

***Ministerium für Kultus, Jugend und Sport
Baden-Württemberg***

Bildungsplan für die Berufsschule

Hotelfachmann und Hotelfachfrau

**Kaufmann für Hotelmanagement
und Kauffrau für Hotelmanagement**

Ausbildungsjahr 1, 2 und 3

**Baden-
Württemberg**



**KMK-Beschluss
vom 17.12.2021**

Inhaltsverzeichnis

Teil I	Vorbemerkungen	3
Teil II	Bildungsauftrag der Berufsschule	4
Teil III	Didaktische Grundsätze	6
Teil IV	Berufsbezogene Vorbemerkungen	7
Teil V	Lernfelder	11
Teil VI	Lesehinweise	31

Impressum

Herausgeber: Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg |
Postfach 10 34 42 | 70029 Stuttgart

Erstellung: Sekretariat der Kultusministerkonferenz | Referat Berufliche Bildung,
Weiterbildung und Sport | Taubenstraße 10 | 10117 Berlin

Veröffentlichung: Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL) | Abteilung 4 |
Heilbronner Straße 314 | 70469 Stuttgart | Telefon 0711 21859-0
www.bildungsplaene-bw.de

Teil I Vorbemerkungen

Der vorliegende Bildungsplan entspricht dem Rahmenlehrplan für den berufsbezogenen Unterricht der Berufsschule, der durch die Ständige Konferenz der Kultusminister der Länder beschlossen worden und mit der entsprechenden Ausbildungsordnung des Bundes (erlassen vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz oder dem sonst zuständigen Fachministerium im Einvernehmen mit dem Bundesministerium für Bildung und Forschung) abgestimmt ist.

Der Bildungsplan baut grundsätzlich auf dem Niveau des Hauptschulabschlusses bzw. vergleichbarer Abschlüsse auf. Er enthält keine methodischen Festlegungen für den Unterricht. Der Bildungsplan beschreibt berufsbezogene Mindestanforderungen im Hinblick auf die zu erwerbenden Abschlüsse.

Die Ausbildungsordnung des Bundes und der Rahmenlehrplan der Kultusministerkonferenz sowie die Bildungspläne der Länder für den berufsübergreifenden Lernbereich regeln die Ziele und Inhalte der Berufsausbildung. Auf diesen Grundlagen erwerben die Schüler und Schülerinnen den Abschluss in einem anerkannten Ausbildungsberuf sowie den Abschluss der Berufsschule.

Teil II **Bildungsauftrag der Berufsschule**

Die Berufsschule und die Ausbildungsbetriebe erfüllen in der dualen Berufsausbildung einen gemeinsamen Bildungsauftrag.

Die Berufsschule ist dabei ein eigenständiger Lernort, der auf der Grundlage der Rahmenvereinbarung über die Berufsschule (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 12.03.2015 in der jeweils geltenden Fassung) agiert. Sie arbeitet als gleichberechtigter Partner mit den anderen an der Berufsausbildung Beteiligten zusammen und hat die Aufgabe, den Schülern und Schülerinnen die Stärkung berufsbezogener und berufsübergreifender Handlungskompetenz zu ermöglichen. Damit werden die Schüler und Schülerinnen zur Erfüllung der Aufgaben im Beruf sowie zur nachhaltigen Mitgestaltung der Arbeitswelt und der Gesellschaft in sozialer, ökonomischer, ökologischer und individueller Verantwortung, insbesondere vor dem Hintergrund sich wandelnder Anforderungen, befähigt. Das schließt die Förderung der Kompetenzen der jungen Menschen

- zur persönlichen und strukturellen Reflexion,
- zum verantwortungsbewussten und eigenverantwortlichen Umgang mit zukunftsorientierten Technologien, digital vernetzten Medien sowie Daten- und Informationssystemen,
- in berufs- und fachsprachlichen Situationen adäquat zu handeln,
- zum lebensbegleitenden Lernen sowie zur beruflichen und individuellen Flexibilität zur Bewältigung der sich wandelnden Anforderungen in der Arbeitswelt und Gesellschaft,
- zur beruflichen Mobilität in Europa und einer globalisierten Welt

ein.

