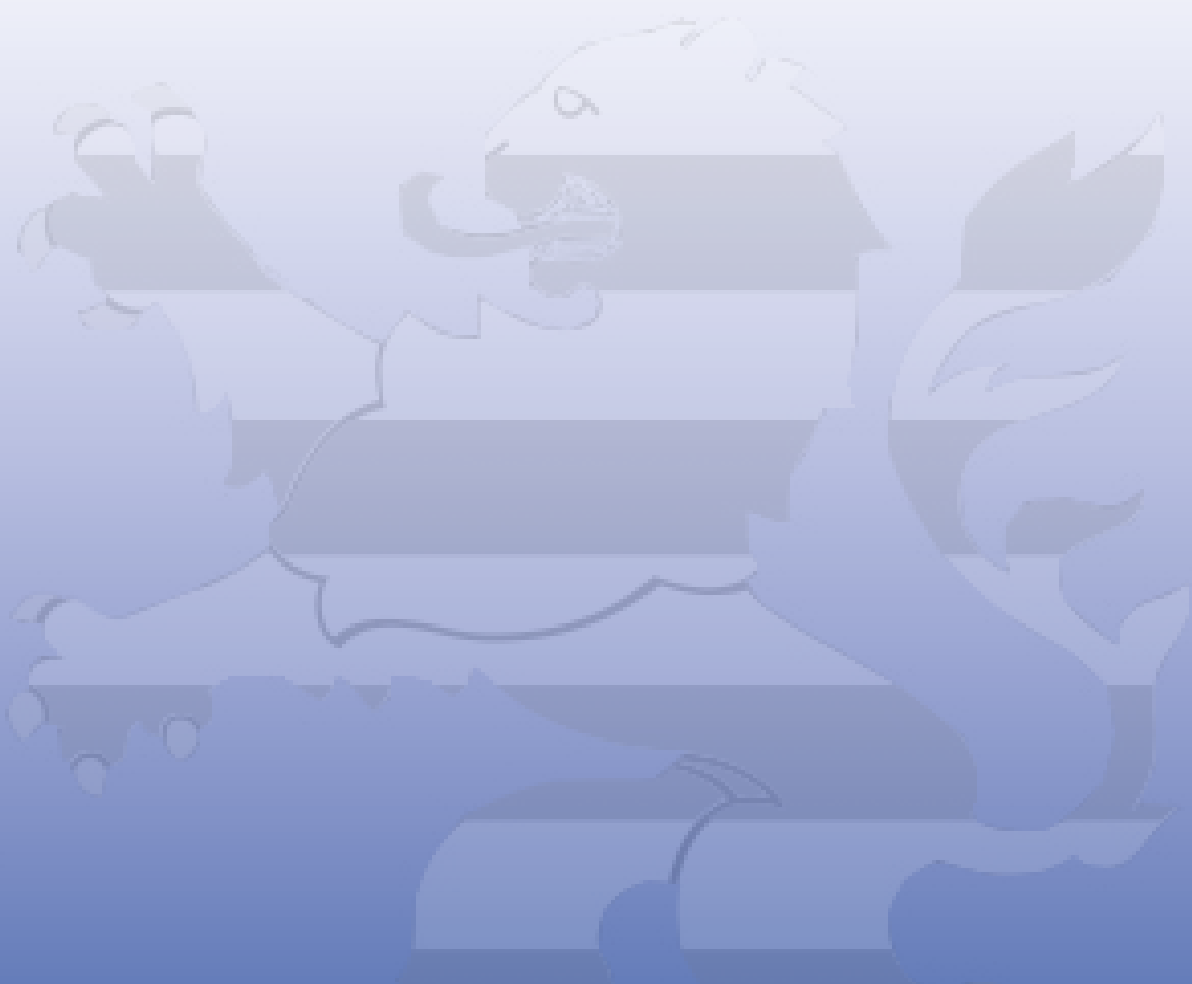




# Handreichung Berufsschule



**HOTELFACHFRAU ODER HOTELFACHMANN  
SOWIE  
KAUFFRAU ODER KAUFMANN FÜR  
HOTELMANAGEMENT**

## **Impressum**

**Herausgeber:** Hessisches Ministerium für Kultus, Bildung und Chancen (HMKB)  
Luisenplatz 10  
65185 Wiesbaden  
Telefon: 0611 368-0  
<https://kultus.hessen.de>

**Stand:** 1. Auflage, Juli 2024

## Inhaltsverzeichnis

1	Inhalt und Intentionen der Handreichung .....	3
2	Kompetenzkonzept der Lernfeldergänzung .....	3
3	Grundkonzept eines kompetenzorientierten Unterrichts .....	6
3.1	Zielorientierung .....	7
3.2	Kontextualisierung .....	7
3.3	Aktivierung .....	8
3.4	Handlungssystematisches Lernen.....	8
3.5	Fachsystematisches Lernen.....	8
3.6	Alternierendes Lernen.....	8
3.7	Reflexion und Kontrolle .....	8
3.8	Fazit.....	9
4	Lernfelder (LF).....	10
4.1	Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren (40 Stunden).....	10
4.2	Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen (40 Stunden) .....	13
4.3	Lernfeld 3: In der Küche arbeiten (120 Stunden).....	16
4.4	Lernfeld 4: Restaurant vorbereiten und pflegen (40 Stunden) .....	21
4.5	Lernfeld 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen (80 Stunden) .....	25
4.6	Lernfeld 6: Am Empfang arbeiten (80 Stunden) .....	29
4.7	Lernfeld 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen (80 Stunden).....	32
4.8	Lernfeld 8: Im Housekeeping arbeiten (40 Stunden) .....	35
4.9	Lernfeld 9: Marketingpläne erarbeiten (80 Stunden) .....	37
4.10	Lernfeld 10: Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren (80 Stunden).....	39
4.11	Lernfeld 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen (80 Stunden) .....	42
4.12	Lernfeld 12: Das gastronomische Angebot organisieren (60 Stunden).....	46
4.13	Lernfeld 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren (60 Stunden) .....	49
4.14	Lernfeld 10: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen (60 Stunden) .....	52
4.15	Lernfeld 11: Preise mit Hilfe des Revenue Managements festsetzen (60 Stunden).....	55
4.16	Lernfeld 12: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen (60 Stunden) .....	57
4.17	Lernfeld 13: Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten (40 Stunden) .....	60
4.18	Lernfeld 14: Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten (60 Stunden).....	63
5	Unterrichtsbeispiele .....	66
5.1	Unterrichtsbeispiel 1.....	66
5.1.1	Festlegung des zu unterrichtenden Lernfeldes.....	66
5.1.2	Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext.....	67
5.1.3	Reduktion der curricularen Matrix.....	69

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

5.1.4	Planungsmatrix .....	72
5.1.5	Katalog der Teilaufgaben (T).....	76
5.1.6	Hinweise zur Lernortkooperation .....	76
5.2	Unterrichtsbeispiel 2.....	77
5.2.1	Festlegung des zu unterrichtenden Lernfeldes .....	77
5.2.2	Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext.....	78
5.2.3	Reduktion der curricularen Matrix.....	79
5.2.4	Planungsmatrix .....	82
5.2.5	Katalog der Teilaufgaben (T).....	85
5.2.6	Hinweise zur Lernortkooperation .....	85
6	Literatur .....	86

## 1 Inhalt und Intentionen der Handreichung

Im Zentrum der Rahmenlehrpläne der Kultusministerkonferenz (KMK) für die dualen Ausbildungsberufe steht die Bildungsperspektive einer beruflichen Handlungskompetenz und damit einhergehend die Forderung nach kompetenzorientiertem Unterricht. Dies stellt im Vergleich zum ehemals wissensorientierten Unterricht deutlich höhere Ansprüche an die Lehrkräfte bei der Unterrichtsplanung, -konzeption und auch -umsetzung, da zusätzlich zu der weiterhin bestehenden Notwendigkeit, einschlägiges und aktuelles Fachwissen zu vermitteln, die Anforderung hinzukommt, den Wissenserwerb auch auf die Entwicklung beruflicher Handlungsfähigkeit(en) auszurichten.

Um den Kompetenzanspruch curricular zu verankern, wurden Lernfeldlehrpläne implementiert. Statt der ehemals sehr konkreten, kleinschrittigen und weitgehend kognitiven Lernziele werden nun Ziele genannt, die nicht das im Unterricht zu vermittelnde Wissen vorgeben, sondern festlegen, welche berufsbezogenen Handlungen im Lernprozess vollzogen werden sollen. Ohne direkten Bezug zu diesen Zielen führen die Lernfeldlehrpläne Inhalte an, die exemplarisch beziehungsweise optional aufgeführt werden, also ohne Verbindlichkeit genannt werden.

Das heißt, dass Lehrkräfte bei ihrer Unterrichtskonzeption dazu aufgefordert werden, ohne curriculare Vorgaben Kompetenzen zu vermitteln. Dies führt nicht nur zu einem deutlich erhöhten Arbeitsaufwand für sie, sondern zieht auch enorme Varianzen in den Unterrichtskonzeptionen nach sich. Jede Lehrperson ist gefordert, erstens individuell ein Kompetenzverständnis zu entwickeln beziehungsweise zu implizieren und zweitens auf dessen Basis den Lehrplan zur Ableitung konkreter Lernziele zu transformieren, um schließlich drittens ein adäquates methodisches Konzept zu generieren. Je nach individuellem Kompetenzverständnis und Transformationsansatz lassen sich dabei für dasselbe Lernfeld sehr unterschiedliche Lernziele (Kompetenzen) ableiten.

Zur Unterstützung beim Umgang mit der curricularen Offenheit und bei der unterrichtsbezogenen Konkretisierung des kognitiven Aspekts sowie zur Reduzierung des Planungs- und Konzeptionsaufwands auf ein handhabbares Maß bietet diese Handreichung Lehrkräften eine Ergänzung des Rahmenlehrplans der KMK.

## 2 Kompetenzkonzept der Lernfeldergänzung

Eine im deutschsprachigen Raum anerkannte Grunddefinition von Kompetenz beruft sich auf den US-amerikanischen Sprachwissenschaftler NOAM CHOMSKY, der diese als Disposition zu einem eigenständigen variablen Handeln beschreibt (CHOMSKY 1962). Das Kompetenzmodell von JOHN ERPENBECK und LUTZ VON ROSENSTIEL präzisiert dieses Basiskonzept, indem es sozial-kommunikative, personale und fachlich-methodische Kompetenzen unterscheidet (ERPENBECK, ROSENSTIEL, GROTE UND SAUTER 2017, XXI fortfolgende).

### **Sozial-kommunikative Kompetenzen**

Sozial-kommunikative Kompetenzen sind Dispositionen, kommunikativ und kooperativ selbstorganisiert zu handeln, sich also mit anderen kreativ auseinander- und zusammensetzen, sich gruppen- und beziehungsorientiert zu verhalten und neue Pläne, Aufgaben und Ziele zu entwickeln.

Diese Kompetenzen werden im Kontext beruflichen Handelns nach EULER UND REEMTSMA-THEIS (1999) konkretisiert und differenziert in einen (a) agentiven Schwerpunkt, einen (b) reflexiven Schwerpunkt und (c) die Integration der beiden.

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Zu (a): Die agentive Kompetenz besteht in der Fähigkeit zur Artikulation und Interpretation verbaler und nonverbaler Äußerungen auf der Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Absichtsebene sowie der Fähigkeit zur Artikulation und Interpretation verbaler und nonverbaler Äußerungen im Rahmen einer Metakommunikation auf der Sach-, Beziehungs-, Selbstkundgabe- und Absichtsebene.

Zu (b): Die reflexive Kompetenz besteht in der Fähigkeit zur Klärung der Bedeutung und Ausprägung der situativen Bedingungen, insbesondere der zeitlichen und räumlichen Rahmenbedingungen der Kommunikation, der „Nachwirkungen“ vorangegangener Ereignisse, der sozialen Erwartungen an die Gesprächspartnerinnen und -partner, der Wirkungen aus der Gruppenzusammensetzung (jeweils im Hinblick auf die eigene Person sowie die Kommunikationspartnerinnen und -partner), der Fähigkeit zur Klärung der Bedeutung und Ausprägung der personalen Bedingungen, insbesondere der emotionalen Befindlichkeit (Gefühle), der normativen Ausrichtung (Werte), der Handlungsprioritäten (Ziele), der fachlichen Grundlagen (Wissen) und des Selbstkonzepts („Bild“ von der Person – jeweils im Hinblick auf die eigene Person und die Kommunikationspartnerinnen und -partner) sowie der Fähigkeit zur Klärung der Übereinstimmung zwischen den äußeren Erwartungen an ein situationsgerechtes Handeln und den inneren Ansprüchen an ein authentisches Handeln.

Zu (c): Die Integration der agentiven und der reflexiven Kompetenz besteht in der Fähigkeit und Sensibilität, Kommunikationsstörungen zu identifizieren, und der Bereitschaft, sich mit ihnen (auch reflexiv) auseinanderzusetzen. Darüber hinaus zeichnet sie sich durch die Fähigkeit aus, reflexiv gewonnene Einsichten und Vorhaben in die Kommunikationsgestaltung einzubringen und (gegebenenfalls unter Zuhilfenahme von Strategien der Handlungskontrolle) umzusetzen.

**Personale Kompetenzen**

Personale Kompetenzen sind Fähigkeiten, sich selbst einzuschätzen, produktive Einstellungen, Werthaltungen, Motive und Selbstbilder zu entwickeln, eigene Begabungen, Motivationen und Leistungsvorsätze zu entfalten sowie sich im Rahmen der Arbeit und außerhalb kreativ zu entwickeln und dabei zu lernen. LERCH (2013) bezeichnet personale Kompetenzen in Orientierung an aktuellen bildungswissenschaftlichen Konzepten auch als Selbstkompetenzen und unterscheidet dabei zwischen motivational-affektiven Komponenten wie Selbstmotivation, Lern- und Leistungsbereitschaft, Sorgfalt, Flexibilität, Entscheidungsfähigkeit, Eigeninitiative, Verantwortungsfähigkeit, Zielstrebigkeit, Selbstvertrauen, Selbstständigkeit, Hilfsbereitschaft, Selbstkontrolle und Anstrengungsbereitschaft sowie strategisch-organisatorischen Komponenten wie Selbstmanagement, Selbstorganisation, Zeitmanagement und Reflexionsfähigkeit. Hier sind auch sogenannte Lernkompetenzen (MANDL UND FRIEDRICH 2005) als jene personalen Kompetenzen einzuordnen, die auf die eigenständige Organisation und Regulation des Lernens ausgerichtet sind.

**Fachlich-methodische Kompetenzen**

Fachlich-methodische Kompetenzen sind Dispositionen einer Person, bei der Lösung von sachlich-gegenständlichen Problemen geistig und physisch selbstorganisiert zu handeln, das heißt, mit fachlichen und instrumentellen Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten kreativ Probleme zu lösen sowie Wissen sinnorientiert einzuordnen und zu bewerten. Dies schließt Dispositionen ein, Tätigkeiten, Aufgaben und Lösungen methodisch selbstorganisiert zu gestalten und die Methoden darüber hinaus selbst kreativ weiterzuentwickeln. Fachlich-methodische Kompetenzen sind – im Sinne von ERPENBECK, ROSENSTIEL, GROTE UND SAUTER (2017, XXI fortfolgende) – durch die Korrespondenz von konkreten Handlungen und spezifischem Wissen beschreibbar. Wenn bekannt ist, was ein Mensch als Folge eines Lernprozesses können soll und auf welche Wissensbasis sich dieses Können stützen soll, um ein eigenständiges und

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

variables Handeln zu ermöglichen, kann sehr gezielt ein Unterricht geplant und gestaltet werden, der solche Kompetenzen integrativ vermittelt und eine Diagnostik zu deren Überprüfung entwickelt.

Für die ersten beiden Kompetenzklassen (sozial-kommunikative und personale Kompetenzen) sieht der Lehrplan keine weitere Detaillierung vor, da die Entwicklung überfachlicher Kompetenzen deutlich anderen Gesetzmäßigkeiten unterliegt als die der fachlichen, insbesondere durch deren enge Verschränkung mit der persönlichen Entwicklung des Individuums. Eine Anregung und Unterstützung in der Entwicklung überfachlicher Kompetenzen durch den Berufsschulunterricht kann daher auch nicht entlang einer jahresplanmäßigen Umsetzung einzelner, thematisch determinierter Lernstrecken erfolgen, sondern muss vielmehr fortlaufend produktiv und dabei auch reflexiv in die Vermittlung fachlich-methodischer Kompetenzen eingebettet werden.

In der vorliegenden Handreichung werden somit fachlich-methodische Kompetenzen als geschlossene Sinneinheiten aus Können und Wissen konkretisiert. Das Können wird dabei in Form einer beruflichen Handlung beschrieben, während das Wissen in drei eigenständige Kategorien aufgegliedert wird: (a) Sachwissen, (b) Prozesswissen und (c) Reflexionswissen.

Zu (a): Sachwissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen über Dinge, Gegenstände, Geräte, Abläufe, Systeme et cetera. Es ist Teil fachlicher Systematiken und daher sachlogisch-hierarchisch strukturiert, wird durch assoziierendes Wahrnehmen, Verstehen und Merken erworben und ist damit die gegenständliche Voraussetzung für ein eigenständiges, selbstreguliertes Handeln.

Zu (b): Prozesswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsabhängiges Wissen über berufliche Handlungssequenzen. Prozesse können auf drei verschiedenen Ebenen stattfinden. Daher hat Prozesswissen entweder eine Produktdimension (Handhabung von Werkzeug, Material et cetera), eine Aufgabendimension (Aufgabentypus, -abfolge et cetera) oder eine Organisationsdimension (Geschäftsprozesse, Kreisläufe et cetera). Prozesswissen ist immer Teil handlungsbezogener Systematiken und daher prozesslogisch-multizyklisch strukturiert. Es wird in einem zielgerichteten und durch Feedback gesteuerten Tun erworben und ist damit funktionale Voraussetzung für ein eigenständiges, selbstreguliertes Handeln.

Zu (c): Reflexionswissen umfasst ein anwendungs- und umsetzungsunabhängiges Wissen, das hinter dem zugeordneten Sach- und Prozesswissen steht. Als konzeptuelles Wissen bildet es die theoretische Basis für das vorgeordnete Sach- und Prozesswissen und steht damit diesem gegenüber auf einer Metaebene. Mit dem Reflexionswissen steht und fällt der Anspruch einer Kompetenz (und deren Erwerb). Seine Bestimmung erfolgt im Hinblick auf a) das unmittelbare Verständnis des Sach- und Prozesswissens (Erklärungsfunktion), b) die breitere wissenschaftliche Abstützung des Sach- und Prozesswissens (Fundierungsfunktion) sowie c) die Relativierung des Sach- und Prozesswissens im Hinblick auf dessen berufliche Flexibilisierung und Dynamisierung (Transferfunktion). Umfang und Tiefe des Reflexionswissens werden ausschließlich so bestimmt, dass diesen drei Funktionen Rechnung getragen wird.

## Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement

In der Trias der drei Wissenskategorien besteht ein bedeutsamer Zusammenhang: Das Sachwissen muss an das Prozesswissen anschließen und umgekehrt; das Reflexionswissen muss sich auf die Hintergründe des Sach- und Prozesswissens eingrenzen. Das heißt, dass die hier anzuführenden Wissensbestandteile nur dann kompetenzrelevant sind, wenn sie innerhalb des eingrenzenden Handlungsrahmens liegen. Eine Teilkompetenz ist somit das Aggregat aus einer beruflichen Handlung und dem damit korrespondierenden Wissen:

<b>Teilkompetenz</b>			
Berufliche Handlung	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen

Innerhalb der einzelnen Lernfelder sind die einbezogenen Teilkompetenzen nicht zufällig angeordnet, sondern folgen einem generativen Ansatz. Das bedeutet, dass jede Teilkompetenz den Erwerb der vorausgehenden voraussetzt. Somit gelten innerhalb eines Lernfeldes alle Wissensaspekte, die in den vorausgehenden Teilkompetenzen konkretisiert wurden. Damit wird der Tatsache Rechnung getragen, dass Kompetenzen in einer sachlogischen Abfolge aufgebaut werden, jedoch vermieden, dass innerhalb der Wissenszuordnungen der Teilkompetenzen nach unten zunehmend Redundanzen dargestellt werden.

Bislang mussten Lehrkräfte, die einen kompetenzorientierten Unterricht konsequent umsetzen wollten, die vorausgehend dargestellte didaktische Transformation selbst vollziehen. Eine Differenzierung in unterschiedliche Wissensarten war dabei vermutlich eine Ausnahme, sodass sich in der Praxis aktuell unter anderem folgende Schwierigkeiten in der Umsetzung und Ausschöpfung des Kompetenzanspruchs feststellen lassen:

- Bei genereller Unterrepräsentation von Wissensaspekten beziehungsweise einer überwiegenden Ausrichtung auf Prozesswissen entsteht ein aktionistischer Unterricht, in dem viel gehandelt, aber wenig verstanden wird. Anstelle von Kompetenz werden hier spezifische Handlungsfähigkeiten vermittelt.
- Eine Überrepräsentation von Sach- und Reflexionswissen entspricht einem Festhalten am beziehungsweise einer Rückkehr zum ehemaligen Fachunterricht. Anstelle von Kompetenz wird hier (träges) Wissen vermittelt.

Von einem kompetenzorientierten Unterricht kann somit nur ausgegangen werden, wenn Sach-, Prozess- und Reflexionswissen integrativ vermittelt werden. Um diesbezüglich die Vorgaben der KMK anzureichern, haben erfahrene Lehrpersonen die Lernfelder, ausgehend von den in den Rahmenlehrplänen festgeschriebenen Zielen, in die drei Wissensarten eingeteilt und diese expliziert. Damit sind für eine Umsetzung kompetenzorientierten Unterrichts die maßgeblichen curricularen Kernaspekte definiert. Lernziele im Sinne von komplexen Teilkompetenzen können so der Handreichung unmittelbar entnommen und in die weiteren Schritte der Unterrichtskonzeption übertragen werden.

### 3 Grundkonzept eines kompetenzorientierten Unterrichts

Ausgehend von Teilkompetenzen, in denen Handlungs- und Wissensanspruch zusammenhängend expliziert sind, muss ein Unterricht entwickelt werden, der von beruflichen Teilhandlungen ausgeht (Spalte 1 der Lernfelder), dazu jeweils Handlungsräume für den Erwerb des Prozesswissens eröffnet (Spalte 3) und adäquate Zugänge und Verständnisräume für Sach- und Reflexionswissen (Spalten 2 und 4) bereithält. Somit gilt es, ausgehend von der betrieblich-beruflichen Realität komplexe Lernsituationen zu generieren, in denen ein Aggregat mehrerer beruflicher Teilhandlungen so umgesetzt werden kann, dass sich eine aufgabenbezogene Sinneinheit ergibt, die möglichst viele der jeweils adressierten Aspekte aus den drei Wissensfacetten



## Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement

integriert. Je nach Größe eines Lernfeldes ergibt sich eine Aufgliederung in mehrere Lernsituationen. Für deren Generierung und Gestaltung gelten die nachfolgend dargestellten Prinzipien (Abbildung 1).

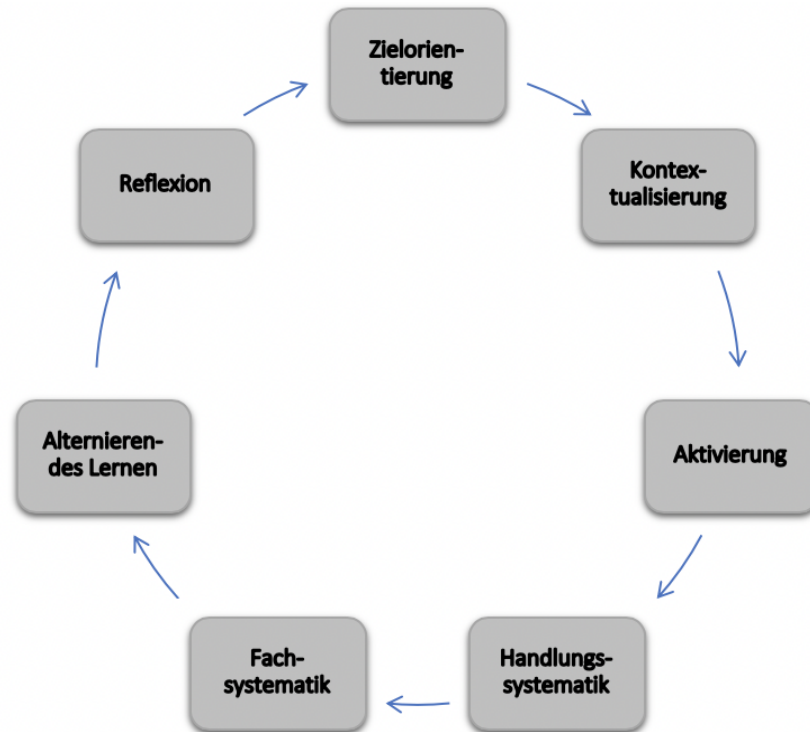


Abbildung 1: Prinzipien für einen kompetenzorientierten Unterricht

### 3.1 Zielorientierung

Mit dem vollständigen Curriculum nach ROBINSOHN kam die Zielorientierung in das (Berufs-)Bildungssystem in Deutschland. Im Hinblick auf ein Curriculum, das Kompetenzen als Lernziele intendiert, aber Handlungen formuliert, wird dem Aspekt der Zielorientierung nur eingeschränkt Rechnung getragen, denn nicht die Handlung ist das Lernziel, sondern das, was den Einzelnen zur Handlung befähigt. Im vorliegenden Ansatz sind dies die den Zielhandlungen zugeordneten Wissensaspekte. Ein Lernziel muss sich somit auf das Aggregat aus einem Lehrplanziel und dem diesem zugeordneten Wissen beziehen. Es sollte möglichst so formuliert werden, dass sein Erreichen feststellbar und bewertbar ist.

