

DREIJÄHRIGE FACHSCHULE FÜR WIRTSCHAFTLICHE BERUFE FÜR HÖRBEEINTRÄCHTIGTE

• **4.3 BETRIEBSORGANISATION (mit Übungen)**

1. Klasse:

1. und 2. Semester:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können die Berufsbilder im Hotel- und Gastgewerbe beschreiben;
- haben eine professionelle Einstellung zum Gast und kennen die Grundlagen der Gästebetreuung;
- können die Grundlagen der Ergonomie und Arbeitssicherheit anwenden;
- können die Grundlagen der Küchenhygiene und Abfallbewirtschaftung praktisch umsetzen;
- verstehen einfache Betriebsstrukturen und Betriebsabläufe in Beherbergungs- und Verpflegungsbetrieben und die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Abteilungen;
- können Betriebsarten und -formen im Hotel- und Gastgewerbe sowie die Österreichische Hotelklassifizierung erläutern;
- können einfache betriebliche Planungsinstrumente einsetzen;
- können Arbeitsaufträge aus den einschlägigen Berufsfeldern unter Berücksichtigung eines guten Zeitmanagements planen und organisieren sowie die Ergebnisse evaluieren.

Lehrstoff:

Berufsbilder im Hotel- und Gastgewerbe.

Gast und Gastlichkeit (Umgang mit dem Gast, Ambiente im Gästebereich).

Hygiene- und Sicherheitsmanagement, Abfallbewirtschaftung.

Ergonomie.

Beherbergungs- und Verpflegungsbetriebe:

Betriebsarten und -formen, Grundlagen der Aufbau- und Ablauforganisation (Abteilungen, Funktionen, Arbeitsbereiche und Anforderungsprofile), Österreichische Hotelklassifizierung.

Arbeitsorganisation:

Einfache Planungsinstrumente (zB Checklisten, Ablaufanalysen);

Arbeitsplanung und Evaluierung einfacher betrieblicher Einsätze. Zeitmanagement.

2. Klasse:

3. Semester – Kompetenzmodul 3:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Grundlagen des betrieblichen Hygienemanagements beschreiben und die „Gute Hygienepraxis“ und das HACCP-Konzept exemplarisch anwenden;
- die Richtlinien der Arbeitssicherheit und die Arbeitnehmer/innenschutzbestimmungen erläutern;
- Merkmale und Bedürfnisse unterschiedlicher Gästetypen beschreiben;
- die Grundlagen des Beschwerdemanagements in ausgewählten Beispielen anwenden;
- die personelle Struktur und die betrieblichen Prozesse in Betrieben der Berufsfelder beschreiben, Aufgabenbereiche zuordnen und Zusammenhänge verstehen;
- besondere Auszeichnungen für Hotel- und Gastgewerbebetriebe nennen;
- die Grundlagen einer ökologischen und nachhaltigen Betriebsführung erläutern und Maßnahmen der Umsetzung vorschlagen;
- unterschiedliche betriebliche Planungsinstrumente zielorientiert einsetzen;
- die Organisation facheinschlägiger Arbeiten unter Berücksichtigung eines professionellen Zeitmanagements und mit Hilfe branchenspezifischer Software inklusive Planung und Evaluation durchführen.

Lehrstoff:

Hygiene- und Sicherheitsmanagement im gastronomischen Betrieb:

Hygiene-Leitlinie, Hygienepraxis und HACCP, Sicherheitsmanagement, Arbeitnehmer/innenschutz.

Gast und Gastlichkeit:

Gästetypologie, Beschwerdemanagement.

Beherbergungs- und Verpflegungsbetriebe:

Aufbau- und Ablauforganisation (Organigramme und Stellenbeschreibungen), besondere Auszeichnungen für Hotel- und Gastgewerbebetriebe.

Ökologische Betriebsführung und Nachhaltigkeit.

Arbeitsorganisation:

Planungsinstrumente (zB Checklisten, Aufgabenanalysen, Organisationsplan, Terminplan). Arbeitsplanung für spezifische, betriebliche Einsätze und deren Evaluierung. Zeitmanagement.

Branchenspezifische Software.

4. Semester – Kompetenzmodul 4:

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- unterschiedliche Veranstaltungsarten beschreiben und Grundlagen eines professionellen Veranstaltungsmanagements anwenden;
- die Organisation facheinschlägiger Arbeiten unter Berücksichtigung eines professionellen Zeitmanagements und mit Hilfe branchenspezifischer Software inklusive Planung und Evaluation durchführen;
- die wesentlichen Instrumente des Personalmanagements beschreiben, die Personaleinsatzplanung durchführen sowie Arbeiten anleiten;
- die Grundlagen der Führung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Teilbereichen anwenden;
- aktuelle Entwicklungen und Trends im Hotel- und Gastgewerbe beschreiben.

Lehrstoff:

Veranstaltungsmanagement:

Arten, Organisation, Durchführung und Evaluierung von gastronomischen Veranstaltungen.

Personalmanagement (Mitarbeiter/innenführung, Personalentwicklung, Personaleinsatzplanung).

Entwicklungen und Trends im Hotel- und Gastgewerbe.

Branchenspezifische Software