

Lehrplan für den Lehrberuf

Servierfachkraft

1. Beschreibung des Berufsbildes
2. Abschluss
3. Lehrdauer
4. Umfang der formalen Ausbildung
5. Lernfelder/Kompetenzen/Fertigkeiten und Grundkenntnisse

Gültig ab dem Schuljahr 2016/17

1. Beschreibung des Berufsbildes

Bezeichnung des Berufsbilds	FACHKRAFT FÜR DAS GASTSTÄTTEN- UND HOTELGEWERBE: SERVIERFACHKRAFT
Referenzierungen des Berufsbilds Entsprechende Berufe gemäß NUP/ISTAT Wirtschaftstätigkeiten: ATECO 2007/ISTAT	52 in kaufmännischer Tätigkeit und Dienstleistungen qualifizierte Berufe 5.2.2.3 Kellner und vergleichbare Berufe 5.2.2.4 Schankkellner und vergleichbare Berufe 55.10 Gasthöfe und ähnliche Einrichtungen 56.10 Restaurants und fahrbare Verpflegungsangebote 56.21 Event-Caterer 56.29 Mensen und Dauer-Cateringservice auf vertraglicher Grundlage 56.30 Schankbetriebe und Gastbetriebe ohne Küche
Damit verbundene/s Berufsbild/er des gesamtstaatlichen Verzeichnisses Fachrichtungen des/der damit verbundenen Berufsbildes/Berufsbilder des gesamtstaatlichen Verzeichnisses	Fachkraft für das Gaststättengewerbe Ausrichtung: Speisesaal – Schankbetrieb

Kurze Beschreibung des Berufsbildes	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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. Jenseits jeder Untertänigkeit erbringt sie eine verlässliche und loyale Dienstleistung.</p>
Berufliche/r Referenzbereich/e	Gaststätten und Beherbergungsbetriebe
Für das Berufsbild prägender Arbeitsprozess:	<p>GASTSTÄTTENGEWERBE Berufliche Planung und Organisation Lagerhaltung Fortgeschrittene Dienstleistungen in Speisesaal und Schankbetrieb Grundlegende Speisenvorbereitung Grundlegende Dienstleistungen am Empfang Kommunikation und Beratung des Gastes</p>
Zuordnung des Abschlusses zum Europäischen Qualifikationsrahmen	Niveau 3
Voraussichtliche Aufstiegsmöglichkeiten	<p>Kann nach weiterer, durch die berufliche Befähigung erworbener Kompetenzentwicklung die Abteilung technisch und praktisch leiten. Chef de rang, Sommelier</p>
Nächste berufliche Weiterentwicklung	Das Berufsbild ist dafür bestimmt, in Gaststätten und Beherbergungsbetrieben der technischen Entwicklung sowie der Verbrauchernachfrage gemäß tätig zu sein.

Persönliche Ressourcen	<ul style="list-style-type: none">• Konzentrationsvermögen• Genauigkeit• Ordnungssinn• motorische Koordinierung• die Fähigkeit, Änderungen positiv wahrzunehmen• die Bereitschaft, Probleme zu lösen• Bereitschaft zur Zusammenarbeit• Lernbereitschaft
------------------------	--

2. Abschluss

- > Berufsbefähigungszeugnis „Servierfachkraft“
- > Zuordnung zum staatlichen Berufsprofil „Operatore della ristorazione“, Fachrichtung “Servizi di sala e bar“

3. Lehrdauer

- > 3 Jahre

4. Umfang der formalen Ausbildung

- > 1.200 Stunden Unterricht in 3 Jahren, 400 Stunden pro Schuljahr
- > Unterrichtsorganisation: 10 Wochen Blockunterricht pro Ausbildungsjahr mit 40 Stunden pro Woche

5. Lernfelder/Kompetenzen/Fertigkeiten und Grundkenntnisse

Das Lernfeldkonzept

Unterricht und Lernen erfolgte bisher zumeist nach Fächern getrennt und als ein Nacheinander von verschiedenen, nach Fächern geordneten Inhalten, deren Zusammenhang für die Schüler/innen und Lehrlinge oft wenig einsehbar war. Lernen für Gegenwart und Zukunft, zumal berufliches Lernen, orientiert sich hingegen vor allem an betrieblichen Handlungsabläufen und zielt auf die Ganzheitlichkeit der Lernprozesse ab. Dafür stehen der Begriff und das Konzept „Lernfeld“.

Ein Lernfeld ist die Bündelung von Inhalten und Themen aus verschiedenen Fächern und Sachgebieten zu sachlogischen Einheiten, deren Zusammenhang auch für die Schüler/-innen und Lehrlinge für notwendig und daher für sinnvoll erachtet wird. Dies stärkt die Lernmotivation der Jugendlichen und führt dazu, dass sie am Ende des Ausbildungsabschnittes die beruflichen Handlungsabläufe in ihrer Gesamtheit (Auftragsakquisition, -analyse, -planung, -durchführung und -auswertung) beherrschen.

Die Unterrichtsplanung orientiert sich daher nicht mehr ausschließlich an fachsystematischen Inhaltskatalogen; sie hat berufliche und betriebliche Handlungsabläufe und die Person des Lehrlings, der Schülerin, des Schülers im Blick. Dadurch geht dieses fächerübergreifende Lernen in Lernfeldern über die reine Vermittlung von Fachkompetenz hinaus, indem es zusätzlich auf den Erwerb von Methoden-, Sozial- und Individualkompetenzen abzielt. Dafür muss allmählich auch die traditionelle Segmentierung der Lernzeiten überwunden werden, muss die traditionelle Stundentafel größere Zeitgefäße vorsehen.

Das Lernfeld wird zu einem Identitätsmerkmal der Berufsbildung, welches folgende Vorzüge aufweist:

- die Lernenden können möglichst eigenständig analysieren, planen, durchführen, kontrollieren, korrigieren und ihre eigenen Leistungen bewerten;
- berufliches Fachwissen und das Wissen um Arbeitsabläufe wird in ganzheitlicher Form, d.h. mitsamt den notwendigen kommunikativen Kompetenzen, Sozial- und Methodenkompetenzen vermittelt;
- die Eigenverantwortung der Einzelnen tritt in den Vordergrund, das Individuum wird gestärkt für einen produktiven Umgang mit dem gesellschaftlichen Wandel und mit pluralen Werten.

Servierfachkraft
Qualifica professionale cameriera / cameriere

STUDENTAFEL - QUADRO ORARIO	1.	KO	2.	KO	3.	KO
Allgemeinbildender Fachbereich - cultura generale						
Religion - religione	1		1		1	
Deutsch - tedesco	4		4		4	
Italienisch - italiano	4		4		4	
Englisch - inglese	4		4		4	
Gemeinschaftskunde - educazione civica	2		2		2	
	15	0	15	0	15	0
Fachtheorie/Fachpraxis - area della teoria/pratica in laboratorio						
Touristik - turistica	3		3		3	
Fachrechnen - matematica tecnica 1	2		2		2	
Betriebswirtschaft - economia aziendale	2		2		2	
Restaurantführung und -organisation - gestione e organizzazione servizi ristorativi	9		9		9	
Praxis - laboratorio	9	9	9	9	9	9
	25	9	25	9	25	9
Wochenstunden gesamt / monte ore	40	9	40	9	40	9

¹ Fachrechnen enthält auch die berufsbezogenen EDV Inhalte

La matematica tecnica corrisponde anche la tecnologia informatica alla professione di riferimento

5.1. Beschreibung der benötigten berufstypischen Kompetenzen

1. Arbeitshaltung

Der Schüler/die Schülerin

zeigt Interesse an allem was den Beruf Service ausmacht, bringt sich aktiv ein, hält Termine und Absprachen ein, erfüllt zuverlässig Aufträge, übernimmt Verantwortung für das eigene Handeln, hält hohe Arbeitsbelastungen aus, arbeitet organisiert, zielführend mit guter Übersicht und Ordnung, ist sich bewusst, dass durch sein/ihr Handeln die Atmosphäre und die Zufriedenheit des Gastes im Betrieb in hohem Maße beeinflusst wird, pflegt einen sorgsamen Umgang mit Speisen und Getränken.

2. Sozialkompetenz

Jahr 1: begegnet anderen höflich mit Verständnis, Achtung und Respekt, arbeitet aktiv in der Gruppe, äußert die eigene Meinung, begrüßt kultiviert, hat ein gepflegtes Erscheinungsbild, tritt freundlich auf und pflegt eine der Situation angemessene Distanz.

Jahr 2: zeigt in der Begegnung mit anderen Wohlwollen und Zugewandtheit in Sprache und Handlung, übernimmt Verantwortung, übt konstruktiv Kritik, kennt verschiedene Methoden des differenzierten, zielgerichteten Handelns und setzt diese alleine oder im Team situationsgerecht um.

Jahr 3: ist in der Begegnung mit anderen authentisch, fördert die Qualität der Zusammenarbeit, reflektiert eigene Motive und Einstellungen, übernimmt für sich und für andere Verantwortung, arbeitet konstruktiv, produktiv und kreativ im Team, ordnet sich in der Gruppe ein, stellt sich der Rolle als Servierfachkraft.

