STAATSMINISTERIUM
FÜR KULTUS

Freistaat
SACHSEN

Arbeitsmaterial für die Berufsschule

Hotelfachmann
Hotelfachfrau

Kaufmann für Hotelmanagement
Kauffrau für Hotelmanagement

2022

Das Arbeitsmaterial ist ab 1. August 2024 freigegeben.

I m p r e s s u m

Das Arbeitsmaterial basiert auf dem Rahmenlehrplan für die Ausbildungsberufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau sowie Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 17.12.2021) und der Verordnung über die Berufsausbildungen zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement vom 09.03.2022 (BGBl. Teil I, Nr. 8 vom 14.03.2022).

Das Arbeitsmaterial wurde am

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

https://www.lasub.smk.sachsen.de/

unter Mitwirkung von

Silvia Eichler	Dresden
Ria Heinrich	Leipzig
Sebastian Lau	Pirna

erarbeitet.

HERAUSGEBER

Sächsisches Staatsministerium für Kultus
Carolaplatz 1
01097 Dresden

https://www.smk.sachsen.de/

Download:

https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/

Inhaltsverzeichnis

		Seite
1	Vorbemerkungen	4
2	Kurzcharakteristik des Bildungsganges	5
3	Stundentafeln	10
4	Hinweise zur Umsetzung	14
5	Beispiele für Lernsituationen	15
6	Berufsbezogenes Englisch	64
7	Hinweise zur Literatur	74

1 Vorbemerkungen

Die Verfassung des Freistaates Sachsen fordert in Artikel 101 für das gesamte Bildungswesen:

„(1) Die Jugend ist zur Ehrfurcht vor allem Lebendigen, zur Nächstenliebe, zum Frieden und zur Erhaltung der Umwelt, zur Heimatliebe, zu sittlichem und politischem Verantwortungsbewusstsein, zu Gerechtigkeit und zur Achtung vor der Überzeugung des anderen, zu beruflichem Können, zu sozialem Handeln und zu freiheitlicher demokratischer Haltung zu erziehen."

Das Sächsische Schulgesetz legt in § 1 fest:

„(2) Der Erziehungs- und Bildungsauftrag der Schule wird bestimmt durch das Recht eines jeden jungen Menschen auf eine seinen Fähigkeiten und Neigungen entsprechende Erziehung und Bildung ohne Rücksicht auf Herkunft oder wirtschaftliche Lage.

(3) Die schulische Bildung soll zur Entfaltung der Persönlichkeit der Schüler in der Gemeinschaft beitragen. ..."

Für die Berufsschule gilt gemäß § 8 Abs. 1 des Sächsischen Schulgesetzes:

„Die Berufsschule hat die Aufgabe, im Rahmen der Berufsvorbereitung, der Berufsausbildung oder Berufsausübung vor allem berufsbezogene Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu vermitteln und die allgemeine Bildung zu vertiefen und zu erweitern. Sie führt als gleichberechtigter Partner gemeinsam mit den Ausbildungsbetrieben und anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zu berufsqualifizierenden Abschlüssen."

Neben diesen landesspezifischen gesetzlichen Grundlagen sind die in der „Rahmenvereinbarung über die Berufsschule" (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12. März 2015 in der jeweils geltenden Fassung) festgeschriebenen Ziele umzusetzen.

2 Kurzcharakteristik des Bildungsganges

Technologische, wirtschaftliche und strukturelle Veränderungen erforderten die Neuordnung der dreijährigen Ausbildungsberufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau sowie Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement.

Hotelfachmann und Hotelfachfrau

Der Hotelfachmann und die Hotelfachfrau werden bei der Planung und Organisation der wesentlichen Arbeitsabläufe im Hotel sowie im Empfang, im Marketing, im Wirtschaftsdienst und im Food-and-Beverage-Management eingesetzt.

Hotelfachmänner und Hotelfachfrauen können sowohl selbstständig als auch in Beherbergungsbetrieben tätig sein, insbesondere in Hotels, Gasthöfen und Pensionen. Sie werden beispielsweise beschäftigt

- im Verkauf und in der Vermarktung von Dienstleistungen und Angeboten,
- in der Gästebetreuung,
- im Empfangs- und Reservierungsbereich,
- im Housekeeping und
- im Veranstaltungsmanagement.

Die berufliche Tätigkeit des Hotelfachmannes und der Hotelfachfrau erfordert eine gute Allgemeinbildung, den sicheren Umgang mit der Fachsprache, umfangreiches technisches und technologisches Wissen, ein hygienisch einwandfreies Arbeiten und die Bereitschaft, sich fort- und weiterzubilden.

Darüber hinaus setzt die berufsspezifische Tätigkeit gastorientiertes, kostenbewusstes, unternehmerisches und nachhaltiges Handeln sowie ein hohes Maß an Flexibilität, Kreativität, Zukunftsorientierung, Organisationstalent und interkultureller Kommunikationsfähigkeit voraus. Fremdsprachenkompetenzen verbessern die Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Die duale Ausbildung ist in eine berufliche Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert. Alle Ausbildungsberufe des Gastgewerbes erhalten im 1. Ausbildungsjahr eine gemeinsame schulische Grundbildung.
Folgende berufliche Qualifikationen werden in der Grundbildung erworben:

- mit Gästen und Teammitgliedern kommunizieren und interagieren, die eigene Rolle im Betrieb reflektieren und das Gasterlebnis als Gastgeber oder Gastgeberin gestalten
- Waren annehmen und einlagern
- grundlegende Aufgaben in der Küche oder in der Produktion umsetzen
- grundlegende Aufgaben im Wirtschaftsdienst umsetzen
- grundlegende Aufgaben im Service umsetzen
- Maßnahmen zum Arbeits-, Unfall- und Gesundheitsschutz sowie zur Hygiene unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit sowie unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen festlegen und anwenden

Aufbauend auf die Grundbildung werden im Rahmen der Fachbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau insbesondere folgende berufliche Qualifikationen erworben:

- Aufgaben am Empfang umsetzen
- Übernachtungen und Dienstleistungen verkaufen sowie Reservierungen bearbeiten
- mit Gästen kommunizieren und das Beschwerde-Management umsetzen
- den Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren
- Aufgaben im Housekeeping-Management umsetzen
- Aufgaben im Food-and-Beverage-Management umsetzen
- die betrieblichen Strategien des Channel-Managements und des Revenue-Managements umsetzen
- Maßnahmen der Verkaufsförderung und des Marketings umsetzen
- Veranstaltungen verkaufen, organisieren, durchführen und kontrollieren
- büroorganisatorische Prozesse gestalten
- im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert handeln
- Mitarbeitende anleiten und führen

Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement

Der Kaufmann für Hotelmanagement und die Kauffrau für Hotelmanagement werden bei der Steuerung kaufmännischer Prozesse im Hotelbetrieb, insbesondere im Rechnungswesen und Controlling sowie in der Personalwirtschaft eingesetzt.

Kaufmänner für Hotelmanagement und Kauffrauen für Hotelmanagement können sowohl selbstständig als auch in Beherbergungsbetrieben tätig sein, insbesondere in Hotelkooperationen und Hotelketten. Sie werden in kaufmännischen Bereichen beschäftigt, wie z. B.

- im Einkauf
- im Channel- und Revenue-Management,
- in der Buchhaltung und
- im Personalwesen.

Die berufliche Tätigkeit des Kaufmannes für Hotelmanagement und der Kauffrau für Hotelmanagement erfordert eine gute Allgemeinbildung, den sicheren Umgang mit der Fachsprache, umfangreiches technisches und technologisches Wissen, ein hygienisch einwandfreies Arbeiten und die Bereitschaft, sich fort- und weiterzubilden.

Darüber hinaus setzt die berufsspezifische Tätigkeit gastorientiertes, kostenbewusstes, unternehmerisches, konzeptionelles und nachhaltiges Handeln sowie ein hohes Maß an Flexibilität, Kreativität, Zukunftsorientierung, Organisationstalent und interkultureller Kommunikationsfähigkeit voraus. Fremdsprachenkompetenzen verbessern die Chancen auf dem Arbeitsmarkt.

Die duale Ausbildung ist in eine berufliche Grundbildung und eine darauf aufbauende Fachbildung gegliedert. Alle Ausbildungsberufe des Gastgewerbes erhalten im 1. Ausbildungsjahr eine gemeinsame schulische Grundbildung.
Folgende berufliche Qualifikationen werden in der Grundbildung erworben:

- mit Gästen und Teammitgliedern kommunizieren und interagieren, die eigene Rolle im Betrieb reflektieren und das Gasterlebnis als Gastgeber oder Gastgeberin gestalten
- Waren annehmen und einlagern

- grundlegende Aufgaben in der Küche oder in der Produktion umsetzen
- grundlegende Aufgaben im Wirtschaftsdienst umsetzen
- grundlegende Aufgaben im Service umsetzen
- Maßnahmen zum Arbeits-, Unfall- und Gesundheitsschutz sowie zur Hygiene unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit sowie unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen festlegen und anwenden

Aufbauend auf die Grundbildung werden im Rahmen der Fachbildung zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement insbesondere folgende berufliche Qualifikationen erworben:

- Aufgaben am Empfang umsetzen
- Übernachtungen und Dienstleistungen verkaufen sowie Reservierungen bearbeiten
- mit Gästen kommunizieren und Beschwerde-Management umsetzen
- das Channel-Management und das Revenue-Management planen, durchführen und analysieren
- Marketingmaßnahmen entwickeln, einsetzen und betriebswirtschaftlich auswerten
- Veranstaltungen steuern, kalkulieren und analysieren
- büroorganisatorische Prozesse gestalten
- im Team und an Schnittstellen qualitäts- und prozessorientiert handeln
- Arbeitsprozesse sowie personalwirtschaftliche Prozesse planen, umsetzen und auswerten
- Aufgaben in der Warenwirtschaft und im Einkauf umsetzen
- Vorgänge im betrieblichen Rechnungswesen steuern, kontrollieren und nachhaltig optimieren

Die Realisierung der Bildungs- und Erziehungsziele der Berufsschule ist auf den Erwerb beruflicher Handlungskompetenz gerichtet. Diese entfaltet sich in den Dimensionen von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sowie in Methoden- und Lernkompetenz. Den Ausgangspunkt des Unterrichts und des Lernens der Schülerinnen und Schüler bilden berufliche Handlungen. Diese Handlungen sollen im Unterricht didaktisch reflektiert als Lernhandlungen gedanklich nachvollzogen oder exemplarisch ausgeführt, selbstständig geplant, durchgeführt, überprüft, ggf. korrigiert und schließlich bewertet werden. Damit fördern sie ein ganzheitliches Erfassen der beruflichen Wirklichkeit und integrieren technische, sicherheitstechnische, ökonomische, ökologische und rechtliche Aspekte, nutzen die berufspraktischen Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler und berücksichtigen soziale Prozesse, z. B. der Interessenklärung oder der Konfliktbewältigung.

Der KMK-Rahmenlehrplan der Ausbildungsberufe ist vor diesem Hintergrund nach Lernfeldern gegliedert. Die Stundentafel des Bildungsganges gliedert sich in den Pflichtbereich mit dem berufsübergreifenden Bereich und dem berufsbezogenen Bereich sowie den Wahlbereich.

Die Lernfelder der sächsischen Stundentafeln sind mit den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplanes identisch.

Für die vom wöchentlichen Teilzeitunterricht abweichenden Organisationsformen Blockunterricht und 2-2-1-Modell sind die Stundentafeln für den berufsbezogenen Bereich basierend auf der VwV Stundentafeln bbS in der jeweils geltenden Fassung von den Schulen in eigener Verantwortung anzupassen.

Die Struktur der Lernfelder orientiert sich in Aufbau und Zielsetzung an Arbeitsprozessen der Branche. Die Zielformulierungen innerhalb der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes beschreiben den Qualifikationsstand und die Kompetenzen am Ende des Lernprozesses. Ergänzt durch die Inhalte umfassen sie den Mindestumfang zu vermittelnder Kompetenzen.

Auf Grund der sich schnell entwickelnden beruflichen Anforderungen sind die Inhalte weitgehend offen formuliert. Diese Struktur fördert und fordert die Einbeziehung neuer Entwicklungen und Tendenzen der Hotellerie in den Unterricht.

Die Lernfelder sind logisch angeordnet und bauen spiralcurricular aufeinander auf. Die Umsetzung sowie die zeitliche Abfolge der Lernfelder sind unter Beachtung des spiralcurricularen Aufbaus im Lehrerteam abzustimmen.

Die Ausbildung für beide Ausbildungsberufe wird durch die gestreckte Abschlussprüfung in zwei Ausbildungsphasen gegliedert. Die Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplanes sind Grundlage für den Teil 1 der Abschlussprüfung. Die Abgrenzung zwischen den Ausbildungsjahren ist hinsichtlich der zeitlichen Planung in der Ausbildungsordnung und in Bezug auf die Prüfungen einzuhalten.

Die Ausgestaltung und Umsetzung der Lernfelder des KMK-Rahmenlehrplanes ist in den Schulen vor Ort zu leisten. Die Lernfelder sind für den Unterricht durch Lernsituationen, die exemplarisch für berufliche Handlungssituationen stehen, zu untersetzen. Lernsituationen konkretisieren die Vorgaben des Lernfeldes und werden mittels curricularer Analyse aus diesen abgeleitet.

Der berufsbezogene Unterricht knüpft an das Alltagswissen und an die Erfahrungen des Lebensumfeldes an und bezieht die Aspekte der Medienbildung, der Bildung für nachhaltige Entwicklung sowie der politischen Bildung ein. Die Lernfelder bieten umfassende Möglichkeiten, den sicheren, sachgerechten, kritischen und verantwortungsvollen Umgang mit traditionellen und digitalen Medien zu thematisieren. Sie beinhalten vielfältige, unmittelbare Möglichkeiten zur Auseinandersetzung mit globalen, gesellschaftlichen und politischen Themen, deren sozialen, ökonomischen und ökologischen Aspekten sowie Bezügen zur eigenen Lebens- und Arbeitswelt. Die Umsetzung der Lernsituationen unter Einbeziehung dieser Perspektiven trägt aktiv zur weiteren Lebensorientierung, zur Entwicklung der Mündigkeit der Schülerinnen und Schüler, zum selbstbestimmten Handeln und damit zur Stärkung der Zivilgesellschaft bei.

Inhalte mit politischem Gehalt werden mit den damit in Verbindung stehenden fachspezifischen Arbeitsmethoden der politischen Bildung umgesetzt. Dafür eignen sich u. a. Rollen- und Planspiele, Streitgespräche, Pro- und Kontra-Debatten, Podiumsdiskussionen oder kriterienorientierte Fall-, Konflikt- und Problemanalysen.

Bei Inhalten mit Anknüpfungspunkten zur Bildung für nachhaltige Entwicklung eignen sich insbesondere die didaktischen Prinzipien der Visionsorientierung, des Vernetzenden Lernens sowie der Partizipation. Vernetztes Denken bedeutet hier die Verbindung von Gegenwart und Zukunft einerseits und ökologischen, ökonomischen und sozialen Dimensionen des eigenen Handelns andererseits.

