



Leitfaden für die Qualifizierungsmaßnahme Europäisches/Internationales Hotelmanagement

ISB

BERUFSSCHULE

Der Leitfaden wurde mit Verfügung vom 21.08.2023 (AZ VI.3-BS9410.0-1/9/236) für verbindlich erklärt und gilt mit Beginn des Schuljahres 2023/24.

Herausgeber:
Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung, Schellingstr. 155, 80797 München
Telefon 089 2170-2211, Telefax 089 2170-2215
Internet: www.isb.bayern.de

August 2023

INHALTSVERZEICHNIS

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

EINFÜHRUNG

1 Zielsetzung

Um den Wandel in Wirtschaft, Technologie und Gesellschaft aktiv mitzugestalten, benötigen die Unternehmen Produkt- und Prozessinnovationen, neue Informations- und Kommunikationstechnologien, organisatorische Veränderungen, eine konsequente Kundenorientierung und eine verstärkte 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, sind die Qualifizierungsmaßnahmen „Europäisches Hotelmanagement“ und „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 hinausreichenden Kompetenzen und Inhalten umfasst, verknüpft.

Ziel dieser Qualifizierungsmaßnahmen 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 beiden Qualifizierungsmaßnahmen können 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 30 Std.)
Computer Skills & Social Media (ZRW 58 Std.)
Weitere europäische Fremdsprache (ZRW 65 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 14-tägiges Berufspraktikum im fremdsprachigen europäischen Ausland
- KMK-Fremdsprachenzertifikat Niveaustufe B1 (GER)

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>Lernbereich Projekte planen, durchführen und kontrollieren</p>	<p>35 Stunden</p>
<p>Kompetenzerwartung</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>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> – Definition Projekt/Projektmanagement – Merkmale eines Projektes – vier Phasen eines Projektes (Definition, Planung, Durchführung, Abschluss) – Zieldimensionen, z. B. Kostenziel, Sach- oder Qualitätsziel, Terminziel – SMART-Formel für Ziele – Muss-, Kann-, Sollziele – Stakeholder-Definition – Aufgaben eines Projektleiters – Kompetenzen eines Projektleiters für das erfolgreiche Führen eines Teams – Pflichtenplan, Checklisten, Arbeitspläne – Wichtigkeit des reflektierten Abschlusses – Projekt-Review auf den Ebenen Ziel- und Ergebnisvergleich, Strukturierung, Zusammenarbeit – Möglichkeiten der Evaluation eines Projektes, z. B. SWOT-Analyse – Feedbackregeln 	

Fach: Personalmanagement

<p>Lernbereich Personalmanagement</p>	<p>30 Stunden</p>
<p>Kompetenzerwartung</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 bearbeiten Aufgaben der Personalverwaltung exemplarisch. Sie nehmen dabei Bezug auf die aktuellen gesetzlichen Bestimmungen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler ermitteln den Personalbedarf und dessen Einflussfaktoren, auch vor dem Hintergrund einer zunehmenden Automatisierung. 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, auch interkulturell, in einem Hotel wichtig und notwendig sind und wenden Aufgaben der Personalführung exemplarisch an.</p>	
<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> – Definition der Grundbegriffe: Personalbedarf, Personalbeschaffung, Personalverwaltung, Personalführung, Personalentwicklung, Personalfreisetzung – Personalbedarfsermittlung: qualitativ und quantitativ – Instrumente der internen und externen Personalbeschaffung – Instrumente und Kriterien der Personalauswahl – interkulturelle Personalentwicklung: Ziele und Aufgaben – interkulturelle Personalführung: Belohnungssysteme, Personalbeurteilung (Arbeitszeugnisse, Beurteilungsgespräche, Mitarbeitergespräche), Motivationstheorien und Menschenbilder – Personalfreisetzung: Kündigung (Fakten, Gründe), Kündigungsarten 	

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 Lernbereichs auch in den Lernfeldern der dem jeweiligen Ausbildungsberuf zugrunde liegenden Studententafel vermittelt werden können u. a. auch in Politik und Gesellschaft Jahrgangsstufe 10.

