

# Zielanalyse Stand: Juni 2024

Beruf-Kurz	Ausbildungsberufe	Zeitrchwert
<b>HHF</b>	<b>Hotelfachmann/Hotelfachfrau</b>	<b>80</b>
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr
<b>10</b>	<b>Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren</b>	<b>3</b>
	<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren.</b>	

Schule, Ort	Lehrkräfteteam
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>	<b>Lernsituationen</b>

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Betriebsprofil: 4-Sterne-Hotel Ludwigsburger Hof  Rolle der SuS: Hotelfachfrau bzw. Hotelfachmann (MA)					LF = Lernfeld LS = Lernsituation MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter SuS = Schülerinnen und Schüler			
Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> den Auftrag, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren, dazu erfassen sie dessen Bedeutung als Schnittstelle zwischen den Abteilungen eines Hotels.	<b>LS01 Bedeutung des Empfangs- und Reservierungsbereichs als Schnittstelle darstellen</b>	neuer Kollege aus Hotel garni muss eingearbeitet werden → MA soll Übersichten zu den Schnittstellen und dem Austausch von Informationen zwischen den Abteilungen erstellen	Übersichten	Betriebsprofil Dokumente (z. B. Function-Sheet, E-Mail der Geschäftsleitung zu Vorstellungsgespräch, Check-Out-Rechnungen, Zimmerfreigaben, Notiz für Tischreservierung, Notiz	Erstellen Sie Übersichten für das Mitarbeiterhandbuch zu - den Schnittstellen des Empfangs- und Reservierungsbereichs und - den Standards für den Austausch von Informationen zwischen Abteilungen	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Zusammenhänge herstellen	Einführung Betriebsprofil  vgl. HHF-HHM-LF06-LS05 (Schnittstellenfunktion Empfang)	03

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Hotelfachmann und Hotelfachfrau, Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (2021)

<sup>2</sup> Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

<sup>3</sup> Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

<sup>4</sup> Aufträge beginnen mit einem Operator (siehe Operatorenliste der Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft), enthalten jeweils nur einen Operator und führen zu dem in der vorigen Spalte aufgeführten betrieblichen Handlungsergebnis.

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				für SPA-Behandlung)	(z. B. Ansprechperson, Art der Kontaktaufnahme).			
Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über Arbeitsabläufe, Bezahlvorgänge ( <i>Rechnungslegung, Kostenübernahme, Kommissions- und Provisionsabrechnungen</i> ) sowie über die Mitarbeiterstruktur und -aufgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsoptionen ( <i>Meldescheine, Beherbergungslisten</i> ).	<b>LS02 Arbeitsabläufe, Mitarbeiterstruktur und -aufgaben abbilden</b>	neuer Kollege (LS01) hat für sich Informationen zu den Abläufen im Empfangs- und Reservierungsbereich und zur Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen notiert → MA soll auf Grundlage der Notizen für das Mitarbeiterhandbuch eine Übersicht erstellen	Übersicht	Betriebsprofil (Auszug Organigramm Empfangs- und Reservierungsbereich) Notizen des neuen Kollegen Informationstext zu Aufgaben und Abläufen im Empfangs- und Reservierungsbereich	Erstellen Sie die Übersicht zu den Arbeitsabläufen, der Mitarbeiterstruktur und den Mitarbeiteraufgaben.	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Zusammenhänge herstellen	vgl. HHF-HHM-LF06-LS01 (Arbeitsvorgänge Empfang)	02
	<b>LS03 Bezahlvorgänge beschreiben</b>	neuer Kollege (LS01) ist in der nächsten Woche alleine am Empfangs- und Reservierungsbereich eingesetzt → MA erstellt Vorgangsbeschreibungen zu unterschiedlichen Bezahlvorgängen	Vorgangsbeschreibung Rechnungslegung Handlungsanweisung	Informationstexte zu - Provisionsabrechnungen - Kommissionsabrechnungen Provisionsabrechnung (Kreditkarte) und dazugehörige Check-Out-Rechnung des Gastes Kommissionsabrechnung Reiseveranstalter und dazugehörige Check-Out-Rechnung des Gastes	1. Erstellen Sie eine Vorgangsbeschreibung für die Rechnungslegung bei Bezahlvorgängen zu - Provisionsabrechnungen und - Kommissionsabrechnungen. 2. Formulieren Sie eine Handlungsanweisung für die Kostenübernahme.	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen Entscheidungen treffen	vgl. LS14  vgl. HHF-HHM-LF06-LS10 (Abreise)	06