Die Digitalisierung und der mit ihr verbundene gesellschaftliche Wandel erfordern eine Vertiefung der informatischen Bildung. Ausgehend von den Besonderheiten des Bildungsganges begründet der Charakter der beruflichen Qualifikationen einen permanenten Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie berufsbezogener Software, die zur Entwicklung beruflicher Handlungskompetenz erforderlich sind.

Unter Beachtung digitaler Arbeits- und Geschäftsprozesse ergibt sich die Notwendigkeit einer angemessenen Hard- und Softwareausstattung und entsprechender schulorganisatorischer Regelungen. Bis zu 25 % der Unterrichtsstunden des berufsbezogenen Unterrichtes in jeder Klassenstufe können für den anwendungsbezogenen gerätegestützten Unterricht genutzt werden, wobei eine Klassenteilung möglich ist. Die konkrete Planung obliegt der Schule.

Die Ausprägung beruflicher Handlungskompetenz wird durch handlungsorientierten Unterricht gefördert. Dabei werden beispielhafte Aufgabenstellungen aus der beruflichen Praxis im Unterricht aufgegriffen. Das Lernen erfolgt in vollständigen Handlungen, bei denen die Schülerinnen und Schüler das Vorgehen selbstständig planen, durchführen, überprüfen, gegebenenfalls korrigieren und schließlich bewerten.

Dieses Unterrichten erfordert vielfältige Sozialformen und Methoden, insbesondere den Einsatz komplexer Lehr-/Lernarrangements wie Projektarbeit oder kooperatives Lernen. Des Weiteren ist eine kontinuierliche Abstimmung zwischen den beteiligten Lehrkräften des berufsübergreifenden und berufsbezogenen Bereiches sowie der in einem Lernfeld unterrichtenden Lehrkräfte notwendig.

Die Schülerinnen und Schüler werden befähigt, Lern- und Arbeitstechniken anzuwenden und selbstständig weiterzuentwickeln sowie Informationen zu beschaffen, zu verarbeiten und zu bewerten. Darüber hinaus ist bei den Schülerinnen und Schülern das Bewusstsein zu entwickeln, dass Bereitschaft und Fähigkeit zum selbstständigen und lebenslangen Lernen wichtige Voraussetzungen für ein erfolgreiches Berufsleben sind.

3 Stundentafeln

Hotelfachmann/Hotelfachfrau

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	**2**	**3**
Pflichtbereich	**12**	**12**	**12**
Berufsübergreifender Bereich	4[1]	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	1	-	-
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Wirtschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	1	-	-
2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	1	-	-
3 In der Küche arbeiten	3	-	-
4 Das Restaurant vorbereiten und pflegen	1	-	-
5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	2	-	-
6 Am Empfang arbeiten	-	2	-
7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen	-	2	-
8 Im Housekeeping arbeiten	-	1	-
9 Marketingpläne erarbeiten	-	2	-
10 Empfang- und Reservierungsbereich organisieren	-	-	2
11 Managementaufgaben im Housekeeping durchführen	-	-	2

[1] Den Schulen obliegt im Rahmen ihrer Eigenverantwortung die Entscheidung, in welchen Fächern des berufsübergreifenden Bereichs und mit welcher Stundenzahl in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen Unterricht erteilt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung in den Fächern Englisch und Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen. Des Weiteren ist sicherzustellen, dass die zum Bestehen der Abschlussprüfung Wirtschafts- und Sozialkunde notwendigen Inhalte im Unterricht vermittelt werden.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	**2**	**3**
12 Das gastronomische Angebot organisieren	-	-	1,5
13 Veranstaltungen verkaufen und organisieren	-	-	1,5
Wahlbereich[2]	**2**	**2**	**2**

[2] Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

Kaufmann/Kauffrau für Hotelmanagement

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	**2**	**3**
Pflichtbereich	**12**	**12**	**12**
Berufsübergreifender Bereich	4[3]	5	5
Deutsch/Kommunikation	1	1	1
Englisch	1	-	-
Gemeinschaftskunde	1	1	1
Wirtschaftskunde	1	1	1
Evangelische Religion, Katholische Religion oder Ethik	1	1	1
Sport	-	1	1
Berufsbezogener Bereich	8	7	7
1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	1	-	-
2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	1	-	-
3 In der Küche arbeiten	3	-	-
4 Das Restaurant vorbereiten und pflegen	1	-	-
5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	2	-	-
6 Am Empfang arbeiten	-	2	-
7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen	-	2	-
8 Im Housekeeping arbeiten	-	1	-
9 Marketingpläne erarbeiten	-	2	-
10 Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen	-	-	1,5
11 Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen	-	-	1,5
12 Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen	-	-	1,5

[3] Den Schulen obliegt im Rahmen ihrer Eigenverantwortung die Entscheidung, in welchen Fächern des berufsübergreifenden Bereichs und mit welcher Stundenzahl in der Klassenstufe 1 unter Beachtung der personellen und sächlichen Ressourcen Unterricht erteilt wird. In Abhängigkeit von der vorgenommenen Kürzung verringert sich die Anzahl der Gesamtausbildungsstunden nach Dauer der Ausbildung in dem jeweiligen Fach. In der Summe der Ausbildungsstunden aller Fächer im berufsübergreifenden Bereich ist dies bereits berücksichtigt. Eine Reduzierung in den Fächern Englisch und Gemeinschaftskunde soll nicht erfolgen. Des Weiteren ist sicherzustellen, dass die zum Bestehen der Abschlussprüfung Wirtschafts- und Sozialkunde notwendigen Inhalte im Unterricht vermittelt werden.

Unterrichtsfächer und Lernfelder	Wochenstunden in den Klassenstufen		
	1	**2**	**3**
13 Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten	-	-	1
14 Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten	-	-	1,5
Wahlbereich[4]	**2**	**2**	**2**

[4] Der Wahlbereich steht den Schulen im Rahmen ihrer Eigenverantwortung zur Vertiefung der berufsbezogenen Inhalte sowie zur weiteren Spezialisierung und Förderung zur Verfügung. Die Möglichkeit, das Fach Sport im Wahlbereich der Klassenstufe 1 anzubieten, ist ebenso gegeben.

4 Hinweise zur Umsetzung

In diesem Kontext wird auf die Handreichung „Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne“ (LaSuB 2022) verwiesen.

Diese Handreichung bezieht sich auf die Umsetzung des Lernfeldkonzeptes in den Schularten Berufsschule, Berufsfachschule und Fachschule und enthält u. a. Ausführungen

1. zum Lernfeldkonzept,
2. zu Aufgaben der Schulleitung bei der Umsetzung des Lernfeldkonzeptes, wie
   - Information der Lehrkräfte über das Lernfeldkonzept und über die Ausbildungsdokumente,
   - Bildung von Lehrerteams,
   - Gestaltung der schulorganisatorischen Rahmenbedingungen,
3. zu Anforderungen an die Gestaltung des Unterrichts, insbesondere zur
   - kompetenzorientierten Planung des Unterrichts,
   - Auswahl der Unterrichtsmethoden und Sozialformen

sowie das Glossar.

5 Beispiele für Lernsituationen

Lernfeld 1 **Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren** **1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen
1.1 Berufsbild sowie eigene Rolle im Betrieb und als Gastgeber analysieren und reflektieren 21 Ustd.
1.2 Aufbau und Angebotsprofil des Ausbildungsbetriebes präsentieren 19 Ustd.

Lernsituation 1.2 Aufbau und Angebotsprofil des Ausbildungsbetriebes präsentieren 19 Ustd.

Auftrag

Sie erhalten die Aufgabe, im Rahmen einer Ausbildungsmesse Ihr Unternehmen für zukünftige Auszubildende digital zu präsentieren. Sie informieren die Messebesucher über Aufbau und Angebotsprofil Ihres Ausbildungsbetriebes. In Vorbereitung auf Ihre Präsentation analysieren Sie die Organisationsstruktur, das Leistungsspektrum und Leitbild Ihres Betriebes sowie die geltenden Rechtsvorschriften. Sie werten Ihre Präsentation im Team aus.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	11	
		Organisatorischen Aufbau ihres Ausbildungsbetriebes bestimmen		Organigramme LF 11 (Syga), LF 11 (Hofa), LF12 (Hoka)
		Unternehmensformen ihren Ausbildungsbetrieben zuordnen		Wirtschaftskunde, 2. Aj., LB 2 OS WTH, Kl. 8, LB 2
		- Einzelunternehmen		
		- Personengesellschaften		
		- Kapitalgesellschaften		
		Betriebsarten unterscheiden und ihren Ausbildungsbetrieb zuordnen		
		- Bewirtungsbetriebe		
		- Beherbergungsbetriebe		
		Leitbild ihres Ausbildungsbetriebes recherchieren		LF 12 (Syga), LF 9 (Hofa)
		Analoge und digitale Quellen zur Informationsbeschaffung über Organisationsstrukturen ihres Betriebes nutzen		
		- Katalog, Flyer, Prospekte		
		- Fachliteratur		
		- Interviews mit Fachpersonal		
		- Intranet des Betriebes		
		- Internet – Suchmaschinen, Datenbanken		
		- soziale Medien		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Quellen auf Zuverlässigkeit hinsichtlich folgender Kriterien beurteilen		UrhG, BSDG, DSGVO Medienkompetenz
		- Informationsgehalt		
		- Sachlichkeit/Objektivität/Seriosität		
		- Aktualität		
		- Anschaulichkeit		
		- Urheberrecht		
		- Datenschutz/Datensicherheit		
		Schnittstellen zur Arbeitsteilung ihres Ausbildungsbetriebes kennzeichnen		Organigramm
		Angebotsprofil ihres Ausbildungsbetriebes erfassen		Portfolio
		Informationen zu ihrem Betrieb und Tätigkeiten zusammentragen und sinnvoll ordnen		Materialsammlung
		Informationen und Daten auswählen und diese in logischer Reihenfolge gliedern		
		Räumliche, zeitliche und technische Rahmenbedingungen für die Präsentation ermitteln		
		Sich einen Überblick über Präsentationsmedien verschaffen		analog, digital
		Erforderlichen Arbeitsmaterialien zur Erstellung der Präsentation bereitlegen		
		Sich auf geeignete Kriterien zur Bewertung einer Präsentation einigen		Deutsch/Kommunikation
		- Aufbau/Gliederung		
		- Umfang/Reduktion des Inhalts		
		- fachliche Richtigkeit		
		- Anwenden der Fachsprache		
		- Quellenauswahl/Quellenangaben		
		- Veranschaulichung/Medieneinsatz		
		- Vortragsweise/Rhetorik/Körpersprache		
		- Fachgespräch/Diskussion		
		Feedbackregeln für die Auswertung der Präsentation abstimmen		
		Bei der Vorbereitung von Präsentationen die Rechtsvorschriften zum Datenschutz sowie Urheber- und Persönlichkeitsrechte berücksichtigen		BDSG, DSGVO, UrhG

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
1.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Geeignete Präsentationsmedien auswählen Präsentation über die Struktur des Ausbildungsbetriebes und der Tätigkeitsfelder unter Beachtung der Bewertungskriterien erstellen Voraussetzungen für die Durchführung der Präsentation schaffen - Bereithalten der Technik und Prüfen auf Funktionstüchtigkeit - Vorbereiten der Präsentationsmedien - Zurechtlegen der Hilfsmittel Präsentation adressatengerecht und unter Beachtung der Bewertungskriterien halten Auf fachliche Fragen sachlich und kompetent antworten Mit Widerständen und emotionalen Reaktionen des Publikums professionell umgehen	6	berufsbezogenes Englisch
1.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Eigene Leistung anhand der Bewertungskriterien einschätzen Technische und kommunikative Probleme in der Zusammenarbeit erkennen Bewertung der Präsentationen wertschätzend kommunizieren, die Feedbackregeln anwenden und konstruktive Rückmeldungen geben Einschätzungen anderer akzeptieren und diskutieren	2	Ergebnisbewertung Selbstreflexion Prozessbewertung

Lernfeld 2 **Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen** **1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Ustd.**

Lernsituationen
2.1 Warenbedarf ermitteln und Waren beschaffen 15 Ustd.
2.2 Waren annehmen und lagern 11 Ustd.
2.3 Lagerbestände kontrollieren und Waren bereitstellen 14 Ustd.

Lernsituation 2.2 Waren annehmen und lagern 11 Ustd.

Auftrag: Der Fachgroßhandel liefert termingerecht die von Ihnen bestellten Waren. Sie werden beauftragt, die Lieferung des Fachgroßhandels anzunehmen, zu prüfen sowie den Wareneingang zu dokumentieren. Sie lagern die Waren fachgerecht unter Beachtung des Gesundheits- und Arbeitsschutzes ein. Gemeinsam mit Ihrem Vorgesetzten analysieren, reflektieren und diskutieren Sie Ihre Arbeitsabläufe von der Warenannahme bis zur Wareneinlagerung anhand Ihrer Dokumentationen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
2.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	6	
		Erforderliche Abläufe zur Warenannahme und Warenlagerung in gastgewerblichen Betrieben recherchieren und ordnen		Überblick, Instrumente zur Dokumentation
		- vorschriftsmäßige Annahme der Ware		
		- fachgerechte Einlagerung der Ware		
		- Dokumentation der Wareneingänge		
		Zuständigkeit für Warenlagerung im eigenen Betrieb erkunden und diese mit anderen Betrieben vergleichen		LS 1.2 Organigramm
		Notwendigkeit der Lagerung anhand ihrer Funktionen und der Warengruppen ableiten		
		- Sicherungsfunktion		
		- Ausgleichsfunktion		
		- Spekulationsfunktion		
		- Veredelungsfunktion		
		Verschiedene Lagerarten charakterisieren		Lagertemperaturen, Luftfeuchte, Licht, räumliche Anforderungen, typische Waren
		- Normallager/Trockenlager		
		- Kühllager		
		- Gefrier-/Tiefkühllager		
		- Gefahrstofflager		GefStoffV

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Unfallgefahren analysieren und Maßnahmen zum Arbeits- und Gesundheitsschutz bei der Einlagerung von Lebensmitteln und anderen Waren festlegen		Schutzkleidung (Gefrierlager), Unfallverhütung, Brandschutz, betriebsinterne Vorschriften
2.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Lagerräume vor dem Wareneingang kontrollieren	4	Hygiene, Sicherheitsbestimmungen
		Wareneingangspapiere kennen und überprüfen		Übereinstimmung von Lieferschein und Bestellschein
		- Lieferscheine		
		- Frachtbriefe		
		Wareneingang kontrollieren		
		- quantitativ – Menge, Gewicht, Größe		
		- qualitativ – Aussehen, Geruch, Geschmack, Konsistenz, Temperatur, MHD, Unversehrtheit		
		Ware annehmen und dem Lieferanten die Warenannahme bestätigen		äußere Warenprüfung
		Waren unter Beachtung der hygienischen und rechtlichen Vorgaben fachgerecht einlagern		Kühlkette, Lagerstrategien
		Vorschriften zum Arbeits- und Gesundheitsschutz einhalten		Schutzkleidung, Sicherheitsbestimmungen, insbesondere bei Gefahrgut
		Wareneingänge dokumentieren		analog, digital Lagerdatei
		Ware bei Mängeln fristgerecht reklamieren		offene, verdeckte Mängel
		- äußere Prüfung – sofort, Mängelprotokoll		
		- innere Prüfung – unverzüglich, Mängelrüge		
		Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe dokumentieren		VerpackG
2.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Arbeitsabläufe der Warenannahme und -einlagerung rückwirkend durchdenken	1	Fehleranalyse, Selbstreflexion
		Optimierungsmöglichkeiten für eigenen Betrieb aus sozialer, ökonomischer und ökologischer Sicht entwickeln		Teamarbeit, Arbeitsteilung

Lernfeld 3 **In der Küche arbeiten** **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 120 Ustd.

