



**Umsetzungshilfe
für die Ausbildungsberufe
Hotelfachmann/-frau und
Kaufmann/-frau für
Hotelmanagement**

Jahrgangsstufe 11

BERUFSSCHULE

ISB

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung München



Staatsinstitut für Schulqualität
und Bildungsforschung München

**Umsetzungshilfe für die
Ausbildungsberufe
Hotelfachmann/-frau und
Kaufmann/-frau für Hotelmanagement
Jahrgangsstufe 11**

München, März 2025



Erarbeitet im Auftrag des Bayerischen Staatsministeriums für Unterricht und Kultus

Leitung des Arbeitskreises:

Alfred Stark

Staatsinstitut für Schulqualität und
Bildungsforschung (ISB), München

Mitglieder des Arbeitskreises:

Judith Greber

Johanna Juran

Alexander Kees

Katrin Michl

Jutta Tuider

Staatliche Berufsschule 1 Ingolstadt

Staatliches Berufliches Schulzentrum

Rothenburg-Dinkelsbühl

Staatliches Berufliches Schulzentrum

Immenstadt

Berufliche Schule Direktorat 3, Nürnberg

Staatliche Berufsschule 1 Traunstein

BildnachweisTitelseite:

[iStockphoto.com/SolStock](https://www.iStockphoto.com/SolStock)

Herausgeber:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung

Anschrift:

Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung

Abteilung Berufliche Schulen

Schellingstr. 155

80797 München

Tel.: 089 2170-2211

Fax: 089 2170-2215

Internet: www.isb.bayern.de

E-Mail: berufliche.schulen@isb.bayern.de

Layout/Satz:

PrePress-Salumae.com, Kaisheim

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	5
2	Leitgedanken	6
2.1	Neuerungen in den Lehrplanrichtlinien	6
2.2	Spiralcurricularer Ansatz	8
2.3	Neuerungen in der Prüfungsordnung	10
2.4	Berufliche Handlungskompetenz	13
2.5	Lesehinweise	16
2.6	Kompetenzformulierungen als Ausgangspunkt für Lernsituationen	17
2.7	Lernprozess als vollständige Handlung	18
2.8	Entwicklung einer Lernsituation	19
2.9	Dimensionen von Lernsituationen	21
2.10	Das Unterrichtsprinzip Berufssprache Deutsch in gastronomischen Ausbildungsberufen	22
3	Zum Umgang mit der Handreichung	24
4	Illustrierende Aufgaben	25
4.1	Empfang und Dienstleistungen – Lernfeld 6	25
4.1.1	Curricularer Bezug	26
4.1.2	Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung	26
4.1.3	Hinweise zum Unterricht	27
4.1.4	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Arbeit am Empfang 6.1	28
4.1.5	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Arbeit am Empfang 6.2	28
4.1.6	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Arbeit am Empfang 6.3	28
4.1.7	Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien	29
4.2	Empfang und Dienstleistungen – Lernfeld 7	30
4.2.1	Curricularer Bezug	31

4.2.2	Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung	31
4.2.3	Hinweise zum Unterricht.....	32
4.2.4	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Aufgaben in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung 7.1.....	33
4.2.5	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Aufgaben in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung 7.2.....	33
4.2.6	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Aufgaben in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung 7.3.....	33
4.2.7	Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien.....	33
4.3	Housekeeping – Lernfeld 8.....	35
4.3.1	Curricularer Bezug.....	36
4.3.2	Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung	36
4.3.3	Hinweise zum Unterricht.....	37
4.3.4	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Reinigung nach betrieblichen Standards 8.1	38
4.3.5	Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien.....	38
4.4	Hotelmanagement – Lernfeld 9	40
4.4.1	Curricularer Bezug.....	41
4.4.2	Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung	41
4.4.3	Hinweise zum Unterricht.....	42
4.4.4	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Erstellen eines Marketingplans 9.1	43
4.4.5	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Erstellen eines Marketingplans 9.2.....	43
4.4.6	Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Erstellen eines Marketingplans 9.3.....	43
4.4.7	Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien.....	44
5	Vom Lernfeld zum Leistungsnachweis	45
6	Anhang/Quellen.....	46

1 Vorwort

Mit Beginn des Schuljahrs 2022/23 wurden die novellierten und neu strukturierten Lehrplanrichtlinien der Berufsausbildung für gastgewerbliche Berufe in Kraft gesetzt. Dabei wurden insgesamt sieben Berufe neu geordnet. Die Lehrplanrichtlinien stehen auf der Homepage des Staatsinstituts für Schulqualität und Bildungsforschung (www.isb.bayern.de) zur Einsicht und als Download zur Verfügung.

In den letzten Jahren sind die berufstypischen Arbeitsprozesse in gastronomischen Betrieben einem großen Wandel sowohl hinsichtlich der Ernährungsgewohnheiten als auch der Arbeitsprozesse unterworfen. Dies zeigt sich in den Metathemen Nachhaltigkeit, Digitalisierung, Hygiene und Kommunikation. So ist eine stete Weiterentwicklung sowohl der fachlichen als auch der überfachlichen Kompetenzen unerlässlich.

Die vorliegende Umsetzungshilfe soll Lehrkräfte, die in diesem Ausbildungsberuf tätig sind, bei der Vermittlung von fachlichen Inhalten der lernfeldstrukturierten Lehrplanrichtlinie der Jahrgangsstufe 11 unterstützen und damit den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler fördern. Gezielte Hinweise zeigen Verknüpfungsmöglichkeiten zwischen Lernfeldern und Bündelungsfächern auf und ermöglichen eine schul- und lehrerspezifische Weiterentwicklung der schulinternen didaktischen Jahrespläne.

Aufgrund der o. g. Neuordnung der Lehrplanrichtlinie ist insbesondere die Weiterqualifizierung der Lehrkräfte von essenzieller Bedeutung. Die vorliegende Umsetzungshilfe, insbesondere die Lehrplananalysen und die Empfehlungen zu allen Fächern, sollen dabei helfen, diese Herausforderungen zu meistern.

Mein besonderer Dank gilt allen Lehrkräften des Arbeitskreises.

Dr. Alfons Frey

Direktor des ISB

2 Leitgedanken

2.1 Neuerungen in den Lehrplanrichtlinien

Der Aufbau der Lehrplanrichtlinien weg von einem fachsystematischen, hin zu einem lernfeldorientierten Ansatz erfordert einen veränderten Blick auf den Unterricht. Neben den didaktisch-methodischen Überlegungen ergibt sich aus dem Lernfeldansatz die Chance, Änderungen und Prozesse der betrieblichen Wirklichkeit noch stärker in das unterrichtliche Geschehen zu stellen.

Darüber hinaus integriert der nun vorliegende Lehrplan die Metathemen Nachhaltigkeit, Digitalisierung, Hygiene und Kommunikation. Diese stellen immanente Bestandteile des Unterrichts und grundlegendes Unterrichtsprinzip dar.

Eine wesentliche Neuerung ist die gemeinsame Beschulung aller sieben neu geordneten Ausbildungsberufe im ersten Ausbildungsjahr. Das heißt, die Lernfelder 1 bis 5 werden im ersten Ausbildungsjahr berufsübergreifend mit den Berufen Fachkraft Küche, Koch und Köchin, Fachkraft für Gastronomie, Fachmann und Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie sowie Fachmann und Fachfrau für Systemgastronomie beschult. Dies entspricht dem multiprofessionellen Arbeiten in einem Gastronomiebetrieb und fordert die abteilungsübergreifende Kommunikationskompetenz der Auszubildenden.

Diese Neuerung greift auch im zweiten Ausbildungsjahr. Hier werden die zwei Berufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau und Kauffmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement gemeinsam beschult.

Die beiden nachfolgenden Tabellen zeigen in einem kurzen Überblick die Aufteilung der Lernfelder und Bündelungsfächer der Jahrgangsstufen 10 und 11.

