| Zielanalyse | | Stand: Juni 2024 | |
| --- | --- | --- | --- |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | | Zeitrichtwert |
| HHF | Hotelfachmann/Hotelfachfrau | | 60 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 13 | Veranstaltungen verkaufen und organisieren | | 3 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungen zu verkaufen, zu organisieren und nachzubereiten. | |
| 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-Hotel Stuttburg  Rolle der SuS: Hotelfachfrau bzw. Hotelfachmann (MA) | | | | | | LF = Lernfeld  LS = Lernsituation  MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter  SuS = Schülerinnen und Schüler | | | |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** auftragsspezifische Anfragen in Bezug auf unterschiedliche Veranstaltungsformate. Sie erfassen individuelle Bedarfe und Ziele. | **LS01 Anfragen zu Veranstaltungsformaten unterscheiden** | Anfragen zu verschiedenen Veranstaltungen liegen vor  🡪 MA soll Anfragen sortieren und Übersicht für Mitarbeiterhandbuch erstellen | zugordnete Anfragen  Übersicht | Betriebsprofil (mögliche Veranstaltungsformate)  Anfragen:   * Hochzeit: Pferdestall, Blumen, Kuchen/Torten * Seminar * Barcamp * Tagung * MICE   Informationstext zu MICE | 1. Ordnen Sie die Anfragen den Veranstaltungsformaten zu. 2. Erstellen Sie die Übersicht für das Mitarbeiterhandbuch zu Veranstaltungsformaten und möglichen individuellen Bedarfen und Zielen. | | Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Zusammenhänge herstellen | Einführung Betriebsprofil | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und erkunden betriebstypische Veranstaltungsorte. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften. | **LS02 Betriebliche Veranstaltungsangebote und -orte darstellen** | MA ist neu in der Abteilung; im Rahmen der Einarbeitung sollen Beiträge für das Mitarbeiterhandbuch erstellt werden  🡪 MA soll Übersicht zu den möglichen Veranstaltungsangeboten und -orten erstellen | Übersicht | Betriebsprofil  Übersicht (LS01)  Veranstaltungsmappe (z. B. Tagung, Bankett, Incentives mit Kooperationspartnern) | Erstellen Sie eine Übersicht zu möglichen Veranstaltungsangeboten und Veranstaltungsorten. | | Informationen strukturieren  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen |  | 02 |
| **LS03 Rechtsvorschriften in Bezug auf Veranstaltungen darstellen** | Gästepaar (Anfrage Hochzeit LS01) erkundigt sich per E-Mail nach den Stornokosten  🡪 MA soll für das Mitarbeiterhandbuch einen Advance Organizer zu den Rechtsvorschriften in Bezug auf Veranstaltungen erstellen | Advance Organizer | AGB Hotel Stuttburg  DSGVO  PAngV  GEMA-Vorschriften  BGB (🡪 AGB)  Informationstext zu Pflichtbestandteilen Geschäftsbrief | 1. Erstellen Sie einen Advance Organizer über die Rechtsvorschriften in Bezug auf Veranstaltungen. 2. Formulieren Sie die Antwort-E-Mail an das Gästepaar. | | Informationen strukturieren  systematisch vorgehen  sachlich argumentieren | Gesetzestexte | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verkaufsgespräche vor und **planen** Veranstaltungsangebote auch unter Nutzung digitaler Medien. Sie wählen Organisationswerkzeuge aus, um den internen und externen Informations- und Kommunikationsfluss zu gewährleisten. | **LS04 Verkaufsgespräche vorbereiten** | Gästepaar (Anfrage Hochzeit LS01) wird zum Verkaufsgespräch eingeladen  🡪 MA soll Leitfäden für das Mitarbeiterhandbuch zu Verkaufsgesprächen verschiedener Veranstaltungsformate erstellen, eine Notiz mit Dos und Don’ts erstellen und anstehendes Gespräch mit Gästepaar vorbereiten | Leitfäden zu Verkaufsgesprächen  Notiz  Gesprächsvorbereitung | Informationstext zu Verkaufsgesprächen zu Veranstaltungen: Phasen und Inhalte des Verkaufsgesprächs, verkaufspsychologische Grundsätze, Kommunikationsschnittstellen (z. B. Menüabsprache Küchenchef)  Internet (Recherche)  Anfrage Hochzeit (LS01): Blumen, Kuchen/Torten (jeweils externe Anbieter), Pferdestall | 1. Erstellen Sie jeweils einen Leitfaden zu Verkaufsgesprächen für  * Banketts, * Tagungen/Seminare/BarCamps.  1. Verfassen Sie eine Notiz mit Dos und Don’ts beim Verkaufsgespräch. 2. Erstellen Sie eine Gesprächsvorbereitung für das Gespräch mit dem Hochzeitspaar. | | Informationen strukturieren  Informationen beschaffen  systematisch vorgehen  Zusammenhänge herstellen | vgl. HHF-HHM-LF07-LS09 (Beratungs- und Verkaufsgespräche)  digitale Medien | 03 |