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	<b>LS04 Möglichkeiten der Ablage und Archivierung darstellen</b>	überfülltes Archiv: digitale Meldescheine werden seither ausgedruckt, digitale Archivierung wird in Betracht gezogen; Ablagesystem soll umgestellt werden → MA soll Präsentation für die Geschäftsleitung erstellen	Präsentation	HGB BMG DSGVO Informationstexte zu Archivierungsoptionen und Ablagesystemen Meldescheine Beherbergungslisten (z. B. Gästeliste mit persönlichen Daten)	Erstellen Sie die Präsentation zu - Archivierungsfristen - Archivierungsoptionen mit Vor- und Nachteilen und - Ablagesystemen.	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Alternativen finden und bewerten Medien sachgerecht nutzen	Gesetzes-texte	04
Die Schülerinnen und Schüler <b>planen</b> Gastaufenthalte und Gruppenreisen auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Dazu stellen sie Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern her und pflegen diese.	<b>LS05 Gastaufenthalte planen</b>	MA ist in der Guest-Relations eingesetzt → MA plant mit dem Gast den Aufenthalt	Gespräch mit Gast Telefonat mit Alpaka-Tour-Anbieter Information an Restaurant (vgl. LS01: abhängig von gewählten Standards)	Informationsmappe - Checkliste Guest-Relations - Flyer zu Alpaka-Tour, SPA-Behandlungen usw. Übersicht zu Standards für den Austausch von Informationen (LS01)	1. Führen Sie das Gespräch mit dem Gast. 2. Führen Sie das Telefonat mit dem Alpaka-Tour-Anbieter. 3. Informieren* Sie das Restaurant <sup>5</sup> .	sprachlich angemessen kommunizieren Bedürfnisse und Interessen verstehen Informationen austauschen	Rollenspiel (Rollenkarte Gast mit Wunsch Alpaka-Tour und Tischreservierung)  vgl. HHF-LF13-LS03 (Rechtsvorschriften bei Veranstaltungen)  vgl. HHF-LF13-LS05 (Veranstaltungsangebote)	06

<sup>5</sup> abhängig von gewählten Standards in LS01

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	<b>LS06 Gruppenreisen planen</b>	E-Mails mit Buchungen zu Gruppenreisen liegen vor; bisher keine Checkliste Gruppenanreise vorhanden → MA plant die Aufenthalte der Reisegruppen	Checkliste Gruppenanreisen E-Mails mit Rückfragen an Organisatoren	E-Mails mit Buchungen unvollständige Function-Sheets	1. Erstellen Sie eine Checkliste für die Bearbeitung von Gruppenanreisebuchungen. 2. Formulieren Sie, sofern erforderlich, E-Mails mit Rückfragen an die Organisatoren der Gruppenreisen.	systematisch vorgehen Zusammenhänge herstellen sachlich argumentieren	vgl. HHF-HHM-LF06-LS03 (Anreise)  Rückfragen ergeben sich aufgrund unvollständiger Function-Sheets  LS07: auf Rückfrage folgt Antwort mit reduzierter Teilnehmerzahl	04
Die Schülerinnen und Schüler <b>organisieren</b> den Empfangs- und Reservierungsbereich. Sie nehmen interne und externe Korrespondenz entgegen, bearbeiten diese und leiten sie weiter. Sie nutzen Organisations- und Archivierungssysteme und pflegen diese. Sie kontrollieren Reservierungen, erstellen Reservierungsübersichten und gleichen diese mit externen Buchungskanälen ab. Sie organisieren die Kooperation mit externen Partnern und gewährleisten	<b>LS07 Korrespondenz bearbeiten</b>	Korrespondenz geht ein → MA nimmt entgegen, bearbeitet diese und leitet ggf. weiter	erforderliche Schritte: - ergänztes Function-Sheet zur Gruppenanreise - freigegebene Zimmer - Schreiben mit Eingangsstempel und Verteiler	E-Mail mit Antwort auf Rückfrage zu einer Gruppenreise mit reduzierter Teilnehmerzahl (LS06) unvollständiges Function-Sheet (LS06) persönliche Schreiben an Geschäftsführer (Name vor Hotel genannt, Name nach Hotel genannt) Auszug DIN 5008	Führen Sie die erforderlichen Schritte durch.	systematisch vorgehen zuverlässig handeln Entscheidungen treffen	ggf. branchenübliche Software	04