3. Kommunikationskompetenz

Jahr 1: drückt sich klar aus, hört aktiv zu und lässt ausreden, nutzt eine wertschätzende Sprache, drückt sich in Deutsch und Italienisch angemessen aus und verständigt sich in Englisch, ist authentisch, kann Kontakt aufnehmen, nimmt den Gast wahr.

Jahr 2: begründet eigene Meinungen und Ideen, nimmt Rückmeldungen an und geben sie auch, bietet Speisen und Getränke an, drückt sich in Deutsch und Italienisch angemessen aus und verständigt sich in Englisch, spricht Empfehlungen aus.

Jahr 3: initiiert Kontakte und Gespräche; reagiert entsprechend auf verbale Signale, und kann nonverbale Signale deuten, greift Themen gezielt auf, geht auf Gäste individuell ein, geht mit Reklamationen um, schätzt sie ein und leitet diese gegebenenfalls an die zuständigen Verantwortlichen weiter, drückt sich in Deutsch und Italienisch angemessen aus und verständigt sich in Englisch.

4. Methodenkompetenz

Jahr 1: plant und steuert eigenes Lernen, orientiert sich an der aktuellen Situation und passt sich an diese an, schaltet Störfaktoren aus, analysiert und präzisiert vorgegebene Ziele, kennt grundlegende Lernstrategien und wendet sie gezielt an.

Jahr 2: analysiert und stellt Verbindungen her, gliedert Gedankengänge, plant Maßnahmen personen- und ressourcenorientiert und führt diese durch, kennt verschiedene Methoden des differenzierten, zielgerichteten Handelns und setzt sie situationsgerecht ein.

Jahr 3: denkt in Zusammenhängen und stellt fächerübergreifende Querverbindungen her, zieht Schlüsse, setzt Medien zielgerichtet ein, erstellt Arbeitshilfen, berücksichtigt Schutzvorrichtungen und Hygienemaßnahmen, plant, organisiert und führt Veranstaltungen in der Gastronomie durch und evaluiert diese, erkennt Situationen, schätzt diese ein und reagiert darauf angemessen, entwickelt die eigene Kreativität.

5.2. Übersicht über die Lernfelder

Nr.	Lernfeldtitel		Zeitrichtwert in Unterrichtswochen
1.1	Grundlegende Servicetätigkeiten durchführen	1. - 6. Woche	6
1.2	Zubereiten und Servieren von alkoholfreien Getränken	7. - 10. Woche	4
2.1	Servieren von Wein	1. - 3. Woche	3
2.2	Servieren an der Bar	4. - 6. Woche	3
2.3	Gäste im Restaurant und Hotel betreuen	7. - 9. Woche	3
2.4	Servieren im Bankettbereich und Catering	10. Woche	1
3.1	Spezielle Arbeiten am Tisch des Gastes durchführen	1. - 4. Woche	4
3.2	Zubereitung und Eigenschaften der Speisen erklären	5. - 8. Woche	4
3.3	Besondere Gästebedürfnisse berücksichtigen	9. - 10. Woche	2

Lernfeld: 1.1 Grundlegende Servicetätigkeiten durchführen		Zeitrhythmus: 6 Wochen
<p>Die Lehrlinge erkunden ihren Arbeitsplatz und machen sich mit ihren Aufgaben in den verschiedenen Arbeitsbereichen vertraut. Ihnen ist ihre Gastgeberfunktion bewusst und sie kennen die Auswirkungen ihres Erscheinungsbildes und ihres Verhaltens auf die Gäste. Persönliche Hygiene und Sauberkeit sind dabei von großer Bedeutung. Freundlich, aber unaufdringlich gehen sie mit den Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitern um.</p> <p>Sie können Arbeitsaufträge, auch in der Zweit- oder Fremdsprache formuliert, ausführen und gezielte Instruktionen annehmen.</p> <p>Sie bereiten das Restaurant bzw. den Speisesaal vor und setzen bei der Tischgestaltung farblich und thematisch passende Dekorationen ein. Sie führen Servicetätigkeiten nach Anweisung eigenständig durch. Sie nutzen in Verkaufssituationen die Grundrechnungsarten und kontrollieren die Ergebnisse durch Kopf- und Überschlagrechnungen. Sie setzen sich mit Grundlagen betriebswirtschaftlichen Handelns und mit Grundlagen der Regelung des Arbeitsverhältnisses auseinander.</p> <p>Außerdem beachten sie die Vorschriften für HACCP, Arbeitssicherheit, Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz.</p> <p>Sie erläutern und beschreiben die Produkte, Speisen und Getränke in deutscher und italienischer Sprache. Sie verwenden die berufsspezifischen Fachausdrücke in allen drei Sprachen.</p> <p>Sie erkennen die Berufsziele und die Berufsaufgaben im Servicebereich und entwickeln einen Sinn für ästhetische Aspekte in der Gastronomie.</p>		
Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
<p>Sie erkunden den Arbeitsplatz und beschreiben die Tätigkeiten und Anforderungen im Betrieb. Auch in Italienisch und Englisch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • HACCP – Konzept in Bar und Saal befolgen • Unfallverhütungs- und Sicherheitsbestimmungen einhalten • Erste Hilfevorschriften kennen und Brandschutzbestimmungen beachten • Inventar, Maschinen und Serviergegenstände kennen, reinigen, pflegen, richtig anwenden • Fachausdrücke auch in Italienisch und Englisch verwenden. • Servicebrigade in Französisch benennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Hygiene • Der Serviceberuf • Aufgaben, Verantwortung und Aufstiegsmöglichkeiten • Servierbrigaden, Serviersysteme • HACCP – Konzept • Unfallverhütung und Sicherheitsbestimmungen Erste Hilfevorschriften • Brandschutzbestimmungen • Inventar, Maschinen und Serviergegenstände • Berufsbekleidung • Fachvokabular in Italienisch und Englisch
<p>Sie führen grundlegende Servicetätigkeiten aus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Servierregeln kennen und anwenden • Servietten formen • Gedecke für die verschiedenen Mahlzeiten aufdecken • Menükarten erstellen • Vor- und Nachbereitungsarbeiten selbstständig planen und durchführen • Frühstücksservice : Unterschiedliche Angebote mit Gedeck und Service durchführen • Mittagsservice selbstständig durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Servierregeln • Gedecke • Frühstücks- Mittags- und Abendservice • Tragen und Servieren • Eindecken, Dekoration • Servietten • Serviermethoden: Teller-, Vorlege-, Gueridon-, Einstell-, Einreichservice • Speisen und Garmethoden • Menükarten

	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Trage- und Serviertechniken beherrschen • Verschiedene Menüs eindecken • Serviermethoden beherrschen • Kalte Vorspeisen, Suppen, warme Vorspeisen und Fischgerichte dem Gast erklären können • Einfache Bestellungen von Getränken und kleinen Gerichten an der Bar und beim Frühstücksservice in Französisch aufnehmen 	
Sie übersetzen Menüs vom Deutschen in Italienisch und Englisch.	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Speisen mit Hilfe des gastronomischen Wörterbuches übersetzen • Typische regionale Speisen und Gerichte in Französisch übersetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Umgang mit gastronomischen Wörterbuch • Präpositionen • Zubereitungsverben • Menürechtschreibung
Sie bedienen italienische, englische und französische Gäste .	<ul style="list-style-type: none"> • Gäste begrüßen, im Speisesaal – Restaurant platzieren und die Bestellung aufnehmen • Analkoholische Kalt- und Heißgetränke beim Frühstück empfehlen und anbieten • Wegbeschreibungen geben • In Italienisch und Englisch mit einfachen Sätzen sprechen und auf einfache Fragen antworten • Einfache Fragen und Anliegen der französischen Gäste verstehen und reagieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Fragen stellen • Modals: may und shall • Gewohnheiten des Landes • Präpositionen • Ortsangaben
Sie setzt sich mit wichtigen Grundlagen über die Regelung des Arbeitsverhältnisses auseinander.	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen des Arbeitsrechts erarbeiten • Über wichtige Dokumente Auskunft geben können • Bestimmungen aus dem Lehrlingsgesetz lesen und erklären 	<ul style="list-style-type: none"> • Das Lehrlingsgesetz • Lohn und Lohnstreifen • Zusatzrentenfond
Sie orientiert sich im Wirtschaftsgefüge .	<ul style="list-style-type: none"> • Ihre Bedeutung für die eigene Person einordnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftliches Handeln im Sozialstaat Italien
Sie führt eine ordentliche Lagerbestandskontrolle durch.	<ul style="list-style-type: none"> • Mindestbestand und Bestellmenge für verschiedene Produkte ermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundrechnungsarten
Sie rechnet mit Maßen .	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Gedecke berechnen • Kostenvoranschläge für Tischwäsche lesen und einfache Preisberechnungen durchführen • Taschenrechner sinnvoll einsetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Längenmaße • Umfangberechnungen
Sie schreibt Berichte .	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen beschaffen und strukturieren • Texte sammeln, schreiben zusammenfassen • Über Arbeitsabläufe sprechen und verschiedene Aspekte miteinander verbinden 	<ul style="list-style-type: none"> • Merkmale des Berichts