Tabelle 1,2: Bündelungsfächer und Lernfelder, Jgst. 10 und 11

Bündelungsfächer und Lernfelder Jgst. 10	
Betriebsorganisation	
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren
2	Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen
Küche und Ernährung	
3	In der Küche arbeiten

Restaurant und Service	
4	Restaurant vorbereiten und pflegen
5	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen

Bündelungsfächer und Lernfelder Jgst. 11	
Empfang und Dienstleistungen	
6	Am Empfang arbeiten
7	Dienstleistungen und Angebote verkaufen
Housekeeping	
8	Im Housekeeping arbeiten
Hotelmanagement	
9	Marketingpläne erarbeiten

Die Berufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau sowie Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement bewegen sich in einem vielfältigen Spektrum von Betrieben. Dabei steht die Gastorientierung im Mittelpunkt jeden beruflichen Handelns. Unterschiedliche Betriebskonzepte und Organisationsstrukturen erfordern von den Fachkräften ein hohes Maß an Flexibilität, interkultureller Kommunikationsfähigkeit, Organisationstalent, Zukunftsorientierung sowie ein Grundverständnis für unternehmerisches Handeln.

Typische Handlungsfelder für beide Berufe sind der zielgruppenorientierte Verkauf bzw. die Vermarktung und Durchführung von Dienstleistungen und Angeboten sowie eine qualitätsorientierte Gästebetreuung.

Diese Umsetzungshilfe erklärt den Aufbau und die Intension des Lehrplans und soll Ihnen aus schulorganisatorischer und didaktischer Sicht Konzepte bieten, die innovative Herangehensweisen für zeitgemäßes Unterrichten darstellen können.

2.2 Spiralcurricularer Ansatz

Die Bündlungsfächer mit ihren Lernfeldern verfolgen durch den spiralcurricularen Ansatz verschiedene Zielsetzungen. Diese beispielhaften Tabellen bieten einen Überblick, inwiefern Mindestinhalte zunehmend komplexer in den Jahrgangsstufen unterrichtet werden können.

Abbildung 1: Beispielhafter Überblick der Mindestinhalte aufbauend über die JgSt.

Handlungsfelder Hotelfachmann und Hotelfachfrau	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
Aufgaben im Food and Beverage Management wahrnehmen	Lernfeld 2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen Lernfeld 3 In der Küche arbeiten Lernfeld 5 gastbezogenen Service im Restaurant durchführen		Lernfeld 12 Das gastronomische Angebot organisieren
Aufgaben im Wirtschaftsdienst und im Housekeeping wahrnehmen	Lernfeld 4 Restaurant vorbereiten und pflegen	Lernfeld 8 Im Housekeeping arbeiten	Lernfeld 11 Managementaufgaben im Housekeeping durchführen
Aufgaben am Empfang und in der Reservierung wahrnehmen		Lernfeld 6 Am Empfang arbeiten Lernfeld 7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen	Lernfeld 10 Empfang- und Reservierungsbereich organisieren
Aufgaben im Marketing und im Verkauf wahrnehmen		Lernfeld 9 Marketingpläne erarbeiten	Lernfeld 13 Veranstaltungen verkaufen und organisieren

Abbildung 2: Beispielhafter Überblick der Mindestinhalte aufbauend über die JgSt.

Handlungsfelder Kaufleute für Hotelmanagement	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
Aufgaben im Food and Beverage Management wahrnehmen	Lernfeld 2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen Lernfeld 3 In der Küche arbeiten Lernfeld 5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen		Lernfeld 13 Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten
Aufgaben im Wirtschaftsdienst und im Housekeeping wahrnehmen	Lernfeld 4 Restaurant vorbereiten und pflegen	Lernfeld 8 Im Housekeeping arbeiten	
Channel- und Revenue- Management planen, durchführen und analysieren		Lernfeld 6 Am Empfang arbeiten Lernfeld 7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen	Lernfeld 11 Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen
Marketingmaßnahmen entwickeln, einsetzen und auswerten		Lernfeld 9 Marketingpläne erarbeiten	Lernfeld 11 Preise mit Hilfe des Revenue-Management festsetzen Lernfeld 14 Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten

2.3 Neuerungen in der Prüfungsordnung

Eine wesentliche Änderung in der Ausbildung der beiden dreijährigen Berufe ist die Änderung hin zur Gestreckten Abschlussprüfung. Bei dieser Prüfungsart (§ 44 BBiG) findet keine Zwischenprüfung statt, sondern eine Abschlussprüfung, die sich aus zwei bewerteten Teilen zusammensetzt. Teil 1 und 2 werden zeitlich voneinander getrennt geprüft. Beide Prüfungsteile fließen nach einem festgelegten Verhältnis in das Gesamtprüfungsergebnis ein.

Die Ausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann und zur Kauffrau für Hotelmanagement gliedert sich somit in zwei Ausbildungsphasen, jeweils vor und nach Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung (GAP 1).

Die Kompetenzen der Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplans sind mit den Qualifikationen der Ausbildungsordnung abgestimmt und somit Grundlage für den Teil 1 der Gestreckten Abschlussprüfung. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, Lernfeld 6: Am Empfang arbeiten, zu Beginn der Jahrgangsstufe 11 zu unterrichten.

Dies sollten die Lehrkräfteteams bei der Erstellung der didaktischen Jahrespläne berücksichtigen.

Einen Überblick über die Prüfungsstruktur der Gestreckten Abschlussprüfung bietet die folgende Abbildung: (hier: Hotelfachmann/-frau)

Abbildung 3: Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“
(Quelle: BIBB/Peter Minrath – IHK Karlsruhe)

Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 (4. Ausbildungshalbjahr)	Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote	2 Arbeits aufgaben	60 Minuten	70 %	25 %
		Situatives Fachgespräch			
		Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben	60 Minuten	30 %	
Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2 (am Ende der Berufsausbildung)	Veranstaltungen und Food-and-Beverage-Management	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten			15 %
	Revenue-Management, Marketing und Verkauf	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 120 Minuten			25 %
	Organisation des Beherbergungsbetriebes	Fallbezogenes Fachgespräch 20 Minuten + Vorbereitung			25 %
	Wirtschafts- und Sozialkunde	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten			10 %
Zusatzqualifikation Bar und Wein (optional)		2 Arbeitsproben			60 Minuten
		Auftragsbezogenes Fachgespräch			

³ BIBB: Ausbildung gestalten. Hotelfachmann/-frau, Kaufmann/-frau für Hotelmanagement. Bonn 2022, S. 156.

Einen Überblick über die Prüfungsstruktur der Gestreckten Abschlussprüfung bietet die folgende Abbildung: (hier: Kaufmann/-frau für Hotelmanagement)

Abbildung 4: Übersicht über die Prüfungsstruktur von Teil 1 und 2 der „Gestreckten Abschlussprüfung“ (Quelle: BIBB/Peter Minrath – IHK Karlsruhe)

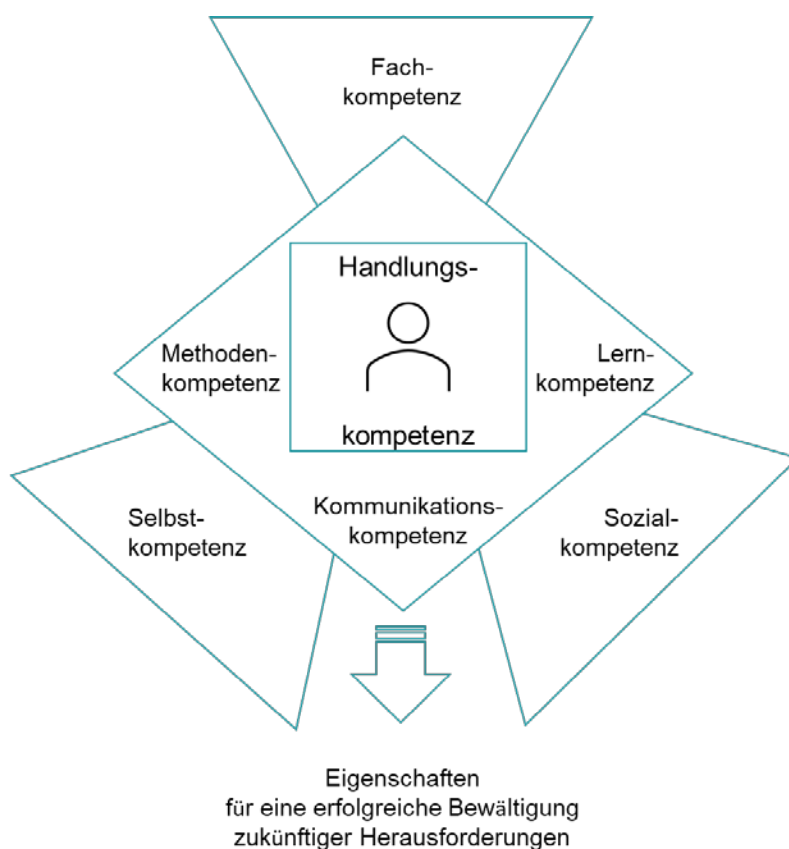
Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 (4. Ausbildungshalbjahr)	Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote	2 Arbeitsaufgaben inkl. Situativem Fachgespräch 60 Minuten	70%	25%
		Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten	30%	
Gestreckte Abschlussprüfung Teil 2 (am Ende der Berufsausbildung)	Warenwirtschaft, Einkauf und Kalkulation	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 90 Minuten		15%
	Revenue-Management, Marketing und kaufmännische Steuerung	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 120 Minuten		25%
	Personalwirtschaft	Fallbezogenes Fachgespräch 20 Minuten + Vorbereitung		25%
	Wirtschafts- und Sozialkunde	Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten		10%
Zusatzqualifikation Bar und Wein (optional)		2 Arbeitsproben		60 Minuten
		Auftragsbezogenes Fachgespräch		

