

Unterrichtsplanung

Thema:

Erscheinungsbildung und Anforderungsprofil Servicepersonal

Fachpraktische Fertigkeiten Betriebs- und Haushaltsmanagement

Artner Kathrin

AP5 WS2020/21

Unterrichtsverlaufsplan

Punkt	Lehrstoff	Unterrichtsziele	Sozialform	Arbeitsmittel	Dauer
1	Begrüßung Kurze Wiederholung der letzten Einheit (Servieren und Regeln)	Festigung	Plenum		5
2	Neues Thema „Anforderungsprofil an Servicemitarbeiter*innen“ wird bekannt gegeben	Hinführung zum neuen Thema	Plenum		
3	Auf die Pinnwand kommt die Überschrift „Erscheinungsbild“. Schüler*innen bekommen Kärtchen und Zeit zum Nachdenken, wie eine Serviceperson gekleidet sein soll. Kärtchen werden sichtbar und geclustert aufgehängt.	Vorwissen abrufen	Plenum	Brainstorming Pinnwand Kärtchen Stecknadeln	10
4	Arbeitsblatt „Aussehen der Servicekraft“ Erklärung des Arbeitsblattes Gemeinsames Ausfüllen	Wissen gemeinsam generieren/ Erarbeitungsphase „Ich kann das Erscheinungsbild von Servicemitarbeiter*innen beschreiben.“	Plenum	Arbeitsblatt	15

5	Neue Überschrift auf der Pinnwand „Anforderungsprofil“. Schüler*innen bekommen wieder Kärtchen und sollen überlegen, welche Eigenschaften als Mitarbeiter*inn im Service erwünscht wären.	Vorwissen abrufen	Plenum	Brainstorming Pinnwand Kärtchen Stecknadeln	10
6	Arbeitsblatt „Das innere von Servicemitarbeiter*innen“ Gemeinsames Ausfüllen und Besprechen Stellenbeschreibung als HÜ, sollte Zeit zu knapp werden	„Ich kann das Anforderungsprofil von Servicemitarbeiter*innen“ beschreiben Erarbeitungsphase	Plenum	Arbeitsblatt	10
10	Kahoot	Festigung und Wiederholung des Stundenstoffes		Quiz	5

Arbeitsblätter inkl. Lösungsvorschläge

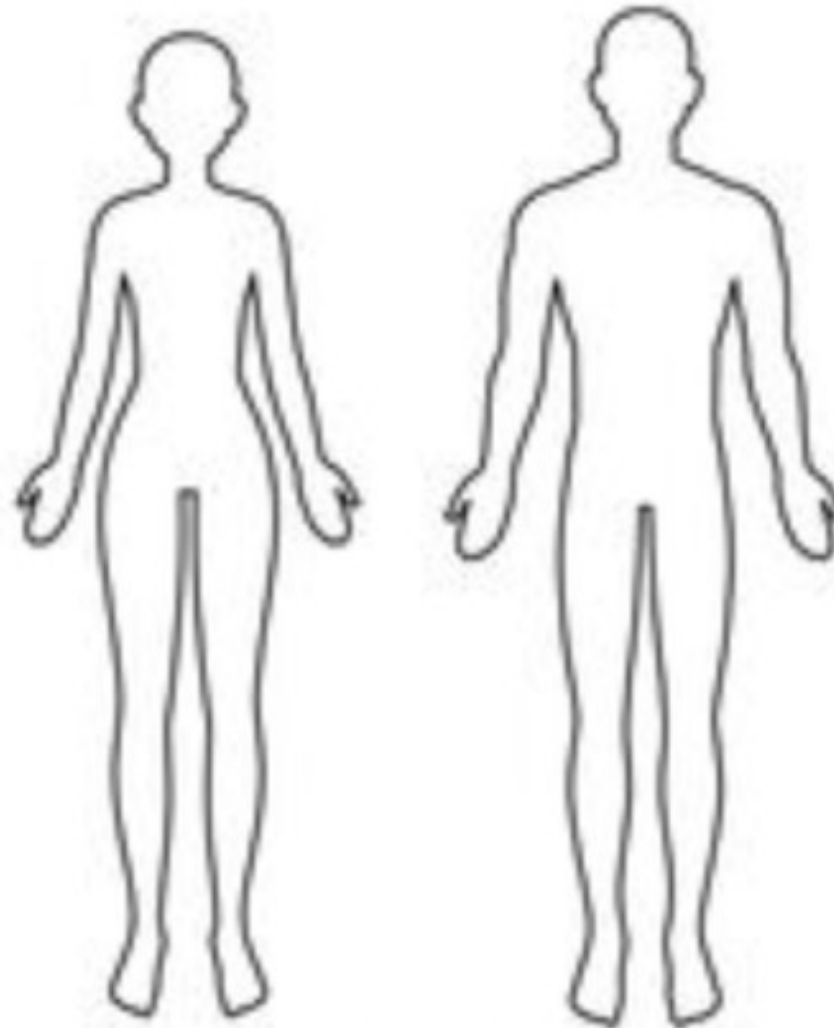
Name:

