

**Lehrpläne für die Berufsfachschule für Assistenten für Hotel- und  
Tourismusmanagement**

Fachlicher Unterricht

1. – 3. Schuljahr

Die Lehrpläne wurden mit Verfügung vom 11. Januar 2013 (AZ VII.3-5S9410-3-7a.133320) für verbindlich erklärt und gelten mit Beginn des Schuljahres 2012/2013.

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,  
Nailastraße 5, 81737 München, Telefon 089 6242970, Telefax 089 62429717

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

## INHALTSVERZEICHNIS

	SEITE
<b>EINFÜHRUNG</b>	
1    Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsfachschule für Assistenten für Hotel- und Tourismusmanagement	1
2    Organisatorische Rahmenbedingungen und Stundentafel	2
3    Leitgedanken für den Unterricht an der Berufsfachschule für Assistenten für Hotel- und Tourismusmanagement	4
4    Verbindlichkeit der Lehrpläne	5
5    Übersicht über die Fächer und Lernfelder	5
6    Berufs- und lehrplanbezogene Vorbemerkungen	9
<b>LEHRPLÄNE</b>	
<b>Pflichtfächer</b>	
Volkswirtschaftslehre	11
Managementprozesse	13
Marktnahe Geschäftsprozesse	21
Rechnungswesen	27
Rechtskunde	34
Tourismusmarketing	40
Tourismusprozesse	46
Fachpraxis der Hotellerie und Gastronomie	49
Veranstaltungswesen	56
<b>Wahlpflichtfächer</b>	
Sportmanagement	58
Gesundheitsmanagement	62
Kulturmanagement	64
Destinationskunde	65
<b>ANHANG</b>	
Mitglieder der Lehrplankommission	66

---



# EINFÜHRUNG

## 1 Bildungs- und Erziehungsauftrag der Berufsfachschule für Assistenten für Hotel- und Tourismusmanagement

Die Berufsfachschule ist gemäß Art. 13 Bay EUG eine Schule, die, ohne eine Berufsausbildung vorauszusetzen, der Vorbereitung auf eine Berufstätigkeit oder der Berufsausbildung dient und die Allgemeinbildung fördert.

Die Aufgabe der Berufsfachschule konkretisiert sich in den Zielen,

- eine Berufsfähigkeit zu vermitteln, die Fachkompetenz mit allgemeinen Fähigkeiten methodischer und sozialer Art verbindet,
- berufliche Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in Arbeitswelt und Gesellschaft auch im Hinblick auf das Zusammenwachsen Europas zu entwickeln,
- die Bereitschaft zur beruflichen Fort- und Weiterbildung zu wecken,
- die Fähigkeit und Bereitschaft zu fördern, bei der individuellen Lebensgestaltung und im öffentlichen Leben verantwortungsbewusst zu handeln.

Zur Erreichung dieser Ziele muss die Berufsfachschule

- den Unterricht an einer für ihre Aufgabe spezifischen Pädagogik ausrichten, die Handlungsorientierung betont,
- unter Berücksichtigung notwendiger beruflicher Spezialisierung berufsspezifische und berufsübergreifende Qualifikationen vermitteln,
- ein differenziertes und flexibles Bildungsangebot gewährleisten, um unterschiedlichen Fähigkeiten und Begabungen sowie den jeweiligen Erfordernissen der Arbeitswelt und der Gesellschaft gerecht zu werden,
- auf die mit Berufsausübung und privater Lebensführung verbundenen Umweltbedrohungen und Unfallgefahren hinweisen und Möglichkeiten zu ihrer Vermeidung bzw. Verminderung aufzeigen.

Die Berufsfachschule soll darüber hinaus im allgemein bildenden Unterricht und soweit es im Rahmen berufsbezogenen Unterrichts möglich ist, auf die Kernfragen unserer Zeit eingehen, wie

- Arbeit und Arbeitslosigkeit,
- friedliches Zusammenleben von Menschen, Völkern und Kulturen in einer Welt unter Wahrung ihrer jeweiligen kulturellen Identität,
- Erhaltung der natürlichen Lebensgrundlagen sowie
- Gewährleistung der Menschenrechte.

## **2 Organisatorische Rahmenbedingungen und Stundentafel**

Den Lehrplänen liegt die Berufsfachschulordnung Hauswirtschaft, Kinderpflege und Sozialpflege (BFSO HwKiSo) vom 4. September 1985, zuletzt geändert durch Verordnungen vom 15.9.2007, 663, zugrunde.

Bei erfolgreichem Abschluss der Berufsfachschule wird die Berufsbezeichnung Staatlich geprüfte Assistentin/Staatlich geprüfter Assistent für Hotel- und Tourismusmanagement sowie bei Bestehen der Ergänzungsprüfung die Fachhochschulreife verliehen.

**Stundentafel**

Den Lehrplänen liegt eine aktualisierte (siehe BFSO Anlage 4 zu § 9 Abs. 1 Satz 1 vom 25.05.2023) Stundentafel zugrunde:

Fächer	Unterrichtsstunden <sup>1)</sup>		
	1. SJ 11. Jgst.	2. SJ 12. Jgst.	3. SJ 13. Jgst.
<b>I. Pflichtfächer</b>			
Religionslehre <sup>2)</sup>	1	1	-
Deutsch	3	3	3
Englisch	2	3	3
Mathematik	2	3	3
Politik und Gesellschaft	2	1	1
Naturwissenschaftliche Grundlagen	2	-	-
2. Fremdsprache	3	3	2
Volkswirtschaftslehre	2	-	-
Managementprozesse	2	3	3
Marktnahe Geschäftsprozesse	3	2	1
Rechnungswesen	4	4	3
Rechtskunde	2	1	2
Fachpraxis der Hotellerie und Gastronomie <sup>3)</sup>	4	4	4
Veranstaltungswesen	-	2	1
Tourismusmarketing	3	4	3
Tourismusprozesse	-	2	2
<b>II. Wahlpflichtfächer</b>			
3. Fremdsprache			
Sportmanagement			
Gesundheitsmanagement	2	1	1
Kulturmanagement			
Destinationskunde			
<b>Summe</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>32</b>
<b>III. Betriebspraktikum (Wochen)</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>7</b>

<sup>1)</sup> Ausgewiesen in Jahreswochenstunden.

<sup>2)</sup> Beziehungsweise die Fächer Ethik oder Islamischer Unterricht im Fall des § 27 BaySchO.

<sup>3)</sup> Fach mit fachpraktischem Anteil i.S.v. § 15 Abs. 2 BFSO.

### **3 Leitgedanken für den Unterricht an der Berufsfachschule für Assistenten für Hotel- und Tourismusmanagement**

Die Umsetzung kompetenz- und lernfeldorientierter Lehrpläne hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird hier die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten, verstanden.

Ziel des Unterrichts ist es, dass die Schülerinnen und Schüler die Bereitschaft und Befähigung entwickeln, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen. Des Weiteren ist stets die Entwicklung ihrer Persönlichkeit, die Entfaltung individueller Begabungen und Lebenspläne im Fokus des Unterrichts. Dabei werden Werte wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein vermittelt. Die Bereitschaft und Befähigung, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen, müssen im Unterricht gefördert und unterstützt werden.

Dazu ist es notwendig Unterrichtskonzepte zu entwickeln, die die Schülerinnen und Schüler individuell fördern und sie im Prozess des selbstregulierten Lernens unterstützen.

## 4 Verbindlichkeit der Lehrpläne

Die Ziele und Inhalte der Lehrpläne bilden zusammen mit den Prinzipien des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland, der Verfassung des Freistaates Bayern und des Bayerischen Gesetzes über das Erziehungs- und Unterrichtswesen die verbindliche Grundlage für den Unterricht und die Erziehungsarbeit. Im Rahmen dieser Bindung trifft der Lehrer oder das Lehrerteam seine Entscheidungen in pädagogischer Verantwortung.

Die Lernfelder der Lehrpläne werden innerhalb einer Jahrgangsstufe in der Reihenfolge behandelt, die sich aus der gegenseitigen Absprache der Lehrkräfte zur Abstimmung des Unterrichts ergibt. Sind mehrere Lernfelder in einem Fach gebündelt, so ist deren Reihenfolge nicht verbindlich. Ebenso sind dann die Zeitrichtwerte der Lernfelder als Anregungen gedacht.

## 5 Übersicht über die Fächer und Lernfelder

Die Zahlen geben Zeitrichtwerte an, d. h. die für das betreffende Lernfeld empfohlene Zahl von Unterrichtsstunden.

### Pflichtfächer

#### Volkswirtschaftslehre

##### 1. Schuljahr

Volkswirtschaftliche Zusammenhänge verstehen	34 Std.
Wirtschaftspolitische Zusammenhänge verstehen	<u>34 Std.</u>
	68 Std.

#### Managementprozesse

##### 1. Schuljahr

Die Aufbauorganisation von Unternehmen vergleichen	36 Std.
Geschäftsprozesse in Betrieben analysieren und gestalten	<u>32 Std.</u>
	68 Std.

##### 2. Schuljahr

Managementaufgaben beschreiben und begründen	33 Std.
Projekte gestalten und leiten	33 Std.
Prozesse der Personalwirtschaft gestalten	<u>33 Std.</u>
	99 Std.

##### 3. Schuljahr

Strategische Managementinstrumente bewerten	33 Std.
Unternehmen gründen	33 Std.
Betriebliches Qualitätsmanagement mitgestalten	<u>33 Std.</u>
	99 Std.

**Marktnahe Geschäftsprozesse**1. Schuljahr

Unternehmensleistung verstehen und präsentieren	40 Std.
Märkte analysieren und segmentieren	24 Std.
Beschaffungsvorgänge in Unternehmen planen	<u>38 Std.</u>
	102 Std.

2. Schuljahr

Beschaffungsvorgänge durchführen	26 Std.
Lager verwalten	<u>40 Std.</u>
	66 Std.

3. Schuljahr

Zahlungsverkehr abwickeln	33 Std.
---------------------------	---------

**Rechnungswesen**1. Schuljahr

Bücher im Gastgewerbe führen	136 Std.
------------------------------	----------

2. Schuljahr

Bücher in Tourismusbetrieben führen	33 Std.
Preise kalkulieren	<u>99 Std.</u>
	132 Std.

3. Schuljahr

Rechnungswesen im internationalen Kontext betrachten	15 Std.
Investitions- und Finanzierungsentscheidungen treffen	48 Std.
Steuerrechtliche Regelungen für Unternehmen erfassen	19 Std.
Im Controlling mitwirken	<u>17 Std.</u>
	99 Std.

**Rechtskunde**1. Schuljahr

Grundlagen des Rechts situationsbezogen anwenden	28 Std.
Schuldrecht anwenden und Vertragsstörungen bearbeiten	<u>40 Std.</u>
	68 Std.

2. Schuljahr

Branchenspezifische Rechtsgrundlagen anwenden	33 Std.
---	---------

3. Schuljahr

Bedeutung des Arbeitsrechts für ein Unternehmen analysieren	40 Std.
Bedeutung des Verwaltungsrechts erkennen	16 Std.
Bedeutung des Strafrechts für die Gesellschaft erkennen	<u>10 Std.</u>
	66 Std.