	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsablauf chronologisch und schrittweise aufschreiben • Personen beschreiben und charakterisieren 	
Sie kommunizieren höflich mit dem Gast, dem Vorgesetzten und den Kollegen.	<ul style="list-style-type: none"> • Höflichkeitsformen kennen und anwenden • Dem Gegenüber Respekt erweisen • Über Sachverhalte informieren • Sachverhalte darlegen • Arbeitsvorgänge mündlich beschreiben • Verkaufsgespräche führen • Grundlagen der Rhetorik anwenden • Positives Feedback geben • Gesprächsregeln situationsgerecht anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundformen der Höflichkeit • Bedeutung von Respekt • Ansprache des Gastes mit Du oder Sie • Regeln der Kommunikation • Kommunikationsmodelle (verbale/ nonverbale Kommunikation) • Positives Feedback
Sie beschäftigt sich mit den eigenen Rechten und respektiert die Rechte ihrer Mitmenschen	<ul style="list-style-type: none"> • Respekt den Mitmenschen zeigen • Spannungsfeld zwischen individuellen Freiheitsrechten und dem Gemeinwohl analysieren • Sich mit Verteidigung und Gefährdung von Grundrechten auseinandersetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bürgerrechte • Gewalt und Extremismus

Lernfeld: 1.2 Zubereiten und Servieren von alkoholfreien Getränken

Zeitrictwert: 4 Wochen

Die Servierfachkraft präsentiert sich sauber, gepflegt und freundlich am Arbeitsplatz.
 Die Servierfachkraft ist verantwortlich für die Sauberkeit ihres Arbeitsplatzes, plant Vorbereitungsarbeiten, bereitet alkoholfreie Getränke zu und hilft einen reibungslosen Getränkeservice durchzuführen. Sie berechnet den Arbeitseinsatz, rechnet Rezepturen um und wendet die Mengen- und Verlustrechnung an.
 Sie begrüßt den Gast aus dem In- und Ausland, stellt sich vor und berät ihn bei der Auswahl der Getränke. Die Servierfachkraft erklärt die Zubereitung und Zusammensetzung der Getränke.
 Selbstbewusst geht sie auf Fragen des Gastes ein, führt Verkaufsgespräche und unterhält sich angemessen mit dem Gast. Sie reagiert auf die Wünsche des Gastes.
 Die Servierfachkraft beherrscht die höflichen Begrüßungsformen in allen drei Sprachen und kann einfache Alltagsgespräche auch in Italienisch und englisch mit dem Gast führen.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Die Servierfachkraft bereitet den Getränkeservice vor .	<ul style="list-style-type: none"> • Bar mit Getränken auffüllen • Maschinen und Geräte bereitstellen, überprüfen und vorbereiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Einteilung der Getränke
Sie nimmt die Getränkebestellung auch in italienischer, englischer und französischer Sprache auf.	<ul style="list-style-type: none"> • Aufmerksam zuhören und den Wunsch des Gastes verstehen • Fachkundig mit dem Gast umgehen • Bestellung des Gastes präzisieren • Sich nach den Wünschen des französischen Gastes erkundigen und kurze Auskünfte zu gängigen Getränken und Speisen erteilen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bestellung
Sie bereitet die Getränke zu und serviert diese.	<ul style="list-style-type: none"> • Kaffee zubereiten und servieren • Tee zubereiten und servieren • Kakao zubereiten und servieren • Mineralwasser anbieten, erklären und servieren • Milchmixgetränke zubereiten und servieren • Bierservice durchführen • Rezepte umrechnen und einfache Mengenberechnungen durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Zubereitungsarten • Kaffee • Tee • Kakao • Waren- Marken-Firmenbetrug • Erfrischungsgetränke, Limonaden, • Frucht und Gemüsegetränke • Mineralwasser • Milchmixgetränke • Alkohol: Gärung, Destillation • Bier • Umrechnungszahl • Hohlmaße • Gewichte • Brüche

Sie pflegt und reinigt den Arbeitsplatz sowie die Maschinen, Gläser und Utensilien.	<ul style="list-style-type: none"> • Gläser pflegen und lagern • Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz wieder herstellen • Mit Reinigungsmitteln sicher arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Maschinenbedienung, -reinigung und -pflege • Hygiene, HACCP • Reinigung von Gläsern und Tassen
Sie führt eine Präsentation durch	<ul style="list-style-type: none"> • Sich selbst präsentieren, über den eigenen Beruf und eigene Werte sprechen • Aktuelle, berufsbezogene, geschichtliche Themen einem Publikum vorstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Referat • Struktur des Referates • Präsentationstechniken • Umgang mit Internet
Sie definiert Begriffe im Tourismus .	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffe klären • Voraussetzungen für den Tourismus beschreiben • Formen des Tourismus benennen • Neue Trends im Tourismus recherchieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Begriffsdefinition Tourismus/Tourist • Geschichtliche Entwicklung des Tourismus mit Schwerpunkt Südtirol
Sie gibt Auskunft über die Kulturlandschaft in Südtirol und in Italien .	<ul style="list-style-type: none"> • Über Sehenswürdigkeiten und kulturelle Besonderheiten Südtirols sprechen • Besonderheiten der Regionen Italiens beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Kultur und Sehenswürdigkeiten • Geographie Südtirols • Regionen Italiens

Weitere Kompetenzen, Fertigkeiten und Grundkenntnisse der allgemeinbildenden Fächer in der 1. Klasse

Italienisch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie kann über Berufserfahrungen und Tätigkeiten berichten.	<ul style="list-style-type: none"> • Anwendung der Basisstrukturen der Sprache • Anwendung der zweiten Sprache in Schulsituationen • Gebrauch von Wörterbücher • Sich vorstellen • Sich beschreiben, über sich und die eigene Familie berichten mit Angabe der eigenen Interessen und Hobbys 	<ul style="list-style-type: none"> • Gegenwart und Perfekt in der Indikativmodus • Pronomen und Doppelpronomen • Anwendung von „é / c'è – sono / ci sono“
Sie kann einfache Texte lesen und verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Erwerb der schriftlichen Verständnistechiken 	<ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz des Fachbereichs Gastronomie

Englisch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie können Fragen stellen, beantworten, kurze Kontaktgespräche führen, einfache Erklärungen und Anweisungen geben und über persönliche berufliche Erfahrungen und Tätigkeiten berichten.	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlegende Sprachstrukturen anwenden • Wörterbüchern Informationen entnehmen • Jahreszeiten und wichtige Feste beschreiben • Sich und andere vorstellen • Nationalitäten angeben, über Hobbys und Vorlieben erzählen, Familienmitglieder beschreiben • Sich in routinemäßigen Situationen verständigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Present tenses • Imperative • Would like/like • Sprachen und Länder • Datum und Uhrzeit
Sie können einfache Texte die im Interessensgebiet der Lernenden liegen mit befriedigendem Verständnis lesen	<ul style="list-style-type: none"> • Inhalte kurzer Texte verstehen • Informationen in Texten herausfinden 	<ul style="list-style-type: none"> • Vokabular des Themengebiets

Deutsch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie liest und schreibt Texte.	<ul style="list-style-type: none"> • Lesetechniken üben • Kreative Texten schreiben • Texte überarbeiten und umschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Ausdruck • Rechtschreibung • Grammatik

Gemeinschaftskunde

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie nimmt sich als aktiver und passiver Akteur des politischen Umfeldes wahr, findet sich darin zurecht und lernt Möglichkeiten der aktiven Mitgestaltung kennen.	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten der eigenen Mitbestimmung benennen • Wichtigste Organe und politische Akteure von Gemeinde und deren Aufgaben- und Verantwortungsbereiche verstehen und beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Organe der Gemeinde, ihre Aufgaben und Funktionen • Wahlrecht und Wahlsysteme • Politische Macht – politische Freiheit, politische Willensbildung
Sie nimmt gegenüber der Globalisierung und deren Folgen eine kritische Haltung ein.	<ul style="list-style-type: none"> • Positive und negative Aspekte in der Gastronomie erklären • Arm und reiche Länder untersuchen • Auswirkungen der Globalisierung anhand von Beispielen aufzeigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Globalisierung • Armut und Hunger in der sogenannten „Dritten Welt“

Lernfeld: 2.1 Servieren von Wein

Zeitrictwert: 3 Wochen

Die Servierfachkraft führt den Weinservice in Restaurant, Bar und auf der Etage aus.
 Sie füllt den Weintageskeller laut Weinkarte auf, berücksichtigt dabei besondere Anlässe. Sie erhält den Auftrag einen speziellen Wein zu servieren. Sie wählt aus dem Lager den richtigen Wein und achtet auf die korrekte Trinktemperatur. Sie bereitet die erforderlichen Utensilien für den Weinservice vor.
 Sie präsentiert den ausgewählten Wein und gibt den Gästen in Deutsch, Italienisch und Englisch Auskunft hinsichtlich der Art des Weins, der Qualität und des Geschmacks. Der Wein wird fachgerecht geöffnet und serviert.

