



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

Jahrgangsstufe 12

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 12**

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/macniak

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 | Schwerpunktsetzung in der Jahrgangsstufe 12 | 10 |
| 2.4 | Neuerungen in der Prüfungsordnung | 11 |
| 2.5 | Berufliche Handlungskompetenz | 14 |
| 2.6 | Lesehinweise | 17 |
| 2.7 | Kompetenzformulierungen als Ausgangspunkt für Lernsituationen | 18 |
| 2.8 | Lernprozess als vollständige Handlung..... | 19 |
| 2.9 | Entwicklung einer Lernsituation | 20 |
| 2.10 | Dimensionen von Lernsituationen..... | 22 |
| 2.11 | Das Unterrichtsprinzip Berufssprache Deutsch in gastronomischen Ausbildungsberufen | 23 |
| 3 | Zum Umgang mit der Handreichung | 25 |
| 4 | Illustrierende Aufgaben | 26 |
| 4.1 | Empfang und Dienstleistungen – Lernfeld 10 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau)..... | 26 |
| 4.1.1 | Curricularer Bezug | 27 |
| 4.1.2 | Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung..... | 27 |
| 4.1.3 | Hinweise zum Unterricht | 28 |
| 4.1.4 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Angebot erstellen 10.1..... | 29 |
| 4.1.5 | Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien | 30 |
| 4.2 | Housekeeping – Lernfeld 11 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau)..... | 31 |
| 4.2.1 | Curricularer Bezug | 32 |
| 4.2.2 | Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung..... | 32 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.2.3 | Hinweise zum Unterricht | 34 |
| 4.2.4 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Dienstpläne erstellen 11.1 | 35 |
| 4.2.5 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag –Mitarbeitergespräche | |
| | führen 11.2..... | 35 |
| 4.2.6 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Mitarbeitende schulen 11.3..... | 36 |
| 4.2.7 | Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien | 36 |
| 4.3 | Hotelmanagement – Lernfeld 12 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau) | 38 |
| 4.3.1 | Curricularer Bezug | 39 |
| 4.3.2 | Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung..... | 39 |
| 4.3.3 | Hinweise zum Unterricht | 40 |
| 4.3.4 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Kundenanfragen bearbeiten 12.1 | 41 |
| 4.3.5 | Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien | 41 |
| 4.4 | Hotelmanagement – Lernfeld 13 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau) | 43 |
| 4.4.1 | Curricularer Bezug | 44 |
| 4.4.2 | Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung..... | 44 |
| 4.4.3 | Hinweise zum Unterricht | 45 |
| 4.4.4 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Verkaufsgespräche durchführen 13.1 | 46 |
| 4.4.5 | Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien | 46 |
| 4.5 | Controlling – Lernfeld 10 (Kaufmann/-frau für Hotelmanagement)..... | 48 |
| 4.5.1 | Curriculare Analyse..... | 49 |
| 4.5.2 | Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung..... | 49 |
| 4.5.3 | Hinweise zum Unterricht | 50 |
| 4.5.4 | Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Controlling 10.1 | 51 |
| 4.5.5 | Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien | 51 |
| 5 | Vom Lernfeld zum Leistungsnachweis..... | 52 |
| 6 | Anhang/Quellen | 53 |

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 12 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 Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement gemeinsam beschult.

Die vier nachfolgenden Tabellen zeigen in einem kurzen Überblick die Aufteilung der Lernfelder und Bündelungsfächer der Jahrgangsstufen 10, 11 und 12.

Tabelle 1,2,3,4: Bündelungsfächer und Lernfelder, Jgst. 10, 11 und 12

| 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 |

| Bündelungsfächer und Lernfelder Jgst. 12 (Hotelfachmann/-frau) | |
|---|--|
| Empfang und Dienstleistungen | |
| 10 | Empfang- und Reservierungsbereich organisieren |
| Housekeeping | |
| 11 | Managementaufgaben im Housekeeping durchführen |
| Hotelmanagement | |
| 12 | Das gastronomische Angebot organisieren |
| 13 | Veranstaltungen verkaufen und organisieren |

| | |
|---|--|
| Bündelungsfächer und Lernfelder Jgst. 12 (Kaufmann/-frau für Hotelmanagement) | |
| Hotelmanagement | |
| 12 | Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen |
| 13 | Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten |
| 14 | Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten |
| Controlling | |
| 10 | Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen |
| 11 | Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen |

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 Bündelungsfächer 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 Schwerpunktsetzung in der Jahrgangsstufe 12

Neben den im Vorwort genannten Gründen für die Neuordnung der Berufe im Gastgewerbe steht ein weiteres wichtiges Thema vor allem in der Jahrgangsstufe 12 im Fokus: Die frühe Übernahme von Aufgaben der Anleitung und Führung von Mitarbeitenden. Auf die Vermittlung entsprechender Kompetenzen ist hier besondere Aufmerksamkeit zu legen.

Beispielhaft soll dies an den **farbig markierten Formulierungen** im Lernfeld 11 „Managementaufgaben im Housekeeping durchführen“ (Bündelungsfach Housekeeping) gezeigt werden.