Fach: Computer Skills & Social Media

<p>Lernbereich: Computer Skills & Social Media</p>	<p>58 Stunden</p>
<p>Kompetenzerwartung Die Schülerinnen und Schüler kennen die Funktionsweise gängiger Programme und können diese im konkreten Kontext sinnvoll einsetzen. Die Schülerinnen und Schüler verstehen die grundlegende Funktionsweise von Algorithmen. Sie sind sich dabei der Notwendigkeit des Datenschutzes bewusst, respektieren Persönlichkeitsrechte und das Urheberrecht. Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über die gängigen aktuellen Medien und deren Werbewirksamkeit. Sie wählen eine geeignete Plattform für eine zielgruppenorientierte Präsentation eines fiktiven Betriebs oder eines Projekts aus und erstellen diese. Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die getroffenen Maßnahmen und deren Auswirkungen auf sich und ihre Umwelt kritisch.</p>	
<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationssoftware - Personalisierung (z. B. Search Engine Optimization) - zukunftsweisende Technologien (z. B. KI) - Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) - Urheberrecht (Bild, Text und Ton) - Werbewirksamkeit - Zielgruppenorientierung - Erfolgskontrolle (z. B. Reichweitenmessung) 	

Das Fach Computer Skills & Social Media integriert die Lerninhalte des früheren Fachs ECDL-Führerschein. Die Schulen können weiterhin das ICDL-Zertifikat anbieten.

Der Lernbereich Computer Skills & Social Media 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 Lernbereichs auch in den Lernfeldern der dem jeweiligen Ausbildungsberuf zugrunde liegenden Stundentafel vermittelt werden können.

Fach: Weitere europäische Fremdsprache

Lernbereich Fremdsprachen	65 Stunden
Kompetenzerwartung Die Schülerinnen und Schüler sollen mit einschlägigen Vokabeln ein ziel-führendes Gastgespräch führen. Die Fremdsprachen werden in Anlehnung an die jeweils gültigen Lehrpläne (Wahlfach Französisch, Italienisch oder Spanisch für das Gastgewerbe) unterrichtet.	
Inhalte <ul style="list-style-type: none">- Anfragen, Reservierungen und allgemeine Auskünfte (auch telefonisch)- Check-in, Check-out- Verkaufsgespräche im Restaurant- Reklamationen	

INTERNATIONALES HOTELMANAGEMENT

Zielgruppe

Motivierte und gut vorgebildete Auszubildende im Ausbildungsberuf Hotelfachfrau/-mann

Übersicht Fächer

Interkulturelles Gästemanagement (ZRW 50 Std.)

Destinationsmanagement (ZRW 60 Std.)

Englisch (ZRW 40 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: Interkulturelles Gästemanagement (Jahrgangsstufe 11 und 12)