Die Servierfachkraft nutzt bei der Beratung Kommunikationsregeln, verkaufpsychologische und produktbezogene Kenntnisse. Sie gibt in den drei Sprachen Auskunft über Herkunft, Erzeugung und Besonderheiten von Weinen aus Südtirol und weiteren Regionen Italiens.

Die Servierfachkraft nennt korrespondierende Weine für Speisen und Speisenfolgen und ermittelt die Bedarfsmenge unter Berücksichtigung der Einschankmenge. Sie achtet auf die fachgerechte Lagerung im Wein- und Tageskeller.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie bereitet den Weinservice vor .	<ul style="list-style-type: none"> • Weinkarte lesen, analysieren und recherchieren • Etiketten lesen und Weinsorten identifizieren • Weine sortieren und richtig einordnen • Serviertemperatur kontrollieren • Weine für besondere Anlässe lagern • Passende Weingläser vorbereiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Weintageskeller • Serviertemperatur • Weinsorten des Weinsortiments • Sekt, Weiß-, Rosé-, Rot-, Dessert-, Südweine • Weingläser
Sie erklärt dem Gast den zu servierenden Wein auch in Italienisch und Englisch.	<ul style="list-style-type: none"> • Wein hinsichtlich Herkunft, Lage, Klima, Böden und Winzer beschreiben • Wein hinsichtlich Erzeugung, Traube, Alkoholgehalt und Geschmack beschreiben • Fachsprache benutzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Weine Italiens • Weinbauland Südtirol • Lagen-, Sortenweine • Böden und Klima • Kellereien mit deren Weine • Gesetzliche Bestimmungen • Weinfehler und -krankheiten
Sie führt einen Weinservice fachgerecht durch.	<ul style="list-style-type: none"> • Dem Gast den Wein präsentieren auch in Italienisch und Englisch • Weinflasche öffnen und einschenken • Gegebenenfalls dekantieren und lüften • Korrekte Menge einschenken • Wein glasweise ausschenken • Mengen und Schankverluste berechnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf des Weinservices • Methoden des Präsentierens • Techniken des Öffnens von Wein, Flaschenverschlüsse • Sicherheit beim Öffnen der Flasche • Funktion des Dekantierens, Lüftens • Glasweiser Ausschank aus der Flasche • Prozentrechnung • Dreisatz

<p>Sie betreut den Gast.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Positive Atmosphäre herstellen • Situationen richtig einschätzen und angemessen reagieren • Bedürfnisse des Gastes erfragen • Mimik und Gestik situationsgerecht einsetzen • Wein verkaufen in allen drei Sprachen • Bedürfnisse des französischsprachigen Gastes erfragen und alkoholische Getränke anbieten. 	<ul style="list-style-type: none"> • Begrüßung • Kontaktaufnahme • Nonverbale Kommunikation • Steuerung von Abläufen • Betriebswirtschaftliche Bedeutung des Weinverkaufs • Doppelte Pronomen (glielo...) • Would like/like
<p>Sie führt die Nachbereitung und Vorbereitung des nächsten Weinservices durch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Weingläser pflegen und lagern • Karaffen säubern • Leergut sortieren und entsorgen • Ordnung wieder herstellen • Hygieneregeln beachten und sicherstellen • Mit Reinigungsmitteln sicher arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Weingläser, Glasqualitäten, Preise, Herstellung • Karaffen • Hygiene, HACCP • Reinigung von Gläsern • Bedienung der Spülmaschinen • Reinigungsmittel
<p>Sie führt Gespräche mit Kollegen, Vorgesetzten und Kollegen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sich über Sachverhalte informieren • Arbeitsvorgänge mündlich beschreiben • Gesprächsformen erproben • Interviews führen • Referieren und Präsentieren (Buchpräsentation) • Referate halten (berufsbezogene Referate) • Korrekt Feedback geben 	<ul style="list-style-type: none"> • Interview • Referat • Regeln der Rhetorik

Lernfeld: 2.2 Servieren an der Bar

Zeitrichtwert: 3 Wochen

Die Servierfachkraft führt einen fachgerechten Service an der Bar aus.

Sie achtet auf die produktgerechte Lagerung und Bereitstellung der Getränke. Sie präsentiert die Getränke und berät die Gäste in Deutsch, Italienisch und Englisch über das Angebot hinsichtlich Art, Qualität und Geschmack.

Die Servierfachkraft berücksichtigt bei der Beratung Kommunikationsregeln, verkaufpsychologische und produktbezogene Kenntnisse. Zudem beachtet sie die rechtlichen Vorgaben und die Bestimmungen zur Hygiene und zum Getränkeausschank.

Sie bereitet dem Gast die Bargetränke fach- und situationsgerecht zu, serviert diese und beachtet die Wirkung der Inhaltsstoffe.

Sie bereitet unter Berücksichtigung verschiedener Methoden Cocktails der Tages- und der Jahreszeit entsprechend zu und beschreibt und empfiehlt diese einem Gast aus dem In- und Ausland.

Die Servierfachkraft erfragt die Zufriedenheit des Gastes. Sie entwickelt Ideen, um die Servicequalität zu steigern und die Erwartungen des Gastes zu übertreffen.

Sie berechnet die Materialkosten der Mischgetränke, den Ethanolgehalt sowie die Blutalkoholkonzentration.

Sie beachtet die Vorschriften des Jugendschutzgesetzes im Hinblick auf den Ausschank von Alkohol an Jugendliche. Sie erarbeitet die Grundlagen der Unternehmensführung und die dafür relevanten Rechtsvorschriften.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Die Servierfachkraft führt eine gepflegte Kommunikation mit dem Gast.	<ul style="list-style-type: none"> • Fachkundig kommunizieren • In Deutsch, Englisch, Italienisch „small talk“ führen • Geschichten erzählen • Sich in der Bar angemessen verhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bartypen • Kaffeehäuser • Barkultur • Bargeschichte(n) • Berühmte Bars • Gesellschaftliche Bedeutung von Bars • Barbücher • Menschen an der Bar
Sie bereitet den Service an der Bar vor.	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplatz säubern und vorbereiten • Ordnung herstellen • Barkarte lesen, analysieren und recherchieren • Barkarte am PC gestalten • Etiketten lesen und Getränke identifizieren • Getränke sortieren und richtig einordnen • Serviertemperatur kontrollieren • Getränke und Lebensmittel vorbereiten und lagern • Maschinen und Geräte auf ihre Funktion überprüfen 	<ul style="list-style-type: none"> • Barstaff und deren Aufgaben • Fachausdrücke in der Bar • Barkarten • Warenkunde • Getränke in der Bar • Obst und Früchte • Imbisse und Snacks • Kaffee • Maschinenbedienung • Bargeräte • HACCP, Hygiene und Arbeitssicherheit

<p>Sie berät den Gast und nimmt die Bestellung auf.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bedürfnisse des Gastes erfragen • Situationen richtig einschätzen und angemessen reagieren • Den Gast beraten • Bargetränke verkaufen, Bestellung aufnehmen • Positive Bar-Atmosphäre herstellen • Gästewünsche erkennen und respektieren • Ethanolgehalt und Blutalkoholkonzentration berechnen • Sich nach den Wünschen des Gastes erkundigen und die Bestellung gängiger alkoholischer und nicht-alkoholischer Getränke in französischer Sprache aufnehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Spezifika der Produkte • Inhaltstoffe, Eigenschaften • Lagerung • Alkoholgehalt und Wirkung • Herstellungsmethoden • Markenprodukte • Besonderheiten der Bestellung • Gästewünsche • Stammgäste • Prozent- und Promilleberechnung • Durchschnittsrechnung
<p>Sie bereitet die Getränke zu und serviert diese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Richtiges Getränk dem Gast professionell und folgerichtig zubereiten • Hygieneregeln beachten und sicherstellen • Bar-Eis richtig verwenden • Alkoholfreie und alkoholische Cocktails mixen • Garnituren herstellen • Getränk an Theke bzw. am Tisch transportieren und servieren • Mengen und Preise ermitteln 	<ul style="list-style-type: none"> • Heißgetränke: Kaffee, Tee... • Kaltgetränke: Mineralwasser, Säfte,... • Gläser • Ausschankmaße und Barmaße • Serviermöglichkeiten von Getränken • Serviertemperatur • Eisarten • Garnituren, Untersätze und Trinkhalme • Tragen und Service • Materialkosten (Zwei und Dreisatz)
<p>Sie pflegt und reinigt die Bar sowie die Maschinen, Gläser und Utensilien.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mit Reinigungsmitteln sicher arbeiten • Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz wieder herstellen • Gläser pflegen und lagern 	<ul style="list-style-type: none"> • Maschinenbedienung, -reinigung und -pflege • Hygiene, HACCP • Reinigung von Gläsern und Tassen
<p>Sie erfasst wirtschaftliche und rechtliche Voraussetzungen für die Unternehmensführung.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kriterien für die Wahl von Betriebsart und Unternehmensform eines gastgewerblichen Betriebes anwenden lernen • Bestimmungen aus der Gastgewerbeordnung erarbeiten und in Fallbeispielen anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Betrieb und Unternehmen • Gastgewerbeordnung
<p>Sie beschreibt Gegenstände, Arbeitsabläufe und Personen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gegenstände im jeweiligen Fachgebiet beschreiben • Über Arbeitsabläufe sprechen und verschiedene Aspekte miteinander verbinden • Arbeitsablauf chronologisch und schrittweise 	<ul style="list-style-type: none"> • Eigenschaften, Funktionen und Handhabungen von Gegenständen • Merkmalen von Arbeitsabläufen • Merkmale der Personenbeschreibung/ Charakteristik

