

BAYERISCHES STAATSMINISTERIUM FÜR BILDUNG UND KULTUS,  
WISSENSCHAFT UND KUNST

**Leitfaden für die Qualifizierungsmaßnahme**

**Europäisches/Internationales Hotelmanagement**

**März 2015**

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München,  
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215

Internet: [www.isb.bayern.de](http://www.isb.bayern.de)

Herstellung und Vertrieb:

Offsetdruckerei + Verlag Alfred Hintermaier, Inh. Bernhard Hintermaier, Nailastr. 5,  
81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 62429717

E-Mail: [shop.hintermaier@t-online.de](mailto:shop.hintermaier@t-online.de)

## **INHALTSVERZEICHNIS**

<b>EINFÜHRUNG</b>	<b>SEITE</b>
1 Zielsetzung	5
2 Organisatorisches	5
<b>EUROPÄISCHES HOTELMANAGEMENT</b>	
Zielgruppe	6
Übersicht Fächer	6
Prüfungen	6
Zusätzliche Zulassungsvoraussetzung für die Prüfung	6
Anfallende Kosten	6
Lernbereiche der Fächer	7
<b>INTERNATIONALES HOTELMANAGEMENT</b>	
Zielgruppe	11
Übersicht Fächer	11
Prüfungen	11
Zusätzliche Zulassungsvoraussetzung für die Prüfung	11
Anfallende Kosten	11
Lernbereiche der Fächer	12
<b>ANHANG</b>	
Mitglieder der Kommission	17

---



# EINFÜHRUNG

## 1 Zielsetzung

Um mit dem raschen Wandel in Wirtschaft und Gesellschaft Schritt zu halten und ihn aktiv mitzugestalten benötigen die Unternehmen Produkt- und Prozessinnovationen, neue Informations- und Kommunikationstechnologien, Sicherung von geeigneten Fachkräften, organisatorische Veränderungen, eine konsequente Kundenorientierung und internationale Ausrichtung der Unternehmenstätigkeit.

Die Hotel- und Gaststättenbranche ist ein Wirtschaftsbereich, der aufgrund der gestiegenen Anforderungen der Gäste, der zunehmenden Internationalisierung und des großen Wettbewerbsdrucks eine ständige Weiterentwicklung erfordert und auf eine bedarfsgerechte Aus- und Weiterbildung seiner Fachkräfte angewiesen ist.

Ein erfolgreicher Ansatz, um diesen Entwicklungen Rechnung zu tragen, ist die Qualifizierungsmaßnahme „Europäisches bzw. Internationales Hotelmanagement“. Hierbei werden die klassische Ausbildung in Betrieb und Berufsschule i. d. R. im anerkannten Ausbildungsberuf Hotelfachfrau/-mann mit einem durch Betrieb und Berufsschule vermittelten Plus, das die Vermittlung von über den anerkannten Ausbildungsberuf hinausreichende Kompetenzen und Inhalte umfasst, verknüpft.

Ziel dieser Qualifizierungsmaßnahme ist die Ausbildung von Nachwuchsfachkräften, die über eine hohe Kommunikations- und Managementkompetenz verfügen, betriebswirtschaftliche Zusammenhänge im Unternehmen erkennen und nationale sowie internationale Gäste bedarfs- und situationsgerecht betreuen. Bei der Kommunikation und Betreuung gehen die Nachwuchsfachkräfte auf den kulturellen Hintergrund der internationalen Gäste und die damit verbundenen Wünsche ein.

## 2 Organisatorisches

Die Qualifizierungsmaßnahme kann im Zuge des Wahlfachangebots sowohl im Blockunterricht als auch im Einzeltagesunterricht angeboten werden.

## **EUROPÄISCHES HOTELMANAGEMENT**

### **Zielgruppe**

Motivierte und gut vorgebildete Auszubildende im Ausbildungsberuf „Hotelfachfrau/-mann“

### **Übersicht Fächer**

Projektmanagement (ZRW 35 Std.)  
Personalmanagement (ZRW 28 Std.)  
Web-Publishing (ZRW 30 Std.)  
Weitere europäische Fremdsprache (ZRW 60 Std.)  
ECDL-Führerschein (ZRW 35 Std.)

Die Unterrichtsstunden werden z. T. über das differenzierte Unterrichtsangebot abgedeckt.