Lernsituationen

3.1	Den Arbeitsplatz in der Küche vor- und nachbereiten	20 Ustd.
3.2	Eierspeisen zubereiten, anrichten und gastorientiert präsentieren	18 Ustd.
3.3	Salate zubereiten, anrichten und gastorientiert präsentieren	26 Ustd.
3.4	Einfache Gemüsegerichte und -beilagen zubereiten, anrichten und gastorientiert präsentieren	28 Ustd.
3.5	Einfache Sättigungsbeilagen zubereiten, anrichten und gastorientiert präsentieren	28 Ustd.

Lernsituation 3.4 Einfache Gemüsegerichte und -beilagen zubereiten, anrichten und gastorientiert präsentieren 28 Ustd.

Auftrag

In Ihrem Hotel findet eine Fachtagung sächsischer Ökotrophologen statt.
Die Verpflegung der Teilnehmer findet in Buffetform statt und soll leicht und bekömmlich sein. Der Auftraggeber legt Wert auf die Verwendung regionaler und saisonaler Produkte.
Sie erhalten den Auftrag, für die Absprache mit dem Veranstalter eine Auswahl einfacher Gemüsegerichte und -beilagen zu treffen. Informieren Sie sich über Gemüsegerichte und -beilagen, die den Anforderungen des Veranstalters gerecht werden. Bereiten Sie die gewünschten Gerichte und Beilagen für ein Probeessen zu und präsentieren diese gastorientiert. Beurteilen Sie die Verkaufsfähigkeit und Sensorik der zubereiteten Speisen. Vergleichen Sie diese mit dem Feedback des Veranstalters und leiten Sie daraus Handlungsalternativen ab.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
3.4.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	13	
		Sich über die Vielfalt der Gemüse und deren Verwendungsmöglichkeiten in der Küche informieren		Überblick, Mindmap
		Gemüse unterscheiden nach		LF 6 (Fk Gastro, Syga, ReVa), LF 9 (Fk Küche, Koch/Köchin) Pseudogetreide Warenerkennung sensorische Prüfung
		- Aufbau und Geschmack		
		- Qualitätsanforderungen		
		- Lagerbedingungen und Besonderheiten zur Haltbarkeit		
		Verwendungsmöglichkeiten von Gemüse bei der Zubereitung von Speisen unter Berücksichtigung von Herkunft und Saison recherchieren		LF 9 Schadstoffbelastung Nachhaltigkeit
		Nach Rezepturen für ausgewählte einfache Gemüsegerichte und -beilagen unter Berücksichtigung der Umsetzbarkeit, der Wirtschaftlichkeit, des Arbeitsaufwandes suchen		Rezeptsammlungen analoger und digitaler Medien

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Verschiedene Garverfahren für Speisen aus Gemüse unterscheiden - Blanchieren - Kochen - Dämpfen - Dünsten - Braten - Frittieren		Wärmeübertragung Gartechnik
		Sich einen Überblick über die Inhaltsstoffe in Gemüse und deren Aufgaben für den menschlichen Organismus verschaffen		Nährwerttabelle OS BIO, Kl. 7, LB 1 OS WTH, Kl. 8, LB 3, LBW 3 OS WTH, Kl. 9, LB 4 OS CH RS, Kl. 10, LB 1 Brennstoffe, Baustoffe, Reglerstoffe und Begleitstoffe
		Ernährungsphysiologische Bedeutung von Gemüse anhand ihrer Zusammensetzung der Inhaltsstoffe ableiten		LF 5 Beratung der Gäste, Gastgeberrolle
		Zusammenhang zwischen Inhaltsstoffen und küchentechnologischen Eigenschaften von Gemüse darstellen und Verwendungsmöglichkeiten in der Küche vorschlagen		
		Notwendigkeit verschiedener Vorbereitungsarbeiten von Gemüse erkennen		Produkthygiene, Genusstauglichkeit
		Verschiedene Vorbereitungsarbeiten beschreiben - Waschen - Wässern - Putzen - Schälen - Panieren - Marinieren		unterschiedlicher Arbeitsmittel-, Geräte-, Maschineneinsatz
		Möglichkeiten für die rationelle Zerkleinerung von Gemüse aufzeigen - Schneiden - Raspeln - Reiben		fachgerechter Messereinsatz

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		- Tournieren - Mixen - Pürieren		
		Verschiedene Schneidetechniken differenzieren und dabei die Vorschriften zur Arbeitssicherheit beachten		
		Verschiedene Schnittformen unterscheiden und diese in der Fachsprache benennen		
		Sich über Vor- und Verarbeitungsverluste informieren		Putz-, Schäl- und Schneideverluste
		Recherchierte Rezepturen für einfache Gemüsegerichte und -beilagen unter Berücksichtigung der Regionalität und Saisonalität im Team diskutieren		Gruppenarbeit, Projektarbeit Rezeptsammlungen analoger und digitaler Medien
		Erforderliche Arbeitsschritte für die Vor- und Zubereitung festlegen		
		Einzelne Arbeitsschritte chronologisch ordnen und deren jeweiligen Zeitbedarf bestimmen		
		Arbeitsschritte und zeitlichen Bedarf in einer Arbeitsablaufplanung zusammenfassen		analog und digital
3.4.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Sich für ausgewählte Rezepturen einfacher Gemüsegerichte und -beilagen im Team entscheiden	14	Rezeptsammlungen
		Erforderliche Lebensmittel nach Aspekten der Qualität, Regionalität, Saisonalität und Nachhaltigkeit auswählen		Mise en place LF 2 Wirtschaftlichkeit
		Arbeitsmittel, Geräte und Maschinen bestimmen, die für die Vor- und Zubereitung der einfachen Gemüsegerichte und -beilagen erforderlich sind		
		Ausgehend von den Rezepturen den Material- und Warenbedarf berechnen, dabei Vor- und Zubereitungsverluste berücksichtigen		Mengenumrechnungen, Schäl-, Putz-, Schneide-, Garverluste
		Menge und Art der erforderlichen Waren und Materialien in einer Material- und Warenbedarfsliste zusammenfassen		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Arbeitsplatz nach hygienischen, ergonomischen und arbeitstechnologischen Anforderungen einrichten		LS 3.1 äußerer und innerer Greifraum, Arbeitshöhen, Durchgangsbreite, Beleuchtung
		Alle notwendigen Zutaten laut Rezepturen bereitstellen		Mise en place LF 2 Lagerbestände
		Bei der Vorbereitung der Rohstoffe ressourcenschonende Schnitttechniken sowie geeignete Mischtechniken einsetzen		Nachhaltigkeit LF 2 Abfallvermeidung Betriebsausstattung manuell, maschinell
		Arbeitsschutz beachten und die Vorgaben der betrieblichen Hygienevorschriften befolgen, das HACCP-Konzept anwenden		Produkthygiene
		Einfache Gemüsegerichte und Gemüsebeilagen zubereiten		
		Speisen gastorientiert anrichten und diese anlassbezogen präsentieren		Geschirrauswahl, Ästhetik
3.4.3	**Bewerten/** Reflektieren	Arbeitsschritte im Vor- und Zubereitungsprozess sowie zum Anrichten überdenken	1	Arbeitsablaufplan Selbstreflexion Prozessbewertung
		Zusammenarbeit im Küchenteam und mit Angestellten anderer Abteilungen einschätzen		Arbeitsteilung, wertschätzende Kommunikation
		Zubereitete einfache Gemüsegerichte und -beilagen sensorisch überprüfen und deren Verkaufsfähigkeit beurteilen		Ergebnisbewertung
		Optimierungsmöglichkeiten für den Vor- und Zubereitungsprozess vor schlagen		

Lernfeld 4 **Das Restaurant vorbereiten und pflegen** **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 Ustd.

Lernsituationen
4.1 Gasträume anlassbezogen gestalten und Tische eindecken 25 Ustd.
4.2 Gast- und Wirtschaftsräume sowie Inventar reinigen, desinfizieren und pflegen 15 Ustd.

Lernsituation 4.1 Gasträume anlassbezogen gestalten und Tische eindecken 25 Ustd.

Auftrag

Am Wochenende ist Ihr Restaurant gut besucht. Sie erhalten den Auftrag, die Gasträume vorzubereiten. Sie informieren sich über Möglichkeiten der anlassbezogenen Gestaltung Ihrer Räumlichkeiten. Sie decken die Tische ein und berücksichtigen dabei Ästhetik, Vollständigkeit, Nachhaltigkeit, Funktionalität und Hygiene. Sie werten die Vorbereitung des Restaurants für das Wochenende anhand von Checklisten im Serviceteam aus.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
4.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag erfassen	13	
		Bedeutung der Gestaltung, Reinigung und Pflege von Gasträumen, insbesondere der Restaurantgestaltung, für das Wohlbefinden der Gäste analysieren		exemplarische Restaurantbewertungen
		Gasträume des Ausbildungsbetriebes beschreiben		Betriebserkundungen, Fallbeispiele Visualisierung mithilfe digitaler Medien
		- Atmosphäre		
		- Sauberkeit/Hygiene		
		- Mobiliar und Dekoration		
		- Beleuchtung		
		- Musik		
		Merkmale für das Gasterlebnis in verschiedenen Betriebsarten sowie hinsichtlich der unterschiedlichen Bedarfe und Wünsche der Gäste erschließen		LF 5 familienfreundliche Gestaltung, Barrierefreiheit, Internationalität kulturelle Besonderheiten
		Sich über Einrichtungsgegenstände im Restaurant mit Hilfe analoger und digitaler Medien informieren		gerätegestützter Unterricht LS 1.2, LS 2.1 Informationsquellen
		- Tische und Tafelformen		
		- Stühle		
		- Servicetische und -schränke		
		Vielfalt der Serviceausstattung analog und digital erfassen		
		- Tischwäsche		
		- Servietten und Serviettenformen		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		- Geschirr		Messe-/Eventcatering: Geschirrlogistik, Mehrweglösungen/-pflicht EWKVerbotsV Nachhaltigkeit
		- Gläser		MessEG
		- Besteck		
		- Einweggeschirr, -besteck und -trinkgefäße		
		Ausgewählte Servicegeräte und Maschinen mit Hilfe analoger und digitaler Visualisierung kennenlernen		Halb- und Vollautomatisierung LF 8 (Fk Gastro, Syga, ReVa)
		- zum Warmhalten, Abdecken, Kühlen, Transportieren, Würzen, für den Kaffeeservice		
		- zum Ausschank von Kaltgetränken		
		- für die Zubereitung von Heißgetränken		
		Alle notwendigen Tätigkeiten zur Vorbereitung des Restaurants in Abhängigkeit von verschiedenen Anlässen und Reservierungszahlen ableiten		LF 5 Reservierungsübersicht/ -software, Veranstaltungsplan/-auftrag
		- Vorbereitungsarbeiten im Office/ in Wirtschaftsräumen		
		- Vorbereitungsarbeiten im Restaurant/in Gasträumen		Mise en place, Frühstücksservice, À la carte-Service
		Checklisten für die Arbeitsabläufe und Arbeitsmittel im Restaurant entwerfen		Arbeitsablaufplan, Raum- und Bestuhlungsplan, Arbeitsmittelcheckliste
4.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Dem Anlass entsprechend Serviceausstattung, Servicegeräte und Einrichtungsgegenstände auswählen	11	
		Benötigte Gesamtmenge aus der Reservierungsübersicht ermitteln und diese in ausreichender Anzahl für einen reibungslosen Serviceablauf bereitstellen		Reserve
		Bei Bedarf fehlende Serviceausstattung, Servicegeräte und Einrichtungsgegenstände anfordern		Materialanforderungen für Lager

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Vorbereitungsarbeiten in Gast- und Wirtschaftsräumen ausführen - Stellen der Tische und Tafeln - Auflegen der Tischwäsche - Eindecken der Grund- und Menügedecke		gerätegestützter Unterricht
		Eine angenehme Atmosphäre für die Gäste unter Berücksichtigung der betrieblichen Bedingungen, Vorgaben und Standards schaffen - Tischläufer - Blumenschmuck - Kerzen und Leuchten - Servietten - Menü- und Tischkarten - Dekorationsmaterialien		gerätegestützter Unterricht Hygiene Ästhetik Funktionalität Nachhaltigkeit
		Tätigkeit strukturieren und protokollieren mit Hilfe von Organisationsmitteln - Arbeitsablaufpläne - Checklisten - Raum- und Bestuhlungspläne - Veranstaltungspläne/-aufträge		Function-Sheet
4.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Den Vorbereitungsprozess anhand ihrer Dokumentation reflektieren Das Restaurant in Bezug auf das Wohlbefinden des Gastes auf anlassbezogene Gestaltung und Vollständigkeit prüfen Maßnahmen zur Prozessoptimierung ableiten	1	Ergebnisbewertung Checklisten/Prüfprotokolle

Lernfeld 5 **Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen** **1. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	5.1	Gäste empfangen und beraten	29 Ustd.
	5.2	Getränke am Buffet herstellen	25 Ustd.
	5.3	Getränke und Speisen servieren und ausheben	26 Ustd.