	aufschreiben • Personen beschreiben und charakterisieren	• Mündliche Berichte
Sie handelt verantwortungsbewusst in Situationen, in denen die eigene Gesundheit und die des Gastes gefährdet sind.	• Suchtmittel recherchieren, erklären und präsentieren • Eigene Lebensgewohnheiten reflektieren • Folgen erkennen • Anhand von Beispielen Lösungen aufzeigen	• Suchtmittel • Gesundheit • Hygiene • Gesetzliche Richtlinien in der Gastronomie

Lernfeld: 2.3 Gäste im Restaurant und Hotel betreuen

Zeitrictwert: 3 Wochen

Die Servierfachkraft betreut den Gast von der Begrüßung bis zur Verabschiedung.
 Sie empfängt den Gast und weist ihm einen Tisch zu. Sie berät den Gast in Deutsch, Italienisch und Englisch bei der Auswahl der Speisen und Getränke, 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 in allen drei Sprachen. Im Service beachtet sie die kulturellen, wirtschaftlichen und sozialen Eigenheiten ihrer Gäste.
 Sie führt mit dem Gast eine situations- und adressatengerechte Unterhaltung über Speisen, Getränke, regionale und internationale Spezialitäten und über Land und Leute.
 Sie organisiert und strukturiert Arbeitsvorgänge und gestaltet dreisprachige Menü- und Speisekarten. Ihre Arbeiten koordiniert sie mit Küche und Bar. Sie berechnet Nährstoff- und Energiegehalt von Speisen und Getränken und erläutert diese auf Nachfrage. Die Servierfachkraft erkennt Gästetypologien und geht mit ihnen angemessen um. Sie schätzt Rückmeldungen und Reklamationen richtig ein und behandelt diese zielführend.
 Die Servierfachkraft informiert sich über Ess- und Trinkgewohnheiten der Gäste und arbeitet hierzu mit verschiedenen Arten der Recherche.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Die Servierfachkraft nimmt Reservierungen direkt oder am Telefon an .	<ul style="list-style-type: none"> • in Deutsch, Italienisch und Englisch am Telefon kommunizieren und auf einfache Fragen antworten • Telefonreservierungen entgegennehmen und berufsrelevante Rückfragen formulieren • Buchstabieralphabet anwenden • Tischreservierung eines französischen Gastes mit Angabe des Tages, der Uhrzeit und der Personenanzahl entgegennehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fragen stellen • Höflichkeitsform in Italienisch • Buchstabieralphabet • Kardinal und Ordnungszahlen • Datum und Uhrzeit
Sie bereiten die Räumlichkeiten vor und planen den Serviceablauf. Sie gestalten dreisprachige Menü- und Speisekarten .	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeit planen • Tischgestaltung und Dekorationen in Speisesaal und Bar passend zur Jahreszeit arrangieren oder einkaufen • Menüs mit dem Maitre und Küchenchef besprechen • Menüs für verschiedene Anlässe schreiben und in Italienisch und Englisch übersetzen • Menü- und Speisekarten am PC gestalten unter Berücksichtigung der Rechtschreibung schreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsplanung • Tischgestaltung und Dekoration • Menübesprechung • Menürechtschreibung
Sie begrüßen den Gast und begleiten ihn zu Tisch. Sie schätzen die Eigenheiten ihrer Gäste ein und reagieren entsprechend.	<ul style="list-style-type: none"> • Gast anreden und begrüßen • Gästetypologien erkennen und richtig damit umgehen • Kommunikation mit dem Gast führen • Tisch zuweisen 	<ul style="list-style-type: none"> • Gästetypologien • Kommunikation mit Gast • Eigenheiten unserer Gäste • Geographie Europas

	<ul style="list-style-type: none"> • Wichtigste Besonderheiten ausländischer Gäste berücksichtigen • Französische Gäste zu jeder Tageszeit mit der passenden Anrede begrüßen 	
Sie geben Empfehlungen und nehmen die Bestellungen auch in Italienisch, Englisch und Französisch auf.	<ul style="list-style-type: none"> • Speisen und Getränke empfehlen und erklären • Verkaufsgespräch führen • Bestellung aufnehmen und an die Küche und Bar weiterleiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Kalte Vorspeisen • Suppen • Warme Vorspeisen • Fischspeisen • Hauptspeisen • Beilagen • Käse • Süßspeisen • Obst • Beratungsgespräch • Verkaufsgespräch und -technik
Sie geben Auskunft über Land und Leute und antworten einem Gast in verschiedenen Situationen in der Fremdsprache.	<ul style="list-style-type: none"> • Auskunft geben über Wetter und Ausflugsmöglichkeiten in der Umgebung • Über die wichtigsten Sehenswürdigkeiten des Landes sprechen und auf Nachfragen reagieren • Über die Eckdaten der Südtiroler Geschichte Bescheid wissen und über Land und Leute Informationen geben 	<ul style="list-style-type: none"> • Wetter • Sehenswürdigkeiten Südtirols • Geschichte Südtirols
Sie gehen mit Reklamationen fachgerecht um.	<ul style="list-style-type: none"> • Reklamationen richtig einschätzen • Situationsgemäß reagieren • Reklamationsstandardsätze auch in Italienisch, Französisch und Englisch verwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Reklamationsgründe • Reklamationsfolgen • Handlungsempfehlungen
Sie führen die Abrechnung durch.	<ul style="list-style-type: none"> • Preise im Kopf berechnen • Kassieren • Mit Zahlungsmitteln umgehen • Verschiedene Möglichkeiten des Zahlungsverkehrs erklären • Vor- und Nachteile benennen und Vorsichtsmaßnahmen einhalten • Währungen umrechnen • Mit Kassensystemen arbeiten • Steuerbelege ausstellen • Mit Betrieb abrechnen • Preise auch in Italienisch, Französisch und Englisch angeben und wichtige Teile der 	<ul style="list-style-type: none"> • Abrechnungsformen: Steuerquittung und Steuerrechnung • Zahlungsverkehr: bar und bargeldlos • Mehrwertsteuerberechnungen • Trinkgeld

	Rechnung erklären.	
Sie stellen die Qualität im Service sicher.	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit des Gastes ermitteln • Fehler analysieren und besprechen • Maßnahmen zur Optimierung diskutieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Gästefeedback • Fehlerquellen • Verbesserungsmöglichkeiten

Lernfeld: 2.4 Servieren im Bankettbereich und Catering

Zeitrichtwert: 1 Wochen

Die Servierfachkraft organisiert und plant unter Anleitung des Restaurantleiters Empfänge, Tagungen, festliche Veranstaltungen, Buffets, Bankette und Veranstaltungen außer Haus.

Sie stellt unter Berücksichtigung von Vorgaben und nach Absprache mit der Küche Menüs und Buffets zusammen und empfiehlt korrespondierende Getränke. Sie plant unterschiedliche Tafelformen und ermittelt den Platzbedarf für bestimmte Räumlichkeiten. Die Dekoration richtet sich dabei nach der Art der Veranstaltung.

Sie bereitet die Veranstaltungen methodisch korrekt und zeitgerecht vor. Sie erfüllt die ihr zugewiesenen Aufgaben zuverlässig und reagiert flexibel auf besondere Situationen. Sie kennt die Kriterien einer Nachbesprechung mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung.