### **Prüfungen**

Siehe Prüfungsordnung bzw. Handreichung der jeweiligen IHK

### **Zusätzliche Zulassungsvoraussetzungen für die Prüfung**

- mindestens zweiwöchiges Berufspraktikum im europäischen Ausland, nach der Prüfungsordnung oder Handreichung der jeweiligen IHK
- KMK-Fremdsprachenzertifikat der Stufe 2
- ECDL-Computerführerschein

### **Anfallende Kosten**

Die Prüfungsgebühren richten sich nach der Satzung der jeweiligen IHK. Weitere zusätzliche Kosten sind von den Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern selbst zu tragen.

## Lernbereiche der Fächer

### Fach: Projektmanagement

<p><b>Lernbereich Projekte planen, durchführen und kontrollieren</b></p>	<p><b>35 Stunden</b></p>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler definieren für ein Projekt fachgerecht Ziele, Aufgaben und gewünschte Ergebnisse und halten diese im Projektauftrag fest. Sie organisieren sich selbstständig in Teams.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen einen Projektstrukturplan mit Teilaufgaben und Arbeitspaketen und setzen diesen um. Sie dokumentieren und kontrollieren kontinuierlich ihre Projektfortschritte. Bei Abweichung vom Projektstrukturplan entwickeln und ergreifen sie geeignete Maßnahmen um Fehlentwicklungen entgegenzusteuern.</p> <p>Zum Abschluss des Projekts planen die Schülerinnen und Schüler eine Projektpräsentation und führen diese in freier Rede durch. Dabei nehmen sie an Diskussionen teil und hören aktiv zu.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler evaluieren und reflektieren ihr Projekt und erstellen eine abschließende Projektdokumentation.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definition Projekt/Projektmanagement</li> <li>– Merkmale eines Projektes</li> <li>– Vier Phasen eines Projektes (Definition, Planung, Durchführung, Abschluss)</li> <li>– Zieldimensionen z. B. Kostenziel, Sach- oder Qualitätsziel, Terminziel</li> <li>– SMART-Formel für Ziele</li> <li>– Muss-, Kann-, Sollziele</li> <li>– Stakeholder Definition</li> <li>– Aufgaben eines Projektleiters</li> <li>– Kompetenzen eines Projektleiters für das erfolgreiche Führen eines Teams</li> <li>– Pflichtenplan, Checklisten, Arbeitspläne</li> <li>– Wichtigkeit des reflektierten Abschlusses</li> <li>– Projekt Review auf den Ebenen: Ziel- und Ergebnisvergleich, Strukturierung, Zusammenarbeit</li> <li>– Möglichkeiten der Evaluation eines Projektes z. B. SWOT-Analyse</li> <li>– Feedbackregeln</li> </ul>	

**Fach: Personalmanagement**

<b>Lernbereich Personalmanagement</b>	<b>28 Stunden</b>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die Personalwirtschaft.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die einzelnen Bereiche der Personalabteilung und vertiefen Aufgaben der Personalverwaltung exemplarisch. Sie berücksichtigen dabei alle damit verbundenen wichtigen gesetzlichen Bestimmungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Personalbedarf und dessen Einflussfaktoren. Sie beurteilen die Vor- und Nachteile der internen und externen Personalbeschaffung, treffen Entscheidungen bezüglich der Personalauswahl und begründen diese.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sind sich bewusst, dass Personalentwicklung, Personalführung und langfristige Mitarbeiterbindung in einem Hotel wichtig und notwendig sind und wenden Aufgaben der Personalführung exemplarisch an.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definition der Personalbedarf, Personalbeschaffung, Personalführung, Personalentwicklung, Personalfreisetzung</li> <li>– Aufgaben Personalverwaltung: Arbeitsverträge (Arbeitszeiten, Arbeitszeitmodelle, Pausenregelung, Urlaubsanspruch), Personalkosten, Brutto-/Nettolohn (unterschiedliche Lohn- und Gehaltsformen), Personalausatzkosten, Personalakten</li> <li>– Arbeits- und Sozialrecht: Arbeitszeitgesetz, Tarifrecht, Jugendarbeitsschutzgesetz, Bundesurlaubsgesetz, Kündigungsschutz</li> <li>– Personalbedarfsermittlung: qualitativ und quantitativ</li> <li>– Instrumente der internen und externen Personalbeschaffung</li> <li>– Instrumente und Kriterien der Personalauswahl</li> <li>– Personalentwicklung: Ziele und Aufgaben</li> <li>– Personalführung: Belohnungssysteme, Personalbeurteilung (Arbeitszeugnisse, Beurteilungsgespräche, Konfliktgespräche, Personalfreisetzung: Kündigung (Fakten, Gründe), Kündigungsarten</li> </ul>	