⁴ BIBB: Ausbildung gestalten. Hotelfachmann/-frau, Kaufmann/-frau für Hotelmanagement. Bonn 2022, S. 161.

2.4 Berufliche Handlungskompetenz

Im Zentrum der KMK-Rahmenlehrpläne steht die Fokussierung auf den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz und damit einhergehend die Realisierung von kompetenzorientiertem Unterricht. Dieser ist nach thematischen Einheiten, nach Lernfeldern strukturiert. Diese Lernfelder sind aus beruflichen Aufgabenstellungen und Handlungsfeldern abgeleitet und bilden eine umfassende berufliche Handlungskompetenz ab, indem bedeutende Kompetenzen beschrieben werden.

Abbildung 5: Kompetenzzusammenspiel zur Erreichung der Handlungskompetenz



Im Kontext eines kompetenzorientierten Unterrichts ist einerseits die bisherige Anforderung geblieben, dass die Schülerinnen und Schüler einschlägiges und aktuelles Fachwissen erwerben sollen, andererseits kommt die Notwendigkeit hinzu, den Wissenserwerb zudem auf die Entwicklung beruflicher Handlungsfähigkeiten auszurichten.

⁵ KMK: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Berlin 2011, S. 15 f.

Um den Kompetenzanspruch curricular zu verankern, wurden die Lernfeldlehrpläne implementiert. Ehemals sehr konkrete, kleinschrittige, weitgehend kognitive Lernziele der curricularen Lehrpläne wurden in sog. „Zielformulierungen“ umbenannt. Hier wird nicht das im Unterricht zu erwerbende Wissen beschrieben, sondern welche berufsbezogenen Handlungen im Lernprozess vollzogen werden sollen.

Die Umsetzung des lernfeldorientierten Lehrplans hat zum Ziel, die Handlungskompetenz der Schülerinnen und Schüler zu fördern. Unter Handlungskompetenz wird die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen verstanden, sich in privaten, gesellschaftlichen und beruflichen Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten. Sie entfaltet sich in den drei Dimensionen Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie der integrierten Methodenkompetenz.

Die Schülerinnen und Schüler sollen befähigt werden, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, methodengeleitet und selbständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen. Fachkompetenz setzt ein solides Fachwissen voraus. Hinzu kommt die Fähigkeit zur Anwendung dieses Wissens.

Die Lernenden sollen sich zu individuellen Persönlichkeiten entwickeln, die Anforderungen in der Familie, im öffentlichen Leben sowie im Beruf durchdenken und beurteilen, ihre Begabungen entfalten und Lebenspläne fassen und fortentwickeln. Diese beschriebene Selbstkompetenz umfasst sowohl Eigenschaften wie Selbständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein als auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Die Sozialkompetenz stellt, neben der Fachkompetenz und der Selbstkompetenz, den dritten Kompetenzbereich dar. Die Schülerinnen und Schüler sollen soziale Beziehungen gestalten können, indem sie Zuwendungen und Spannungen erfassen, verstehen und sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinandersetzen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Integraler Bestandteil der drei genannten Kompetenzbereiche sind die Methodenkompetenz, die Lernkompetenz sowie die kommunikative Kompetenz. Die Schülerinnen und Schüler sollen lernen, bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen zielgerichtet und planmäßig vorzugehen und dabei Lerntechniken anzuwenden und Lernstrategien zu entwickeln. Um kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten, müssen eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Kommunikationspartner wahrgenommen, verstanden und dargestellt werden.

Selbständiges und verantwortungsbewusstes Denken und Handeln als übergreifendes Ziel muss Teil des didaktisch-methodischen Gesamtkonzeptes sein. In diesem Sinne sind Unterrichtsmethoden anzuwenden, mit denen

Handlungskompetenz unmittelbar gefördert wird. Eine Lernsituation ist als Planungshilfe zur Strukturierung des Lernfeldunterrichts anzusehen. Lernsituationen stellen keine Unterrichtsmethode dar, sondern sind methodisch auszugestalten.

2.5 Lesehinweise

Abbildung 6: Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe der Gastronomie vom 17.12.2021, S. 30

fortlaufende Nummer	Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveauangemessen beschrieben	Angabe des Ausbildungsjahres; Zeitrichtwert
Lernfeld 1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	1 Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebes mitzugestalten und ihren Betrieb zu repräsentieren.		
Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Berufsbilder im Gastgewerbe sowie Leitbild und Organisationsstruktur ihres Betriebes. Sie suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung (Organisationsstrukturen, Arbeitsteilung) und erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes.		
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Anforderungen an die Rolle als Gastgeber und Gastgeberin sowie im Team. Sie erkunden Kommunikationsformen und erfassen Kommunikationsstörungen. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsfelder im Gastgewerbe und die Internationalität der Branche. Sie ermitteln Möglichkeiten und Chancen der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung (Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildung) sowie die beruflichen Herausforderungen (persönliche Gesundheit).		
Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über das betriebliche Qualitätsmanagement (Arbeitssicherheit, Personal-, Betriebs- und Produkthygiene) und betriebliche Nachhaltigkeitsmaßnahmen (sozial, ökologisch, ökonomisch).		
Die Schülerinnen und Schüler planen eine Präsentation über ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit. Sie entwickeln Kriterien zur Bewertung von Präsentationen und beachten Datenschutz sowie Urheber- und Persönlichkeitsrechte.		
Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Präsentationsmedien aus und erstellen eine Präsentation.		
Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit adressatengerecht auch in einer Fremdsprache.		
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Kriterien geleitet von Arbeitsprozess sowie die Präsentationen. Sie geben Feedback und nehmen dieses an. Sie leiten Empfehlungen für ihre Rolle im Betrieb und gegenüber dem Gast ab.		
<i>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</i>		
<i>Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg</i>		
<i>1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes</i>		
<i>verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert</i>		
<i>Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt</i>		
<i>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</i>		
<i>Nachhaltigkeit in Lern- und Arbeitsprozessen ist berücksichtigt</i>		
<i>Datenschutz und Datensicherheit sind berücksichtigt</i>		
<i>offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen</i>		
<i>berufssprachliche Handlungssituationen berücksichtigen</i>		
<i>Fremdsprache ist berücksichtigt</i>		

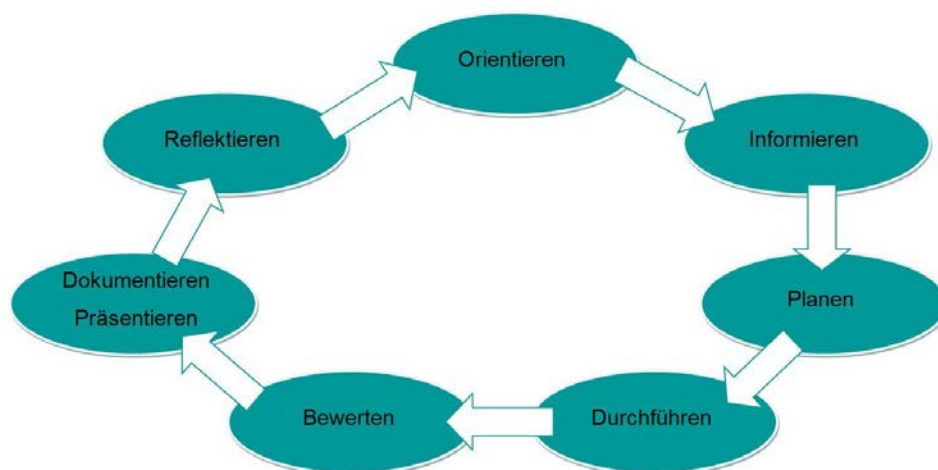
2.6 Kompetenzformulierungen als Ausgangspunkt für Lernsituationen

