufbaus			
C2-1.3 Durchführung der verschiedenen Einrichtungen			
C2-1.4 Kontrolle des Aufbaus			
C2-2. VERWALTUNG der Abteilung	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C2-2.1 Beteiligung an der Organisation mit anderen Abteilungen (Küche, Bar, Office, Wäscherei, Rezeption, technische Dienste ...)			
C2-2.2 Organisation und Aufteilung der Tätigkeiten und Aufgaben vor, während und nach der Dienstleistung			
C2-2.3 Optimierung der Dienstleistung			
C2-3. SERVIEREN von Speisen und Getränken	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C2-3.1 <u>Servieren von Speisen:</u>			
- auf dem Teller			
- in der Pfanne (englisch, französisch, Pfanne am Tisch)			
- auf dem Tablett			
- auf dem Transportwagen			
- am Buffet			
C2-3.2 <u>Aufwertung von Speisen:</u>			
auf dem Teller			
in der Pfanne (englisch, französisch, Pfanne am Tisch)			
auf dem Tablett			
auf dem Transportwagen			
am Buffet			
C2-3.3 <u>Servieren von Getränken:</u>			
Aperitifs (im Glas, im Cocktailglas, im Shaker, im Blender)			
<u>Wasser und alkoholfreie Erfrischungsgetränke:</u> Quellwasser, Mineralwasser, Fruchtsäfte, Soda-Getränke, Bitter, Sirupe			
<u>Vergorene Getränke:</u> Bier, Most, ...			
<u>Wein:</u>			
- Rotwein			
- Weiß-, Roséwein			
- Perlwein			

Heißgetränke: Kaffee, Tee - Kräutertee, Schokolade

Verdauungsschnaps und „Hot Cocktail“: im Glas

AUSBILDUNG IM CFA

BEREICH 2: ORGANISATION UND DIENSTLEISTUNGEN IM GASTGEWERBE

Zugehörige Kenntnisse	Semester*			
	1	2	3	4
C2-1. DURCHFÜHRUNG des Aufbaus	1	2	3	4
Technologie				
Instandhaltung der Räumlichkeiten				
Räumlichkeiten				
Möbel, Material, Wäsche				
Empfangsbestätigungen				
Aufstellung des Gehäuses				
Kontrolle				
Angewandte Wissenschaften				
Die in der Branche verwendeten Materialien				
Die Hygiene der Umgebung und des Materials				
Der Kampf gegen die Ausbreitung von Schädlingen (Insekten, Nagetiere,...)				
C2-2. VERWALTUNG der Abteilung	1	2	3	4
Technologie				
Organisation der Arbeit				
Betriebsstörungen				
Angewandte Wissenschaften				
Zeitliche und räumliche Abfolge zur Verhinderung Von Kreuzkontaminationen				
Mustergericht				
Lebensmittelvergiftungen				
Die Lebensmittel-Toxikologie				
Marketing und angewandte Geschäftsführung				
Die Kombination der angewandten Produktionsfaktoren auf den Arbeitsplatz und deren Einfluss				
Die Punkte zur Bewältigung der Dienstleistung				
C2-3. SERVIEREN von Speisen und Getränken	1	2	3	4
Technologie				
Service Richtlinien				
Service				
Serviceausstattung				
Zusatzprodukte				
Die Gesetzgebung				
Angewandte Wissenschaften				
Die physikalisch-chemischen Eigenschaften der Lebensmittelbestandteile und deren Veränderungen				
Die bei der Verwendung von Dekoren erstellten Protokolle				

Die Wärmeproduktion				
Die Kalt- und Warmwasserzufuhr				

* Wenn die dazugehörigen Kenntnisse im CFA behandelt wurden, machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz

