



## **Bildungsordnung für den Lehrberuf**

# **Servierfachkraft**

1. Berufsbild
2. Lehrdauer und Abschluss
3. Referenzierungen des Berufsbilds
4. Betrieblicher Ausbildungsrahmenplan
5. Umfang der formalen Ausbildung
6. Rahmenlehrplan

## **1. Berufsbild**

Die Servierfachkraft umsorgt die Gäste von der Begrüßung bis zur Verabschiedung.

Sie erledigt die Vorbereitungsarbeiten im Restaurant- und Barbereich. Die Servierfachkraft empfängt die Gäste, informiert und berät über Speisen und Getränke, serviert diese fachgerecht und verrichtet spezielle Arbeiten am Tisch des Gastes. Sie handelt gast- und teamorientiert im Sinne des Betriebes unter Beachtung der geltenden Grundsätze von Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Die Servierfachkraft geht rationell, methodisch geschickt und ordentlich vor, nutzt verschiedene Beratungs- und Verkaufsmethoden, ist kreativ und präsentiert kundenorientiert.

Sie ist eine Persönlichkeit, die Freude am Umgang mit Menschen hat, eigenständig denkt und eigenverantwortlich handelt. Empathie und Authentizität im Umgang mit dem Gast zählen zu ihren Stärken. Sie besitzt Selbstbeherrschung und ist seelisch und körperlich belastbar. Sie hat eine gute Allgemeinbildung, korrekte Umgangsformen und eine gepflegte Erscheinung. Kommunikative Fähigkeiten, insbesondere das Beherrschen von Fremdsprachen sind von großer Bedeutung. In Konfliktsituationen reagiert sie diplomatisch und kann mit Reklamationen kompetent und zielorientiert umgehen.

Sie plant ihre Tätigkeiten und teilt diese in den ihr zugeteilten Bereichen selbstständig ein. Rücksicht nimmt sie auf die Betriebsorganisation und deren wirtschaftlichen Erfordernisse. Sie kennt die Produkte, welche sie den Gästen serviert und weiß über deren Herkunft, Zubereitung und Wirkung Bescheid. Mit Arbeitsutensilien und Inventar geht sie sorgfältig und pfleglich um.

Die Servierfachkraft erbringt eine verlässliche und loyale Dienstleistung.

## **2. Lehrdauer und Abschluss**

- > Lehrdauer: 3 Jahre
- > Abschluss: Berufsbefähigungszeugnis „Servierfachkraft“

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

### 3. Referenzierungen des Berufsbildes

Entsprechende Berufe gemäß NUP/ISTAT	5.2 - Qualifizierte Berufe im Fremdenverkehr und Gastgewerbe 5.2.2.3 – Kellner und Gleichgestellte 5.2.2.4 – Barkellner und Gleichgestellte
Wirtschaftstätigkeiten: ATECO 2007/ISTAT	55.10 Hotels u.ä. Einrichtungen 56.10 Restaurants und mobile Gastronomie 56.21 Event-Caterer 56.29 Mensen und Dauer-Cateringservice auf vertraglicher Grundlage 56.30 Cafés und Bars ohne Küche
Dem Lehrberuf wird folgendes Berufsbild des gesamtstaatlichen Verzeichnisses zugeordnet:	Fachkraft für die Gastronomie, Fachrichtung Saal- und Barbedienung Operatore della ristorazione, indirizzo servizi sala e bar
Zuordnung des Abschlusses zum Europäischen Qualifikationsrahmen	Niveau 3

