| Zielanalyse | | Stand: Juni 2024 | |
| --- | --- | --- | --- |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | | Zeitrichtwert |
| HHF | Hotelfachmann/Hotelfachfrau | | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 11 | Managementaufgaben im Housekeeping durchführen | | 3 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. | |
| Schule, Ort | | Lehrkräfteteam | |
|  | |  | |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | | **Lernsituationen** | |

| kompetenzbasierte Ziele[[2]](#footnote-3) | Titel der  Lernsituation | Situation | Handlungsergebnisse | Datenkranz[[3]](#footnote-4) | Aufträge[[4]](#footnote-5) | | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Betriebsprofil: 4-Sterne-Superior-Hotel Sonnenblick  Rolle der SuS: Hotelfachfrau bzw. Hotelfachmann (MA) | | | | | | LF = Lernfeld  LS = Lernsituation  MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter  SuS = Schülerinnen und Schüler | | | |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. Sie erfassen dessen Bedeutung für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen. | **LS01 Bedeutung des Housekeepings für das Wohlbefinden der Gäste erfassen** | negative Gästebewertung  🡪 MA erhält den Auftrag die Bewertungen auszuwerten | Fehlerliste  Handlungsempfehlung | Betriebsprofil  Gästebewertungen (z. B. Staubsaugergeräusche um 6:00 Uhr, lautstarke Diskussion zur Einteilung bei Besprechung zum Arbeitsbeginn, Stammgäste werden nicht gegrüßt und fühlen sich nicht wertgeschätzt) | 1. Erstellen Sie eine Liste mit Fehlern, die zu den negativen Bewertungen geführt haben könnten. 2. Formulieren Sie eine Handlungsempfehlung mit drei Maßnahmen, mit denen die Zufriedenheit der Gäste erhöht werden kann. | | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Zusammenhänge herstellen  Entscheidungen treffen | Einführung Betriebsprofil  vgl. HHF-HHM-LF08-LS01 (Bedeutung Gestaltung, Pflege und Reinigung von Räumen) | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen (*Dienstpläne, Vertretungspläne, Urlaubspläne*) und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut. Sie verschaffen sich einen Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel und Ausstattungsgegenstände sowie mögliche Kooperationspartner. | **LS02 Vorgaben bei der Erstellung von Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen darstellen** | Mitarbeiterbefragung wird durchgeführt; häufiger Kritikpunkt sind Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne  🡪 MA soll Leitfaden mit Vorgaben erstellen | Leitfaden | Ergebnis Mitarbeiterbefragung  Informationstext zu Dienst-, Vertretungs- und  Urlaubsplänen  interne Besonderheiten bei der Planerstellung (z. B. Standardbesetzung je Stockwerk)  Manteltarifvertrag  BUrlG  ArbZG  MuSchG  JArbSchG | Erstellen Sie den Leitfaden. | | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen | vgl. WiKo KB I  Gesetzestexte | 03 |
| **LS03 Führungsstile und Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation  darstellen** | Ergebnis der Mitarbeiterbefragung (LS02): Beschwerden zum Umgang der Vorgesetzten mit den Beschäftigten; Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind demotiviert und unzufrieden  🡪 MA soll für  zukünftige Führungsposition im Housekeeping Übersichten für das Mitarbeiterhandbuch erstellen | Übersichten | Ergebnis Mitarbeiterbefragung (mit gewünschten konkreten Motivationsmaßnahmen)  Informationstexte zu Führungsstilen und Mitarbeitermotivation | Erstellen Sie die Übersichten für das Mitarbeiterhandbuch zu den Themen   * Führungsstile und * Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation. | | systematisch vorgehen  Informationen strukturieren |  | 03 |