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
die interne und externe Kommunikation. Die Schülerinnen und Schüler setzen Unternehmensziele und -werte beim Umgang mit Gästen, Kolleginnen und Kollegen und Partnern um. Sie entwickeln Checklisten zur Planung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe. Sie bereiten Besprechungen gemäß sachlicher und zeitlicher Vorgaben vor sowie nach und dokumentieren die Ergebnisse. Sie überprüfen Bezahlprozesse sowie Kommissions- und Provisionsabrechnungen, sie bearbeiten externe und interne Rechnungseingänge, leiten bei Unstimmigkeiten Maßnahmen ein und führen Tagesabschlüsse durch.	<b>LS08 Organisations- und Archivierungssysteme einsetzen</b>	mehrere Dokumente aus dem Frühdienst liegen unsortiert im Ablagefach → MA soll entscheiden, welche Dokumente abgelegt bzw. auf Wiedervorlage gesetzt werden sollen	Dokumente mit Vermerk auf (digitale oder analoge) Ablage, Archivierung oder Wiedervorlage	Dokumente (z. B. ausgefüllte Melde-scheine, Schriftverkehr mit Gästen (bereits abgereist/Bleibegäste/anreisende Gäste), Schriftverkehr zu abgeschlossenen Veranstaltungen, Dokument zu Großveranstaltung aus 2021) Präsentation (LS04) betrieblicher Ablageplan betrieblicher Archivplan	Notieren Sie auf den Dokumenten Ihre Entscheidung zu Ablage, Archivierung oder Wiedervorlage.	systematisch vorgehen Informationen strukturieren Entscheidungen treffen	ggf. auch digitale Dateiablage	02
	<b>LS09 Reservierungen bearbeiten</b>	Reservierungen müssen bearbeitet werden; Prozessbeschreibung ist zu berücksichtigen → MA übernimmt die Bearbeitung der Reservierungen	kontrollierte Reservierungen (ggf. mit Hinweis auf Zimmerzuteilung) Reservierungsübersicht E-Mail an Buchungskanal	Prozessbeschreibung (Kontrolle der Reservierungen für die nächste Woche, Reservierungsübersicht erstellen, ab 95 % Auslastung Stopp Sells, bis 60 % Auslastung Promotion, E-Mail externer Buchungskanal (cc Abteilung/GL)) Zimmerreservierungen Individual-anreise (z. T. fehlerhaft)	Bearbeiten Sie die Reservierungen nach Vorgabe der Prozessbeschreibung.	begründet vorgehen zuverlässig handeln Zusammenhänge herstellen	ggf. branchenübliche Software	04

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				AGB externer Buchungskanal				
	<b>LS10 Unternehmensziele und -werte im Arbeitsalltag umsetzen</b>	Ergebnis Gästebefragung liegt vor: Beschwerden über Unterschiede bei der Kommunikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z. B. Anrede); Partner bemängeln z. T. längere Reaktionszeit bei E-Mails → MA soll Präsentation für Mitarbeiterschulung erstellen mit Corporate Identity (CI) und Verhaltenskodex	Präsentation	Betriebsprofil (Leitbild mit Unternehmenszielen und -werten) Ergebnis Gästebefragung (Personal kommuniziert nicht einheitlich, z. B. Anrede, Umgangston zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) Informationstext zu Corporate Identity (insb. Corporate Behaviour und Communication) E-Mail von Geschäftspartner (bemängelt längere Reaktionszeit bei E-Mails)	Erstellen Sie die Präsentation.	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Medien sachgerecht nutzen		08
	<b>LS11 Checklisten zu den Arbeitsabläufen entwickeln</b>	beim Gruppen-Check-Out überfüllte Lobby, große Unruhe am Empfang; Geschäftsleitung möchte alle Arbeitsabläufe durch Einführung von Checklisten verbessern → MA soll Checklisten zur Pla-	Checklisten	Informationstext zur Planung, Verbesserung und Koordination von Arbeitsabläufen Übersicht (LS02) Vorgangsbeschreibung Rechnungslegung (LS03)	Entwickeln Sie jeweils eine Checkliste - zum Gruppen-Check-Out, - zu Reservierungsanfragen und - zu Bezahlvorgängen.	systematisch vorgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Zusammenhänge herstellen	ggf. Textverarbeitungsprogramm	04