AUSBILDUNG im Unternehmen

BEREICH 3: FÜHRUNG UND LEITUNG DES GASTGEWERBETEAMS			
Der Lehrling muss zu Folgendem in der Lage sein:	Im Unternehmen		
C3-1. Teamführung	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C3-1.1 Einnahme und Vermittlung einer professionellen Haltung und entsprechendem Verhalten			
C3-1.2 Anwendung und Vermittlung von Dienstplänen			
C3-1.3 Aufnahme (auch des untergebenen Personals) des Grundsatzes der lebenslangen Weiterbildung und/oder der Laufbahnentwicklungsplanung			
C3-1.4 Verwaltung von Funktionsstörungen in Verbindung mit dem Personal			
C3-2. Optimierung der Teamleistung	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C3-2.1 Evaluierung seiner Arbeit und/oder der des Teams			
C3-2.2 Analyse der Diskrepanzen zwischen dem Plan und dem Erreichten mit Hilfe Seines Vorgesetzten			
C3-2.3 Vorschlag und/oder Umsetzung von Optimierungs- und/oder Abhilfemaßnahmen			
C3-3. Bericht der Überwachung seiner Tätigkeit und Ergebnisse	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C3-3.1 Erstellung einer schriftlichen Zusammenfassung			
C3-3.2 Mündliche Präsentation der Zusammenfassung			



Bemerkungen des Lehrmeisters, des CFA oder des Lehrlings

Achtung: *Holen Sie regelmäßig die erforderlichen Informationen zur Erstellung des beruflichen Werdegangs für die Abschlussprüfung ein.*

AUSBILDUNG IM CFA

BEREICH 3: FÜHRUNG UND LEITUNG DES GASTGEWERBETEAMS				
Zugehörige Kenntnisse	Semester*			
C3-1. Teamführung	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Die Lebensregeln im Unternehmen: die Geschäftsordnung				
Die Arbeitszeitgestaltung				
Lebenslange Weiterbildung, Laufbahnentwicklungsplanung: * Recht auf Ausbildung * Kompetenzbilanz				
Abwesenheitsverwaltung				
Konfliktbewältigung				
Technologie				
Professionelle Haltung und Verhaltensweisen				
Personal				
Unterlagen für die Teamführung				
Ausbildungsunterlagen				
Angewandte Wissenschaften				
Hygiene und Gesundheit der Arbeitskräfte				
Prävention von Risiken im Zusammenhang mit körperlicher Arbeit				
C3-2. OPTIMIERUNG der Teamleistung	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Individuelles Beurteilungsgespräch				
Analyse von Teamleistungen				
C3-3. BERICHT der Überwachung seiner Tätigkeit und Ergebnisse	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Erstellung und Verbreitung von Nachrichten				

* Wenn die dazugehörigen Kenntnisse im CFA behandelt wurden, machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz



Bemerkungen des Lehrmeisters, des CFA oder des Lehrlings

Achtung: *Holen Sie regelmäßig die erforderlichen Informationen zur Erstellung des beruflichen Werdegangs für die Abschlussprüfung ein.*

AUSBILDUNG im Unternehmen

BEREICH 4: BESCHAFFUNGS- UND BETRIEBSMANAGEMENT IM GASTGEWERBE			
Der Lehrling muss zu Folgendem in der Lage sein:	Im Unternehmen		
C4-1 ERFASSUNG der Beschaffungsanforderungen	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C4-1.1 Bestimmung des Bedarfs an Verbrauchs- und Kleinmaterial entsprechend der geplanten Tätigkeit			
C4-1.2 Teilnahme an der Erstellung eines Lastenhefts (Qualität und Preis der Produkte)			
C4-1.3 Teilnahme an der Bestell- und Lieferplanung			
C4-1.4 Ausfüllen der Beschaffungspapiere			
C4-2. KONTROLLE der Lagerbewegungen	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C4-2.1 Entgegennahme und Kontrolle der gelieferten Produkte (auf quantitativer und qualitativer Ebene)			
C4-2.2 Durchführung der Arbeiten des Auspackens und Verpackens			
C4-2.3 Lagerung der Produkte			
C4-2.4 Aktualisierung der Lagerbestände mit geeigneten Dokumenten und Managementinstrumenten			
C4-2.5 Erstellung einer Bestandsliste			
C4-2.6 Behebung und Behandlung von Mängeln in der Lagerverwaltung und den Speichermedien			
C4-3. KostenKONTROLLE	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C4-3.1 Teilnahme an der Regulierung des Lebensmittel- und Getränkeverbrauchs			
C4-3.2 Produktivitätssteigerung			
C4-3.3 Beitrag zur Kontrolle der allgemeinen Betriebskosten			
C4-3.4 Berechnung und Analyse der Kostenabweichungen zwischen dem Plan und den tatsächlichen Kosten			
C4-3.5 Nutzung von Managementinstrumenten			
C4-4. VerkaufsANALYSE	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C4-4.1 Beitrag zur Preisfestsetzung			
C4-4.2 Überwachung von Umsatz, Frequentierung, der durchschnittlichen Rechnung			
C4-4.3 Messung des Beitrags der Gerichte an der Bruttomarge			
C4-4.4 Umgang mit nicht verkauften Produkten			