Dies ist gerade bei einer heterogenen Schülerschaft eine besondere Herausforderung und bedarf guter Planung hinsichtlich innerer Differenzierung.

| | |
|---|----------------|
| Lernfeld | 70 Std. |
| Managementaufgaben im Housekeeping durchführen | |
| Zielformulierung | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. | |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. Sie erfassen dessen Bedeutung für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen. | |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen (<i>Dienstpläne, Vertretungspläne, Urlaubspläne</i>) und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut. Sie verschaffen sich einen Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel und Ausstattungsgegenstände sowie mögliche Kooperationspartner | |
| Die Schülerinnen und Schüler planen Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle. (<i>Arbeitsablaufplan, Checkliste</i>). Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche (<i>Reinigungsintervalle, Einsatz von internem und externem Personal</i>) und rechtliche Aspekte (<i>Fundsachen, Haftung</i>) sowie Hygienemaßgaben. Vor dem Hintergrund der Werterhaltung und der Nachhaltigkeit wählen sie Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren aus und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an. | |
| Die Schülerinnen und Schüler steuern den Personaleinsatz, weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu, leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an, bereiten Unterweisungen und Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vor und führen diese durch. Sie wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen und bei der | |

Personalentwicklung mit. Sie stimmen sich mit anderen Abteilungen ab, koordinieren die Zimmerzuteilung und beachten individuelle Ausstattungsmerkmale gemäß der Gastwünsche. Sie kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien. Sie überprüfen Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter, ermitteln den Bedarf an Waren, führen quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch, korrespondieren und verhandeln mit externen Dienstleistern und geben Bestellungen auf.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe und **entwickeln** Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen.

2.4 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)

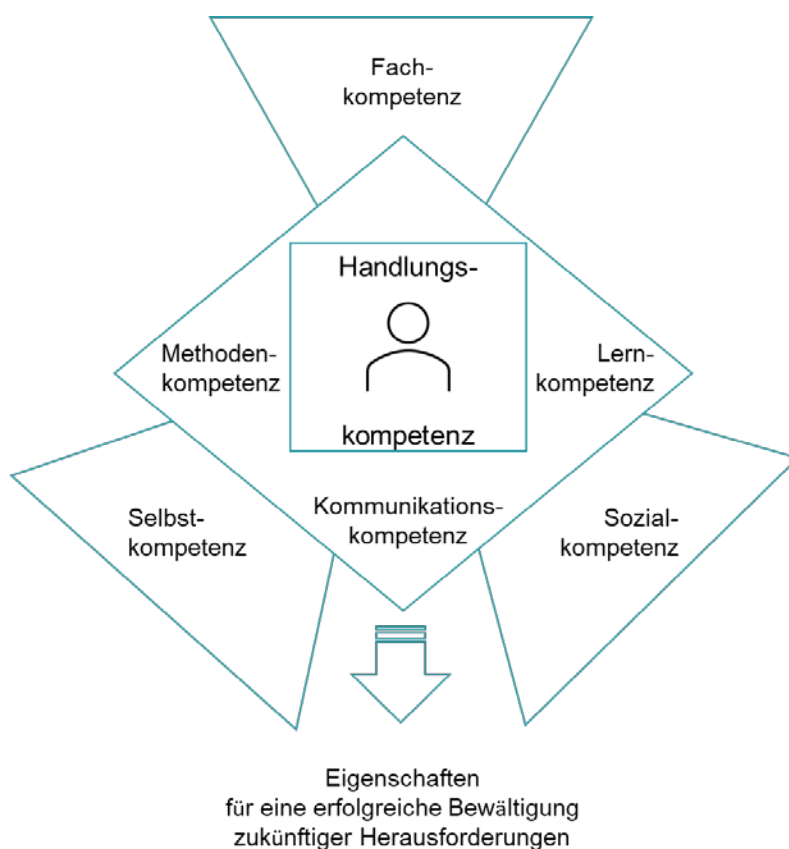
| | | | | |
|--|---|---|-----|------------|
| Gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 (4. Ausbildungshalbjahr) | Aufgaben am Empfang und gastronomische Angebote | 2 Arbeitsaufgaben inkl. Situativem Fachgespräch 60 Minuten | 70% | 25% |
| | | Schriftlich zu bearbeitende Aufgaben 60 Minuten | 30% | |
| Gestreckte 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.

2.5 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.

2.6 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> | | |

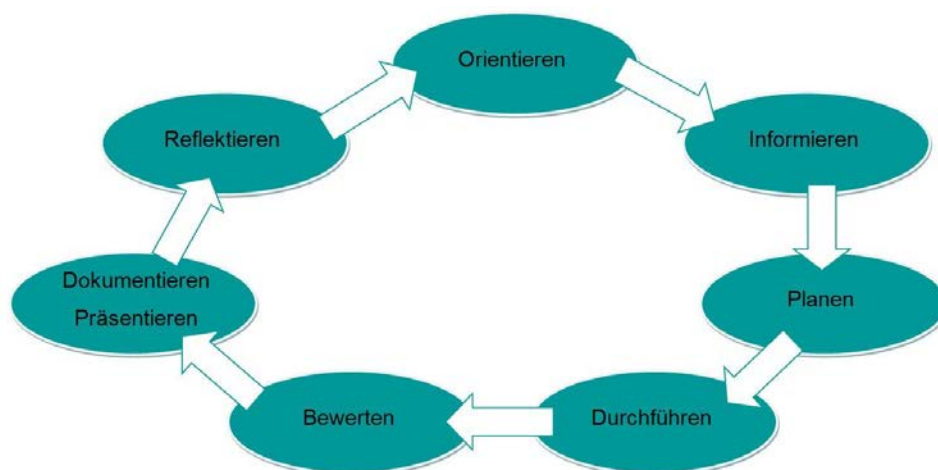
2.7 Kompetenzformulierungen als Ausgangspunkt für Lernsituationen

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.