Der Lernbereich Personalmanagement umfasst eine breite Palette von Kompetenzerwartungen, von denen in der vorgesehenen Zeit neben dem Gesamtüberblick nur ein exemplarischer Ausschnitt vermittelt werden kann. Die Schwerpunktsetzung obliegt der pädagogischen Verantwortung der unterrichtenden Lehrkräfte.



Dabei ist zu berücksichtigen, dass Kompetenzen und Inhalte dieses Lernbereiches auch in Fächern der dem Ausbildungsberuf Hotelfachfrau/-mann zugrundeliegenden Stundentafel vermittelt werden können. U. a. in:

**Sozialkunde 10. Jahrgangsstufe:**

Arbeitszeiten, Arbeitszeitmodelle, Pausenregelung, Urlaubsanspruch  
Arbeits- und Sozialrecht

**Betriebswirtschaft, 12. Jahrgangsstufe:**

Brutto-/Nettolohn

**Fach: Webpublishing**

<b>Lernbereich Webdesign</b>	<b>30 Stunden</b>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den allgemeinen Aufbau und die Struktur einer Homepage. Sie sind sich der Notwendigkeit des Datenschutzes bewusst, respektieren Persönlichkeitsrechte und das Urheberrecht. Des Weiteren kennen sie die Folgen einer Rechtsverletzung und berücksichtigen die Rechtsvorgaben bei der Erstellung einer Homepage.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler legen geeignete Inhalte fest und erstellen eine Homepage. Dabei wählen sie geeignetes Bildmaterial aus, bearbeiten dieses bzw. fertigen eigene Bilder an.</p> <p>Sie pflegen und aktualisieren die Homepage in einem Content-Management-System.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <p>Elemente einer Homepage z. B. Texte, Bilder, Animationen, Filme, Verlinkungen, Tabellen, Menüleiste</p>	

**Fach: Weitere europäische Fremdsprache**

<b>Lernbereich Fremdsprachen</b>	<b>60 Stunden</b>
<p>Die Fremdsprachen werden in Anlehnung an die jeweils gültigen Lehrpläne (Wahlfach Französisch, Italienisch oder Spanisch für das Gastgewerbe) unterrichtet.</p>	

**Fach: ECDL-Führerschein**

<b>Lernbereich ECDL (European Computer Driving License)</b>	<b>35 Stunden</b>
<p>ECDL wird nach dem jeweiligen Syllabus der DLGI unterrichtet.</p>	

## **INTERNATIONALES HOTELMANAGEMENT**

### **Zielgruppe**

Motivierte und leistungsfähige Auszubildende im Ausbildungsberuf „Hotelfachfrau/-mann“

### **Übersicht Fächer**

Bankett-/Eventmanagement (ZRW 40 Std.)  
Destinationsmanagement (ZRW 50 Std.)  
Englisch (ZRW 60 Std.)

### **Prüfungen**

Siehe Prüfungsordnung bzw. Handreichung der jeweiligen IHK

### **Zusätzliche Zulassungsvoraussetzungen für die Prüfung**

Es sind keine zusätzlichen Zulassungsvoraussetzungen gegeben.

### **Anfallende Kosten**

Die Prüfungsgebühren richten sich nach der Satzung der jeweiligen IHK. Weitere zusätzliche Kosten sind von den Teilnehmerinnen bzw. Teilnehmern selbst zu tragen.