## 4. Betrieblicher Ausbildungsrahmenplan

### 1. Ausbildungsjahr

Tätigkeit	Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
<p><b>1.1 Den Arbeitsplatz und den Betrieb kennen lernen</b></p>	<p>Die Servierfachkraft lernt den Arbeitsplatz in ihrem Ausbildungsbetrieb kennen. Sie macht sich vertraut mit ihren Aufgaben in den verschiedenen Arbeitsbereichen. Sie nimmt die Regeln der Arbeitssicherheit ernst und beachtet diese bei ihrer Arbeit.</p> <p>Persönliche Hygiene und Sauberkeit sind unerlässlich. Freundlich und unaufdringlich geht sie mit den Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitern um. Sie bereitet einfache Getränke vor und hilft beim Servieren von Speisen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berufsethik und Hygiene:</li> <li>• Umgang mit dem Gast</li> <li>• Tischsitten</li> <li>• HACCP</li> <li>• Sicherheitsbestimmungen</li> <li>• Betriebsorganisation:</li> <li>• Regeln im Service</li> <li>• Betriebsordnung und -organisation</li> <li>• Serviergegenstände</li> <li>• Berufsausrüstung</li> <li>• Teamorganisation</li> <li>• Getränke vorbereiten</li> <li>• Unfallverhütungsvorschriften beachten</li> </ul>
<p><b>1.2 Im Hotel servieren</b></p>	<p>Die Servierfachkraft präsentiert sich sauber, gepflegt und freundlich am Arbeitsplatz im Hotel.</p> <p>Sie bereitet unter Anleitung den Speisesaal für das Frühstück, den Mittags- und Abendservice vor. Sie wendet verschiedene Serviermethoden an.</p> <p>Die Servierfachkraft bewältigt verschiedene Gesprächssituationen mit dem Gast. Sie begrüßt ihn und stellt sich vor. Sie gibt ihm Auskunft über Speisen und Getränke, mögliche Freizeitaktivitäten, kulturelle Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten in deutscher, italienischer und englischer Sprache. Sie reagiert auf die Wünsche des Gastes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbereiten</li> <li>• Arbeitskleidung</li> <li>• Tischordnung</li> <li>• Tischwäsche</li> <li>• Serviettenformen</li> <li>• Frühstücks-, Menü- und Restaurantgedecke</li> <li>• Mise en place</li> <li>• Gedecke</li> <li>• Service:</li> <li>• Fachsprache im Service-, Bar- und Küchenbereich</li> <li>• Frühstück-, Mittag-, Abend- und Etagenservice praktisch ausführen</li> <li>• Serviermethoden anwenden</li> <li>• Fachwortschatz in Deutsch, Italienisch und Englisch</li> <li>• mit dem Gast umgehen</li> </ul>

AUTONOME PROVINZ BOZEN - SÜDTIROL



PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO - ALTO ADIGE

<p><b>1.3 In der Bar servieren</b></p>	<p>Die Servierfachkraft ist verantwortlich für die Sauberkeit ihres Arbeitsplatzes in der Bar, plant Vorbereitungsarbeiten und hilft einen reibungslosen Barservice auszuführen.                  Sie begrüßt den Gast, stellt sich vor und berät ihn bei der Auswahl. Sie bereitet Getränke zu, serviert und präsentiert sie dem Gast. Sie erklärt ihm die Zubereitung und Zusammensetzung der Getränke. Selbstbewusst geht sie auf Fragen des Gastes ein, führt Verkaufsgespräche und unterhält sich angemessen mit dem Gast.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Getränke in der Gastronomie;</li> <li>• Getränkearten:</li> <li>• Wasser, Mineralwasser</li> <li>• Fruchtgetränke,</li> <li>• Kaffee, Tee,</li> <li>• Bier, Südtiroler Weine</li> <li>• Fachwortschatz in Deutsch, Italienisch und Englisch</li> <li>• Getränke anbieten und servieren</li> </ul>
--	---	--