| **LS04 Überblick über Arbeitsabläufe und Rahmenbedingungen im Housekeeping verschaffen** | MA benötigt für zukünftige Führungsposition Überblick über sämtliche Arbeitsabläufe, Betriebsmittel, Ausstattungsgegenstände und Kooperationspartner im Housekeeping  🡪 MA erstellt hierzu Plakate, um sie im eigenen Büro aufzuhängen | Plakate | Informationen zu Arbeitsabläufen im Housekeeping  Auszug Inventarliste (Ausstattungsgegenstände)  Liste Betriebsmittel  Liste Kooperationspartner | Entwerfen Sie die Plakate für Ihr Büro. | | Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen |  | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **planen** Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle (*Arbeitsablaufplan, Checkliste*). Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche (*Reinigungsintervalle, Einsatz von internem und externem Personal*) und rechtliche Aspekte (*Fundsachen, Haftung*) sowie Hygienemaßgaben. Vor dem Hintergrund der Werterhaltung und der Nachhaltigkeit wählen sie Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren aus und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an. | **LS05 Arbeitsabläufe im Housekeeping planen** | Arbeitsabläufe zur Vorbereitung von Banketträumen sind nicht dokumentiert  🡪 MA soll Arbeitsablaufplan sowie Checkliste zur Qualitätskontrolle erstellen | Arbeitsablaufplan  Checkliste | Informationstext zu Schritten der Zimmerreinigung  Betriebsvorgaben  Reinigungsintervalle (z. B. Leuchter, Stuhlbeine, Teppichboden)  E-Mail Fremdfirma (Anlieferungstermin runde Tische und Bühne)  Hygieneplan | 1. Erstellen Sie den Arbeitsablaufplan zur Vorbereitung der Banketträume. 2. Erstellen Sie die Checkliste zur Kontrolle der Banketträume. | | systematisch vorgehen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Zusammenhänge herstellen | vgl. HHF-HHM-LF08-LS08 (Reinigungsmaßnahmen und Zimmerausstattung)  vgl. HHF-HHM-LF08-LS09 (Prüfung Zimmerausstattung) | 04 |
| **LS06 Umgang mit Haftungsfragen und Fundsachen planen** | nach Bankettveranstaltung sind mehrere Beschwerden mit Haftungsfragen eingegangen, außerdem sind Fundsachen liegen geblieben  🡪 MA soll Fragen zur Haftung und zu Fundsachen klären | Leitfaden  Handlungsempfehlungen | E-Mail des Vorgesetzten mit Beschwerden (Pkw-Schaden in der Tiefgarage, Diebstähle an Garderobe einsichtig und uneinsichtig, Gast verunfallt im Foyer, Laptop aus Hotelzimmer gestohlen), Liste mit Fundsachen (Kamera auf Tagungsleitungstisch, Mantel an allgemeiner Garderobe)  BGB  AGB  Informationstext zu Fundsachen und Haftung | 1. Erstellen Sie einen Leitfaden für den Umgang mit Fundsachen und Haftungsfällen. 2. Formulierungen Sie Handlungsempfehlungen zu den Beschwerden. | | Informationen strukturieren  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen  Zusammenhänge herstellen  Entscheidungen treffen | vgl. HHF-HHM-LF06-LS06 (Rechtsvorschriften Empfang)  Gesetzestexte | 04 |
| **LS07 Verfahren zur Reinigung, Desinfektion und Pflege auswählen** | Hotel möchte zertifiziert werden (Ökozertifikat)  🡪 MA soll Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren hinsichtlich der Vorgaben prüfen | E-Mail | E-Mail der Geschäftsleitung mit Bitte um Vorschlag zu Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren, die den Bedingungen des Ökozertifikats entsprechen  interne Übersicht zu den angewendeten Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren  Bedingungen Ökozertifikat (Nachhaltigkeit, Werterhaltung) | Formulieren Sie eine E-Mail an die Geschäftsleitung mit  Ihrem Vorschlag. | | systematisch vorgehen  Schlussfolgerungen ziehen  sachlich argumentieren |  | 03 |
| **LS08 Reinigungs- und Desinfektionslösungen ansetzen** | aufgrund Ökozertifizierung (LS07) werden nur noch Konzentrate beschafft (Reduzierung Verpackungs- und Transportkosten)  🡪 MA soll Reinigungs- und Desinfektionslösungen ansetzen | Reinigungs- und Desinfektionslösungen | Sicherheitsdatenblätter  Betriebsanweisung  Konzentrate  Zusätze | Setzen\* Sie die Reinigungs- und Desinfektionslösungen an. | | begründet vorgehen  zuverlässig handeln | vgl. HHF-HHM-LF08-LS05 (Herstellung Reinigungslösungen) | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **steuern** den Personaleinsatz, weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu, leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an, bereiten