### 3.2 Kontextualisierung

Der Erwerb beruflicher Kompetenzen erfordert eine Antizipation, eventuell eine Fiktionalisierung und ebenso eine (bedingte) Realisierung beruflicher Handlungen sowie damit einhergehend authentische Handlungskontexte. Dies meint zum einen die konkrete Lernumgebung (räumlich, maschinell, infrastrukturell, kommunikativ und so weiter) und zum anderen deren Prozesse und Aufgabenstellungen. Beruflicher Unterricht ist in dem Maße kontextualisiert, in dem die Lernenden ein betriebliches Szenario wahrnehmen und sich darauf einlassen. Kontextualisierung entsteht somit nicht durch das Betrachten betrieblicher Gegenstände oder die Nutzung audiovisueller Medien, aber umgekehrt auch nicht durch den Versuch, betriebliche Abläufe und Prozesse (zum Beispiel Geschäftsabschlüsse mit Kunden) unmittelbar in der Unterrichtspraxis nachzustellen, sondern wird durch eine anspruchsvolle Lernsituation aufgebaut, in der berufliches Handeln unter schulischen Bedingungen nachvollzogen wird. Hierbei können lernortkooperative

---

## Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement

Szenarien förderlich sein, wenn schulischer und betrieblicher Lernraum im Rahmen komplexer Projekte korrespondieren und einen Gesamtkontext bilden.

### 3.3 Aktivierung

Als konstruktiver Prozess erfordert Lernen in jedem Fall Eigenaktivität der Lernenden. Die Wirksamkeit des kompetenzorientierten Unterrichts hängt unmittelbar davon ab, wie gut es gelingt, ein selbstorganisiertes und -reguliertes Lernen zu inszenieren. Dies bedingt medial und instruktiv gut vorbereitete Lernumgebungen, die für individuelle Entwicklungsstände anschlussfähig sind, unterschiedliche Lernwege erlauben und die unmittelbare Wahrnehmung und Handhabung von Lernhemmnissen beziehungsweise -problemen ermöglichen.

### 3.4 Handlungssystematisches Lernen

Folgt ein Lernprozess einer beruflichen Aufgabe oder einer beruflichen Tätigkeit, liegt diesem eine sogenannte Handlungssystematik zugrunde. Das heißt, dass alles, was hier gelernt wird, in Zusammenhang mit dem Handlungsvollzug steht, sich somit also spezifisch und funktional darstellt. Unabhängig von den Bezugsräumen und Qualitäten des dabei erworbenen Wissens wird dieses in einer Zusammenhangslogik erworben, die zum einen unmittelbar sinnstiftend (und damit motivierend) wirkt und zum anderen eine nachfolgende Reproduktion der Handlung ermöglicht.

### 3.5 Fachsystematisches Lernen

Ist ein Lernprozess in die Systematik eines spezifischen Fach- oder Wissenschaftsbereichs eingebettet, liegt diesem eine sogenannte Fachsystematik zugrunde. Dies bedeutet, dass alles, was hier gelernt wird, in einen fachlichen Gesamtzusammenhang eingeordnet ist, sich somit allgemein und objektiv darstellt. Unabhängig von den potenziellen Anwendungsräumen wird Wissen dabei also in einer Zusammenhangslogik erworben, die Anschlüsse an explizite Vorwissensbestände ermöglicht und eine übergreifende Systematisierung der theoretischen Kenntnisse vermittelt.

### 3.6 Alternierendes Lernen

Kompetenzerwerb erfolgt nicht durch reines Handlungslernen (im Sinne des handlungssystematischen Lernens) und ebenso wenig durch reinen Wissenserwerb (im Sinne des fachsystematischen Lernens). Beides ist erforderlich und stellt so beruflichen Unterricht vor die Herausforderung einer sinnvollen und gleichermaßen praktikablen Integration. Um ein handlungsbezogenes Verstehen oder ein wissensbasiertes Handeln beziehungsweise kognitiv reflektierte Problemlösungen zu ermöglichen, ist ein Alternieren zwischen zwei unterschiedlichen Lernprozessen erforderlich. Der eine folgt einer Handlungs-, der andere einer Fachsystematik. Diese beiden Paradigmen ergänzen sich und führen erst in einem sinnvollen Wechsel zu einem kompetenzorientierten Unterricht. Je nach Thema, Entwicklungsstand der Lernenden und Gesamtkontext ergeben sich dabei Sequenzen, die für die Lernenden eine Integration von Denken und Tun gewährleisten. Es erscheint wenig zielführend, sehr kurze oder überlange Lernstrecken ausschließlich in einem Lernparadigma zu absolvieren.

### 3.7 Reflexion und Kontrolle

Kompetenzerwerb erfordert vielfältige adäquate Rückmeldungen. Von daher muss ein kompetenzorientierter Unterricht Reflexionen sowohl über die Lernhandlungen als auch über den Wissenserwerb beinhalten.

---

## Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement

Handlungsrückmeldungen sind funktional; sie zeigen den Lernenden, ob ein Teilschritt oder eine Gesamtaufgabe richtig umgesetzt wurde beziehungsweise was dabei (noch) falsch gemacht wurde, und geben Informationen über Folgen und mögliche Verbesserungen. Daher sind sie unmittelbar in die Lernhandlungsprozesse einzuplanen. Wissensrückmeldungen sind analytisch; sie zeigen den Lernenden, ob sie einen Sachzusammenhang verstanden haben, und verdeutlichen ihnen darüber hinaus, ob sie beispielsweise fachtechnische Hintergründe oder dessen mathematische Bezüge erfasst haben. Sie informieren darüber, was richtig und was falsch ist und was noch zu klären wäre, um die Wissensziele zu erreichen. Daher sind sie generell am Ende einer sachlogischen Sequenz einzuplanen.

Kontrollen ersetzen keinesfalls Reflexionen, sondern geben diesen einen normativen Bezug im Hinblick auf eine leistungsorientierte Berufs- und Arbeitswelt. Sie sollten also nicht mit Reflexionen vertauscht oder verwechselt werden. Sie finden seltener im Sinne bewerteter Reflexionen statt, mit der Intention, den Lernenden im Hinblick auf eine äußere Norm zu vermitteln, wo sie fachlich stehen. Sie erfordern eine faire Diagnostik und müssen generell in Bezug zu den vorgeschriebenen Prüfungen stehen.

### 3.8 Fazit

Neben den skizzierten Aspekten ließen sich hier noch weitere Erfolgsfaktoren für einen kompetenzorientierten Unterricht anführen. Ebenso wäre es möglich, die dargestellten Orientierungspunkte ausführlicher zu begründen und zu erläutern. Dies würde jedoch den gesetzten Rahmen überschreiten und möglicherweise auch auf Kosten didaktisch-methodischer Freiräume gehen, die innerhalb der hier gesetzten Eckpunkte erhalten bleiben. Kompetenzorientierter Unterricht ist letztlich nicht mehr, aber auch nicht weniger als ein beruflicher Unterricht, der Handeln und Verstehen so integriert, dass die Lernenden Dispositionen entwickeln, die sie zu flexiblen und selbstständigen Expertinnen und Experten machen. Um dies zu erreichen, müssen Kompetenzen als Lernziele gesetzt werden, in denen Handlungs- und Wissensaspekte korrespondieren (3.1). Der Unterricht ist in einen möglichst authentischen Berufskontext einzubetten (3.2). Über eine die Lernenden aktivierende Gesamtplanung (3.3) müssen handlungssystematische (3.4) und fachsystematische Lernwege (3.5) so zusammengestellt werden, dass sie von den Lernenden alternierend (3.6) erschlossen werden können. Schließlich sind alle Lernwege so auszustatten, dass die Lernenden möglichst gut wahrnehmen können, was sie erreicht haben und was nicht (3.7). Welche einzelnen Methoden, Medien und Materialien dabei eingesetzt werden, ist ebenso offengehalten wie die möglichen Sozial- oder Interaktionsformen. An dieser Stelle sei nochmals darauf hingewiesen, dass hier – wie für jeden realen Unterricht – eine Annäherung an die gesetzten Prämissen gilt, ein Optimum aber nie erreicht werden kann. Umgekehrt ist jedoch auch festzustellen, dass ein beruflicher Unterricht, der einen der festgelegten Orientierungspunkte völlig ausspart, absehbar kaum kompetenzorientiert wirken kann.

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

## 4 Lernfelder (LF)

### 4.1 Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN SOWIE BERUF UND BETRIEB REPRÄSENTIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die Berufsbilder im Gastgewerbe sowie Leitbild und Organisationsstruktur ihres Betriebes. Sie suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung ( <i>Organisationsstrukturen, Arbeitsteilung</i> ) und erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes.	Duale Ausbildung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausbildungsordnung</li> <li>• Rahmenlehrplan</li> <li>• Berufsbildungsgesetz</li> </ul> Organisationsstrukturen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablauforganisation</li> <li>• Aufbauorganisation</li> <li>• Arbeitsteilung</li> </ul> Betriebsarten und Angebotsformen von Gastronomiebetrieben Unternehmensleitbild	Benennung von Berufsbildern im Gastgewerbe hinsichtlich deren Voraussetzungen, Ausbildungsdauer, Ausbildungsinhalte, Vergütung Analyse bestehender Organisations- und Weisungssysteme in Unternehmen Benennung von Aufstiegsmöglichkeiten	Wert der dualen Ausbildung Bedeutung eines Unternehmensleitbildes Anforderungen an Führungskräfte
... informieren sich über Anforderungen an die Rolle als Gastgeberin und Gastgeber sowie im Team. Sie erkunden analoge und digitale Kommunikationsformen und erfassen Kommunikationsstörungen. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsfelder im Gastgewerbe und die Internationalität der Branche.	Gastgeberrolle Teamfähigkeit Kommunikation: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikationsmodelle</li> <li>• Verbale versus nonverbale Kommunikation</li> <li>• Interkulturelles Wissen</li> </ul>	Definieren der Aufgaben einer Gastgeberin oder eines Gastgebers Benennung von Kommunikationsanlässen im Unternehmen Austausch im Team Anwendung von Kommunikationstechniken (verbale und nonverbale) und interkulturelles Wissen	Bedeutung professioneller Gesprächsführung in Unternehmen Kommunikative Herausforderungen in internationalen Teams
... ermitteln Möglichkeiten und Chancen der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung ( <i>Aufstiegchancen, Fort- und Weiterbildung</i> ) sowie die beruflichen	Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten Gesundheitsschutz	Planung von Karrierewegen Optimierung von Arbeitsabläufen, um die Gesundheit zu schützen	Bedeutung von lebenslangem Lernen Widerspruch – Karriere gegenüber Gesundheit? Bedeutung neuer Arbeitszeitmodelle

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN SOWIE BERUF UND BETRIEB REPRÄSENTIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
Herausforderungen ( <i>persönliche Gesundheit</i> ).			
... verschaffen sich einen Überblick über das betriebliche Qualitätsmanagement ( <i>Arbeitssicherheit, Personal-, Betriebs- und Produkthygiene</i> ) und betriebliche Nachhaltigkeitsmaßnahmen ( <i>sozial, ökologisch, ökonomisch</i> ).	<p>Qualitätsmanagement:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hygiene</li> <li>• Arbeitssicherheit</li> <li>• Arbeitsbekleidung</li> </ul> <p>Nachhaltigkeit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit Ressourcen</li> <li>• Einsatz von Produktionsfaktoren (regional, saisonal)</li> <li>• Zertifizierungen</li> <li>• Magisches Dreieck der Nachhaltigkeit</li> <li>• 17 Nachhaltigkeitsziele der Vereinten Nationen (United Nations – UN)</li> </ul>	Analyse der eigenen betrieblichen Situation Ableitung von Maßnahmen zur Qualitätssicherung in Form von Checklisten Abgleich betrieblicher Standards mit Hilfe der 17 Nachhaltigkeitsziele der UN	Spannungsfelder Qualität, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit Vertiefung und Ergänzung der Lernfelder 3 bis 5 Bedeutung des Imagegewinns beziehungsweise -verlusts in Verbindung mit Nachhaltigkeit Abgleich unternehmerischer Ziele mit Gästeerwartungen
... planen eine Präsentation über ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit. Sie entwickeln Kriterien zur Bewertung von Präsentationen und beachten den Datenschutz sowie Urheber- und Persönlichkeitsrechte.	<p>Präsentationstechniken</p> <p>Bewertungskriterien</p> <p>Datenschutz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Urheberrechte</li> <li>• Persönlichkeitsrechte</li> </ul>	Analyse und Auswahl geeigneter Visualisierungsmethoden Entwicklung von Bewertungskriterien für unterschiedliche Präsentationstechniken Nutzung von Text- und Bildquellen unter Berücksichtigung der Urheberbeziehungsweise Persönlichkeitsrechte	Bedeutung von Datenschutz für die individuelle Privatsphäre
... wählen geeignete Präsentationsmedien aus und erstellen eine Präsentation.	<p>Präsentationsmedien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analoge Medien</li> <li>• Digitale Medien</li> </ul>	Anwendung von adressatengerechten Visualisierungsmethoden (analog/digital)	Erfahrungswerte im Umgang mit analogen und digitalen Medien
... präsentieren ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit adressatengerecht, auch in einer Fremdsprache.	<p>Zielgruppe</p> <p>Fremdsprache</p>	Analyse der Betriebsart und des Leistungsangebots Definieren von unterschiedlichen Zielgruppen	Bedeutung der gewählten Sprache und Medien hinsichtlich der Zielgruppe Bedeutung von Fremdsprachenkenntnissen in einem zunehmend internationalen

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN SOWIE BERUF UND BETRIEB REPRÄSENTIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
		Adressatengerechtes Aufbereiten von Informationen, wenn möglich auch in einer Fremdsprache	Arbeitsumfeld (Gäste, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)
... reflektieren Kriterien geleitet den Arbeitsprozess sowie die Präsentationen. Sie geben Feedback und nehmen dieses an. Sie leiten Empfehlungen für ihre Rolle im Betrieb und gegenüber dem Gast ab.	Feedbacktechnik: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedback geben</li> <li>• Feedback annehmen</li> </ul>	Entwicklung von thematisch passenden Feedbackkriterien und -regeln	Selbstwahrnehmung gegenüber Fremdwahrnehmung Ableitung überbetrieblicher Empfehlungen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Als übergeordneter Anlass wird die Planung einer Ausbildungsmesse für neue Auszubildende im Gastgewerbe empfohlen, an der sich auch der eigene Ausbildungsbetrieb beteiligen wird. An diesem Tag stellt sich der Betrieb selbst vor, präsentiert sein Leistungsspektrum, aber es werden auch die unterschiedlichen Berufsbilder im Gastgewerbe präsentiert. Für diese Messe können die unterschiedlichsten Medien genutzt und Präsentationsformen gewählt werden; auch Fremdsprachen lassen sich sinnvoll integrieren, da eventuell Bewerberinnen und Bewerber aus dem Ausland vorstellig werden.		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

## 4.2 Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	WAREN BESTELLEN, ANNEHMEN, LAGERN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... erkunden das Lager im eigenen Ausbildungsbetrieb, um einen Überblick über dessen Organisation zu gewinnen.	<p>Aufbau der Abteilung Überblick Lagerarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-Food-Warenlager</li> <li>• Food-Warenlager</li> <li>• Trockenlager</li> <li>• Kühlräume</li> <li>• Tiefkühlräume</li> </ul> <p>Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Arbeitsabläufe nach Warenfluss vom Einkauf bis zur Inventur</p>	<p>Erstellung eines Grundrisses des Magazins im eigenen Ausbildungsbetrieb Erstellung eines Organigramms des Ausbildungsbetriebes mit besonderem Fokus auf die Verortung des Lagers Verfassen einer Tätigkeitsbeziehungswise Aufgabenbeschreibung für eine Lagermitarbeiterin und einen Lagermitarbeiter</p>	<p>Funktionen des Lagers für den Betrieb Bedeutung des Lagers für andere Abteilungen und Verknüpfung der Arbeitsabläufe Aufbauorganisation, vergleiche Lernfeld 1 Bedeutung der Betriebsart und -größe für die Struktur des Lagers und dessen Stellung im Betrieb Anforderungen an Lagermitarbeiterinnen und Lagermitarbeiter</p>
... bestellen Waren.	<p>Bezugsquellen Angebotsvergleich, Bezugskalkulation Zustandekommen eines Kaufvertrags Rechte und Pflichten Anfrage, Angebot, Willenserklärung Analoge und digitale Bestellwege: Geschäftsbrief, E-Mail, Warenwirtschaftssystem</p>	<p>Beschaffung von Informationen zu Waren und deren Bezugsquellen Auswahl geeigneter Lieferantinnen und Lieferanten Durchführung eines Angebotsvergleichs unter Beachtung quantitativer und qualitativer Kriterien Beurteilung des Zustandekommens und der Erfüllung von Kaufverträgen Durchführung einer Bestellung</p>	<p>Aspekte nachhaltigen Wirtschaftens im Bestellprozess: Regionalität, Saisonalität, Verpackung, ökologischer Fußabdruck Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Bestellwege in der Praxis</p>
... nehmen Waren an.	<p>Schritte der Warenannahmen und -kontrolle Hilfsmittel: Thermometer, Waagen, Fortbewegungsmittel wie Rollwagen Pfandgut: Leergut, Transportgut Kaufvertragsstörungen bei der Warenannahme mangelhafter Ware:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mängelarten</li> </ul>	<p>Erstellung einer schriftlichen Dokumentation für die Warenannahme durch wahlweise Function Sheet, Checkliste, Protokoll, Ablaufschema Dokumentation der Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe</p>	<p>Wirtschaftliche Auswirkungen eines mangelhaften Pfandgutmanagements und Möglichkeiten der Optimierung Bedeutung von Kaufvertragsstörungen für den betrieblichen Ablauf</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	WAREN BESTELLEN, ANNEHMEN, LAGERN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prüf- und Rügepflicht</li> </ul> Rechtsfolgen bei Störungen des Kaufvertrags	Erkennen von Kaufvertragsstörungen und situationsangemessenes Reagieren	
... lagern Waren ein.	Non-Food: Reinigungsmittel, Büromaterial, Wäsche Food: Frische Lebensmittel, Trockenware, Tiefkühlware Hygiene, Schädlinge, Temperatur, Luftfeuchtigkeit Grundsätze der Einlagerung und Lagerhaltung: Lagerung reiner und unreiner Lebensmittel, First in First out, Last in First out, Mindesthaltbarkeitsdatum, Verbrauchsdatum Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) Gefahrenanalyse kritischer Kontroll-, Steuerungs- oder Lenkungspunkte im Lager Arbeits- und Gesundheitsschutz (ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Umgang mit Gefahrstoffen)	Differenzierung unterschiedlicher Warenarten und deren Lagerbedingungen Einlagerung der gelieferten Waren in das korrekte Lager unter Beachtung der Reihenfolge Entwurf von Checklisten zur kontinuierlichen Kontrolle der Lagerbedingungen wie Temperatur, Luftfeuchtigkeit Entwurf eines Reinigungs- und Desinfektionsplanes für einen Lagerbereich Analyse hygienischer Risiken und deren Dokumentation Risikoanalyse für die Tätigkeiten bei Lagerung und Pflege der Waren	Bedeutung der korrekten Lagerung für die Sicherung der Qualität der Waren sowie für die Vermeidung gesundheitlicher Risiken Zusammenhang zwischen Wareneigenschaften, korrekter Einlagerung und Hygiene Ursachen des Warenverderbs und Ableitung von Maßnahmen Zielkonflikte sozialer, ökonomischer und ökologischer Aspekte in der Lagerhaltung
... planen und reflektieren den Prozess der Beschaffung und Bereitstellung von Waren.	Warenbedarf, Warenanforderung und Warenbereitstellung Warenbestandskontrolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventur/Inventar</li> <li>• Lagerkennzahlen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Höchstbestand</li> <li>○ Mindestbestand</li> <li>○ Melde-/Bestellbestand</li> </ul> </li> <li>• Lagerverlust:</li> </ul>	Planung der Beschaffung auf Grundlage des Warenbedarfs und der Warenbestandskontrollen Erfassung des Warenbestandes durch Zählen, Messen, Wiegen mittels geeigneter Hilfsmittel Berechnung und Auswertung der Lagerkennzahlen, auch digital, und Ableitung von Optimierungsmaßnahmen	Kontrolle der wirtschaftlichen Arbeitsweise eines Betriebes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapitalbindung</li> <li>• Kosten der Lagerhaltung</li> <li>• Energieeinsparung</li> </ul> Ursachen des Warenverlustes und Ableitung von Maßnahmen unter Beachtung ökonomischer und ökologischer Aspekte



---



---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	WAREN BESTELLEN, ANNEHMEN, LAGERN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Schwund</li> <li>○ Verderb</li> </ul>	Berechnung und Beurteilung des Lagerverlustes	
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Hilfsmittel sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren, zum Beispiel Warenwirtschaftssysteme, Microsoft (MS) Excel, MS Word. Eine weitere Vertiefung der Kennzahlen erfolgt in den jeweiligen Fachstufen.		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

