



Unterrichtsidee: Kommunikation in der Gastronomie

Worauf es im Umgang mit dem Gast ankommt

Ziele:

- Die Schüler/innen informieren sich auf planet-beruf.de über die typischen Tätigkeiten und Arbeitsorte einer Fachkraft für Gastronomie.
- Sie lernen in einem Rollenspiel die angemessene Kommunikation zwischen einem Gast und einer Fachkraft für Gastronomie kennen.
- Die Schülerinnen und Schüler erfahren, dass auch nonverbale Kommunikation in diesem Beruf eine Rolle spielt: z.B. Blickkontakt, Gesten, Mimik, Körperhaltung.
- Die Schülerinnen und Schüler beschäftigen sich mit dem Thema Kommunikation in verschiedenen Ausbildungsberufen.

Beschreibung:

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren auf planet-beruf.de Arbeitsorte und Tätigkeiten einer Fachkraft für Gastronomie. Um die Rolle der Kommunikation in der Gastronomie besser beurteilen zu können, schlüpfen die Jugendlichen jeweils in die Rolle des Gastes und einer Fachkraft für Gastronomie. Sie überlegen sich dafür drei typische Arbeitsorte. Anschließend wird über die verschiedenen Situationen und die dafür erforderliche Kommunikation in der Klasse gesprochen. Zum Schluss überlegen die Schülerinnen und Schüler, in welchen anderen Ausbildungsberufen Kommunikation eine wichtige Rolle spielt.

1. Vorbereitung

- Raum mit Internetanschluss und Laptops/Computern für die Recherche vorbereiten
- Arbeitsblätter ausdrucken
- evtl. etwas Material für das Rollenspiel mitbringen: Gläser/Teller aus Pappe, Speisekarte, Schürze für Fachkraft-Gastronomie, Stifte, Papier für Notizen

2. Recherche zum Beruf

Die Schülerinnen und Schüler suchen auf planet-beruf.de »Berufe A-Z nach dem Beruf Fachkraft - Gastronomie und notieren Tätigkeiten und Arbeitsorte des Berufes auf ein Blatt Papier. Dazu bilden sie drei Gruppen: eine Gruppe schaut sich den Tagesablauf an, die zweite arbeitet mit dem Job inside und die dritte arbeitet mit dem BERUFENET-Steckbrief. Anschließend fasst jede Gruppe die gefundenen Ergebnisse für die anderen kurz zusammen.

3. Arbeitsorte aussuchen und Rollenspiel

Ausgehend von den recherchierten Arbeitsorten suchen die Schüler nun drei typische Orte aus, in denen sie im Rollenspiel auftreten werden (z.B. noble Hotelbar oder Restaurant, gemütliches Café, Filiale einer Burger-Kette). Darüber hinaus legen sie gemeinsam fest, welche Situation sie durchspielen wollen, zum Beispiel „Gast bestellt Essen“, „Fachkraft informiert über Spezialitäten des Hauses“, „Gast möchte etwas reklamieren“ oder „Gast möchte Informationen wegen einer Allergie“.

Die Jugendlichen schlüpfen nun in einem Rollenspiel in die Rolle des Gastes und der Fachkraft - Gastronomie. Dabei dürfen sie Materialien wie Schürze, Speisekarte oder Papp-Teller bzw.-becher verwenden. Während der gespielten Situationen machen sich die die



jeweils anderen Schülerinnen und Schüler Notizen zur Kommunikation und beantworten Fragen auf einem Arbeitsblatt.

Unterrichtsidee vereinfacht: Für den Einsatz in Förderzentren geben Sie als Lehrkraft am besten schon drei Situationen mit Ort vor. Zum Beispiel:

- „den Gast, der in das Restaurant kommt, begrüßen, ihm einen Tisch zuweisen und die Speisekarte bringen“;
- „Gast wählt im Café eine Speise aus, die Fachkraft berät ihn/sie und informiert über Inhalte der Speisen“ oder
- „Fachkraft bedient einen Gast am Tresen eines Schnellrestaurants“.

4. Diskussion

Nun werden die Ergebnisse der Arbeitsblätter gemeinsam in der Klasse besprochen. Sie als Lehrkraft moderieren die Diskussion und notieren wesentliche Ergebnisse zum Thema Kommunikation auf die Tafel/ das Whiteboard. Sprechen Sie dabei auch Elemente der nonverbalen Kommunikation wie Mimik, Gestik, Körperhaltung oder Blickkontakt an und sprechen Sie mit den Schülerinnen und Schülern über deren Wirkung.