**Tourismusmarketing**1. Schuljahr

Das touristische System beschreiben	42 Std.
Auf interkulturelle Unterschiede bei Gästen eingehen	16 Std.
Destinationen zielgruppenorientiert empfehlen	<u>44 Std.</u>
	102 Std.

2. Schuljahr

Marketinginstrumente analysieren und anwenden	99 Std.
Medien für die Vermarktung nutzen	<u>33 Std.</u>
	132 Std.

3. Schuljahr

Marketinginstrumente auf speziellen Märkten anwenden	99 Std.
--	---------

**Tourismusprozesse**2. Schuljahr

Reisen zielorientiert vermitteln und buchen	66 Std.
---	---------

3. Schuljahr

Destinationen nach außen und innen vertreten	33 Std.
Reisen veranstalten	<u>33 Std.</u>
	66 Std.

**Fachpraxis der Hotellerie und Gastronomie**1. Schuljahr

Speisen fachgerecht und zielgruppenorientiert zubereiten	68 Std.
Gäste im Restaurant und an der Bar fachgerecht bedienen	<u>68 Std.</u>
	136 Std.

2. Schuljahr

Gäste im Restaurant und an der Bar fachgerecht beraten	66 Std.
Auf der Etage arbeiten	33 Std.
Grundlegende Arbeiten am Empfang durchführen	<u>33 Std.</u>
	132 Std.

3. Schuljahr

Managementfunktionen im Housekeeping durchführen	33 Std.
Weiterführende Arbeiten am Empfang durchführen	<u>99 Std.</u>
	132 Std.

**Veranstaltungswesen**2. Schuljahr

Veranstaltungen im Hotel planen, durchführen und nachbereiten	66 Std.
---	---------

3. Schuljahr

Externe Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten	33 Std.
--	---------

## **Wahlpflichtfächer**

Die Lernfelder sind ohne Zeitangabe. Die Schulen passen den zeitlichen Umfang der Lernfelder an die in der Stundentafel vorgesehene Wochenstundenzahl der jeweiligen Jahrgangsstufe eigenverantwortlich an. Ein Wahlpflichtfach kann über mehrere Jahrgangsstufen angeboten werden.

### **Sportmanagement**

Ein Trainingsprogramm im Sport- und Gesundheitsbereich unterbreiten  
Sport als Wirtschaftsgut für den Tourismus nutzen

### **Gesundheitsmanagement**

Notwendigkeit der Gesundheitsförderung aufzeigen  
Bedeutung des Gesundheitstourismus und des Bäderwesens für das Gesundheitswesen erkennen

### **Kulturmanagement**

Kulturelle Angebote für Gäste gestalten

### **Destinationskunde**

Destinationswissen für die Beratung nutzen

## 6 Berufs- und lehrplanbezogene Vorbemerkungen

### **Ausbildungsprofil:**

Grundlage der Berufsfachschulen für Hotel- und Tourismusmanagement ist eine Doppelqualifikation: Die Schülerinnen und Schüler erreichen integrativ die allgemeine Fachhochschulreife und den Abschluss staatlich geprüfte/r Assistent/in für Hotel- und Tourismusmanagement. Ziel der Ausbildung ist dementsprechend die Studierfähigkeit sowie eine sehr breite berufliche Handlungskompetenz in den Branchen Touristik und Gastgewerbe. Diese soll in Basisfunktionen unmittelbar und in Assistenzpositionen nach entsprechender Einarbeitung erreicht sein. Neben fundierter Allgemeinbildung und intensiven Fremdsprachenkenntnissen ruht die Ausbildung auf vier weiteren Säulen: breite kaufmännische Bildung, Dienstleistungspersönlichkeit, Arbeitstechniken sowie den wesentlichen Fachkompetenzen aus Gastgewerbe und Touristik. Die Absolventinnen und Absolventen lösen mit Einsatz moderner Instrumente Aufgaben- und Problemstellungen sowohl gastnah als auch administrativ in Gastronomie und Hotellerie, im Destinationsmanagement, in der Reiseveranstaltung und -vermittlung, bei Touristikdienstleistungen und im Veranstaltungswesen. Zusätzlich sind alle Querschnitts- und Unterstützungsfunktionen dieser Wirtschaftsbereiche mögliche Einsatzfelder der Absolventen. Der dienstleistungsorientierte Umgang mit Gästen und Kunden, die Arbeit im Team, das Führen von Mitarbeitern, die Nutzung von adäquaten EDV-Systemen und die eigene Arbeitsorganisation sind übergreifende Ausbildungsinhalte.

### **Hinweise zum Aufbau des Lehrplans und zur Umsetzung im Unterricht:**

Der Lehrplan enthält keine methodische Festlegung. Im handlungsorientierten Unterricht sollen vor allem Konzepte und Methoden, die das eigenverantwortliche Arbeiten, das selbstregulierte Lernen und das Vollziehen von vollständigen Handlungen bei den Schülerinnen und Schülern einfordern, besondere Berücksichtigung finden, siehe auch unter 3) Leitgedanken für den Unterricht.

Die in den einzelnen Lernfeldern angegebenen Kompetenzerwartungen sind verbindlich. Sie beschreiben Kompetenzen, die die Schülerinnen und Schüler am Ende des Lern- bzw. Arbeitsprozesses erworben haben sollen. Sie sind in Form konkreter Handlungen beschrieben und berücksichtigen neben der Fachkompetenz auch die Dimensionen der Selbst- und Sozialkompetenz. Die fachwissenschaftlichen Inhalte sind bereits in die Kompetenzformulierungen integriert.

Angaben in der Spalte „Inhalte“ konkretisieren einzelne Kompetenzformulierungen und sind nur aufgeführt, wenn eine nähere Erläuterung oder Eingrenzung des Umfangs der Kompetenzen notwendig ist. Sie sind als Mindestanforderung zu verstehen.

Die Ableitung von weiteren Inhalten zur Konkretisierung der einzelnen Ziele bzw. von Unterzielen liegt im Ermessen der Lehrkraft bzw. des Lehrerteams und orientiert sich an den jeweils gewählten exemplarischen Lern- und Handlungssituationen. Regionale Aspekte sowie aktuelle Entwicklungen und Ein-

satzschwerpunkte des Berufs sollten dabei angemessen Berücksichtigung finden.

Die Lernfelder innerhalb einer Jahrgangsstufe können zeitlich nacheinander oder parallel angeboten werden.

Der intensive Berufsbezug erfordert eine Verzahnung von Lernfeldern und Fächern, in denen Querverbindungen bestehen bzw. praktische Anteile mit theoretischem Fachwissen verknüpft werden.

Ziel sollte dabei auch sein, von Schülerinnen und Schülern in anderen Fächern bereits erworbene Kompetenzen im Unterricht zu nutzen und somit das vernetzte Denken und Handeln bei den Schülerinnen und Schülern zu fördern. Eine enge Zusammenarbeit, reibungslose Kommunikation sowie exakte Abstimmung der Lehrkräfte bei der didaktischen Jahresplanung sowie Unterrichtsgestaltung sind unerlässlich.

Das Üben und Vertiefen von berufsbezogenen mathematischen und ggf. naturwissenschaftlichen Kenntnissen und Fertigkeiten müssen während der gesamten Ausbildung in ausreichendem Maße sichergestellt sein. SI-Einheiten, gesetzliches Regelwerk, Normen bzw. technische Vorschriften sind durchgehend anzuwenden.

Ein besonderes Augenmerk ist während der gesamten Ausbildungszeit auf die Förderung und die Anwendung von Kompetenzen aus den Bereichen Hygiene, Qualitätssicherung, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz zu legen.

Auf sachgerechte Dokumentation und mediale Aufbereitung der Arbeits- und Lernergebnisse durch die Schülerinnen und Schüler ist besonders zu achten. In diesem Zusammenhang sollte das Unterrichtsfach Deutsch an geeigneter Stelle vor allem zur Förderung der Kommunikations-, Methoden- und Lernkompetenz einbezogen werden.

Darüber hinaus sollen Schülerinnen und Schüler ermutigt werden, fremdsprachige Kompetenzen situationsadäquat im Fachunterricht einzusetzen.

Betriebspraktika des Lehrpersonals werden empfohlen.

# LEHRPLÄNE

## VOLKSWIRTSCHAFTSLEHRE

### 1. Schuljahr

<b>Lernfeld</b>	<b>34 Std.</b>
<b>Volkswirtschaftliche Zusammenhänge verstehen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit den Grundzügen des heutigen Wirtschaftssystems auseinander und erklären volkswirtschaftliche Zusammenhänge.</p> <p>Sie analysieren das Zusammenspiel von Angebot und Nachfrage auf verschiedenen Märkten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die wirtschaftlichen Beziehungen anhand eines Wirtschaftskreislaufs dar. Sie beurteilen den Einfluss der Wirtschaftsordnung auf Volkswirtschaften.</p> <p>Sie erkennen den Einfluss des Tourismus auf die Volkswirtschaft.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Güter	
Produktionsfaktoren	
Ökonomisches Prinzip	
Erweiterter Wirtschaftskreislauf	

**VOLKSWIRTSCHAFTSLEHRE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>34 Std.</b>
<b>Wirtschaftspolitische Zusammenhänge verstehen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler verstehen die Einflussnahme durch die Wirtschaftspolitik sowie durch die Europäische Zentralbank.</p> <p>Sie informieren sich über die staatliche Einflussnahme auf die aktuelle wirtschaftliche Situation. Sie analysieren die Ziele und Wirkungsweise dieser Maßnahmen und beurteilen die Wirksamkeit von Maßnahmen der Wirtschafts- und Geldpolitik.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Auswirkungen der staatlich gesetzten Rahmenbedingungen auf das touristische System.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Preisniveaustabilität	
Konjunktur	
Außenwirtschaft	
Währung	
Tourismuspolitik	

**MANAGEMENTPROZESSE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>36 Std.</b>
<b>Die Aufbauorganisation von Unternehmen vergleichen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler begründen die wesentlichen Merkmale von Unternehmen der Branche hinsichtlich Rechtsform und Aufbauorganisation.</p> <p>Sie informieren sich über die unterschiedlichen Ausprägungen der Kaufmannseigenschaft nach HGB und kennen deren wesentliche Auswirkungen. Sie beurteilen die Eignung der verschiedenen Rechtsformen für unterschiedliche Unternehmen anhand definierter Kriterien.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schlagen für verschiedene Unternehmen begründet eine Aufbauorganisation mit Stellen und Abteilungen vor.</p> <p>Sie entwickeln exemplarisch eine Stellenbeschreibung.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Aufgabenanalyse	
Leitungssysteme	
Vollmachten	

**MANAGEMENTPROZESSE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>32 Std.</b>
<b>Geschäftsprozesse in Betrieben analysieren und gestalten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler untersuchen bestehende Geschäftsprozesse. Sie optimieren Prozesse in einfachen Fällen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden zwischen Funktions- und Prozessorientierung. Sie gliedern, beschreiben und analysieren Geschäftsprozesse.</p> <p>Für typische Prozesse in Unternehmen erstellen sie tätigkeits- und zeitorientierte Ablaufpläne nach gängigen Darstellungsformen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Konflikt zwischen Kapazitätsauslastung, Durchlaufzeit und weiteren Zielen bei der Ablaufplanung und erarbeiten sinnvolle Kompromisse.</p> <p>Sie wenden typische Techniken zur Geschäftsprozessoptimierung in einfachen Fällen an.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über IT-Unterstützungsmöglichkeiten bei Geschäftsprozessen.</p> <p>Außerdem entwickeln sie die Einsicht, dass sie durch Anwendung von Verfahren der Prozessoptimierung die Qualität des Produktes bzw. der Dienstleistung sichern und weiterentwickeln.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Ablaufdiagramme	
Ablaufpläne	
Ereignisgesteuerte Prozessketten	
Prozessarten	
Outsourcing	
Benchmarking	
Schwachstellenanalyse	