**4.3 Lernfeld 3: In der Küche arbeiten (120 Stunden)**

Die Auszubildenden ...	IN DER KÜCHE ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
<p>... analysieren den Auftrag, Arbeiten in der Küche durchzuführen, und machen sich mit dem Arbeitsplatz Küche, den Hygienevorschriften und Reinigungsarbeiten in der Küche vertraut.</p>	<p>Küchenorganisation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigramm</li> <li>• Posten</li> </ul> <p>Küchentypen/-formen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Postenküche, Koch-Center, Produktions-/Fertigungsküche, Outlekküchen</li> </ul> <p>Hygiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mikroben und Lebensbedingungen</li> <li>• Haltbarmachung</li> </ul> <p>Hygienevorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalhygiene</li> <li>• Betriebshygiene</li> <li>• Produkthygiene</li> </ul> <p>HACCP</p> <p>Gefahrenanalyse kritischer Kontroll-, Steuerungs- oder Lenkungspunkte in der Küche</p> <p>Reinigungsarbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagerung, Anwendung und Entsorgung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln</li> <li>• Dokumentation</li> </ul> <p>Sicheres und gesundes Arbeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitssicherheit (zum Beispiel Hitze, Schnitt-/Stichverletzungen, Stolperunfälle/Rutschunfälle, elektrischer Strom)</li> </ul>	<p>Unterscheidung unterschiedlicher Küchenbereiche: Kalte Küche (Gardemange), Gemüseposten (Entremetier)</p> <p>Erkennen von unterschiedlichen Küchenformen in der Gastronomie mit ihren Besonderheiten</p> <p>Unterscheidung unterschiedlicher Mikroben und deren Lebensbedingungen</p> <p>Verständnis der Methoden zur Haltbarmachung</p> <p>Analyse und Unterscheidung der verschiedenen Hygienebereiche</p> <p>Durchführung einer Gefahrenanalyse</p> <p>Beschaffung von Informationen zu Reinigungsmitteln sowie deren Anwendung, Dosierung, Lagerung und Entsorgung.</p> <p>Definition von Desinfektion</p> <p>Untersuchung von Vorgaben und Hinweisen zum Arbeiterschutz</p> <p>Erstellung und Beachtung von Regeln zur Unfallverhütung</p> <p>Benennung von Sicherheitszeichen</p> <p>Unterscheidung von Krankheitsbildern und Anwendung von Erste-Hilfe-Maßnahmen</p> <p>Gestaltung des Arbeitsplatzes unter der Berücksichtigung von Ergonomie, Arbeitssicherheit und Hygiene</p>	<p>Funktion der unterschiedlichen Arbeitsaufteilung</p> <p>Schutz der Konsumentinnen und Konsumenten sowie der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Keimen und Krankheitserregern</p> <p>Auswirkungen mangelnder Hygiene</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	IN DER KÜCHE ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitszeichen</li> <li>• Erkrankungen, Erste Hilfe</li> </ul> Arbeitsplatzgestaltung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einrichtung/Aufbau</li> <li>• Ergonomie</li> <li>• Sicherheit</li> <li>• Hygiene</li> </ul>		
... informieren sich über Arbeitsmittel und Maschinen.	Arbeitsmittel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundausrüstung Messer</li> <li>• Erweiterungen</li> <li>• Pflege von Messern</li> <li>• Kochgeschirr und Zubehör</li> </ul> Maschinen und Geräte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebsanweisungen</li> <li>• Reinigung</li> <li>• Speisenproduktionssysteme (Cook and Serve, Cook and Hold, Cook and Chill)</li> </ul>	Verwendung der korrekten Arbeitsmittel sowie des Kochgeschirrs für die jeweilige Aufgabe Verwendung von Maschinen und Geräten Reinigung von Maschinen und Geräten Vergleich der verschiedenen Systeme zur Speisenproduktion	Beurteilung des Einsatzes von Arbeitsmitteln, Geräten und Maschinen unter Berücksichtigung der Arbeitssicherheit und anschließenden Reinigung
... verschaffen sich einen Überblick über Eier und pflanzliche Rohstoffe, deren Zubereitung (Garverfahren) und leiten ernährungsphysiologische und küchentechnologische Eigenschaften ab.	Inhaltsstoffe: Kohlenhydrate, Fette, Eiweiß, Vitamine und Mineralstoffe Ernährungsphysiologische und küchentechnologische Eigenschaften Eier: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau Hühnerei</li> <li>• Bedeutung für die Ernährung</li> <li>• Technologische Eigenschaften von Ei/Eiweiß</li> <li>• Hygiene beim Umgang mit frischen Eiern</li> <li>• Haltungsformen und Gewichtsklassen</li> </ul>	Ermittlung der Inhaltsstoffe von Lebensmitteln Ermittlung der Inhaltsstoffe von Eiern Anwendung der unterschiedlichen Eigenschaften von Hühnereiern (Lockerung, Bindung, Klärung, Farbgebung, Emulgieren) Erstellung von Hygieneregeln beim Umgang mit frischem und pasteurisiertem Ei Unterscheidung verschiedener Gemüsearten Unterscheidung und Beurteilung der einzelnen Garverfahren Vergleich der Eigenschaften Erfassung von Auswirkungen auf das Gargut	Bedeutung für die Ernährung Sensibilisierung im Umgang mit Eiern Lagerung von pflanzlichen Rohstoffen und Gemüsen Auswahl des passenden Garverfahrens

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	IN DER KÜCHE ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eiprodukte der Industrie</li> <li>Pflanzliche Rohstoffe, Gemüse:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten</li> <li>• Angebotszeiten/Saison</li> <li>• Einkauf</li> </ul> </li> <li>Stärkereiche pflanzliche Rohstoffe, zum Beispiel Kartoffeln</li> <li>Garverfahren:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trocken, feucht, kombiniert</li> <li>• Kochen, Braten, Frittieren, Dünsten</li> </ul> </li> </ul>		
... erkundigen sich über Vorbereitung (Waschen, Putzen, Schälen) und Verarbeitung von Lebensmitteln (Schneidetechnik, Schnittformen, Arbeitssicherheit).	Grundtechniken in der Küche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rezeptsuche</li> <li>• Rezeptauswahl</li> <li>• Vorbereitende Arbeiten Waschen, Schälen, Putzen</li> <li>• Schneidetechniken, Schnittformen, Zerkleinern, Mischtechniken</li> </ul>	Recherche anhand von Rezepten Beschreibung der verschiedenen Grundtechniken zur Speisenherstellung Beachtung der Arbeitssicherheit beim Ausführen der Grundtechniken	Lesen und Verstehen von Rezepturen Bedeutung der Schneidetechnik
... planen die Arbeitsschritte zur Vor- und Zubereitung einfacher Speisen, entscheiden sich für Rezepturen.	Arbeitsablaufplan für einfache Speisen Rezeptkombination	Planung der Eierspeisen/Gemüsebeilagen/Gemüsegerichte Zerlegung der Aufgabe in Arbeitsschritte Festlegung der zeitlichen Reihenfolge der Arbeitsschritte Dokumentation der Arbeitsschritte	Bedeutung des Zeitmanagements im betrieblichen Kontext

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	IN DER KÜCHE ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... wählen Lebensmittel (Qualität, Regionalität, Saisonalität, Nachhaltigkeit) und Arbeitsmittel aus, berechnen Material- und Wareneinsatz sowie erstellen Waren- und Materialbedarfslisten.	<p>Lebensmittelauswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualität</li> <li>• Regionalität</li> <li>• Saisonalität</li> <li>• Nachhaltigkeit</li> <li>• Warenanforderung</li> <li>• Materialeinsatz</li> <li>• Portionsgröße</li> </ul> <p>Putz- und Garverluste</p>	<p>Anwendung von Rezepturen</p> <p>Berechnung von einfachen Rezepturen</p> <p>Auswahl der Lebensmittel nach qualitativen, regionalen, saisonalen und nachhaltigen Aspekten</p> <p>Durchführung von Angebotsvergleichen regionaler Anbieter</p> <p>Berechnung des Materialeinsatzes unter Berücksichtigung von Putz- und Garverlusten, Umrechnung von Maßen und Gewichten</p> <p>Berücksichtigung von Portionsgrößen</p> <p>Erstellung von Materialbedarfslisten</p>	<p>Bedeutung von Standardisierung von Rezepturen</p> <p>Vorteile durch eine Auswahl regionaler Produkte, zum Beispiel Aufbau eines positiven Images</p> <p>Bedeutung der Kalkulation der Menge</p> <p>Bedeutung des Wareneinsatzes in Bezug auf den betrieblichen Erfolg</p>
... bereiten einfache Speisen (Salate, Eierspeisen, Gemüsegerichte, Gemüsebeilagen, Sättigungsbeilagen) zu.	<p>Einfache Speisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eierspeisen</li> <li>• Gemüsegerichte/Gemüsebeilagen</li> <li>• Sättigungsbeilagen</li> <li>• Salate</li> </ul> <p>Anrichteweise</p> <p>Garnierungen</p> <p>Garnituren</p> <p>Salatsaucen</p>	<p>Auswahl von einfachen Speisen</p> <p>Zubereitung von Lebensmitteln unter Nutzung der Grundtechniken in der Küche</p> <p>Zubereitung von Eierspeisen</p> <p>Vor- und Zubereitung von Gemüse und Sättigungsbeilagen</p> <p>Unterscheidung verschiedener Salate aus Blattgemüse, rohem und gegartem Gemüse sowie Obst</p> <p>Zubereitung der passenden Salatsaucen</p> <p>Fachgerechtes Anrichten und Empfehlen einfacher Speisen</p> <p>Garnieren von einfachen Speisen</p>	<p>Anforderungen an Garnierungen</p> <p>Bedeutung von Garnituren</p> <p>Beurteilung der Zubereitung anhand des Arbeitsablaufplans</p>
... reflektieren ihren Arbeitsprozess, überprüfen die Ergebnisse und leiten Optimierungsmöglichkeiten ab.	<p>Prüfkriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optik</li> <li>• Geschmack</li> <li>• Konsistenz</li> </ul>	<p>Erstellung von Bewertungstabellen hinsichtlich des Aussehens und des Geschmacks</p> <p>Verkostung der eigenen Produkte</p> <p>Bewertung der eigenen Produkte</p>	<p>Kontrolle der Arbeitsergebnisse</p> <p>Kontrolle der Anrichteweise</p> <p>Rollen und Ziele im Team</p>

---



---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	IN DER KÜCHE ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Optimierungsmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielformulierungen</li> <li>• Maßnahmen</li> </ul>	Auswertung und Reflexion des Arbeitsprozesses und der Arbeitsergebnisse Entwicklung von Möglichkeiten zur Optimierung	
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Wiederholung und Vertiefung aus Lernfeld 1: Arbeitssicherheit, Betriebsorganisation, Hygiene Vertiefung für Köchin oder Koch in Lernfeld 9: Inhaltstoffe von pflanzlichen Lebensmitteln		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

**4.4 Lernfeld 4: Restaurant vorbereiten und pflegen (40 Stunden)**

Die Auszubildenden ...	RESTAURANT VORBEREITEN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren die Bedeutung von Gasträumen für das Wohlbefinden der Gäste.	<p>Betriebsspezifische Gegebenheiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gastraum</li> <li>• Wirtschaftsraum</li> </ul> <p>Gästewünsche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppen (Kinder, Paare, Familien, Seniorinnen und Senioren, Menschen mit Behinderung, Menschen aus unterschiedlichen Kulturen)</li> <li>• Einrichtungsstil (klassisch, modern, luxuriös)</li> </ul>	<p>Differenzierung der zur Verfügung stehenden Räumlichkeiten verschiedener Betriebsarten</p> <p>Analyse der Zweckmäßigkeit von Räumen, Textilien, Arbeitsmitteln und deren Pflege</p> <p>Ermittlung der Gästewünsche im Hinblick auf die Räumlichkeiten</p>	<p>Zusammenspiel von Gästewünschen, vorhandenen Räumlichkeiten und Unternehmensphilosophie</p>
... informieren sich über die Einrichtung und Ausstattung mit Hilfe analoger und digitaler Medien.	<p>Einrichtungsgegenstände:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tische und Tischformen</li> <li>• Stühle und Hocker</li> <li>• Tafelformen</li> </ul> <p>Ausstattung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tischwäsche</li> <li>• Geschirr</li> <li>• Trinkgefäße</li> <li>• Bestecke</li> <li>• Tafelgeräte</li> <li>• Maschinen</li> <li>• Verpackung</li> </ul>	<p>Aktive Begehung und Untersuchung der Räumlichkeiten im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule</p> <p>Skizzierung von Tafelformen mittels unterschiedlicher Tischformen</p> <p>Unterscheidung der Tischwäsche nach Materialien, Ausführungen und Funktionen</p> <p>Unterscheidung und Verwendung von Ausstattungen</p> <p>Auseinandersetzung mit zusätzlichen Tafelgeräten</p>	<p>Sensibilisierung für Aufbau und Funktion verschiedener Räumlichkeiten</p> <p>Berücksichtigung von Aspekten der Nachhaltigkeit (Ein- und Mehrwegausstattung)</p> <p>Effizienzsteigerung durch elektrische Maschinen</p>
... recherchieren Vorgaben zur Reinigung und Desinfektion von Gasträumen, Textilien und Gegenständen unter Beachtung von Umweltschutzregelungen, Nachhaltigkeit sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz.	<p>Spezifische Reinigungs- und Desinfektionsmittel für Räume, Textilien und Gegenstände:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anwendung</li> <li>• Dosierung</li> </ul>	<p>Unterscheidung von Wasch-, Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemitteln</p> <p>Ermittlung der richtigen Dosierung in Abhängigkeit der Reinigungsmaßnahmen und Materialeigenschaften</p>	<p>Nachhaltigkeit im Umgang mit Reinigungs- und Desinfektionsmitteln</p> <p>Gesundheits- und Umweltgefahren bei nicht sachgemäßer Verwendung von Lösungsmitteln in Reinigungs- und Pflegemitteln</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	RESTAURANT VORBEREITEN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Physikalische und chemische Reinigungsverfahren Anwendungs- und Dosierungsinformationen Gefahrensymbole Umweltschutzregelungen Arbeits- und Gesundheitsschutz	Unterscheidung von physikalischen und chemischen Reinigungsverfahren Recherche oder Erstellung von Bild- und Videomaterial zur korrekten Verwendung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln Benennung und Zuordnung der Gefahrensymbole	
... planen anlassbezogen die Vorbereitung von Gast- und Wirtschaftsräumen.	Anlässe Betriebliche Gebrauchsgegenstände und deren Zusammenstellung Mengenermittlung Reinigungs- und Desinfektionspläne	Differenzierung verschiedener Anlässe Zielgerichtete Planung für den spezifischen Anlass: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswahl an Gebrauchsgegenständen</li> <li>• Durchführung von Berechnungen</li> <li>• Planung einzelner Arbeitsschritte</li> </ul> Erstellung von Zeitplänen und Reinigungsplänen zur Umsetzung	
... bereiten Gast- und Wirtschaftsräume vor und decken Tische ein. Sie berücksichtigen Einrichtungs-, Ausstattungs- und Gestaltungsmöglichkeiten unter der Beachtung individueller, ästhetischer, ökonomischer, ökologischer und funktionaler Voraussetzungen und Standards und dokumentieren den Prozess und das Ergebnis.	Tätigkeiten zur Vorbereitung von Gast- und Wirtschaftsräumen hinsichtlich der Einrichtungsgegenstände und Ausstattung sowie Raumtemperatur Belüftung, Musikanlage Dekorationsmöglichkeiten: Vasen, Kerzen, Menükarten, Reservierungskarten Prozessdokumentation Übergabeprotokoll Möglichkeiten zur Ergebnissicherung	Durchführung der Tätigkeiten zur Vorbereitung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellen der Tische nach Reservierung und Anlass</li> <li>• Eindecken der Tische mit Tischwäsche, Besteck, Gläsern und Menagen</li> <li>• Anstellen und Ausrichten der Stühle</li> <li>• Richten der Service- und Beistelltische</li> <li>• Bereitlegen von Getränke- und Speisekarten</li> </ul> Vergleich der Planungs- und der Bereitstellungsphase Anfertigung eines Übergabeprotokolls	Zusammenhang zwischen einer guten Vorbereitung (Mise en Place) und der Dienstleistung am Gast Nachhaltigkeit und Zeitmanagement im Restaurant



**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	RESTAURANT VORBEREITEN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
		Durchführung und Dokumentation einer Endkontrolle der vorbereiteten Gast- und Wirtschaftsräume	
... reinigen, desinfizieren und pflegen Gast- und Wirtschaftsräume sowie betriebliche Gebrauchsgegenstände. Sie überprüfen die Maßnahmen und dokumentieren diese auch digital. Sie ermitteln den Bedarf an Reparaturen und Ersatz und ergreifen betriebsübliche Maßnahmen.	<p>Reinigungsprozesse zur Erhaltung von Räumen, Textilien, Gegenständen, Maschinen und Anlagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schankanlage</li> <li>• Kühlschränke, Büfett</li> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Spülmaschine</li> <li>• Geschirr, Besteck, Gläser (Ist-Bestand/ Mindestbestand)</li> </ul> <p>Rechtsvorschriften bei Schankanlagen Reparaturen und Wartungen Kontrollsysteme und Warnsignale</p>	<p>Reinigung von Schankanlagen unter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhaltung von Rechtsvorschriften</li> <li>• Anwendung des Reinigungs- und Desinfektionsplans sowie Eintragung in ein Reinigungsprotokoll/-buch</li> </ul> <p>Kontrolle und Prüfung der Maschinen und Geräte auf ihre Funktionstüchtigkeit und Sicherheit</p> <p>Ergreifung von Maßnahmen zur Durchführung von Reparaturen oder Ersatz durch Fremdfirmen oder durch eigenes Personal</p>	<p>Wirtschaftliche Bedeutung von Wartung und Pflege</p> <p>Hygienevorschriften</p> <p>Ergänzung zu den Lernfeldern 2 und 3</p>
... prüfen und beurteilen die Ergebnisse, reflektieren den Prozess und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab.	Prüf- und Beurteilungsbögen	<p>Auswertung und Reflektion von Planung und Durchführung mittels Checklisten</p> <p>Planung von Austausch und Erneuerung von Einrichtungsgegenständen, Ausstattungen, Reinigungs- und Desinfektionsmitteln</p> <p>Ableitung von Verbesserungsvorschlägen</p>	<p>Bedeutung von professionellem Arbeiten bei Vorbereitung und Pflege des Restaurants</p> <p>Wirkung des Gastraumes auf das Wohlbefinden der Gäste</p>
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	<p>Es bietet sich hier ein (virtueller) Rundgang durch die einzelnen Räumlichkeiten der Ausbildungsbetriebe an, welcher als Grundlage für eine Analyse der Bedeutung von Gasträumen für das Wohlbefinden der Gäste dient. Die Auszubildenden informieren und tauschen sich über Gasträume, Einrichtungs- und Ausstattungsmöglichkeiten aus und haben somit ein klares Bild vor ihren Augen. Hierbei nutzen sie weitere Informationsquellen (Internet, Zeitschriften, Magazine), um auch geeignete Reinigungs- und Pflegemittel für die Räume, Textilien und Gegenstände zu recherchieren.</p> <p>Gemeinsam wird anlassbezogen eine Geburtstagsfeier mit 40 Gästen mit Hilfe von entsprechenden Vorbereitungs- und Pflegemaßnahmen im Office und Restaurant geplant, vorbereitet und durchgeführt. Die einzelnen Arbeitsprozesse werden analog und/oder digital dokumentiert, gesichert und überprüft sowie Rechtsvorschriften werden eingehalten. Durch eine kritische Reflektion wird am Ende</p>		

---



---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	RESTAURANT VORBEREITEN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	evaluiert, welchen individuellen, ästhetischen, ökonomischen, ökologischen und funktionalen Voraussetzungen und Standards Folge geleistet wurde. Abschließend werden daraus Optimierungs- und/oder Verbesserungsvorschläge abgeleitet. Hinweise für gastronomische Berufe: Die Vertiefung einzelner Inhalte erfolgt im Lernfeld 8.		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

#### 4.5 Lernfeld 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	GASTBEZOGENEN SERVICE IM RESTAURANT DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren Gästebedürfnisse, Gästegruppen, Gästetypen und betriebliche Voraussetzungen.	<p>Gästebedürfnisse Bedürfnishierarchien Kaufmotive (triebmäßig, gefühlsmäßig und verstandesgemäß) Gästegruppen (international/national) Gästetypen Trends</p>	<p>Untersuchung primärer/sekundärer Kaufmotive und Kategorisierung der Differenzierung unterschiedlicher Verhaltensweisen von Gästen Erstellung einer Übersicht zum Umgang mit verschiedenen Gästegruppen Anfertigung von Verhaltensregeln hinsichtlich verschiedener Gästetypen Formulierung von Fragen zur Erkundung des Gästewunsches Untersuchung des Einzugsgebiets von (inter-)nationalen Gästegruppen mit regionalen Bezügen Beschaffung von Raumplänen</p>	
... informieren sich über Büfett- und Serviceregeln und alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke, Bier und Wein. Sie verschaffen sich einen Überblick über Kassensysteme und die Organisation von Tischreservierungen.	<p>Grundlagen des Servierens Serviermethoden und Servierarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amerikanisch</li> <li>• Französisch</li> <li>• Englisch</li> <li>• Service à-la-carte</li> <li>• Büfett-/Bankettservice</li> </ul> <p>Eichgesetz Alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke und entsprechende Verordnungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limonade</li> <li>• Mineralwasser</li> <li>• Fruchtsäfte</li> <li>• Kaffee-, Tee- und Kakaospezialitäten</li> </ul>	<p>Unterscheidung von Servier- und Verkehrsregeln Beschaffung von Informationen zur Reihenfolge des Servierens, Tragens, Aushebens von Speisen und Getränken, Tellern, Besteck, Karaffen, Flaschen, Aufgussgetränken Unterscheidung und Dokumentation verschiedener Serviermethoden und Servierarten unter Anwendung der Fachsprache Untersuchung und Erstellung von Angebotskarten hinsichtlich alkoholfreier Kalt- und Heißgetränke</p>	

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	GASTBEZOGENEN SERVICE IM RESTAURANT DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Brühverfahren Bier, deutsch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bierherstellung</li> <li>• Biergattungen, -arten und -sorten</li> </ul> Weine, deutsch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Weinarten</li> <li>• Rebsorten</li> <li>• Qualität</li> </ul> Kassensysteme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boniersysteme</li> <li>• Zahlungsmittel</li> </ul> Abrechnung mit dem Gast und dem Betrieb Systeme zur Tischreservierung	Auswahl geeigneter Kaffee-, Tee- und Kakaospezialitäten Herstellung von einfachen Mischgetränken und Aufgussgetränken Unterscheidung von Zahlungsmitteln Durchführung von Tischreservierungen: telefonisch, per E-Mail	
... planen gastbezogenen Service unter Berücksichtigung betriebsspezifischer Gegebenheiten.	Serviceplan unter Berücksichtigung von <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachhaltigkeit</li> <li>• Wirtschaftlichkeit</li> <li>• Hygiene</li> <li>• Gästeanzahl</li> <li>• Ausschankberechnung</li> <li>• Schankverlust</li> <li>• Hohlmaß</li> <li>• Fachsprache</li> </ul>	Planung der Beschaffung und Vorbereitung von Arbeitsmitteln und des notwendigen Personals anhand der Gästezahl unter Berücksichtigung nachhaltiger und hygienischer Aspekte Säuberung und Vorbereitung von Kaffeestationen und -maschinen Kontrolle und Auffüllen des Getränkebüfets, der Servicestation, von Beistelltischen, der Bierschankanlage, der Weinschränke, der Kühlschränke und Verhalten bei Störungen Überprüfung der notwendigen Lagerungstemperaturen (Weiß- und Rotwein) und Beachtung von Regelungen (Ausschank Wasser, Bierzapfen)	

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	GASTBEZOGENEN SERVICE IM RESTAURANT DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
		Durchführung von Bedarfsberechnungen anhand der Gästezahlen (Schankverlust)	
... führen gästebezogenen Service durch und arbeiten im Team.	<p>Ablauf eines gästebezogenen Service:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einsetzen und Ausheben</li> <li>• Tragetechniken</li> <li>• Abräumtechniken</li> </ul> <p>Betriebliche Unterlagen, zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zusatzstofflisten</li> <li>• Allergenliste</li> </ul> <p>Verkaufsgespräch/Beratung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ernährungsformen</li> <li>• Nährwert</li> <li>• Zusatzstoffe</li> <li>• Allergene</li> </ul> <p>Verkaufsfördernde Maßnahmen Fremdsprache bei spezifischen Serviceabläufen</p>	<p>Durchführung eines gästebezogenen Verkaufsgesprächs auf Grundlage verschiedener Verkaufstechniken sowie der Gastwünsche</p> <p>Beratung und Betreuung der Gäste im Team, auch in einer Fremdsprache</p> <p>Überprüfung der Verkaufsfähigkeit von Produkten</p> <p>Auseinandersetzung mit den auf der Getränke- und Speisekarte enthaltenen Zusatzstoffen und Allergenen</p> <p>Durchführung eines fachgerechten Servierens von Speisen und Getränken und von fachgerechtem Ausheben von Geschirr, Besteck und Gläsern</p> <p>Nutzung betrieblicher Unterlagen zur Information der Gäste hinsichtlich Ernährungsformen, Allergien, Zubereitungen sowie Inhalts- und Zusatzstoffen von einfachen Speisen und Getränken</p>	
... reflektieren ihre Rolle als Gastgeberin und Gastgeber, als Teammitglied sowie ihr eigenes Handeln.	Eigenschaften einer Gastgeberin oder eines Gastgebers	<p>Überprüfung des Verhaltens und des Fachwissens des Servicepersonals im Umgang mit Gästen</p> <p>Durchführung von Mitarbeitergesprächen</p>	