Der Unterricht der Berufsschule basiert auf den für jeden staatlich anerkannten Ausbildungsberuf bundeseinheitlich erlassenen Ordnungsmitteln. Darüber hinaus gelten die für die Berufsschule erlassenen Regelungen und Schulgesetze der Länder.

Um ihren Bildungsauftrag zu erfüllen, muss die Berufsschule ein differenziertes Bildungsangebot gewährleisten, das

- in didaktischen Planungen für das Schuljahr mit der betrieblichen Ausbildung abgestimmte handlungsorientierte Lernarrangements entwickelt,
- einen Unterricht mit entsprechender individueller Förderung vor dem Hintergrund unterschiedlicher Erfahrungen, Fähigkeiten und Begabungen aller Schüler und Schülerinnen ermöglicht,
- ein individuelles und selbstorganisiertes Lernen in der digitalen Welt fördert,
- eine Förderung der bildungs-, berufs- und fachsprachlichen Kompetenz berücksichtigt,
- eine nachhaltige Entwicklung der Arbeits- und Lebenswelt und eine selbstbestimmte Teilhabe an der Gesellschaft unterstützt,
- für Gesunderhaltung und Unfallgefahren sensibilisiert,
- einen Überblick über die Bildungs- und beruflichen Entwicklungsperspektiven einschließlich unternehmerischer Selbstständigkeit aufzeigt, um eine selbstverantwortliche Berufs- und Lebensplanung zu unterstützen,
- an den relevanten wissenschaftlichen Erkenntnissen und Ergebnissen im Hinblick auf Kompetenzentwicklung und Kompetenzfeststellung ausgerichtet ist.

Zentrales Ziel von Berufsschule ist es, die Entwicklung umfassender Handlungskompetenz zu fördern. Handlungskompetenz wird verstanden als die Bereitschaft und Befähigung des Einzelnen, sich in beruflichen, gesellschaftlichen und privaten Situationen sachgerecht durchdacht sowie individuell und sozial verantwortlich zu verhalten.

Handlungskompetenz entfaltet sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Fachkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.

Selbstkompetenz¹

Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken und zu beurteilen, eigene Begabungen zu entfalten sowie Lebenspläne zu fassen und fortzuentwickeln. Sie umfasst Eigenschaften wie Selbstständigkeit, Kritikfähigkeit, Selbstvertrauen, Zuverlässigkeit, Verantwortungs- und Pflichtbewusstsein. Zu ihr gehören insbesondere auch die Entwicklung durchdachter Wertvorstellungen und die selbstbestimmte Bindung an Werte.

Sozialkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen und zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinanderzusetzen und zu verständigen. Hierzu gehört insbesondere auch die Entwicklung sozialer Verantwortung und Solidarität.

Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz.

Methodenkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit zu zielgerichtetem, planmäßigem Vorgehen bei der Bearbeitung von Aufgaben und Problemen (zum Beispiel bei der Planung der Arbeitsschritte).

Kommunikative Kompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, kommunikative Situationen zu verstehen und zu gestalten. Hierzu gehört es, eigene Absichten und Bedürfnisse sowie die der Partner wahrzunehmen, zu verstehen und darzustellen.

Lernkompetenz

Bereitschaft und Fähigkeit, Informationen über Sachverhalte und Zusammenhänge selbstständig und gemeinsam mit anderen zu verstehen, auszuwerten und in gedankliche Strukturen einzuordnen. Zur Lernkompetenz gehört insbesondere auch die Fähigkeit und Bereitschaft, im Beruf und über den Berufsbereich hinaus Lerntechniken und Lernstrategien zu entwickeln und diese für lebenslanges Lernen zu nutzen.