In den verschiedenen Lernfeldern werden Handlungskompetenzen beschrieben, die von den Auszubildenden am Ende des Lernprozesses erwartet werden. Entsprechend dieser geforderten Kompetenzen werden durch das Lehrerteam Lernsituationen entwickelt, die selbstreguliertes Lernen fördern. In ihrer Gesamtheit haben die Lernsituationen eines jeden Lernfeldes die Aufgabe, die beschriebenen Kompetenzen des Lernfeldes abzudecken. Im Rahmen der didaktischen Jahresplanung stimmen die Lehrkräfte die Lernfelder aufeinander ab. Durch die mit dem Lernfeldkonzept verbundene große pädagogische Freiheit können schulische und regionale Bedingungen leichter berücksichtigt werden. Im Rahmen der Schwerpunktsetzung besteht die Chance, dem jeweiligen Schulprofil Rechnung zu tragen.

2.7 Lernprozess als vollständige Handlung

Die Handlungsorientierung ist das didaktische Leitbild des Lernfeldkonzeptes. In Form von konkreten Handlungsaufträgen wird den Schülerinnen und Schülern eine Hilfestellung gegeben. Sie nehmen die Rolle der in einer beruflichen Aufgaben- oder Problemstellung handelnden Person ein und sind zur Lösung des Problems bzw. zur Erarbeitung eines Lösungsvorschlags aufgefordert. Die Schülerinnen und Schüler durchlaufen in ihrem selbstgesteuerten Lernprozess die in der folgenden Abbildung dargestellten gleichbedeutenden Phasen der vollständigen Handlung. Die Lernenden orientieren sich an der gegebenen Aufgaben- oder Problemstellung, beschaffen sich die notwendigen Informationen, planen die Handlungen und führen diese durch. Diese werden von ihnen überprüft und bei Bedarf korrigiert. Sie bewerten ihre Aufgaben- bzw. Problemlösung und reflektieren ihren Lern- und Bearbeitungsprozess.

Abbildung 7: Die vollständige Handlung



⁷ ISB: Selbstreguliertes Lernen in Lernfeldern. München 2009, S. 18

2.8 Entwicklung einer Lernsituation

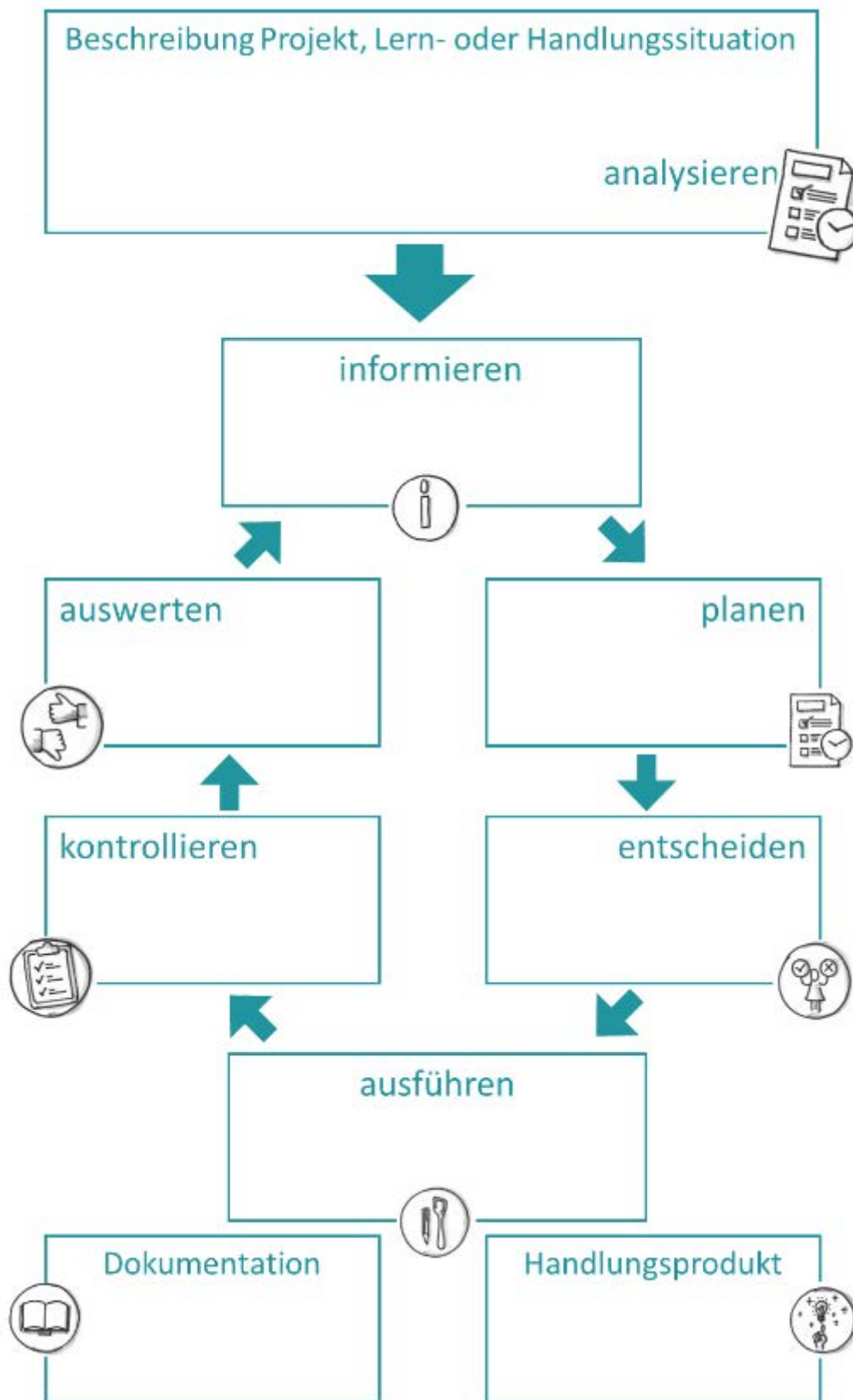
Bei der Entwicklung einer Lernsituation einigt sich das Lehrerteam zunächst darüber, welche Kompetenzen in einer Lernsituation besonders gefördert werden sollen. Danach werden die Inhalte abgestimmt, anhand derer diese Kompetenzen entwickelt werden können. Darüber hinaus sollte sich das Lehrerteam Gedanken machen, auf welche Weise in der Lernsituation soziale Lernprozesse gefördert werden können und welche Anknüpfungspunkte sich zur Förderung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz bieten.

Das Lehrerteam sollte nicht nur auf idealtypische Situationen, sondern auch auf „Schlüsselprobleme“ der Berufswirklichkeit eingehen, anhand derer sowohl allgemeine Zusammenhänge wie auch mögliche Konflikte oder Widersprüche erarbeitet und reflektiert werden können.

In der didaktischen Konzeption werden anschließend die in der beschriebenen Situation erforderlichen beruflichen Handlungsanforderungen in Handlungen der Schülerinnen und Schüler übersetzt. Ausgehend von der Lernsituation ist der Unterricht so zu planen, dass der Lernprozess eine vollständige Handlung darstellt und selbständiges und selbstreguliertes Lernen fördert. Es bietet sich an, geeignete berufliche Situationen als Rahmensituation fächerübergreifend zu verwenden. Auf der Basis dieser Rahmensituation können dann, dem jeweils gewünschten Fokus entsprechend, die verschiedenen Lernfelder, Bündelungsfächer und/oder Fächer miteinander verknüpft werden. Damit wird die berufliche Situation aus unterschiedlichen Blickrichtungen betrachtet. Ausgehend von einer möglichst authentischen beruflichen Lernsituation sollten die Handlungsaufträge so formuliert werden, dass sie die Schülerinnen und Schüler eindeutig zur Lösung der beschriebenen Aufgaben- oder Problemstellung auffordern und eindeutige Handlungsprodukte hervorbringen.