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	GASTBEZOGENEN SERVICE IM RESTAURANT DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... bewerten den Service im Restaurant sowie Gästerückmeldungen und leiten daraus Optimierungsmöglichkeiten ab.	<p>Gästerückmeldungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reklamation</li> <li>• Feedback</li> </ul> <p>Optimierungsmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielformulierungen</li> <li>• Maßnahmen</li> </ul>	<p>Differenzierung von Gästerückmeldungen und deren Auswertung zur Behebung von Fehlerquellen und Vermeidung von verkaufshemmenden Eigenschaften und Abläufen</p> <p>Auswertung von Umfragen</p> <p>Befragungen von Gästen</p> <p>Formulierungen von Maßnahmen und Zielvereinbarungen zur Optimierung des Services im Restaurant</p>	
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	<p>Die Lernenden führen einen gastbezogenen Service im Restaurant durch, indem sie eine Feierlichkeit planen, durchführen und reflektieren. Hier bietet sich eine Geburtstagsfeier (zehn bis zwölf Gäste) an. Es sind zum Beispiel zehn Erwachsene und zwei Kinder im Alter von sechs und dreizehn Jahren zu erwarten. Die Geburtstagsgesellschaft bevorzugt den Service à-la-carte. Unter den Gästen gibt es einen Allergiker, welcher keine Nüsse verträgt. Die Lernenden sollen unter Beachtung von Nachhaltigkeit, Wirtschaftlichkeit und hygienischen Grundsätzen einen gastbezogenen Service planen (Vorbereitungen, zum Beispiel Servicetisch) und von der Begrüßung bis zur Verabschiedung durchführen, was auch in Teamarbeit organisiert werden kann. Innerhalb der Verkaufsgespräche können die Gäste ganz bewusste Positionen einnehmen: ein Gast stellt gezielt Fragen zur Zubereitung (Bezug Fachwissen), ein weiterer Gast möchte eine Empfehlung für ein Bier oder einen Wein, ein anderer Gast reklamiert seinen Hauptgang (Umgang mit Gästerückmeldungen). Am Ende reflektieren die Lernenden ihre Rolle als Gastgeberin und Gastgeber sowie als Teammitglied, bewerten den Service und die Gästerückmeldungen (Auswertung einer möglichen Umfrage) und leiten daraus weitere Optimierungsvorschläge und Zielvereinbarungen ab.</p> <p>Inhaltstoffe der Lebensmittel (Kohlenhydrate, Fette, Eiweiße, Vitamine und Mineralstoffe) und deren technologische Eigenschaften werden in Lernfeld 3 bearbeitet, die Bedeutung der Inhaltstoffe für die Ernährung in Lernfeld 5.</p>		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

#### 4.6 Lernfeld 6: Am Empfang arbeiten (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	AM EMPFANG ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsvorgänge sowie Organisation am Empfang.	<p>Servicekette: Tätigkeiten am Empfang von der Information bis zur Nachbereitung</p> <p>Tätigkeiten am Empfang vom Frühdienst bis zum Nachtdienst</p> <p>Aufbauorganisation des Empfangs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empfangschefin oder Empfangschef</li> <li>• Backoffice</li> <li>• Frontoffice</li> </ul>	<p>Erstellung einer praxisorientierten Servicekette für den Ausbildungsbetrieb</p> <p>Erstellung eines Organigramms für die Abteilung Empfang und Verfassen einer Tätigkeits- und Aufgabenbeschreibung unter Berücksichtigung der Befugnisse, Über- und Unterstellungsverhältnisse</p>	<p>Bedeutung des Empfangs als Kommunikationszentrum des Hotels und für das Wohlbefinden von nationalen und internationalen Gästen</p> <p>Aufbau- und Ablauforganisation, vergleiche Lernfeld 1</p> <p>Empfang als Schnittstelle in der Ablauf- und Aufbauorganisation des Hotels</p>
... bereiten die Anreise vor.	<p>Aufbauschema einer Hotelsoftware, exemplarisch</p> <p>Rechtsvorschriften:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melde- und Abgaberecht</li> <li>• Datenschutz (Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO))</li> <li>• Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)</li> </ul> <p>Reservierungsunterlagen</p> <p>Inhalte einer Anreiseliste: Zeitraum, Zimmeranzahl, Zimmerkategorie, Anreisezeit, Extrawünsche, Very-Important-Person-(VIP)-Vermerk</p> <p>Technische Hilfsmittel am Empfang, wie zum Beispiel Schlüsselkartencodierer oder Kartenlesegerät</p>	<p>Aufnahme des Gastes in das Buchungssystem beziehungsweise in die Gästedatei der Hotelsoftware</p> <p>Vorbereitung des Meldescheines sowie des Check-Ins, digital und/oder analog</p> <p>Erstellung von Anreiselisten</p> <p>Kontrolle der Reservierungsunterlagen</p> <p>Vorbereitung der Schlüsselkarten und Hotelausweise, digital und/oder analog</p>	<p>Bedeutung einer optimalen Anreisevorbereitung für einen gelingenden ersten Eindruck</p>
... kommunizieren ziel- und adressatenorientiert am Empfang, bei Bedarf auch in einer Fremdsprache.	<p>Kommunikationssituationen am Empfang entlang der Servicekette</p> <p>Adressatinnen und Adressaten, Gästegruppen</p>	<p>Entgegennahme von Anfragen, Reservierungen und Gästewünschen/Gästeaufträgen</p> <p>Ausführung von Gästeaufträgen</p>	<p>Ansprüche vielfältiger Gästegruppen unter sozialen Gesichtspunkten wie Toleranz und Empathie</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	AM EMPFANG ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Arten der Reklamation: Sachlich, emotional Rechtsvorschriften: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenschutz (DSGVO)</li> <li>• Haftung</li> <li>• Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)</li> </ul>	Durchführung eines Reklamationsgesprächs Weiterleitung von Anfragen, Gästeaufträgen oder Reklamationen an die entsprechende Abteilung und Externe	Abwägung zwischen Gästewünschen, Rechtsansprüchen und gastorientiertem Verhalten Beurteilung des eigenen Auftretens und Verhaltens gegenüber Gästen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
... bereiten die Abreise der Gäste vor und führen diese durch.	Aufbau und Inhalt einer Hotelrechnung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logis, Zusatzleistungen, Food and Beverage, Minibar</li> <li>• Mehrwertsteuerausweis</li> <li>• Sonstige Steuern und Abgaben</li> <li>• Hinweis zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen</li> <li>• Besonderheiten bei Arrangements</li> </ul> Überblick über Zahlungsarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barzahlung</li> <li>• Bankkarten</li> <li>• Kreditkarten</li> <li>• E-Payment</li> <li>• Überweisung, Debitor</li> <li>• Reisegutscheine, Voucher</li> </ul> Gästefeedback Follow-Up, Nachfassbrief	Erstellung, Prüfung und Erläuterung unterschiedlicher Hotelrechnungen Durchführung von Bezahlprozessen Verfassen eines Follow-Ups unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen	Ökonomische Gesichtspunkte unterschiedlicher Zahlungsarten Bedeutung des Gästefeedbacks und des Follow-Ups als Optimierungspotentiale für die betriebliche Qualitätsentwicklung
... planen und organisieren eine Schichtübergabe.	Informationen zur Schichtübergabe am Empfang im Früh-, Spät- und Nachtdienst: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besondere Vorkommnisse</li> <li>• Ausstehende Anreisen</li> <li>• Very-Important-Persons (VIPs)</li> <li>• Kasse</li> </ul>	Erstellung einer Checkliste zur Schichtübergabe	Bedeutung des betrieblichen Qualitätsmanagements für einen optimalen, reibungslosen Schichtwechsel



---



---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	AM EMPFANG ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Standardisierter Ablauf einer Schichtübergabe		
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Lernfeld 6 bildet die Grundlagen für das Arbeiten am Empfang ab. Die Vertiefung erfolgt in Lernfeld 10. Aktuelle, digitale Anwendungen sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren (Hotelsoftware, MS Excel, MS Word).		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

#### 4.7 Lernfeld 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	DIENSTLEISTUNGEN UND ANGBOTE VERKAUFEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.	Dienstleistungen in der Hotellerie Angebote in der Hotellerie Zusatzangebote	Ermittlung des betrieblichen Leistungs- und Produktangebots in der Hotellerie Vergleich des eigenen Angebots mit den Angeboten externer Anbieter am Markt	Bandbreite von hotelspezifischen Angeboten Betriebswirtschaftliche Bedeutung von Zusatzangeboten
... informieren sich über betriebstypische Zimmerausstattungen und Vertriebskanäle von Hotels.	Überblick über Buchungskanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkte Buchungskanäle</li> <li>• Indirekte Buchungskanäle</li> <li>• Zentrale Reservierungssysteme</li> </ul> Zimmerkategorien Klassifizierungssysteme in der Hotellerie	Differenzierung der Vertriebskanäle Erstellung einer Gästeinformation, welche die Klassifizierung und die Zimmerkategorien abbildet	Zimmerzuordnung nach Gästezielgruppen
... planen Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.	Veranstaltungstypen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anlassbezogene Veranstaltungen</li> <li>• Zielbezogene Veranstaltungen</li> </ul> Bestuhlung, Tagungsraumausstattung und -technik Preiszusammensetzung und Pauschalenbildung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuschlagskalkulation</li> <li>• Divisionskalkulation</li> </ul> Kontingentbildung	Zusammenstellung eines Angebots für je eine anlassbezogene und eine zielbezogene Veranstaltung Preisfestsetzung mit Hilfe der Zuschlagskalkulation für das Food-and-Beverage-Angebot und der Divisionskalkulation für die Übernachtung (Logis)	Zertifizierung von Veranstaltungen Grenzen der Zuschlagskalkulation
... beobachten die Auslastung, steuern die Belegungsentwicklung entsprechend der betrieblichen Vorgaben und setzen Instrumente des Marktvergleichs sowie betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue Managements ein.	Maßnahmen zur Belegungssteuerung Instrumente des Marktvergleichs Grundlagen des Revenue Managements: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Best available rate (BAR)</li> <li>• Floor rate</li> <li>• Frühbucherraten restriktiv</li> </ul>	Preisbildung unter Berücksichtigung des Marktes	Einsatz von Messe- und Saisonkalendern Wirtschaftliche Optimierung durch Ratenstrategie (Revenue Management)

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	DIENSTLEISTUNGEN UND ANGBOTE VERKAUFEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rabattierte Rate mit Buchungscodes</li> </ul>		
... erstellen Angebotsschreiben und Reservierungsbestätigungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Aspekte.	Inhalte eines Angebots Inhalte einer Reservierungsbestätigung mit <ul style="list-style-type: none"> <li>optionaler Buchung</li> <li>tentativer Buchung</li> <li>definitiver Buchung</li> </ul> Beherbergungsvertrag Optionsdatum Stornierungsbedingungen und No-Show Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Datenschutz (DSGVO) für Gästedaten Deutsches Institut für Normung (DIN) 5008	Erstellung eines Angebots für eine mehrtägige Veranstaltung eines Unternehmens unter Berücksichtigung aller rechtlichen Rahmenbedingungen	Einsatz/Entwicklung von Textbausteinen Abkürzungen in Reservierungsbestätigungen
... führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und erfragen Zahlungsformen.	Kommunikationsregeln Aufbau eines Verkaufsgesprächs Deposit À-Conto-Zahlungen Prepayments/Garanziezahlungen/Kreditkarte	Durchführung eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs auf Grundlage des schriftlich vorgelegten Angebots Anbieten unterschiedlicher Zahlungsformen im Rahmen eines Verkaufsgesprächs	Kommunikation, Rückgriff auf Lernfeld 1 Verkaufsgespräch, Ergänzung und Vertiefung zu Lernfeld 5 Bedeutung der Dokumentation von Verkaufsgesprächen Umgang mit Störungen in der Gästekommunikation
... reflektieren das eigene Handeln und die Arbeitsabläufe anhand von Qualitätskriterien.	Verantwortlichkeiten in der Reservierung: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aufbauorganisation/Organigramm</li> </ul> Beschreibung von Geschäftsprozessen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ablauforganisation/Mitarbeiterhandbuch</li> </ul>	Durchführung eines Teammeetings nach Gästebeschwerde aufgrund unvollständiger Reservierungsbestätigung	Einsatz von Checklisten für Reservierungsbestätigungen Organisationsstrukturen, vergleiche Lernfeld 1
... prüfen Verkaufszahlen von Zimmern und Pauschalangeboten im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und leiten Optimierungspotentiale ab.	Kundenfeedback	Entwicklung eines Fragebogens zur Einholung von Gästefeedback	Gästefeedback, vergleiche Lernfelder 5 und 6 Optimierungspotential durch Gästefeedback Vorteile durch das Führen von Gästedateien

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	DIENSTLEISTUNGEN UND ANGEBOTE VERKAUFEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	<p>Rückgriff auf Muster-Verträge, AGB, Empfehlungen des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes e. V. (DEHOGA) beziehungsweise des Hotelverbands Deutschland e. V. (IHA)</p> <p>Thematisierung der Bedeutung von Rechtschreibung und Grammatik in der Außendarstellung eines Hotels (Angebot und Reservierungsbestätigung)</p> <p>Einsatz von Fremdsprachen: Eine Anfrage erreicht das Hotel in einer Fremdsprache; entsprechend müssen das Angebot und/oder die Reservierungsbestätigung in der Fremdsprache erfolgen.</p>		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

#### 4.8 Lernfeld 8: Im Housekeeping arbeiten (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	IM HOUSEKEEPING ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... verschaffen sich einen Überblick über die Räumlichkeiten und Oberflächen im Hotel.	<p>Räumlichkeiten im Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasträume</li> <li>• Wirtschaftsräume</li> <li>• Gästezimmer</li> <li>• Öffentliche Bereiche</li> </ul> <p>Eigenschaften und Verwendung von</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• metallischen Werkstoffen,</li> <li>• natürlichen Werkstoffen und</li> <li>• synthetischen Werkstoffen</li> </ul> <p>im Hotel</p>	<p>Erstellung einer Übersicht über die Räumlichkeiten im Ausbildungsbetrieb und Differenzierung der vorhandenen Oberflächen nach Werkstoffen</p>	<p>Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung der Räumlichkeiten für das Hotel</p>
... informieren sich über Reinigungs- und Pflegemittel sowie Reinigungsarten im Housekeeping und wählen diese, insbesondere im Hinblick auf Umweltaspekte, aus.	<p>Reinigungs- und Pflegemittel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten</li> <li>• Wirkungsweisen</li> <li>• Inhaltsstoffe</li> </ul> <p>Desinfektionsmittel</p> <p>Reinigungs- und Pflegearten/Maßnahmen</p> <p>Arbeits- und Gesundheitsschutz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsergonomie</li> <li>• Arbeitssicherheit</li> <li>• Sicherheitsrelevante Symbole und Gefahrensymbole</li> </ul> <p>Umweltschutz:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umweltlabel in der Reinigungs- und Pflegemittelbranche</li> <li>• Ökonomischer und ökologischer Einsatz der Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel</li> </ul>	<p>Planung der Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten und Oberflächen im Hotel auf Grundlage der erstellten Übersicht</p> <p>Auswahl geeigneter Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen unter Berücksichtigung des Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutzes</p> <p>Herstellung von Reinigungslösungen</p>	<p>Bedeutung einer nachhaltigen Arbeitsweise im Housekeeping</p> <p>Ökonomische, ökologische und gesundheitliche Folgen bei Falschanwendung von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel, vergleiche Lernfeld 4</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	IM HOUSEKEEPING ARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... führen Reinigungsmaßnahmen durch, statten Räume nach Gastbedürfnissen aus und überprüfen Sauberkeit und Funktionalität der Ausstattung. Sie beachten hierbei insbesondere die Abfallvermeidung, Abfallentsorgung und Hygienevorschriften.	<p>Arbeitssystematik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tätigkeiten und Arbeitsabläufe bei Raumreinigung und Raumpflege</li> <li>• Differenzierung Bleibe- und Abreisezimmer</li> </ul> <p>Arbeits- und Organisationsmittel zur Kontrolle von Gästezimmern, Gast- und Wirtschaftsräumen</p> <p>Hygienevorschriften</p>	<p>Erstellung eines spezifischen Arbeitsablaufplans für die Reinigung und Pflege eines Gästezimmers des Ausbildungsbetriebs</p> <p>Exemplarisches Herrichten eines Gästezimmers nach Gästewünschen beziehungsweise anlassbezogen</p> <p>Erstellung einer Checkliste zur Kontrolle von Räumlichkeiten hinsichtlich Sauberkeit, Hygiene und Funktionalität der Ausstattung</p>	<p>Verhältnismäßigkeit der Gästebedürfnisse im Hinblick auf ökonomische und ökologische Gesichtspunkte</p> <p>Verhältnismäßigkeit von Neuanschaffung und Reparatur</p> <p>Abfallvermeidung und Abfallentsorgung, vergleiche Lernfeld 3</p> <p>Hazard Analysis Critical Control Point-Konzept (HACCP)</p>
... kontrollieren Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand und wählen geeignete Mittel und Techniken zur Pflege aus.	<p>Wäschedepot: Einrichtung und Ausstattung</p> <p>Textilfaserstoffe</p> <p>Gütekennzeichen</p> <p>Wäschepflege</p> <p>Textilpflegesymbole</p>	<p>Waschen und Pflegen der Hotelwäsche sowie der Gästewäsche</p>	<p>Arbeitssicherheit und Umweltschutz in der Wäscherei</p>
... nehmen Waren für das Housekeeping an, lagern sie werterhaltend ein und bestücken den Etagenwagen anlassbezogen.	<p>Warenarten im Housekeeping und deren Lagerbedingungen</p> <p>Funktion und Ausstattung des Etagenwagens</p>	<p>Erarbeitung einer Checkliste zur Befüllung und Kontrolle des Etagenwagens</p>	<p>Warenannahme und Lagerhaltung, vergleiche Lernfeld 2</p>
... überprüfen und beurteilen ihr Reinigungs- und Kontrollergebnis, reflektieren ihre Arbeitsabläufe unter Hygieneaspekten und Aspekten der Nachhaltigkeit und unterbreiten Verbesserungsvorschläge.	<p>Qualitätsmanagement im Housekeeping: Phasen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess</p>	<p>Erarbeitung von Verbesserungsvorschlägen für die Arbeitsabläufe im Ausbildungsbetrieb oder anhand konkreter Lernsituationen</p>	<p>Bedeutung von HACCP (Gefahrenanalyse und kritische Kontroll-, Steuerungs- oder Lenkungspunkte) im Housekeeping</p> <p>Möglichkeiten des Gästefeedbacks hinsichtlich Hygiene und Sauberkeit im Hotel</p>
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Der Fokus im Lernfeld 8 liegt auf der Betrachtung der Gästezimmer. Die Vorbereitung und Pflege des Restaurants stehen im Lernfeld 4 im Mittelpunkt.		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

#### 4.9 Lernfeld 9: Marketingpläne erarbeiten (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	MARKETINGPLÄNE ERARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, entwickeln Marketingmaßnahmen, setzen diese ein und werten sie aus.	<p>Bedürfnisse des Gastes Maslowsche Bedürfnispyramide Systematische Gästebefragung Besonderheiten gastgewerblicher Leistungen: materielle und immaterielle Leistungskomponenten Überblick Marketingplan/-konzept:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marktforschung</li> <li>• Marketingziele</li> <li>• Marketingstrategie</li> <li>• Marketinginstrumente</li> <li>• Marketingdurchführung</li> <li>• Marketingkontrolle</li> </ul>	<p>Entwicklung eines Gästefragebogens für den Ausbildungsbetrieb, mit dessen Hilfe die unterschiedlichen Gästebedürfnisse möglichst genau herausgefiltert werden sollen Durchführung und Auswertung von Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen im regionalen Umfeld Ableitung eines Arbeitsauftrages für das Marketing des Hotels und Analyse erforderlicher Maßnahmen auf Grundlage der Ergebnisse der zuvor durchgeführten Gästebefragung und Beobachtungen</p>	<p>Erkenntnis der zentralen Zielsetzung, Gästebedürfnisse bestmöglich zu befriedigen: der Gast im Mittelpunkt des Handelns Bedürfnisse, vergleiche Lernfeld 5 Bedeutung des Marketings für den gastgewerblichen Betrieb</p>
... informieren sich über die Instrumente des Marketings und planen die Erstellung eines Marketingplans.	<p>Instrumente des Dienstleistungsmarketings: 7 Positionen</p> <p>1. Dienstleistung/Produkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zielgruppe</li> <li>• Produktentwicklung- und -modifikation</li> <li>• Angebotsbreite und -tiefe</li> <li>• Alleinstellungsmerkmale: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Unique Selling</li> <li>○ Point/Proposition</li> </ul> </li> </ul> <p>2. Preis:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preisfindung</li> <li>• Preisdifferenzierung</li> <li>• Preispsychologie</li> </ul> <p>3. Vertriebsweg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkter Verkauf</li> </ul>	<p>Erarbeitung eines Ablaufplans zur Erstellung eines Marketingplans auf der Grundlage der betrieblichen Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität Auswahl von Angeboten von Lieferanten und Agenturen zur Entwicklung und Beschaffung geeigneter Werbemittel und Werbeträger basierend auf Angebotsvergleichen Erstellung aktueller, zeitgemäßer Werbeanzeigen für Events oder Arrangements Entscheidung über die Auswahl von Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen</p>	<p>Bedeutung von Multiplikatoren im Marketing Wirtschaftlichkeit des Marketings</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	MARKETINGPLÄNE ERARBEITEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirekter Verkauf</li> <li>4. Kommunikation:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionen</li> <li>• Instrumente</li> <li>• Strategie</li> </ul> </li> <li>5. Personal</li> <li>6. Umgebung und Atmosphäre</li> <li>7. Kundenorientierung/Qualität</li> <li>Marketingmix</li> <li>Kosten-Nutzen-Analyse</li> </ul>		
... erarbeiten einen betrieblichen Marketingplan mit Kommunikationsstrategie und koordinieren dabei die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke.	Arbeitgebermarke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung</li> <li>• Beispiele</li> </ul>	Abstimmung der ausgewählten Marketingmaßnahmen mit der Arbeitgebermarke mit allen Bereichen des Hotelbetriebs Erarbeitung eines umfassenden Marketingplans mit Kommunikationsstrategie auf Grundlage der vorgelagerten Planungen und Entscheidungen	Gegenseitiger Einfluss von Marketingmaßnahmen und Arbeitgebermarke
... reflektieren ihr Vorgehen, kontrollieren den Erfolg des Marketingplans und leiten Optimierungsmöglichkeiten ab.	Marketingkontrollen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gegenstände: Umsätze, Kosten, Marktanteile</li> <li>• Instrumente: Kennzahlen, Feedback</li> </ul>	Aufbereitung von Zahlen und Informationen für das Marketing Überprüfung exemplarischer Marketingmaßnahmen sowie Formulierung von Optimierungsvorschlägen	Verständnis von Marketing als fortlaufender Prozess im Unternehmen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Anwendungen sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren, zum Beispiel Vertriebswege, Werbemittel und -träger.		



**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Es folgen zunächst die Lernfelder 10 bis 13 des dritten Ausbildungsjahres Hotelfachfrau oder Hotelfachmann, im Anschluss die Lernfelder 10 bis 14 des dritten Ausbildungsjahres Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement.

