

## Praxisvorschlag: Mit Kunden arbeiten

### Rollenspiel: Bist du ein guter Gastgeber?

#### Ziele

- Die Schüler/innen lernen, welches Verhalten als Servicekraft mit Kundenkontakt im Restaurant- und Hotelbereich angemessen ist.
- Sie erproben, welchen Einfluss Mimik und Körperhaltung in der Kommunikation haben.
- Die Jugendlichen besprechen, wie man im Service mit Konfliktsituationen umgehen kann.

#### Beschreibung

In einer gemeinsamen Übung wärmen sich die Schülerinnen und Schüler auf. Dabei begrüßen sie sich untereinander in unterschiedlicher Körperhaltung. Anschließend stellen die Jugendlichen Szenen aus dem Arbeitsalltag in Restaurant und Hotel nach. Die Zuschauenden reflektieren mithilfe des Arbeitsblatts „Beobachtungsbogen“ die Szenen und erarbeiten Verhaltensregeln für die dargestellten Berufe. Im Anschluss werden die Ergebnisse an der Tafel festgehalten und ggf. ergänzt.

#### 1. Vorbereitung

- Kopieren Sie die das Arbeitsblatt „Beobachtungsbogen“.
- Drucken Sie die Szenenbeschreibungen aus und schneiden Sie diese zu.

Möglicherweise muss im Klassenraum etwas Platz für die Übung zur Körpersprache und das Rollenspiel geschaffen werden. Das kann zum Anfang der Stunde gemeinsam mit den Schüler/innen erledigt werden.

#### 2. Übung Begrüßung und Körpersprache

Für die Übung gehen die Jugendlichen durch den Raum und begrüßen sich gegenseitig. Die Lehrkraft gibt verschiedene Vorgaben in das Spiel, nach denen die Schüler/innen ihre Begrüßung anpassen. Weisen Sie darauf hin, dass die Jugendlichen die vorgegebene innere Haltung verbal und mit Körper und Mimik ausdrücken sollen. Besprechen Sie im Anschluss, wie sich die Schüler/innen als begrüßende und begrüßte Person gefühlt haben. Fragen Sie die Schüler/innen, welche Haltung sich, nach ihrer Meinung, bei Berufen im Servicebereich eignet.

Mögliche Vorgaben sind:

- müde
- schüchtern
- in Eile
- gelangweilt
- freundlich
- arrogant
- aufgeregt

### 3. Rollenspiel

Bilden Sie vier Gruppen und teilen sie an jede eine Szenenbeschreibung (Arbeitsblatt) aus. Die Gruppen bereiten ihre Szene vor und proben gegebenenfalls. Verteilen Sie das Arbeitsblatt „Beobachtungsbogen“ an jede Schülerin und jeden Schüler. Jede Gruppe führt ihre Szene vor. Nach jeder Szene beantworten die Schüler/innen die Frage auf dem Arbeitsblatt.

### 4. Besprechung der Ergebnisse

Sammeln Sie Antworten der Schüler/innen an der Tafel. Dadurch ergeben sich Verhaltensrichtlinien und Tipps für Servicefachkräfte. Fassen Sie auch die Vorschläge der Schüler/innen zum Verhalten in Konfliktsituationen an der Tafel zusammen. Ergänzen Sie gegebenenfalls beide Listen. Mögliche Lösungen finden Sie im Anhang.

### 5. Evaluierung der Branche

Fragen Sie die Schülerinnen und Schüler, wie sie ihre Fähigkeiten als „Gastgeber/in“ einschätzen und ob sie sich einen Beruf im Servicebereich vorstellen können. Fordern Sie sie auf, ihre Antwort zu begründen.

#### Der Praxisvorschlag auf einen Blick

Arbeitsaufträge	Ergebnisse/Zuwachs an Handlungskompetenzen	Medien/Material
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durch den Raum gehen, begrüßen und Vorgaben umsetzen</li> <li>• Szenen vorbereiten</li> <li>• Szenen vorführen</li> <li>• Arbeitsblatt ausfüllen</li> <li>• Ergebnisse mitteilen</li> <li>• Eigene Stärken einschätzen</li> <li>• Reflexion der Service-Branche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bewusstwerden von Körpersprache und deren Bedeutung im Beruf</li> <li>• Präsentieren/vor anderen sprechen</li> <li>• Verhaltensregeln im Service-Bereich kennenlernen</li> <li>• Beschäftigung mit Servicebereich im Hinblick auf Berufsorientierung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Arbeitsblatt „Beobachtungsbogen“</li> <li>• 1 Blatt „Szenenbeschreibungen“</li> </ul>

## Szenenbeschreibungen

✂.....

### Rollenspiel: Restaurant 1

Eine Familie kommt ins Restaurant und fragt, ob ein Tisch frei ist. Anschließend bestellt die Familie. Sie fragt nach den Zutaten in einem Gericht. Der/Die Kellner/in antwortet unfreundlich und kennt sich mit den Gerichten auf der Karte nicht aus.

✂.....

### Rollenspiel: Restaurant 2

Eine Gruppe Gäste beschwert sich über das Essen. Der/Die Kellner/in ist beleidigt und verteidigt das Essen.

✂.....

### Rollenspiel: Hotel 1

Es ist 05:00 Uhr morgens. Ein Ehepaar kommt zum Check-in an die Rezeption. Die Hotelfachkraft gähnt oft und arbeitet langsam. Sie vergibt den falschen Zimmerschlüssel, merkt es aber im letzten Moment.

✂.....

### Rollenspiel: Hotel 2

Ein Gast kommt an die Rezeption und schimpft lautstark über ein fehlendes Handtuch und einen vermeintlich gestohlenen Gegenstand. Die Hotelfachkraft hört zu. Sie weist die Anschuldigung höflich zurück mit Sätzen wie z.B. „Das kann ich mir nicht vorstellen. Schauen Sie doch noch einmal nach.“.

## Beobachtungsbogen: „Bist du ein guter Gastgeber?“

Beobachte die Szenen deiner Mitschüler/innen und beantworte die folgenden Fragen.

### Restaurant 1

Was könnte der/die Kellner/in besser machen? Nenne drei Beispiele!

---

---

---

### Restaurant 2

Wie sollten Kellner/innen auf Kritik reagieren?

---

---

---

### Hotel 1

Was ist schiefgelaufen? Nenne drei Beispiele!

---

---

---

### Hotel 2

Welchen Tipp gibst du der Hotelfachkraft?

---

## Beobachtungsbogen - Lösungsvorschlag

Beobachte die Szenen deiner Mitschüler/innen und beantworte die folgenden Fragen.

### Restaurant 1

Was könnte der/die Kellner/in besser machen? Nenne drei Beispiele!

Freundlich sein

---

Die Karte auswendig kennen

---

Über Zutaten u.a. hinsichtlich Allergien Bescheid wissen

---

### Restaurant 2

Wie sollten Kellner/innen auf Kritik reagieren?

Freundlich bleiben

---

Kritik nicht persönlich nehmen

---

Zuhören

---

Weitere Antworten: Verständnis zeigen, Rückmeldung intern weitergeben, Ersatz anbieten

### Hotel 1

Was ist schiefgelaufen? Nenne drei Beispiele!

nicht ausgeruht

---

unaufmerksame Arbeit

---

vermeidbar langsame und fehlerhafte Arbeit

---

### Hotel 2

Welchen Tipp gibst du der Hotelfachkraft?

Zuhören und Ruhe bewahren

---