2.8 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

2.9 Entwicklung einer Lernsituation

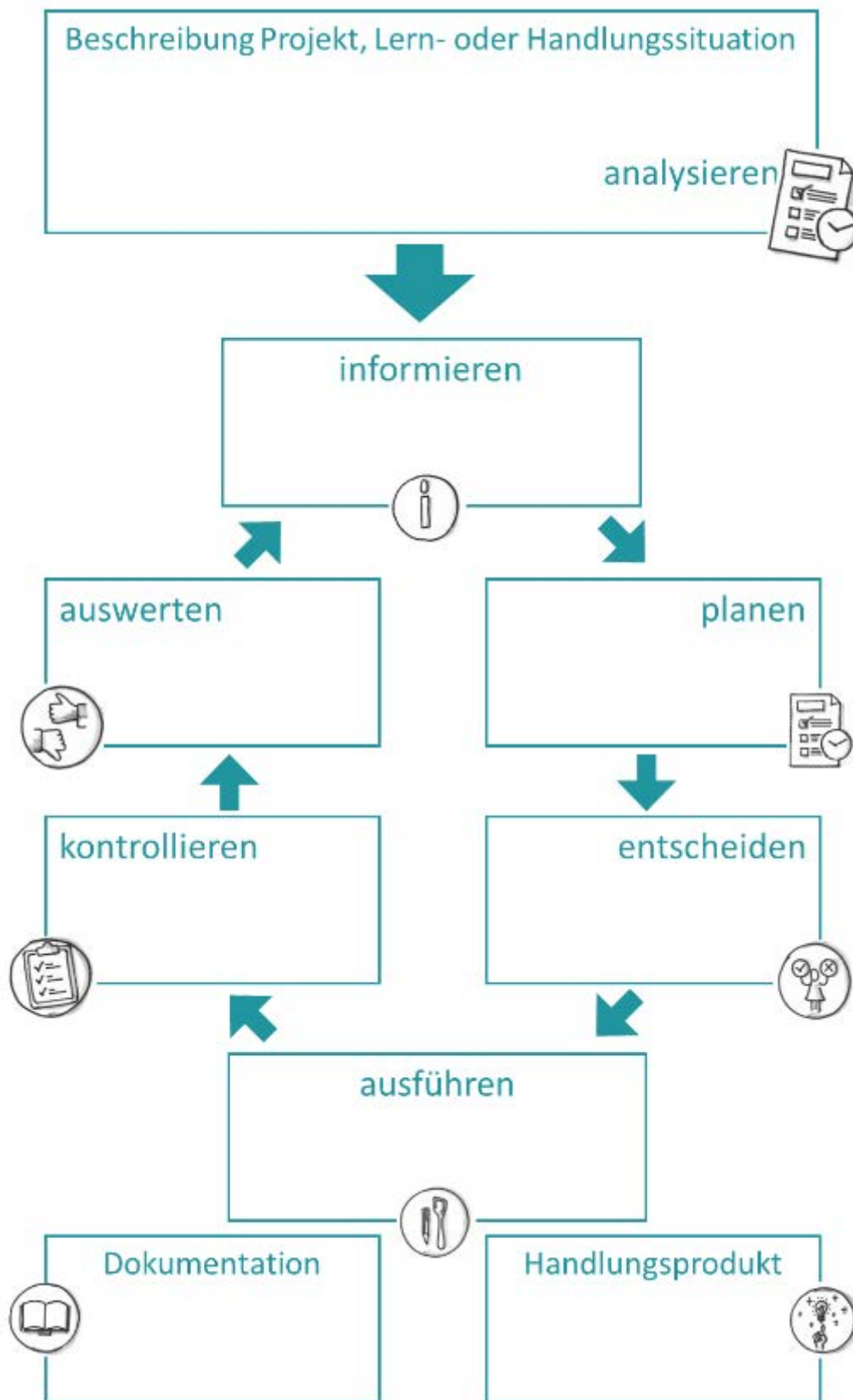
Bei der Entwicklung einer Lernsituation einigt sich das Lehrerteam zunächst darüber, welche Kompetenzen in einer Lernsituation besonders gefördert werden sollen. Danach werden die Inhalte abgestimmt, anhand derer diese Kompetenzen entwickelt werden können. Darüber hinaus sollte sich das Lehrerteam Gedanken 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) | |

2.10 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 |
|--------------------------------------|---|---|

2.11 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 10 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau)

| | |
|--|----------------|
| Lernfeld | 80 Std. |
| Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren | |
| Zielformulierung | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren. | |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren, dazu erfassen sie dessen Bedeutung als Schnittstelle zwischen den Abteilungen eines Hotels. | |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Arbeitsabläufe, Bezahlvorgänge (<i>Rechnungslegung, Kostenübernahme, Kommissions- und Provisionsabrechnungen</i>) sowie über die Mitarbeiterstruktur und -aufgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsoptionen (<i>Meldescheine, Beherbergungslisten</i>). | |
| Die Schülerinnen und Schüler planen Gastaufenthalte und Gruppenreisen auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Dazu stellen sie Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern her und pflegen diese. | |
| Die Schülerinnen und Schüler organisieren den Empfangs- und Reservierungsbereich. Sie nehmen interne und externe Korrespondenz entgegen, bearbeiten diese und leiten sie weiter. Sie nutzen Organisations- und Archivierungssysteme und pflegen diese. Sie kontrollieren Reservierungen, erstellen Reservierungsübersichten und gleichen diese mit externen Buchungskanälen ab. Sie organisieren die Kooperation mit externen Partnern und gewährleisten die interne und externe Kommunikation. Die Schülerinnen und Schüler setzen Unternehmensziele und -werte beim Umgang mit Gästen, Kolleginnen und Kollegen und Partnern um. Sie entwickeln Checklisten zur Planung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe. Sie bereiten Besprechungen gemäß sachlicher und zeitlicher Vorgaben vor sowie nach und dokumentieren die Ergebnisse. Sie überprüfen Bezahlprozesse sowie Kommissions- und Provisionsabrechnungen, sie bearbeiten externe und interne Rechnungseingänge, leiten bei Unstimmigkeiten Maßnahmen ein und führen Tagesabschlüsse durch. | |
| Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Arbeitsabläufe, identifizieren Optimierungsbedarf und leiten Maßnahmen ab . | |