**MANAGEMENTPROZESSE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Managementaufgaben beschreiben und begründen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die grundlegenden Aufgaben und Verantwortlichkeiten von Führungskräften. Sie bewerten Managementgrundsätze und -instrumente.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten und vergleichen Möglichkeiten des Informations-, Kommunikations- und Knowledge-Managements in betrieblichen Einheiten.</p> <p>Sie beurteilen für bestimmte betriebliche Situationen das Führungsverhalten von Instanzen und schlagen begründet Möglichkeiten zur Entlastung von Instanzen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nutzen Techniken der Entscheidungsfindung unter Berücksichtigung verschiedener Kriterien in branchentypischen Situationen.</p> <p>Sie bewerten das Verhalten von Instanzen hinsichtlich einer ethischen und nachhaltigen Unternehmensführung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen Risiken im Betrieb und im Umfeld und entscheiden sich begründet für mögliche Reaktionen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Managementkreislauf	
Führungsprinzipien	
Führungsstile	
Mitarbeitermotivation	
Scoring-/Nutzwertanalyse	
Portfolios	

**MANAGEMENTPROZESSE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Projekte gestalten und leiten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen, steuern und kontrollieren eigenverantwortlich Projekte.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über typische Projekte und deren Ablauf.</p> <p>Im Rahmen des Projektmanagements definieren sie Ziele, treffen unter Abwägung von Kosten, Nutzen und Risiken Entscheidungen und organisieren den Ablauf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die wesentlichen Dokumente im Projektablauf und arbeiten mit diesen. Ihnen sind die Aufgaben eines Projektleiters vertraut.</p> <p>Sie führen ein Projekt unter Anwendung geeigneter Arbeitstechniken durch. Dabei wird Ihnen die Bedeutung einer effektiven Teamarbeit bewusst.</p> <p>Sie analysieren mögliche Konfliktsituationen in Projekten und sind in der Lage angemessen zu reagieren.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Pflichtenheft	
Projektdokumentation	
Persönlichkeitstypen	

**MANAGEMENTPROZESSE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Prozesse der Personalwirtschaft gestalten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler besitzen grundlegende Kenntnisse über Personalbedarfsplanung, Personalbeschaffung, -entwicklung und -führung. Sie verstehen kausale Zusammenhänge zwischen der Qualität und Quantität der Arbeit und ihrer Entlohnung.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über die Instrumente der Personalbeschaffung, -verwaltung, -beurteilung, -entwicklung und -freisetzung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen den Personaleinsatz und Maßnahmen der Personalbeschaffung. Sie führen die Bewerberauswahl für Basisfunktionen durch, entwickeln Maßnahmen zur Personalentwicklung und steuern Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen einfache Lohnberechnungen durch. Sie bewerten die Leistung von Mitarbeitern, erstellen Arbeitszeugnisse, schätzen die Möglichkeiten der Personalentwicklung in verschiedenen Situationen ab und begründen die Beendigung von Arbeitsverhältnissen.</p> <p>Sie leiten mögliche Folgen der datenschutzrechtlichen Vorschriften für die Personalwirtschaft in einem branchenspezifischen Betrieb ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Mitarbeitergespräche	
Entgeltformen, -arten	
Entgeltabrechnung	
Ergonomie am Arbeitsplatz	

**MANAGEMENTPROZESSE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Strategische Managementinstrumente bewerten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen typische Instrumente des strategischen Managements und wenden diese in einfachen Situationen an.</p> <p>Sie entwickeln für Beispielunternehmen auf Basis einer Situationseinschätzung eine mittel- und langfristige Strategie. Sie konkretisieren diese Ausrichtung mit Hilfe geeigneter Instrumente und leiten geeignete Maßnahmen ab.</p>	
<b>Inhalte</b>	
BCG-Portfolio-Matrix	
SWOT-Analyse	
Balanced Scorecard	
Corporate Identity	
Lean-Management	
Change-Management	
Kooperation/Konzentration	

**MANAGEMENTPROZESSE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Unternehmen gründen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler planen eine Existenzgründung und erstellen hierfür einen Businessplan.	
Sie entwickeln unter Nutzung einer geeigneten Kreativitätstechnik eine Geschäftsidee.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Aufbau und Nutzen eines Businessplans. Sie konkretisieren alle wesentlichen Elemente der Geschäftsidee in einem Businessplan und präsentieren und vergleichen die Konzepte.	
<b>Inhalte</b>	
Kreativitätstechniken	
Standortwahl	

**MANAGEMENTPROZESSE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Betriebliches Qualitätsmanagement mitgestalten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen wichtige Aspekte des Qualitätsbegriffs in Gastgewerbe und Tourismus. Sie analysieren Qualitätsarten im Betrieb und wirken beim Qualitäts- und Beschwerdemanagement mit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen den Begriff Qualität und verschaffen sich einen Überblick über die Einflüsse und Kriterien von Qualität.</p> <p>Sie bereiten im Unternehmen ausgewählte Maßnahmen zur Evaluation und Verbesserung der Qualität vor und implementieren im Betrieb Maßnahmen des Qualitätsmanagements. Sie ermitteln die wesentlichen Anforderungen für exemplarische externe Zertifizierungen des Qualitätsmanagements und leiten daraus notwendige Maßnahmen ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler behandeln Beschwerden von Kunden professionell und im Interesse des Unternehmens und erkennen die Notwendigkeit eines Beschwerdemanagements.</p>	
<b>Inhalte</b>	
DIN EN ISO 9000ff.	
ServiceQualität Deutschland	
EFQM	
TQM	

**MARKTNAHE GESCHÄFTSPROZESSE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Unternehmensleistung verstehen und präsentieren</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die typischen Erscheinungsformen von Betrieben der Branche. Sie gewinnen Einblicke in betriebswirtschaftliche Zusammenhänge und verstehen die Gründe und Notwendigkeit wirtschaftlicher Entscheidungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen verschiedene Betriebsarten des Tourismus. Sie nehmen die Perspektive eines Unternehmers ein und legen verschiedene Unternehmensziele fest. Sie erfassen die verschiedenen Haupt- und Nebenleistungen im Tourismus und beurteilen die Möglichkeiten der Wertschöpfung durch Unternehmen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren im Umgang mit Kollegen, Vorgesetzten und Kunden situationsgerecht und präsentieren ein Unternehmen mit seinen wesentlichen Eigenschaften mit Hilfe moderner Medien.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren	
Produktivität	
Wirtschaftlichkeit	
Rentabilität	
Empfänger-Sender-Modell	
Kommunikationsstörungen	
Körpersprache	
Präsentationstechnik	

**MARKTNAHE GESCHÄFTSPROZESSE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>24 Std.</b>
<b>Märkte analysieren und segmentieren</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschaffen sich notwendige Informationen über einen Markt.</p> <p>Sie erkennen die Notwendigkeit der Marktsegmentierung und verstehen verschiedene Segmentierungsmethoden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden verschiedene Marktforschungsarten und Methoden an. Sie legen den Informationsbedarf anhand eines Beispiels aus den Bereichen Touristik oder Gastgewerbe selbstständig fest. Sie führen eine Primärforschung vollständig durch.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Umfeldanalyse	
Zielgruppenanalyse	
Trendanalyse	
Betriebsanalyse	

**MARKTNAHE GESCHÄFTSPROZESSE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>38 Std.</b>
<b>Beschaffungsvorgänge in Unternehmen planen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Bedeutung der Beschaffung von Gütern und Dienstleistungen für den betrieblichen Leistungsprozess und bereiten Bestellungen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen im Rahmen der Beschaffungsplanung Zeit-, Mengen- und Kosten-Mengen-Planungen durch. Sie ermitteln mögliche Bezugsquellen. Sie formulieren Anforderungen an das Beschaffungsprodukt und erstellen entsprechende Anfragen unter Zuhilfenahme geeigneter EDV-Systeme.</p>	
<b>Inhalte</b>	
ABC-Analyse	
DIN 5008	

**MARKTNAHE GESCHÄFTSPROZESSE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>26 Std.</b>
<b>Beschaffungsvorgänge durchführen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b> Die Schülerinnen und Schüler wickeln Beschaffungsvorgänge ab. Sie holen selbstständig Angebote ein und führen Angebotsvergleiche durch. Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die für den Beschaffungsvorgang wesentlichen Elemente der Datenverarbeitung und führen den notwendigen Schriftverkehr durch.	
<b>Inhalte</b> -	

**MARKTNAHE GESCHÄFTSPROZESSE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Lager verwalten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Notwendigkeit und Bedeutung einer effizienten Lagerhaltung im Gastgewerbe.</p> <p>Sie informieren sich über die Funktionen der Lagerhaltung. Sie stellen Prinzipien der Lagerhaltung fest und erkennen deren Risiken. Ihnen ist bewusst, dass eine vorausschauende Warenbeschaffung für einen reibungslosen Geschäftsablauf unabdingbar ist. Sie planen an ausgewählten Beispielen und mit Hilfe spezifischer EDV-Programme ein Lager und berücksichtigen dabei anfallende Kosten.</p> <p>Bei der Warenannahme, -ausgabe und -kontrolle gehen sie sachgerecht vor. Im Bedarfsfall wickeln sie Reklamationen korrekt ab. Sie setzen dabei betriebsinterne Qualitätsdokumente ein oder nehmen eigenverantwortlich die notwendige Dokumentation im Rahmen des betrieblichen Qualitätssicherungssystems vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen Lagerbestandsrechnungen mit geeigneter Software durch.</p> <p>Sie berechnen Lagerkennzahlen, interpretieren diese und leiten daraus Maßnahmen zur Optimierung der Lagerhaltung ab. Dabei berücksichtigen sie Möglichkeiten zur Fremdlagerung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beachten im Lager die Grundsätze der Arbeitssicherheit sowie die betrieblichen Hygienestandards.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Tabellenkalkulation	
Datenbanken	

**MARKTNAHE GESCHÄFTSPROZESSE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Zahlungsverkehr abwickeln</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Zahlungsverkehr als wesentlichen Bestandteil des Wirtschaftslebens. Sie unterscheiden und nutzen situationsgerecht verschiedene Zahlungsarten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Geldbegriff einschließlich der Aufgaben des Geldes in unserer heutigen Wirtschaft. Sie unterscheiden die verschiedenen Zahlungsarten nach deren jeweiligen Kennzeichen und wägen die Vor- und Nachteile der einzelnen Zahlungsarten ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wählen situationsgerecht die jeweils geeigneten Zahlungsarten aus, bereiten die Zahlungsvorgänge gewissenhaft vor und wickeln diese ab. Sie führen Zahlungen ins Ausland korrekt durch.</p> <p>In die Entscheidungsprozesse beziehen sie die Sicherheitskriterien und die Kosten für die jeweilige Zahlungsart ein.</p>	
<b>Inhalte</b>	
-	