Unterweisungen und Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vor und führen diese durch. Sie wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen und bei der Personalentwicklung mit. Sie stimmen sich mit anderen Abteilungen ab, koordinieren die Zimmerzuteilung und beachten individuelle Ausstattungsmerkmale gemäß der Gastwünsche. Sie kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien. Sie überprüfen Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter, ermitteln den Bedarf an Waren, führen quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch, korrespondieren und verhandeln mit externen Dienstleistern und geben Bestellungen auf. | **LS09 Personaleinsatz steuern** | Donnerstagmorgen: Dienstplan für die kommende Woche ist noch nicht erstellt  🡪 MA soll auf Basis des aktuellen Dienstplanes für den heutigen Tag die Aufgaben und Verantwortlichkeiten zuweisen und Dienstplan für kommende Woche erstellen | Notiz für Briefing bei Dienstbeginn  Dienstplan | Betriebsprofil (Organigramm)  Dienstplan aktuelle Woche  Belegungsplan aktuelle Woche  An- und Abreiseliste aktuelle Woche  Trace-Liste  interne Vorgaben über Reinigungsdauer  Leitfaden zur Erstellung von Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen (LS02)  Kalender mit gesetzlichen Feiertagen  Übersicht aktuelle Krankmeldungen  Berufsschultage  Wünsche der Mitarbeiter/innen  Übersicht Ersatzpersonal  Belegungsplan kommende Woche  An- und Abreiseliste kommende Woche | 1. Verfassen Sie eine Notiz für das Briefing zu Dienstbeginn. 2. Erstellen Sie den Dienstplan für die kommende Woche. | | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Zusammenhänge herstellen |  | 06 |
| **LS10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anleiten** | Mitarbeiterbefragung (LS02) ergab einen nicht wertschätzenden Umgang der Vorgesetzten beim Briefing  🡪 MA soll Briefing bei Dienstantritt durchführen | Briefing | Notiz für Briefing bei Dienstbeginn (LS09)  Informationstext zu wertschätzender Kommunikation im Team | Führen Sie das Briefing durch. | | sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | Rollenspiel | 03 |
| **LS11 Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durchführen** | Schulung zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und eine Brandschutzunterweisung müssen durchgeführt werden  🡪 MA soll übernehmen | E-Mail  Vorlage Teilnahmebestätigung  Präsentation  Schulung  Brandschutzunterweisung | Mitarbeiterliste mit Daten zur letzten Schulungsteilnahme  betriebliche Vorgaben zum Schulungsrhythmus  Informationstexte zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Housekeeping  betriebliche Vorgaben zum Brandschutz (z. B. Flucht- und Rettungsplan, Sammelpunkte) | 1. Formulieren Sie die Einladung per E-Mail mit Empfängerliste. 2. Entwerfen Sie eine Vorlage zur Teilnahmebestätigung. 3. Erstellen Sie eine Präsentation für die Schulung. 4. Führen Sie die Schulung durch. 5. Führen Sie die Brandschutzunterweisung durch. | | begründet vorgehen  Informationen strukturieren  Medien sachgerecht nutzen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | ggf. Präsentationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm  Rollenspiel | 12 |
| **LS12 Bei Mitarbeitergesprächen und der Personalentwicklung mitwirken** | Mitarbeitergespräche mit Reinigungskräften sollen durchgeführt werden  🡪 MA soll Gespräche vorbereiten, begleiten und während des Gesprächs Gesprächsprotokolle erstellen | Gesprächsvorbereitungen  Gesprächsprotokolle | Betriebsprofil (Organigramm)  Audiodateien Mitarbeitergespräche  Übersichten zu Führungsstilen und MA-Motivation (LS03)  Leitfaden Mitarbeitergespräche  Stellenbeschreibung Supervisor Housekeeping | 1. Erstellen Sie die Gesprächsvorbereitungen mit den jeweiligen Personalentwicklungsmöglichkeiten. 2. Erstellen Sie die Gesprächsprotokolle. | | Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen  Entscheidungen treffen  zuverlässig handeln |  | 04 |