**4.10 Lernfeld 10: Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren (80 Stunden)**

Die Auszubildenden ...	EMPFANGS- UND RESERVIERUNGSBEREICH ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren.	Arbeitsplatz Hotelpfand und Reservierung Stellendifferenzierung im Empfangs- und Reservierungsbereich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hierarchien</li> <li>• Mitarbeiterstruktur und -aufgaben</li> </ul>	Vergleich der Aufbauorganisation eines kleinen Landhotels und eines großen Stadthotels Analyse einer Stellenbeschreibung: Room Division Manager, Front Office Manager	Bedeutung des Empfangs- und Reservierungsbereichs als Schnittstelle zwischen den Abteilungen eines Hotels Stellenbeschreibung Vertiefung zu Lernfeld 6
... informieren sich über Arbeitsabläufe und Bezahlvorgänge.	Rechnungslegung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorbereitung</li> <li>• Fixleistung und Extraleistung</li> <li>• Kostenübernahmeerklärung</li> <li>• Bereits geleistete Zahlungen</li> <li>• Auslagen</li> <li>• Anlagen</li> <li>• Umsatzsteuer ausweis</li> </ul> Zahlungsmöglichkeiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Barzahlung</li> <li>• Elektronische Zahlung</li> <li>• Zahlung mit Voucher</li> <li>• Zahlung per Überweisung</li> </ul> Kommissions- und Provisionsabrechnungen	Erstellung rechtskonformer Gastrechnungen unter Einbezug verschiedener Leistungen und Zahlungsmöglichkeiten Vergleich der Zahlungsmöglichkeiten nach unterschiedlichen Kriterien: Gebühren, Legitimation, Sperrabfrage, Autorisierung, Zahlungsgarantie, Verfügbarkeit Überprüfung von Bezahlprozessen sowie Kommissions- und Provisionsabrechnungen	Servicekette (Tätigkeiten am Empfang von der Information bis zur Nachbereitung) Vertiefung zu Lernfeld 6 Aufbau und Inhalt einer Hotelrechnung, vergleiche Lernfeld 6 Beurteilung unterschiedlicher Zahlungsarten nach ökonomischen Gesichtspunkten Vertiefung von Lernfeld 6
... verschaffen sich einen Überblick über Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsoptionen.	Ablagesysteme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stehend</li> <li>• Hängend</li> <li>• Liegend</li> </ul>	Beschreibung des Ablage- und Archivierungssystems im Ausbildungsbetrieb am Beispiel von Meldescheinen und Beherbergungslisten	Betriebliche und rechtliche Bedeutung ordnungsgemäßer Ablage und Aufbewahrung Wichtigkeit des Datenschutzes, vergleiche Lernfeld 6

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	EMPFANGS- UND RESERVIERUNGSBEREICH ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Ordnungsprinzipien: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numerisch</li> <li>• Chronologisch</li> </ul> Archivierungsoptionen und Aufbewahrungsfristen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wertigkeit von Dokumenten</li> <li>• Aufbewahrungsfristen nach Handelsrecht und Steuerrecht</li> </ul> Digitale Möglichkeiten zur Ablage und Archivierung Schutz durch Passwörter		
... 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.	Organisationsmittel im Empfangs- und Reservierungsbereich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zimmerpläne</li> <li>• An- und Abreiselisten</li> <li>• Function Sheets</li> </ul> Interne und externe Kooperationspartner: Weingüter, Veranstalter, Technikanbieter	Durchführung eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs zu einem themenspezifischen Arrangement für eine Gruppenreise und anschließende Planung des Aufenthaltes in tabellarischer Form Erstellung einer Informationsmappe zu externen Kooperationspartnern in der Region und Erarbeitung von Vorschlägen zur Zusammenarbeit Erarbeitung von Kriterien für eine gelingende Kommunikation mit internen und externen Partnern	Beratungs- und Verkaufsgespräche, vergleiche Lernfeld 7 Bedeutung des Aufbaus und der Pflege interner und externer Kooperationen für den Empfangs- und Reservierungsbereich eines Hotelbetriebs Kommunikation, Anwendung von Lernfeld 1
... organisieren den Empfangs- und Reservierungsbereich.	Reservierungsmöglichkeiten und Reservierungssysteme: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertriebskanäle</li> <li>• Channel Management</li> <li>• Vor- und Nachteile</li> </ul> Kontingentreservierungen	Entgegennahme, Bearbeitung und Weiterleitung interner und externer Korrespondenz und entsprechende Nutzung und Pflege betrieblicher Organisations- und Archivierungssysteme Kontrolle von Reservierungen, Erstellung von Reservierungsübersichten und Abgleich	Nutzen eines funktionierenden Informationstechnik(IT)-Netzwerkes für den Hotelbetrieb Nachhaltige Auswirkungen einer optimalen Reservierungsorganisation Bedeutung des Empfangs- und Reservierungsbereichs als wichtige

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	EMPFANGS- UND RESERVIERUNGSBEREICH ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Überbuchungen Stornierung No-Show Rechnungseingänge: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern</li> <li>• Extern</li> <li>• Prüfkriterien</li> <li>• Maßnahmen bei Unstimmigkeiten</li> </ul> Tagesabschlüsse Unternehmensziele und -werte Corporate Identity Methoden für eine Teamsitzung	mit externen Buchungskanälen am Beispiel einer exemplarischen Lernsituation Prüfung einer Provisionsabrechnung eines Vertriebspartners Durchführung eines Tagesabschlusses Entwurf von Handlungsleitfäden für den Umgang mit Gästen, Kolleginnen und Kollegen und Partnern auf Grundlage der Unternehmensziele und -werte Vorbereitung, Dokumentation und Nachbereitung einer regelmäßigen, wöchentlichen Teamsitzung gemäß sachlicher und zeitlicher Vorgaben	Schnittstelle zu internen und externen Kooperationspartnern Unternehmensleitbild, Vertiefung zu Lernfeld 1 Kommunikation, vergleiche Lernfelder 1 und 7
... reflektieren die Arbeitsabläufe, identifizieren Optimierungsbedarf und leiten Maßnahmen ab.	Qualitätsmanagement im Empfangs- und Reservierungsbereich	Entwicklung von Checklisten zur Planung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe Identifizierung von Optimierungsbedarf und Ableitung passender Maßnahmen	Optimale Arbeitsabläufe im Empfangs- und Reservierungsbereich als Voraussetzung für einen funktionierenden Hotelbetrieb
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Hilfsmittel sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren (Hotelsoftware, MS Excel, MS Word).		

## 4.11 Lernfeld 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen (80 Stunden)

Die Auszubildenden ...	MANAGEMENTAUFGABEN IM HOUSEKEEPING DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren.	<p>Einordnung der Housekeepingabteilung in die Aufbauorganisation</p> <p>Housekeepingabteilung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbau</li> <li>• Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Housekeeping</li> </ul> <p>Stellung des Housekeepings im Hotel</p> <p>Aufgaben des Housekeepings:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung und Organisation</li> <li>• Koordination der Zimmerzuteilung und Zimmerfreigabe</li> <li>• Personalführung</li> <li>• Koordination individueller Ausstattungsmerkmale gemäß den Gästewünschen</li> <li>• Gästebetreuung</li> <li>• Abstimmung mit anderen Abteilungen</li> <li>• Kontrolltätigkeiten</li> </ul>	<p>Erstellung eines Organigramms der Housekeepingabteilung im Ausbildungsbetrieb</p> <p>Erarbeitung einer Checkliste, welche die Organisation, Durchführung und Kontrolle eines Housekeepingauftrags dokumentiert</p>	<p>Bedeutung des Housekeepings für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen, Vertiefung zu Lernfeld 5</p>
... informieren sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut.	<p>Besonderheiten von Dienstplänen, Vertretungsplänen und Urlaubsplänen im Housekeeping unter Beachtung interner Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitätsstandard</li> <li>• Leistungsmaßstab</li> <li>• Zimmerbelegungsvorschau</li> </ul> <p>Führungsstile</p> <p>Mitarbeitermotivation:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterzufriedenheit</li> </ul>	<p>Erstellung von Dienstplänen für praxisnahe Szenarien im Housekeeping unter Beachtung des jeweiligen Führungsstils und motivationaler Aspekte</p>	<p>Arbeitsrecht, Tarifrecht</p> <p>Personaleinsatzplanung, vergleiche Lernfeld 12</p> <p>Auswirkungen von Führungsstil und Mitarbeitermotivation auf Fehlzeiten, Fluktuation, Arbeitgebermarke</p> <p>Fachkräftemangel</p> <p>Maslowsche Bedürfnispyramide, Anwendung von Lernfeld 9</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	MANAGEMENTAUFGABEN IM HOUSEKEEPING DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele</li> <li>• Materielle und immaterielle Anreize</li> <li>• Work-Life-Balance</li> <li>• Entwicklungsmöglichkeiten</li> </ul>		
<p>... planen Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle. Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche und rechtliche Aspekte sowie Hygienemaßgaben.</p>	<p>Reinigungsintervalle Aufbewahrungsvorschriften und Umgang mit Fundsachen beziehungsweise liegen gebliebenen Sachen Haftung bei Verlust oder Beschädigung eingebrachter Sachen Einsatz von internem und externem Personal: Möglichkeiten, Chancen und Risiken</p>	<p>Erstellung eines Arbeitsablaufplans unter Beachtung unterschiedlicher Reinigungsintervalle und Zuweisung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten Fallbezogene Auswahl von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren sowie Herstellung von Reinigungs- und Desinfektionslösungen Gestaltung einer Mitarbeiterinformation zu den Themen Fundsachen und Haftung im Housekeeping Beurteilung von Outsourcing-Entscheidungen nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten Korrespondenz und Verhandlung mit externen Dienstleisterinnen und Dienstleistern in unterschiedlichen Bedarfssituationen, zum Beispiel Wäscheservice, Reinigung</p>	<p>Arbeitsablaufplan, Checkliste, Anwendung von Lernfeld 8 Bedeutung eines werterhaltenden und nachhaltigen Einsatzes von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemitteln im Housekeeping, vergleiche Lernfeld 8 Sensibler Umgang mit Gästeeigentum</p>
<p>... steuern den Personaleinsatz und leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an.</p>	<p>Gruppen im Unternehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formelle und informelle Gruppen</li> <li>• Vorteile und Nachteile</li> <li>• Phasen der Gruppenentwicklung</li> </ul> <p>Schulungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten</li> <li>• Ablauf</li> </ul>	<p>Simulation einer Grundreinigung eines Gästezimmers im Team Vorbereitung und Durchführung einer Schulung zur Personalhygiene Konzeption und Durchführung einer Unterweisung zur Arbeitssicherheit und zum</p>	<p>Einfluss von Gruppen auf den Arbeitsprozess Bedeutung von Schulungen und Unterweisungen als Elemente systematischer Personalentwicklung, vergleiche Lernfeld 12</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	MANAGEMENTAUFGABEN IM HOUSEKEEPING DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestaltung</li> </ul> Unterweisungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rechtliche Grundlagen</li> <li>• Anforderungen</li> <li>• Dokumentation</li> </ul> Mitarbeitergespräche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedeutung</li> <li>• Ziele</li> <li>• Vorbereitung</li> <li>• Ablauf</li> <li>• Dokumentation und Reflexion</li> </ul>	Gesundheitsschutz nach Arbeitsschutzgesetz Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Mitarbeitergesprächs im Housekeeping	Personalhygiene, Anwendung von Lernfeld 3 Einfluss einer wertschätzenden und zielgerichteten Kommunikation auf Motivation und Leistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
... kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien und leiten bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ab.	Etagenmaterialien im Überblick: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arten</li> <li>• Reinigung</li> <li>• Lagerbedingungen</li> </ul>	Durchführung und Dokumentation der Endkontrolle eines Gästezimmers mittels Checkliste Durchführung einer Inventarkontrolle und Überprüfung von Geräten, Maschinen und Gebrauchsgütern im Housekeeping des Ausbildungsbetriebs Ermittlung des Bedarfs an Waren, Durchführung quantitativer und qualitativer Angebotsvergleiche sowie Aufgabe von Bestellungen unter Verwendung geeigneter digitaler Medien	Qualitätsmanagement im Housekeeping, Vertiefung zu Lernfeld 8 Bedeutung nachhaltiger Investitionsentscheidungen für das Hotel Investitionsstau Angebotsvergleich, Korrespondenz und Bestellung Anwendung von Lernfeld 2
... reflektieren ihre Arbeitsabläufe und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen.	Veränderungsmanagement: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prozess</li> <li>• Methoden</li> <li>• Ziele</li> </ul> Betriebliches Vorschlagswesen	Entwurf von Instrumenten zur kontinuierlichen Optimierung der Prozesse im Housekeeping, beispielsweise in Form einer digitalen Vorschlags- und Beschwerdebox	Bedeutung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses für die Wirtschaftlichkeit des Hotels sowie die Gästezufriedenheit Einfluss der Mitarbeiterpartizipation auf betriebswirtschaftliche Prozesse

---

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	MANAGEMENTAUFGABEN IM HOUSEKEEPING DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Hilfsmittel sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren (Warenwirtschaftssysteme, MS Excel, MS Word).		

## 4.12 Lernfeld 12: Das gastronomische Angebot organisieren (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	DAS GASTRONOMISCHE ANGEBOT ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, das gastronomische Angebot des Hotels zu organisieren, und erfassen die Bedeutung des Speisen- und Getränkeangebots für das Wohlbefinden der Gäste und machen sich mit verschiedenen Verkaufsstellen im Hotel vertraut.	<p>Überblick über gastronomische Leistungen im Hotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frühstück</li> <li>• Restaurant</li> <li>• Bar</li> <li>• Room Service</li> <li>• Individuelle Zusatzleistungen</li> </ul>	<p>Unterscheidung und Verknüpfung der verschiedenen Leistungen hinsichtlich der Gastbedürfnisse und des jeweiligen Speisen- und Getränkeangebots</p> <p>Sichtung von Orientierungs-, Raum- und Stellplänen</p>	<p>Bedeutung von Zusatzleistungen auf der Grundlage individueller Gastbedürfnisse</p>
... informieren sich über Aspekte der Nachhaltigkeit beim Einkauf von Speisen und Getränken und verschaffen sich einen Überblick über die Preiskalkulation und die Konzeption von Speise- und Getränkearten.	<p>Nachhaltigkeit im Einkauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regionale Anbieterinnen und Anbieter, Produktgütesiegel</li> <li>• Informationsquellen</li> <li>• Anfragen, Angebotsvergleiche, Lieferbedingungen, Preisvergleiche</li> <li>• Kalkulationsschritte für Speisen und Getränke</li> </ul> <p>Arten und Aufbau von Angebotskarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speisekarte</li> <li>• Getränkekarte</li> <li>• Sonderkarten: Barkarte, Menükarte, Frühstückskarte</li> </ul>	<p>Beschaffung von regionalen und nachhaltigen Lebensmitteln</p> <p>Unterscheidung und Vergleich verschiedener Angebote in Qualität und Quantität</p> <p>Kalkulation von Verkaufspreisen</p> <p>Überprüfung der Preis-Leistungsverhältnisse</p> <p>Differenzierung von anlassbezogenen, saisonalen und kulinarisch abgestimmten Speisenzusammenstellungen mittels Menükarten oder Büfettkarten</p> <p>Unterscheidung von anlassbezogenen Getränke- und Sonderkarten</p>	<p>Nachhaltige Beschaffung, vergleiche Lernfeld 2</p> <p>Zertifizierungen, vergleiche Lernfeld 1</p> <p>Wirtschaftlichkeit eines Betriebes</p>
... planen das Speisen- und Getränkeangebot (Frühstück) auf Grundlage der Belegungsübersichten, ermitteln den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln sowie den Personalbedarf.	<p>Frühstücksangebote:</p> <p>Klassisch, Frühstücksbüfett</p> <p>Waren- und Personalbedarf:</p> <p>Verbrauch, Mengen/Anzahl</p> <p>Organisation von Frühstück für Veranstaltungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Küche</li> </ul>	<p>Erstellung oder Überprüfung einer Belegungsübersicht</p> <p>Planung des Speisen- und Getränkeangebots anlassbezogen (Frühstück) mit Hilfe von Belegungsplänen</p> <p>Planung des Waren- und Personalbedarfs</p>	<p>Einfache Speisen, vergleiche Lernfeld 3</p> <p>Erhöhter Arbeitsaufwand im Vorfeld der eigentlichen Veranstaltung</p>



**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	DAS GASTRONOMISCHE ANGEBOT ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service</li> <li>• Serviceablauf</li> </ul> Personaleinsatzpläne	Erstellung von Personaleinsatzplänen und Serviceablaufplänen im Bankettbereich für Frühstücksangebote Planung und Bereitstellung der Verbrauchs- und Gebrauchsgegenstände für ein Frühstück in der Küchen- und Serviceabteilung	
<p>... entwickeln ein bedarfsgerechtes Angebot, veranlassen die Bereitstellung von Lebensmitteln 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.</p>	Menü- und Büfettkarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speisenfolgen</li> <li>• Büfettaufbau</li> <li>• Menüregeln</li> <li>• Getränke als Speisenbegleiter und sonstige Getränkekarten</li> <li>• Regeln zur Kartengestaltung</li> </ul> Veranstaltungsplanung und Zusammenarbeit mit den betroffenen Abteilungen Verkaufsförderung Kassenbericht Kontrolltätigkeiten	Erstellung eines bedarfsgerechten Angebots Erstellung und Prüfung eines Function Sheets Durchführung von Preiskalkulationen Bereitstellung und Kontrolle von Lebensmitteln und Betriebsmitteln in Absprache mit den verschiedenen Abteilungen, beispielsweise Küche, Magazin Erstellung von Menü- und Speisekarten unter Einhaltung von Speisenfolgen, Menüaufbau und-regeln Zuordnung ausgewählter Getränke als Speisenbegleiter Durchführung von Bestands- und Bedarfskontrollen von Lebens- und Betriebsmitteln Erstellen von Inventurlisten Vorbereitungsarbeiten im Bankettbereich: Lebensmittel- und Betriebsmittelkontrolle, Tischordnung, Rahmenprogramm Durchführung von Aktionen (Tag der offenen Tür) Auswertung des Kassenberichts	Lagerung, vergleiche Lernfeld 2 Inventur, vergleiche Lernfeld 2 Abrechnung mit Betrieb, Vertiefung zu Lernfeld 5

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	DAS GASTRONOMISCHE ANGEBOT ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
		Aktualisierung der Produkte und Preise im Kassensystem	
... reflektieren ihre Gastgeberrolle und beurteilen die Speisen- und Getränkeangebote hinsichtlich Zielgruppen und Wirtschaftlichkeit und leiten Verbesserungsmaßnahmen ab.	Umsatzstatistiken, Verkaufsstatistiken	Erstellung eines Fragebogens für das Gästefeedback Durchführung von Nacharbeiten: Aufräum- und Pflegearbeiten Überprüfung der Wirtschaftlichkeit Bearbeitung von Reklamationen und/oder besonderen Vorfällen Auswertung der Leistungen von Küche und Service Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen	Gästefeedback, vergleiche die Lernfelder 5, 6 und 7 Gästezufriedenheit und Kundenbindung als Unternehmensziel Geschäftsorientierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Bedeutung des Qualitätsmanagements
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Der Fokus im Lernfeld 12 liegt auf dem Frühstück als gastronomisches Angebot.		

## 4.13 Lernfeld 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	VERANSTALTUNGEN VERKAUFEN UND ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren auftragsspezifische Anfragen in Bezug auf unterschiedliche Veranstaltungsformate. Sie erfassen individuelle Bedarfe und Ziele.	Veranstaltungsarten und Ziele, zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bankette</li> <li>• Tagungen</li> <li>• Meetings, Incentive, Convention, Events (MICE)</li> </ul>	Analyse unterschiedlicher Anfragen hinsichtlich der Art, der individuellen Ziele und der Bedürfnisse der Gäste	Gästebedürfnisse, vergleiche Lernfelder 5 und 9
... informieren sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und erkunden betriebstypische Veranstaltungsorte. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften.	Veranstaltungsangebote Veranstaltungsorte Rechtsvorschriften, beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriff der Veranstaltung</li> <li>• Beteiligte im Veranstaltungsrecht wie Veranstalter, Besucherinnen und Besucher, Behörden, Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und mechanische Vervielfältigungsrechte (GEMA)</li> <li>• Wichtige Vertragstypen: Dienstvertrag, Mietvertrag, Lizenzvertrag, Konzertvertrag</li> <li>• Haftung des Veranstalters</li> <li>• Versicherungsrecht: Veranstalterhaftpflichtversicherung</li> </ul>	Darstellung des Veranstaltungsangebotes des Ausbildungsbetriebs und möglicher Veranstaltungsorte in Form einer Informationsmappe Erstellung einer Checkliste Veranstaltungsrecht mit wichtigen Aspekten zur Planung und Durchführung einer konkreten Veranstaltung	Vertragsrecht, vergleiche Lernfelder 2 und 7
... 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.	Aspekte zur Vorbereitung eines Verkaufsgesprächs: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gesprächspartnerin oder Gesprächspartner</li> <li>• Anlass, Ziel</li> <li>• Mögliche Fragen</li> <li>• Argumentation</li> </ul>	Erstellung eines Leitfadens zur Vorbereitung von Verkaufsgesprächen im Veranstaltungsbereich Erstellung einer betriebsspezifischen Bankettmappe	Bedeutung der professionellen Vorbereitung für den Erfolg eines Verkaufsgesprächs Kommunikationsmodelle, -regeln Aufbau eines Verkaufsgesprächs, Vertiefung zu Lernfeld 7 Vertragsrecht, vergleiche Lernfelder 2 und 7

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	VERANSTALTUNGEN VERKAUFEN UND ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsmaterial, Verkaufshilfen</li> <li>• Bankettmappe</li> </ul> Veranstaltungsangebot: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestandteile</li> <li>• Preis</li> <li>• Darstellung/Visualisierung</li> <li>• Argumentation, Einwände</li> </ul> Organisationswerkzeuge für die <ul style="list-style-type: none"> <li>• interne Kommunikation</li> <li>• externe Kommunikation</li> </ul>	Erarbeitung und digitale Visualisierung eines Veranstaltungsangebotes auf der Grundlage einer exemplarischen Anfrage	Funktionierende Kommunikation als Schlüsselement erfolgreicher Veranstaltungsplanung
... führen Verkaufsgespräche, auch in einer Fremdsprache und unter Anwendung verkaufpsychologischer Grundsätze, durch.	Verkaufspsychologie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriff</li> <li>• Käuferverhalten</li> <li>• Verkaufstechniken</li> </ul> Fremdsprachliche Fachbegriffe im Verkauf	Durchführung und Analyse von Verkaufsgesprächen, auch in einer Fremdsprache	Eigen- und Fremdwahrnehmung der individuellen Verkäuferpersönlichkeit Verkaufsgespräche, Anwendung von Lernfeld 5
... erstellen Ablaufpläne und stimmen die Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit den betroffenen Abteilungen ab. Sie begleiten die Veranstaltung und kontrollieren die Abläufe. Sie führen Abschlussgespräche mit Veranstaltern und bereiten diese nach.	Ablaufpläne im Veranstaltungsbereich Möglichkeiten zur Kontrolle der Abläufe Besonderheiten eines Reflexionsgesprächs mit der Auftraggeberin oder dem Auftraggeber nach Durchführung einer Veranstaltung	Erstellung eines Ablaufplans zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung einer Großveranstaltung im Hotel unter Einbeziehung der notwendigen internen Kommunikation	Abschlussgespräche als Chance für die Weiterentwicklung und Gästebindung
... überprüfen die Planung und den Verlauf der Veranstaltung mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebspezifische Qualitätskriterien, reflektieren ihr Handeln und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab.	Qualitätsmanagement im Veranstaltungsbereich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phasen im kontinuierlichen Verbesserungsprozess</li> <li>• Quantitative und qualitative Kriterien</li> </ul>	Erarbeitung betriebspezifischer Qualitätskriterien für die zuvor geplante Großveranstaltung Erstellung eines Feedbackbogens zur Erhebung der Kundenzufriedenheit nach der Großveranstaltung	Qualitätsmanagement, Vertiefung zu Lernfeld 8 Bedeutung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses für eine nachhaltige Positionierung des Hotels

---



---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann**  
**(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	VERANSTALTUNGEN VERKAUFEN UND ORGANISIEREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Die Erkundung eines größeren, regionalen Veranstaltungsortes sollte eingeplant werden, um den Auszubildenden einen Blick über die Veranstaltungsangebote des eigenen Ausbildungsbetriebs hinaus zu ermöglichen.		