Sie übersetzt konkrete Problemstellungen in mathematische Modelle und umgekehrt.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Die Servierfachkraft organisiert eine Veranstaltung mit dem Maître, dem Küchenchef und dem Gast.	<ul style="list-style-type: none"> • Reservierungsannahme direkt oder am Telefon vornehmen • Veranstaltungen mit dem Gast besprechen und planen • Bestellungen annehmen und Rahmenbedingungen klären • Speisenfolgen und die dazu harmonisierenden Getränke empfehlen • Menüs mit den Beteiligten besprechen • Dem Gast Speisen erklären • Speisenabfolge in Italienisch, Französisch und Englisch erläutern • Telefonische Reservierung in auch in Italienisch, Englisch und Französisch annehmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anlässe • Function Sheet • Telefongespräch • Checklisten • Tabellenkalkulation • Personalbedarf • Mitarbeitereinteilung • Verkaufsgespräche
Sie plant den Serviceablauf und bereitet die Räumlichkeiten vor.	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz- und Ablaufpläne lesen und erstellen • Aperitif Empfänge aufbauen und durchführen • Buffets aufbauen • Bankettveranstaltung planen und durchführen • Tischgestaltung und Dekorationen passend zur Jahreszeit arrangieren oder einkaufen • Serviceablauf besprechen und klären • Mengen- und Preisberechnungen durchführen 	<ul style="list-style-type: none"> • Buffetaufbau • Saal- und Tischstellungen, Tafelformen, Sitzpläne • Dekorationsmöglichkeiten • Rahmenprogramm • Gesetzliche Grundlagen • Serviermethoden • Servicevorbesprechung
Sie führt den Service im Team durch.	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben koordiniert ausführen • Teamarbeit tolerant umsetzen • Auf Unvorhergesehenes flexibel und kreativ reagieren • Gekonnt improvisieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Teamarbeit • Mitarbeiterführung • Unvorhergesehene Situationen • Arbeitsbelastung

	<ul style="list-style-type: none"> • Ausdauernd arbeiten und Arbeitsbelastungen aushalten 	
Sie beendet die Veranstaltung und übergibt die Örtlichkeiten bei Außerhaus-Veranstaltungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Gäste in deutscher, englischer und französischer Sprache verabschieden • Veranstaltungsort aufräumen und übergeben • Getränkeverbrauch ermitteln • Veranstaltung im Team nach besprechen • Mit Mitarbeitern abrechnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Übergabemodalitäten • Evaluation
Sie schreibt Protokolle und Geschäftsbriefe .	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitsvorgängen und Ereignissen protokollieren • Berichte schreiben • Korrespondenz führen • Angebote einholen • Reklamationen verfassen • 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschied Ergebnis- und Verlaufsprotokoll • Merkmale des Berichts • Form des Geschäftsbriefs • Angebot, Reklamation • Grammatik und Rechtschreibregeln
Sie entwickelt der Medienlandschaft gegenüber eine kritische Sichtweise.	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Presstexte analysieren • Sich mit den unterschiedlichen Medien auseinandersetzen • Meldungen hinterfragen 	<ul style="list-style-type: none"> • Südtiroler Medienlandschaft • Pressefreiheit und Recht auf Information

Weitere Kompetenzen, Fertigkeiten und Grundkenntnisse der allgemeinbildenden Fächer in der 2. Klasse

Betriebswirtschaft

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie setzt sich mit wichtigen Grundlagen des Arbeitsverhältnisses auseinander.	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen des Arbeitsrechts erarbeiten • Über wichtige Dokumente Auskunft geben können • Funktion von Interessensverbänden erklären 	<ul style="list-style-type: none"> • Rechte und Pflichten aus ihrem Arbeitsverhältnis • Lohnstreifen und Mod. CUD • Arbeitgeber- und Arbeitnehmerverbände
Sie erwirbt Einblick in das Kreditwesen und wird sich der negativen Folgen von Kredit- und Zahlungsverkehr bewusst.	<ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Kreditformen nennen • Gefahren von Verschuldung bzw. Überschuldung und deren Folgen beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Kreditformen • Ethical-banking als alternative Kreditform • Verschuldung und Überschuldung

Italienisch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie kann Erklärungen, Angaben und berufsbezogene Informationen verstehen.	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Gespräch führen können, mit dem Ansprechpartner in der Fachsprache des Services kommunizieren. • Anweisungen verstehen und ausführen. • Den Wortschatz durch neue Lektüre erweitern 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachbegriffe im Bereich Services • Befehlsformen • Adjektive anwenden • Internet Recherchen ausführen
Sie erkennt unterschiedliche Textarten und kann daraus die wichtigsten Informationen herausholen.	<ul style="list-style-type: none"> • Texte trotz unbekannter Begriffe verstehen • Texte zusammenfassen und wiedergeben 	<ul style="list-style-type: none"> • Konditionalmodus • Vergleich zwischen Indikativ und Konjunktiv
Sie kommuniziert aktiv im Berufsleben , sie schlägt dem Gesprächspartner Lösungen vor und gibt den Kunden die gewünschten Erklärungen .	<ul style="list-style-type: none"> • Einem Kunden typische Gerichte der Gegend und deren Kombinationen vorschlagen. • Eine Speise beschreiben • Dem Kunden bei der Getränkeauswahl beraten und deren Zusammenstellung erklären • Beschwerden annehmen, Lösungen vorschlagen und anbieten. • Über Alltagsthemen Gespräche führen • Berufsbezogenen Wortschatz entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> • Wortschatz zu Gerichte und Getränke • Standardsätze bezüglich Beschwerden • Wiederholung der Modi und der Zeiten der Verben. Die Zeitform Zukunft • Gebrauch von "é/c'è – sono/ci sono" • Zutaten und Maßeinheiten

Englisch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie versteht berufliche und berufsgruppentypische Erklärungen, Anweisungen, Hinweise oder Informationen, sofern in deutlich artikulierter Standardsprache und in normalem Sprechtempo gesprochen wird. Sie erfasst das Wesentliche von längeren Aussagen.	<ul style="list-style-type: none"> • an Gesprächen teilnehmen sowie Gespräche beginnen, fortführen und auch bei sprachlichen Schwierigkeiten aufrechterhalten • Internetrecherchen durchführen • Über berufliche Erfahrungen anhand von Unterlagen berichten 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitformen und Grammatik: • Present tenses • Past Simple/Continuous • Comparison of adjectives • Quantifiers • Nach Schlagwörtern im Internet suchen
Sie versteht berufsgruppentypische Texte und sucht gezielt nach Informationen.	<ul style="list-style-type: none"> • Inhalt längerer Texte verstehen, zusammenfassen und wiedergeben • Mit Wörterbuch effektiv arbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachvokabeln • Verschiedene Zeitformen
Sie beteiligt sich aktiv und ohne größere Anstrengungen an Fachgesprächen. Sie vertritt Standpunkte, unterbreitet Vorschläge.	<ul style="list-style-type: none"> • An Gesprächen über Themen des Alltags teilnehmen und diese aufrecht erhalten 	<ul style="list-style-type: none"> • Zeitformen und Grammatik

Deutsch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie bewirbt sich.	<ul style="list-style-type: none"> • Anschreiben, Kurzbewerbung und einen Lebenslauf verfassen • Vorstellungsgespräch vorbereiten • Informationen über die Arbeitswelt beschaffen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anschreiben • Kurzbewerbung • Lebenslauf • Vorstellungsgespräch • Anlaufstellen bei der Arbeitssuche
Sie liest, analysiert und interpretiert verschiedene Textsorten.	<ul style="list-style-type: none"> • Lesen, verstehen und nacherzählen von Texten • Journalistische Textsorten unterscheiden • Texterschließende Lesetechniken anwenden • Kurzgeschichten und Gedichte lesen und analysieren • Gebrauchs- und Medientexte des Alltags verstehen, beurteilen und richtig einsetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Überblick über literarische Texte • Merkmale der Kurzgeschichte • Gedichte • Balladen

Gemeinschaftskunde

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie nimmt sich als aktiver und passiver Akteur des politischen Umfeldes wahr, findet sich darin zurecht und lernt Möglichkeiten der aktiven Mitgestaltung kennen.	<ul style="list-style-type: none"> • Möglichkeiten der eigenen Mitbestimmung kennen • Wichtigsten Organe und politischen Akteure von Land und Staat kennen und deren Aufgaben- und Verantwortungsbereiche verstehen und beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Die wichtigsten Organe von Land und Staat • Ihre Aufgaben und Funktionen • Die italienische Verfassung
Sie entwickelt ein eigenes Bewusstsein und Verständnis für die Geschichte und kulturelle Entwicklung des eigenen Landes.	<ul style="list-style-type: none"> • Ereignisse der Geschichte und Gegenwart verbinden 	<ul style="list-style-type: none"> • Das 20. Jhd. im Überblick

Touristik

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie gibt Auskunft über Natur- und Landschaftsschutz in Südtirol	<ul style="list-style-type: none"> • Landestypische Schönheiten der Natur dem Gast nahe bringen 	<ul style="list-style-type: none"> • Naturparks • Nationalpark • Biotop • Flora und Fauna • Naturdenkmäler

Lernfeld: 3.1 Spezielle Arbeiten am Tisch des Gastes durchführen

Zeitrictwert: 4 Wochen

Die Servierfachkraft führt spezielle Arbeiten wie Marinieren, Filetieren, Tranchieren und Flambieren am Tisch des Gastes durch.

Sie bestellt die Speisen in der Küche und bereitet sich im Speisesaal entsprechend vor.