| **LS13 Mit Abteilungen abstimmen und Zimmerzuteilung koordinieren** | Zimmerzuteilung muss koordiniert sowie Early-Check-In eines VIP-Gastes für das noch nicht gereinigte barrierearme Zimmer muss vorbereitet werden  🡪 MA soll Zimmer zuteilen und kurzes Briefing für das Zimmer des VIP-Gastes durchführen | Notiz zur Zimmerzuteilung  Briefing  interne Bestellungen (VIP-Ausstattung) | Notiz mit Wünschen des VIP-Gastes: Allergikerkissen, Hundeausstattung  Leitfaden VIP-Ausstattung | 1. Verfassen Sie eine Notiz mit der Zuteilung der Zimmer. 2. Führen Sie das Briefing durch. 3. Führen Sie die internen Bestellungen durch. | | Zusammenhänge herstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren  begründet vorgehen | Rollenspiel | 02 |
| **LS14 Sauberkeit und Vollständigkeit kontrollieren und dokumentieren** | Leitung House-keeping krank; Sommergästehaus wird wiedereröffnet  🡪 MA soll Sauberkeit und Vollständigkeit kontrollieren | abgehakte Checkliste | Hotelzimmer mit Gebrauchsgütern  Etagenwagen  Etagenlager  Wäscheschränke  Fotos (u. a. zu den öffentlichen Bereichen)  Inventarlisten und Soll-Bestände  Checkliste Wiedereröffnung Sommergästehaus | Führen Sie die Kontrolle anhand der Checkliste durch. | | systematisch vorgehen  zuverlässig handeln |  | 02 |
| **LS15 Bestellungen planen und aufgeben** | Prüfung (LS14) ergab, dass neue Bettwäschegarnituren beschafft werden müssen und die Wartung des Aufzugs in Auftrag gegeben werden muss  🡪 MA soll Bettwäsche beschaffen und Rahmenvertrag für die Wartung abschließen | Bedarf  quantitativer Angebotsvergleich  qualitativer Angebotsvergleich  Bestellung  Gesprächsvorbereitung  Verhandlung | Betriebsprofil  (Kriterien für qualitativen Angebotsvergleich)  Betriebsprofil (Bettenanzahl)  Notiz (Bedarf Bettwäschegarnituren pro Bett)  Angebote für Bettwäsche  qualitativer Angebotsvergleich anderer Ware  Lieferantendatei  Wartungsangebot Aufzug mit Rahmenvertrag | 1. Ermitteln Sie den Bedarf an Bettwäschegarnituren. 2. Führen Sie den quantitativen Angebotsvergleich für die Bettwäsche durch. 3. Führen Sie den qualitativen Angebotsvergleich für die Bettwäsche durch. 4. Führen Sie die Bestellung der Bettwäschegarnituren durch. 5. Erstellen Sie die Gesprächsvorbereitung für die Verhandlung mit dem Wartungsunternehmen. 6. Führen Sie die Verhandlung mit dem Wartungsunternehmen durch. | | begründet vorgehen  systematisch vorgehen  Schlussfolgerunen ziehen  Entscheidungen treffen  sprachlich angemessen kommunizieren  sachlich argumentieren | vgl. HHF-HHM-LF09-LS08 (Angebotsvergleich)  Rollenspiel (Rollenkarten zur Verhandlung der Vertragskonditionen) | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe und **entwickeln** Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen. | **LS16 Eigene Arbeitsabläufe reflektieren** | Geschäftsleitung schreibt kontinuierlichen Verbesserungsprozess vor  🡪 MA soll auf Grundlage der eigenen Arbeitsabläufe Vorschläge zu Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz unterbreiten | Vorschlagsliste | Handlungsergebnisse LS01 - LS15, insb. Plakate (LS04)  Auszug Fachzeitschrift zu Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz im Hotel | Erstellen Sie die Vorschlagsliste mit Optimierungsmöglichkeiten. | | systematisch vorgehen  Abhängigkeiten finden  Zusammenhänge herstellen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Entscheidungen treffen |  | 04 |
| **gesamt[[5]](#footnote-6)** | | | | | | | | | **64** |

\* Das Verb „ansetzen“ 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.

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Hotelfachmann und Hotelfachfrau, Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (2021) [↑](#footnote-ref-2)
2. Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt. [↑](#footnote-ref-3)
3. Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen [↑](#footnote-ref-4)
4. 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. [↑](#footnote-ref-5)
5. Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen. [↑](#footnote-ref-6)