**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 6.1 | Check In – Welcoming guests | 20 UStd. | * Die Schülerinnen und Schüler und Schüler informieren sich über das Melderecht und Datenschutzvorgaben * Die Schülerinnen und Schüler planen die Vorbereitung der Gast-Anreise * Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die Hotelsoftware * Die Schülerinnen und Schüler erfassen die wesentlichen Gastdaten mit Hilfe der Hotelsoftware und checken sie ein * Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, auch in der Fremdsprache * Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Rolle am Empfang   Deutsch/Fremdsprache. Englisch/Wirtschaftslehre |
| 6.2 | Gästebeschwerden - Dealing with complaints | 8 UStd. | * Die Schülerinnen und Schüler recherchieren die Vorgaben aus dem Gaststättenrecht und wenden die Rechtsvorschriften an * Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, auch in der Fremdsprache * Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Rolle am Empfang und üben angemessene Reaktionen auf Beschwerden   Deutsch/ Fremdsprache. Englisch/Wirtschaftslehre (Gaststättenrecht) |
| 6.3 | Hotelrechnungen erstellen, prüfen und erläutern | 16 UStd. | * Die Schülerinnen und Schüler recherchieren die Vorgaben aus dem Umsatzsteuergesetz sowie dem Gaststättenrecht und wenden die Rechtsvorschriften an * Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die Hotelsoftware * Die Schülerinnen und Schüler buchen Hotelleistungen mithilfe der Software auf Gastkonten und erstellen, prüfen und erläutern Gastrechnungen   Wirtschatfslehre |
| 6.4 | Check Out - Zahlungsvorgänge | 24 UStd. | * Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Zahlungsvorgänge (Kreditkarte, ec-Karte, Debitor, Barzahlung, Ausländische Währungen) * Die Schülerinnen und Schüler planen die Vorbereitung der Gast-Abreise * Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die Hotelsoftware * Die Schülerinnen und Schüler erfassen die wesentlichen Hotelleistungen mit Hilfe der Hotelsoftware und checken den Gast aus * Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, auch in der Fremdsprache * Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Rolle am Empfang   Deutsch/ Fremdsprache. Englisch/Wirtschaftslehre |
| 6.5 | Tagesabschluss - Schichtübergabe | 12 UStd. | * Die Schülerinnen und Schüler beherrschen die Hotelsoftware * Die Schülerinnen und Schüler erstellen, prüfen und erläutern die Tagesberichte * Die Schülerinnen und Schüler organisieren und kommunizieren die Schichtübergabe, eventuell auch in englischer Sprache   Deutsch/Fremdsprache. Englisch/Wirtschaftslehre |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **2. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Gastorientiertes Handeln  **Lernfeld 6:** Am Empfang arbeiten (80 UStd.)  **Lernsituation 6.1:** Check In – Welcoming guests (20 UStd.) | | | Einstiegsszenario  Die Auszubildenden arbeiten am Empfang in einem internationalen Hotel. In der Belegungsvorschau ihrer Empfangssoftware ist für den morgigen Tag die Anreise einer schwedischen Reisegruppe geplant. | Handlungsprodukt/Lernergebnis  Check In als Rollenspiel in deutscher und englischer Sprache  ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Praxistest-Hotelsoftware * Abfrage Melderecht- und Datenschutzvorgaben * Bewertung des Rollenspiels mit einem Kompetenzraster * (gegebenenfalls selbstständig entwickelt) * schriftliche Ausarbeitung des Rollenspiels in englischer Sprache | | Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * informieren sich auch in digitalen Quellen über das Melderecht und die Datenschutzvorgaben * planen die Vorbereitung der Gast-Anreise * beherrschen die Hotelsoftware * erfassen die wesentlichen Gastdaten mit Hilfe der Hotelsoftware und checken sie ein * kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, auch in der Fremdsprache * reflektieren ihre Rolle am Empfang | Konkretisierung der Inhalte   * Melderecht * Betriebsablauf/Empfang als Schnittstelle * Anlegen einer Reservierung und Check In mit der Software * Empfangssoftware, Anreiseliste mit Zimmerzuordnung, Zimmerkarten, Traces für eventuelle Gastwünsche erstellen, Packages * Fachvokabular Check In und Redewendungen Begrüßung | | Lern- und Arbeitstechniken  grundlegende Kenntnisse der Hotelsoftware erwerben und anwenden  Internetrecherche zum Melderecht und zum Datenschutz durchführen  Umgang mit Online-Wörterbüchern erlernen  Praktische Übung: Rollenspiel zum Check In (Deutsch/Englisch) gestalten und reflektieren | | | Unterrichtsmaterialien/Fundstelle   * www.gesetze-im-internet.de * Online-Wörterbücher/ PONS-App * Hotelsoftware | | | Organisatorische Hinweise   * Computerraum * Rezeption | | |

Medienkompetenz, Anwendungs-Know-how, Informatische Grundkenntnisse (Bitte markieren Sie alle Aussagen zu diesen drei Kompetenzbereichen der Digitalisierung in den entsprechenden Farben.)