**RECHNUNGSWESEN****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>136 Std.</b>
<b>Bücher im Gastgewerbe führen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen den gesamten betrieblichen Leistungsprozess in gastgewerblichen Betrieben buchhalterisch und verstehen die Vorgänge und Ergebnisse der Buchführung.</p> <p>Sie informieren sich über Notwendigkeit und rechtliche Rahmenbedingungen der Buchführung. Sie erstellen ein Inventar und eine Eröffnungsbilanz.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen alle wichtigen Geschäftsvorfälle von gastgewerblichen Betrieben sowohl im Grund- als auch im Hauptbuch anhand von Belegen unter Berücksichtigung der Ordnungsgrundsätze. Sie erstellen Eigenbelege.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler schließen Konten ab und erstellen einen einfachen Jahresabschluss.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Rückstellungen	
Anlagenwirtschaft	
Lohn- und Gehaltsbuchungen	

**RECHNUNGSWESEN****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Bücher in Tourismusbetrieben führen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b> Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Besonderheiten der Buchführung in touristischen Betrieben und buchen die wesentlichen Geschäftsfälle bei Reisevermittlern und Reiseveranstaltern.	
<b>Inhalte</b> Kontenrahmen Reiseverkehr Erfolgsermittlung im Reiseverkehr	

**RECHNUNGSWESEN****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>99 Std.</b>
<b>Preise kalkulieren</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln unter Verwendung der vorhandenen Informationen aus der Buchhaltung situationsadäquat Preise für gastgewerbliche und touristische Leistungen.</p> <p>Sie beschreiben die Aufgaben, die Struktur und die wesentlichen Instrumente der Kosten- und Leistungsrechnung. Sie erklären die wesentlichen Begriffe der Kosten- und Leistungsrechnung und wenden diese situationsgerecht an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen Abgrenzungsrechnungen mit Ergebnistabellen durch und interpretieren die Ergebnisse.</p> <p>Sie führen Divisionskalkulationen und Äquivalenzziffernrechnungen in passenden Anwendungssituationen korrekt durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln in geeigneten Fällen der Vollkostenrechnung Zuschlagssätze mit Hilfe des Betriebsabrechnungsbogens I und ggf. des Betriebsabrechnungsbogens II und wenden diese zur Kalkulation von Inklusivpreisen an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Schwachstellen der Vollkostenrechnung. Sie informieren sich über die Vorgehensweise der Prozesskostenrechnung und führen sie an einfachen Fällen durch.</p> <p>Sie wenden die Deckungsbeitrags- und Teilkostenrechnung in branchenspezifischen Fallsituationen an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen für Handelswaren in gastgewerblichen und touristischen Betrieben Vor-, Rückwärts- und Differenzkalkulationen.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über branchenspezifische Provisionssysteme und beurteilen diese nach verschiedenen Kriterien.</p>	
<b>Inhalte</b>	
-	

**RECHNUNGSWESEN****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>15 Std.</b>
<b>Rechnungswesen im internationalen Kontext betrachten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern wesentliche Unterschiede zwischen deutschen und internationalen Vorschriften und Vorgehensweisen bei der Buchführung und der Kosten und -Leistungsrechnung in branchenspezifischen Betrieben.</p> <p>Sie stellen die wesentlichen internationalen Unterschiede in den Bewertungsvorschriften der Buchhaltung dar und interpretieren deren Auswirkungen auf die Bilanz.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verstehen Buchhaltungssysteme der internationalen Hotellerie und erklären Unterschiede zum deutschen Rechnungswesen.</p> <p>Sie wenden die wesentlichen Regelungen des Umsatzsteuergesetzes für grenzüberschreitende Leistungen an.</p>	
<b>Inhalte</b>	
USALI	

**RECHNUNGSWESEN****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>48 Std.</b>
<b>Investitions- und Finanzierungsentscheidungen treffen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler stellen die Aufgaben und die wesentlichen Instrumente der Finanzwirtschaft sowie deren Notwendigkeit und Bedeutung für branchenspezifische Unternehmen dar. Sie treffen Investitionsentscheidungen und vergleichen Finanzierungsarten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Aufgaben und die Verantwortung der Finanzwirtschaft. Sie erstellen und interpretieren Bewegungsbilanzen und Finanzpläne.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden statische und dynamische Methoden der Investitionsrechnung an und treffen situationsgerechte Investitionsentscheidungen. Sie ermitteln finanzwirtschaftlich relevante Kennzahlen von Betrieben, interpretieren diese und geben Handlungsempfehlungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich begründet für die Außenfinanzierung mit Eigen- bzw. mit Fremdkapital. Sie beschreiben Möglichkeiten und Grenzen der Fremdfinanzierung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Möglichkeiten der stillen und offenen Selbstfinanzierung. Sie informieren sich über die wesentlichen Merkmale von Factoring und Leasing.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Ermittlung des Finanzbedarfs	
Kreditarten	
Rating	
BASEL-Regeln	
Kreditsicherheiten	
Fördergelder	
Subventionen	

**RECHNUNGSWESEN****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>19 Std.</b>
<b>Steuerrechtliche Regelungen für Unternehmen erfassen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler kennen die für Unternehmen wesentlichen Steuern und deren Grundlagen.	
Sie informieren sich über die Steuersystematik in Deutschland und vergleichen verschiedene Steuerarten.	
Die Schülerinnen und Schüler beurteilen die Steuerpflicht von branchenspezifischen Unternehmen hinsichtlich der wesentlichen Steuerarten.	
Sie kennen die Vorgehensweise der Ermittlung für Einkommensteuer, Körperschaftssteuer und Gewerbesteuer und schätzen deren Höhe ab.	
<b>Inhalte</b>	
-	

**RECHNUNGSWESEN****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>17 Std.</b>
<b>Im Controlling mitwirken</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die wesentlichen Aufgaben des Controllings in branchenspezifischen Unternehmen und wenden die wesentlichen Instrumente des Controllings an.</p> <p>Sie informieren sich über den Controlling-Kreislauf und den Zusammenhang zwischen Controlling und weiteren strategischen Management-Instrumenten.</p> <p>Für ausgewählte Situationen sammeln sie notwendige Informationen, bereiten diese auf und interpretieren insbesondere die wesentlichen betrieblichen Kennzahlen und die Ermittlung von Plankosten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen in einfachen Fällen Budgets für gastgewerbliche Betriebe.</p> <p>Sie erarbeiten beispielhaft einfache Abweichungsanalysen und Controlling-Reports für operative und strategische Fragestellungen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
-	

**RECHTSKUNDE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>28 Std.</b>
<b>Grundlagen des Rechts situationsbezogen anwenden</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler verstehen die Systematik des deutschen Rechts und kennen die wesentlichen Rechtsbegriffe.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über die Grundlagen des deutschen Rechtssystems mit ihren jeweiligen Strukturen sowie die Hierarchie und die Aufgaben von Gerichten. Sie unterscheiden zwischen öffentlichem und privatem Recht.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die Grundzüge des Privatrechts und verstehen die Leitprinzipien und den Aufbau des Bürgerlichen Gesetzbuches. Sie erklären die Bedeutung und Auswirkungen rechtskundlicher Fachbegriffe.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden gesetzliche und vertragliche Ansprüche und überprüfen wesentliche Anspruchsgrundlagen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Besitz und Eigentum	
Zustandekommen von Rechtsgeschäften	
Rechtsfähigkeit	
Geschäftsfähigkeit	
Vertragsfreiheit	
Formen der Rechtsgeschäfte	
Nichtigkeit	
Anfechtbarkeit	
Unwirksamkeit	

**RECHTSKUNDE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Schuldrecht anwenden und Vertragsstörungen bearbeiten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten selbstständig typische Fälle aus dem Schuldrecht.	
Sie beurteilen das Zustandekommen von Kaufverträgen, das Vorliegen von Vertragsstörungen und die jeweiligen Rechtsfolgen.	
Die Schülerinnen und Schüler wenden die Subsumtion als typische juristische Arbeitsweise des Kaufvertrags an. Darüber hinaus erschließen sie sich eine systematische Arbeitsweise zur Bearbeitung juristischer Fallsituationen.	
Sie bearbeiten mit Hilfe der maßgeblichen Gesetzestexte entsprechende Rechtsfälle selbstständig und vertreten eigene Lösungen.	
<b>Inhalte</b>	
Arten von Kaufverträgen	
Verjährung	
Kaufmännisches und gerichtliches Mahnverfahren	

**RECHTSKUNDE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Branchenspezifische Rechtsgrundlagen anwenden</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit branchentypischen Vertragsarten auseinander und beschreiben deren Notwendigkeit und Bedeutung für die Vertragspartner.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten entsprechende Fallsituationen. Sie gewinnen einen Überblick über typische branchenspezifische Rechtsgrundlagen und leiten die Rechtsfolgen aus den jeweiligen Verträgen ab. Dabei nutzen sie passende Arbeitstechniken.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Reisevertrag	
Reisemängel und deren Rechtsfolgen	
Bewirtungsvertrag	
Beherbergungsvertrag	
Gaststättengesetz	
Preisangabenverordnung	
Gesetz zum Schutz der Jugend	
Einmietbetrug, Zechprellerei mit Pfändung	
Vertragsbeziehungen bei Veranstaltungen	
Miet- und Pachtvertrag	
Darlehensvertrag	
Bierlieferungsvertrag	
Automatenaufstellvertrag	
Datenschutz	

**RECHTSKUNDE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>40 Std.</b>
<b>Bedeutung des Arbeitsrechts für ein Unternehmen analysieren</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren anhand konkreter Fälle relevante Rechtsvorschriften des Arbeitsrechts und beschreiben deren Notwendigkeit und Bedeutung für Arbeitgeber und Arbeitnehmer.</p> <p>Sie unterscheiden anhand ausgewählter Beispiele kollektives Arbeitsrecht, Arbeitsschutzrecht und individuelles Arbeitsrecht mit den jeweiligen Rechten und Pflichten.</p> <p>Sie schließen für branchentypische Arbeitsverhältnisse passende Verträge ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen anhand von Fallsituationen verschiedene Rechtslagen bei typischen Störungen in Beschäftigungsverhältnissen. Sie berücksichtigen die Vorgaben des Jugendarbeitsschutzes, des Gleichstellungsgesetzes, des Arbeits-, Urlaubs- und Mutterschutzes.</p> <p>Sie unterscheiden und begründen die verschiedenen Kündigungsarten unter Beachtung des Kündigungsschutzgesetzes und berücksichtigen mögliche Rechtsmittel.</p> <p>Sie setzen sich mit den Folgen einer Kündigung für Arbeitgeber und Arbeitnehmer auseinander.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz	

**RECHTSKUNDE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>16 Std.</b>
<b>Bedeutung des Verwaltungsrechts erkennen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Aufbau des öffentlichen Verwaltungssystems. Sie ordnen den Verwaltungsakt als notwendige Maßnahme des öffentlichen Zusammenlebens ein und zeigen Abwehrmöglichkeiten des Bürgers auf.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler definieren den Begriff Verwaltungsakt und prüfen an ausgewählten Beispielen seine Rechtmäßigkeit.</p> <p>Sie widersprechen begründet Verwaltungsakten und informieren sich über den Ablauf von Verwaltungsprozessen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
-	