Fachpraktische Fertigkeiten Betriebs- und Haushaltsmanagement

Datum:

Aussehen der perfekten Servicekraft

Frau - Mann



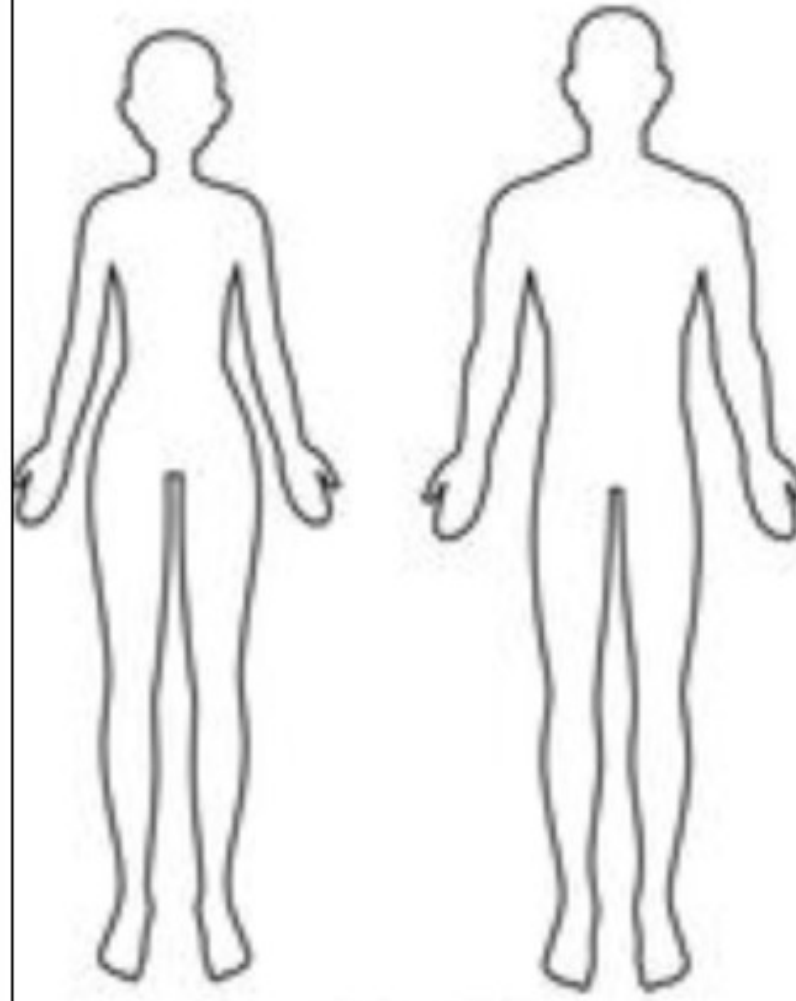
Name:

Fachpraktische Fertigkeiten Betriebs- und Haushaltsmanagement

Datum:

Aussehen der perfekten Servicekraft

Frau - Mann



Kopf: Haare zusammengebunden, dezente Schminke, keine auffälligen Farben

Schmuck: max. Ehering, keine langen Ketten, klimpernde Armreifen oder zu große Ohrringe, Tattoos und Piercings sollen nicht offensichtlich zur Schau gestellt werden

Kleidung: weißes Oberteil und schwarzes Unterteil, Schürze, schwarze, geschlossene Rutschfeste Schuhe → wie mit Arbeitgeber vereinbart

Allgemein: kein zu kurzer Rock, kein tiefer Ausschnitt, Ärmel bis über die Schultern