¹ Der Begriff „Selbstkompetenz“ ersetzt den bisher verwendeten Begriff „Humankompetenz“. Er berücksichtigt stärker den spezifischen Bildungsauftrag der Berufsschule und greift die Systematisierung des DQR auf.

Teil III Didaktische Grundsätze

Um dem Bildungsauftrag der Berufsschule zu entsprechen, werden die jungen Menschen zu selbstständigem Planen, Durchführen und Beurteilen von Arbeitsaufgaben im Rahmen ihrer Berufstätigkeit befähigt.

Lernen in der Berufsschule zielt auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz. Mit der didaktisch begründeten praktischen Umsetzung – zumindest aber der gedanklichen Durchdringung – aller Phasen einer beruflichen Handlung in Lernsituationen wird dabei Lernen in und aus der Arbeit vollzogen.

Handlungsorientierter Unterricht im Rahmen der Lernfeldkonzeption orientiert sich prioritär an handlungssystematischen Strukturen und stellt gegenüber vorrangig fachsystematischem Unterricht eine veränderte Perspektive dar. Nach lerntheoretischen und didaktischen Erkenntnissen sind bei der Planung und Umsetzung handlungsorientierten Unterrichts in Lernsituationen folgende Orientierungspunkte zu berücksichtigen:

- Didaktische Bezugspunkte sind Situationen, die für die Berufsausübung bedeutsam sind.
- Lernen vollzieht sich in vollständigen Handlungen, möglichst selbst ausgeführt oder zumindest gedanklich nachvollzogen.
- Handlungen fördern das ganzheitliche Erfassen der beruflichen Wirklichkeit in einer zunehmend globalisierten und digitalisierten Lebens- und Arbeitswelt (zum Beispiel ökonomische, ökologische, rechtliche, technische, sicherheitstechnische, berufs-, fach- und fremdsprachliche, soziale und ethische Aspekte).
- Handlungen greifen die Erfahrungen der Lernenden auf und reflektieren sie in Bezug auf ihre gesellschaftlichen Auswirkungen.
- Handlungen berücksichtigen auch soziale Prozesse, zum Beispiel die Interessenerklärung oder die Konfliktbewältigung, sowie unterschiedliche Perspektiven der Berufs- und Lebensplanung.

Die der Umsetzung dieses Bildungsplans zugrundeliegenden rechtlichen Rahmenbedingungen sind in der „Verordnung des Kultusministeriums über die Ausbildung und Prüfung an den Berufsschulen (Berufsschulordnung)“ in der jeweils gültigen Fassung geregelt. Die der Berufsschulordnung angefügte Stundentafel enthält die ausgewiesenen Unterrichtsbereiche „Berufsfachliche Kompetenz“ und „Projektkompetenz“.

Projektkompetenz

Die Projektkompetenz geht über die Fachkompetenz hinaus und bildet vorrangig deren Vernetzung mit der Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz ab. Die überfachlichen Kompetenzen zeigen sich z. B. in der Entwicklung von Lösungsstrategien, der Informationsverarbeitung, den Techniken der kognitiven Auseinandersetzung mit dem Projektauftrag sowie deren Präsentation. In diesem Zusammenhang erkennen die Schülerinnen und Schüler ihre vorhandenen Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten. Zum Erreichen dieses Ziels bedarf es der gemeinsamen Planung, Durchführung und Kontrolle durch die Lehrkräfte.

Teil IV Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Rahmenlehrplan für die Berufsausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau sowie zum Kaufmann für Hotelmanagement und zur Kauffrau für Hotelmanagement ist mit der Verordnung zur Neuordnung der Ausbildung in den Hotel- und Gastronomieberufen vom 09. März 2022 (BGBl. I S. 314) abgestimmt.

Der Rahmenlehrplan für den Ausbildungsberuf Hotelfachmann und Hotelfachfrau sowie Hotelkaufmann und Hotelkauffrau (Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 05.12.1997 i. d. F. vom 28.03.2014) wird durch den vorliegenden Rahmenlehrplan aufgehoben.