Im Sinne des selbstregulierten Lernens ist es sinnvoll, verschiedene Informationsquellen anzubieten. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse planen die Schülerinnen und Schüler ihre Handlungen und führen diese selbständig durch, wobei die Lehrkraft beratend zur Verfügung steht. Anschließend reflektieren die Schülerinnen und Schüler ihre Arbeitsergebnisse.

Abbildung 8: Die vollständige Handlung mit Lernsituation und Handlungsprodukt



⁸ ISB: Abschlussbericht zum BLK-Modellversuch Selbstreguliertes Lernen in Lernfeldern der Berufsschule (segel-bs, Bayern), München 2008

Anhand folgender Checkliste können Anforderungen an Lernsituationen schnell überprüft werden:

	Gütekriterien	
1	Betriebliche Situation	
2	Echtes Problem – positiv formuliert	
3	Rollenzuweisung	
4	Exemplarisch	
5	Förderung möglichst vieler Kompetenzen	
6	Konkrete aktuelle und realistische Daten	
7	Aufforderung zur Erarbeitung eines Handlungsprodukts (ggf. Handlungsprodukt aus betrieblichen Prozessen)	
8	Prozessorientierung (vollständige Handlung)	

2.9 Dimensionen von Lernsituationen

Lernsituationen können unterschiedliche Abstraktionsgrade einnehmen. Somit dienen sie zum einen für einzelne Unterrichtsstunden oder Unterrichtssequenzen, zum anderen können sie auch im Lehrerteam schuljahresübergreifend (Didaktischer Jahresplan), oder sogar jahrgangsübergreifend eingesetzt werden (Spiralcurricularer Anspruch). Je komplexer eine Lernsituation ist, desto vernetzter kann diese am Schulstandort eingesetzt werden (d.h. Verknüpfung mit Deutsch, Politik und Gesellschaft, Ethik, Religion).

In der vorliegenden Umsetzungshilfe finden sich alle drei Abstraktionsgrade.

Jahrgangsübergreifende Lernsituation	Bündelungsfachübergreifende Lernsituation	Lernsituation für einzelne Unterrichtssequenzen
--------------------------------------	---	---

2.9.1 Das Unterrichtsprinzip *Berufssprache Deutsch* in gastronomischen Ausbildungsberufen

„Das Unterrichtsprinzip *Berufssprache Deutsch* besagt, dass die Schülerinnen und Schüler in der Entwicklung ihrer berufssprachlich-kommunikativen Kompetenzen zielorientiert im fachlichen sowie allgemeinbildenden Unterricht gefördert werden, damit die Integration in das Berufsleben erfolgreich gelingt.“ ([Lehrplan Deutsch für die Berufsschulen und Berufsfachschulen](#), S. 8)

Das Unterrichtsprinzip *Berufssprache Deutsch* gilt für alle Klassen an allen Berufsschulen und Berufsfachschulen:

- von der Berufsvorbereitung (inkl. Berufsintegration) mit dem Schwerpunkt Spracherwerb
- über die Fachklassen mit dem Fokus auf sprachsensiblen Fachunterricht
- bis zum erfolgreichen Berufsschul- bzw. Berufsfachschulabschluss.

Das sprachlich-kommunikative Ziel ist die souveräne mündliche und schriftliche Verwendung der Fachsprache des jeweiligen Ausbildungsberufs.

Aufgrund der sprachlich heterogenen Klassen in der gastronomischen Ausbildung wird auf die Informationen und die vielfältigen berufsbezogenen Unterrichtsmaterialien (z. B. Methodensammlungen) des [ISB-Fachportals *Berufssprache Deutsch*](#) verwiesen.



Abb.: © ISB: *Berufssprache Deutsch*

Eine wesentliche Grundlage des sprachsensiblen Fachunterrichts entsprechend des Unterrichtsprinzips *Berufssprache Deutsch* ist die sinnvolle Ergänzung der fachlichen Kompetenzerwartungen um sprachliche Lernhilfen (Scaffolds).

Auf diese Weise erwerben die Schülerinnen und Schüler sprachlich-kommunikative Kompetenzen passend zum jeweiligen Ausbildungsberuf und sprachliche Hürden werden mit Hilfe unterschiedlicher sprachsensibler Methoden minimiert.

Weitere Informationen, wie auch Unterstützungsangebote und regionale Ansprechpartner, sind in der [TaskCard Sprachlich fit! Fachlich stark! Sprachsensibler \(Fach-\)Unterricht in gastronomischen Ausbildungsberufen](#) zusammengefasst:

- Links und Tipps zu gastronomischen Ausbildungsberufen
- Tipps zur Arbeit mit den Diagnostikergebnissen
- Lernsituationen sprachsensibel gestalten
- Sprachsensiblen Fachunterricht umsetzen

- Sprachensible Methodensammlungen
- KI-System als Sprachsensibilitätsassistent
- Beispiele für sprachensible, berufsbezogene Lernszenarien
- Überblick der Unterstützungsangebote

Die Inhalte des Portals Berufssprache Deutsch wurden nicht von dieser Kommission erstellt.

3 Zum Umgang mit der Handreichung

In der vorliegenden Handreichung werden die Lernfelder der Lehrplanrichtlinien mit illustrierenden Aufgaben konkretisiert. Dabei werden nicht alle Lernfelder vollständig abgedeckt, es handelt sich hierbei um eine exemplarische Auswahl. Die Abfolge der Lernfelder gleicht der Lehrplanrichtlinie.

Die Schülerinnen und Schüler sollen durch berufliche Problemstellungen direkt angesprochen werden. In den Beispielen finden Sie einen situativen Einstieg (mit Handlungsauftrag). Dies kann als Grundlage für die weitere Unterrichtsplanung dienen. Damit sollen die Schülerinnen und Schüler zur Bewältigung der Aufgaben- bzw. Problemstellung angeleitet werden.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit haben die Autorinnen und Autoren dieser Umsetzungshilfe entschieden, in den nächsten Unterkapiteln nicht das vollständige illustrierende Beispiel darzustellen. Es werden lediglich Ziele, Inhalte und besondere Hinweise erläutert.

Die detailliert ausgearbeiteten illustrierenden Unterrichtsmaterialien werden zum Download auf der Homepage des ISB zur Verfügung gestellt. Diese können direkt zur Unterrichtsvorbereitung und -durchführung genutzt werden.

4 Illustrierende Aufgaben

4.1 Empfang und Dienstleistungen – Lernfeld 6

Lernfeld	75 Std.
Am Empfang arbeiten	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsvorgänge im Empfangsbereich durchzuführen und mit dem Gast zu kommunizieren.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren Arbeitsvorgänge am Empfang und erkennen dessen Bedeutung als Kommunikationszentrum des Hotels und für das Wohlbefinden von nationalen und internationalen Gästen.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Vor- und Nachbereitungsarbeiten bei An- und Abreise von Gästen sowie über die Schnittstellenfunktion des Empfangs im Hotel bei der Aufgabenbearbeitung und Informationsweitergabe. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften (<i>Melde- und Abgaberecht, Haftung, Datenschutz</i>).	
Die Schülerinnen und Schüler planen und organisieren eine Schichtübergabe entsprechend der Vorgaben des betrieblichen Qualitätsmanagements. Sie bereiten die Anreise und Abreise der Gäste vor.	
Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, bei Bedarf auch in einer Fremdsprache. Sie nehmen Anfragen am Empfang entgegen, leiten diese weiter, führen Gästeaufträge aus und koordinieren Prozesse mit anderen Abteilungen und Externen. Dabei nutzen sie analoge und digitale Kommunikationsmedien datenschutzkonform. Sie begleiten den Gast bei An- und Abreise. Sie erstellen, prüfen und erläutern Hotelrechnungen und führen Bezahlprozesse durch. Sie holen proaktiv Gastfeedback ein und kommunizieren diese im Haus. Sie bearbeiten Reklamationen und wägen zwischen Rechtsansprüchen und gastorientiertem Verhalten ab.	
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Auftreten und Verhalten gegenüber Gästen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie beurteilen ihre Arbeitsprozesse am Empfang unter ökonomischen, ökologischen und sozialen Gesichtspunkten. Dabei identifizieren sie mögliche Optimierungspotentiale und nehmen Rückmeldungen an.	