| **LS05 Veranstaltungsangebote planen** | Hochzeitsangebot (Anfrage LS01) muss geplant werden  🡪 MA soll Planung vornehmen | ausgefülltes Bankettformular  Anfragen an externe Anbieter  E-Mail | Anfrage Hochzeit (LS01): Blumen, Kuchen/Torten (jeweils externe Anbieter), Pferdestall  Bankettformular | 1. Füllen Sie das Bankettformular aus. 2. Verfassen Sie die Anfragen an die externen Anbieter. 3. Formulieren Sie eine E-Mail an das Gästepaar zur Einholung von fehlenden Informationen und zur Vereinbarung eines Termins vor Ort. | | systematisch vorgehen  zuverlässig handeln | digitale Medien | 03 |
| Die Schülerinnen und Schüler **führen** Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache und unter Anwendung verkaufspsychologischer Grundsätze **durch**. Sie erstellen Ablaufpläne und stimmen die Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit betroffenen Abteilungen ab. Sie begleiten die Veranstaltung und kontrollieren die Abläufe. Sie führen Abschlussgespräche mit Veranstaltern und bereiten diese nach. | **LS06 Verkaufsgespräche durchführen** | in der Bankettabteilung stehen heute mehrere Verkaufsgespräche an  🡪 MA soll die Verkaufsgespräche durchführen | Verkaufsgespräche mit vollständig ausgefüllten Bankettformularen | Gesprächsvorbereitung (LS04)  Leitfaden zu Verkaufsgespräch Bankett (LS04)  Anfrage Hochzeit:   * Anfrage Hochzeit (LS01) * ausgefülltes Bankettformular (LS05) * E-Mail-Antwort des Gästepaars (LS05): Terminbestätigung * Angebote der externen Anbieter (LS05)   Anfragen zu Veranstaltungen fremdsprachiger Gäste:   * Anfragen * ausgefüllte Bankettformulare | Führen Sie die Verkaufsgespräche. | | systematisch vorgehen  sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen | Fremdsprache  Rollenspiel (auch fremdsprachige Gäste) | 18 |
| **LS07 Ablaufpläne für Veranstaltungen abstimmen und erstellen** | Wochenmeeting mit allen Abteilungen steht an; Veranstaltungen werden intern abgestimmt  🡪 MA soll Wochenmeeting vorbereiten | Function Sheets  Listen | Buchung Hochzeit (LS06)  vollständig ausgefülltes Bankettformular Hochzeit (LS06)  vollständig ausgefülltes Bankettformular Tagung  Vorlage Function Sheet | 1. Füllen Sie die Function Sheets aus. 2. Erstellen Sie jeweils eine Liste mit wichtigen Informationen und Abläufen für die beteiligten Abteilungen. | | systematisch vorgehen  Zusammenhänge herstellen  Abängigkeiten finden |  | 04 |
| **LS08 Veranstaltungen begleiten und Abläufe kontrollieren** | die Hochzeit findet heute statt  🡪 MA soll Veranstaltung durchführen | Briefing  Veranstaltung mit abgehaktem Function Sheet (Kontrolle)  Abschlussgespräch  Notiz | Function-Sheet (LS07)  Listen (LS07) | 1. Führen Sie das Briefing durch. 2. Führen Sie die Veranstaltung durch. 3. Führen Sie das Abschlussgespräch durch. 4. Erstellen Sie eine Notiz zu den wesentlichen Inhalten des Abschlussgesprächs. | | sich flexibel auf Situationen einstellen  sprachlich angemessen kommunizieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen  begründet vorgehen  zuverlässig handeln | Rollenspiel | 10 |
| Sie **überprüfen** die Planung und den Verlauf der Veranstaltung mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebsspezifische Qualitätskriterien, **reflektieren** ihr Handeln und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab. | **LS09 Planung und Verlauf der Veranstaltung reflektieren** | E-Mail von Geschäftsleitung mit Bitte um Rückmeldung zur Hochzeit  🡪 MA soll E-Mail beantworten | E-Mail | E-Mail der Geschäftsleitung (Bitte um Verbesserungsvorschläge für zukünftige Hochzeiten und um Reflexion des eigenen Handelns)  Listen (LS07)  Veranstaltung mit abgehaktem Function Sheet (LS08)  Notiz (LS08)  Betriebsprofil (betriebsspezifische Qualitätskriterien)  ausgefüllter Feedbackbogen des Gästepaars | Formulieren Sie die E-Mail an die Geschäftsleitung. | | Informationen strukturieren  Zusammenhänge herstellen  Schlussfolgerungen ziehen  eigenes Handeln reflektieren |  | 02 |
| **gesamt[[5]](#footnote-6)** | | | | | | | | | **48** |

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)