**RECHTSKUNDE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>10 Std.</b>
<b>Bedeutung des Strafrechts für die Gesellschaft erkennen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, an einfachen Rechtsfällen zu prüfen, ob eine Straftat vorliegt. Ihnen wird bewusst, dass Strafe zum Schutz und zur Herstellung des Rechtsfriedens notwendig ist. Durch die Auseinandersetzung mit strafbaren Handlungen wird ihr Rechtsbewusstsein gestärkt. Sie reflektieren den Ablauf eines Strafprozesses und werden sich dabei der Notwendigkeit strenger Prozessregelungen zum Schutz des Angeklagten bewusst.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ordnen das Strafrecht dem öffentlichen Recht zur Regelung der Beziehung zwischen Bürger und Staat zu. Sie unterscheiden das Strafgesetzbuch von der Strafprozessordnung sowie Vergehen und Verbrechen. Eine verhängte Strafe in Form einer Freiheits- oder Geldstrafe erkennen sie als Rechtsfolge für eine begangene Tat.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit den Voraussetzungen für eine Straftat auseinander und beurteilen berufsspezifische Fälle.</p> <p>Sie verschaffen sich einen Überblick über den Ablauf eines Strafprozesses. Sie reflektieren ein verhängtes Strafmaß und erkennen Chancen auf eine anschließende mögliche Wiedereingliederung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erläutern den Vorrang der Erziehung vor der Strafe beim Jugendstrafrecht an nachvollziehbaren Beispielen.</p> <p>Ihnen sind die verschiedenen Rechtsmittel bekannt und sie ordnen diese ausgewählten Fällen zu.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Ordnungswidrigkeit	

**TOURISMUSMARKETING****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>42 Std.</b>
<b>Das touristische System beschreiben</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler beschreiben das touristische System und berücksichtigen ökonomische, ökologische und soziale Aspekte.	
Sie beschreiben das Zusammenspiel der Leistungsträger zur Erstellung touristischer Angebote.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren Pauschalen unter Berücksichtigung von Reisemotiven, Reisearten und Marktteilnehmern. Sie ordnen Leistungsträger hinsichtlich gängiger Klassifizierungssysteme ein und bewerten deren Eignung für Zielgruppen.	
Die Schülerinnen und Schüler erkennen die Auswirkung des Tourismus auf eine Destination.	
<b>Inhalte</b>	
Geschichte des Tourismus	
Incoming-/Outgoing-Tourismus	

**TOURISMUSMARKETING****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>16 Std.</b>
<b>Auf interkulturelle Unterschiede bei Gästen eingehen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler gehen auf Gäste aus anderen Kulturkreisen ein. Sie berücksichtigen in konkreten Fallsituationen den Umgang mit Gästen aus anderen Kulturen, deren Lebensweise und Werte.	
<b>Inhalte</b>	
Arabischer Kulturkreis Jüdischer Kulturkreis Asiatischer Kulturkreis Nordamerikanischer Kulturkreis	

**TOURISMUSMARKETING****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>44 Std.</b>
<b>Destinationen zielgruppenorientiert empfehlen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler empfehlen wesentliche Destinationen für typische Reisenachfragen.	
Sie informieren sich über die Besonderheiten typischer Nachfragegruppen im Tourismus und beschreiben sie anhand von Kriterien.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren touristische relevante Kennzeichen der Destination Deutschland, typischer Nahreiseziele und ausgewählter Fernreiseziele.	
Sie wählen für typische Zielgruppen passende Destination aus und bewerten deren Eignung hinsichtlich spezifischer Kriterien der Nachfragegruppen. Sie leiten fallbezogen Empfehlungen ab.	
<b>Inhalte</b>	
Privatreisen	
Geschäftsreisen	

**TOURISMUSMARKETING****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>99 Std.</b>
<b>Marketinginstrumente analysieren und anwenden</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler erkennen Marketing als umfassende Unternehmensphilosophie.</p> <p>Sie erkennen die Wirkungsweise der Marketinginstrumente innerhalb des Marketing-Mix. In branchenspezifischen Fallsituationen wenden sie die Instrumente an.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erfassen die absatzpolitische Situation von touristischen Leistungsanbietern. Sie planen und erarbeiten, ausgehend vom Marketing-Konzept, aufeinander abgestimmte Maßnahmen des Marketing-Mix.</p> <p>Sie berücksichtigen dabei die geltenden Rechtsvorschriften.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten die Eignung dieser Maßnahmen im Hinblick auf die festgelegten Marketing-Ziele und erkennen die Bedeutung für bestimmte Zielgruppen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Marken- und Positionierungspolitik	
Yield-Management	

**TOURISMUSMARKETING****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Medien für die Vermarktung nutzen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler nutzen spezifische Medien für die Vermarktung von touristischen Leistungen.	
Sie gestalten fallbezogen Medienpräsenzen und beachten die Möglichkeiten und Grenzen der medialen Vermarktung von touristischen Leistungen. Sie nutzen geeignete technische Hilfsmittel.	
Die Schülerinnen und Schüler vergleichen die Medienpräsenzen hinsichtlich der zielgruppenspezifischen Wirksamkeit und leiten Vorschläge zur Optimierung ab.	
<b>Inhalte</b>	
-	

**TOURISMUSMARKETING****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>99 Std.</b>
<b>Marketinginstrumente auf speziellen Märkten anwenden</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler entwickeln für ausgewählte touristische Teilmärkte angepasste Marketing-Konzepte.	
Sie erarbeiten auf Zielgruppen abgestimmte Marketing-Konzepte für touristische Teilmärkte. Dabei berücksichtigen sie deren Besonderheiten und Trends.	
Die Schülerinnen und Schüler präsentieren und bewerten diese.	
<b>Inhalte</b>	
Naturtourismus	
Aktivtourismus	
Kulturtourismus	
Familientourismus	
Wellness- und Gesundheitsreisen	
Barrierefreiheit	

**TOURISMUSPROZESSE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>66 Std.</b>
<b>Reisen zielorientiert vermitteln und buchen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler führen als Mitarbeiter eines Reisevermittlers ein abschlussorientiertes Verkaufsgespräch selbstständig durch und vermitteln verschiedene Reisearten an Kunden.</p> <p>In der Rolle eines Reisevermittlers beraten die Schülerinnen und Schüler Kunden bei unterschiedlichen Reisewünschen. Sie setzen sinnvolle Verkaufstechniken ein, berücksichtigen verschiedene Reisemotive und beachten die besonderen Strukturen in der Reisevermittlung. Sie achten auf dauerhafte Kundenzufriedenheit und reagieren angemessen auf Kundenbeschwerden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen Reisen je nach Bedarfssituation zusammen und berücksichtigen verschiedene Reisearten. Sie führen die entsprechenden Buchungen mit Hilfe eines geeigneten branchenspezifischen EDV-Systems durch.</p>	
<b>Inhalte</b>	
-	

**TOURISMUSPROZESSE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Destinationen nach außen und innen vertreten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler vertreten eine Destination nach außen und innen. Sie analysieren eine Destination und bereiten entsprechende Informationen für Gäste auf. Sie berücksichtigen dabei gängige Normen.	
Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten die strategische Ausrichtung einer Destination und das damit verbundene Marketingprogramm.	
Sie informieren Gäste vor Ort über Angebote der Destination. Sie berücksichtigen Möglichkeiten der Zusammenarbeit von Leistungsträgern.	
Die Schülerinnen und Schüler bewerten die touristische Arbeit einer Destination und erarbeiten Möglichkeiten zur Weiterentwicklung.	
<b>Inhalte</b>	
Geoinformationssysteme	