Unter Berücksichtigung der Hygiene- und Sicherheitsbestimmungen vollendet die Servierfachkraft diese Speisen am Tisch. Diese speziellen Arbeiten führt sie unter Anleitung des Restaurantleiters am Tisch des Gastes aus. Zu den Spezialgerichten werden die entsprechenden Bestecke und Utensilien eingedeckt. Die korrespondierenden Getränke werden dem Gast dazu empfohlen und bereitgestellt. Während der Durchführung der speziellen Arbeiten werden mit dem Gast in Deutsch, Italienisch und Englisch Details der Zubereitung besprochen.

Sie wendet die Kostenrechnung an, um Gewinn und Verkaufspreise zu ermitteln.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie bereitet sich für die speziellen Arbeiten vor .	<ul style="list-style-type: none"> • Vom Küchenchef die nötigen Informationen holen • Hygiene und Sicherheitsmaßnahmen treffen • Brandschutzbestimmungen erläutern • Erste Hilfe Maßnahmen in Notfall durchführen • Fachbegriffe in Deutsch, Italienisch und Englisch benutzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Geräucherter, pochierter und gebratener Fisch • Fleischteile, rohes Fleisch und Gewürze • Milchprodukte und deren Verarbeitung • Früchte und deren Verwendung • gesetzlichen Vorschriften zur Führung eines Gastbetriebes
Sie serviert passende Getränke .	<ul style="list-style-type: none"> • Getränke servieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Getränkeanpassung
Sie erklärt dem Gast die zu servierenden Speisen .	<ul style="list-style-type: none"> • Rezepte lesen, analysieren und recherchieren • Speisen in drei Sprachen erklären • Gängige Speisen in Französisch benennen und beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Fachbücher • Online-Recherche • Rezepte
Sie führt die Arbeiten am Tisch des Gastes rasch und sauber aus, setzt Mimik, Gestik und Sprache gastorientiert ein.	<ul style="list-style-type: none"> • Lachs vor dem Gast tranchieren • Tatar vor dem Gast marinieren • Forelle dem Gast filetieren • Seezunge dem Gast filetieren • Steinbutt dem Gast filetieren • Chateaubriand dem Gast tranchieren • Käse vor dem Gast portionieren und servieren • Früchte vor dem Gast filetieren und einen Fruchtsalat anrichten • Früchte vor dem Gast flambieren • Mimik, Gestik und Sprache geschickt einsetzen • Früchte in französischer Sprache benennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Lachs, Forelle, Seezunge • Tatar, Chateaubriand • Käse • Früchte • Werkzeuge • Tranchieren • Filetieren • Marinieren • Flambieren • Portionieren und Anrichten

<p>Sie führt die Nachbereitung und Vorbereitung für den nächsten Service durch.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Speisen aufbewahren • Utensilien und Geräte reinigen und pflegen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kühlmöglichkeiten • Hygiene • Putzmöglichkeiten • Reinigungsmittel • Hygienebestimmungen im Gastgewerbe
<p>Sie ermittelt Verkaufspreise von Speisen und Getränken. Sie ist sich des Wertes der angebotenen Produkte bewusst und handelt entsprechend.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengen und Materialpreis ermitteln • Verkaufspreise berechnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Materialpreisberechnung • Ausführliche und verkürzte Kalkulationsverfahren
<p>Sie erörtert und argumentiert.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aktuelle Themen und Situationen aus der Arbeitswelt erörtern und argumentieren • Lösungen für Kommunikationsstörungen finden • Standpunkte zu einem Thema differenziert begründen • Auf Gegenargumente sachlich eingehen • Unterschiedliche Argumentations- und Diskussionsstrategien konstruktiv einsetzen • Konstruktives Feedback geben • Gezielt Fragetechniken einsetzen 	<ul style="list-style-type: none"> • Erörterung • Argumentation • Kommunikationsmodelle • Wirkung von Sprache und Körpersprache • Fragetypen
<p>Sie referiert vor einem Publikum.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Multimediale Präsentationen vorbereiten • dem Plenum unter Anwendung der rhetorischen Grundregeln vorstellen • berufsbezogene Präsentationstechniken verwenden • fachgerechte Sprache verwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Referate

Lernfeld: 3.2 Zubereitung und Eigenschaften der Speisen erklären

Zeitrictwert: 4 Wochen

Die Servierfachkraft erklärt auf Nachfrage dem Gast die Zubereitung und Eigenschaften der Speisen.
 Sie berücksichtigt unterschiedliche Ernährungsformen der Gäste bei der Beratung und Bestellung. Sie handelt verantwortungsvoll und weiß, dass hiervon das Wohlbefinden und die Gesundheit des Gastes abhängen. Sie nutzt bei der Beratung ihre Kenntnis um Regeln, Richtlinien und Zusammensetzung von Lebensmitteln für Kostformen, welche ethnischen und moralischen Ansprüchen unterliegen.
 Sie vergleicht verschiedene Angebote und Preise und wählt unter Berücksichtigung der Liefer- und Zahlungsbedingungen das Produkt gezielt aus.
 Die Servierfachkraft setzt sich mit den Grundlagen der Ernährungslehre auseinander. Sie kennt die Produkte und ihre Eigenschaften ebenso wie ihre Zusammensetzung und Zubereitung. Sie beobachtet die Zubereitungsprozesse, unterscheidet die verschiedenen Garmethoden und erläutert diese dem Gast in Deutsch, Italienisch und Englisch.
 Die Gerichte werden verkostet und geschmacklich sowie optisch beschrieben.
 Sie kennt Zivilisationskrankheiten sowie Nahrungsmittelunverträglichkeiten und die problematische Wirkung einiger Lebensmittelinhaltsstoffe auf den Körper und bietet dem Gast alternative Gerichte an.

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie nennt dem Gast die servierten Speisen .	<ul style="list-style-type: none"> • Zu servierende Speisen bei der Ausgabestelle in der Küche erkennen, sich diese merken und dem Gast präsentieren • Zu servierende Speisen auf Italienisch und Englisch und gängige Gerichte auch in Französisch dem Gast benennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Speisekarte studieren • Raumpläne sowie Tischpläne studieren
Sie erklärt und beschreibt dem Gast bei der Bestellaufnahme auf Nachfrage die Zubereitung, Aussehen und den Geschmack der Speisen und empfiehlt ein passendes Getränk hierzu. Sie schreibt Menüs und Speisekarten.	<ul style="list-style-type: none"> • Speisen sprachlich korrekt dem Gast nennen und beschreiben • Getränke empfehlen • Regeln der Rechtschreibung anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Übersetzungsbücher • Internet Recherche • HGVSpeisen-Übersetzungsportal • Getränkekarte • Menürechtschreibung
Sie analysiert Speisen nach Zubereitung, Inhaltsstoffen, Aussehen und Geschmack.	<ul style="list-style-type: none"> • Garmethoden erkennen und beschreiben • Lebensmittel und Speisen mit deren Eigenschaften benennen • Wirkung der Saucen beschreiben • Speisen zubereiten und verkosten • Speisen –Getränkeanpassung erproben 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktwissen: Nudeln, Reis, Mehl, Öle, Milchprodukte, Fische, Salate, Reis, Kartoffel, Gemüse, Pilze, Fleisch, Brot, Gewürze, Käse, Teige, Eis, Obst • Grundlagen der Speisenzubereitung, Garmethoden • kalte und warme Vorspeisen, Suppen, Fischgerichte, Hauptspeisen, Beilagen, Käse, Süßspeisen
Sie schließen mit der notwendigen Sorgfalt Verträge ab.	<ul style="list-style-type: none"> • Zwischen verschiedenen Vertragsarten unterscheiden • Bedingungen, Konsequenzen und Risiken bei 	<ul style="list-style-type: none"> • Grundlagen des Vertragsrechts

	Abschluss von Verträgen erklären • Bedeutung einiger Allgemeinen Geschäftsbedingungen erläutern	
--	---	--