## Lernbereiche der Fächer

**Fach: Bankett- und Eventmanagement** (11. und 12. Jahrgangsstufe)

<b>Lernbereich Bankett- und Eventmanagement bei Veranstaltungen mit nationalen und internationalen Gästen</b>	<b>40 Stunden</b>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden bei der Konzeption und Umsetzung von beruflichen Veranstaltungen mit nationalen und internationalen Gästen Marketinggrundsätze an. Sie führen im Team ein Projekt von der Planung bis zur Abschlusskontrolle durch und setzen dabei die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten um.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sammeln verschiedene Möglichkeiten, mit in- und ausländischen Gästen in Kontakt zu treten. Sie diskutieren geeignete Wege zur Kontaktaufnahme bei ausgewählten Veranstaltungen und erstellen hierzu die notwendigen Unterlagen (Werbebrief, E-Mail, Flyer, Anzeige, usw.) - auch in englischer Sprache.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben und reflektieren korrektes Auftreten, Sprache und Erscheinungsbild gegenüber Gästen, insbesondere im Kontext von Veranstaltungen aus anderen Kulturkreisen. Sie bestimmen verschiedene Gästetypen und ermitteln deren spezifische Wünsche.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sammeln und bewerten Einflüsse auf das Verkaufsgespräch im Zusammenhang mit Hotelleistungen. Sie führen Verkaufsgespräche und Gespräche zur Zufriedenheit der Gäste und des Hotelbetriebes durch, gehen hierbei auf häufige Fehlerquellen ein und berücksichtigen kulturelle Unterschiede.</p> <p>Bei der Planung von Veranstaltungen analysieren die Schülerinnen und Schüler die Gästeerwartungen der verschiedenen Zielgruppen, stimmen ihre Schritte auf die ausgewählten Adressaten ab und entwerfen ein entsprechendes Marketingkonzept. Zur Vorbereitung der verschiedenen Veranstaltungen erstellen sie Checklisten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen die Veranstaltung durch und kontrollieren, reflektieren und bewerten sie mit Hilfe von angefertigten zweisprachigen Fragebögen aus Sicht des Gastes und des Unternehmens.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gehen angemessen auf Reklamationen der Gäste ein, besonders auch im Hinblick auf deren kulturelle Herkunft und wenden geeignete Maßnahmen im Rahmen des Beschwerdemanagements an.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Definition und Techniken der Kommunikation</li> <li>– Arten der Kontaktaufnahme mit in- und ausländischen Gästen</li> <li>– Benimmregeln im Umgang mit Gästen, speziell bei ausländischen Gästen</li> <li>– Kommunikation mit allen Sinnen</li> <li>– Phasen eines Verkaufsgespräch (von der Begrüßung bis zum</li> </ul>	

<p>Vertragsabschluss)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gesprächsförderer und Gesprächsstörer</li><li>- Kundenerwartungen der verschiedenen Zielgruppen</li><li>- Kontrollmöglichkeiten während und nach Ablauf der Veranstaltung</li></ul>	
---	--

**Fach: Destinationsmanagement (10. und 11. Jahrgangsstufe)**

<p><b>Lernbereich 1</b> <b>Regionales Zielgebietsmanagement</b></p>	<p><b>14 Stunden</b></p>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die verschiedenen regionalen touristischen Möglichkeiten. Sie stellen mit Hilfe von Straßenkarten, Fahrplänen und Internetrecherche die verschiedenen Verkehrsanbindungen ihrer Destination zusammen und lernen so die Verkehrsinfrastruktur ihrer Region kennen. Besonderen Wert legen sie dabei auf sanften Tourismus mit Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Gründe für die Entscheidung des Gastes pro oder contra eines Reiseziels sowie heutige und künftige Trends in der Branche und finden heraus, inwieweit die Betriebe und die Region eine Antwort darauf bieten.</p> <p>Entsprechend der Zielgruppe z. B. Sportbegeisterte, Wanderer, Familien oder Kulturinteressierte erarbeiten die Schülerinnen und Schüler spezielle Komplettangebote. Dabei werden sie sich bewusst, dass ihre Region für diese verschiedenen Zielgruppen ein breites Spektrum an touristischen Angeboten bietet und sind bereit am positiven Image der Destination mitzuarbeiten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Auswirkungen des Tourismus auf die Umwelt und die Ressourcennutzung in der gesamten Region.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informationen zur jeweiligen Region</li> <li>– Regionale touristische Angebote für die jeweilige Zielgruppe</li> <li>– Verkehrsinfrastruktur und Verkehrsanbindungen der Destination</li> </ul>	