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
		nung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe erstellen						
	<b>LS12 Besprechungen vorbereiten</b>	Mitarbeiter/innen der Empfangs- und Reservierungsabteilung sollen beim nächsten Abteilungsmeeting auch zum CI-Konzept (LS10) geschult werden → MA soll Abteilungsmeeting durchführen	Tagesordnung Einladung interne Informationen, z. B. Raumreservierung, F&B (vgl. LS01: abhängig von gewählten Standards) Abteilungsmeeting	E-Mail von der Empfangsleitung (mit sachlichen und zeitlichen Vorgaben zum Abteilungsmeeting) Informationstext zur Vorbereitung Meeting Übersicht Standards für den Austausch von Informationen (LS01)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entwerfen Sie die Tagesordnung.</li> <li>2. Formulieren Sie die Einladung.</li> <li>3. Erstellen Sie die erforderlichen internen Informationen.</li> <li>4. Führen Sie das Abteilungsmeeting durch.</li> </ol>	begründet vorgehen Informationen strukturieren sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Rollenspiel	05
	<b>LS13 Besprechungen nachbereiten</b>	Abteilungsmeeting (LS12) hat stattgefunden → MA soll Abteilungsmeeting nachbereiten	nachbereitetes Meeting	Protokoll des Abteilungsmeetings Leitfaden „Nachbereitung von Meetings“ (z. B. Ablage und Versand Protokoll und Anlagen, Raumreinigung veranlassen)	Führen Sie die Tätigkeiten zur Nachbereitung des Meetings durch.	begründet vorgehen Informationen strukturieren		02
	<b>LS14 Bezahlvorgänge prüfen und Tagesabschluss durchführen</b>	MA ist alleine am Empfang eingesetzt → MA muss Bezahlvorgänge am Empfang prüfen und Kassenabschluss durchführen	überprüfte Kommissionsabrechnung E-Mail an Reiseveranstalter (fehlerhafte Kommissionsabrechnung)	Vorgangsbeschreibung Rechnungslegung (LS03) Provisionsabrechnung (Kreditkarte) und dazugehörige Check-Out-Rechnung des Gastes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prüfen Sie die Kommissionsabrechnung.</li> <li>2. Verfassen Sie ggf. eine E-Mail an den Reiseveranstalter.</li> <li>3. Prüfen Sie die Provisionsabrechnung.</li> </ol>	zuverlässig handeln systematisch vorgehen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	vgl. HHF-HHM-LF06-LS10 (Abreise)	06

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
			überprüfte Provisionsabrechnung zugeordnete Gastbelege und Auslage ausgefülltes Formular Tagesabschluss geprüfte und erfasste Bezahlungen (nachgezähltes Bargeld, erfolgreiche Transaktion bei Kartenzahlung)	Kommissionsabrechnung Reiseveranstalter (fehlerhaft) und dazugehörige Check-Out-Rechnung des Gastes Gastbelege (interne Restaurantrechnung, Beleg Theater-Tickets und dazugehörige unvollständige Gastrechnung) Anfangsbestand Handkasse Bargeldkasse am Ende des Tages Formular Tagesabschluss	4. Ordnen Sie die internen und externen Rechnungen den Gästen zu. 5. Führen Sie den Tagesabschluss durch. 6. Prüfen Sie die Bargeldkasse sowie die Transaktionen bei Kartenzahlung.			
Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> die Arbeitsabläufe, identifizieren Optimierungsbedarf und <b>leiten</b> Maßnahmen <b>ab</b> .	<b>LS15 Arbeitsabläufe reflektieren und optimieren</b>	Feedbackgespräch mit der Abteilungsleitung steht an → MA soll für das Gespräch Selbsteinschätzung vornehmen	ausgefüllter Bewertungsbogen Feedbackgespräch	Bewertungsbogen zu Arbeitsabläufen mit Feld für Verbesserungsvorschläge	1. Vervollständigen Sie den Bewertungsbogen. 2. Führen Sie das Feedbackgespräch durch.	Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Schlussfolgerungen ziehen sachlich argumentieren konstruktiv kritisieren	Rollenspiel	04
<b>gesamt<sup>6</sup></b>								<b>64</b>

\* Das Verb „informieren“ wird verwendet, da es zu einer praktischen bzw. berufstypischen Handlung auffordert. Es findet sich nicht in der Operatorenliste der Koordinierungsstelle, da die Koordinierungsstelle diesen Operator nicht für die schriftliche Prüfung vorsieht.

<sup>6</sup> Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.