4.1.1 Curricularer Bezug

| | |
|---|---|
| Bündelungsfach | Empfang und Dienstleistungen |
| Lernfeld | 10: Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren |
| Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern | Curricularer Bezug: LF 6, LF 7, LF 9, LF 12, LF 13 |
| Zeitrahmen | 58 Unterrichtsstunden |
| Benötigtes Material | EDV Raum bzw. Endgerät mit WLAN |

4.1.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

| Orientieren | | |
|---|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler erfassen die besondere Bedeutung des Empfangs- und Reservierungsbereiches als Schnittstelle zwischen den Abteilungen eines Hotels. | Wiederholung (siehe Hinweise) Anfrage der Kunden | 4 |

| Informieren | | |
|--|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie informieren sich mit Hilfe des Reservierungsplanes (LF 6) über die Verfügbarkeit der Zimmer. Sie erkundigen sich beim Meldewesen über die besonderen Erfordernisse bei Gruppen und ausländischen Gästen. | Verfügbarkeit Reservierungszeitraum Umbuchung Upgrades | 4 |

| Planen | | |
|---|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie planen die Aktivitäten der speziellen Anfrage incl. der Kommunikation mit den Abteilungen und den externen Anbietern. | Preis, To-Do-Liste Avis Function sheets | 32 |

| Durchführen | | |
|---|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie bereiten das Verkaufsgespräch vor. Sie organisieren den Aufenthalt der Gruppe. | Gesprächsleitfaden Archivierungsaufgaben Meldescheine Ausweisnummern | 8 |

| 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 den Arbeitsablauf und leiten Verbesserungen ab. | | 2 |

4.1.3 Hinweise zum Unterricht

Die vorliegende Aufgabe stellt einen Teil des Lernfeldes 10 dar.

Grundlage für diese Lernsituation ist der Reservierungsplan aus LF 6, welcher hier wieder zur Anwendung kommt.

Bei der Ausarbeitung der Präsentation bietet sich Gruppenarbeit an.

Gerade im Blockunterricht kann in diesem Lernfeld dem curricularen Aufbau Rechnung getragen werden. Es bietet sich Wiederholung und Vertiefung z. B. bei den Themen „Empfang als Schnittstelle zwischen den Abteilungen“, „Übersicht über relevante Stellen/Abteilungen“, „Melderecht – insbesondere Gruppen und ausländische Gäste“ an.

Danach kann ein Leistungsnachweis folgen.

Mögliche Situationen könnten zur Anwendung kommen:

- Wird die Anfrage angenommen, kommt es zu einer Überschneidung und ein Stammgast muss deswegen umgebucht werden >> Gästekommunikation
- Die Geschäftsführung Herr und Frau Wörgl muss upgegradet werden, da ein DZ zu wenig vorhanden

4.1.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Angebot erstellen 10.1

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.).

Es liegt eine Anfrage des Busunternehmens Wörgl vor, welche vom General Management an Ihre Abteilung weitergereicht wurde. Sie werden beauftragt, ein Komplettangebot für die vorliegende Anfrage zu erstellen.

Wählen Sie die Präsentationsform selbstständig aus.

Im Anschluss an die Präsentation möchte Herr Hermann Wörgl ein Verkaufsgespräch in Ihrem Haus wahrnehmen, um letzte Details zu besprechen. Der Veranstalter wird sich dann für das aus seiner Sicht attraktivste Angebot entscheiden.

4.1.5 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

10.1:

E-Mail Anfrage

Arbeitsauftrag incl. Differenzierung

Erwartungshorizont

4.2 Housekeeping – Lernfeld 11 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau)

| | |
|---|----------------|
| Lernfeld | 70 Std. |
| Managementaufgaben im Housekeeping durchführen | |
| Zielformulierung | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. | |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. Sie erfassen dessen Bedeutung für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen. | |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen (<i>Dienstpläne, Vertretungspläne, Urlaubspläne</i>) und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut. Sie verschaffen sich einen Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel und Ausstattungsgegenstände sowie mögliche Kooperationspartner | |
| Die Schülerinnen und Schüler planen Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle. (<i>Arbeitsablaufplan, Checkliste</i>). Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche (<i>Reinigungsintervalle, Einsatz von internem und externem Personal</i>) und rechtliche Aspekte (<i>Fundsachen, Haftung</i>) sowie Hygienemaßgaben. Vor dem Hintergrund der Werterhaltung und der Nachhaltigkeit wählen sie Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren aus und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an. | |
| Die Schülerinnen und Schüler steuern den Personaleinsatz, weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu, leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an, bereiten Unterweisungen und Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vor und führen diese durch. Sie wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen und bei der Personalentwicklung mit. Sie stimmen sich mit anderen Abteilungen ab, koordinieren die Zimmerzuteilung und beachten individuelle Ausstattungsmerkmale gemäß der Gastwünsche. Sie kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien. Sie überprüfen Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter, ermitteln den Bedarf an Waren, führen quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch, korrespondieren und verhandeln mit externen Dienstleistern und geben Bestellungen auf. | |
| Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsabläufe und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen. | |

4.2.1 Curricularer Bezug

| | |
|---|---|
| Bündelungsfach | Housekeeping |
| Lernfeld | 11: Managementaufgaben im Housekeeping übernehmen |
| Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern | Curricularer Bezug: LF 4, LF 8 |
| Zeitrahmen | 55 Unterrichtsstunden |
| Benötigtes Material | Dienstplanmaske, z.B. Excel, Tabelle in Word, Hotelsoftware Forecast, Leistungsmaßstab, Revenue-Kennzahlen |