**TOURISMUSPROZESSE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Reisen veranstalten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
Die Schülerinnen und Schüler stellen Reisen aus touristischen Leistungen zu einer Pauschale zusammen.	
Sie planen adäquate Angebote für verschiedene Zielgruppen aus Sicht unterschiedlicher Veranstalter. Dabei berücksichtigen sie die besonderen Anforderungen an eine Reiseleitung vor Ort.	
<b>Inhalte</b>	
-	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>68 Std.</b>
<b>Speisen fachgerecht und zielgruppenorientiert zubereiten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten Speisen fachgerecht und zeitgemäß vor. Sie sind mit den jeweiligen Fachräumen, Küchengeräten und dem Küchenorganigramm vertraut und nehmen entsprechende Einteilungen in Abstimmung mit dem Küchenchef nach rationellen Gesichtspunkten vor. Sie führen die Warenannahme und -lagerung in enger Zusammenarbeit mit der kaufmännischen Abteilung fachgerecht durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler machen sich mit den Grundlagen der Ernährungslehre vertraut und halten sich bezüglich der ernährungsphysiologischen Erkenntnisse auf dem Laufenden. Die Bedeutung einer ausgewogenen Ernährung ist ihnen bewusst.</p> <p>Für einen organisierten Ablauf in der Küche führen sie die Arbeiten des Mise en Place fachgerecht und rechtzeitig aus.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bereiten ausgewählte Speisen zu. Dabei wenden sie die erlernten Schneidetechniken, verschiedene Zubereitungsarten und Garmethoden an und beachten die jeweiligen Zubereitungszeiten der Komponenten eines Gerichtes. Die Auswahl der verwendeten Lebensmittel nehmen sie nach qualitativen Kriterien vor und gehen mit den Lebensmitteln sorgfältig um. Sie achten auf eine ansprechende und kreative Präsentation und die korrekte Verwendung von Fachausdrücken.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über Convenience-Produkte und deren Grade. Sie diskutieren Vor- und Nachteile von Convenience-Produkten gegenüber Frischprodukten.</p> <p>Bei allen Arbeitsschritten sind sie sich der Bedeutung der Hygiene, der Arbeitssicherheit mit Brandschutz und der Ersten Hilfe bewusst und handeln unter Beachtung der Vorschriften danach. Sie berücksichtigen auch die Vorgaben zur Abfallwirtschaft und zum Umweltschutz sowie die ergonomischen Leitsätze.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verstehen, dass die Einbindung von Gästewünschen im täglichen Ablauf maßgeblich zum guten Ruf und Erfolg eines Hauses und zur Kundenzufriedenheit beiträgt.</p> <p>Im Umgang mit allen Beteiligten arbeiten sie im Team gut und fair zusammen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Speisen für verschiedene Tageszeiten, Jahreszeiten und Anlässe	
Speisenfolge, Menüfolge	
Buffet	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****1. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>68 Std.</b>
<b>Gäste im Restaurant und an der Bar fachgerecht bedienen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler servieren Speisen und Getränke gastorientiert und fachgerecht.</p> <p>Sie machen sich mit dem Office und den jeweiligen Servicräumen in ihrem Haus vertraut und kennen die Zusammensetzung der Servicebrigade. Sie wissen um die Bedeutung eines ansprechenden Erscheinungsbildes, einer positiven Körpersprache und eines teamorientierten und fairen Umgangs miteinander.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vergegenwärtigen sich die Bedeutung der Hygiene und der Arbeitssicherheit für Gäste und Mitarbeiter. Dafür machen sie sich mit den jeweils geltenden Vorschriften vertraut und achten auf deren Umsetzung. In Gefahrensituationen handeln sie überlegt und ergreifen situationsbezogen sinnvolle Maßnahmen und Vorkehrungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler gehen mit Produkten und Materialien ökonomisch und ökologisch um, handhaben diese fachgerecht und beachten die ordnungsgemäßen Lagerbedingungen. Sie verstehen die Funktionsweisen der einzelnen Gerätschaften sowie der Gegenstände und setzen diese zweckorientiert ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen die Planung, die Vor- und Nachbereitungsarbeiten im Office und im Restaurantbereich sowie den täglichen Serviceablauf im A-la-Carte-Geschäft durch. Dabei beachten sie das fachgerechte Eindecken eines Tisches und die verschiedenen Servierarten. Sie wenden verschiedene Möglichkeiten der Tischdekoration an. Dafür arbeiten sie auch kooperativ mit der Küche und den weiteren Abteilungen im Hause zusammen.</p> <p>Sie stellen exemplarisch einige alkoholfreie Aufguss-, Misch- und Mixgetränke her und servieren diese nach den fachlichen Regeln.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen und benutzen ein gängiges Kassensystem. Die Bedeutung einer korrekten Abrechnung ist ihnen bewusst und wichtig.</p> <p>Sie wissen, dass die Gäste einen professionellen Service erwarten und setzen diesen entsprechend um.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Grundgedeck	
Erweitertes Gedeck	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>66 Std.</b>
<b>Gäste im Restaurant und an der Bar fachgerecht beraten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beraten den Gast im Restaurant fachgerecht und gehen auf die unterschiedlichen Ansprüche in der Speisen- und Getränkewahl ein.</p> <p>Sie wissen, dass die Gäste eine gepflegte Atmosphäre verbunden mit einem gastorientierten professionellen Service erwarten. Sie achten auf eine positive Körpersprache, auf gute Umgangsformen und Diskretion. Sie machen sich auch mit Essgewohnheiten, Traditionen und Umgangsregeln von ausländischen Gästen vertraut.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich über verschiedene Menüreihenfolgen sowie über spezifische Speisengruppen einen Überblick. Ihr ernährungsphysiologisches Wissen bringen sie bei der Beratung ein.</p> <p>Sie erwerben sich grundlegende Kenntnisse über häufig angebotene Getränke (Bier, Wein, Sekt, Spirituosen) und sind sich der unterschiedlichen physiologischen Wirkungen der Getränke bewusst.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler stellen ausgewählte alkoholische Misch- und Mixgetränke her. Ausgehend vom Getränkeangebot beraten sie den Gast und empfehlen ein korrespondierendes Getränk zur jeweiligen Speise. Sie führen einen fachgerechten Getränkeservice durch. Sie kennen ausgewählte Möglichkeiten der Arbeiten am Tisch des Gastes. Die Voraussetzungen für Spezialgedecke sind ihnen bekannt.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen das Beschwerdemanagement im Restaurant korrekt aus und arbeiten dafür vertrauensvoll mit den anderen betroffenen Abteilungen zusammen.</p> <p>Insgesamt sind sie sich bewusst, dass das Speisen- und Getränkeangebot die Leistungsfähigkeit eines Hauses zum Ausdruck bringen. Darüber hinaus bleiben sie aufgeschlossen für neuere Entwicklungen. Dies gilt auch für den Barservice, wobei sie hier auch umsatzfördernde Aspekte beachten.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Kommunikationsregeln	
Serviermethoden	
Deutscher Wein: Anbaugebiete, Qualitätsstufen	
Wesentliche internationale Weine	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Auf der Etage arbeiten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die grundlegenden Arbeiten in der Hausdamenabteilung. Die Reinigungs- und Pflegearbeiten in Gästezimmern und den öffentlichen Bereichen führen sie fachgerecht durch und setzen die entsprechenden Reinigungsmittel und -geräte unter Beachtung von Wirtschaftlichkeit, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wissen um die Bedeutung der Gästebeherbergung für ein Haus und tragen durch ihre korrekte Arbeit im Housekeeping zur Qualitätssicherung und zum Erfolg eines Betriebes bei. Sie sind sich bewusst, dass für eine gute Gästebetreuung und der fachgerechten Bearbeitung von Reklamationen die Aufgaben zwischen Etage und Rezeption sowie der Küche und dem Service bestens koordiniert werden müssen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über spezifische warenkundliche Kenntnisse von Reinigungs- und Pflegemittel als auch von zu pflegenden Einrichtungsgegenständen, Materialien, Textilien und Bodenbelägen. Sie stellen sich bei ihrer Arbeit auf die verschiedenen Ziel- und Gästegruppen ein. Bei ihrer Tätigkeit achten sie stets auf die Gesunderhaltung der Gäste und den Schutz der eigenen Gesundheit.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen die anfallenden Reinigungs- und Pflegearbeiten einschließlich der Wäsche fachgerecht und effektiv durch. Dabei beachten sie Energie-, Umwelt-, Sicherheits- und Hygienevorschriften sowie ein behagliches Ambiente der Räumlichkeiten.</p> <p>Den Schülerinnen und Schülern ist bewusst, dass sie als Etagenmitarbeiter die ersten Ansprechpartner für die Anliegen der Gäste sind und dass diese auf ihre kundige Betreuung vertrauen.</p> <p>Sie respektieren die Privatsphäre der Gäste.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Endkontrolle	
Ansprüche der verschiedenen Ziel- und Gästegruppen	
Fundsachen	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Grundlegende Arbeiten am Empfang durchführen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die grundlegenden Aufgaben der Abteilung Empfang. Mit entsprechenden Hilfsmitteln bearbeiten sie Reservierungsvorgänge, empfangen, betreuen und verabschieden Gäste.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen ihre Schlüsselrolle als Kontaktpersonen für den Gast und dessen ersten Eindruck über das Haus wahr. Sie legen Wert auf ein persönlich ansprechendes Erscheinungsbild. Gute Umgangsformen, umsichtiges Handeln, Diskretion und eine positive Körpersprache sind ihnen selbstverständlich.</p> <p>In Kenntnis der Organisationsstruktur ihres Hauses, den eigenen Aufgaben nach der Stellenbeschreibung und den jeweiligen Aufgaben der anderen Mitarbeiter in ihrem Arbeitsumfeld sorgen sie in Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen für einen reibungslosen Ablauf am Empfang. Für die Reservierungsvorgänge, den Gästeempfang, die Gästebetreuung – einschließlich der Gästeverabschiedung – nutzen sie die vorhandenen Räumlichkeiten, Gerätschaften, betriebsspezifische Software sowie Informations- und Kommunikationsmittel. Sie gewinnen Einblick in den täglichen Ablauf mit Verwaltungsarbeiten und Kasse. Sie erstellen eine korrekte Gästerechnung und beherrschen die verschiedenen Zahlungsmöglichkeiten.</p> <p>Für die Betreuung und Beratung der Gäste arbeiten sie gegebenenfalls mit dem Concierge zusammen. Sie geben Gästen Auskunft über die Angebote des Hauses sowie der Umgebung und beraten über die zur Verfügung stehende Infrastruktur. In diesem Zusammenhang unterbreiten sie Gästen entsprechend ihrer individuellen Wünsche ausgewählte Angebote. Auf unvorhersehbare Ereignisse reagieren sie angemessen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen mit Hilfe von Checklisten Qualitätskontrollen durch. Auf Reklamationen reagieren sie unter Kenntnis der jeweiligen Rechte und Pflichten gastorientiert und professionell.</p> <p>Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitsformen der verschiedenen Kulturen mit den jeweiligen Erwartungshaltungen ziel- und gästeorientiert an. Sie kommunizieren mit ihren Gästen nach Bedarf in den gängigen Fremdsprachen und unterbreiten die entsprechenden Angebote.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler achten auf eine positive Atmosphäre im Empfangsbereich.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Kenntnis des Meldewesens, Kurtaxe, Fremdenverkehrsabgabe	
Fachbegriffe der Rezeption in englischer Sprache	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Managementfunktionen im Housekeeping durchführen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben und verstehen mögliche Organisationsstrukturen im Housekeeping und die verschiedenen Aufgaben dieser Abteilung im Gesamtsystem eines Hauses.</p> <p>Sie erkennen, dass das Housekeeping-Department einen maßgeblichen Anteil am Qualitätsmanagement, dem Werterhalt der Ausstattung und Einrichtung sowie für das Image des Hauses hat. Sie verstehen, dass für den Betriebserfolg klare Organisationsstrukturen mit einer perfekt durchdachten Planung und optimalen Aufgabenausführung mit zeitlich abgestimmten Arbeitsabläufen und regelmäßigen Kontrollen, auch anhand von Checklisten, unabdingbar sind. Die Schülerinnen und Schüler beschreiben die Aufgaben der Hausdame, ihre Vorbildfunktion, deren Personalverantwortung und Führungskompetenz.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sorgen im Housekeeping aus ökonomischen und hygienischen Gründen für eine gut strukturierte Warenbereitstellung mit bedarfsgerechter Warenanforderung und Warenausgabe. Sie beachten das zur Verfügung stehende Budget und wägen einen möglichen Einsatz von Fremdfirmen oder Leasing mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen ab.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Möglichkeiten, Störfaktoren zu vermeiden und möglichen Gästebeschwerden vorzubeugen. Im gegebenen Fall beheben sie Störungen schnellstmöglich durch ein professionelles Beschwerdemanagement. Sie arbeiten mit allen anderen Abteilungen vertrauensvoll und professionell zusammen.</p> <p>In Personalfragen für die Abteilung sind sie eingebunden.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler achten auf ein gepflegtes Aussehen und die Diskretion der Mitarbeiter. Insgesamt sorgen sie für ein gutes Betriebsklima.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Stellenbeschreibungen	
Dienstplangestaltung	
Verwaltung der Depots und Offices	
Kenntnisse über Gästegruppen	
Bedeutung von Qualitätssicherung	

**FACHPRAXIS DER HOTELLERIE UND GASTRONOMIE****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>99 Std.</b>
<b>Weiterführende Arbeiten am Empfang durchführen</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler beschreiben unterschiedliche Organisationsstrukturen und die Aufgaben der Abteilung Empfang. Sie unterscheiden verschiedene Reservierungsarten und erledigen die dazugehörige Korrespondenz. Sie kennen verschiedene Gästegruppen sowie deren Bedürfnisse und gehen angemessen auf Gästereklamationen ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wissen, dass der Empfang die Drehscheibe des Hauses ist und von hier aus wesentliche Abläufe zu steuern sind. Unter Beachtung der Organisationsstrukturen und Stellenbeschreibungen erstellen sie die Personaleinsatzpläne.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler nehmen Reservierungen und Zimmerbelegungen unter wirtschaftlichen Aspekten vor. Dabei verwenden sie zeitgemäße Reservierungs- und Ablagesysteme. Sie stellen in Absprache mit der Marketingabteilung gästeorientierte Kontingente, Angebote und Dienstleistungen bereit. Sie kooperieren dazu mit regionalen Anbietern der Region.</p> <p>Hinsichtlich der Kassen- und Rechnungsabschlüsse arbeiten sie eng mit der Buchhaltung, den Reisebüros, den Reiseveranstaltern und auch den Kreditinstituten zusammen.</p> <p>Beim Schriftverkehr mit den Gästen und Reiseveranstaltern achten die Schülerinnen und Schüler auf eine zeitnahe und ansprechende Korrespondenz unter Verwendung der Gästekartei. Reklamationen halten sie schriftlich fest. Sie finden die Ursachen heraus und bewerten diese. Sie achten auf eine korrekte Arbeitsweise und regelmäßige Kommunikation mit den Gästen und die vertraglichen Abmachungen mit den Geschäftspartnern.</p> <p>Das Qualitätsmanagement führen sie regelmäßig anhand von im Qualitätshandbuch enthaltenen Checklisten durch und verbessern es durch Schulungen. In diesem Sinne, auch bezüglich der materiellen Ausstattung des Empfangsbereichs, arbeiten sie beratend mit der Geschäftsleitung zusammen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beachten bei all ihren Handlungen die Kommunikations- und Verhaltensregeln sowie den Datenschutz. Bei Bedarf wenden sie die gängigen Fremdsprachen an und begegnen Gästen aus anderen Kulturkreisen angemessen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Qualitätssicherungskonzept	