4.1.4 Curricularer Bezug

Bündelungsfach	Empfang und Dienstleistungen
Lernfeld	6: Am Empfang arbeiten
Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern	Curricularer Bezug: LF 1, LF 7, LF 10, LF 11, LF 12, LF 13
Zeitrahmen	75 Unterrichtsstunden
Benötigtes Material	Organigramm (exemplarisch),

4.1.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

Orientieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren Arbeitsvorgänge am Empfang und erkennen dessen Bedeutung als Kommunikationszentrum des Hotels.		10

Informieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie informieren sich über die Organisation der Rezeption. Sie benennen die Arbeitsplätze des Empfangs.	Organigramm Formulare	12

Planen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie planen die Übergabe an die nächste Schicht.	Betriebliches Qualitätsmanagement	6

Durchführen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie organisieren die Anreise und checken Gäste ein und wieder aus. Dabei wenden Sie geltende Rechtsvorschriften an. Sie nehmen Gästefeedback an und handeln dabei ziel- und lösungsorientiert. Sie erstellen, prüfen und erläutern Rechnungen und führen den Bezahlprozess durch.	Meldeschein Reklamation Rechnungen	35

Kontrollieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie kontrollieren online Bewertungen unterschiedlicher Plattformen und gehen mit Gästefeedback im Rollenspiel um		8

Präsentieren und Bewerten		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie reflektieren die Bedeutung der Abteilung als Schnittstelle des Hotels.		4

4.1.3 Hinweise zum Unterricht

- Hier bietet es sich an, eine Fremdsprache zu nutzen (englisches Fachvokabular, Kommunikation mit dem Gast, Telefonetikette, Tourist Information / local sightseeing)
- Das Fach Deutsch ergänzend nutzen: für Geschäftsbrief/E-Mail, für Reservierungsanfragen/-bestätigung (Buchstabieralphabet, Telefonetikette, an Stammkunden Geburtstagswünsche, Aktionen/Newsletter, Weihnachtsgrüße etc.)
- Inhalte aus LF 1 aufgreifen: Rolle des Gastgebers / der Gastgeberin, positive Kommunikationsformen / Bedürfnisorientierte Kommunikation („Betreten verboten!“ vs. „Vielen Dank, dass Sie die Wege benutzen“)

Situation 2

- Im Fach Politik und Gesellschaft Haftungsansprüche behandeln, und dabei Gesetzestexte verwenden.
- Im Fach Deutsch bei der Bearbeitung von Reklamationen Textbausteine nutzen.
- Auch hier bietet es sich an, Reklamationen in einer Fremdsprache zu bearbeiten.

Situation 3

- Fremdsprache (englisches Fachvokabular, Kommunikation mit dem Gast)
- Bezug zum LF 7 herstellen und Zahlungsformen unterscheiden.
- Wertebildung/Ethik: soziale Nachhaltigkeit (Berufsethik) ansprechen, verantwortliches und wertschätzendes Handeln im Beruf.

4.1.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Arbeit am Empfang 6.1

Als Auszubildende bzw. Auszubildender im zweiten Lehrjahr wechseln Sie am kommenden Montag in die Abteilung Empfang. Nachdem Sie die Abteilung als Schnittstelle des Hotels kennengelernt haben, sind vorbereitende Tätigkeiten zu erledigen sowie die Anreise, der Gastaufenthalt und die Abreise zu organisieren.

Sie sind in den kommenden Wochen in der Früh- und Spätschicht eingeteilt. Hier ist es Ihre Aufgabe, anreisende Gäste und Reisegruppen einzuchecken.

4.1.5 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Arbeit am Empfang 6.2

Sie sind am Empfang für die Gästebetreuung im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagements zuständig. Sie sollen ziel- und lösungsorientiert Gästefeedback entgegennehmen und fachgerecht bearbeiten (u. a. Reklamation).

4.1.6 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Arbeit am Empfang 6.3

Bei der Schichtübergabe erhalten Sie die Abreiseliste. Anschließend checken Sie die Gäste, gemäß der Vorgaben des betrieblichen Qualitätsmanagements, aus. Sie erstellen, prüfen und erläutern Hotelrechnungen und führen den Bezahlprozess

durch. Sie bereiten die Übergabe an die nächste Schicht vor. Darüber hinaus pflegen und ergänzen Sie die Guest-History.

4.1.7 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

6.1:

Information Gästebetreuung

Aufgaben Organigramm Empfang

Aufgaben Organigramm Empfang – Lösungsvorschlag

Grooming Standards Front Office

Rollenspiel für Rezeption

Buchstabiertabelle

Outcall-Formular

Reservierungsformular

6.2:

Rollenspiel für Rezeption

Reklamation 10 Regeln

Reklamation 10 Regeln – Lösungsvorschlag

Reklamation Formular

Reklamation Bewertungsbogen

6.3:

Formular Hotelrechnung

Rechnungen Beispiel Appelmann

Rechnungen Beispiel Bischof

Rollenspiel für Rezeption

4.2 Empfang und Dienstleistungen – Lernfeld 7

Lernfeld	75 Std.
Dienstleistungen und Angebote verkaufen	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Dienstleistungen und Angebote des Hotels zu verkaufen.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebstypische Zimmerausstattungen (<i>Zimmertypen und -kategorien, Klassifizierungssysteme</i>) und Vertriebskanäle (<i>Buchungsportale, Hotelsoftware</i>) von Hotels.	
Die Schülerinnen und Schüler planen Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.	
Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten digitale und analoge Anfragen auch in einer Fremdsprache. Sie beobachten die Auslastung, steuern die Belegungsentwicklung entsprechend der betrieblichen Vorgaben und setzen Instrumente des Marktvergleichs sowie betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue Managements ein. Sie erstellen Angebotsschreiben und Reservierungsbestätigungen individuell und anhand von Textbausteinen. Dabei berücksichtigen sie rechtliche Aspekte (<i>Beherbergungsvertrag, Stornierung, allgemeine Geschäftsbedingungen, Datenschutz</i>). Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und bieten Zusatzverkäufe an. Sie erfragen Zahlungsformen, dokumentieren die Gästewünsche und stimmen die Ergebnisse mit beteiligten Akteuren und Abteilungen ab. Dabei reagieren sie entsprechend der betrieblichen Vorgaben auf Buchungsänderungen und Stornierungen	
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren das eigene Handeln und die Arbeitsabläufe anhand von Qualitätskriterien. Sie prüfen Verkaufszahlen von Zimmern und Pauschalangeboten im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und leiten Optimierungspotentiale ab.	

4.2.1 Curricularer Bezug

Bündelungsfach	Empfang und Dienstleistungen
Lernfeld	7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen
Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern	Curricularer Bezug: LF 10, LF 11, LF 12, LF 13
Zeitrahmen	75 Unterrichtsstunden
Benötigtes Material	EDV

4.2.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

Orientieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen.		2

Informieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie informieren sich über Zimmerausstattungen und Hotelkategorien. Sie benennen Vertriebskanäle und unterscheiden Klassifizierungssysteme.	Reservierungsplan Hotelsterne Hotelklassifizierung	8

Planen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie planen Angebote beispielhaft für die Zielgruppen des Hotels	Datenschutz AGB Stornierung	30

Durchführen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie führen Verkaufsgespräche mit zwei ausgewählten Kunden und erfragen dabei Gästewünsche. Sie informieren Kunden über Zusatzangebote.	Verkaufsgespräch	30

Kontrollieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit

Präsentieren und Bewerten		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie reflektieren ihr Handeln, prüfen die Verkaufszahlen und leiten Optimierungspotenziale ab.		5

4.2.3 Hinweise zum Unterricht

- Bei der Arbeit an LS 2 selbständige, regional unterschiedliche Arbeit der Schülerinnen und Schüler ermöglichen.
- Die Begrifflichkeiten bei den Zimmerausstattungen können zusätzlich auch in einer Fremdsprache formuliert werden.
- Reservierungsanfragen können hier auch in einer Fremdsprache beantwortet werden.
- Im Fach Deutsch können Textbausteine erzeugt werden für Angebote und Reservierungsanfragen.
- Bei Regelungen zu AGB, Datenschutz und Stornierung das Internet bzw. die Internetauftritte der Betriebe der Schülerinnen und Schüler nutzen.
- LS 3: Bei einem möglichen Zusatzverkauf des Speisen- und Getränkeangebots ist eine fachspezifische Vertiefung nicht angedacht.