4.2.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

| Orientieren | | |
|---|--|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren. | Struktur, Aufbau und Inhalte eines Dienstplans | 2 |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Notwendigkeit Mitarbeitergespräche zu führen. | | 2 |

| Informieren | | |
|---|--|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie informieren sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen. | Forecast Leistungsmaßstab Krankenstand Vertretungsnotwendigkeit | 2 |
| | Rechtliche Bestimmungen zu den | 4 |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Sie informieren sich über Anlässe und Zeitraum der Gespräche sowie deren Aufbau und Dauer.</p> <p>Sie klären Zuständigkeiten, wer die Gespräche führt.</p> <p>Sie informieren sich über Besonderheiten, Bedürfnisse und Wünsche von Gästegruppen und berücksichtigen diese.</p> | <p>Themen Abmahnung Kündigung Gleichstellungsgrundsatz Arbeitsrecht Sozialgesetze</p> <p>Allergiker, körperliche Beeinträchtigungen, multikulturelle Gästegruppen</p> | 4 |
|--|---|---|

| Planen | | |
|---|--|-------------------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| <p>Sie ermitteln den Personalbedarf und planen den Einsatz.</p> <p>Sie planen die Mitarbeitergespräche.</p> <p>Sie wählen Reinigungsmittel zur Pflege verschiedener Materialien unter Beachtung der Nachhaltigkeit aus. Sie prüfen den Einsatz von Maschinen und Geräten unter Beachtung der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes.</p> | <p>Berechnungen</p> <p>Verbale und nonverbale Grundlagen der Gesprächsführung</p> <p>Führungstechniken und Führungsstile</p> | <p>3</p> <p>2</p> |

| Durchführen | | |
|---|---|-------------------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| <p>Sie erstellen die Pläne.</p> <p>Sie führen die Gespräche arbeitsteilig in Gruppen durch.</p> | <p>Dienstplan Vertretungsplan Urlaubsplan</p> <p>Feedback Motivation Vorstellung Konflikt</p> | <p>4</p> <p>5</p> |

| | | |
|--|---|----|
| Sie Beschaffen Reinigungs- und Pflegemittel und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an. | Ansetzen von Reinigungs- und Desinfektionslösungen | 6 |
| Sie organisieren die Arbeitsabläufe und leiten Mitarbeitende an. | Arbeitsaufläufe Reinigungslisten Hygienemaßnahmen | 10 |

| Kontrollieren | | |
|--|--------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie überprüfen arbeitsteilig die Ergebnisse. | | 2 |

| Präsentieren und Bewerten | | |
|--|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie führen eine Diskussion über die Gleichbehandlung bei der Einteilung der Mitarbeitenden >> Wechsel der Perspektive. Sie führen eine Diskussion über (Teil-) Outsourcing und maßgebliche Vor – und Nachteile. | Korrespondenz mit externen Dienstleistern Kalkulation Abwägung Entscheidung | 7 |
| Sie reflektieren ihre Rolle im Gespräch. Sie vertiefen ihr Verständnis durch den Rollenwechsel. | | 2 |

4.2.3 Hinweise zum Unterricht

LS 1

Die arbeitsrechtliche Gesetzgebung soll im Fach PuG wiederholt werden. Ebenso sollten die Diskussionen bei der Gleichbehandlung der Mitarbeitenden bei der Erstellung der Dienstpläne in den Fächern PuG und Ehtik geführt werden. Das gleiche gilt für das Thema Outsourcing.

LS 2

Die Fächer Deutsch und Ehtik sollten bei den Hinweisen zu Führungsverhalten, Feedback, Motivation und moderne Kommunikationsmodelle miteinbezogen werden.

Hier ist vor allem das ausführliche Lesen und Verstehen der Texte und Grafiken wichtig.

LS 3

Die Schulung/Unterweisung kann im Rollentausch in Gruppen durchgeführt werden. Möglichst gegenseitiges Feedback einbauen und zulassen.

4.2.4 Situativer Einsteig mit Handlungsauftrag – Dienstpläne erstellen 11.1

Sie sind der Assistenz der Housekeeping-Abteilungsleitung zugeteilt. In diesen Aufgabenbereich gehört die Personal-, Vertretungs- und Urlaubsplanung, die Personalführung, die Ablaufplanung, Schulung und Unterweisung auf Etage. Sie unterstützen die Assistenz bei diesen Aufgaben. Dabei beachten Sie die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

Sie sind im Housekeeping eingesetzt und damit beauftragt, den Dienstplan für die nächsten acht Tage, den Vertretungsplan für morgen und den Urlaubsplan für den Sommer zu erstellen.

Angesichts einer angespannten Personalsituation wird betriebsintern das Thema Outsourcing angesprochen. Verschaffen Sie sich einen Überblick über Vor- und Nachteile und diskutieren Sie.

4.2.5 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Mitarbeitergespräche führen 11.2

Sie sind der Assistenz der Housekeeping-Abteilungsleitung zugeteilt. In diesen Aufgabenbereich gehört die Personal-, Vertretungs- und Urlaubsplanung, die Personalführung, die Ablaufplanung, Schulung und Unterweisung auf Etage. Sie unterstützen die Assistenz bei diesen Aufgaben. Dabei beachten Sie die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

Sie unterstützen die Assistenz der Housekeeping-Abteilungsleitung in der Personalplanung und Personalführung. Diese beauftragt Sie die Vorbereitung und Durchführung folgender Mitarbeitergespräche zu planen (Motivation, Feedback, Vorstellung, Konflikt). Im Anschluss an die Gespräche und werten Sie diese systematisch aus.

4.2.6 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Mitarbeitende schulen 11.3

Sie sind der Assistenz der Housekeeping-Abteilungsleitung zugeteilt. In diesen Aufgabenbereich gehört die Personal-, Vertretungs- und Urlaubsplanung, die Personalführung, die Ablaufplanung, Schulung und Unterweisung auf Etage. Sie unterstützen die Assistenz bei diesen Aufgaben. Dabei beachten Sie die Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen.