Lernsituation 5.1 Gäste empfangen und beraten **29 Ustd.**

Auftrag

Sie sind im Restaurant eingesetzt. Es wird eine Reisegruppe mit verschiedenen nationalen und internationalen Gästen zum Mittagessen erwartet. Ihr Restaurantleiter beauftragt Sie, alle notwendigen Informationen für einen reibungslosen Empfang der erwarteten Gäste zu beschaffen sowie die betrieblichen Unterlagen für eine verkaufsfördernde Beratung dieser bereitzuhalten.
Analysieren Sie Bedürfnisse und Erwartungen Ihrer Gäste und Gästegruppen unter Berücksichtigung der betrieblichen Voraussetzungen sowie aktueller Trends.
Empfangen und platzieren Sie die Gäste, geben Sie Auskunft zu angebotenen Speisen und Getränken und verweisen Sie beratend auf Alternativen.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	16	
		Gästebedürfnisse und Kaufmotive im Restaurant ermitteln		LF 4 Wirtschaftskunde 1. Aj., LB 3 Bedürfnisarten
		Verschiedene Gästegruppen nach ihren Erwartungen unterscheiden		Kinder, Jugendliche, Menschen mit Behinderungen, Senioren, Familien, Paare, Einzelgäste, Stammgäste, Geschäftsleute, internationale Gäste, Gruppenreisende
		Gästetypen nach Temperamenten und Charakteren differenzieren		
		Sich einen Überblick über Ernährungsformen, Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten der Gäste verschaffen		LF 3 einfache Speisen aus pflanzlichen Rohstoffen LF 6 (Fk Gastro, Syga, ReVa), LF 11 (ReVa) LF 12 (Koch/Köchin)
		Sich anhand betrieblicher Unterlagen über verwendete Zusatzstoffen informieren		
		Betriebliche Voraussetzungen im Restaurant/in Gasträumen auf die Erfüllung der Gästebedürfnisse überprüfen		LS 4.1
		- baulich		
		- räumlich		
		- personell		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		- gastronomisch		Getränke- und Speisenangebot bzgl. Ernährungsformen, Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten
		Aktuelle Trends in der Gastronomie sowie Gastgeberrolle gegenüber nationalen und internationalen Gästen berücksichtigen		LS 1.1 fremdsprachliche Beratung LF12 (ReVa, Syga) LF 9 (Hofa, Hoka)
		Regeln für die Kommunikation mit Gästen aufstellen unter Beachtung von		Deutsch/Kommunikation verbale, nonverbale Kommunikation analog, digital Rollenspiele, Fallbeispiele
		- Körpersprache, Mimik und Gestik		
		- Stimme und Sprache		
		- Fragetechniken		
		Kassen- und Tischreservierungssysteme in den Ausbildungsbetrieben ermitteln und deren Vor- und Nachteile vergleichen		LF 4 Überblick analog, digital LF 9 (Fk Gastro, Syga, ReVa)
5.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Gäste nach betrieblichen Standards empfangen und platzieren sowie gast- und unternehmensorientiert beraten	12	Tischreservierungssystem
		Verkaufsfördernde Maßnahmen nutzen und auf Aktionen aufmerksam machen		Flyer, Aufsteller, Angebotstafel LF 6 (Fk Gastro, Syga, ReVa), LF 12 (Syga)
		Internationale Gäste verkaufsfördernd in einer Fremdsprache beraten		Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch
		Gäste über die Zubereitung der angebotenen Speisen und Getränke informieren		LMIV, LMZDV Datenschutz, Datensicherheit, Betriebsgeheimnis
		Den Gästen unter Nutzung der betrieblichen Unterlagen Auskunft über Inhaltsstoffe, Zusatzstoffe und Allergene der angebotenen Speisen und Getränke geben		ernährungsabhängige Krankheiten, Unverträglichkeiten, Gästetypen und Gästegruppen, Kultur-/Religionszugehörigkeit LF 11 (ReVa), LF 12 (Koch/ Köchin)
		Den Gästen Alternativen bei verschiedenen Ernährungsformen, Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten anbieten		betriebliche Unterlagen LF 3 einfache Speisen aus pflanzlichen Rohstoffen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
5.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Rolle als Gastgeberin und Gastgeber, das eigene Handeln sowie die Arbeit im Team reflektieren Optimierungsvorschläge unterbreiten und diskutieren	1	LF 1 Feedbackregeln

Lernfeld 6 **Am Empfang arbeiten** **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen	6.1	Den Empfang kennenlernen und Gäste einchecken	31 Ustd.
	6.2	Gäste betreuen	24 Ustd.
	6.3	Gästeabreise durchführen	25 Ustd.

Lernsituation 6.1 Den Empfang kennenlernen und Gäste einchecken 31 Ustd.

Auftrag

Zum Stadtfest am Wochenende ist Ihr Hotel ausgebucht. Sie sind am Empfang eingesetzt und erhalten den Auftrag, die Gäste einzuchecken. Dazu informieren Sie sich über notwendige Vorbereitungstätigkeiten für die Gästeanreise und führen den Check-in unter Berücksichtigung betrieblicher Standards und rechtlicher Vorgaben durch. Sie kommunizieren gastorientiert und anlassbezogen mit anderen Abteilungen und externen Partnern.
Sie arbeiten den Check-in nach und werten die Abläufe im Team aus.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	23	
		Arbeitsvorgänge am Empfang im Überblick erfassen - Vorbereitung - Anreise/Check-in - Aufenthalt - Check-out/Abreise - Nacharbeiten		Brainstorming/-writing Gästekreislauf im Empfangsbereich
		Für die optimale Umsetzung der Arbeitsvorgänge am Empfang die Anforderungen im Aufbau einer Rezeption ableiten		Rezeptionsarten Visualisierungen Skizze, Grundriss analog, digital
		Kommunikationswege anhand der Aufbauorganisation ihres Ausbildungsbetriebes verdeutlichen - intern im Team und mit Personal anderer Abteilungen - extern mit Besuchern sowie Vertragspartnern des Betriebes bzw. Unternehmens		LS 1.2 Organigramm
		Kommunikations-, Organisations- und Informationsmittel voneinander abgrenzen		Überblick Ablauforganisation LF 10 Koordination der Arbeitsabläufe

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Gästegruppen nach Quellmarkt charakterisieren		Vorlieben/Gewohnheiten LS 5.1 Gästegruppen/-typen LF 7 Gästegruppen LF 9 Zielgruppenanalyse
		- Europa		
		- Asien		
		- Nord-/Mittelamerika, Südamerika		
		- Afrika		
		- Australien/Ozeanien		
		Bedeutung des Empfanges für das Wohlbefinden von nationalen und internationalen Gästen analysieren		exemplarische Hotelbewertungen
		Empfang als Zentrum zur professionellen internen und externen Kommunikation verstehen		LF 10 interne/externe Kommunikation
		Vor- und Nachbereitungsarbeiten am Empfang für die Anreise von Gästen identifizieren		
		- Prüfen der Materialien und Geräte		
		- Bereitstellen der Gästekorrespondenz		LF 7 Reservierungsbestätigung
		- Erstellen der Anreiselisten - Planen der Zimmerbelegung - Vorbereiten der Meldescheine		
		- Bereitlegen der Zimmerschlüssel		
		- Zurechtlegen des Hotelpass/Keycardholder		Keycard, Smartphone
		- Organisieren der Serviceleistungen		Transfer, Eintrittskarten, Wellnessleistungen
		- Zusammenstellen des Informationsmaterials		
		- Erfassen der Daten		
		- Buchen von Leistungen		
		Zuständigkeiten und Schnittstellen für Weiterleitung von Informationen und Aufgaben recherchieren		LS 1.2 Organigramm Aufbauorganisation Empfangsabteilung LF 10 (Hofa) Schnittstelle
		Sich über Vorschriften des Melderechts informieren		BMG §§ 29, 30, BeherbMeldV, Meldepflichten, digitales Meldeverfahren, elektronischer Meldeschein LF 10 (Hofa) Archivierung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Sich über die besonderen Datenschutzbestimmungen für Beherbergungsbetriebe bei der Erhebung, Erfassung, Speicherung und Weiterverarbeitung personenbezogener Daten erkundigen - Grundsätze - Voraussetzungen - Rechte und Pflichten		DSGVO, BDSG LS 1.2, LF 7
		Verschiedene Aufgaben und Informationen zur Schichtübergabe unter Beachtung der Dienstzeiten und der Dringlichkeit dokumentieren sowie systematisieren - Nachtdienst - Frühdienst - Spätdienst		Unterlagen zur Arbeitsorganisation, Übergabebuch analog, digital LF 10 (Hofa)
		Arbeitsschritte und Verantwortlichen zur Übergabe unter Beachtung schichtspezifischer Besonderheiten festlegen und dabei die Vorgaben des betrieblichen Qualitätsmanagements berücksichtigen		Schichtmeeting Gäste-, Mitarbeiter- und Prozessorientierung Qualitätsstandards
		Betriebliche Unterlagen und Arbeitsmaterialien für das Team im nächsten Schichtdienst am Empfang bereitstellen		
		Anreise der Gäste mit Hilfe des betrieblichen Hotelsystems organisieren und benötigte Arbeits-, Organisations- und Informationsmittel bereithalten		analog, digital Hotel-Software/Property Management System (PMS), Online-Check-in
6.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Gäste empfangen und nach betrieblichen Standards sowie rechtlichen Vorgaben einchecken	6	Pre-/Self-/Quick-Check-in, Self-Service-Terminal/App Melderecht/Datenschutz, Walk-in-Gäste, Einzelanreisen, VIP-Gäste/Loyalitätsgäste, Rooming, Upselling LF 10 (Hofa) Gruppenanreisen
		Gast- und unternehmensorientiert sowie situationsbezogen in einer Fremdsprache kommunizieren - Begrüßung - Check-in - Small-Talk		berufsbezogenes Englisch Deutsch/Kommunikation gerätegestützter Unterricht LS 5.1 Gäste beraten analog, digital

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
6.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Kommunikation und Entscheidungen gegenüber den Gästen in alltäglichen und herausfordernden Situationen reflektieren	2	
		Feedback zur Zusammenarbeit im Team und mit dem Personal anderer Abteilungen geben und dabei ihre eigene Rolle betrachten		Selbst- und Fremdwahrnehmung
		Arbeitsprozesse am Empfang kriterieengeleitet unter ökonomischen, ökologischen und sozialen Aspekten analysieren und beurteilen		Qualitätshandbuch Standards
		Reserven zur Optimierung der Arbeitsprozesse ableiten, diese im Team diskutieren und Rückmeldungen annehmen		SWOT-Analyse Gruppendiskussion wertschätzende Kommunikation

Lernfeld 7 **Dienstleistungen und Angebote verkaufen** **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen
- 7.1 Reservierungsanfragen bearbeiten und Angebote anlassbezogen entwickeln — 34 Ustd.
- 7.2 Produkte und Leistungen gastorientiert verkaufen — 21 Ustd.
- 7.3 Buchungen und Stornierungen bearbeiten — 25 Ustd.

Lernsituation 7.1 Reservierungsanfragen bearbeiten und Angebote anlassbezogen entwickeln **34 Ustd.**

Auftrag

Im nächsten Jahr findet in Ihrer Region eine internationale Klimakonferenz statt. Sie arbeiten in der Reservierungsabteilung und erhalten den Auftrag, Reservierungsanfragen zu bearbeiten und Angebote zu entwickeln. Dafür informieren Sie sich über kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzleistungen sowie über betriebstypische Zimmerausstattungen. Unter Beachtung des Revenue Managements erstellen Sie gastorientierte Angebote. Sie werten das eigene Handeln sowie den Arbeitsablauf anhand von Qualitätskriterien aus.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren, Produkte und Leistungen von Beherbergungsbetrieben zu verkaufen	13	Brainstorming Grund-, Zusatznutzen, Alleinstellungsmerkmale, Vertriebskanäle
		Kundenspezifische Reservierungsanfragen für Übernachtungen und Zusatzangebote differenzieren		analog, digital allgemeine/bestimmte Anfragen, Rechtsfolgen LF 5, 6 Gästegruppen Sortiment
		- Kernprodukte		
		- Randprodukte		
		- produktbegleitende Dienstleistungen		
		- eigenständige Dienstleistungen		
		Aufbau und Inhalt von Reservierungsanfragen charakterisieren		
		Typen von Gästezimmern anhand verschiedener Kriterien unterscheiden		touristische Informationsnorm, Standardisierung, Mindestanforderungen
		- Einzelzimmer		
		- Doppel-/Zweibettzimmer		
		- Mehrbett-/Familienzimmer		
		- Suite		
		- Studio		
		- Apartment		
		- Schlafsaal		
		- Maisonette/Penthouse		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Unterschiedliche Zimmerkategorien nach Komfort und Zimmerausstattung charakterisieren		
		- Economy		
		- Standard		
		- Superior		
		- Deluxe		
		Sich einen Überblick über Klassifizierungssysteme für Beherbergungsbetriebe verschaffen		DEHOGA, DTV
		- Hotels		Hotelallianzen
		- Gästehäuser, Gasthöfe und Pensionen		
		- Ferienhäuser und -wohnungen		
		- Ferienzimmer		
		- Campingplätze		
		Sich über das System der Deutschen Hotelklassifizierung informieren		HOTREC/Hotelstars Union Statistik
		- Verfahren		
		- Kategorien und Kriterien		Piktogramme Sonderformen „garni“, „Superior“
		Weitere Zertifizierungen hinsichtlich Nachhaltigkeit und Barrierefreiheit im Gastgewerbe recherchieren		Umweltschutz, Corporate Social Responsibility, BGG/ Behindertengleichstellung
		Zu erwartende Gästezahlen und Gästegruppen sowie deren Anlässe auf der Grundlage der erfassten Reservierungen ermitteln		
		Anlassbezogen Angebote für unterschiedliche Gästegruppen konzipieren		LF 5 Gästegruppen LF 6 Quellmarkt LF 9 Gästegruppen, Zielgruppenanalyse
		- Leisure- und Businessgäste		
		- Individual- und Gruppenreisende		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
7.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Gästeprogramme und Hotelpauschalen als Kombination von Leistungen verschiedener Bereiche unter Beachtung der Auslastung zusammenstellen	20	LS 1.2 Leistungsspektrum des Betriebes Pauschalangebote/ Packages
		- Beherbergungsleistungen		
		- gastronomische Leistungen		
		- sonstige Leistungen		
		Dabei betriebliche Strategien zu Buchungen und Konditionen sowie klassische Preissysteme und die Vorgaben der dynamischen Preisgestaltung beachten		Buchungsbedingungen, Kontingente
		- kostenorientiert		Pricing-Prozess, Ratenstrategien, Preistypen
		- nachfrageorientiert		Voll-/Teilkostenrechnung
		- konkurrenzorientiert		Mitbewerber
		Analoge sowie digitale Anfragen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung entgegennehmen und diese auch in einer Fremdsprache bearbeiten		Reservierungsannahme/-formular, Standard, Checklisten, PMS berufsbezogenes Englisch
		Auslastung der Zimmerkapazitäten beobachten und die Belegungsentwicklung unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Aspekte prüfen		Forecast/Belegungsvorschau, Hotelreservierungssystem
		Mit Hilfe von betrieblichen Kennzahlen des Revenue Managements die aktuelle Situation ihres Betriebes ermitteln und diese mit den Ergebnissen der dazugehörigen Vorperiode sowie anderen Betrieben vergleichen		Key Performance Indicators Berechnungen LF 11 (Hoka) LF 9 Marktvergleich
		- Auslastung bzw. Zimmer-/Bettenbelegung		Rooms Occupancy (OCC)
		- durchschnittlicher Zimmerpreis		Average Rate (AVR/ARR/ADR)
		- Beherbergungs-/Logisumsatz		Revenue Per Available Room (RevPar)
		- durchschnittliche Aufenthaltsdauer		Average length of stay (ALOS)
		- Deckungsbeitrag und Gewinnschwelle		Break-even-Point

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Kennzahlen für das Revenue Management hinsichtlich einer Ertragsoptimierung interpretieren und Steuerungsmaßnahmen ableiten		
7.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Eigenes Handeln sowie Arbeitsablauf anhand von Qualitätskriterien auswerten	1	Checklisten, Fragenkatalog Gästezufriedenheit

Lernfeld 8 **Im Housekeeping arbeiten** **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 Ustd.

Lernsituationen
8.1 Reinigung und Pflege der Gast- und Wirtschaftsräume vorbereiten 22 Ustd.
8.2 Gast- und Wirtschaftsräume reinigen und pflegen 18 Ustd.