Der Erwerb der für den Prüfungsbereich Wirtschafts- und Sozialkunde erforderlichen Kompetenzen erfolgt auf der Grundlage der Bildungspläne für den Kompetenzbereich Wirtschaftskompetenz und des Fachs Gemeinschaftskunde des Landes Baden-Württemberg.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <https://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichtes bedeutsam:

Die oben genannten Berufe bewegen sich in einem vielfältigen Spektrum von Betrieben. Dabei stehen die Gastorientierung und die Gastzufriedenheit im Mittelpunkt jeden beruflichen Handelns. Unterschiedliche Betriebskonzepte und Organisationsstrukturen erfordern von den Fachkräften ein hohes Maß an Flexibilität, interkultureller Kommunikationsfähigkeit, Organisationstalent, Zukunftsorientierung sowie ein Grundverständnis für unternehmerisches Handeln.

Typische Handlungsfelder für beide Berufe sind der zielgruppenorientierte Verkauf bzw. die Vermarktung von Dienstleistungen und Angeboten sowie eine qualitätsorientierte Gästebetreuung.

Kaufleute für Hotelmanagement sind tätig in der Entwicklung, Konzeptionierung, Gestaltung und Durchführung von Dienstleistungen und Angeboten. Sie arbeiten sowohl strategisch als auch operativ und steuern den Hotelbetrieb nach betriebswirtschaftlichen Kriterien.

Hotelfachleute führen Managementaufgaben im Empfangs- und Reservierungsbereich sowie im Housekeeping durch. Sie verkaufen und organisieren das gastronomische Angebot und Veranstaltungen im Hotel. Sie planen Arbeitsprozesse, leiten diese an, führen diese durch und kontrollieren sie.

Die Lernfelder thematisieren jeweils einen vollständigen beruflichen Handlungsablauf. Sie sind methodisch-didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer beruflichen Handlungskompetenz führen. Diese umfasst insbesondere fundiertes Fachwissen, kommunikative Fähigkeiten, projektorientiertes Arbeiten, vernetztes und analytisches Denken sowie Eigeninitiative, Empathie und multiprofessionelle Teamfähigkeit.

Die Schulen entscheiden im Rahmen ihrer Möglichkeiten eigenständig über die Umsetzung der Durchführungsphase. Die Möglichkeiten der Lernortkooperation mit den am Ausbildungsprozess beteiligten Betrieben können hierbei genutzt werden.

In den Lernfeldern werden die Dimensionen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie und Soziales) der interkulturellen Unterschiede sowie der Inklusion berücksichtigt. Für den Kompetenzerwerb im Kontext der digitalen Arbeits- und Geschäftswelt empfiehlt sich der Einsatz von Anwendungsprogrammen und von Unternehmenssoftware zur Unterstützung der Lernprozesse. Angesichts der kurzen technologischen Innovationszyklen benötigen die Auszubildenden ein hohes Maß an Selbstorganisation und Lernkompetenz. Sie wenden Vorschriften und Richtlinien zum Datenschutz und zur Datensicherheit an. Der Erwerb von Fremdsprachenkompetenz sowie mathematische Inhalte sind integrierender Bestandteil der Lernfelder.

Es besteht ein enger sachlicher Zusammenhang zwischen dem Rahmenlehrplan und dem Ausbildungsrahmenplan für die betriebliche Ausbildung. Es wird empfohlen, für die Gestaltung von exemplarischen Lernsituationen in den einzelnen Lernfeldern beide Pläne zugrunde zu legen.

Die Ausbildung gliedert sich in zwei Ausbildungsphasen von je 18 Monaten. Die Kompetenzen der Lernfelder 1 bis 6 des Rahmenlehrplans sind mit den Qualifikationen der Ausbildungsordnung abgestimmt und somit Grundlage für den Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung.