Nachdem die Mitarbeitergespräche abgeschlossen sind, möchte Ihnen die Assistenz der Housekeeping-Abteilungsleitung noch mehr Verantwortung übertragen. Neue Mitarbeiterinnen im Housekeeping sollen durch Sie geschult werden. Bei der Planung berücksichtigen Sie den Bezug zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

Anschließend führen Sie die Schulung/Unterweisung durch.

Dabei werden Fragen zu den Themen Fundsachen und Haftung aufgeworfen. Sie beantworten diese fachlich korrekt und verständlich.

4.2.7 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

11.1:

Dienstplangestaltung
Personaleinsatzplanung
Personaleinsatzplanung Lösung
Personalbedarf
Personalbedarf Lösung
Berechnung Dienstplan
Arbeitsauftrag Dienstplan erstellen
Outsourcing
Outsourcing Lösung

11.2:

Mitarbeitergespräch
Mitarbeitergespräch Basis
Mitarbeitergespräch Ablauf
Mitarbeitergespräch Checkliste

Ab Management

AB Management Lösung

Personalbedarfsplanung

Personalentwicklung

Personalführung

Feedback

11.3:

Info Schulung Reinigung

Info Schulung Reinigung Lösung

AB Mitarbeiterschulung

AB Mitarbeiterschulung Lösung

Bewertung Unterweisung

Lernfeld

55 Std.

Das gastronomische Angebot organisieren

Zielformulierung

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das gastronomische Angebot des Hotels bedarfsgerecht zu organisieren.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, das gastronomische Angebot des Hotels zu organisieren. Dazu erfassen sie die Bedeutung des Speisen- und Getränkeangebotes für das Wohlbefinden der Gäste und machen sich mit verschiedenen Verkaufsstellen im Hotel vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Aspekte der Nachhaltigkeit beim Einkauf von Speisen und Getränken. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Preiskalkulation und die Konzeption von Speise- und Getränkekarten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** das Speisen- und Getränkeangebot (*Frühstück*) auf Grundlage der Belegungsübersichten, ermitteln den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln sowie den Personalbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler **entwickeln** ein bedarfsgerechtes gastronomisches Angebot, veranlassen die Bereitstellung von Lebensmittel und Betriebsmitteln und kontrollieren sowie dokumentieren diese Vorgänge. Sie kalkulieren Preise und erstellen Speise- und Getränkekarten unter Berücksichtigung der Verkaufsförderung. Sie organisieren und kontrollieren Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Grundlage der Belegungsvorschau, koordinieren Warenbestandskontrollen, analysieren die Ergebnisse und formulieren Vorschläge zur Bestandsoptimierung. Sie bereiten Inventuren vor. Sie kontrollieren die Servicekasse, verwalten und pflegen Artikel und Preise und werten den Kassenbericht aus.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Gastgeberrolle und **beurteilen** die Speisen- und Getränkeangebote hinsichtlich Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit. Sie leiten Verbesserungsmaßnahmen ab.

4.3.1 Curricularer Bezug

| | |
|---|--|
| Bündelungsfach | Hotelmanagement |
| Lernfeld | 12: Das gastronomische Angebot organisieren |
| Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern | Curricularer Bezug: LF 2, LF 3, LF 5, LF 7, LF 10 |
| Zeitrahmen | 55 Unterrichtsstunden |
| Benötigtes Material | EDV bzw. Endgerät mit WLAN |

4.3.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

| Orientieren | | |
|--|--------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Handlungsauftrag für die Fa. Wörgl ein Brunchangebot zu organisieren. | | 1 |

| Informieren | | |
|---|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie informieren sich über die Angebotsvielfalt eines Brunchs sowie über die Konzeption von Speisekarten inkl. rechtlicher Vorgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über Nachhaltigkeitsaspekte beim Einkauf und die Preiskalkulation für ihr Angebot. | Produktvielfalt Speisekartengestaltung Kalkulationsschema | 15 |

| Planen | | |
|---|-------------------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie planen im Team die Beschaffung der Lebensmittel und Betriebsmittel (Ausstattung), sowie den Personalbedarf. | Arbeitsablaufplan | 10 |

| Durchführen | | |
|--|--------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie erstellen Speise- und Getränkekarten, kalkulieren die Preise. Sie kontrollieren die Lagerung der Lebensmittel und Betriebsmittel, führen Warenbestandskontrollen und Inventuren durch. | | 25 |

| Kontrollieren | | |
|--|--------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Siehe didaktischen Hinweis zur Servicekasse. | | 1 |

| Präsentieren und Bewerten | | |
|--|--------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie reflektieren ihre Arbeitsweise hinsichtlich Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit. | | 3 |

4.3.3 Hinweise zum Unterricht

Beim Teil des Lernfeldes: „Sie kontrollieren die Servicekasse, verwalten und pflegen Artikel und Preise und werten den Kassenbericht aus“ sollen die Lehrkräfte je nach Situation am Schulstandort verfahren. Sofern eine Servicekasse vorhanden ist, kann der Ablauf exemplarisch mit den Schülerinnen und Schülern durchgearbeitet werden. Wenn nicht, ist eine theoretische Arbeit hierzu nötig, z. B. mittels eines fertigen Kassenberichtes.

Zum Thema Wirtschaftlichkeit können während der Arbeit Fotos erstellt werden, um den Wareneinsatz zu dokumentieren.

Wiederholung der Inhalte zur Personalplanung aus dem LF 11.

Der curriculare Aufbau lässt sich anschaulich darstellen: Warenwirtschaft: LF 2 (Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen) / Lagerkennzahlen / Warenbestand / Inventur.

Es bietet sich ein Vergleich von Bestellmengen mit Verbrauch an (Verbrauch fiktiv annehmen durch Umfrage oder mittels Zusammenarbeit mit der Küche und Service).