<p><b>Lernbereich 2</b> <b>Nationale und internationale Gäste</b></p>	<p><b>36 Stunden</b></p>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten unter Nutzung von Karten, Bahn- und Flugplänen sowie der Internetrecherche geografische und kulturelle Sehenswürdigkeiten und Besonderheiten zu wichtigen Tourismusgebieten in Deutschland und vertiefen ihre Kenntnisse über die angrenzenden Nachbarstaaten. Sie stellen Programme für Tagesausflüge in weiter entfernt gelegene Regionen zusammen und sind Gästen behilflich, die zu anderen Destinationen in Deutschland oder den Nachbarstaaten weiterreisen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über typisch regionale Gerichte und Getränke und über ausgewählte europäische und internationale Länder. Sie führen einen Check-in oder eine Bestellung im Restaurant mit internationalen Gästen durch und reflektieren ihr Verhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen das Wissen über den jeweiligen Kulturkreis ausländischer Gäste in ihrer täglichen Arbeit um. Sie erarbeiten ein Hinweisblatt für Hotelmitarbeiter, woraus hervorgeht, was im Umgang mit Gästen des jeweiligen Kulturkreises zu beachten ist.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die Besonderheiten des jeweiligen Herkunftslandes und zeigen Achtung vor den kulturellen Unterschieden. Sie sind bereit, eventuelle Vorurteile abzubauen und fremdenfeindlichem Verhalten engagiert entgegenzutreten.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Informationen über ausgewählte Beispielländer z. B. Wissenswertes zu Land und Leute, landestypische Speisen und Getränke, kulturelle Besonderheiten im Umgang mit Gästen aus dem jeweiligen Land, Reiseverhalten und Reisemotive, Kommunikationsregeln, Wichtiges für Hotelmitarbeiter bezüglich Zimmer, Check-in, Frühstück und Speisekarte</li> </ul>	

**Fach: Englisch in der Gastronomie** (10., 11. und 12. Jahrgangsstufe)

<p><b>Lernbereich</b> <b>Englisch als Fremdsprache</b></p>	<p><b>60 Stunden</b></p>
<p><b>Kompetenzerwartung</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren mit Englisch sprechenden Gästen oder Kollegen in typischen Situationen ihrer Arbeitswelt. Die Schülerinnen und Schüler informieren die Gäste über Wissenswertes zu ihrem Hotel sowie über touristische Attraktionen und landestypische Speisenangebote in Deutschland und im Ausland. Sie besprechen in Mitarbeiter-teams aus verschiedenen Nationen und Kulturen berufliche Belange. Die Schülerinnen und Schüler planen unter Berücksichtigung interkultureller Unterschiede Reisen mit Transfer, Unterkunft und Rahmenprogramm für ihre Gäste oder zur eigenen Fortbildung. Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und beurteilen erarbeitete Werbemittel und setzen diese zielgruppengerecht ein. Die Schülerinnen und Schüler verfassen unter Beachtung landestypischer Besonderheiten und adäquater Ausdrucksweisen Schriftstücke zur Korrespondenz mit englischsprachigen Geschäftspartnern.</p>	
<p><b>Inhalte</b></p> <p>Grundsätzliches:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aufbau eines gesprächsorientierten Wortschatzes</li> <li>– Verbesserung der kommunikativen Kompetenz im Umgang mit Englisch sprechenden Gästen und Partnern</li> <li>– Schriftverkehr</li> </ul> <p>Spezielle Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Hotel, Umgebung, touristische Attraktionen</li> <li>– Internationale und regionale Spezialitäten</li> <li>– Fahrpläne, Reiseführer, Angebote von Reiseveranstaltern</li> <li>– Marketing und Werbemittel: Hotelprospekt, Gästefragebogen, Flyer, Plakat</li> <li>– Planung besonderer Veranstaltungen</li> <li>– Geschäftsbriefe und E-Mails</li> </ul>	

Dieser Lernbereich stellt eine Vertiefung des bestehenden Englischlehrplans „Englisch für Berufe des Gastgewerbes“ dar.



## **ANHANG**

### **Mitglieder der Kommission:**

Maria Bäuml	Staatliche Berufsschule Erding
Manfred Ecker	Staatliches Berufliches Schulzentrum Immenstadt
Monika Müller	Staatliche Berufsschule Regen
Michaela Wagner	ISB, München

### **Beraterin:**

Katja Herrscher	Dehoga Bayern
-----------------	---------------