Lernsituation 8.1 Reinigung und Pflege der Gast- und Wirtschaftsräume vorbereiten **22 Ustd.**

Auftrag

In der kommenden Woche werden viele Tagungsgäste in Ihrem Hotel übernachten. Sie erhalten den Auftrag, die Gast- und Wirtschaftsräume, insbesondere Gästezimmer, vorzubereiten.
Sie informieren sich über den situationsgerechten Einsatz von Reinigungs- und Pflegemittel sowie über Reinigungsarten und -methoden. Unter Berücksichtigung der Räumlichkeiten erstellen Sie einen Reinigungsablaufplan.
Sie überprüfen qualitativ und quantitativ den Warenbestand, vorzugsweise der Wäsche, und bestücken den Etagenwagen.
Sie diskutieren Ihren Arbeitsablaufplan im Team, werten den Arbeitsprozess aus und schlagen Alternativen vor.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
8.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	7	
		Bedeutung der Gestaltung, Reinigung und Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen, insbesondere der Gästezimmer erkennen, und Kriterien für das Wohlbefinden der Gäste erfassen		exemplarische Hotelbewertungen, Visualisierung
		- Atmosphäre		
		- Sauberkeit		
		- Geruch		
		- Einrichtung, Materialbeschaffenheit		Möbel, Beleuchtung
		- Dekoration		
		- Servicefreundlichkeit		
		Bedeutung der Reinigung und Pflege für den Werterhalt der Einrichtung und den Schutz der Umwelt ableiten		
		Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel hinsichtlich eines situationsgerechten Einsatzes bestimmen und deren fachgerechte Lagerung recherchieren		LF 4

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Verschiedene Reinigungsarten konkretisieren - Sichtreinigung - Unterhaltsreinigung - Grundreinigung - Sonderreinigung		Werterhaltung Spezialarbeiten Zwischen-, Teilflächenreinigung
		Reinigungsmethoden sondieren - Trockenreinigung - Nass-, Feuchtreinigung		manuell, maschinell mechanisch Reinigung mit Wasser und/oder Reinigungsmittel
		Tätigkeiten beim Herrichten der Gästezimmer unterscheiden - Anreisezimmer - Bleibezimmer - Nachtvorbereitung - Abreisezimmer - gesperrte Zimmer		VIP-Betreuung Turndown-Service
8.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Arbeitsablauf bei der Reinigung und Pflege von Gast- und Wirtschaftsräumen sowie von Einrichtungsgegenständen im Beherbergungsbereich festlegen - Vorbereitungen im Office - Vorbereitungen in Gästezimmern - Durchführung von Reinigungs- und Pflegearbeiten - Wechsel der Bettwäsche und Badtextilien - Kontrolle der Gästezimmer - sonstige Arbeiten auf der Etage	14	LF 4 Reinigungs-/Ablaufpläne, Checklisten, Zimmerlisten
		Menge an Reinigungsmittel und Wasser für die erforderliche Konzentration und Gesamtmenge an Reinigungslösung rechnerisch ermitteln		Mischungsrechnen Dosieranleitung
		Wäschebestand qualitativ und quantitativ überprüfen und ggf. zusätzlichen Wäschebedarf ermitteln		LF 4 Fremdunternehmen Verschmutzung, Beschädigung Wäschelager

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Wäsche mit geeigneten Mitteln und Techniken reinigen und pflegen - Fleckenentfernung - Waschen - Trocknen - Bügeln - Zusammenlegen - Näharbeiten Bei der Wäschekontrolle und -pflege, insbesondere Werterhaltung, Hygiene und Ressourcenschonung berücksichtigen Etagenwagen entsprechend der anliegenden Aufgaben bestücken Waren für das Housekeeping annehmen und dieses entsprechend der Materialeigenschaften einlagern Lagerfunktionen zur fachgerechten Werterhaltung der Waren dabei beachten		Hotel-/Frotteewäsche, Restaurant-/Küchenwäsche Gästewäscheservice Reinigungs- und Pflegegeräte Reinigungs-, Wäsche-, Minibarwagen LF 2
8.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Arbeitsablaufplan im Team diskutieren und Arbeitsprozess auswerten Alternativen vorschlagen	1	

Lernfeld 9 **Marketingpläne erarbeiten** **2. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen
- 9.1 Marktsituation analysieren und Gäste systematisch befragen — 21 Ustd.
- 9.2 Marketingplan entwickeln — 32 Ustd.
- 9.3 Maßnahmen der Kommunikation auswählen und ein Werbekonzept entwerfen — 27 Ustd.

Lernsituation 9.3 Maßnahmen der Kommunikation auswählen und ein Werbekonzept entwerfen — 27 Ustd.

Auftrag

Sie bekommen den Auftrag, das Werbekonzept Ihres Betriebes hinsichtlich verstärkter Nutzung digitaler Medien zu überarbeiten.
Informieren Sie sich über Kommunikationsinstrumente und planen Sie die Erstellung eines Werbekonzeptes. Für die Auswahl geeigneter Werbemittel und Werbeträger führen Sie Angebotsvergleiche durch. Präsentieren Sie im nächsten Abteilungsleitermeeting Ihr Werbekonzept. Werten Sie Ihr Ergebnis und Ihren Arbeitsprozess im Team aus. Optimieren Sie Ihr Werbekonzept im Anschluss an das Feedback der Abteilungsleiter.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
9.3.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren Sich über Kommunikationsinstrumente innerhalb der Kommunikationspolitik informieren	9	
		- Werbung		Werbemittel/-träger
		- Verkaufsförderung		Aktionsplanung LF 13 (Hofa), LF 14 (Hoka)
		- Öffentlichkeitsarbeit		Pressearbeit, Sponsoring
		- Verkaufsgespräch		LF 5, 6, 7
		- Online-Marketing, Social Media		Homepage, Newsletter, Bewertungen
		Betriebliche Einflussfaktoren für die Erstellung eines Werbekonzeptes präzisieren		digitale Medien
		Für das Werbekonzept betreffende Informationen aus der Analyse der Marksituation und Gästebefragung herausfiltern		Ergebnisse aus LS 9.1, 9.2
		Struktur des Werbekonzeptes abstimmen		
9.3.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Werbung als Schwerpunkt der Kommunikationsstrategie auswählen	16	Werbeaktionen
		Informationen aus der Analyse der Marksituation und Gästebefragung für die Erstellung eines Werbekonzeptes berücksichtigen		Markt- und Wettbewerbsbeobachtung Ergebnisse aus LS 9.1, 9.2
		Digitale Medien festlegen		
		Werbekonzept erstellen		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Im Rahmen des Abteilungsleiter-meetings das Werbekonzept präsentieren		
		Angebote verschiedener Anbieter zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern gegenüberstellen		LF 2 Angebotsvergleich Werbeagenturen
		Nach dem Angebotsvergleich sich für geeignete Anbieter entscheiden		
		Bei der Erstellung der Werbemittel mitwirken und die Aktualität gewährleisten		gerätegestützter Unterricht
9.3.3	**Bewerten/** Reflektieren	Arbeitsprozess zur Erstellung des Werbekonzeptes und eigenes methodisches Vorgehen bei der Umsetzung im Team reflektieren	2	Prozessbewertung
		Werbekonzept beurteilen		Ergebnisbewertung
		Schlussfolgerungen für künftige Werbemaßnahmen ableiten		Feedback der Abteilungsleiter

Lernfeld 10 **Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen

10.1	Arbeitsaufgaben am Empfang organisieren und mit anderen Bereichen abstimmen	37 Ustd.
10.2	Gästeaufenthalte koordinieren und Checklisten einsetzen	25 Ustd.
10.3	Bezahlvorgänge sowie Tagesabschluss durchführen und kontrollieren	18 Ustd.

Lernsituation 10.2 Gästeaufenthalte koordinieren und Checklisten einsetzen 25 Ustd.

Auftrag

In Ihrem Betrieb arbeitet seit letztem Monat eine neue Leitung des Empfangs- und Reservierungsbereiches, die mit ihrer Expertise ein modernes und effektives Konzept entwickeln möchte. Zur Optimierung der Abteilung überprüft sie gemeinsam mit dem Team die Arbeitsabläufe zur Betreuung der Gäste am Empfang und möchte diese gegebenenfalls neu strukturieren.
Sie werden beauftragt, Gästeaufenthalte vorzubereiten, interne und externe Korrespondenz zu bearbeiten und weiterzuleiten sowie Reservierungen zu prüfen. Entwerfen Sie Checklisten zur Planung und Koordination dieser Aufgaben und schätzen Sie die Zweckmäßigkeit der bisher eingesetzten Kommunikations-, Organisations- und Informationsmittel ein. Reflektieren Sie Ihre Arbeitsprozesse und -ergebnisse wertschätzend im Team und leiten Sie Möglichkeiten zur Optimierung ab.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	7	
		Betriebliche Kommunikations-, Organisations- und Informationsmittel recherchieren		LF 6
		Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen sowie Informationen aus der Gästedatei zur Vorbereitung der Gästeaufenthalte und Gruppenreisen ermitteln		LF 6
		Erforderliche Verträge, Dokumente und Arbeitsmittel bereitstellen		Einzelverträge, Kooperationsabkommen, Kontingentverträge
10.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Interne sowie externe Korrespondenz entgegennehmen und nach betrieblichen Vorgaben bearbeiten	15	LF 6 Gästewünsche/-beschwerden, Reisevermittler, Intranet
		Informationen unter Beachtung der rechtlichen Vorschriften intern und/ oder extern weiterleiten		DGSVO
		Informations- und Organisationsmittel für einen optimierten Betriebsablauf nutzen		LF 6
		Reservierungen überprüfen, Reservierungsübersichten erstellen und mit externen Buchungskanälen abgleichen		LF 6, 7 Gruppenreisen PMS

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Bei der alltäglichen Arbeit sowie beim Umgang mit Mitarbeitenden und externen Partnern die Unternehmensziele und -werte einhalten Checklisten zur Planung der Aufgaben sowie für die Koordination und Optimierung der Arbeitsabläufe bzw. -ergebnisse entwerfen - Früh-, Spät-, Nachtdienst - Reservierung - An- und Abreise		LF 1 Leitbild LF 9 Unternehmensziele, Arbeitgebermarke Nachhaltigkeit analog, digital Arbeitsorganisation, Standardisierung, Formulare gerätegestützter Unterricht Schichtübergabe Individualgäste, Gruppenreisen
10.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Störungen in den Arbeitsabläufen der Empfangs- und Reservierungsabteilung erkennen und Optimierungsbedarf ableiten Verbesserungsmöglichkeiten aufzeigen und Checklisten bei Bedarf anpassen	3	

Lernfeld 11 **Managementaufgaben im Housekeeping durchführen** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 80 Ustd.

Lernsituationen
11.1 Aufgaben im Housekeeping organisieren 33 Ustd.
11.2 Personal anleiten und entwickeln 28 Ustd.
11.3 Arbeitsabläufe im Housekeeping steuern und kontrollieren 19 Ustd.

Lernsituation 11.2 Personal anleiten und entwickeln 28 Ustd.

Auftrag

Ihr Betrieb plant die Einstellung und Unterweisung neuer Mitarbeitender im Housekeeping.
Sie werden beauftragt, bei Personalgesprächen mit den neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitzuwirken. Informieren Sie sich vorbereitend über Personalführung und Mitarbeitermotivation. Entwickeln Sie anschließend ein Schulungskonzept zu hygienischen, arbeitssicherheits- sowie gesundheitsschutzrelevanten Themen und unterweisen Sie die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Reflektieren Sie den Personalentwicklungsprozess kriteriengeleitet und optimieren Sie die Arbeitsabläufe und -ergebnisse.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	8	
		Sich über Merkmale der Personalführung informieren		Führungskonzeptionen, -prinzipien
		- Führungsfunktionen		Managementkreis
		- Führungstechniken		Management by Direction and Control, Objectives, Delegation, Exception, Motivation, Empowerment
		- Führungsstile		autoritär, kooperativ, liberal
		Sich mit der Rolle der Mitarbeitermotivation zur Verwirklichung der Aufgaben im Housekeeping auseinandersetzen		Leistungsanreize, Lob, intrinsisch, extrinsisch
11.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert führen	18	Herausforderungen, Konflikte, Personalintegration
		Schulungskonzepte entwickeln und das Team zu hygienischen, arbeitssicherheits- sowie gesundheitsschutzrelevanten Themen unterweisen		Personalentwicklung, Training on/off the job LF 1, 8 Gesundheits- und Arbeitsschutz, Ergonomie
		Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen unterstützen		Rollenspiele, Gesprächsführung Deutsch/Kommunikation LF 9 Arbeitgebermarke Gleichstellungsgrundsatz
		- Einstieg		Anlass
		- Analyse und Feedback		
		- Planung und Zielvereinbarungen		
		- Perspektiven und Entwicklung		
		- Abschluss		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Sich an der Personalentwicklung beteiligen - Einstellung - Beurteilung - Beratung - Beförderung/Versetzung - Personalfreisetzung		interne/externe Personalbeschaffung, Stellenausschreibung, Vorstellungsgespräche Beurteilungskriterien, -methoden, -hilfsmittel, -fehler, Feedback Perspektiven
11.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Arbeitsabläufe und -ergebnisse der Unterweisung und Personalentwicklung kriteriengeleitet reflektieren - Zufriedenheit der Mitarbeitenden - Kommunikation Vorschläge zur Optimierung der Arbeitsabläufe und Verbesserung der Qualität ableiten	2	Effizienz, kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Lernfeld 12 **Das gastronomische Angebot organisieren** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen
12.1 Speisen- und Getränkeangebote auswählen und kalkulieren 24 Ustd.
12.2 Warenbedarf und Lagerbestände ermitteln und koordinieren 21 Ustd.
12.3 Angebotskarten erstellen 15 Ustd.

Lernsituation 12.3 Angebotskarten erstellen 15 Ustd.

Auftrag

Das gastronomische Angebot Ihres Hotels soll hinsichtlich der Nachhaltigkeit überarbeitet werden, um einen neuen Gästekreis anzusprechen.
Sie erhalten von Ihrem Food-and-Beverage-Manager den Auftrag, eine neue Frühstückskarte unter Berücksichtigung der Verkaufsförderung sowie rechtlicher Bestimmungen digital zu entwerfen und diese im nächsten Teammeeting zu präsentieren.
Informieren Sie sich zuvor über Arten und Gestaltung von Angebotskarten. Beurteilen Sie Ihre Frühstückskarte und reflektieren Sie abschließend den Prozess.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.3.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	7	
		Arten von Angebotskarten unterscheiden		analog, digital kombinierte Karten LS 9.3
		- Speisekarten		Standard-, Aktions-, Spezial-, Menü- und Buffetkarte
		- Getränkekarten		Standard-, Wein-, Kaffee- und Teekarte, Barkarte
		Sich über Regeln zur Erstellung von Angebotskarten informieren		Reihenfolge, Verkehrsbezeichnung, Wahrheit, Klarheit Deutsch/Kommunikation
		- fachliche Gliederung und Information		
		- Rechtschreibung		
		- Sprachform und Sprachstil		
		- Gestaltung		
		Rechtliche Vorschriften zu Preisauszeichnung und Lebensmittelkennzeichnung einbeziehen		PAngV, LMIV, LMZDV LS 5.1 Allergene, Zusatzstoffe
		Erstellung von Angebotskarten organisieren		sachlich, personell, zeitlich
12.3.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Speise- und Getränkekarten anlassbezogen und gastorientiert auch in einer Fremdsprache unter Verwendung digitaler Medien entwerfen	6	gerätegestützter Unterricht Deutsch/Kommunikation berufsbezogenes Englisch Clean Label-Speisekarten LS 12.2 (Hofa) Nachhaltigkeit
		Bei der Erstellung von Angebotskarten rechtliche Bestimmungen und verkaufsfördernde Gestaltungsrichtlinien beachten		exemplarisch

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Neue Angebotskarten im Teammeeting präsentieren		
12.3.3	**Bewerten/** Reflektieren	Angebotskarte unter Berücksichtigung der Gästeerwartungen beurteilen und deren Erstellung reflektieren Aus Beurteilung des Ergebnisses und Reflexion des Ablaufes Verbesserungsmöglichkeiten und Alternativen ableiten	2	

Lernfeld 13 **Veranstaltungen verkaufen und organisieren** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen
13.1 Veranstaltungsangebote entwickeln 23 Ustd.
13.2 Verkaufsgespräche planen, durchführen und reflektieren 16 Ustd.
13.3 Veranstaltungen vorbereiten, durchführen und auswerten 21 Ustd.