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

#### 4.14 Lernfeld 10: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, Buchführungsarbeiten für den Betrieb durchzuführen. Dazu bestimmen sie die Aufgaben des internen und externen Rechnungswesens.	Finanzbuchhaltung/externes Rechnungswesen Betriebsbuchführung/internes Rechnungswesen	Kenntnis über rechtliche Vorgaben der Finanzbuchhaltung Aufgaben und Funktionen der Finanzbuchhaltung Adressatenkreis Einordnung von Kosten und Leistungen Funktion des Controllings Adressatenkreis	Bedeutung und Notwendigkeit der beiden Aspekte des Rechnungswesens
... 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.	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung Inventur/Inventar (Abgleich mit Lernfeld 13) Bilanz Eröffnungsbilanz/Schlussbilanz Gewinn- und Verlustrechnung Forecast-Erstellung und Zielwerte	Herleitung der Grundsätze der ordnungsmäßigen Buchführung durch das Handelsgesetzbuch Einordnung von Forderungen und Verbindlichkeiten in die Debitoren- und Kreditorenbuchhaltung Zusammenhänge von Inventur, Inventar und Bilanz ableiten Aufstellen der Gewinn- und Verlustrechnung (GuV) und der Schlussbilanz als Teile des Jahresabschlusses Erkennen der Einflussfaktoren für einen Forecast Steuerung mit Hilfe des Forecasts	Einsatz von Vergangenheitswerten (Jahresabschluss) und Zukunftswerten (Forecast) in der Unternehmenssteuerung Inventur und Inventar Vergleiche Lernfeld 2
... planen alle notwendigen Tätigkeiten zur Durchführung von Buchungen und bereiten die Daten für das interne und externe Rechnungswesen vor.	Belegarten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eingang- und Ausgangsrechnungen</li> <li>• Kleinbetragsrechnung</li> <li>• Quittungen</li> </ul>	Kaufmännische Überprüfung von Belegen (Nachlässe/Gutschriften/Umsatzsteuer) Prüfung der Rechnungsbestandteile laut Umsatzsteuergesetz (UStG)	Sinnhaftigkeit von Belegablage und Belegaufbewahrung

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kontoauszüge</li> </ul> Vorkontierung Aufbewahrungsfristen	Vorkontierung auf Belegen Unterscheidung zwischen 10-jähriger und 6-jähriger Aufbewahrungsfrist	
... buchen betriebliche Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge eines Hotelbetriebes auf Konten und stimmen diese ab.	Belegbuchung: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestandsbuchung</li> <li>Bilanzveränderungen</li> <li>Erfolgsbuchung</li> </ul> Umsatzsteuerbuchungen Kontoabschluss: <ul style="list-style-type: none"> <li>Bestandskonten</li> <li>Erfolgskonten</li> </ul>	Buchung auf Bestandskonten Buchung auf Erfolgskonten Eröffnung von Konten Erfassung von Umsatz- und Vorsteuer Ermittlung von Zahllast und Vorsteuerüberhang Abschluss der Konten in ein Schlussbilanzkonto beziehungsweise Gewinn- und Verlustrechnung (GuV)	Bedeutung der Umsatzsteuer für den Staat, die Unternehmen sowie die Konsumentinnen und Konsumenten
... erfassen die Wertminderungen von Anlagegütern und erkennen den Investitionsbedarf.	Abschreibungsbuchungen	Berechnung der Anschaffungskosten Anwendung der Abschreibungstabelle für allgemein verwendbare Anlagegüter (AfA) Berechnung der linearen Abschreibung Buchung der Abschreibung Geringwertige Wirtschaftsgüter	Refinanzierung von Unternehmen durch Abschreibung
... überwachen den Liquiditätsstatus ihres Betriebes sowie die Zahlungseingänge durch ihre Gäste. Sie leiten bei ausstehenden Zahlungseingängen Maßnahmen des betrieblichen Mahnwesens ein.	Debitorenbuchhaltung Betriebliches Mahnwesen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Externe Dienstleisterinnen und Dienstleister</li> <li>Verjährung von Forderungen</li> <li>Berechnung und Verbuchung von Verzugszinsen</li> </ul>	Erarbeitung eines Systems zur Überwachung der Zahlungsfristen in der Debitorenbuchhaltung Umgang mit Nicht-rechtzeitig-Zahlung (Abgrenzung zu Lernfeld 13): Anwendung der Schritte des betrieblichen Mahnwesens	Umgang mit Forderungsausfällen und deren Bedeutung für das Unternehmen
... prüfen die Soll-Ist-Abweichung zwischen Gewinn- und Verlustrechnung und	Gewinn- und Verlustrechnung Kurzfristige Budgetplanung	Ursachenanalyse bei Abweichung von Plan-zu-Ist-Zahlen	Sinnhaftigkeit von Ertrags- und Gewinnzielen

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	KAUFMÄNNISCHE STEUERUNG UND KONTROLLE DURCHFÜHREN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
kurzfristiger Budgetplanung und analysieren die Ursachen.		Herstellung von Ableitungen für zukünftige Geschäftsperiode	
... beurteilen mit Hilfe ermittelter Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit, zur Liquidität und zur Produktivität den Erfolg des Betriebes und leiten bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ein.	Jahresabschlussanalyse: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kennzahlen der Vermögensstruktur</li> <li>• Kennzahlen zur Kapitalstruktur</li> <li>• Kennzahlen zur Liquidität</li> <li>• Kennzahlen zur Finanzierungstruktur</li> <li>• Renditekennzahlen</li> </ul>	Berechnung und Analyse der Kennzahlen Erarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung Einschätzung von Investitionsvorhaben aufgrund der vorliegenden Bilanzanalyse	Aussagekraft der Kennzahlen
... durchdenken ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit.	Qualitätsmanagement im Rechnungswesen	Erarbeitung von Strategien zur Vermeidung von Fehlerquellen hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit im externen Rechnungswesen	Rückbesinnung auf die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) und deren Bedeutung für den gesamten Prozess der Buchführung
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Ein Abgleich mit Inhalten von Lernfeld 13 ist notwendig, insbesondere hinsichtlich Inventur und Inventar sowie der Debitorenbuchhaltung.		



**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

#### 4.15 Lernfeld 11: Preise mit Hilfe des Revenue Managements festsetzen (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	PREISE MIT HILFE DES REVENUE MANagements FESTSETZEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, Preise mit Hilfe des Revenue Managements festzusetzen. Dazu erfassen sie die Auslastung, die im Unternehmen vorhandenen Erträge, die Kundengruppen und deren Buchungs- und Stornierungsverhalten sowie deren Zahlungsbereitschaft. Sie berücksichtigen die dem Unternehmen angeschlossenen Buchungs- und Vertriebskanäle und nehmen die Kosten auf. Sie stützen sich dabei auf die im Unternehmen vorliegenden Daten und Erfahrungswerte.	Revenue Management Preisfestsetzung Auslastung Umsatzerlöse Kosten Buchungsverhalten Stornierungsverhalten Zahlungsbereitschaft Buchungssystem-und Vertriebskanäle Datenanalyse	Unterstützung bei der Einführung eines Revenue-Management-Systems im Ausbildungsbetrieb Durchführung einer Anbieterrecherche	Welche Veränderungen werden durch die Einführung eines Revenue-Management-Systems im Hotelbetrieb angestoßen?
... informieren sich über die erfolgsorientierte Steuerung eines Hotelbetriebes.	Erfolgsorientierte Steuerung	Eruiierung von Einflussfaktoren auf die erfolgsorientierte Steuerung	
... planen die Erhebung von Daten, um die eigene Marktposition einzuschätzen, um Wettbewerberinnen und Wettbewerber sowie Trends zu erkennen und zukünftiges Kundenverhalten bestimmen zu können. Sie berücksichtigen dabei die aktuellen gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz.	Marktforschung Marktposition Wettbewerbsanalyse Stärken-Schwächen-Chancen-Risiken-Analyse (SWOT-Analyse) Trends	Entwicklung eines Marktforschungskonzepts für den Ausbildungsbetrieb Auswertung von Statistiken und Trendberichten Durchführung einer SWOT-Analyse	Bedeutung der Preisstrategien der Konkurrenz für den eigenen Ausbildungsbetrieb Einfluss der Digitalisierung auf die eigene Preisstrategie Datenschutz (DSGVO) Vergleiche Lernfeld 9
... entscheiden sich auf Grundlage der ermittelten Daten für eine marktorientierte Preis- und Ratenstrategie, die der Ertragssteigerung dient. Sie beziehen dabei alle Vertriebskanäle ein.	Preis- und Ratenbildung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Best available rate (BAR)</li> <li>• Floor rate/ceiling</li> <li>• Frühbucherrate restriktiv</li> <li>• Rabattierte Rate mit Buchungscode</li> <li>• Packages</li> </ul>	Steuerung von Tagespreisen nach Verfügbarkeit und unter Berücksichtigung möglicher Restriktionen	Bedeutung von Restriktionsentscheidungen

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	PREISE MIT HILFE DES REVENUE MANagements FESTSETZEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... bilden für ihre Kundengruppen Kontingente und legen Aufenthaltsbedingungen für ihre Gäste fest. Sie berücksichtigen dabei die kurzfristige Preisuntergrenze. Sie steuern Firmenpartnerverträge, Kooperationen und Gruppenverträge auf Grundlage der Verdrängungs- und Volumenanalyse. Basierend auf ihren Erhebungen erstellen sie Budgets.	Kontingent Aufenthaltsbedingungen Kurzfristige Preisuntergrenze Partnerverträge/Kooperationen Gruppenverträge Verdrängungswettbewerb Volumenanalyse Budget	Durchführung der Preisbildung nach dem Prinzip der Kontingentierung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auslastung</li> <li>• Stornierungsquoten</li> <li>• Saison</li> <li>• Vertragspartnerschaften</li> <li>• Buchungsrhythmen</li> <li>• Messen und Events</li> </ul> Überprüfung der Konditionen vorhandener Partnerverträge	Bedeutung der kurzfristigen Preisuntergrenze im Verdrängungswettbewerb Bedeutung von langfristigen Kooperationen im Revenue Management
... reflektieren ihre Preisstrategie und erkennen das Konfliktpotential zwischen operativer Preissetzung und strategischer Preisgestaltung. Sie erkennen das Risiko einer nicht marktorientierten Leistungssteuerung eines Hotelbetriebes.	Operative Preisgestaltung Strategische Preisgestaltung Marktorientierte Leistungssteuerung	Abwägung der Vorteile und Nachteile möglicher Preisstrategien	Grenzen der unternehmerischen Ausrichtung auf Ertragssteigerung
... beurteilen ihren Erfolg durch die Berechnung geeigneter Kennzahlen des Revenue Managements und können diese fachsprachlich würdigen. Sie vergleichen die Entwicklung dieser Kennzahlen und leiten Vorschläge zur Ertragssteigerung ab. Sie überprüfen ihr Handeln in Bezug auf die Ertragssteigerung ihres Ausbildungsbetriebs.	Kennzahlen des Revenue Managements: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benchmark Rates</li> <li>• Occupancy</li> <li>• Average Daily Rates</li> <li>• Revenue per available room (RevPar)</li> <li>• Market Penetration Index (MPI)</li> <li>• Average Rate Index (ARI)</li> <li>• Revenue Generation Index (RGI)</li> </ul>	Berechnung von Kennzahlen des Revenue Managements Beurteilung der Kennzahlen hinsichtlich Ertragslage und Entwicklung im Unternehmen	Aussagekraft von Kennzahlen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS			

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

**4.16 Lernfeld 12: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen (60 Stunden)**

Die Auszubildenden ...	PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Personalbestand und -bedarf eines Unternehmens.	<p>Ziele der Personalwirtschaft: Wirtschaftlich, sozial</p> <p>Personalbestandsanalyse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantitativ</li> <li>• Qualitativ</li> </ul> <p>Personalbedarfsanalyse</p> <p>Brutto- und Nettopersonalbedarf</p> <p>Ersatz- und Zusatzbedarf</p> <p>Interne und externe Einflussfaktoren auf den Personalbedarf</p> <p>Methoden zur qualitativen Personalbedarfsplanung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stellenbeschreibung</li> <li>• Anforderungsprofil</li> </ul>	<p>Untersuchung des quantitativen und qualitativen Personalbestandes und -bedarfs von Hotelbetrieben und einzelnen Abteilungen großer Hotels unter Berücksichtigung betrieblicher Ziele</p> <p>Ableitung und Vorbereitung personalwirtschaftlicher Entscheidungen</p> <p>Anfertigung einer Stellenbeschreibung für das leitende Housekeeping und Ableitung eines stellenbezogenen Anforderungsprofils</p>	<p>Unternehmensziele, vergleiche Lernfeld 9</p> <p>Bedeutung langfristiger Personalbedarfsplanung</p> <p>Aufbau- und Ablauforganisation, vergleiche Lernfelder 1 und 6</p> <p>Vor- und Nachteile von Stellenbeschreibungen</p>
... verschaffen sich einen Überblick über geeignete Wege der Personalbeschaffung.	<p>Interne Personalbeschaffung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne Stellenausschreibung</li> <li>• Übernahme Auszubildende</li> </ul> <p>Externe Personalbeschaffung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsvermittlung</li> <li>• Stellenanzeigen</li> <li>• Personalleasing</li> <li>• College-Recruiting/Gewinnung von Universitätsstudierenden</li> <li>• Electronic-Recruiting/elektronische Personalbeschaffung</li> </ul>	<p>Abwägung interner und externer Personalbeschaffung</p> <p>Aufzeigen und Beurteilung der Möglichkeiten zur Personalbeschaffung vor dem Hintergrund konkreter Situationen unter Berücksichtigung wirtschaftlicher Aspekte</p>	<p>Auswirkungen des Fachkräftemangels auf die Personalbeschaffung</p> <p>Bedeutung der Öffentlichkeitsarbeit für die Personalbeschaffung</p> <p>Bedeutung und Anforderungen moderner Kommunikationstechniken für Personalbeschaffungsprozesse</p>
... planen den Personaleinsatz.	<p>Dienstplan, Dienstplanformen</p> <p>Flexible Arbeitszeit</p>	<p>Erstellung effektiver Dienst- und Urlaubspläne unter Beachtung</p>	<p>Arbeitsrecht, Tarifvertragsrecht</p> <p>Fachkräftemangel</p>

Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement

(3. Ausbildungsjahr)

Die Auszubildenden ...	PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	Dienstplanlaufzeit und Dienstplangerechtigkeit Urlaubsplan Geringfügige Beschäftigung Ausgliederung/Outsourcing	tarifvertraglicher und gesetzlicher Regelungen Dokumentation von Arbeits- und Abwesenheitszeiten Beurteilung <ul style="list-style-type: none"> <li>• des Einsatzes geringfügig Beschäftigter und</li> <li>• der Ausgliederung von Tätigkeiten nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten</li> </ul>	Auswirkungen der Personaleinsatzplanung auf Motivation, Fluktuation und Fehlzeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Bedeutung der Personaleinsatzplanung für den Aufbau einer erfolgreichen Arbeitgebermarke
... erfassen den Bedarf an Schulungen und Belehrungen.	Ziele, Aufgaben und Formen der Personalentwicklung Wichtige Schulungen und Belehrungen in der Gastronomie und Hotellerie	Ermittlung des Bedarfs an Personalentwicklungsmaßnahmen im Hotelbetrieb	Aufbau einer nachhaltigen Arbeitgebermarke als Ergebnis einer erfolgreichen Personalentwicklung Bedeutung des lebenslangen Lernens
... bearbeiten den digitalen und analogen Schriftverkehr im Personalbereich.	Schriftverkehr in der Personalbeschaffung Möglichkeiten der Kontaktpflege zu zukünftigen oder neuen Arbeitskräften Schriftverkehr zur Betreuung bestehender Arbeitsverträge Schriftverkehr bei der Beendigung von Arbeitsverträgen	Entwurf von analogen und Einrichtung von digitalen Stellenanzeigen Anfertigung eines Begrüßungsschreibens für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Verfassen einer Einladung zum Personalgespräch Schreiben einer Kündigung oder eines Arbeitszeugnisses	Bedeutung digitaler Kommunikation in der modernen und nachhaltigen Personalwirtschaft Auswirkungen wertschätzender Kommunikation und Kontaktpflege auf die Motivation und Identifikation zukünftiger und bestehender Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Geschäftsbrief DIN 5008, siehe Sachwissen in den Lernfeldern 2 und 6

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... berechnen und buchen Gehalt.	Bruttoentgelt Grundstruktur der Gehaltsabrechnung Lohnsteuer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Steuerklassen</li> <li>• Steuerprogression</li> <li>• Lohnsteuerfreibeträge</li> </ul> Kirchensteuer Sozialversicherungsbeiträge Vermögenswirksame Leistungen	Ermittlung des Bruttoentgelts unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche Erstellung und Buchung von Gehaltsabrechnungen unter Berücksichtigung der abzuführenden Steuern und Sozialversicherungsbeiträge	Arbeitsrecht, Tarifvertrag Bedeutung des Sozialversicherungssystems Diskussion/Aspekte der Steuergerechtigkeit Bedeutung der Vermögensbildung
... beurteilen die Personalpolitik auf deren wirtschaftlichen Erfolg.	Personalcontrolling Kennzahlen zu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personalbestand und Personalkosten</li> <li>• Personalstruktur</li> <li>• Personalbestandsänderungen</li> </ul>	Berechnung und Auswertung von Kennzahlen zur Personalsteuerung und Ableitung von Maßnahmen	Besonderheiten und Bedeutung des Personalcontrollings
... reflektieren den Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Unternehmen.	Führungsmittel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeitergespräch und -besprechung</li> <li>• Mitarbeiterbeurteilung</li> <li>• Zielvereinbarung</li> </ul> Feedback- und Gesprächskultur	Planung, Durchführung und Reflexion von Mitarbeitergesprächen und -besprechungen Formulierung von individuellen Zielvereinbarungen Anwendung von Feedback- und Gesprächsregeln in unterschiedlichen betrieblichen Situationen	Kommunikationsmodelle Vergleiche Lernfelder 1 und 7 Bedeutung des wertschätzenden und motivierenden Umgangs mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Anwendungen sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren (Stellenbörsen im Internet).		

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

#### 4.17 Lernfeld 13: Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten (40 Stunden)

Die Auszubildenden ...	WARENWIRTSCHAFTS- UND EINKAUFSPROZESSE GESTALTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Geschäftsprozess der Beschaffung und der Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung.	Kreislauf der Warenwirtschaft Wirtschaftlichkeit Controlling	Abbildung des vollständigen Kreislaufes der Warenwirtschaft im Betrieb unter Berücksichtigung von Controlling- und Wirtschaftlichkeitsaspekten	Notwendigkeit, Geschäftsprozesse regelmäßig zu überprüfen
... ermitteln den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern anhand von Soll- und Ist-Beständen sowie des Geschäftsaufkommens.	Inventur und Inventar Inventurarten/Inventurverfahren Inventurdifferenzen Bedarfsanalyse	Erstellung einer Checkliste mit allen Schritten der Inventur Führung von Inventurlisten Identifizierung und Behebung von Fehlerquellen bei Abweichungen der Soll-Bestände von den Ist-Beständen Berechnung von Bedarfsmengen, Wareneinsatz und Wareneinsatzquote Berechnung von Verlusten während der Herstellung Berechnung von Produktionsergebnissen	Inventur und Inventar, in Ergänzung zu Lernfeld 10 Bedeutung der Betriebsart und -größe für den Beschaffungsprozess Verfahren und Systeme zur Erleichterung der Inventurtätigkeiten Verlustberechnungen, in Vertiefung zu Lernfeld 3
... recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten, identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume bei Kaufverträgen und verschaffen sich einen Überblick über mögliche Störungen des Kaufvertrages.	Interne und externe Bezugsquellen Angebote: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Freizeichnungsklauseln</li> <li>• Übernahme von Lagerfunktionen durch Lieferantin oder Lieferant</li> <li>• Lieferungs- und Zahlungsbedingungen</li> <li>• Erfüllungsort/Gerichtsstand</li> </ul> Inhalte des Kaufvertrags: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelungen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB)</li> <li>• Nichtigkeit, Anfechtbarkeit, Schwebende Unwirksamkeit</li> <li>• Bürgerlicher Kauf</li> </ul>	Recherche von Bezugsquellen für Neuanschaffungen Auswertung der Inhalte eines Angebots Gestaltung eines Kaufvertrags für eine Einkaufssituation Identifizierung von Risiken im Hotel, die durch Kaufvertragsstörungen auftreten könnten	Bezugsquellen, in Ergänzung zu Lernfeld 2 Bedeutung von Rechtskenntnissen und Fachsprachlichkeit im Einkauf Käuferschutz im einseitigen sowie im zweiseitigen Handelskauf Zustandekommen des Kaufvertrags, in Vertiefung und Ergänzung zu Lernfeld 2

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	WARENWIRTSCHAFTS- UND EINKAUFSPROZESSE GESTALTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zweiseitiger Handelskauf</li> <li>• Kauf auf Abruf/Fixkauf/ Spezifikationskauf/Kommissionskauf</li> </ul> Kaufvertragsstörungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schlechtleistung</li> <li>• Nicht-rechtzeitig-Lieferung</li> <li>• Nicht-rechtzeitig-Zahlung</li> <li>• Annahmeverzug</li> </ul>		
... planen den Beschaffungsprozess und berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Gäste und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.	Einkaufsspezifikationen Nachhaltigkeit in der Beschaffung	Festlegung von Einkaufsspezifikationen in einer Einkaufssituation Festlegung von Nachhaltigkeitskriterien für den Einkauf (Regionalität, Saisonalität, Standort der Lieferantin oder des Lieferanten, Verpackung, Lieferwege et cetera)	Vergleich von Nachhaltigkeitsinitiativen der Ausbildungsbetriebe
... erstellen Anfragen norm- und sachgerecht, auch digital. Sie vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien und entwickeln daraus die Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes.	Qualitativer und quantitativer Angebotsvergleich Preiskalkulationsverfahren (vergleiche Lernfeld 14): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuschlagskalkulation (retrograde Kalkulation/Differenzkalkulation)</li> <li>• Progressive Kalkulation</li> <li>• Prime Cost</li> <li>• Gesamtaufschlag</li> <li>• Kalkulationsfaktor</li> <li>• Divisionskalkulation</li> </ul> Deckungsbeitrag: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixkosten</li> <li>• Variable Kosten</li> </ul>	Erstellung einer Anfrage unter Berücksichtigung der DIN-Norm 5008 Durchführung eines quantitativen und eines qualitativen Angebotsvergleichs (Scoringtabelle) Ermittlung von Verkaufspreisen (Inklusivpreisen) mit Hilfe unterschiedlicher Kalkulationsverfahren	Vergleich und Bewertung unterschiedlicher Kalkulationsverfahren

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	WARENWIRTSCHAFTS- UND EINKAUFSPROZESSE GESTALTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mischkosten</li> </ul>		
... bestellen betriebsnotwendige Güter bei ausgewählten Lieferantinnen und Lieferanten und schließen Kaufverträge ab.	Bestellung	Strukturierung der Inhalte einer Bestellung Verfassen einer Bestellung am Personal-Computer (PC) Entwicklung von Textbausteinen	Rechtliche Wirkung einer Bestellung
... beachten die Rechtsnormen und deren Wirkung sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie reagieren angemessen auf Kaufvertragsstörungen und kommunizieren mit den Vertragspartnern.	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) Käufer- beziehungsweise Verkäuferrechte im Falle der Kaufvertragsstörungen	Erfassen der Bedeutung von AGB im Geschäftsleben Schreiben einer Mängelrüge Berechnung von Verzugszinsen Erstellung einer Mahnung	Bedeutung von langfristigen und stabilen Geschäftsbeziehungen
... prüfen die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung mittels Lagerkennzahlen und die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkung und zeigen begründete Maßnahmen zu ihrer Optimierung auf.	Lagerkennzahlen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Meldebestand</li> <li>Höchstbestand</li> <li>Durchschnittlicher Lagerbestand</li> <li>Warenumschlagshäufigkeit</li> <li>Durchschnittliche Lagerdauer</li> <li>Kapitalbindung</li> <li>Lagerzinsen</li> </ul>	Steuerung der Lagerhaltung mit Hilfe von Lagerkennzahlen Ableitung von Maßnahmen zur Optimierung des Lagers	Abwägung der Funktionen der Lagerhaltung und der Kapitalbindung
... reflektieren ihr Verhalten sowie ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten.	Magisches Dreieck der Nachhaltigkeit Corporate Social Responsibility	Benennen möglicher Zielkonflikte der Nachhaltigkeit: <ul style="list-style-type: none"> <li>Ökologie</li> <li>Ökonomie</li> <li>Soziales</li> </ul>	Dimensionen der Nachhaltigkeit im unternehmerischen Kontext Wie trägt Mitarbeiterhandeln zu mehr Nachhaltigkeit im Unternehmen bei? Verhinderung von Greenwashing
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS			



**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

#### 4.18 Lernfeld 14: Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten (60 Stunden)

Die Auszubildenden ...	VERANSTALTUNGEN VERKAUFEN UND BETRIEBSWIRTSCHAFTLICH AUSWERTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Kundenauftrag, eine Veranstaltung zu planen. Dazu machen sie sich mit betrieblichen Veranstaltungsangeboten sowie mit den Bedarfen und Zielen des individuellen Veranstaltungsprojektes vertraut.	Veranstaltungsprojekte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veranstaltungsarten</li> <li>• Ziele</li> <li>• Bedarfe</li> <li>• Möglichkeiten der Präsentation</li> </ul>	Identifikation und Beschaffung von Produktinformationen zum individuellen Veranstaltungsprojekt Auswahl und Aufbereitung einer geeigneten Präsentationsform	Öffentlichkeitswirksamkeit von Veranstaltungen für den Hotelbetrieb Präsentationsformen, vergleiche Lernfeld 1 Bedeutung professioneller Präsentationen für den Verkaufserfolg
... informieren sich über Buchungswege, bestimmen Buchungsparameter und identifizieren Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereichs.	Recherche- und Buchungswege: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkt</li> <li>• Reiseveranstalter/Reisebüros</li> <li>• Lokale Tourismusorganisationen</li> <li>• Online Travel Agents (OTA)</li> <li>• Metasuchmaschinen (MetaSearcher)</li> </ul> Buchungsparameter: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preis</li> <li>• Zimmertypen</li> <li>• Stornierungsmodalitäten</li> <li>• Aufenthaltsbedingungen</li> </ul>	Erstellung einer Übersicht unterschiedlicher Recherche- und Buchungswege in Form eines Struktogramms Vergleich der Vertriebskosten Identifikation von Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereichs im Ausbildungsbetrieb	Vorteile der Nutzung zeitgemäßer Vertriebswege Bedeutung der betrieblichen Koordination und Kooperation im Reservierungs- und Veranstaltungsbereich
... konzipieren adressatengerechte Veranstaltungsangebote.	Hilfsmittel zur Veranstaltungsplanung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiter-/Teammeeting</li> <li>• Checkliste</li> <li>• Function Sheet</li> </ul> Digitale Werkzeuge zur Gewährleistung des Informations- und Kommunikationsflusses: <ul style="list-style-type: none"> <li>• App</li> <li>• Anwendungssoftware</li> <li>• Intranet</li> </ul>	Planung exemplarischer Veranstaltungsabläufe unter Berücksichtigung von Aufwand und Risiken Kalkulation der Personalkosten einer Veranstaltung unter Berücksichtigung externer Personalbeschaffung Abwägung von Fremd- und Eigenleistungen durch Kostenvergleichsrechnungen Konzeption individueller Veranstaltungsangebote	Personaleinsatzplanung, vergleiche Lernfeld 12 Bedeutung eines funktionierenden Informations- und Kommunikationsflusses für eine gelingende Veranstaltungsplanung Betriebswirtschaftliche Auswirkungen des Fachkräftemangels auf die Veranstaltungsplanung