<p>Lernbereich: Verkaufsfördernder Umgang mit nationalen und internationalen Gästen</p>	<p>50 Stunden</p>
<p>Kompetenzerwartung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler wenden bei der Konzeption und Umsetzung von gastronomischen Veranstaltungen mit nationalen und internationalen Gästen Marketinggrundsätze an. Sie beschreiben und reflektieren korrektes Auftreten, Sprache und Erscheinungsbild gegenüber Gästen aus anderen Kulturkreisen. Sie erkennen verschiedene Gästetypen und berücksichtigen deren spezifische Bedürfnisse. Die Schülerinnen und Schüler sammeln und bewerten ihre Erkenntnisse und wenden diese im Zusammenhang mit den gastronomischen Leistungen an. Sie kommunizieren zur Zufriedenheit der Gäste bzw. des Betriebes und gehen hierbei auf typische Fehlerquellen unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede ein. 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>Sie führen im Team ein Projekt (z. B. Verkaufsoffensive für einen bestimmten Kulturkreis, kulturelles Event) von der Planung bis zur Abschlusskontrolle durch und setzen dabei die erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten um.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sammeln für das Projekt verschiedene Möglichkeiten, mit in- und ausländischen Gästen in Kontakt zu treten. Sie entscheiden sich begründet für einen Weg zur Kontaktaufnahme – auch in englischer Sprache.</p> <p>Bei der Planung des konkreten Projekts analysieren die Schülerinnen und Schüler die Gästeerwartungen der verschiedenen Zielgruppen, stimmen ihre Schritte auf die ausgewählten Adressaten ab und entwerfen ein entsprechendes Marketingkonzept. Sie sind in der Lage, das Team auf die jeweilige Gästegruppe einzustellen (Briefing).</p> <p>Sie führen das Projekt durch und reflektieren ihre Maßnahmen kritisch.</p>	
<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> – Marketinggrundsätze – Grundlagen und Techniken der Kommunikation unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede und sprachlicher Barrieren – Arten der Kontaktaufnahme mit in- und ausländischen Gästen – Verhaltensgrundsätze im Umgang mit Gästen, speziell bei anderen Kulturkreisen und Gästetypen – Kundenerwartungen der verschiedenen Zielgruppen – Phasen eines Verkaufsgesprächs unter Berücksichtigung kultureller 	

Besonderheiten (von der Begrüßung bis zum Vertragsabschluss) – Reklamationsmanagement für unterschiedliche Kulturkreise – Phasen des Projektmanagements	
---	--

Fach: Destinationsmanagement (Jahrgangsstufe 10, 11 und 12)

ZRW: 60 Stunden

<p>Lernbereich 1 Regionales Zielgebietsmanagement</p>	
<p>Kompetenzerwartung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die verschiedenen regionalen touristischen Möglichkeiten. Sie stellen die verschiedenen Verkehrsverbindungen ihrer Destination mit geeigneten Hilfsmitteln zusammen und lernen so die Verkehrsinfrastruktur ihrer Region kennen. Besonderen Wert legen sie dabei auf Nachhaltigkeit im Tourismus und die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren Gründe für die Entscheidung des Gastes für oder gegen ein Reiseziel sowie die Wahl eines speziellen Betriebs. Sie berücksichtigen aktuelle und zukünftige Entwicklungen in der Branche und finden heraus, inwieweit die Betriebe und die Region eine Antwort darauf bieten.</p> <p>Vor dem kulturellen Hintergrund des internationalen Gästekreises 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 für z. B. Sportbegeisterte, Wanderer, Familien oder Kulturinteressierte bietet und sind bereit, am positiven Image der Destination mitzuarbeiten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler hinterfragen die Auswirkungen des Tourismus auf die Umwelt und die Ressourcennutzung in der gesamten Region kritisch.</p>	
<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informationen zur jeweiligen Tourismusregion und zu deren Betrieben – nachhaltiger Tourismus, Entwicklungsperspektiven und Risiken – Gründe für die Auswahl von Reisezielen – regionale touristische Angebote für die jeweiligen Zielgruppen – Verkehrsinfrastruktur und Verkehrsverbindungen der Destination 	