**VERANSTALTUNGSWESEN****2. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>66 Std.</b>
<b>Veranstaltungen im Hotel planen, durchführen und nachbereiten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler planen nach den Kundenwünschen eine Veranstaltung im Hotel und führen diese unter Verwendung einer branchenüblichen Software durch.</p> <p>Sie unterscheiden die verschiedenen Veranstaltungsarten, kennen die Organisationsstruktur und die Arbeiten in der Veranstaltungsabteilung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen Beratungsgespräche mit Veranstaltungskunden und erarbeiten Lösungen, um Kundenwünsche, deren Budgetvorgaben und die Rahmenbedingungen des Hotels abzustimmen.</p> <p>Sie erstellen ein vollständiges Angebot und schließen anhand der gegebenen Konditionen und eventuellen Fremdleistungen einen Vertrag mit dem Kunden ab. Für die Erstellung von schriftlichen Unterlagen setzen sie branchenübliche Software ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen für eine Veranstaltung Organisations- und Ablaufpläne unter Berücksichtigung von Gesichtspunkten der Sicherheit, der Ergonomie, der Ökologie, der Effizienz und der Qualität.</p> <p>Sie informieren alle Beteiligten, beauftragen die Projektmitarbeiter mit den Arbeitspaketen, koordinieren und überwachen deren Durchführung und lösen auftretende Probleme.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sammeln Rückmeldungen der Projektbeteiligten und werten diese aus. Anhand der Analyse erarbeiten sie Verbesserungsvorschläge für kommende Veranstaltungen.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Verkaufshilfe Bankettmappe mit Menüempfehlungen	
Veranstaltungsarten	
Rahmenbedingungen	
Setup	
Personalorganisation	
Zeitplanung	
Koordination/Moderation von Veranstaltungen	

**VERANSTALTUNGSWESEN****3. Schuljahr**

<b>Lernfeld</b>	<b>33 Std.</b>
<b>Externe Veranstaltungen planen, durchführen und nachbereiten</b>	
<b>Kompetenzerwartungen</b>	
<p>Die Schülerinnen und Schüler kennen und bewerben die verschiedenen Veranstaltungsarten unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen. Sie bereiten eine Veranstaltung vor, führen sie durch und besprechen sie nach. Sie führen Analysen und Erfolgskontrollen durch und setzen dabei die Mittel des Qualitätsmanagements ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterscheiden die verschiedenen Veranstaltungsarten und leiten daraus die Zielsetzung und die jeweiligen Zielgruppen ab. Sie kennen die Quellen für die jeweiligen rechtlichen Rahmenbedingungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler unterbreiten unter Berücksichtigung der Kundenwünsche und aktueller Trends Angebote. Sie entwickeln im Team ein Veranstaltungskonzept und erstellen dafür einen Finanz-, Projekt-, Zeit- und Personaleinsatzplan. Sie dokumentieren Vorbereitung, Ablauf und Nachbesprechung. Über die gesamten Abläufe achten die Schülerinnen und Schüler auch abteilungsübergreifend auf Teamorientierung und erkennen diese als wesentlichen Aspekt für den Erfolg einer Veranstaltung. Zur Erstellung und Optimierung von Abläufen verwenden sie Checklisten. Sie beachten rechtliche Rahmenbedingungen und sicherheitstechnische Vorschriften und nach Bedarf die versicherungsbedingte Absicherung relevanter Teile.</p> <p>Nach Bedarf wählen sie Fremdleistungen aus und binden diese in die Organisation und Durchführung ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler evaluieren die Veranstaltung, prüfen den wirtschaftlichen Erfolg und die Imagewirkung der Veranstaltung, holen vom Kunden ein Feedback ein und werten die Ergebnisse aus. Sie leiten bei Bedarf Verbesserungsvorschläge für künftige Veranstaltungen ab und nutzen die Ergebnisse und Weiterentwicklungen für Konzepte zur Kundenbindung. In diesem Sinne arbeiten sie auch mit den touristischen Einrichtungen vor Ort zusammen und nutzen gemeinsam die Veranstaltungen für die Bewerbung einer Destination.</p>	
<b>Inhalte</b>	
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	
Vertiefte Produktkenntnisse	
Logistik	
Einnahmemöglichkeiten	
Öffentliche Auflagen	
Touristische Bewerbung	

## WAHLPFLICHTFÄCHER

### SPORTMANAGEMENT

#### **Lernfeld**

#### **Ein Trainingsprogramm im Sport- und Gesundheitsbereich unterbreiten**

#### **Kompetenzerwartungen**

Die Schülerinnen und Schüler sind aufgeschlossen und sensibel für die Notwendigkeit von Gesundheitsprävention und im Bedarfsfall auch für eine notwendige Rehabilitation. Auf ein Beispiel abgestimmt unterbreiten sie einer Fachkraft ein passendes Trainingsprogramm.

Die Schülerinnen und Schüler kennen die Grundzüge des anatomischen Aufbaus des menschlichen Körpers. Abgeleitet von den evolutionären Anlagen des Menschen und häufiger Stresssituationen in verschiedenen Lebenssituationen erkennen sie die Notwendigkeit von Bewegung und ausgewogener Ernährung für die Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit und damit der Gesunderhaltung des menschlichen Organismus. Anhand physiologischer Abläufe im Körper beschreiben sie den Stoffwechsel im Körper und vollziehen die Bedingungen für einen ausgeglichenen Nährstoffwechsel auch für die Energiegewinnung und damit für die Kraftgewinnung in den Muskeln. Dabei ordnen sie die Bedeutung des Sauerstoffes und der Hormone zu. Die Folgen von Bewegungsmangel und Fehlernährung leiten sie für das Verbundsystem „Bewegung – Ernährung – Gesundheit“ ab.

Anhand von Beispielen aus dem Freizeit-, Breiten- und Leistungssport mit dem entsprechenden Anforderungsprofil erläutern sie ausgewählte Trainingsmethoden. Sie entwickeln und unterbreiten sinnvolle Trainingsprogramme. Dabei berücksichtigen sie die individuelle Veranlagung und auch den Fitnessgrad des Einzelnen unter Beachtung seiner physiologischen und soziologischen Voraussetzungen.

Die Schülerinnen und Schüler sind sich der positiven Auswirkungen von Bewegung für die mentale Leistungsfähigkeit, aber auch der Folgen von Überbeanspruchung sowohl auf den Bewegungsapparat als auch das Herz- und Kreislaufsystem bewusst. Die sich jeweils daraus ergebenden Auswirkungen auf den menschlichen Körper beschreiben sie unter Beachtung der sportphysiologischen Zusammenhänge.

In praktischen Trainingseinheiten führen die Schülerinnen und Schüler unter fachlicher Anleitung einen Fitnesstest durch. Dabei setzen sie zeitgemäße Messgeräte ein und werten die Ergebnisse entsprechend aus. Die ermittelten Werte ordnen sie den individuellen Trainingszonen zu. Im Notfall leisten sie Erstversorgung und leiten die weiteren erforderlichen Schritte ein.

Den Einsatz von Ergänzungspräparaten durchleuchten die Schülerinnen und Schüler kritisch und ziehen zu Doping eine deutliche Grenze.

Die Schülerinnen und Schüler beziehen stets die aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnisse in ihre Bewertung und Arbeit ein.

## **Inhalte**

Muskelaufbau

Koordinative Fähigkeiten

Trainingszonen im Ausdauer- und Kraftbereich

Überanstrengung, Muskelkater, Muskelkrampf, Verstauchung, Verrenkung

Nährstoffanteile am Energieumsatz, Glykogenspeicher, Gesamtenergiebedarf

Ernährung des Sportlers

Isotonische Getränke

„WADA“: Welt-Anti-Doping-Programm

Komponenten des Anforderungsprofils von Trainingseinheiten

## SPORTMANAGEMENT

### Lernfeld

#### **Sport als Wirtschaftsgut für den Tourismus nutzen**

#### **Kompetenzerwartungen**

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Grundlagen eines modernen Sportverständnisses und beschreiben die Veränderungen der gesellschaftlichen Bedürfnis-Priorisierungen und Verhaltensmuster. Sie unterscheiden die verschiedenen Sportebenen und ordnen die Erscheinungsformen des Sports rechtlich ein. Die Bedeutung der zunehmenden Kommerzialisierung der Sportbranche ist ihnen bewusst und sie kennen das Beziehungsdreieck zwischen Sport, Wirtschaft und Medien.

Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit ausgewählten Freizeit- und Breiten-sportarten auseinander und überlegen deren sinnvolle Vermarktung als Chance für den Tourismus. Dabei beachten sie die Phasen des Sportmarketings und -managements und wenden das Fachvokabular richtig an. Die Risiken der Kommerzialisierung und deren mögliche Auswirkungen auf die Umwelt und die Werte in der Gesellschaft sind ihnen bewusst.

Die Schülerinnen und Schüler machen sich über die wichtigsten Sportorganisationen und deren nationale Einrichtungen und über Träger des gemeinnützigen und kommerziellen Sports kundig. Sie kennen deren Strukturen und Kompetenzen und ordnen diese nach Rechtsformen und deren steuerliche Zuordnung. Sie erkennen, dass der Sport ein Wirtschaftsgut mit Märkten und Produktionsfaktoren darstellt. Die Bedeutung des jeweiligen Sportmarketings im Beziehungsfeld mit den Medien ist ihnen bewusst.

Sie wenden beispielhaft Marktstrategien an und unterscheiden dabei die Sichtweisen der Anbieter und der Nachfrager. Verschiedene Geschäfts- und Managementmodelle reflektieren sie. Die Notwendigkeit eines Netzwerkes sowie die Bedeutung von Kooperationen im Sportmanagement sind ihnen bewusst.

Mit den rechtlichen Voraussetzungen und Vertragsbedingungen einschließlich dem Sportrecht und der Vermarktung von Persönlichkeitsrechten unter Berücksichtigung der Kenntnisse aus dem Fach Rechtskunde setzen sie sich exemplarisch auseinander.

Die Schülerinnen und Schüler bewerten regionale Sportveranstaltungen hinsichtlich ihres wirtschaftlichen Erfolgs, ihrer gesellschaftlichen Bedeutung für die Region und ihrem Beitrag zur Imageprofilierung für den Tourismusmarkt.