C4-4.5 Messung der Reaktion auf das „Preis“-Angebot			
C4-4.6 Messung und Analyse der Abweichungen des Umsatzes zwischen Plan und tatsächlichem Umsatz			

AUSBILDUNG IM CFA

BEREICH 4: BESCHAFFUNGS- UND BETRIEBSMANAGEMENT IM GASTGEWERBE				
Zugehörige Kenntnisse	Semester*			
C4-1. ERFASSUNG der Beschaffungsanforderungen	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Beschaffungspolitik: Teilnahme an der Erstellung eines Lastenhefts (Qualität und Preis der Produkte)				
Festlegung des Bedarfs an Verbrauchs- und Kleinmaterial entsprechend der geplanten Tätigkeit				
Teilnahme an der Bestell- und Lieferplanung				
Die Kaufentscheidung				
Technologie				
Beschaffung im Gastgewerbe				
Saisonale Produkte				
Besonderheiten der beschafften Produkte				
C4-2. KONTROLLE der Lagerbewegungen	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Produktempfang				
Produktlagerung				
Bestandsverzeichnis				
Optimierung der Lagerkosten				
Technologie				
Kontrollen beim Empfang				
Verpackung, Auspacken				
Lagervorgänge				
Mängel bei der Lagerverwaltung				
Angewandte Wissenschaften				
Parasiten in Lebensmitteln				
Verpackung in Vakuum oder unter Schutzatmosphäre				
Kälteproduktion und -nutzung				
C4-3. KostenKONTROLLE	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Materialkostenmanagement				
Aufwand im Gastgewerbe: Aufwandsanalyse, Aufwandsplanung				
Analyse der Abweichungen				
Managementinstrumente				
Der Verkaufspreis				
Analyse der Indikatoren				
Analyse der Indikatoren in Bezug auf nicht verkaufte Produkte				
Marketing und angewandte Geschäftsführung				
Planung von Verkauf und anderen Betriebserträgen				
Rentabilitätsschwelle				
C4-4. VerkaufsANALYSE	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Analyse der Indikatoren in Bezug auf das Preisangebot				
Verkaufsplanung, Analyse der Abweichungen				

Technologie				
Management der nicht verkauften Produkte (Erhebung bewährter Verfahren)				
Angewandte Wissenschaften				
Management der nicht verkauften Produkte (Vorschriften)				

* Wenn die dazugehörigen Kenntnisse im CFA behandelt wurden, machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz

AUSBILDUNG im Unternehmen

BEREICH 5: QUALITÄTSANSATZ IM GASTGEWERBE			
Der Lehrling muss zu Folgendem in der Lage sein:	Im Unternehmen		
	Nicht beherrscht	Ist dabei zu erlangen	Beherrscht
C5-1. ANWENDUNG des Qualitätsansatzes			
C5-1.1 Kundenorientierung			
C5-1.2 Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen sowie der Hygiene-, Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften			
C5-1.3 Einbindung von Umweltschutz und nachhaltiger Entwicklung in die berufliche Praxis			
C5-1.4 Anwendung der Grundsätze von gesunder Ernährung und Diätetik			
C5-2. AUFRECHTERHALTUNG der Gesamtqualität			
C5-2.1 Kontrolle der gesundheitsbezogenen Qualität der Rohstoffe und Produktion			
C5-2.2 Kontrolle der organoleptischen Qualität der Rohstoffe und Produktion			
C5-2.3 Kontrolle der Handelsqualität der Rohstoffe und Produktion			
C5-2.4 Umgang mit unvorhergesehenen Entwicklungen im Zusammenhang mit Qualitätsmängeln			
C5-2.5 Teilnahme an Überwachungs-, Forschungs- und Entwicklungsmaßnahmen (Innovation, Kreativität, ...)			