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	VERANSTALTUNGEN VERKAUFEN UND BETRIEBSWIRTSCHAFTLICH AUSWERTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<p>Möglichkeiten der Personalauswahl beziehungsweise Personalbeschaffung für Veranstaltungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intern/extern</li> <li>• Quantitativ/qualitativ</li> </ul> <p>Kostenvergleichsrechnung</p>		
<p>... erstellen Vorschläge zur Preisgestaltung und kalkulieren Angebote. Sie wählen Vertriebskanäle aus und steuern diese kennzahlengestützt und ertragsorientiert. Sie führen Verkaufsgespräche mit Kundinnen und Kunden, auch in einer Fremdsprache, und erstellen Veranstaltungsverträge sowie Rechnungen unter Beachtung rechtlicher Vorgaben.</p>	<p>Besonderheiten der Kalkulation und Preisgestaltung im Veranstaltungsbereich</p> <p>Verkaufpsychologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriff</li> <li>• Käuferverhalten</li> <li>• Verkaufstechniken</li> </ul> <p>Fremdsprachliche Fachbegriffe im Verkauf</p> <p>Veranstaltungsrecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Begriff der Veranstaltung</li> <li>• Beteiligte im Veranstaltungsrecht: Veranstalterinnen und Veranstalter, Besucherinnen und Besucher, Behörden</li> <li>• Wichtige Vertragstypen: Dienstvertrag, Mietvertrag, Lizenzvertrag, Konzertvertrag</li> <li>• Haftung des Veranstalters</li> <li>• Versicherungsrecht: Veranstalterhaftpflichtversicherung</li> </ul>	<p>Kalkulation adressatengerechter Angebote sowie ertragsorientierte Auswahl von Vertriebskanälen</p> <p>Durchführung und Analyse von Verkaufsgesprächen, auch in einer Fremdsprache</p> <p>Konzeption projektorientierter Veranstaltungsverträge</p> <p>Erstellung von Veranstaltungsrechnungen</p>	<p>Vertriebswege, vergleiche Lernfeld 9</p> <p>Preiskalkulation, vergleiche Lernfeld 13</p> <p>Betriebswirtschaftliche Kennzahlen, vergleiche Lernfeld 10</p> <p>Bedeutung der professionellen Vorbereitung und Durchführung für den Erfolg eines Verkaufsgesprächs</p> <p>Kommunikationsmodelle, -regeln</p> <p>Aufbau eines Verkaufsgesprächs, vergleiche Lernfeld 7</p> <p>Rechtssicherheit als wesentliches Element von Veranstaltungsplanung und -durchführung</p> <p>Aufbau und Inhalt einer Rechnung, vergleiche Lernfeld 6</p>
<p>... reflektieren und bewerten Veranstaltungsplanung und -ergebnisse. Sie entwickeln Vorschläge zur Optimierung und Standardisierung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems.</p>	<p>Möglichkeiten der Reflexion im Veranstaltungsbereich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abschlussgespräche</li> <li>• Befragungen</li> </ul>	<p>Reflexion und Bewertung einer Veranstaltung mit Hilfe ausgewählter betriebswirtschaftlicher Kennzahlen</p> <p>Entwicklung von Vorschlägen zur Optimierung von Abläufen und</p>	<p>Betriebswirtschaftliche Kennzahlen, vergleiche Lernfeld 10</p> <p>Qualitätsmanagement, vergleiche Lernfeld 8</p>

**Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement  
(3. Ausbildungsjahr)**

Die Auszubildenden ...	VERANSTALTUNGEN VERKAUFEN UND BETRIEBSWIRTSCHAFTLICH AUSWERTEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betriebswirtschaftliche Kennzahlen</li> </ul> Qualitätsmanagement im Veranstaltungsbereich: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phasen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses</li> <li>• Quantitative und qualitative Kriterien</li> </ul>	Standardisierung am Beispiel der zuvor reflektierten und bewerteten Veranstaltung	Bedeutung des kontinuierlichen Optimierungsprozesses für eine nachhaltige Positionierung des Hotels
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Anwendungen sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren.		

## 5 Unterrichtsbeispiele

### 5.1 Unterrichtsbeispiel 1

#### 5.1.1 Festlegung des zu unterrichtenden Lernfeldes

<b>Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen</b>	<b>1. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 40 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Waren zu bestellen, anzunehmen, zu lagern und zu pflegen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> die betrieblichen Abläufe zur Bestellung, Annahme, Lagerung und Pflege von Waren. Sie differenzieren die Arten der Waren und beschreiben die Funktionen des Lagers für den Betrieb.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über Bezugsquellen, Bestellvorgänge und Lagerarten. Sie erfassen den Zusammenhang zwischen Wareneigenschaften und Hygiene bei der Lagerung von Waren sowie Warenverderb und Beschaffungszeitpunkt. Dafür verschaffen sie sich einen Überblick über Grundlagen des Kaufvertrags.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> Beschaffung, Lagerung und Bereitstellung von Waren, auch digital. Dafür ermitteln sie den Warenbedarf und beachten Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie ermitteln die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die Bestellmenge (Meldebestand, Mindestbestand, Höchstbestand).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bestellen</b> Waren, nehmen diese an und lagern sie ein. Sie kontrollieren die Waren, überprüfen Lieferscheine und reagieren auf Störungen bei der Lieferung. Sie dokumentieren Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe. Die Schülerinnen und Schüler pflegen und erfassen (wiegen, zählen, messen) den Warenbestand und stellen Waren zur weiteren Verwendung bereit. Sie erkennen Ursachen des Warenverderbs und leiten Maßnahmen ein. Im Arbeitsprozess beachten sie den Arbeits- und Gesundheitsschutz.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> den Prozess und zeigen Möglichkeiten der Optimierung in Hinblick auf soziale, ökonomische und ökologische Aspekte sowie Zielkonflikte auf.</p>	

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement****5.1.2 Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext**

Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement kommen während ihrer Ausbildung mit den unterschiedlichsten Warengruppen, die für die Leistungserbringung im Hotel von Bedeutung sind, in Kontakt. Die Planung und Durchführung von Bestellungen und Warenannahmen sowie die korrekte Einlagerung und Pflege von Waren fallen in den Tätigkeitsbereich der Lernenden.

In diesem Zusammenhang ist das Wissen über Grundlagen des Kaufvertragsrechts sowie über ein situationsangemessenes Vorgehen bei Störungen essenziell, um die Belange des Hotels bestmöglich zu vertreten. Insbesondere der qualitätssichernde Umgang mit Waren beeinflusst die wirtschaftliche Situation des Betriebs in hohem Maße und verlangt die Beachtung der Grundsätze der Lagerhaltung sowie einen standardisierten Ablauf bei der Warenannahme, Wareneinlagerung und Pflege. In der betrieblichen Praxis dienen Protokolle und Checklisten als wichtige Instrumente der Qualitätssicherung und Standardisierung, sodass die Entwicklung dieser im Lernfeld 2 an mehreren Stellen wiederzufinden ist.

Das Lernfeld 2 wird zu Beginn der Ausbildungszeit unterrichtet und dient zur Vermittlung von Grundkenntnissen rund um das Thema „Waren annehmen, bestellen, lagern und pflegen“. Erste Erfahrungen der Lernenden in ihren Betrieben können mit einbezogen werden, jedoch kann noch nicht auf die Inhalte anderer Lernfelder zurückgegriffen werden. Zu beachten ist hierbei ebenfalls, dass die Ausdifferenzierung des Lagers in Bezug auf die Hotelgröße stark variiert und die Erfahrungen der Lernenden weit auseinanderliegen können.

**Lernsituation „Warenannahme und Einlagerung“**

Mit Blick auf bevorstehende Warenlieferungen von Food- und Non-Food-Waren an das Hotel sollen die Tätigkeiten bei der Warenannahme in sachlogischer Reihenfolge aufgeführt werden. Zur Systematisierung ist die Vorlage für ein Warenannahmeprotokoll zu entwerfen, in dem die benötigten Hilfsmittel und Schriftstücke berücksichtigt werden. Da das Hotel bei der letzten Warenlieferung die Pfandgutrückgabe versäumte, ist diese ebenfalls zu beachten.

Bei der Lieferung liegen verschiedene Unstimmigkeiten zwischen den Bestellungen, den Lieferscheinen und dem gelieferten Warenkorb vor, die auf das Erkennen von Kaufvertragsstörungen und das Erarbeiten eines situationsangemessenen Vorgehens abzielen:

- Menge der Ware
- Art der Ware
- Qualität der Ware

Im nächsten Schritt folgt die qualitätssichernde Einlagerung der gelieferten Waren in das jeweils korrekte Lager unter Beachtung der Lagerbedingungen (Temperatur und Luftfeuchtigkeit) und Hygieneanforderungen (Trennung reiner und unreiner Lebensmittel) sowie unter Anwendung der Grundsätze der Einlagerung (First in First out, Last in First out) und Lagerhaltung (Kontrolle des Mindesthaltbarkeitsdatums oder des Verbrauchsdatums).

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Zum Abschluss der Lernsituation wünscht die Hotelleitung die Entwicklung von Instrumenten zur Standardisierung der Warenlagerung. Die Lernenden erhalten den Auftrag, Checklisten zur Sichtkontrolle (Optik, Mindesthaltbarkeitsdatum, Verbrauchsdatum) lagernder Waren sowie zur kontinuierlichen Kontrolle der Lagerbedingungen (Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Sauberkeit) in unterschiedlichen Lagerräumen zu entwickeln. Maßnahmen zur Vermeidung des Warenverderbs sowie zur Vermeidung gesundheitlicher Risiken sind daraus abzuleiten.

**Im Folgenden sind in der curricularen Matrix des jeweiligen Lernfeldes die für das vorliegende Unterrichtsbeispiel relevanten beruflichen Handlungen und Inhalte gelb markiert.**

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

### 5.1.3 Reduktion der curricularen Matrix

Die Auszubildenden ...	WAREN BESTELLEN, ANNEHMEN, LAGERN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... erkunden das Lager im eigenen Ausbildungsbetrieb, um einen Überblick über dessen Organisation zu gewinnen.	<p>Aufbau der Abteilung Überblick Lagerarten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-Food-Warenlager</li> <li>• Food-Warenlager</li> <li>• Trockenlager</li> <li>• Kühlräume</li> <li>• Tiefkühlräume</li> </ul> <p>Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Arbeitsabläufe nach Warenfluss vom Einkauf bis zur Inventur</p>	<p>Erstellung eines Grundrisses des Magazins im eigenen Ausbildungsbetrieb Erstellung eines Organigramms des Ausbildungsbetriebes mit besonderem Fokus auf die Verortung des Lagers Verfassen einer Tätigkeitsbeziehungswise Aufgabenbeschreibung für eine Lagermitarbeiterin und einen Lagermitarbeiter</p>	<p>Funktionen des Lagers für den Betrieb Bedeutung des Lagers für andere Abteilungen und Verknüpfung der Arbeitsabläufe Aufbauorganisation, vergleiche Lernfeld 1 Bedeutung der Betriebsart und -größe für die Struktur des Lagers und dessen Stellung im Betrieb Anforderungen an Lagermitarbeiterinnen und -mitarbeiter</p>
... bestellen Waren.	<p>Bezugsquellen Angebotsvergleich, Bezugskalkulation Zustandekommen eines Kaufvertrags Rechte und Pflichten Anfrage, Angebot, Willenserklärung Analoge und digitale Bestellwege: Geschäftsbrief, E-Mail, Warenwirtschaftssystem</p>	<p>Beschaffung von Informationen zu Waren und deren Bezugsquellen Auswahl geeigneter Lieferantinnen und Lieferanten Durchführung eines Angebotsvergleichs unter Beachtung quantitativer und qualitativer Kriterien Beurteilung des Zustandekommens und die Erfüllung von Kaufverträgen Durchführung einer Bestellung</p>	<p>Aspekte nachhaltigen Wirtschaftens im Bestellprozess: Regionalität, Saisonalität, Verpackung, ökologischer Fußabdruck Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Bestellwege in der Praxis</p>
... nehmen Waren an.	<p>Schritte der Warenannahmen und -kontrolle Hilfsmittel: Thermometer, Waagen, Fortbewegungsmittel, wie Rollwagen Pfandgut: Leergut, Transportgut</p>	<p>Erstellung einer schriftlichen Dokumentation für die Warenannahme durch wahlweise Function Sheet, Checkliste, Protokoll, Ablaufschema</p>	<p>Wirtschaftliche Auswirkungen eines mangelhaften Pfandgutmanagements und Möglichkeiten der Optimierung Bedeutung von Kaufvertragsstörungen für den betrieblichen Ablauf</p>

Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement

Die Auszubildenden ...	WAREN BESTELLEN, ANNEHMEN, LAGERN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
	<p>Kaufvertragsstörungen bei der Warenannahme mangelhafter Ware:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mängelarten</li> <li>• Prüf- und Rügepflicht</li> </ul> <p>Rechtsfolgen bei Störungen des Kaufvertrags</p>	<p>Dokumentation der Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe</p> <p>Erkennen von Kaufvertragsstörungen und situationsangemessenes Reagieren</p>	
... lagern Waren ein.	<p>Non-Food: Reinigungsmittel, Büromaterial, Wäsche</p> <p>Food: Frische Lebensmittel, Trockenware, Tiefkühlware</p> <p>Hygiene, Schädlinge, Temperatur, Luftfeuchtigkeit</p> <p>Grundsätze der Einlagerung und Lagerhaltung: Lagerung reiner und unreiner Lebensmittel, First in First out, Last in First out, Mindesthaltbarkeitsdatum, Verbrauchsdatum</p> <p>HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)</p> <p>Gefahrenanalyse kritischer Kontroll-, Steuerungs- oder Lenkungspunkte im Lager</p> <p>Arbeits- und Gesundheitsschutz (ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, Umgang mit Gefahrstoffen)</p>	<p>Differenzierung unterschiedlicher Warenarten und deren Lagerbedingungen</p> <p>Einlagerung der gelieferten Waren in das korrekte Lager unter Beachtung der Reihenfolge</p> <p>Entwurf von Checklisten zur kontinuierlichen Kontrolle der Lagerbedingungen wie Temperatur, Luftfeuchtigkeit</p> <p>Entwurf eines Reinigungs- und Desinfektionsplanes für einen Lagerbereich</p> <p>Analyse hygienischer Risiken und deren Dokumentation</p> <p>Risikoanalyse für die Tätigkeiten bei Lagerung und Pflege der Waren</p>	<p>Bedeutung der korrekten Lagerung für die Sicherung der Qualität der Waren sowie für die Vermeidung gesundheitlicher Risiken</p> <p>Zusammenhang zwischen Wareneigenschaften, korrekter Einlagerung und Hygiene</p> <p>Ursachen des Warenverderbs und Ableitung von Maßnahmen</p> <p>Zielkonflikte sozialer, ökonomischer und ökologischer Aspekte in der Lagerhaltung</p>



**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	WAREN BESTELLEN, ANNEHMEN, LAGERN UND PFLEGEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... planen und reflektieren den Prozess der Beschaffung und Bereitstellung von Waren.	Warenbedarf, Warenanforderung und Warenbereitstellung Warenbestandskontrolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventur/Inventar</li> <li>• Lagerkennzahlen:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Höchstbestand</li> <li>○ Mindestbestand</li> <li>○ Melde-/Bestellbestand</li> </ul> </li> <li>• Lagerverlust:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Schwund</li> <li>○ Verderb</li> </ul> </li> </ul>	Planung der Beschaffung auf Grundlage des Warenbedarfs und der Warenbestandskontrollen Erfassung des Warenbestandes durch Zählen, Messen, Wiegen mittels geeigneter Hilfsmittel Berechnung und Auswertung der Lagerkennzahlen, auch digital, und Ableitung von Optimierungsmaßnahmen Berechnung und Beurteilung des Lagerverlustes	Kontrolle der wirtschaftlichen Arbeitsweise eines Betriebes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kapitalbindung</li> <li>• Kosten der Lagerhaltung</li> <li>• Energieeinsparung</li> </ul> Ursachen des Warenverlustes und Ableitung von Maßnahmen unter Beachtung ökonomischer und ökologischer Aspekte
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	Aktuelle, digitale Hilfsmittel sind nach Möglichkeit praxisnah in den Unterricht zu integrieren, zum Beispiel Warenwirtschaftssysteme, MS Excel, MS Word. Eine weitere Vertiefung der Kennzahlen erfolgt in den jeweiligen Fachstufen.		

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kaufrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

### 5.1.4 Planungsmatrix

#### Lernsituation „Warenannahme und Einlagerung“

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
1	Vermittlung von Informationen zur Warenannahme	<p>Sachwissen (SW): Schritte der Warenannahmen und -kontrolle Hilfsmittel: Thermometer, Waagen, Fortbewegungsmittel wie Rollwagen Pfandgut: Leergut, Transportgut Non-Food: Reinigungsmittel, Büromaterial, Wäsche Food: Frische Lebensmittel, Trockenware, Tiefkühlware Prozesswissen (PW): Erstellung einer schriftlichen Dokumentation für die Warenannahme durch wahlweise Function Sheet, Checkliste, Protokoll, Ablaufschema Dokumentation der Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe Differenzierung unterschiedlicher Warenarten und deren Lagerbedingungen</p>	BA 1: Vorbereitung der Warenannahme		
			Entwurf eines Protokolls für die Warenannahme in einem Hotel für Food- und Non-Food-Waren	<p>M1: Hotelbeschreibung mit besonderem Fokus auf die Verortung und Differenzierung des Lagers nach Warenarten M2: Stellenbeschreibung einer Lagermitarbeiterin und eines Lagermitarbeiters im Hotel M3: Informationsblatt zu unterschiedlichen Hilfsmitteln und Schriftstücken für die Warenannahme M4: Informationsblatt zum ökonomischen Pfandgutmanagement T1: Auflistung der Tätigkeiten bei der Warenannahme in sachlogischer Reihenfolge T2: Entwurf eines Annahmeprotokolls unter Berücksichtigung der benötigten Hilfsmittel und Schriftstücke</p>	Die Lernenden präsentieren ihre Entwürfe und Lösungen im Plenum und begründen ihre Auswahl. Sie diskutieren ihre Lösungen und modifizieren diese bei Bedarf.
2	Durchführung der Warenannahme und Vorgehen bei Kaufvertragsstörungen	<p>SW: Schritte der Warenannahmen und -kontrolle Kaufvertragsstörungen bei der Warenannahme mangelhafter</p>	BA 2: Durchführung der Warenannahme und Vorgehen bei Störungen		
			Anwendung des erarbeiteten Protokolls bei der	M5: Auflistung der am Geschäftstag anstehenden	Die Ergebnisse der Dokumentation der Warenannahme und der

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
		<p>Ware: Mängelarten, Prüf- und Rügepflicht; Rechtsfolgen bei Störungen des Kaufvertrags</p> <p>PW: Erkennen von Kaufvertragsstörungen und situationsangemessenes Reagieren</p> <p>Reflexionswissen (RW): Wirtschaftliche Auswirkungen eines mangelhaften Pfandgutmanagements und Möglichkeiten der Optimierung, Bedeutung von Kaufvertragsstörungen für den betrieblichen Ablauf</p>	<p>Warenannahme und Erkennen von Störungen</p> <p>Entwurf eines Ablaufschemas zur Darstellung des Vorgehens und der Rechtsfolgen im Falle von Kaufvertragsstörungen bei der Warenannahme</p>	<p>Lieferungen auf Grundlage vorliegender Bestellungen unter Berücksichtigung versäumter Pfandgutrückgaben in der vergangenen Woche</p> <p>M6: Lieferschein</p> <p>M7: Warenkorb, der nicht mit dem Lieferschein übereinstimmt und Qualitätsmängel aufweist</p> <p>T3: Dokumentation einer Warenannahme und Pfandgutrückgabe mittels des Warenannahmeprotokolls</p> <p>M8: Informationsblatt zu Kaufvertragsstörungen und deren Rechtsfolgen bei der Warenannahme</p> <p>M9: Informationen zur Erstellung eines Ablaufschemas</p> <p>T4: Entwurf eines Ablaufschemas zum situationsangemessenen Vorgehen bei Kaufvertragsstörungen bei der Warenannahme</p>	<p>Pfandgutrückgaben werden in der Lerngruppe verglichen, Folgen einer verspäteten Pfandgutrückgabe diskutiert und Kaufvertragsstörungen abgeleitet.</p> <p>Die Lernenden stellen ihre Ablaufpläne zum Vorgehen bei Kaufvertragsstörungen vor und erläutern Ihre Darstellung. Sie diskutieren im Plenum und wählen die optimale Lösung aus.</p> <p>Sie reflektieren die Auswirkungen von Kaufvertragsstörungen auf den betrieblichen Ablauf.</p>
3	Qualitätssichernde Einlagerung von Waren	SW: Grundsätze der Einlagerung beziehungsweise Lagerhaltung, zum Beispiel Lagerung reiner und unreiner Lebensmittel, First in First out, Last in First out,	BA 3: Durchführung der Wareneinlagerung		
			<p>Tabellarische Darstellung der Anforderungen unterschiedlicher Warengruppen an eine</p>	<p>M10: Informationen zu Lagerbedingungen und Hygieneanforderungen unterschiedlicher Warengruppen</p>	<p>Die in Gruppenarbeit entwickelten Tabellen zu Lagerbedingungen und Hygieneanforderungen sowie die entworfenen Checklisten werden in Form</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
		<p>Mindesthaltbarkeitsdatum, Verbrauchsdatum ...</p> <p>PW: Einlagerung der gelieferten Waren in das korrekte Lager unter Beachtung der Reihenfolge</p> <p>RW: Vermeidung gesundheitlicher Risiken</p> <p>Zusammenhang zwischen Wareneigenschaften, korrekter Einlagerung und Hygiene</p>	<p>qualitätssichernde Lagerhaltung</p> <p>Beschreibung der Einlagerung unterschiedlicher Waren</p> <p>Gestaltung einer Checkliste zur qualitätssichernden Einlagerung von Non-Food- und Food-Waren</p>	<p>T5: Entwicklung einer Tabelle zur Darstellung der Lagerbedingungen unterschiedlicher Warengruppen</p> <p>M11: Grundsätze für die Einlagerung unterschiedlicher Waren im Magazin</p> <p>T6: Gestaltung einer Checkliste zur qualitätssichernden Einlagerung von Non-Food- und Food-Waren</p> <p>M7: Warenkorb, der nicht mit dem Lieferschein übereinstimmt und Qualitätsmängel aufweist</p> <p>T7: Einlagerung der gelieferten Waren in das korrekte Lager unter Beachtung der Einlagerungsgrundsätze, der Lagerbedingungen und Hygieneanforderungen</p>	<p>eines Marktplatzes vorgestellt und im Plenum beurteilt.</p> <p>Die Lernenden erläutern ihr Vorgehen bei der exemplarischen Einlagerung des Warenkorbes und leiten gemeinsam Optimierungsmöglichkeiten ab. Sie reflektieren ihre Vorgehensweise, insbesondere im Hinblick auf die Vermeidung gesundheitlicher Risiken.</p>
4	Entwicklung von Standards für die Lagerung von Waren	<p>SW: Hygiene, Schädlinge, Temperatur, Luftfeuchtigkeit</p> <p>PW: Entwurf von Checklisten zur kontinuierlichen Kontrolle der Lagerbedingungen wie Temperatur, Luftfeuchtigkeit ...</p> <p>RW: Bedeutung der korrekten Lagerung für die Sicherung der Qualität der Waren sowie für die</p>	BA 4: Entwicklung von Instrumenten zur Standardisierung im Magazin		
			<p>Entwurf von Checklisten zur kontinuierlichen Kontrolle der Lagerbedingungen</p>	<p>M10: Informationen zu Lagerbedingungen und Hygieneanforderungen unterschiedlicher Warengruppen</p> <p>M12: Auflistung hygienischer Risiken im Magazin</p> <p>T8: Entwurf einer Checkliste zur Sichtkontrolle lagernder Waren</p>	<p>Präsentation, Beurteilung und eventuell Verbesserung der Checklisten in der Lerngruppe</p> <p>Im Plenum reflektieren die Auszubildenden die Bedeutung qualitätssichernder Lagerung für den Ausbildungsbetrieb und die Vermeidung gesundheitlicher Risiken.</p>

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
		Vermeidung gesundheitlicher Risiken		T9: Entwurf von Checklisten zur kontinuierlichen Kontrolle von Temperatur und Luftfeuchtigkeit in unterschiedlichen Lagerräumen T10: Entwicklung von Maßnahmen zur Vermeidung des Warenverderbs	

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

### 5.1.5 Katalog der Teilaufgaben (T)

- T1: Auflistung der Tätigkeiten bei der Warenannahme in sachlogischer Reihenfolge
- T2: Auswahl der benötigten Hilfsmittel und Schriftstücke zur Warenannahme
- T3: Dokumentation einer Warenannahme und Pfandgutrückgabe mittels des Warenannahmeprotokolls
- T4: Entwurf eines Ablaufschemas zum situationsangemessenen Vorgehen bei Kaufvertragsstörungen bei der Warenannahme
- T5: Entwicklung einer Tabelle zur Darstellung der Lagerbedingungen unterschiedlicher Warengruppen
- T6: Gestaltung einer Checkliste zur qualitätssichernden Einlagerung von Non-Food- und Food-Waren
- T7: Einlagerung der gelieferten Waren in das korrekte Lager unter Beachtung der Einlagerungsgrundsätze, der Lagerbedingungen und Hygieneanforderungen
- T8: Entwurf einer Checkliste zur Sichtkontrolle lagernder Produkte
- T9: Entwicklung von Checklisten zur kontinuierlichen Kontrolle von Temperatur und Luftfeuchtigkeit in unterschiedlichen Lagerräumen
- T10: Entwicklung von Maßnahmen zur Vermeidung des Warenverderbs

### 5.1.6 Hinweise zur Lernortkooperation

In der dualen Ausbildung haben die beiden Ausbildungsorte (Ausbildungsbetrieb und Berufsschule) den gemeinsamen Bildungsauftrag, die berufliche Handlungsfähigkeit zu vermitteln (§ 2 Absatz 2 Berufsbildungsgesetz).