4.2.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Aufgaben in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung 7.1

In Ihrem zweiten Ausbildungsjahr werden Sie nach einigen Wochen am Front-Office in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung eingesetzt.

Um Beherbergungsangebote verkaufen zu können, lernen Sie die Beschreibung von Zimmerausstattungen, Merkmale der Hotelklassifizierung sowie verschiedene Vertriebskanäle kennen.

4.2.5 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Aufgaben in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung 7.2

Sie erhalten die Aufgabe, zusammen mit dem Sales Manager für die Zielgruppe des Hotels (Tagungsgäste, Urlauber, Geschäftsreisende, Familien ...) Pauschalen mit einzelnen Programmpunkten auszuarbeiten.

Hierbei beachten Sie die AGB, den Datenschutz und die Regelungen zur Stornierung.

4.2.6 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Aufgaben in der Reservierungs- und Verkaufsabteilung 7.3

Nach der Erstellung der Angebote möchten ein Sportverein und eine Seniorengruppe ein Aktiv-Wochenende buchen. Aufgrund der Kapazitäten kann nur eine Anfrage angenommen werden.

Beide Ansprechpartner kommen zu einem Vorgespräch ins Hotel. Sie führen mit Unterstützung des Verkaufsleiters das jeweilige Verkaufsgespräch.

4.2.7 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

<u>7.1:</u>
Info-/Arbeitsblatt Hotelsterne
Hotelklassifizierung
<u>7.2:</u>
Textbausteine

7.3:

Infoblatt Verkaufsgespräche

Verkaufsgespräch roter Faden

4.3 Housekeeping – Lernfeld 8

Lernfeld

40 Std.

Im Housekeeping arbeiten

Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Gasträume und Wirtschaftsräume nach betrieblichen Standards zu reinigen, zu pflegen, herzurichten und zu kontrollieren.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, Gästezimmern und Wirtschaftsräumen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Reinigungs- und Pflegemittel sowie Reinigungsarten. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Räumlichkeiten und Oberflächen.

Die Schüler und Schülerinnen **planen** die Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten und Oberflächen. Sie wählen Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen aus und stellen Reinigungslösungen her. Dabei berücksichtigen sie Aspekte des Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutzes (*Ergonomie*).

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Reinigungsmaßnahmen **durch** und statten Räume nach Gastbedürfnissen aus. Sie überprüfen Sauberkeit und Funktionalität der Ausstattung in den Räumlichkeiten auch mit Hilfe von Checklisten, bei Bedarf veranlassen sie Reparaturen oder Ersatz. Sie kontrollieren Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand und wählen geeignete Mittel und Techniken zur Pflege aus. Bei allen Handlungen beachten sie Abfallvermeidung, Abfallentsorgung sowie Hygienevorschriften und Umweltaspekte. Sie bestücken anlassbezogen den Etagenwagen. Sie nehmen Waren an und lagern sie werterhaltend ein.

Die Schülerinnen und Schüler **überprüfen** und beurteilen ihr Reinigungs- und Kontrollergebnis, **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe unter Hygieneaspekten und Nachhaltigkeit und unterbreiten Verbesserungsvorschläge.

4.3.1 Curricularer Bezug

Bündelungsfach	Housekeeping
Lernfeld	8: Im Housekeeping arbeiten
Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern	Curricularer Bezug: LF 2, LF 6, LF 7
Zeitrahmen	40 Unterrichtsstunden
Benötigtes Material	EDV bzw. WLAN, Präsentationsmaterial, Praxismaterial

4.3.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

Orientieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, Gästezimmern und Wirtschaftsräumen.		2

Informieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie informieren sich über die Ausstattung der Zimmer sowie die jeweiligen Werkstoffe und die dazugehörigen Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel.	Etagenwagen Grundlagen der Reinigung	12
Planen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie wählen Reinigungsmittel zur fachgerechten Reinigung und Pflege der Oberflächen aus.		2

Durchführen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie bestücken den Etagenwagen mit den ausgewählten Mitteln sowie der benötigten Wäsche. Sie erstellen Checklisten zur Reinigung und Pflege der Gasträume, Gästezimmer und Wirtschaftsräume. Sie reinigen Gasträume, Gästezimmer und Wirtschaftsräume unter Verwendung der ausgewählten Reinigungs- und Pflegemittel und unter Berücksichtigung der Abfallvermeidung und Abfallentsorgung.	siehe Arbeitsmaterial	18

Kontrollieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie überprüfen Sauberkeit und Funktionalität der Ausstattung in den Räumlichkeiten mithilfe von Checklisten.	Checklisten	4

Präsentieren und Bewerten		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie bewerten den Arbeitsablauf unter ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten.		2

4.3.3 Hinweise zum Unterricht

- Die Schülerinnen und Schüler sollten die Fachbegriffe in einer Fremdsprache kennen (hotel furniture, guest room equipment, guest supplies, treatments, complimentaries).
- Die Schülerinnen und Schüler erstellen Präsentationen zu den Aspekten im Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutz (Ergonomie). Dies wäre im Fach Deutsch zusätzlich möglich.
- Erstellung und Einsatz von Checklisten in Partnerarbeit.
- Es bietet sich an, arbeitsteilige (Experten-) Gruppen für die Ausstattungsmerkmale in den Zimmern zu bilden.

4.3.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Reinigung nach betrieblichen Standards 8.1

Ihr Viersterne-Schlosshotel am Rande einer Großstadt liegt an einem stark frequentierten Fernradweg. Ihr Hotel hat einige Kooperationen mit Firmen und ist unter der Woche bei Business-Gästen sowie am Wochenende bei Freizeitgästen sehr beliebt.

Darüber hinaus richtet das Hotel im Schlossgarten Kulturveranstaltungen (Musikkonzerte, Vernissagen, Märkte) aus.

Zudem legt man sehr großen Wert auf Nachhaltigkeit im gesamten Unternehmen sowie auf regionale Speisen und Angebote.

Das Hotel hatte vor der Renovierung 90 Zimmer. Nach dem Umbau und dem damit verbundenen Rebranding umfasst das Hotel insgesamt 70 Zimmer. Davon 40 Business-, Einzel- und Doppelzimmer sowie 30 Suiten mit unterschiedlichen Standards (getrennter Wohn- und Schlafbereich, Kochmöglichkeit etc.).

Sie sind in der Housekeeping-Abteilung eingeteilt und unterstützen das Housekeeping-Management in der Neuorganisation der Abteilung. Hierfür werden Sie beauftragt, die betrieblichen Standards bei der Reinigung und Pflege von Gästezimmern, Gast- und Wirtschaftsräumen umzusetzen.

Dabei sollen Sie Gästezimmer und deren Ausstattung hinsichtlich der Reinigung und Pflege kennenlernen und geeignete Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel auswählen sowie Reinigungsmaßnahmen durchführen und Ergebnisse kontrollieren.

4.3.5 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

8.1:

Ausstattung Zimmer – Zuordnung Reinigungsmittel

Einsatz von Reinigungsmitteln

Etagenwagen

Reinigen – Pflegen – Desinfizieren

Reinigen – Pflegen – Desinfizieren Lösungsvorschlag

Reinigung – Grundlagen

4.4 Hotelmanagement – Lernfeld 9

Lernfeld	70 Std.
Marketingpläne erarbeiten	
Zielformulierung	
Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.	
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.	
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Instrumente des Marketings (<i>Marktwahlstrategie, Marktbearbeitungsstrategie, Marketingmaßnahmen, Marketingplan</i>) und der systematischen Gästebefragung.	
Die Schülerinnen und Schüler planen die Erstellung eines Marketingplans auf Grundlage der betrieblichen Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität. Sie wählen Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen aus.	
Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten einen betrieblichen Marketingplan mit Kommunikationsstrategie. Dazu führen sie Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen sowie Gästebefragungen durch, werten diese aus, kommunizieren die Ergebnisse und stimmen Marketingplan und Kommunikationsstrategie mit anderen Bereichen ab.	
Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Angebote von Lieferanten und Agenturen zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern, wählen Angebote aus, wirken bei der Erstellung mit und gewährleisten die Aktualität. Sie koordinieren die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit allen Bereichen.	
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihr Vorgehen und kontrollieren den Erfolg des Marketingplans und der Kommunikationsstrategie. Sie leiten Optimierungsmöglichkeiten ab.	