Bemerkungen des Lehrmeisters, des CFA oder des Lehrlings

Achtung: Holen Sie regelmäßig die erforderlichen Informationen zur Erstellung des beruflichen Werdegangs für die Abschlussprüfung ein.

AUSBILDUNG IM CFA

BEREICH 5: QUALITÄTSANSATZ IM GASTGEWERBE				
Zugehörige Kenntnisse	Semester*			
C5-1. ANWENDUNG des Qualitätsansatzes	1	2	3	4
Angewandte Geschäftsführung				
Marketingansatz: die Kunden				
Das rechtliche Umfeld des Unternehmens				
Die gesellschaftliche und ökologische Dimension in der Wirtschaftstätigkeit des Unternehmens				
Technologie				
Konsumverhalten				
Umweltschonende Verfahrensweisen				
Verfahrensweisen unter Beachtung der gesunden Ernährung und Diätetik				
Angewandte Wissenschaften				
Ernährungsgewohnheiten				
Hygiene der Methoden				
Lebensmittelbestandteile und deren Rolle in der Ernährung				
Die Ernährungskomponente von Lebensmitteln				
C5-2. AUFRECHTERHALTUNG der Gesamtqualität	1	2	3	4
Technologie				
Die Gesamtqualität				
Kontrollen und Selbstkontrollen				
Das Gastgewerbe: Entwicklungen und Perspektiven				
Angewandte Wissenschaften				
Die Sinneswahrnehmung				
Bewertung und Kontrolle der Lebensmittelqualität				
Angewandte Geschäftsführung				
Das Unternehmenswachstum				

* Wenn die dazugehörigen Kenntnisse im CFA behandelt wurden, machen Sie in der entsprechenden Spalte ein Kreuz

Inhalt des Dokuments vom
Schulinspektor, der das
Diplom vergibt, überprüft:

- *Frau Ginette KIRCHMEYER, IEN Volks- und Betriebswirtschaft*

- *Herr Hubert STAEDLIN, Inspektor der Ausbildung – CCI Strasbourg*

- *Herr Luc EHRHART, Schulrat für technische Lehre*
- *Herr Pascal FUNARO, Schulrat für technische Lehre*
- *Herr Gilles GEUDIN, Schulrat für technische Lehre*
- *Herr Michel LORENTZ, Schulrat für technische Lehre*
- *Herr Bernard SCHAHL, Schulrat für technische Lehre*

- *Frau Hélène BAUMERT, IEN-ET SBSSA*
- *Frau Martine JECKERT, IEN-ET SBSSA*
- *Frau Magali ROBAGLIA, IEN-ET SBSSA*

- *Frau Martine PARREND, Pädagogische Leiterin, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*
- *Frau Sylvie WALTER, Stellvertretende Leiterin des CFA für das Hotelgewerbe Joseph Storck – Guebwiller*
- *Herr Christophe WEBER, Arbeitsleiter, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*

- *Herr Laurent GULLY, Restaurantlehrer, CFA für das Hotelgewerbe Joseph Storck – Guebwiller*

- *Frau Chantal KAUFFMANN, Lehrerin für angewandte Wissenschaften, CFA für das Hotelgewerbe Joseph Storck – Guebwiller*

- *Frau Marie-Françoise MATZINGER, Ausbilderin in angewandten Wissenschaften, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*

- *Frau Emmanuelle NUSSBAUM, Ausbilderin in Betriebswirtschaft, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*

- *Frau Maria REBEL, Betriebswirtschaftslehrerin, CFA für das Hotelgewerbe Joseph Storck – Guebwiller*

Liste der an der
Ausarbeitung Beteiligten:

Freigabe durch den SAA
am 14. Januar 2013
Claude PHILIPPS

Übersetzt mithilfe des Interreg – V Projekt „Erfolg Ohne Grenzen“



