**Anordnung der Lernsituationen im Lernfeld 7**

| **Nr.** | **Abfolge/Bezeichnung der Lernsituationen** | **Zeitrichtwert** | **Beiträge der Fächer zum Kompetenzerwerb in Abstimmung mit dem jeweiligen Fachlehrplan** |
| --- | --- | --- | --- |
| 7.1 | Klassifizierungen, Angebote sowie Vertriebskanäle des Ausbildungsbetriebes kennen | 10 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über betriebstypische Zimmerausstattungen (*Zimmertypen und -kategorien, Klassifizierungssysteme*) und Vertriebskanäle (*Buchungsportale, Hotelsoftware*) von Hotels. |
| 7.2 | Analyse einer Anfrage und Erstellung eines Angebots sowie Bearbeitung von Buchungsänderung und Stornierungen | 50 UStd. | Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.  Die Schülerinnen und Schüler **planen** Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.  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 Zusatz- verkäufe 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.  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. |
| 7.3 | Analyse von Verkaufszahlen und Gästezufriedenheit für den Zeitraum der Dauer des Großevents und anschließende Präsentation vor der Geschäftsleitung | 20 UStd. | 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. |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **2. Ausbildungsjahr**  **Bündelungsfach:** Gastorientiertes Handeln  **Lernfeld 7:** Dienstleistungen und Angebote verkaufen (80 UStd.)  **Lernsituation 7.2:** Analyse einer Anfrage und Erstellung eines Angebots sowie Bearbeitung von Buchungsänderung und Stornierungen (50 UStd.) | | | Einstiegsszenario  Eine Reisegruppe, die anlässlich eines jährlichen Großevents in der Stadt ist, stellt eine Reservierungsanfrage zu Übernachtungen und Zusatzangeboten. Unter Berücksichtigung der derzeitigen Auslastung im Hotel soll ein Angebot erstellt werden.  Die bereits gebuchte Veranstaltung wird vom Gast kurzfristig geändert und im Anschluss storniert. | Handlungsprodukt/Lernergebnis   * Blankovorlage zur digitalen Erstellung   + einer Liste zur Dokumentation von Reservierungsanfragen   + von Textbausteinen für Angebot, Reservierungsbestätigung, Buchungsänderung und Stornierung * digitale Geschäftsbriefe (Angebot, Reservierungsbestätigung, Buchungsänderung und Stornierung) * Rollenspiel zur telefonischen Anfrage einer Reservierung (auch in einer Fremdsprache) * Übersicht zu Orientierungsgrößen der Preisgestaltung sowie Preisdifferenzierung * Preiskalkulation für ein Angebot im Hotel unter Berücksichtigung von Voll- und Teilkostenrechnung * Berechnung von Auslastung und Kapazität * Präsentationen zum Thema Beherbergungsvertrag, Stornierung, Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Datenschutz (WBL)   ggf. Hinweise zur Lernerfolgsüberprüfung und Leistungsbewertung   * Bewertung der Angebote und Reservierungsbestätigungen am PC * Bewertung der Rollenspiele zur telefonischen Reservierungsanfrage * Bewertungen der Präsentationen in WBL | | Wesentliche Kompetenzen  Die Schülerinnen und Schüler   * **analysieren** den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten * **planen** Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen * bearbeiten digitale und analoge Anfragen auch in einer Fremdsprache. Sie beobachten die Auslastung, steuern die Belegungsentwicklung entsprechend der betrieblichen Vorgaben und setzen unter Nutzung einer entsprechenden Software Instrumente des Marktvergleichs sowie betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue Managements ein * erstellen Angebotsschreiben und Reservierungsbestätigungen individuell und anhand von Textbausteinen. Dabei berücksichtigen sie rechtliche Aspekte (*Beherbergungsvertrag, Stornierung, allgemeine Geschäftsbedingungen, Datenschutz*) * führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und bieten Zusatzverkäufe an * erfragen Zahlungsformen, dokumentieren die Gästewünsche auch digital und stimmen die Ergebnisse mit beteiligten Akteuren und Abteilungen ab. Dabei reagieren sie entsprechend der betrieblichen Vorgaben auf Buchungsänderungen und Stornierungen. | Konkretisierung der Inhalte   * Dokumentation von Gästewünschen * Schriftverkehr * Sprache und Stil, Regeln zur Form eines Geschäftsbriefes * Textbausteine für Angebot, Reservierungsbestätigung, Buchungsänderung und Stornierung * Geschäftsbriefe mit und ohne Textbausteine * Beratungs- und Verkaufsgespräche * Preisbildung mit Berücksichtigung von Nachfrage, Konkurrenz und Kosten * Preisdifferenzierung * Voll- und Teilkostenrechnung * Auslastung und Belegungsentwicklung * Instrumente des Marktvergleichs * Betriebliche Kennzahlen * Revenue Management * Rechtliche Aspekte (Beherbergungsvertrag, Stornierung, AGB, Datenschutz) * Zusatzverkäufe * Zahlungsformen * Abstimmen von Ergebnissen (Akteure und Abteilungen) * Buchungsänderungen * Stornierungen | | Lern- und Arbeitstechniken  Anwendung grundlegender MS Word-Kenntnisse, z. B. zur digitalen Erstellung von Angebot, Reservierungsbestätigung, Buchungsänderung und Stornierung  Anwendung grundlegender MS Excel-Kenntnisse, z. B. zur digitalen Erstellung einer Preiskalkulation  Exemplarische Nutzung einer Telefonanlage während einer telefonischen Reservierungsanfrage  Exemplarische Nutzung einer Software für das Revenue Management  Präsentation der Ergebnisse unter Einsatz eines geeigneten Mediums | | | Unterrichtsmaterialien/Fundstelle   * Fachbücher * Fachzeitschriften * Internet * Ausdrucke aus der betrieblichen Revenue Management Software der Ausbildungsbetriebe | | | Organisatorische Hinweise   * Computerraum mit Fachlehrerin und Fachlehrer * Gastbeitrag zum Revenue Management * Fächerübergreifendes Arbeiten mit den Fächern Wirtschafts- und Betriebslehre sowie fremdsprachliche Kommunikation | | |

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