4.4.1 Curricularer Bezug

Bündelungsfach	Housekeeping
Lernfeld	8: Im Housekeeping arbeiten
Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern	Curricularer Bezug: LF 5, LF 10, LF 12, LF 13
Zeitrahmen	70 Unterrichtsstunden
Benötigtes Material	EDV bzw. WLAN, Präsentationsmaterial

4.4.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

Orientieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Marketingpläne unter Beachtung der Unternehmensziele zu nutzen.		4

Informieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie informieren sich über Instrumente des Marketings und der systematischen Gästebefragung. Sie unterscheiden Marktarten. Sie identifizieren unterschiedliche Gästegruppen.	Marketingkonzepte Marktarten Gästegruppen	15

Planen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie planen eine systematische Gästebefragung. Sie wählen dafür geeignete Marketingstrategien aus.	Befragungsziele	10

Durchführen		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie führen Gästebefragungen durch, werten diese aus und kommunizieren und präsentieren die Ergebnisse im Team.		35

Kontrollieren		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit

Präsentieren und Bewerten		
Kompetenzerwartung	Inhalt	Zeit
Sie reflektieren die eigene Arbeitsweise und ihre Ergebnisse. Sie bewerten die Ergebnisse im Hinblick auf die Situation im Hotel.		6

4.4.3 Hinweise zum Unterricht

- Für das Erstellen von Gästefragebögen die allgemeinbildenden Fächer Deutsch und für die Fremdsprache Englisch einbinden.
- Im EDV Unterricht oder mittels digitalen Endgeräts lassen sich digitale Fragebögen erstellen, z. B. mit QR-Codes.
- Für die Erstellung und den Einsatz von Checklisten bietet sich Partnerarbeit an.
- Einzelne Internetauftritte der Betriebe durch Schülerinnen und Schüler vorstellen lassen.

4.4.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Erstellen eines Marketingplans 9.1

Die Auslastung Ihres Hotels ist im letzten Geschäftsjahr um 15 % zurückgegangen. Die Hotelleitung hat Sie damit beauftragt, Vorschläge für einen Marketingplan zu erstellen, um einen neuen Gästekreis zu erschließen und die Auslastung damit zu erhöhen.

Die Hotelleitung hat Sie damit beauftragt, Vorschläge für einen Marketingplan zu erstellen, um einen neuen Gästekreis zu erschließen und die Auslastung damit zu erhöhen.

Um die gewünschten Vorschläge erarbeiten zu können, sind Sie zunächst verantwortlich für die Marktforschung und die systematische Gästebefragung in Ihrem Hotel. Dafür sollen Sie Feedbackbögen erstellen.

4.4.5 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Erstellen eines Marketingplans 9.2

Die Hotelleitung erwartet außerdem, dass Sie für Ihren Marketingplan hotelspezifische Marketingziele entwickeln und geeignete Strategien zur Zielerreichung auswählen.

Dabei wenden Sie unterschiedliche Marketinginstrumente an und kombinieren diese zu einem Marketingmix. Ihr Ergebnis fassen Sie zusammen und stellen es der Hotelleitung vor.

4.4.6 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Erstellen eines Marketingplans 9.3

Die Hotelleitung möchte, dass ihre Ergebnisse an potentielle Kunden kommuniziert werden können. Dafür müssen Sie sich in das Themengebiet Kanäle der Kommunikation und Vermarktung einarbeiten.

Entscheiden Sie, welche für die jeweilige Zielgruppe geeignet sind. Entwickeln Sie dafür das entsprechende Werbekonzept.

4.4.7 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

9.1:

Ist-Situation Marktanalyse

Anleitung Feedbackbogen

Gästefragebogen erstellen

9.2:

Marketingkonzept

Info zum Marketingkonzept

Schüler*innenbeispiel Deutsch

Schüler*innenbeispiel Englisch

9.3:

Kommunikationskanäle

Kommunikationskanäle – Lösungsvorschlag

5 Vom Lernfeld zum Leistungsnachweis

Bei der Erstellung von kompetenzorientierten Leistungsnachweisen gilt es, die Anforderungsbereiche I – III nach KMK Standards zu beachten. Die Einteilung erfolgt nach 3 Anwendungsbereichen.

Anforderungsbereich I: Reproduktion

Anforderungsbereich II: Organisation- Transfer

Anforderungsbereich III: Problemlösung und Urteilsfindung.

Die Anforderungsbereiche definieren zielgenaue Operatoren, welche die qualitative und quantitative Aufgabenbeantwortung beschreiben.

Anforderungsbereich I	Angeben, nennen, benennen, skizzieren, wiedergeben, zusammenfassen, notieren
	Berechnen, bestimmen, beschreiben, darstellen, erklären, ordnen, zuordnen, zeichnen
Anforderungsbereich II	Anwenden, auswerten, belegen, nachweisen, vergleichen
	Ableiten, analysieren, untersuchen, begründen, diskutieren, erörtern
Anforderungsbereich III	Begründen, zeigen, beurteilen, entscheiden, bewerten, entwerfen, entwickeln, Stellung nehmen

Nähere Erläuterungen zu kompetenzorientierten Leistungserhebungen können dem folgenden Link entnommen werden:

https://www.isb.bayern.de/fileadmin/user_upload/Grundsatzabteilung/Kompetenzorientierung/Leitfaden_kompetenzorientierte_leistungsaufgaben_2019.pdf

Wichtig ist außerdem, dass sich die Lehrkräfte der Bündelungsfächer bei der Menge der einzubringenden Leistungsnachweise absprechen. Ebenso gilt das für die Lehrkräfte der fachtheoretischen und fachpraktischen Inhalte innerhalb eines Lernfeldes.

Beispielhafte Leistungsnachweise finden sich im Anhang an diese Umsetzungshilfe.

6 Anhang/Quellen

Alle nicht anders gekennzeichneten Texte wurden vom Arbeitskreis „Umsetzungshilfe für Lehrkräfte in den Ausbildungsberufen Hotelfachmann/-fachfrau und Kaufmann/-frau für Hotelmanagement“ am Staatsinstitut für Schulqualität und Bildungsforschung (ISB) erstellt.

Alle Rechte für Bilder und Texte liegen beim ISB, München 2023.

Die genannten Marken-, Firmen- oder Produktnamen dienen der Umsetzung der Lernsituation. Sie wurden exemplarisch und ohne Priorisierung gewählt und können jederzeit durch ähnliche Marken, Firmen oder Produkte ersetzt werden.

Das Titelbild wurde von istockphoto erworben. Sonstige Bilder in den Materialien sind lizenzfrei.

Abbildung auf der Titelseite: © istockphoto.com

Vertiefende Literatur:

- BIBB: Ausbildung gestalten. Hotelfachmann/-frau, Kaufmann/-frau für Hotelmanagement. Bonn 2022
- KMK: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Berlin 2011
- Meyer, Hilbert: Unterrichtsmethoden, Theorieband. Cornelsen Verlag, Berlin, 13. Auflage, 2009
- ISB: Überfachliche Kompetenzen einschätzen und entwickeln – unterstützt durch Kompetenzraster, München 2016
- ISB: Selbstreguliertes Lernen in Lernfeldern. München 2009
- ISB: Abschlussbericht zum BLK-Modellversuch Selbstreguliertes Lernen in Lernfeldern der Berufsschule (segel-bs, Bayern), München 2008

Weiterführende Links:

https://www.isb.bayern.de/fileadmin/user_upload/Grundsatzabteilung/Kompetenzorientierung/Leitfaden_kompetenzorientierte_leistungsaufgaben_2019.pdf

<https://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/>

<https://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/klassen-zur-berufsausbildung/gastgewerbe>