4.3.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Kundenanfragen bearbeiten 12.1

Es liegt eine Anfrage des Busunternehmens Wörgl vor, welche vom General Management an Ihre Abteilung weitergereicht wurde. Bei der Detailplanung des Aufenthalts wird von der Fa. Wörgl ein Brunchangebot verlangt. Sie sind in diesen Prozess involviert und mit der Ausarbeitung beauftragt.

Wörgl Reisen ist ein Familienbetrieb mit anspruchsvollem, gehobenen Gästekreis von Best Ager. Dem Betrieb ist sowohl Regionalität als auch Nachhaltigkeit ein besonderes Anliegen.

Am Sonntagmorgen wünscht die Fa. Wörgl einen Brunch für 18 Personen. Bearbeiten Sie die Anfrage vollständig und adressatengerecht.

4.3.5 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

12.1:

Brunchangebote

Arbeitsaufträge Frühstück/Brunch

Bestellformular

Materialliste

Verkaufskalkulation

Brunchkarten

Lagerkennzahlen

Waren lagern

Waren lagern Lösung

Wiederholungsfragen Warenwirtschaft

Wiederholungsfragen Warenwirtschaft Lösung

4.4 Hotelmanagement – Lernfeld 13 (Hotelfachmann und Hotelfachfrau)

| | |
|---|----------------|
| Lernfeld | 55 Std. |
| Veranstaltungen verkaufen und organisieren | |
| Zielformulierung | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungen zu verkaufen, zu organisieren und nachzubereiten. | |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren auftragsspezifische Anfragen in Bezug auf unterschiedliche Veranstaltungsformate. Sie erfassen individuelle Bedarfe und Ziele. | |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und erkunden betriebstypische Veranstaltungsorte. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften. | |
| Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verkaufsgespräche vor und planen Veranstaltungsangebote auch unter Nutzung digitaler Medien. Sie wählen Organisationswerkzeuge aus, um den internen und externen Informations- und Kommunikationsfluss zu gewährleisten. | |
| Die Schülerinnen und Schüler führen Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache und unter Anwendung verkaufpsychologischer Grundsätze durch . Sie erstellen Ablaufpläne und stimmen die Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit betroffenen Abteilungen ab. Sie begleiten die Veranstaltung und kontrollieren die Abläufe. Sie führen Abschlussgespräche mit Veranstaltern und bereiten diese nach. | |
| Sie überprüfen die Planung und den Verlauf der Veranstaltung mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebsspezifische Qualitätskriterien, reflektieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab. | |

4.4.1 Curricularer Bezug

| | |
|---|---|
| Bündelungsfach | Hotelmanagement |
| Lernfeld | 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren |
| Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern | Curricularer Bezug: LF 2, LF 7, LF 9, LF 10, LF 12 |
| Zeitrahmen | 55 Unterrichtsstunden |
| Benötigtes Material | EDV bzw. Endgerät mit WLAN, Material für die Bankettmappe |

4.4.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

| | | |
|---|-------------------|------|
| Orientieren | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit der Anfrage der Firma Wörgl auseinander. | Anfrage Fa. Wörgl | 1 |

| | | |
|---|-------------|------|
| Informieren | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie informieren sich über verschiedene Veranstaltungsmöglichkeiten in ihrer Region und innerhalb ihres Betriebes. | individuell | 1 |

| | | |
|--|---|------|
| Planen | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie bereiten Verkaufsgespräche vor und setzen sich mit Verkaufstechniken und verkaufpsychologischen Aspekten auseinander. Sie gewährleisten den internen | Rechtliche Vorschriften Bankettmappe | 20 |

| | | |
|--|--|--|
| und externen Informations- und Kommunikationsfluss mit Hilfe geeigneter Kommunikationswerkzeuge. | | |
|--|--|--|

| Durchführen | | |
|--|---|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| <p>Sie führen Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache durch.</p> <p>Sie erstellen Ablaufpläne für verschiedene Veranstaltungsformate und stimmen die Phasen der Veranstaltungen mit anderen betroffenen Abteilungen ab.</p> | <p>Leitfaden</p> <p>Arbeitsablaufplan</p> | 18 |

| Kontrollieren | | |
|---|--|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| <p>Sie führen mit dem Veranstalter follow-up Gespräche um Verbesserungsmöglichkeiten abzuleiten.</p> <p>Sie reagieren angemessen auf Kundenrezensionen.</p> | <p>Follow up Gespräche</p> <p>Social Media Posts</p> | 11 |

| Präsentieren und Bewerten | | |
|---|--------|------|
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| <p>Sie reflektieren ihr Handeln mit Hilfe von Feedbackgesprächen.</p> | | 4 |

4.4.3 Hinweise zum Unterricht

Als Grundlage für die Verkaufsgespräche das Funktionsheet aus LF 10 aufgreifen und damit arbeiten.

Die Verkaufsgespräche in einer Fremdsprache sollten in Absprache mit einer Fremdsprachenlehrkraft unterrichtet werden.

Wichtig ist, dass im Unterricht die abteilungsübergreifende Teamarbeit zwischen Küche, Bankett, Technik, Eventmanagement, Rezeption, Housekeeping deutlich wird.

Bei Unklarheiten der Rechtsvorschriften bei Veranstaltungen (z.B. Gema, Feuerwerk, Gewinnspiele) genauer und detaillierter darauf eingehen. Dies kann auch im Rahmen der inneren Differenzierung geschehen.

4.4.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Verkaufsgespräche durchführen 13.1

Aufgrund Ihres Angebots für einen Brunch, den Sie für das Busunternehmen Wörgl angeboten haben, möchte die Firma die Zusammenarbeit mit Ihnen verstärken und weitere Veranstaltungen mit Ihnen durchführen.