Lernsituation 13.2 Verkaufsgespräche planen, durchführen und reflektieren 16 Ustd.

Auftrag
Sie arbeiten im Veranstaltungsverkauf Ihres Betriebes und werden beauftragt, das Verkaufsgespräch mit einem potentiellen Veranstalter zu führen.
Sie bereiten das Verkaufsgespräch vor, führen es durch und dokumentieren die Ergebnisse. Sie werten den Ablauf des Verkaufsgespräches aus und leiten Optimierungsvorschläge ab.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	6	
		Arten von Verkaufsgesprächen unterscheiden		persönlich, telefonisch, elektronisch, hybrid
		Beratungs- und Verkaufsgespräche vorbereiten		sachlich, räumlich, zeitlich, personell LF 5, 6, 7
		Gesprächsablauf präzisieren		Verkaufspsychologie Deutsch/Kommunikation
		- Gesprächseröffnung		
		- Bedarfsermittlung		
		- Angebotspräsentation und Vereinbarungen		
		- Gesprächsabschluss		Zusammenfassen, Danken, Verabschieden
		Informations- und Organisationsmittel auswählen, um die Kommunikation zu gewährleisten		LF 6, 10 (Hofa) analog, digital standardisierte Formulare, PMS
		- intern		Checklisten, Ablauf-, Raumbelegungspläne
		- extern		Präsentationsmappen, Angebotskarten, Raumpläne, Verträge/AGB
13.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Beratungs- und Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache führen	8	verkaufsorientierte Gesprächsführung LF 5, 6, 7 berufsbezogenes Englisch Rollenspiele gerätegestützter Unterricht

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Verkaufspsychologische Grundsätze anwenden Ergebnisse der Verkaufsgespräche dokumentieren		Deutsch/Kommunikation
13.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Ablauf der Verkaufsgespräche einschätzen Eigenes Handeln überdenken, Optimierungsvorschläge ableiten und Schlussfolgerungen für künftige Veranstaltungen ziehen	2	

Lernfeld 10 **Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen
10.1 Budgets in der Hotellerie analysieren, planen und auswerten 7 Ustd.
10.2 Geschäftsvorfälle buchen, Geschäftsjahr abschließen und Erfolg kontrollieren 45 Ustd.
10.3 Zahlungsvorgänge überwachen und außergerichtliches Mahnverfahren anwenden 8 Ustd.

Lernsituation 10.2 Geschäftsvorfälle buchen, Geschäftsjahr abschließen und Erfolg kontrollieren **45 Ustd.**

Auftrag

Sie sind in der Buchhaltung Ihres Hotels eingesetzt. Sie werden beauftragt, den Jahresabschluss zu erstellen und diesen mit der Geschäftsleitung auszuwerten.
Informieren Sie sich über die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung, stellen Sie Informationen für Buchungen bereit und erfassen Sie alle Wertströme des Unternehmens im laufenden Geschäftsjahr. Erstellen Sie die Gewinn- und Verlustrechnung sowie die Bilanz, ermitteln Sie darüber hinaus Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit, Produktivität und Liquidität. Beurteilen Sie den Erfolg des Betriebes, auch im Vergleich mit vergangenen Geschäftsjahren und leiten Sie bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ab.
Reflektieren Sie abschließend Ihren Arbeitsprozess entsprechend der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
10.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	8	
		Rechtsvorschriften ordnungsmäßiger Buchführung eruieren		Buchführungspflicht HGB, AO, EStG, UStG Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) Fallbeispiele
		Sich über die betriebliche Organisation der Buchführung in der Hotellerie informieren		Aufbau-, Ablauforganisation, Organigramm
		Buchungsregeln recherchieren		doppelte Buchführung
		Informationen aus Inventur, Inventar und Bilanz zur Durchführung von Buchungen bereitstellen		LF 2 Kriterien für eine Bilanz Eröffnungsbilanzkonto
		Belege für die Buchung vorbereiten		Belegarten
		Buchungssätze für die Buchung von Geschäftsvorfällen formulieren		
10.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Geschäftsvorfälle auf folgende Konten buchen:	30	
		- Bestandskonten		Aktiv- und Passivkonten
		- Erfolgskonten		GuV
		- Privatkonto		
		- Umsatzsteuerkonto		
		Spezielle Buchungen eines Hotelbetriebes ausführen		Einkauf, Verkauf Personal und Anlagen

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Planmäßige Abschreibungen und Sonderabschreibungen unterscheiden, die Wertminderungen der Anlagegüter mit verschiedenen Methoden rechnerisch ermitteln und die Abschreibungsbuchungen vornehmen		degressiv, linear Handels-/Steuerrecht
		Investitionsbedarf anhand der Abschreibungen von Anlagegütern ableiten		
		Gewinn- und Verlustrechnung mit der kurzfristigen Budgetplanung vergleichen		LS 10.1
		Ergebnisse zur Erfolgskontrolle dokumentieren und diese grafisch aufbereiten		digital
		Ursachen einer Soll-Ist-Abweichung analysieren		
		Geschäftsjahr durch Buchungen auf das Schlussbilanzkonto abschließen		Jahresabschluss Bewertung von Umlauf-, Anlagevermögen und Schulden
10.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Erfolg des Betriebes anhand von Kennzahlen der Gewinn- und Verlustrechnung sowie der Bilanz beurteilen - Wirtschaftlichkeit - Produktivität - Liquidität	7	Ergebnisbewertung Berechnungen
		Optimierungsvorschläge für das kommende Geschäftsjahr ableiten		
		Arbeitsprozess entsprechend der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung reflektieren - Genauigkeit - Vollständigkeit - Korrektheit		

Lernfeld 11 **Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen
11.1 Kosten und Leistungen für eine erfolgsorientierte Steuerung des Betriebes berechnen 20 Ustd.
11.2 Erträge mithilfe des Revenue Managements steigern 28 Ustd.
11.3 Vertriebskanäle mithilfe des Channel Managements steuern 12 Ustd.

Lernsituation 11.2 Erträge mithilfe des Revenue Managements steigern 28 Ustd.

Auftrag
Sie werden beauftragt, die Preisstruktur der angebotenen Leistungen in Ihrem Hotel zu überprüfen und eine geeignete Strategie zur Ertragssteigerung zu entwickeln.
Analysieren Sie die Zahlungsbereitschaft Ihrer Kunden- und Gästegruppen. Berechnen Sie ausgewählte Kennzahlen des Revenue Managements und stimmen Sie die ermittelten Daten mit anderen Abteilungen ab. Teilen Sie den einzelnen Gästegruppen Kontingente zu und legen Sie Aufenthaltsbedingungen fest.
Beurteilen Sie den betriebswirtschaftlichen Erfolg Ihrer Preisstrategie und leiten Sie Maßnahmen zur Optimierung ab.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
11.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren, Preise mit Hilfe des Revenue Managements festzusetzen und mit dem Channel Management abzustimmen	4	
		Kunden- und Gästegruppen, deren Buchungs- und Stornierungsverhalten sowie Zahlungsbereitschaft untersuchen		LF 7, 9 Ziel-, Gästegruppen
		Erhobene Daten zur Einschätzung der eigenen Marktposition unter Berücksichtigung der Datenschutzbestimmungen aufbereiten		Visualisierung LF 9 Analyse der Marktsituation LF 6, 7 DSGVO
		Trends erkennen und das zukünftige Verhalten der Gäste prognostizieren		
		Ergebnisse zur Entwicklung von Preis- und Ratenstrategien dokumentieren		
11.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Betriebliche Kennzahlen des Revenue Managements ermitteln und im Hinblick auf eine Ertragssteigerung interpretieren	13	LF 7 Key Performance Indicators Revenue Management System, Berechnungen
		Marktorientierte Preis- und Ratenstrategien auf Grundlage der ermittelten Daten ableiten und sich unter Einbeziehung der beteiligten Abteilungen für eine Strategie entscheiden		Rabatte, Best Available Rates (BAR), Packages
		Kontingente den einzelnen Gästegruppen zuteilen, die kurzfristige Preisuntergrenze berücksichtigen und Aufenthaltsbedingungen festlegen		Marktsegmente, Gästemix Zahlungsziel, Stornierung

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		- Reisegruppen - Tagungsgruppen - Individualgäste		
		Partnerverträge, Kooperationen und Gruppenplanungen mithilfe von Verdrängungs- und Volumenanalysen auf Basis der ermittelten Kennzahlen bewerten		Festpreisanfragen Gruppen-, Individualpreis Grundauslastung, Überbuchung Vertragskonditionen Berechnungen
		Handlungsempfehlungen für den weiteren Steuerungsprozess vorschlagen und umsetzen		AGB
		Eigene Analysen und Strategien zur Budgeterstellung nutzen		LF 10 (Hoka) Budgetierung, Forecast
11.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Eigene Preis- und Ratenstrategie auf ihre Wirksamkeit prüfen	11	
		Dabei die Konsequenzen operativer Preissetzung und strategischer Preisgestaltung abwägen		Rack Rate Überbuchungsstrategie Stornierungsquote
		Chancen und Risiken im Prozess der Leistungssteuerung von Hotels erkennen		Marktorientierung Insolvenz
		Geeignete Kennzahlen des Revenue Managements berechnen und auf deren Basis den betriebswirtschaftlichen Erfolg beurteilen		Benchmark-Analyse RevPar, MPI, ARI, AVR/ARR/ADR, RGI, OCC, Benchmark Rates, ALOS
		Fachsprache anwenden		
		Kennzahlen zeitlich nebeneinander stellen und deren Entwicklung vergleichen		Kreislauf der Umsatzoptimierung
		Gemeinsam mit den anderen Abteilungen Maßnahmen zur wirtschaftlichen Optimierung ableiten		Kommunikation mit Sales & Marketing Buchungsbedingungen
		Eigenes Handeln im Hinblick auf die Ertragssteigerung im Ausbildungsbetrieb einschätzen		

Lernfeld 12 **Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 60 Ustd.

Lernsituationen

12.1	Den Personalbedarf ermitteln und die Personalbeschaffung organisieren	24 Ustd.
12.2	Aufgaben der Personalentwicklung wahrnehmen und Mitarbeitergespräche führen	17 Ustd.
12.3	Das Personal verwalten und den Personaleinsatz kontrollieren	19 Ustd.

Lernsituation 12.1 Den Personalbedarf ermitteln und die Personalbeschaffung organisieren **24 Ustd.**

Auftrag

In der Personalabteilung sind Sie verantwortlich für die Einstellung von neuen Mitarbeitenden. Sie werden beauftragt, bei der Beschaffung des Personals mitzuwirken.
Analysieren Sie den Personalbedarf und berücksichtigen Sie betriebliche Ziele. Recherchieren Sie Wege der Personalbeschaffung sowie Anforderungen an Stellenbeschreibungen. Leiten Sie geeignete Strategien zur Gewinnung neuer Arbeitskräfte ab. Erstellen Sie eine exemplarische Stellenausschreibung. Wählen Sie geeignetes Personal aus.
Reflektieren Sie den Personalbeschaffungsprozess kriteriengeleitet und optimieren Sie die Arbeitsabläufe und -ergebnisse.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
12.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	14	
		Sich über betriebliche Ziele und damit verbundene personalwirtschaftliche Aufgaben erkundigen		Wandel, Trends Workforce Management
		Personalbestand zur Vorbereitung personalwirtschaftlicher Entscheidungen erheben		Ist-Stand
		- quantitativ		Teilzeit, Vollzeit
		- qualitativ		Qualifikationen, Kompetenzen
		Sich über Parameter sowie Methoden der Personalbedarfsermittlung informieren		arbeitswissenschaftliche Methoden, Schätzung, organisatorische, mathematisch-statistische, monetäre Verfahren, qualitative Verfahren
		Bedarf an Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Umsetzung der betrieblichen Ziele ermitteln und differenzieren		Soll-Stand Brutto-, Nettobedarf Grund-, Reserve-, Einsatz-, Freistellungs-, Ersatzbedarf Personalbedarfsplan
		Verschiedene Wege der Personalbeschaffung bei Unterdeckung recherchieren		extern, intern

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Geeignete Strategien zur Gewinnung neuer Arbeitskräfte ableiten		analog, digital
		- Stellenausschreibung		Zeitungen, Berufs-/Ausbildungsmessen/Jobbörsen, Karriereportale im Internet, soziale Medien
		- Auswahlmaßnahmen		Einzel-/Gruppengespräche, Assessment-Center, Probearbeiten
		Sich einen aktuellen Überblick über die Organisationsstruktur ihres Hotelbetriebes verschaffen		LF 1 Aufbauorganisation Kommunikation, Information, Hierarchie Vor- und Nachteile
		- Einliniensystem		
		- Mehrliniensystem		
		- Stabliniensystem		
		- Matrixorganisation		
		- Teamorganisation		
		Sich mit betrieblichen Stellenbeschreibungen vertraut machen und anhand dieser sich über erforderliche Kompetenzen informieren		LF 1 Merkmale der Stellen, Anforderungen
		Wert der Arbeitgebermarke für die Personalgewinnung und Personalbindung erfassen		LF 9 (Hoka) extern, intern Positionierung, Entwicklung
12.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Anhand des Soll- und Ist-Personalbestandes die Über- oder Unterdeckung für den Hotelbetrieb ermitteln	9	
		Personaleinsatz qualitativ festlegen und den Arbeitskräftebedarf berechnen, die Besonderheiten des Einsatzes von internem und externem Personal berücksichtigen		täglich, wöchentlich
		Bei der Personaleinsatzplanung arbeits- und sozialrechtliche Bestimmungen beachten		Wirtschaftskunde, 1. Aj., LB 1; 2. Aj., LB 1 Tarif-, Arbeitsverträge, Betriebsvereinbarungen §§ 611 – 630 BGB, ArbZG, TzBfG, BUrlG, MuSchG, Schwerbehindertenrecht im SGB IX, BBiG, JArbSchG, AGG, KSchG
		Vor- und Nachteile der Zusammenarbeit mit externen Personalvermittlungsunternehmen ermitteln		Outsourcing
		Dies mit der Einstellung von geringfügigen Beschäftigten abgleichen		arbeitsrechtliche Regelungen für Minijob, Mindestlohn

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Stellenausschreibungen analog und digital auf Grundlage von Stellenbeschreibungen formulieren		Bewerbermanagement gerätegestützter Unterricht
		Bewerbungsunterlagen nach Maßgabe der Kompetenzanforderungen für die Stellen sichten, schriftliche Einladungen anfertigen und geeignete Bewerberinnen und Bewerber einladen		ABC-Analyse, Mitarbeiterauswahl Deutsch/Kommunikation
		Vorstellungsgespräche vorbereiten		Leitfaden Bewertungsmuster
		Zusagen oder Absagen verfassen und versenden		analog, digital Deutsch/Kommunikation
12.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Arbeitgebermarke hinsichtlich der Nachhaltigkeit einschätzen	1	
		Eigenes Handeln überdenken, Vorschläge zur Optimierung der Arbeitsabläufe ableiten und Schlussfolgerungen für künftige Personalentscheidungen ziehen		Effizienz, kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)

Lernfeld 13 **Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten** **3. Ausbildungsjahr**
Zeitrichtwert: 40 Ustd.