Unterrichtsidee vereinfacht: Falls Sie mit Förderschülerinnen und Förderschülern arbeiten, sollten Sie ausführlicher auf diesen Aspekt eingehen. Sprechen Sie etwa darüber, wie ein Lächeln oder ablehnende Körpersprache wirken kann.

Tipp: Zu dieser Unterrichtsidee finden Sie zusätzlich ein Arbeitsblatt in vereinfachter Form für den Einsatz in Förderzentren.

5. Recherche zu ähnlichen Berufen

Zum Abschluss überlegen die Schülerinnen und Schüler, in welchen anderen Ausbildungsberufen Kommunikation eine ähnlich wichtige Rolle spielt: z.B. Kaufmann/-frau im Einzelhandel, Automobilkaufmann/-frau, Medizinische/r Fachangestellte/r, Friseur/in, oder Kaufmann/-frau - Dialogmarketing. Notieren Sie die Ergebnisse auf der Tafel oder dem Whiteboard und besprechen Sie die Vorschläge in der Klasse. Anschließend lesen Sie den Branchenreport „Berufe mit Kundenkontakt“ auf planet-beruf.de zusammen oder geben den Schülerinnen und Schülern als Hausaufgabe zur Lektüre mit.

Unterrichtsidee vereinfacht: Schülerinnen und Schüler in Förderzentren nennen statt konkreter Berufe eher größere Bereiche, in welchen Kommunikation eine Rolle spielt: zum Beispiel „wenn man in einem Laden etwas verkauft“ oder „wenn man in einer Arztpraxis/einem Friseursalon arbeitet“.



Die Unterrichtsidee auf einen Blick:

Arbeitsaufträge	Ergebnisse/Zuwachs an Handlungskompetenzen	Medien/Material
<ul style="list-style-type: none"> Jugendliche recherchieren Informationen zum Beruf Fachkraft – Gastronomie. Sie wählen typische Arbeitsorte und spielen Situationen in der Gastronomie nach. Die Jugendlichen reflektieren über verschiedene Formen der Kommunikation und deren Wirkung. Die Schüler/innen lernen andere Berufe mit Kundenkontakt kennen. 	<ul style="list-style-type: none"> die Schüler/innen wissen, wie sie sich zu einzelnen Berufen informieren können. die Schüler/innen versetzen sich in die Rolle der Berufstätigen und des Gastes und erfahren, wie unterschiedlich Kommunikation wirken kann. die Schüler/innen lernen, dass auch nonverbale Kommunikation wichtig ist. die Schüler/innen erfahren, dass Kundenkontakt in unterschiedlichen Berufen eine Rolle spielt. 	<ul style="list-style-type: none"> <u>BERUFENET-Steckbrief Fachkraft - Gastronomie</u> <u>Tagesablauf Fachkraft - Gastronomie</u> <u>Job inside: Fachkraft - Gastronomie</u> Arbeitsblätter mit Fragen zur Beurteilung der Situation Arbeitsblätter in vereinfachter Form für den Einsatz bei Förderzentren <u>Branchenreport: Berufe mit Kundenkontakt</u>



[Arbeitsblatt 1]

Der Ton macht die Musik

Wo findet das Gespräch statt?

Wie empfängt die Fachkraft - Gastronomie den Gast? (zum Beispiel: begrüßt er/sie den Gast, sagt er/sie bitte und danke? lächelt er/sie, kann er/sie sich gut ausdrücken?)

Wie spricht die Fachkraft – Gastronomie? (zum Beispiel: laut, leise, deutlich, zu schnell, zu langsam)

Wie wirkt das Auftreten der Fachkraft - Gastronomie auf dich? (zum Beispiel: offen, freundlich, hilfsbereit, zugewandt, einfühlsam oder zu einsilbig, zu gesprächig, nicht aufmerksam, zu schnell)

Geht er/sie auf die Wünsche des Gastes ein?

Was fandest du an ihrem/seinem Auftreten gut und was nicht? Warum?

Worauf kommt es in Gastronomie-Berufen bei der Kommunikation mit dem Gast an?

[Arbeitsblatt 2]

Der Ton macht die Musik - Vereinfachtes Arbeitsblatt

Wo befinden sich die Fachkraft – Gastronomie und der Gast?

Was sagen die beiden?

Wie benehmen sie sich?

Was ist höflich? Gib Beispiele an.

Was ist unhöflich? Gib Beispiele an.

Wie muss die Bedienung mit dem Gast umgehen und sprechen?