Für eine ausgewählte Zielgruppe erarbeiten die Schülerinnen und Schüler in Projektarbeit, gegebenenfalls in Kooperation mit den Fächern Managementprozesse und Veranstaltungswesen, ein passendes Konzept für eine Sportveranstaltung. Dabei nutzen sie alle finanziellen Fördermöglichkeiten aus öffentlicher Hand, des Sponsorings, der Werbung oder sonstiger privater Zuwendungen.

Nach der Durchführung überprüfen und beurteilen sie in einem qualitativen Soll-/Ist-Vergleich den unternehmerischen Erfolg.

Bei der Begleitung von Sportveranstaltungen sind sie in der Lage, Entwicklungen und Problemstellungen zu erkennen und aufzuarbeiten. In Haftungsfragen wissen sie, die erforderlichen Schritte einzuleiten.

In ihre Aktivitäten beziehen die Schülerinnen und Schüler die Auswirkungen auf das Umfeld und die Umwelt ein.

### **Inhalte**

Sportebenen: Freizeit-, Breiten-, Leistungs- und Hochleistungssport

Spannungsfelder: Sportmarketing versus Gemeinnützigkeit, Ehrenamtlichkeit

Sport: Erlebnisfeld für die Werbung

Lizenzen

Haftungsgrundlagen

## GESUNDHEITSMANAGEMENT

### **Lernfeld**

#### **Notwendigkeit der Gesundheitsförderung aufzeigen**

#### **Kompetenzerwartungen**

Die Schülerinnen und Schüler sehen in der Gesundheitsbildung den Menschen als Ganzes, eingebettet in seine Umgebung und in sein soziales Gefüge. Sie zeigen die Möglichkeiten der Gesundheitsförderung, Prävention und Rehabilitation auf.

Die Schülerinnen und Schüler analysieren die verschiedenen Lebensbereiche von Menschen und erkennen, dass diese einen wesentlichen Einfluss auf die Gesundheit eines Menschen haben. Sie verschaffen sich einen Überblick über mögliche Risikofaktoren und definieren den Begriff Gesundheit.

Sie erkennen, dass die Gesundheitsbildung einen umfassenden gesundheitsförderlichen Lebensstil anstrebt und nicht nur spezifische gesunde Verhaltensweisen trainiert bzw. das Risikoverhalten in Teilbereichen abbaut. Sie sehen die Gesundheitsförderung und Prävention als festgeschriebenes öffentliches Gesundheitshandeln für die gesamte Bevölkerung.

In diesem Zusammenhang unterscheiden sie Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention und ordnen diesen Interventionszeitpunkte entsprechend zu.

Die Schülerinnen und Schüler erläutern anhand von Beispielen typische Anwendungsbereiche. Sie beachten dabei, dass jedes Gesundheitsförderprogramm unverzichtbare Kernpunkte beinhalten muss und dass die beteiligten Therapeuten für das Wohlbefinden der Teilnehmer und den Erfolg zusammenarbeiten müssen.

In Anlehnung an die Zielsetzung der Gesundheitsförderung vergleichen und analysieren die Schülerinnen und Schüler exemplarisch verschiedene Angebote der Gesundheitsprävention für unterschiedliche Nachfrager. Im Rahmen von branchenspezifischen Situationen wenden sie ihre erworbenen Kenntnisse an und sprechen Empfehlungen mit entsprechenden Kostenhinweisen aus.

#### **Inhalte**

Motivation und Schritte zur Verhaltensänderung

Problemfaktoren bei der Umsetzung

Pädagogische Leitgedanken

Gesellschaftlicher Auftrag zur Gesundheitserziehung

Leistungsbeschreibungen für ausgewählte Angebote

## GESUNDHEITSMANAGEMENT

### Lernfeld

#### **Bedeutung des Gesundheitstourismus und des Bäderwesens für das Gesundheitswesen erkennen**

#### **Kompetenzerwartungen**

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben und beurteilen Möglichkeiten und Grenzen des Gesundheitstourismus und des Bäderwesens. Sie erkennen die wirtschaftliche Bedeutung und Vermarktungsmöglichkeiten im Hinblick auf unterschiedliche Zielgruppen.

Die Schülerinnen und Schüler definieren den Gesundheitstourismus und grenzen diesen gegenüber dem Bäderwesen und Erholungsurlaub ab. Sie informieren sich über den Aufbau und die Steuerung des Gesundheitssystems einschließlich der Bedeutung für die Volkswirtschaft. Sie stellen den Zusammenhang von Einkommen des Einzelnen und dessen Gesundheitsausgaben dar.

Sie erfassen den Gesundheitstourismus als Wachstumsfaktor und erkennen, dass sich dieser aufgrund des demografischen Wandels, der soziokulturellen Entwicklung, der wissenschaftlichen Erkenntnisse, der Qualitätsansprüche der Gäste, der aktuellen Kostenentwicklungen u. a. laufend im Umbruch befindet. Sie sind innovativen Marktentwicklungen gegenüber aufgeschlossen und entwickeln Kriterien, diese zu beurteilen.

Die Schülerinnen und Schüler verknüpfen für das Leistungsangebot einer Region passende traditionelle mit neuen Angeboten und verstehen den Zusammenhang zwischen Medizin und dem Netzwerk von interdisziplinären Gesundheitsdienstleistern und Wirtschaftspartnern. Sie setzen sich mit der Bedeutung des Einklangs von ökonomischen, sozialen, humanitären und ökologischen Zielen auseinander.

Sie verschaffen sich einen Überblick über die verschiedenen Leistungsanbieter und deren jeweilige Aufgaben. Sie erkennen die Wettbewerbssituation der Anbieter untereinander bezüglich Angebot, Kosten, Infrastruktur, touristischem Umfeld und der Notwendigkeit einer spezifischen Positionierung auf dem Markt.

Die Schülerinnen und Schüler führen exemplarisch im Team eine Standortanalyse durch und entwickeln ein ansprechendes Marketingkonzept für ein ausgewähltes Angebot. Das Verhältnis von Kosten und Einnahmen gestalten sie wirtschaftlich. Sie beachten, dass für dessen Erfolg die Vorstellungen der Gäste und die jeweiligen Anforderungen an die Einrichtung einschließlich einer glaubwürdigen und nachgewiesenen Qualitätsverpflichtung zu berücksichtigen sind.

In die Beratung des Gastes beziehen sie den gesundheitlichen und finanziellen Aspekt mit ein und unterscheiden nach Prävention, Therapie und Nachsorge.

Im Rahmen einer Gesamtbetrachtung mit Datenauswertung reflektieren sie die Grenzen der Marktbeeinflussung im Gesundheitstourismus.

### **Inhalte**

-

## KULTURMANAGEMENT

### **Lernfeld**

### **Kulturelle Angebote für Gäste gestalten**

#### **Kompetenzerwartungen**

Die Schülerinnen und Schüler erkennen den Kulturtourismus als Wettbewerbsfaktor und entwickeln und vermitteln für die Region passende Angebote.

Sie informieren sich über die Entwicklung des Kulturtourismus bis hin zur Neuzeit und unterscheiden entsprechend der Definition des Kulturtourismus die verschiedenen Angebote. Sie machen sich über die Strukturen des Kulturtourismus und über die Soziologie der Kulturinteressierten, einschließlich deren Erwartungen an die Kulturanbieter, kundig.

Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, Kulturprojekte effizient zu planen, zu organisieren, zu begleiten und durchzuführen. Dabei berücksichtigen sie die Erwartungen der jeweiligen Zielgruppen. Sie verstehen es, geeignete Kulturschaffende für ihre Projekte zu gewinnen und die Vertragsverhandlungen mit den Partnern zu begleiten. Die Komplexität und Vernetzung mit den öffentlichen Institutionen und der Wirtschaft sind ihnen bekannt und sie beachten diese bei der Planung und Umsetzung der Veranstaltungen.

Sie kennen die verschiedenen Angebote in der Umgebung, stimmen die eigenen darauf ab, entwickeln ein Gefühl für deren Machbarkeit und tragen mit ihren Angeboten zur Imageprägung der Region bei.

Die Schülerinnen und Schüler verfolgen die kulturellen Entwicklungen und sind dafür aufgeschlossen. Sie entwickeln auch eigene Ideen, ergreifen Initiativen und erkennen die Bedeutung von Langzeitprojekten.

Ihre Kenntnisse über Kultur und deren unterschiedliche Ansprüche, über wirtschaftliche Bedingungen, einschließlich Sponsoring und Marketing, sowie ihr Organisationsvermögen wenden sie im jeweils erforderlichen Verhältnis bei ihrer gesamten Arbeit an. Sie sind sich bewusst, dass der Kulturtourismus ein zunehmend wichtiger Wirtschaftsfaktor ist.

#### **Inhalte**

Träger der Kulturpolitik

Profit- und Non-Profit-Organisationen

Marketingstrategien

Bedeutung von Veranstaltungsort und Veranstaltungszeit

Akquirieren von Fördermitteln und Sponsoren

Künstler- und Kooperationsverträge

Bedeutung des Publikums

Umgang mit Kritikern und Medien

**DESTINATIONSKUNDE****Lernfeld****Destinationswissen für die Beratung nutzen****Kompetenzerwartungen**

Die Schülerinnen und Schüler vertiefen ihre Destinationskenntnisse und wenden diese bei der Beratung über Reiseziele und Reisevermittlung an.

Sie verschaffen sich in Ergänzung zu den behandelten Destinationen im Tourismusmarketing der 11. Jahrgangsstufe nach ausgewählten Kriterien einen Überblick über weitere touristisch interessante Reisedestinationen. Dabei beziehen sie deren jeweilige Attraktivitätsfaktoren im zugehörigen Kulturkreis und im politischen System ein.

Sie berücksichtigen günstige Reisezeiten in der Beratung und beachten die Zeit- und Klimazonen. Sie beziehen bei Bedarf die jeweils geltenden Einreise- und Gesundheitsbestimmungen mit ein.

Die Eignung von ausgewählten Destinationen für unterschiedliche Reiseformen und Kundengruppen leiten sie anhand definierter Kriterien ab.

Die Schülerinnen und Schüler wenden bei ihren Recherchen branchenübliche Informations- und Kommunikationsmittel an und wählen bedarfsgerechte Angebote in Bezug auf Reisearten, Reiseformen und Zielgebiete aus.

Informationsmaterialien bereiten sie kundenorientiert auf und setzen diese bei der Beratung entsprechend ein.

**Inhalte**

-

## ANHANG

### Mitglieder der Lehrplankommission:

Robert Eberle	Staatl. Berufliches Schulzentrum Waldkirchen
Rosa Mayer	Staatl. Berufsschule Berchtesgadener Land Freilassing
André Putzlocher	Staatl. Berufsschule Wiesau
Jörg Rowohl	Staatl. Berufsschule Mindelheim

### Berater:

Robert Blume	Kermess KG München
Markus Häusler	Privatschulen Dr. Kalscheuer Traunstein
Hans Passian	Kermess KG München
Thomas Püttner	Steigenberger Akademie Bad Reichenhall

Katja Herrscher	DEHOGA Bayern e.V.
Alexander von Hohenegg	Kurdirektor, Bad Wörishofen

### Leitung:

Gisela Stautner	Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung München
-----------------	---