Lernsituationen
13.1 Warenbedarf ermitteln und Lagerhaltung optimieren 16 Ustd.
13.2 Waren beschaffen 24 Ustd.

Lernsituation 13.2 Waren beschaffen **24 Ustd.**

Auftrag

Das Angebotsprofil Ihres Hotels wurde hinsichtlich der Nachhaltigkeit überarbeitet, um einen neuen Gästekreis anzusprechen.
Sie erhalten den Auftrag, den Prozess der Warenbeschaffung darauf abzustimmen.
Ermitteln Sie neue Bezugsquellen, formulieren Sie Anfragen, vergleichen Sie Angebote qualitativ sowie quantitativ und treffen Sie vertragliche Vereinbarungen.
Kalkulieren Sie aufgrund der Angebotsauswahl die Verkaufspreise für ausgewählte Produkte und Dienstleistungen Ihres Betriebes.
Überdenken Sie im Team den Beschaffungsprozess hinsichtlich der ökonomischen, ökologischen und sozialen Nachhaltigkeit und leiten Sie Maßnahmen zur Optimierung ab.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
13.2.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag analysieren	11	
		Interne und externe Ermittlung von Bezugsquellen für den Wareneinkauf vertiefen		LF 2 analog, digital
		Inhaltliche und rechtliche Bestimmungen von Angeboten wiederholen		LF 2, Wirtschaftskunde 1. Aj., LB 2 Angebotsfristen, Freizeichnungsklausel
		Unterschiedliche Arten von Kaufverträgen bezüglich rechtlicher und ökonomischer Handlungsspielräume recherchieren		LF 2, Wirtschaftskunde 1. Aj., LB 2 BGB, HGB, AGB
		- Vertragsparteien		bürgerlicher Kauf, einseitiger/ zweiseitiger Handelskauf
		- Art und Güte/Beschaffenheit		Kauf zur, nach und auf Probe
		- Lieferzeit		Sofortkauf, Kauf auf Abruf, Fix-,Termin-, Zweckkauf
		- Zahlungsziel		Ziel-, Ratenkauf
		Sich mit möglichen Störungen des Kaufvertrages auseinandersetzen und Rechtsfolgen daraus ableiten		exemplarisch, Fallbeispiele Rechte und Pflichten der Vertragspartner Gewährleistung, Mahnungen, Nachfristen, Rücktritt, Schadensersatz
		- mangelhafte Lieferung		Mängelarten, Mängelrüge, Schlechtleistung
		- Lieferverzug		
		- Zahlungsverzug		
		- Annahmeverzug		

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Entscheidungen treffen hinsichtlich		
		- Beschaffungsmarkt		regional, national, international
		- Anzahl Lieferanten		Abhängigkeit
		- Beschaffungsfrequenz		Häufigkeit, Zeitpunkt, Rhythmus, Einzelbeschaffung, Saison
		- Beschaffungsweg		zentral, dezentral, kombiniert
		- Warenmenge		Vorratsbeschaffung
		- Warenqualität		
		Geeignete Lieferanten mithilfe verschiedener Methoden auswählen		Rating-Methode TCO-Methode Lieferantendatei
13.2.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Anfragen an ausgewählte Lieferanten analog und digital formulieren	12	LF 2 Deutsch/Kommunikation verbindlich, unverbindlich mündlich, schriftlich
		Angebote quantitativ und qualitativ nach betrieblichen Vorgaben bzw. Standards prüfen		LF 2 Berechnungen
		- Menge, Preis, Preisnachlässe		
		- Qualität, Handelsklassen		
		- Verpackungen		
		- Lieferbedingungen, Lieferzeiten		
		- Zahlungsbedingungen		
		- Erfüllungsort und Gerichtsstand		
		Bei der Angebotsauswahl mitwirken		Entscheidungsmatrix
		Angebotspreise zur Kalkulation der Verkaufspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes nutzen		LF 12 (Hoka) Berechnungen
		- Zuschlagskalkulation - Divisionskalkulation - Deckungsbeitrag		
		Waren bei ausgewählten Lieferanten bedarfsgerecht und in Absprache mit den verschiedenen Abteilungen bestellen		Deutsch/Kommunikation

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Kaufverträge abschließen und dabei gültige Rechtsnormen sowie Allgemeine Geschäftsbedingungen beachten Rechtlich korrekt sowie wirtschaftlich angemessen auf Kaufvertragsstörungen reagieren und mit den Vertragspartnern kommunizieren		BGB, HGB, AGB Deutsch/Kommunikation Datenschutz, Datensicherheit
13.2.3	**Bewerten/** Reflektieren	Beschaffungsprozess im Hinblick auf ökonomische, ökologische und soziale Nachhaltigkeit überdenken Weitere Möglichkeiten zur Verbesserung zukunftsorientiert entwickeln	1	

Lernfeld 14 **Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten** **3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Ustd.**

Lernsituationen
14.1 Veranstaltungen planen 32 Ustd.
14.2 Veranstaltungen verkaufen und kennzahlengestützt auswerten 28 Ustd.

Lernsituation 14.1 Veranstaltungen planen **32 Ustd.**

Auftrag

Sie werden beauftragt für auslastungsschwache Zeiten eine Sonderveranstaltung zu konzipieren.
Sie informieren sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und entwickeln ein eigenes Veranstaltungskonzept. Dazu erstellen Sie Ablaufpläne und kalkulieren den Personalbedarf. Sie vergleichen die Kosten der Eigen- und Fremdleistungen und unterbreiten Preisvorschläge für Ihr Veranstaltungsangebot.
Reflektieren Sie den Prozess der Veranstaltungsplanung mit Ihrer Geschäftsleitung, auch unter Berücksichtigung der Ertragsoptimierung im Veranstaltungsbereich Ihres Hotels.

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
14.1.1	Analysieren/ Informieren/ **Planen**	Auftrag, Veranstaltungsangebote zu entwickeln, zu verkaufen und auszuwerten, analysieren	6	Veranstaltungsmanagement
		Kundenspezifische Veranstaltungsanfragen untersuchen und verschiedene Veranstaltungsformate unter Berücksichtigung von Trends ableiten		Anlass: privat, öffentlich, gesellschaftlich, geschäftlich Digitalisierung, Globalisierung, Nachhaltigkeit
		Begriff MICE-Management definieren und dessen Bedeutung für die Hotellerie aufzeigen		Tagungs- und Kongressmarkt, Events, Bankettveranstaltungen
		Veranstaltungsziele sowie Bedürfnisse und Wünsche der Gästegruppen erfassen		Veranstaltungsprojekt quantitativ, qualitativ LF 5, 6, 7, 9 (Hofa, Hoka) Zielgruppen, Marktanalyse
		Betriebliche Veranstaltungsangebote recherchieren mit Schwerpunkt auf		Pauschal-, Standard- und Individualangebote Eigen- und Fremdleistung
		- Zeit,		Termin, Dauer, Saison
		- Produkte und Leistungen,		Programm, Angebotsprofil
		- Ort,		Räumlichkeiten, Kapazität, Ausstattung, Ambiente
		- Preise		Budget
14.1.2	Entscheiden/ **Durchführen**	Adressatengerechte Veranstaltungsangebote unter Nutzung digitaler Medien sowie Berücksichtigung betrieblicher Rahmenbedingungen und Trends konzipieren	25	Projekt gerätegestützter Unterricht betriebswirtschaftlich, rechtlich, ökologisch

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Informations- und Organisationsmittel nutzen, um die Kommunikation sowie einen optimalen Betriebsablauf zu gewährleisten		LF 6 (Hofa, Hoka) Überblick analog, digital standardisierte Formulare, Property Management System (PMS)
		- intern		Function Sheet, Checklisten, Ablauf-, Raumbelegungs-, Personaleinsatzpläne
		- extern		Homepage/Social Media, Präsentationsmappen, Angebotskarten, Raumpläne, Verträge/AGB
		Ablaufpläne zur Vorbereitung, Durchführung sowie Nachbereitung einer Veranstaltung unter Berücksichtigung vorgegebener Rahmenbedingungen und Anforderungen erstellen		Veranstaltungskonzept Checklisten
		Ablaufpläne mit den entsprechenden Bereichen abstimmen		Function Sheet
		Aufwand sowie Risiken der Veranstaltungsplanung einschätzen		Erfahrungswerte Risikomanagement: Wetter, Infrastruktur, technische Gefährdungen
		Betriebsinternen und externen Personalbedarf unter Beachtung der rechtlichen und betrieblichen Vorgaben kalkulieren		quantitativ, qualitativ, monetär Arbeitszeitanalyse, Personaleinsatzplan, Outsourcing LF 12 (Hoka) personalwirtschaftliche Aufgaben
		Wege der externen Personalbeschaffung berücksichtigen		LF 12 (Hoka)
		Fremdleistungsangebote innerhalb der Veranstaltungskonzeption quantitativ sowie qualitativ gegenüberstellen		LF 2, 8 (Hofa, Hoka) Angebotsvergleich LF 13 (Hoka) Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse Künstleragenturen, Security Technik, Dekoration
		Kosten der Veranstaltungsangebote als Eigenleistungen rechnerisch ermitteln und mit denen der Fremdleistungen vergleichen		fixe Kosten, variable Kosten Kostenvergleichsrechnung
		Vorschläge zur Preisgestaltung von Veranstaltungsangeboten unter Berücksichtigung inner- und außerbetrieblicher Einflussgrößen erstellen		LF 7, 11 (Hofa, Hoka) Preisbildung, Revenue Management Preispolitik, Kostenplanung, Budget

Nr.	Handlung	Kompetenzentwicklung	Ustd.	Hinweise
		Preise für Veranstaltungsangebote kalkulieren Kalkulierte Preise zur Vorbereitung der Abrechnung im betrieblichen Hotelsystem erfassen		Zuschlagskalkulation, Break-even-Analyse, Deckungsbeitragsrechnung, Nachlässe PMS
14.1.3	**Bewerten/** Reflektieren	Gesamten Prozess der Veranstaltungsplanung reflektieren	1	Event-Controlling Effektivität, Effizienz

6 Berufsbezogenes Englisch

Berufsbezogenes Englisch bildet die Integration der Fremdsprache in die Lernfelder ab. Der Englischunterricht im berufsübergreifenden Bereich gemäß den Vorgaben der Stundentafel und der Unterricht im berufsbezogenen Englisch stellen eine Einheit dar. Es werden gezielt Kompetenzen entwickelt, die die berufliche Mobilität der Schülerinnen und Schüler in Europa und in einer globalisierten Lebens- und Arbeitswelt unterstützen.

Der Englischunterricht orientiert auf eine weitgehend selbstständige Sprachverwendung mindestens auf dem Niveau B1 des KMK-Fremdsprachenzertifikats[5], das sich an den Referenzniveaus des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen: lernen, lehren, beurteilen (GeR) orientiert. Dabei werden die vorhandenen fremdsprachlichen Kompetenzen in den Bereichen Rezeption, Produktion, Mediation und Interaktion um berufliche Handlungssituationen erweitert.[6] Leistungsstarke Schülerinnen und Schüler sollten motiviert werden, sich den Anforderungen des Niveaus B2 zu stellen.

Grundlage für den berufsbezogenen Englischunterricht bilden die in den Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans formulierten fremdsprachlichen Aspekte. Der in den Lernfeldern integrativ erworbene Fachwortschatz wird in vielfältigen Kommunikationssituationen angewandt sowie orthografisch und phonetisch gesichert. Relevante grammatische Strukturen werden aktiviert. Der Unterricht strebt den Erwerb grundlegender interkultureller Handlungsfähigkeit mit dem Ziel an, mehr Sicherheit im Umgang mit fremdsprachigen Kommunikationspartnern zu entwickeln. Damit werden die Schülerinnen und Schüler befähigt, im beruflichen Kontext erfolgreich zu kommunizieren.

Der Unterricht im berufsbezogenen Englisch ist weitgehend in der Fremdsprache zu führen und handlungsorientiert auszurichten. Dies kann u. a. durch Projektarbeit, Gruppenarbeit und Rollenspiele geschehen. Dazu sind die Simulation wirklichkeitsnaher Situationen im Unterricht, die Nutzung von Medien und moderner Informations- und Kommunikationstechnik sowie das Einüben und Anwenden von Lern- und Arbeitstechniken eine wesentliche Voraussetzung.

Vertiefend kann berufsbezogenes Englisch im Wahlbereich angeboten werden. Empfehlungen dazu werden in den berufsgruppenbezogenen Modulen des Lehrplans Englisch für die Berufsschule/Berufsfachschule gegeben.

Die Teilnahme an den Prüfungen zur Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen Niveau B1 oder Niveau B2 in der beruflichen Bildung in einem berufsrelevanten Bereich kann von den Schülerinnen und Schülern in Abstimmung mit der Lehrkraft für Fremdsprachen individuell entschieden werden.

[5] Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

[6] Kompetenzbeschreibungen der Anforderungsniveaus siehe Anhang

1. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	**Zeitrichtwert: 10 Ustd.**
Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	
Die Schülerinnen und Schüler stellen ihren Ausbildungsbetrieb auch in der Fremdsprache in Bezug auf Leitbild, Angebotsprofil und Organisationsstruktur vor. Sie geben Auskünfte zu eigenen Tätigkeiten im Betrieb und erläutern berufliche Perspektiven *(Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildung).*	
Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch: In den Bereichen Restaurant und Rezeption ist es ratsam, das Hören in den Vordergrund zu stellen, um Anweisungen internationaler Kolleginnen und Kollegen sowie Anfragen bzw. Bestellungen von Gästen auch im Front Cooking zu verstehen. Im Bereich der Produktion hingegen empfiehlt es sich, sowohl das Sprechen als auch das Schreiben zu trainieren. Dabei bieten sich das Erstellen von Speisekarten in englischer Sprache ebenso wie das Vermarkten des Betriebes auf internationaler Ebene an. Die Schülerinnen und Schüler können in Gruppen zusammenarbeiten und in einem Brainstorming-Prozess ihre bereits vorhandenen Kenntnisse austauschen, hilfreich erscheint die Erstellung einer Übersicht zu allgemeinen sowie berufsspezifischen Fachbegriffen und eine zielgerichtete Recherche weiterer notwendiger fremdsprachlicher Lexik. In den verschiedenen Phasen der Vorbereitung einer Präsentation ist es empfehlenswert, dass die Schülerinnen und Schüler Satzbildung, Zeitformen sowie Fragestellung bzw. Verneinung wiederholen, festigen und vertiefen. Sie sammeln und strukturieren die erworbene Fachlexik und ordnen diese den thematischen Schwerpunkten zu. Für die Unternehmensvorstellung im Lernfeld können analoge und digitale Originalmaterialien, z. B. Prospekte, Statistiken, Tabellen, Organigramme verwendet werden.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu **Zeitrichtwert: 10 Ustd.**

Lernfeld 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen

Die Schülerinnen und Schüler nutzen zur Information von Gästen zu Ernährungsformen, Allergien, Zubereitungen sowie Inhalts- und Zusatzstoffen von einfachen Speisen und Getränken betriebliche Unterlagen. Sie setzen verkaufsfördernde Maßnahmen um und kommunizieren auch in einer Fremdsprache.

Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch:

In den Bereichen Restaurant und Front Cooking ist es förderlich, zum einen das Hören zu üben, um Anfragen bzw. Bestellungen von internationalen Gästen sowie Anweisungen von Kolleginnen und Kollegen auch zu verstehen.
Und zum anderen empfiehlt es sich, das Sprechen anzuregen, um Gäste zu beraten, Fragen zu den Speisen und Getränken zu beantworten oder Erläuterungen zu Allergenen, Ernährungsformen und Inhaltsstoffen zu geben.

Die Schülerinnen und Schüler können sich im Team durch Brainstorming über ihre bereits vorhandenen Kenntnisse austauschen.
Es bietet sich an, für Kundenberatungsgespräche einen Gesprächsleitfaden in Partner- oder Gruppenarbeit zu erstellen und den inhaltlichen Bezug zu LF 3 und LF 5 herzustellen. Die Simulation des Beratungsgesprächs kann auf der Grundlage von Rollenkarten erfolgen. Dabei können sie eine Übersicht zu allgemeinen sowie lernfeldspezifischen Fachbegriffen erstellen und zielgerichtet nach weiterer notwendiger fremdsprachlicher Lexik recherchieren.

In den verschiedenen Phasen der Vorbereitung einer anlassbezogenen, gastorientierten Kommunikation ist es empfehlenswert, dass die Schülerinnen und Schüler Satzbildung, Zeitformen sowie Fragestellungen bzw. Verneinung wiederholen, festigen und vertiefen. Sie sammeln und strukturieren die erworbene Fachlexik und ordnen diese den thematischen Schwerpunkten im Restaurant zu.

2. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	**Zeitrichtwert: 10 Ustd.**
Lernfeld 6: Am Empfang arbeiten	
Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, bei Bedarf auch in einer Fremdsprache. Sie begleiten den Gast bei An- und Abreise. Die Schülerinnen und Schüler verfügen über Kompetenzen in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation in ausgewählten beruflichen Situationen (*Small Talk, Check-in, Check-out, Empfehlungen geben, Wegbeschreibungen, Buchung von Zusatzleistungen, Beschwerdemanagement)* während der Arbeit am Empfang. Die Schülerinnen und Schüler bieten mündlich und schriftlich Dienstleistungen des Hotelbetriebes an und sprechen Empfehlungen zu Sehenswürdigkeiten und Tagesaktivitäten aus. Sie führen einfache Verkaufsgespräche weitgehend korrekt in der Fremdsprache und sind dabei in der Lage, wesentliche landestypische Unterschiede zu berücksichtigen.	
Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch: Im Vordergrund sollte die Weiterentwicklung der mündlichen Sprachkompetenzen stehen. Dialoge und Rollenspiele zu unterschiedlichen beruflichen Situationen wie Check-in, Check-out, Beschreiben von Hoteleinrichtungen bzw. Anbieten von Dienstleistungen des Hotelbetriebes, Reagieren auf Beschwerden und Formulieren von Entschuldigungen, Empfehlungen zu Tagesaktivitäten etc. bieten sich dafür besonders an. Ratsam ist es, feststehende Wendungen und (landestypische) sprachliche Muster vertiefend zu vermitteln sowie die Anwendung der bekannten Höflichkeitsformen zu achten.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu **Zeitrichtwert: 10 Ustd.**

Lernfeld 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten digitale und analoge Anfragen auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler bieten mündlich und schriftlich Dienstleistungen der gastgewerblichen Betriebe an und unterbreiten Empfehlungen zum touristischen Leistungsspektrum der Stadt bzw. Region. Sie führen einfache Verkaufsgespräche weitgehend korrekt in der Fremdsprache und berücksichtigen dabei wesentliche landestypische Unterschiede.

Sie verfassen selbstständig Standardschriftstücke unter Verwendung von gängigen Hilfsmitteln. Dabei sind sie in der Lage, berufsbezogene Sachinformationen verständlich und weitgehend korrekt, wenn auch mit eingeschränktem Wortschatz, wiederzugeben.

Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch:

Im Vordergrund sollte die schriftliche Geschäftskorrespondenz in der Fremdsprache stehen. Der Aufbau eines englischen Geschäftsbriefes wie auch einer englischen Geschäfts-Email sollten anhand von konkreten Beispielen inkludiert werden. Dafür empfehlen sich Schreiben einer Reservierungsbestätigung, schriftliches Reagieren auf einen Beschwerdebrief eines Gastes oder ein Internet-Beitrag zu einer stattfindenden Aktion.
Auch das schriftliche Anbieten von Zusatzleistungen ist möglich wie Tischreservierungen, Benutzen der hoteleigenen Einrichtungen, Reservieren von Tickets, Empfehlen von Tagesaktivitäten (Sehenswürdigkeiten, Verkehrsverbindungen, etc.).

3. Ausbildungsjahr

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	**Zeitrichtwert: 10 Ustd.**
Lernfeld 12: Das gastronomische Angebot organisieren	
Die Schülerinnen und Schüler entwerfen Speise- und Getränkekarten anlassbezogen und gastorientiert auch in einer Fremdsprache unter Verwendung digitaler Medien. Sie beachten dabei die Regeln zur Erstellung der verschiedenen Angebotskarten. Die Schülerinnen und Schüler sind in der Lage, Gäste bei der Auswahl von Speisen fachlich und sprachlich richtig zu beraten sowie korrespondierende Getränke zu empfehlen.	
Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch: Im Bereich Verkauf empfiehlt es sich, sowohl das Sprechen als auch das Schreiben mit Schülerinnen und Schülern zu trainieren. Dabei bietet sich das Erstellen einer digitalen Speise- und Getränkekarte in englischer Sprache an. Dazu können zielgerichtet die lernfeldspezifischen Fachbegriffe in fremdsprachlicher Lexik recherchiert und systematisiert werden. Die mündlichen Sprachkompetenzen sollten weiterhin im Fokus stehen. Es empfiehlt sich, das Sprechen anzuregen, um Gäste zu beraten, Fragen zu den Speisen und Getränken zu beantworten oder gegebenenfalls Erläuterungen zu Ernährungsformen, Lebensmittelallergien und -unverträglichkeiten sowie Inhalts- und Zusatzstoffen zu geben. Es bietet sich an, für Kundenberatungsgespräche den bereits erarbeiteten Gesprächsleitfaden aus LF 5 zu nutzen bzw. zu erweitern und inhaltliche Bezüge zu vorangegangenen Lernfeldern herzustellen. Die Simulation von Beratungsgesprächen auch durch anlassbezogene Rollenspiele ist zu empfehlen. In den verschiedenen Phasen einer anlassbezogenen, gastorientierten Kommunikation können die Schülerinnen und Schüler Satzbildung, Zeitformen, Fragestellungen bzw. Verneinungen wiederholen, festigen, vertiefen. Die im 1. und 2. Ausbildungsjahr erworbene Fachlexik sollte weiter vertieft und ausgebaut werden.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu	**Zeitrichtwert: 10 Ustd.**
Lernfeld 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren	
Die Schülerinnen und Schüler führen Beratungs- und Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache durch. Sie treffen detaillierte Absprachen zur Organisation von Veranstaltungen. Dabei beachten sie die Art der jeweiligen Veranstaltung, geben Menü- bzw. Büfettvorschläge gemäß den geltenden Regeln, machen Vorschläge zur kulturellen Umrahmung der Veranstaltung. Sie erfragen die Gästezufriedenheit und dokumentieren das Feedback.	
Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch: Einerseits sollte die Weiterentwicklung der mündlichen Sprachkompetenzen gefördert werden, zum Beispiel durch das Üben von Absprachen zur Organisation von Veranstaltungen in Rollenspielen. Dabei kann auf die verschiedenen Veranstaltungsarten genauso eingegangen werden, wie auf Menü- oder Büfettvorschläge, die kulturelle Umrahmung der Veranstaltung und die entstehenden Kosten für den Auftraggeber. Auch Gesprächssituationen zum Einholen eines Gästefeedbacks in der Nachbereitung einer Veranstaltung oder bei Abreise der Gäste sind möglich. Andererseits kann auch die Weiterentwicklung der schriftlichen Sprachkompetenzen erfolgen, zum Beispiel durch das Formulieren/Verfassen von Pressemitteilungen und Ankündigungen zu anstehenden Veranstaltungen. Das schriftliche Beantworten offizieller Anfragen zur Veranstaltungsorganisation oder die Durchführung und Auswertung einer Gästebefragung inklusive der Erstellung eines Gästefragebogens kann hier ebenfalls vertiefend geübt werden, auch im gerätegestützten Unterricht.	

Berufsbezogenes Englisch mit Bezug zu **Zeitrichtwert: 10 Ustd.**

Lernfeld 14: Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten

Die Schülerinnen und Schüler führen Beratungs- und Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache durch.
Sie treffen detaillierte Absprachen zur Organisation von Veranstaltungen und konzipieren verschiedene verkaufsfördernde Maßnahmen. Dabei beachten sie die Art der jeweiligen Veranstaltung, geben Menü- bzw. Büfettvorschläge gemäß den geltenden Regeln, machen Vorschläge zur kulturellen Umrahmung der Veranstaltung. Sie vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse zu den Freizeitangeboten in der näheren und weiteren Umgebung, erstellen Pauschalangebote, Aktionswochen, kulturelle Feste und Geschäftsveranstaltungen.

Didaktisch-methodische Hinweise zum berufsbezogenen Englisch:

Die Weiterentwicklung der mündlichen und schriftlichen Sprachkompetenzen sollte gefördert werden. Absprachen zur Organisation von Veranstaltungen können in Rollenspielen geübt werden. Dabei kann auf die verschiedenen Veranstaltungsarten genauso eingegangen werden, wie auf Menü- oder Büfettvorschläge, die kulturelle Umrahmung der Veranstaltung und die entstehenden Kosten für den Auftraggeber.
Das Formulieren/Verfassen von Pressemitteilungen und Ankündigungen zu anstehenden Veranstaltungen sowie das Erstellen von ausgewählten Werbemitteln kann durch Gruppen- und Projektarbeiten auch im gerätegestützten Unterricht erfolgen.

Anhang

Die Niveaubeschreibung des KMK-Fremdsprachenzertifikats[7] weist folgende Anforderungen in den einzelnen Kompetenzbereichen aus:

Rezeption: Gesprochenen und geschriebenen fremdsprachigen Texten Informationen entnehmen

Hör- und Hörsehverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen Texten in berufstypischen Situationen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen, wenn deutlich und in Standardsprache gesprochen wird.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexere berufstypische Texte global, selektiv und detailliert verstehen, wenn in natürlichem Tempo und in Standardsprache gesprochen wird, auch wenn diese leichte Akzentfärbungen aufweist.

Leseverstehen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können geläufigen berufstypischen Texten zu teilweise weniger vertrauten Themen aus bekannten Themenbereichen Einzelinformationen und Hauptaussagen entnehmen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können komplexe berufstypische Texte, auch zu wenig vertrauten und abstrakten Themen aus bekannten Themenbereichen, global, selektiv und detailliert verstehen.

Produktion: Fremdsprachige Texte erstellen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufstypische Texte zu vertrauten Themen verfassen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufstypische Texte aus bekannten Themenbereichen verfassen.

[7] Rahmenvereinbarung über die Zertifizierung von Fremdsprachenkenntnissen in der beruflichen Bildung unter https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/1998/1998_11_20-Fremdsprachen-berufliche-Bildung.pdf

Mediation: Textinhalte in die jeweilige Sprache übertragen und in zweisprachigen Situationen vermitteln

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können fremdsprachlich dargestellte berufliche Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch wiedergeben. Sie können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel in deutscher Sprache dargestellte Sachverhalte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache übertragen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können den Inhalt komplexer fremdsprachlicher berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen sinngemäß und adressatengerecht auf Deutsch sowohl wiedergeben als auch zusammenfassen. Sie können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel den Inhalt komplexer berufsrelevanter Texte aus bekannten Themenbereichen in deutscher Sprache sinngemäß und adressatengerecht in die Fremdsprache sowohl übertragen als auch zusammenfassen.

Interaktion: Gespräche in der Fremdsprache führen

Niveau B1

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung elementarer und auch komplexer sprachlicher Mittel geläufige berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um vertraute Themen geht, in der Fremdsprache weitgehend sicher bewältigen, sofern die am Gespräch Beteiligten kooperieren, dabei auch eigene Meinungen sowie Pläne erklären und begründen.

Niveau B2

Die Schülerinnen und Schüler können unter Verwendung vielfältiger, auch komplexer sprachlicher Mittel berufsrelevante Gesprächssituationen, in denen es um komplexe Themen aus bekannten Themenbereichen geht, in der Fremdsprache sicher bewältigen, dabei das Gespräch aufrechterhalten, Sachverhalte ausführlich erläutern und Standpunkte verteidigen.

7 Hinweise zur Literatur

KMK – Sekretariat der Ständigen Konferenz der Kultusminister der Länder in der Bundesrepublik Deutschland: Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der Kultusministerkonferenz für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule und ihre Abstimmung mit Ausbildungsordnungen des Bundes für anerkannte Ausbildungsberufe. Bonn. Stand: Juni 2021.
https://www.kmk.org/fileadmin/Dateien/veroeffentlichungen_beschluesse/2021/2021_06_17-GEP-Handreichung.pdf

Landesamt für Schule und Bildung: Umsetzung lernfeldstrukturierter Lehrpläne. 2022.
https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/14750

Landesamt für Schule und Bildung: Operatoren in der beruflichen Bildung. 2021.
https://publikationen.sachsen.de/bdb/artikel/39372

Hinweise zur Veränderung des Arbeitsmaterials richten Sie bitte an das

Landesamt für Schule und Bildung
Standort Radebeul
Dresdner Straße 78 c
01445 Radebeul

Notizen:

Die für den Unterricht an berufsbildenden Schulen zugelassenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien sind in der Landesliste der Lehrpläne für die berufsbildenden Schulen im Freistaat Sachsen in ihrer jeweils geltenden Fassung enthalten.

Die freigegebenen Lehrpläne und Arbeitsmaterialien finden Sie als Download unter https://www.schulportal.sachsen.de/lplandb/.

Das Angebot wird durch das Landesamt für Schule und Bildung, Standort Radebeul, ständig erweitert und aktualisiert.