Die Lernfelder 1 bis 5 werden im ersten Ausbildungsjahr berufsübergreifend mit den Berufen Koch und Köchin, Fachkraft Küche, Fachmann für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie und Fachfrau für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie, Fachmann für Systemgastronomie und Fachfrau für Systemgastronomie sowie Fachkraft für Gastronomie beschult. Dies entspricht dem multi-professionellen Arbeiten in einem Hotelbetrieb und fordert die abteilungsübergreifende Kommunikationskompetenz der Auszubildenden. Die Lernfelder 6 bis 9 für die Berufe Hotelfachmann und Hotelfachfrau und Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement sind identisch.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Inhalte sind in Kursivschrift nur dann aufgeführt, wenn die in den Zielformulierungen beschriebenen Kompetenzen konkretisiert oder eingeschränkt werden sollen.

Aus den typischen Handlungsfeldern der Hotelfachleute ergeben sich folgende Lernfelder, die spiralcurricular aufeinander aufbauen. Lernfeld 1 (Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren) vermittelt übergreifende Kompetenzen, um der Gastgeberrolle im Hotel gerecht zu werden.

Handlungsfelder Hotelfachmann und Hotelfachfrau	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
Aufgaben im Food and Beverage Management wahrnehmen	Lernfeld 2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen Lernfeld 3 In der Küche arbeiten Lernfeld 5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen		Lernfeld 12 Das gastronomische Angebot organisieren
Aufgaben im Wirtschaftsdienst und im Housekeeping wahrnehmen	Lernfeld 4 Das Restaurant vorbereiten und pflegen	Lernfeld 8 Im Housekeeping arbeiten	Lernfeld 11 Managementaufgaben im Housekeeping durchführen
Aufgaben am Empfang und in der Reservierung wahrnehmen		Lernfeld 6 Am Empfang arbeiten Lernfeld 7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen	Lernfeld 10 Empfang- und Reservierungsbereich organisieren
Aufgaben im Marketing und im Verkauf wahrnehmen		Lernfeld 9 Marketingpläne erarbeiten	Lernfeld 13 Veranstaltungen verkaufen und organisieren

Aus den typischen Handlungsfeldern der Kaufleute für Hotelmanagement ergeben sich folgende Lernfelder, die spiralcurricular aufeinander aufbauen. Lernfeld 1 (Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren) vermittelt übergreifende Kompetenzen, um der Gastgeberrolle im Hotel gerecht zu werden.

Handlungsfelder Kaufleute für Hotelmanagement	1. Ausbildungsjahr	2. Ausbildungsjahr	3. Ausbildungsjahr
Aufgaben in der Warenwirtschaft und im Food and Beverage Management gestalten und steuern	Lernfeld 2 Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen Lernfeld 3 In der Küche arbeiten Lernfeld 5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen		Lernfeld 13 Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten
Aufgaben im Wirtschaftsdienst und Housekeeping kennenlernen	Lernfeld 4 Restaurant vorbereiten und pflegen	Lernfeld 8 Im Housekeeping arbeiten	
Channel- und Revenue Management planen, durchführen und analysieren		Lernfeld 6 Am Empfang arbeiten Lernfeld 7 Dienstleistungen und Angebote verkaufen	Lernfeld 11 Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen
Marketingmaßnahmen entwickeln, einsetzen und auswerten		Lernfeld 9 Marketingpläne erarbeiten	Lernfeld 11 Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen Lernfeld 14 Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten

Die aus den oben genannten Lernfeldern der Ausbildungsjahre 1 und 2 erworbenen Kompetenzen dienen als Grundlage für die betriebswirtschaftlichen Aufgaben in Lernfeld 10 (Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen) und 12 (Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen).