Hände: gepflegt, keinen langen Nägeln, dezenter oder kein Nagellack

Hygiene: auf Körper- und Mundgeruch achten, aber dennoch kein penetrantes Parfüm verwenden

Kopf: ordentlicher Schnitt, keine Schuppen, gepflegter Bart → kein zu starkes Rasierwasser verwenden

Schmuck: maximal Ehering, Tattoos und Piercings nur an Stellen, die man nicht sieht

Kleidung: weißes Hemd, schwarze Hose, schwarze, geschlossene und rutschfeste Schuhe → wie mit dem Arbeitgeber vereinbart

Hände: gepflegt, keine zu langen Nägel

Hygiene: auf Körper- und Mundgeruch achten aber kein zu aufdringliches Parfüm verwenden

Das „innere“ von Servicemitarbeiter*innen

Auftreten der Serviceperson am Tisch bei Gästen:

Persönliche Kompetenzen

-
-
-
-

Fachliche Kompetenzen

-
-
-

Kreiere in deinen eigenen Worten eine kurze „Stellenbeschreibung“, wie du dir den perfekten Mitarbeiter im Service vorstellst! (3-5 Sätze)

Viel Erfolg! 😊

Das „innere“ von Servicemitarbeiter*innen

Auftreten der Serviceperson am Tisch bei Gästen:

- (Selbst-) Sicher
- Laut und deutlich reden, nicht nuscheln
- Freundlich und herzlich, trotzdem professionell
- Offen sein
- Sozial Kompetent, um Gäste bedienen zu können und Kundenwünsche erfüllen

Was unter keinen Umständen erlaubt ist:

Alkoholkonsum während der Arbeitszeit!

Körperliche Voraussetzungen:

- Ausdauer und Kraft

Charakterliche Eigenschaften/ Wie soll ein*e Kellner*in sein?

- Belastbar
- Organisiert
- Zuverlässig
- Pünktlich, verantwortungsbewusst, etc. (Was Schüler*innen einfällt)

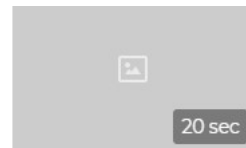
Fachliche Kompetenzen

- Servicekunde
- Getränkekunde
- Warenwirtschaft
- Personalführung etc. (Was Schüler*innen einfällt)

Kahoot - Quiz

1 - Quiz

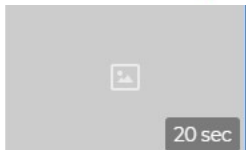
Was wird im Service nicht gerne gesehen?



- ☐ Einheitliche Kleidung der Mitarbeiter ✗
- ☐ zusammengebundenes Haar ✗
- ☐ künstliche Fingernägel ✓
- ☐ viel Schminke ✓

2 - Quiz

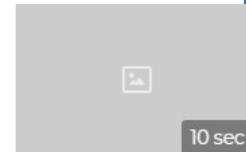
Ein*e Servicemitarbeiter*in sollte...



- ☐ ...auf Menschen eingehen und gerne über sich selbst reden. ✗
- ☐ ...auf Menschen eingehen und freundlich sein. ✓

3 - True or false

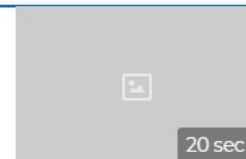
Es gibt keine Unterschiede zwischen den Anforderungen an das Erscheinungsbild...



- ☐ True ✗
- ☐ False ✓

4 - Quiz

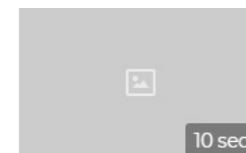
Wichtig beim Aufnehmen einer Bestellung ist es ...



- ☐ ... laut und deutlich zu reden. ✓
- ☐ ...sich bloß nicht bemerkbar zu machen. ✗

5 - True or false

Alkohol während der Dienstzeit ist vollkommen OK.



- ☐ True ✗
- ☐ False ✓

6 - Quiz

Bei Beschwerden seitens des Gastes...



20 sec



...fühle ich mich angegriffen und versuche mich zu rechtfertigen.



...bleibe ich ruhig und biete eine Entschädigung an.



7 - Quiz

Als Servicemitarbeiter*in bin ich verantwortlich...



20 sec



...Kundenwünsche zu erfüllen.



...den Gast zu unterhalten.