Im Rahmen der Lernsituation „Warenannahme und Einlagerung“ bietet sich eine Kooperation mit einem Hotel an, das eine breitgefächerte Lagerhaltung aufweist. Eine Betriebsbesichtigung kann den Auszubildenden, die je nach Größe des eigenen Ausbildungsbetriebes unterschiedliche Vorerfahrungen in Bezug auf das Arbeiten im Lager mitbringen, einen horizontweiternden Einblick verschaffen. Dabei sollte den Lernenden, je nach Möglichkeit, Gelegenheit gegeben werden, einen Einblick in ein Hotel mit elektronischer Lagerverwaltung zu erhalten.

Auch ist eine Kooperation mit einem Zulieferer (zum Beispiel Großhandel) denkbar, der die Aspekte der Bestellung, Warenannahme, Lagerhaltung, Qualitätssicherung oder Warenlieferung aus einem anderen Blickwinkel beleuchten kann.

## 5.2 Unterrichtsbeispiel 2

### 5.2.1 Festlegung des zu unterrichtenden Lernfeldes

<b>Lernfeld 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen</b>	<b>2. Ausbildungsjahr</b> <b>Zeitrichtwert: 80 Stunden</b>
<p><b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Dienstleistungen und Angebote des Hotels zu verkaufen.</b></p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über betriebstypische Zimmerausstattungen (Zimmertypen und -kategorien, Klassifizierungssysteme) und Vertriebskanäle (Buchungsportale, Hotelsoftware, Channel-Management) von Hotels.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.</p> <p>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 (Beherbergungsvertrag, Stornierung, allgemeine Geschäftsbedingungen, Datenschutz). 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.</p> <p>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.</p>	

---

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

## **5.2.2 Problemstellung und schulisch-betrieblicher Kontext**

Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement werden während ihrer Ausbildung den Empfangs- und Reservierungsbereich kennenlernen und sollen nach der Ausbildung dort Managementaufgaben übernehmen. Dazu gehört auch das Verkaufen von gastronomischen, von weiteren hotelspezifischen Leistungen sowie von Veranstaltungen. Sie sollen nach ihrer Ausbildung Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anleiten, führen und kontrollieren. Diese Aufgaben müssen nicht nur im betrieblichen Teil der Ausbildung erlernt, sondern auch schulisch unterstützt und vermittelt werden.

Die Lernsituation „Reservierungsbestätigung für eine Kongressanfrage erstellen“ bildet ein realitätsnahes Szenario in der Hotellerie ab. Die Schülerinnen und Schüler müssen in die Lage versetzt werden, selbstständig auf solch eine Form der Anfrage reagieren zu können. Daher ist es wichtig, die einzelnen Arbeitsschritte durch fundiertes Fachwissen zu untermauern, aber auch die Konsequenzen jeder Handlung, rechtlich und unternehmerisch, aufzuzeigen.

Die Schülerinnen und Schüler erhalten die Möglichkeit, sich im geschützten schulischen Rahmen auszuprobieren, sie korrigieren und reflektieren gegenseitig Ausarbeitungen. Dabei werden nicht nur die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen ihres Handelns reflektiert, sondern auch ihr zielgruppenorientiertes Vorgehen und ihre Qualitätsorientierung im Umgang mit dem Gast. Darüber hinaus üben sie sich im Feedback geben, eine Fähigkeit, die sie als zukünftige Führungskraft benötigen.

### **Lernsituation „Reservierungsbestätigung für eine Kongressanfrage erstellen“**

Die Schülerinnen und Schüler werden in die Situation versetzt, dass sie in einem 4-Sterne-Hotel arbeiten und eine Reservierungsanfrage über ein Buchungsportal erhalten. Durch den 4-Sterne-Standard schafft man einen bestimmten Qualitätsanspruch im Umgang mit den Gästen, aber die Definition des Standards ermöglicht auch, das Thema Klassifizierung von Hotels aufzugreifen. Da die Anfrage via Buchungsportal eintrifft, ist es sinnvoll, an dieser Stelle auch über Kontingentierung zu sprechen.

Im Rahmen der Anfrage werden Übernachtungen von Mittwoch bis Sonntag für eine Gruppe von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eines Unternehmens benötigt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter reisen mit dem Flugzeug und der Bahn aus dem gesamten Bundesgebiet für einen vor Ort stattfindenden Kongress an. Sinnvollerweise wird diese Aufgabe schrittweise aufgesplittert, analysiert, bearbeitet und reflektiert:

- Analyse des Hotelangebots, der Zimmerkategorien und -raten
- Bedeutung der Klassifizierung in diesem Zusammenhang
- Information über vertragliche Gestaltungsspielräume
- Zusammenstellung von attraktiven, zielgruppengerechten Angebotsbündeln
- Preiskalkulation für Angebote
- Erkennen eines sinnvollen Aufbaus und Struktur einer Reservierungsbestätigung
- Selbstständiges Schreiben einer Reservierungsbestätigung
- Entwicklung von Textbausteinen und Checklisten

Während der Bearbeitung der Lernsituation ist nach jedem Schritt Zeit und Raum eingeplant, um das eigene Handeln zu reflektieren, zu korrigieren und zu adaptieren. Die Bedeutung von Fachlichkeit, unternehmerischem Denken sowie Grammatik und Rechtschreibung sind jedem Schritt immanent.

**Im Folgenden sind in der curricularen Matrix des jeweiligen Lernfeldes die für das vorliegende Unterrichtsbeispiel relevanten beruflichen Handlungen und Inhalte gelb markiert.**



**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

### 5.2.3 Reduktion der curricularen Matrix

Die Auszubildenden ...	DIENSTLEISTUNGEN UND ANGBOTE VERKAUFEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
... analysieren den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.	Dienstleistungen in der Hotellerie Angebote in der Hotellerie Zusatzangebote	Ermittlung des betrieblichen Leistungs- und Produktangebots in der Hotellerie Vergleich des eigenen mit den Angeboten externer Anbieter am Markt	Bandbreite von hotelspezifischen Angeboten Betriebswirtschaftliche Bedeutung von Zusatzangeboten
... informieren sich über betriebstypische Zimmerausstattungen und Vertriebskanäle von Hotels.	Überblick über Buchungskanäle: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkte Buchungskanäle</li> <li>• Indirekte Buchungskanäle</li> <li>• Zentrale Reservierungssysteme</li> </ul> Zimmerkategorien Klassifizierungssysteme in der Hotellerie	Differenzierung der Vertriebskanäle Erstellung einer Gästeinformation, welche die Klassifizierung und die Zimmerkategorien abbildet	Zimmerzuordnung nach Gästezielgruppen
... planen Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.	Veranstaltungstypen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anlassbezogene Veranstaltungen</li> <li>• Zielbezogene Veranstaltungen</li> </ul> Bestuhlung, Tagungsraumausstattung und -technik Preiszusammensetzung und Pauschalenbildung: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zuschlagskalkulation</li> <li>• Divisionskalkulation</li> </ul> Kontingentbildung	Zusammenstellung eines Angebots für je eine anlassbezogene und eine zielbezogene Veranstaltung Preisfestsetzung mit Hilfe der Zuschlagskalkulation für das Food-and-Beverage-Angebot und der Divisionskalkulation für die Übernachtung (Logis)	Zertifizierung von Veranstaltungen Grenzen der Zuschlagskalkulation
... beobachten die Auslastung, steuern die Belegungsentwicklung entsprechend der betrieblichen Vorgaben und setzen Instrumente des Marktvergleichs sowie	Maßnahmen zur Belegungssteuerung Instrumente des Marktvergleichs Grundlagen des Revenue Managements: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Best available rate (BAR)</li> <li>• Floor rate</li> </ul>	Preisbildung unter Berücksichtigung des Marktes	Einsatz von Messe- und Saisonkalendern Wirtschaftliche Optimierung durch Ratenstrategie (Revenue Management)

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	DIENSTLEISTUNGEN UND ANGBOTE VERKAUFEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue Managements ein.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frühbucherraten restriktiv</li> <li>• Rabattierte Rate mit Buchungscodes</li> </ul>		
... erstellen Angebotsschreiben und Reservierungsbestätigungen unter Berücksichtigung der rechtlichen Aspekte.	<p>Inhalte eines Angebots</p> <p>Inhalte einer Reservierungsbestätigung mit</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• optionaler Buchung</li> <li>• tentativer Buchung</li> <li>• definitiver Buchung</li> </ul> <p>Beherbergungsvertrag</p> <p>Optionsdatum</p> <p>Stornierungsbedingungen und No-Show</p> <p>Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)</p> <p>Datenschutz (DSGVO) für Gästedaten</p> <p>DIN 5008</p>	Erstellung eines Angebots für eine mehrtägige Veranstaltung eines Unternehmens unter Berücksichtigung aller rechtlichen Rahmenbedingungen	Einsatz/Entwicklung von Textbausteinen Abkürzungen in Reservierungsbestätigungen
... führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und erfragen Zahlungsformen.	<p>Kommunikationsregeln</p> <p>Aufbau eines Verkaufsgesprächs</p> <p>Deposit</p> <p>À-Conto-Zahlungen</p> <p>Prepayments/Garantiezahlungen/Kreditkarte</p>	<p>Durchführung eines Beratungs- und Verkaufsgesprächs auf Grundlage des schriftlich vorgelegten Angebots</p> <p>Anbieten unterschiedlicher Zahlungsformen im Rahmen eines Verkaufsgesprächs</p>	<p>Kommunikation, Rückgriff auf Lernfeld 1</p> <p>Verkaufsgespräch, Ergänzung und Vertiefung zu Lernfeld 5</p> <p>Bedeutung der Dokumentation von Verkaufsgesprächen</p> <p>Umgang mit Störungen in der Gästekommunikation</p>
... reflektieren das eigene Handeln und die Arbeitsabläufe anhand von Qualitätskriterien.	<p>Verantwortlichkeiten in der Reservierung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufbauorganisation/Organigramm</li> </ul> <p>Beschreibung von Geschäftsprozessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ablauforganisation/Mitarbeiterhandbuch</li> </ul>	Durchführung eines Teammeetings nach Gästebeschwerde aufgrund unvollständiger Reservierungsbestätigung	Einsatz von Checklisten für Reservierungsbestätigungen Organisationsstrukturen, vergleiche Lernfeld 1
... prüfen Verkaufszahlen von Zimmern und Pauschalangeboten im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und leiten Optimierungspotenziale ab.	Kundenfeedback	Entwicklung eines Fragebogens zur Einholung von Gästefeedback	Gästefeedback, vergleiche Lernfelder 5 und 6 Optimierungspotenzial durch Gästefeedback Vorteile durch das Führen von Gästedateien

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Die Auszubildenden ...	DIENSTLEISTUNGEN UND ANGEBOTE VERKAUFEN		
	Sachwissen	Prozesswissen	Reflexionswissen
UMSETZUNGSEMPFEHLUNG/HINWEIS	<p>Rückgriff auf Muster-Verträge, Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB), Empfehlungen des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes e. V. (DEHOGA) beziehungsweise des Hotelverbands Deutschland e. V. (IHA)</p> <p>Thematisierung der Bedeutung von Rechtschreibung und Grammatik in der Außendarstellung eines Hotels (Angebot und Reservierungsbestätigung)</p> <p>Einsatz von Fremdsprachen: Eine Anfrage erreicht das Hotel in einer Fremdsprache; entsprechend müssen Angebot und/oder Reservierungsbestätigung in der Fremdsprache erfolgen.</p>		

### 5.2.4 Planungsmatrix

#### Lernsituation „Reservierungsbestätigung für eine Kongressanfrage erstellen“

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
1	Vermittlung von Informationen zum Revenue Management und dessen Bedeutung bei der Ratenfestlegung	Sachwissen (SW): Reservierungsbestätigung, Hotelklassifizierungen, Grundlagen des Revenue Managements Prozesswissen (PW): Analyse des Hotelmarkts, Vergleich von Buchungsportalen, Erfassen des Zimmerplans, Preisbildung unter Berücksichtigung des Marktes Reflexionswissen (RW): Erfassen betriebswirtschaftlicher Zusammenhänge bei der Preisbildung	BA 1: Analyse des Hotelangebots, Zimmerkategorien, -raten und Klassifizierung		
			Zusammenstellung eines Leistungsbündels und Auswahl der besten Zimmerrate	M1: Reservierungsanfrage via Buchungsportal M2: Hotelbeschreibung, Zimmerplan, Ratenentwicklung eines Quartals M3: Informationsblatt Hotelklassifizierungen M4: Informationsblatt zu Preisbildung und Revenue Management T1: Auswahl geeigneter Zimmerkategorien T2: Bestimmung der besten Zimmerrate	Die Lernenden stellen ihre Zimmerauswahl und -rate vor und begründen ihre Auswahl. Sie diskutieren im Plenum über die optimale Lösung.
2	Gestaltung von Beherbergungsverträgen durch Schreiben einer Reservierungsbestätigung	SW: Beherbergungsvertrag, Kontingentbildung, Stornobedingungen, AGB, Deposit PW: Gestaltung von Verträgen unter Berücksichtigung von Unternehmensinteressen RW: Anwendung von Lernfeld 2 (Kaufvertrag), Vertragsfreiheit	BA 2: Erfassung vertraglicher Gestaltungsspielräume		
			Erstellung eines Vertragsglossars Auswahl vertraglicher Bestandteile, die in einer Reservierungsbestätigung enthalten sein müssen	M5: Informationsblatt zum Beherbergungsvertrag M6: Glossarvorlage, Vertragsbegrifflichkeiten T3: Erstellen eines Glossars zu Vertragsbegrifflichkeiten T4: Erfassen und Beurteilen von vertraglich notwendigen	Glossare werden in Form eines Marktplatzes verglichen und gemeinsam beurteilt; das beste Glossar wird allen Mitschülerinnen und Mitschülern zur Verfügung gestellt.

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
				Bestandteilen einer Reservierungsbestätigung	
3	Zusammenstellung von passenden Leistungsbündeln	SW: Angebots- und Leistungsbündel, Zusatzangebote (Upsell) PW: Zusammenstellung eines Angebots, Berechnung von Angebotspreisen mit Hilfe der Zuschlagskalkulation RW: Betriebswirtschaftliche Bedeutung von Zusatzangeboten, Grenzen der Zuschlagskalkulation	BA 3: Zusammenstellung eines Angebots zu Marktpreisen		
			Erstellung einer Zielgruppenbeschreibung anhand der Reservierungsanfragen Ableitung von Möglichkeiten zum Upsell mit Hilfe der Hotelbeschreibung Recherche und Kalkulation von Preisen	M2: Hotelbeschreibung T5: Erstellung einer Zielgruppenbeschreibung T6: Erstellung einer Liste mit zielgruppengerechten Zusatzleistungen M7: Informationsblatt zur Kalkulation von Preisen mit Hilfe der Zuschlagskalkulation T7: Kalkulation von Angebotspreisen für Zusatzleistungen	Vergleich möglicher Angebotsbündel und deren Preisberechnungen im Plenum
4	Schreiben einer Reservierungsbestätigung	SW: Inhalte einer Reservierungsbestätigung, Aufbau/Struktur einer Reservierungsbestätigung, Einführung in den Umgang mit Textverarbeitungsprogrammen PW: Verknüpfung des Angebots mit rechtlichen und kommunikativen Bestandteilen in der schriftlichen Kommunikation mit dem Gast RW: Kommunikation, Rückgriff auf Lernfeld 1	BA 4: Schreiben einer Reservierungsbestätigung		
			Strukturierung der Inhalte einer Reservierungsbestätigung, Formulierung einer Reservierungsbestätigung	T8: Auswahl der Vertragsbestandteile, die in der Reservierungsbestätigung enthalten sein müssen M8: Information zur DIN 5008 (Geschäftsbriefe) T9: Erstellung einer schriftlichen Reservierungsbestätigung mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms	Gegenseitige Korrektur der Reservierungsbestätigung und Prüfung auf inhaltliche Vollständigkeit, Rechtschreibung, Grammatik und Einhaltung der DIN-Norm

**Hotelfachfrau oder Hotelfachmann sowie  
Kauffrau oder Kaufmann für Hotelmanagement**

Schritt	Intention	Adressiertes Wissen	Berufliche Aufgaben (BA)		
			Lernaktivitäten und Lernprodukte	Medien/Materialien (M)/ Teilaufgaben (T)	Reflexions- und Kontrollelemente
5	Entwicklung von Standards und Checklisten für die Reservierung	SW: Textbausteine und Checklisten im Qualitätsmanagement PW: Entwicklung von Textbausteinen für Reservierungsbestätigungen (Standards), Ordnen der Arbeitsschritte zur Bearbeitung von Reservierungen RW: Bedeutung der Qualitätssicherung durch den Einsatz von Checklisten und Textbausteinen	BA 5: Entwicklung von Textbausteinen und Checklisten für die Reservierung		
			Entwicklung von Vorschlägen zu Textbausteinen Qualitätssicherung von Textbausteinen Gestaltung einer Checkliste im Umgang mit Reservierungsanfragen	M9: Tabelle, die die Struktur von Reservierungsbestätigungen abbildet T10: Eintragung von Textbausteinen in die Tabelle T11: Prüfen der rechtlichen Konsequenzen der Formulierungen M10: Arbeitsblatt Checkliste zur Bearbeitung von Reservierungsanfragen T12: Ordnen der Bearbeitungsschritte in einer sinnvollen Reihenfolge	Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Vor- und Nachteile der Nutzung von Textbausteinen und Checklisten in einer Pro-Contra-Debatte.

### 5.2.5 Katalog der Teilaufgaben (T)

- T1: Auswahl geeigneter Zimmerkategorien
- T2: Bestimmung der besten Zimmerrate
- T3: Erstellen eines Glossars zu Vertragsbegrifflichkeiten
- T4: Erfassen und Beurteilen von vertraglich notwendigen Bestandteilen einer Reservierungsbestätigung
- T5: Erstellung einer Zielgruppenbeschreibung
- T6: Erstellung einer Liste mit zielgruppengerechten Zusatzleistungen
- T7: Kalkulation von Angebotspreisen für Zusatzleistungen
- T8: Auswahl der Vertragsbestandteile, die in der Reservierungsbestätigung enthalten sein müssen
- T9: Erstellung einer schriftlichen Reservierungsbestätigung mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogramms
- T10: Eintragung von Textbausteinen in die Tabelle
- T11: Prüfen der rechtlichen Konsequenzen der Formulierungen
- T12: Ordnen der Bearbeitungsschritte in einer sinnvollen Reihenfolge

### 5.2.6 Hinweise zur Lernortkooperation

In der dualen Ausbildung haben die beiden Ausbildungsorte (Ausbildungsbetrieb und Berufsschule) den gemeinsamen Bildungsauftrag, die berufliche Handlungsfähigkeit zu vermitteln (§ 2 Absatz 2 Berufsbildungsgesetz). Eine Verzahnung der Ausbildungsinhalte im Betrieb und mit denen in der Schule zeigt die besten Ausbildungserfolge, deshalb bietet sich eine Lernortkooperation besonders bei komplexeren Themen wie dem Revenue Management an.

Eine Einführung zu diesem Thema in einem Hotelbetrieb würde den Auszubildenden nicht nur die Fachlichkeit vermitteln, sondern auch die Bedeutung des Themas hervorheben. Erkenntnisse aus dem Theorieunterricht können so an der Praxis gemessen werden. Soweit möglich, könnten auch Materialien aus den Ausbildungsbetrieben für unterrichtliche Zwecke genutzt werden, zum Beispiel Muster-Reservierungsbestätigungen, Empfehlungen des Deutschen Hotel- und Gaststättenverbandes e. V. (DEHOGA) beziehungsweise des Hotelverbands Deutschland e. V. (IHA) hinsichtlich der Gestaltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und Beherbergungsverträge.

Aufgrund der Internationalität vieler Hotels/Hotelketten ist die Beherrschung von Fremdsprachen von herausragender Bedeutung. Je nach Schülerschaft und Ausbildungsbetrieben vor Ort, besteht auch die Möglichkeit, die Lernsituation in einer Fremdsprache zu erarbeiten. Die Ausarbeitungen durch die Schülerinnen und Schüler müssten dann auch in einer Fremdsprache erfolgen; dies könnte durch den Fremdsprachenunterricht unterstützt werden. International agierende Hotels könnten Materialien in Fremdsprachen zum Abgleich mit den Ausarbeitungen bereitstellen.

## 6 Literatur

Bader, R.: Lernfelder gestalten. bwp@ Spezial. (2004) 1.

Chomsky, N.: Explanatory Models in Linguistics. In: Nagel, E.; Suppes, P.; Tarski, A. (Herausgebende): Logic, Methodology, and Philosophy of Science. Stanford 1962. Seite 528-550.

Erpenbeck, J.; Rosenstiel, L.; Grote, S.; Sauter, W.: Handbuch Kompetenzmessung: Erkennen, Verstehen und Bewerten von Kompetenzen in der betrieblichen, pädagogischen und psychologischen Praxis. Stuttgart 2017.

Euler, D.; Reemtsma-Theis, M.: Sozialkompetenzen? Über die Klärung einer didaktischen Zielkategorie. In: Zeitschrift für Berufs- und Wirtschaftspädagogik. 95 (1999) 2. Seite 168-198.

Klafki, W.: Didaktische Analyse als Kern der Unterrichtsvorbereitung. In: Roth, H.; Blumenthal, A. (Herausgebende): Grundlegende Aufsätze aus der Zeitschrift Die Deutsche Schule. Hannover 1964. Seite 5-34.

Lerch, S.: Selbstkompetenz – eine neue Kategorie zur eigens gesollten Optimierung? Theoretische Analyse und empirische Befunde. In: REPORT. 36 (2013) 1. Seite 25-34.

Mandl, H.; Friedrich H. F. (Herausgebende): Handbuch Lernstrategien. Göttingen 2005.

Tenberg, R.: Vermittlung fachlicher und überfachlicher Kompetenzen in technischen Berufen. Theorie und Praxis der Technikdidaktik. Stuttgart 2011.



HESSEN



**Hessisches Ministerium  
für Kultus, Bildung und Chancen**

Luisenplatz 10  
60185 Wiesbaden  
<https://kultus.hessen.de>