<p>Lernbereich 2 Reiseorganisation für nationale und internationale Gäste</p>	
<p>Kompetenzerwartung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten unter Nutzung von verschiedenen gängigen Medien geographische und kulturelle Sehenswürdigkeiten und Besonderheiten zu wichtigen Tourismusgebieten in Deutschland und vertiefen ihre Kenntnisse über die europäischen Nachbarstaaten. Sie sind in der Lage, Programme für Tagesausflüge in weiter entfernt gelegene Regionen zusammenzustellen und sind Gästen behilflich, die zu anderen Destinationen in Deutschland oder den Nachbarstaaten weiterreisen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über typische Kulinarik, Bräuche und Traditionen in der gewählten Zielregion und können auf den jeweiligen Kulturkreis des Gastes abgestimmte Empfehlungen geben.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler setzen das Wissen über den jeweiligen Kulturkreis ausländischer Gäste in ihrer täglichen Arbeit um und reflektieren ihr Verhalten, auch vor dem Grundsatz der Nachhaltigkeit, kritisch.</p> <p>Sie sind in der Lage, wichtige Erkenntnisse in adäquater Form festzuhalten, um die Hotelmitarbeiterinnen und -mitarbeiter für den Umgang mit internationalen Gästen zu sensibilisieren.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kennen die wesentlichen Besonderheiten der jeweiligen Kulturkreise und zeigen Achtung vor den kulturellen Unterschieden. Sie sind bereit, eventuelle Vorurteile abzubauen und fremdenfeindlichem Verhalten engagiert entgegenzutreten.</p>	
<p>Inhalte</p> <ul style="list-style-type: none"> – Informationen für ausländische Gäste zu wichtigen Tourismuszielen mit entsprechenden Angeboten im In- und Ausland – Reiseverhalten und Reisemotive – Kommunikationsregeln – Wissenswertes über ausgewählte Länder, z. B. Land und Leute, landestypische Kulinarik und Besonderheiten – Hinweisblatt zum Umgang mit den jeweiligen Kulturkreisen für Hotelmitarbeiterinnen und -mitarbeiter, z. B. kulturelle Besonderheiten im Umgang mit Gästen aus dem jeweiligen Land, Wichtiges für Hotelmitarbeiterinnen und -mitarbeiter bezüglich Zimmer, Check-in, Frühstück und Speisekarte 	

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

<p>Lernbereich Englisch als Fremdsprache</p>	<p>40 Stunden</p>
<p>Kompetenzerwartung</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren mit Englisch sprechenden Gästen oder Kolleginnen und Kollegen in typischen Situationen ihrer Arbeitswelt.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren die Gäste über Wissenswertes zu ihrem Hotel sowie über touristische Attraktionen und landestypische Kulinarik in Deutschland und im Ausland. Sie besprechen in Mitarbeiterteams aus verschiedenen Nationen und Kulturen berufliche Belange und reflektieren ihr Verhalten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen unter Berücksichtigung interkultureller Unterschiede Reisen mit Transfer, Unterkunft und Rahmenprogramm für ihre Gäste oder zur eigenen Fortbildung.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verfassen unter Beachtung landestypischer Besonderheiten und adäquater Ausdrucksweisen Schriftstücke zur Korrespondenz mit englischsprachigen Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartnern.</p>	
<p>Inhalte</p> <p>Grundsätzliches:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aufbau eines gesprächsorientierten Wortschatzes – Verbesserung der kommunikativen Kompetenz im Umgang mit Englisch sprechenden Gästen, Partnerinnen und Partnern sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern – Schriftverkehr <p>Spezielle Inhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Hotel, Umgebung, touristische Attraktionen – regionale, nationale und internationale Spezialitäten – Korrespondenz mit Reiseveranstaltern und Gästen über verschiedene Medien (z. B. Geschäftsbriefe und E-Mails) 	

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

ANHANG

Mitglieder der Kommission:

Maria Hoffmann	Staatliche Berufsschule Pegnitz
Verena Holitschke	Städtische Berufsschule für das Hotel-, Gaststätten- und Braugewerbe München
Beate Käthner	Staatliches Berufliches Schulzentrum Lindau
Alexander Kees	Staatliches Berufliches Schulzentrum Immenstadt
Tobias Pietsch	Staatliche Berufsschule II Bamberg
Franziska Seivert	Staatliche Berufsschule Mindelheim
Jakob Storfinger	ISB, München

Beraterin:

Julia Schiffer	DEHOGA Bayern
----------------	---------------