## 2. Ausbildungsjahr

Tätigkeit	Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
<p><b>2.1 Die Bar organisieren und einen Barservice durchführen</b></p>	<p>Die Servierfachkraft organisiert den Weinbestand, lagert die Weine fachgerecht und findet sich im Weindepot zurecht.</p> <p>Sie bereitet den Schaum-, Weiß- und Rotweinservice vor. Der Wein wird dem Gast serviert, dabei werden kurze Erklärungen gegeben. Die Servierfachkraft orientiert sich geografisch und kulturell in Südtirol und ordnet Weine ihren Anbaugebieten zu.</p> <p>Sie bereitet unter Berücksichtigung verschiedener Methoden (Mixer, Blender, Shaker) Cocktails der Tages- und der Jahreszeit entsprechend zu.</p> <p>Sie bietet dem Gast Aperitifs und Digestifs an, serviert diese und beachtet die Wirkung von Alkohol.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alkoholische Getränke:</li> <li>• Schaumweine</li> <li>• Weine und Weinkultur Südtirols und Italiens</li> <li>• Vermouths</li> <li>• Südweine</li> <li>• Whiskys</li> <li>• Weinbrände</li> <li>• Rum, Tequila, Gin</li> <li>• Obstbrände</li> <li>• Grappa</li> <li>• Liköre</li> <li>• Cocktails</li> <li>• Alkoholische Getränke servieren</li> <li>• Fachwortschatz in Deutsch, Italienisch und Englisch</li> </ul>
<p><b>2.2 Servicearbeiten im Bistro, Hotel und Restaurant ausführen</b></p>	<p>Die Servierfachkraft berät den Gast in deutscher, italienischer oder englischer Sprache, nimmt Bestellungen unter Anwendung verschiedener Hilfsmittel auf und leitet diese an die Küche und Bar weiter. Sie hört aktiv zu, wendet die richtigen Fragetechniken an und führt ein Verkaufsgespräch.</p> <p>Im Service beachtet sie die kulturellen, wirtschaftlichen und sozialen Eigenheiten ihrer Gäste.</p> <p>Sie organisiert und strukturiert Arbeitsvorgänge und gestaltet Menü- und Speisekarten. Ihre Arbeiten koordiniert sie mit Küche und Bar.</p> <p>Sie weiß um die Zusammensetzung und Wirkung von Speisen und Getränken und erklärt sie dem Gast.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bankettservice</li> <li>• Beratungsgespräche durchführen</li> <li>• Bestellungen mit Bonblock und elektronischen Kassensystemen aufnehmen</li> <li>• Abrechnungsformen</li> <li>• Menü besprechen</li> <li>• Speisekarten erstellen</li> <li>• Menükarten gestalten</li> <li>• Produkteigenschaften von Speisen und Getränken</li> </ul>



### 3. Ausbildungsjahr

Tätigkeit	Kompetenzen	Grundkenntnisse und Fertigkeiten
<b>3.1 Restaurantservice ausführen</b>	<p>Die Servierfachkraft empfängt den Gast im Restaurant und begleitet ihn zum Tisch. Sie deutet die Körpersprache des Gastes richtig und reagiert dementsprechend.</p> <p>Sie empfiehlt Speisen und Getränke und führt ein Verkaufsgespräch. Dabei schätzt sie den Gästetyp ein und geht individuell auf den Gast ein, berät gezielt und gibt ihm die gewünschten Informationen.</p> <p>Die Servierfachkraft führt einen Mittags- und Abendservice selbständig durch. Spezielle Arbeiten führt sie unter Anleitung des Restaurantleiters am Tisch des Gastes aus.</p> <p>Sie geht auf Reklamationen des Gastes ein und reagiert dabei korrekt.</p> <p>Sie kommuniziert mit dem Gast in deutscher, italienischer oder englischer Sprache.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Spezielle Arbeiten am Tisch:</li> <li>• Filetieren</li> <li>• Tranchieren</li> <li>• Marinieren</li> <li>• Flambieren</li> <li>• richtig handeln bei Reklamationen</li> <li>• Fachwortschatz in Deutsch, Italienisch und Englisch</li> </ul>

<p><b>3.2 Speisen-, Wein- und Getränke-Beratung im Restaurant und an der Bar durchführen</b></p>	<p>Die Servierfachkraft geht auf die unterschiedlichen Ess- und Trinkgewohnheiten einheimischer und internationaler Gäste ein. Sie kennt deren unterschiedliche Kulturen und reagiert entsprechend darauf. Den Gästen empfiehlt sie passende Getränke zu ihren Speisen.</p> <p>Sie verhält sich sensibel bei Allergien und Ernährungsunverträglichkeiten und bemüht sich, die Bedürfnisse ihres Gastes zu erfüllen.</p> <p>Sie kommuniziert mit dem Gast in deutscher, italienischer oder englischer Sprache.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gästetypen</li> <li>• Gäste unterschiedlicher Herkunft</li> <li>• Ernährungsformen</li> <li>• Allergien</li> <li>• Speisen und Getränke anpassen</li> <li>• Tische gestalten</li> <li>• zu Weinen beraten</li> <li>• dekantieren</li> <li>• Fachwortschatz in Deutsch, Italienisch und Englisch</li> </ul>
<p><b>3.3 Service im Bankett-Bereich und Catering durchführen</b></p>	<p>Die Servierfachkraft organisiert und plant unter Anleitung eines Restaurantleiters Aperitif-Empfänge, festliche Veranstaltungen, Bankette und Veranstaltungen außer Haus.</p> <p>Sie plant unterschiedliche Tafelformen, ermittelt den Platzbedarf für bestimmte Veranstaltungen und unterbreitet eine Getränkeempfehlung.</p> <p>Sie bereitet die Veranstaltungen vor und führt sie im Team durch. Dabei zeigt sie Ausdauer und Stehvermögen und kann sich in besonderen Situationen durchsetzen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tafelformen</li> <li>• Checklisten erstellen</li> <li>• Arbeitsplanung durchführen</li> <li>• Getränke planen</li> <li>• Teamkoordination</li> </ul>