Lernfeld: 3.3 Besondere Gästebedürfnisse berücksichtigen		Zeitrictwert: 2 Wochen
<p>Die Servierfachkraft geht auf die unterschiedlichen Ess- und Trinkgewohnheiten lokaler und internationaler Gäste ein und berücksichtigt dabei spezielle Kost- und Diätformen.</p> <p>Sie hat ein Verständnis für verschiedene Kulturen und Essgewohnheiten der Gäste und berücksichtigt diese beim Service. Da Allergien und Ernährungsunverträglichkeiten immer häufiger werden, verhält sie sich sensibel und bemüht sich, die Ernährungsbedürfnisse der Gäste zu erfüllen.</p> <p>Die Servierfachkraft liest einschlägige Fachliteratur und ist sich bewusst über die Notwendigkeit beruflicher Weiterbildung für ihre berufliche Karriere. Sie öffnet ihren Blick für Trends und Moden und diskutiert fundiert über neuzeitliche Kochstile und Kochtechniken.</p>		
Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
<p>Sie berücksichtigt beim Service unterschiedliche Ess- und Trinkgewohnheiten verschiedener Kulturkreise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trink- und Essgewohnheiten unterschiedlicher Kulturkreise erläutern • Lebensmittel und Speisen, deren Inhaltsstoffe und Eigenschaften beschreiben • Religiöse Vorgaben respektieren und dementsprechend handeln • Kommunikation mit ausländischen Gästen führen 	<ul style="list-style-type: none"> • Gästebedürfnisse • Gästetypologien • Kulturkreise und Feiertage • Bevorzugte Speisen und Getränke • religiöse Hintergründe • Zubereitungsmethoden
<p>Sie respektiert die Bedürfnisse der Gäste mit speziellen Diätplänen und beachtet diese im Service.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gäste mit individuellen Diätplan ernst nehmen und dementsprechend handeln • Kostformen beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Zivilisationskrankheiten • Nahrungsmittelunverträglichkeiten • Allergien • Diäten • Zubereitungsmethoden • Energiebedarf • Mineralstoffe • Vitamine • Fette • Eiweißstoffe • Vollwertige Ernährung
<p>Sie öffnet ihren Blick für Trends und Moden, diskutiert neuzeitliche Kochstile und Kochtechniken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trends recherchieren • Fachzeitschriften lesen 	<ul style="list-style-type: none"> • Trends in der Gastronomie: Slow Food, steigendes Qualitätsbewusstsein, Preisbewusstsein, die neue Einfachheit, ... • Gästebedürfnisse im Wandel der Zeit

Sie nutzt Instrumente des Marketings .	<ul style="list-style-type: none"> • Sprachliche Mittel der Werbung analysieren • Ideen für Marketing entwickeln • Strategien und Instrumente anwenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Reisekataloge • Werbesprache • Tourismuspolitik
---	---	---

Weitere Kompetenzen, Fertigkeiten und Grundkenntnisse der allgemeinbildenden Fächer in der 3. Klasse

Italienisch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Die Servierfachkraft versteht komplexe Erklärungen und Anweisungen im Berufsfeld. Sie erkennt unterschiedliche Sichtweisen in einem Gespräch.	<ul style="list-style-type: none"> • Sich mit dem Gesprächspartner ganz auseinandersetzen. • Begründete Meinungen äußern. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederholung der Zeiten und der Modi. • Verwendung des Konditionals, um eine geschehene Handlung in der Zukunft auszudrücken • Die Konditionalsätze
Sie versteht komplexere, am Berufsbereich gebundene Texte im Berufsbereich.	<ul style="list-style-type: none"> • Inhalte aus komplexeren schriftlichen Texten im Berufsbereich verstehen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Berufsbezogene sowie allgemeine Zeitungsartikel • Fachartikeln zur Vertiefung
Sie erfüllt die Wünsche des Gastes in der zweiten Sprache von der Bestellung bis zum Abschied, beim Empfang, Bestellung, Bearbeitung von eventuellen Reklamationen und Zwischenfällen, gastronomischen Beratungen, Wegbeschreibungen, Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten.	<ul style="list-style-type: none"> • Die Gerichte und Weine der Regionalküche und deren Kombinationen beraten/erklären/empfehlen • Die Gerichte und die Weine der internationalen Küche beraten/erklären/empfehlen • Auskünfte über die Wetterbedingungen geben • Die Naturschönheiten, die Denkmäler der Umgebung oder die örtliche Sehenswürdigkeiten beschreiben 	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Wein beschreiben • Eine Speise beschreiben • Die Lokalküche • Kenntnisse der Südtiroler Geschichte • Die unterschiedlichen Zahlungsmöglichkeiten
Sie erstellt eine Arbeitsanfrage.	<ul style="list-style-type: none"> • Fachausdrücke der Arbeitsinserate • Sich vorstellen und ein Arbeitsgespräch mit Angabe der wichtigsten persönlichen Daten unter Berücksichtigung der eigenen Stärken und Schwächen führen können. 	<ul style="list-style-type: none"> • Wiederholung der bereits durchgeführten Argumente

Englisch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie versteht komplexe berufliche Erklärungen, Anweisungen, Hinweise oder Informationen. Sie folgt fachlichen Diskussionen und erfasst Informationsgehalte, Standpunkte und Einstellungen der Sprechenden.	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Vorschläge reagieren, anderen zustimmen oder widersprechen • Meinungen begründen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vokabelausbau • Like to do /like doing • Zeitformen • Future will/going to • Past tense • Empfehlungen geben
Sie versteht fachspezifische Texte und erkennt unterschiedliche Aussagen und Meinungen.	<ul style="list-style-type: none"> • Texte lesen und gezielt Informationen entnehmen • Selbstständig neuen Wortschatz aus Texten erschließen • Aus Annoncen Informationen herauslesen 	<ul style="list-style-type: none"> • Werbebroschüren, • Zeitungsartikel
Sie führt unter Berücksichtigung verschiedener Gästetypologien einen vollständigen Service – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung – in der Fremdsprache durch.	<ul style="list-style-type: none"> • Speisen-Wein-Anpassung kommunikativ gestalten • Informationen zu Südtiroler Weine geben • Empfehlungen aussprechen • Internationale und nationale Gerichte empfehlen • Garmethoden sowie Schnittarten benennen • Auskunft zu lokalen Spezialitäten geben 	<ul style="list-style-type: none"> • Weinbeschreibung • Küchenkenntnisse zu den verschiedenen Garmethoden • Fachvokabular zu den verwendeten Lebensmitteln • Südtirols Küche und Getränke • Südtirols Geschichte
Sie verfasst komplexe berufsrelevante Texte klar und strukturiert, wobei sie die Sachverhalte adressaten- und situationsgerecht formuliert.	<ul style="list-style-type: none"> • Lebenslauf und Bewerbungsschreiben verfassen • Fachwortschatz für Vorstellungs- und Bewerbungsgespräche anwenden • Über eigene Stärken und Schwächen sprechen 	<ul style="list-style-type: none"> • Future • Present Perfect • Present and Past tenses • Vokabular über eigene Stärken und Schwächen • Auf Fragen antworten

Betriebswirtschaft

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie ist ein Teil des Steuersystems und wendet die Grundlagen des Steuerrechts an.	<ul style="list-style-type: none"> • Steuern zuordnen • Unterlagen für eine Steuererklärung zusammenstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Steuern und Abgaben
Sie weiß um die Wichtigkeit einer Absicherung im Notfall und leistet Vorsorge.	<ul style="list-style-type: none"> • Einzelne Versicherungen unterscheiden • Abläufe im Versicherungswesen erklären • Notwendigkeit der einzelnen Versicherungen erkennen 	<ul style="list-style-type: none"> • Versicherungswesen

Deutsch

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie verfasst eine berufsbezogene Facharbeit	<ul style="list-style-type: none"> • Informationen zu einem berufsbezogenen Thema recherchieren • Inhalte sammeln und strukturieren • Mit eigenen Worten schriftlich wiedergeben • Eigene Untersuchungen durchführen und auswerten • Unterschiedliche Quellen verwenden • Persönliche Aussagen untermauern und begründen • Facharbeit präsentieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Formale Aspekte einer Facharbeit
Sie liest, analysiert und interpretiert verschiedene Textsorten.	<ul style="list-style-type: none"> • Texte lesen, verstehen und nacherzählen • Kurzgeschichten und Gedichte lesen, analysieren und interpretieren 	<ul style="list-style-type: none"> • Schwerpunkt der Literatur

Gemeinschaftskunde

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie beschreibt zentrale Prinzipien der Demokratie.	<ul style="list-style-type: none"> • Unterschiedliche Regierungsformen unterscheiden • Merkmale der Demokratie beschreiben • Bedeutung der Gewaltenteilung schildern 	<ul style="list-style-type: none"> • Merkmale Demokratie und Diktatur
Sie erläutert anhand von Beispielen Zivilcourage.	<ul style="list-style-type: none"> • Persönlichkeiten aus der Geschichte recherchieren • Beispiele untersuchen • Anhand von Beispielen Zivilcourage aufzeigen 	<ul style="list-style-type: none"> • Definition Zivilcourage
Sie nimmt die eigene Lebenswelt im europäischen Kontext wahr, kennt aktuelle europäische politische Zusammenhänge und stellt internationale Vergleiche.	<ul style="list-style-type: none"> • Eckpunkte der geschichtlichen Entwicklung der EU kennen und Schlüsse zu aktuellen politischen Themen und wirtschaftlichen Ereignissen ziehen • Chancen und Gefahren einer globalisierten Welt benennen • Europa mit internationalen Bündnissen verbinden 	<ul style="list-style-type: none"> • EU • Internationale Organisationen

Touristik

Kompetenzen	Fertigkeiten	Grundkenntnisse
Sie entwickelt ein eigenes Bewusstsein und Verständnis für die Geschichte und kulturelle Entwicklung des eigenen Landes.	<ul style="list-style-type: none">• Die bedeutendsten historischen Ereignisse einordnen• Eigene Recherchen zur Geschichte planen• Problematik der unterschiedlichen Staatssysteme erkennen• Rolle der Autonomie für Südtirol beschreiben	<ul style="list-style-type: none">• 20. Jhd. im Überblick