Daher planen Sie unterschiedliche Veranstaltungsformate und führen Verkaufsgespräche auf Basis Bankettmappe. Sie sind verantwortlich für die Planung, Durchführung und Nachbereitung der unterschiedlichen Veranstaltungen. Zudem überprüfen Sie im Anschluss die Zufriedenheit der Gäste und führen Follow-up-Gespräche.

4.4.5 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

13.1:

Bankettmappe

Funktion sheet

Rechtliche Vorschriften

Rechtliche Vorschriften Lösung

Arbeitsablaufplan

Verkaufsgespräch

Verkaufsgespräch Lösung

Verkauf Strategie

Verkauf Strategie Lösung

Follow up

Follow up Lösung

Feedback von Kunden

4.5 Controlling – Lernfeld 10 (Kaufmann/-frau für Hotelmanagement)

| | |
|--|----------------|
| Lernfeld | 55 Std. |
| Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen | |
| Zielformulierung | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Vorgänge im betrieblichen Rechnungswesen zu steuern und zu kontrollieren. | |
| Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Buchführungsarbeiten für den Betrieb durchzuführen. Dazu bestimmen sie die Aufgaben des internen und externen Rechnungswesens. | |
| Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über rechtliche Grundlagen ordnungsmäßiger Buchführung sowie über die betriebliche Organisation der Buchführung. Darüber hinaus machen sie sich mit der Budgeterstellung und -planung (Forecast) in einem Hotelbetrieb vertraut. | |
| Die Schülerinnen und Schüler planen alle notwendigen Tätigkeiten zur Durchführung von Buchungen und bereiten die Daten für das externe und interne Rechnungswesen vor. | |
| Die Schülerinnen und Schüler buchen betriebliche Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge eines Hotelbetriebes auf Konten und stimmen diese ab. Sie erfassen die Wertminderungen von Anlagegütern und erkennen den Investitionsbedarf. Sie überwachen den Liquiditätsstatus ihres Betriebes sowie die Zahlungseingänge durch ihre Gäste. Sie leiten bei ausstehenden Zahlungseingängen Maßnahmen des betrieblichen Mahnwesens ein. | |
| Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Soll-Ist-Abweichung zwischen Gewinn- und Verlustrechnung und kurzfristiger Budgetplanung und analysieren die Ursachen. | |
| Die Schülerinnen und Schüler beurteilen mithilfe ermittelter Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit, zur Liquidität und zur Produktivität den Erfolg des Betriebes und leiten bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ab. Sie durchdenken ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit. | |

4.5.1 Curriculare Analyse

| | |
|---|---|
| Bündelungsfach | Controlling |
| Lernfeld | 10: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen |
| Querverweis zu weiteren Bündelungsfächern / Lernfeldern | Curricularer Bezug: LF 11, LF 14 |
| Zeitrahmen | 10 Unterrichtsstunden |
| Benötigtes Material | EDV bzw. WLAN, Präsentationsmaterial |

4.5.2 Kompetenzerwartungen / Phasen der vollständigen Handlung

| | | |
|---|--------|------|
| Orientieren | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über interne und externe Controlling Instrumente. | | 1 |

| | | |
|---|---|------|
| Informieren | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie informieren sich mit Hilfe der bereitgestellten Informationen über Controlling Verfahren. | Programmstrukturanalyse Produktportfolioanalyse Preiscontrolling Kommunikationscontrolling Distributionscontrolling | 3 |

| | | |
|--|-------------|------|
| Planen | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie planen eine Präsentation ihrer Ergebnisse. | Power Point | 2 |

| | | |
|--|--------|------|
| Durchführen | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie recherchieren und präsentieren ihre Ergebnisse | | 2 |

| | | |
|--|--------|------|
| Kontrollieren | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie laden ihre Ergebnisse auf eine schulinterne Plattform hoch, um Zugriff für alle Schülerinnen und Schüler zu gewährleisten. | | 1 |

| | | |
|---|--------|------|
| Präsentieren und Bewerten | | |
| Kompetenzerwartung | Inhalt | Zeit |
| Sie geben sich untereinander Feedback und reflektieren ihre Ergebnisse. | | 1 |

4.5.3 Hinweise zum Unterricht

Die vorliegende Aufgabe stellt einen Teil des Lernfeldes 10 dar.

Hier ist eine vorwiegend selbstständige Tätigkeit der Schülerinnen und Schüler erforderlich. Diese kann aber durchaus arbeitsteilig in Kleingruppen durchgeführt werden.

Die Schülerinnen und Schüler stellen ihre Ergebnisse vor. Dabei werden die Ergebnisse mit allen Schülerinnen und Schülern besprochen und gegebenenfalls berichtigt und ergänzt. Anschließend werden alle Ergebnisse den Schülerinnen und Schülern digital zur Verfügung gestellt.

4.5.4 Situativer Einstieg mit Handlungsauftrag – Controlling 10.1

Ihr Hoteldirektor schätzt Ihre Kenntnisse über das Controlling und möchte, dass Sie den anderen Mitarbeitenden mehr darüber berichten. Er ist der Meinung, dass jeder einzelne Mitarbeitende zum Erfolg des Unternehmens beiträgt und möchte diese daher gut informieren. Sie sollen dies im Rahmen einer internen Schulung übernehmen.

Arbeiten Sie ausgewählte Verfahren aus und stellen Sie diese mit Hilfe von Power Point Präsentationen vor. Der Auftrag ist komplex, daher suchen Sie sich Hilfe bei Ihren Mitschülerinnen und Mitschülern aus der 12. Klasse der Berufsschule.

4.5.5 Tabellarische Auflistung der Arbeitsmaterialien

10.1:

Controllingverfahren – PPP

Infoblatt Controllingverfahren

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 2024.

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>