#### 4. Umfang der formalen Ausbildung

- > 1.200 Stunden Unterricht in 3 Jahren, 400 Stunden pro Schuljahr





## 5. Rahmenlehrplan

Die Ressorts für die deutsche und italienische Berufsbildung weisen die nachstehenden Tätigkeitsbereiche und entsprechende einschlägige Sachkenntnisse sowie Arbeitsabläufe für das Berufsbild **Servierfachkraft** aus:

Tätigkeitsbereich	Kompetenzen
<b>Sicherheit und Hygiene</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Arbeitsplatz sauber halten sowie die persönliche Hygiene und die eigene Berufsbekleidung gemäß den aktuellen gesetzlichen Bestimmungen pflegen.</li> </ul>
<b>Die Bereiche Arbeitsplatz und Service vorbereiten und einrichten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Bereiche Saal und Bar nach ästhetischen Prinzipien und unter Berücksichtigung der Typologie des Lokales, seines Stils und der im Betriebsprotokoll vorgesehenen Qualitätsstandards einrichten.</li> </ul>
<b>Kommunikation und Umgang mit den Kunden</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korrekt und situationsbezogen kommunizieren.</li> <li>• Einsetzen von Kommunikationsstilen, die positive interpersonelle Beziehungen fördern.</li> <li>• Die Kunden auch in der zweiten Landessprache empfangen, bedienen und verabschieden.</li> <li>• Sich ins Arbeitsteam aktiv einbringen und die Beziehung zu den Kolleginnen und Kollegen pflegen.</li> </ul>
<b>Bezahlung und Kassenführung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezahlungen abwickeln und die Kasse führen.</li> </ul>
<b>Saalservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Tischservice im Saal durchführen und dabei mit den Kolleginnen und Kollegen konstruktiv zusammenarbeiten.</li> <li>• In Zusammenarbeit mit den Kolleginnen und Kollegen die Speisen ausgeben, die Tische abräumen und dabei auf Ordnung und Sauberkeit achten.</li> </ul>
<b>Barservice</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee und andere warme und kalte Getränke unter Einhaltung der beruflichen Zeit- und Qualitätsstandards servieren.</li> <li>• Speisen unter Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen für Hygiene und Lebensmittel und entsprechend den vorgegebenen Zeit- und Qualitätsstandards in den dafür vorgesehenen</li> </ul>

	Räumen vorbereiten. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Service an der Theke und an den Tischen unter Einhaltung der vorgesehenen Zeit- und Qualitätsstandards durchführen.</li> </ul>
<b>Service bei Festveranstaltungen und Catering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Den Service an der Theke und an den Tischen unter Einhaltung der vorgesehenen Zeit- und Qualitätsstandards durchführen.</li> </ul>
<b>Beschaffung, Lagerung und Konservierung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nahrungsmittel und Halbfertigwaren den Vorschriften entsprechend einkaufen, lagern und konservieren.</li> </ul>

Die weitere Aufgliederung der Kompetenzen und der dazugehörenden Fertigkeiten und Grundkenntnisse, so wie von den Rahmenrichtlinien vorgesehen (Beschluss der Landesregierung vom 16.07.2012, Nr. 1095), wird von der deutschen beziehungsweise der italienischen Berufsbildung gemäß ihren didaktischen Konzepten vorgenommen: in der deutschen Berufsbildung im Rahmen des Lernfeldkonzeptes, in der italienischen Berufsbildung im Rahmen von Modulen.

Über die berufsfachlichen Kompetenzen hinaus, die für die einzelnen Lehrberufe vorgesehen sind, wird die Entwicklung der staatsbürgerlichen und der für das lebenslange Lernen maßgeblichen Schlüsselkompetenzen gewährleistet (Ministerialdekret 139/2007).