Teil V Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Hotelfachmann und Hotelfachfrau				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
Nr.		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	40		
2	Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	40		
3	In der Küche arbeiten	120		
4	Das Restaurant vorbereiten und pflegen	40		
5	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	80		
6	Am Empfang arbeiten		80	
7	Dienstleistungen und Angebote verkaufen		80	
8	Im Housekeeping arbeiten		40	
9	Marketingpläne erarbeiten		80	
10	Empfang- und Reservierungsbereich organisieren			80
11	Managementaufgaben im Housekeeping durchführen			80
12	Das gastronomische Angebot organisieren			60
13	Veranstaltungen verkaufen und organisieren			60
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
Nr.				
1	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	40		
2	Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen	40		
3	In der Küche arbeiten	120		
4	Das Restaurant vorbereiten und pflegen	40		
5	Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	80		
6	Am Empfang arbeiten		80	
7	Dienstleistungen und Angebote verkaufen		80	
8	Im Housekeeping arbeiten		40	
9	Marketingpläne erarbeiten		80	
10	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen			60
11	Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen			60
12	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen			60
13	Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten			40
14	Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten			60
Summen: insgesamt 880 Stunden		320	280	280

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebes mitzugestalten und ihren Betrieb zu repräsentieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Berufsbilder im Gastgewerbe sowie Leitbild und Organisationsstruktur ihres Betriebes. Sie suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung (*Organisationsstrukturen, Arbeitsteilung*) und erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Anforderungen an die Rolle als Gastgeber und Gastgeberin sowie im Team. Sie erkunden analoge und digitale Kommunikationsformen und erfassen Kommunikationsstörungen. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsfelder im Gastgewerbe und die Internationalität der Branche. Sie ermitteln Möglichkeiten und Chancen der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung (*Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildung*) sowie die beruflichen Herausforderungen (*persönliche Gesundheit*).

Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über das betriebliche Qualitätsmanagement (*Arbeitssicherheit, Personal-, Betriebs- und Produkthygiene*) und betriebliche Nachhaltigkeitsmaßnahmen (*sozial, ökologisch, ökonomisch*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** eine Präsentation über ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit. Sie entwickeln Kriterien zur Bewertung von Präsentationen und beachten Datenschutz sowie Urheber- und Persönlichkeitsrechte.

Die Schülerinnen und Schüler **wählen** geeignete Präsentationsmedien **aus** und erstellen eine Präsentation.

Die Schülerinnen und Schüler **präsentieren** ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit adressatengerecht auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Kriterien geleitet den Arbeitsprozess sowie die Präsentationen. Sie geben Feedback und nehmen dieses an. Sie **leiten** Empfehlungen für ihre Rolle im Betrieb und gegenüber dem Gast **ab**.

Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Waren zu bestellen, anzunehmen, zu lagern und zu pflegen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die betrieblichen Abläufe zur Bestellung, Annahme, Lagerung und Pflege von Waren. Sie differenzieren die Arten der Waren und beschreiben die Funktionen des Lagers für den Betrieb.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Bezugsquellen, Bestellvorgänge und Lagerarten. Sie erfassen den Zusammenhang zwischen Wareneigenschaften und Hygiene bei der Lagerung von Waren sowie Warenverderb und Beschaffungszeitpunkt. Dafür verschaffen sie sich einen Überblick über Grundlagen des Kaufvertrags.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Beschaffung, Lagerung und Bereitstellung von Waren, auch digital. Dafür ermitteln sie den Warenbedarf und beachten Aspekte des nachhaltigen Wirtschaftens. Sie ermitteln die erforderlichen Bestell- und Lieferzeitpunkte sowie die Bestellmenge (*Meldebestand, Mindestbestand, Höchstbestand*).

Die Schülerinnen und Schüler **bestellen** Waren, nehmen diese an und lagern sie ein. Sie kontrollieren die Waren, überprüfen Lieferscheine und reagieren auf Störungen bei der Lieferung. Sie dokumentieren Leergut- und Transportgutannahme sowie -rückgabe.

Die Schülerinnen und Schüler pflegen und erfassen (*wiegen, zählen, messen*) den Warenbestand und stellen Waren zur weiteren Verwendung bereit. Sie erkennen Ursachen des Warenverderbs und leiten Maßnahmen ein. Im Arbeitsprozess beachten sie den Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Prozess und zeigen Möglichkeiten der Optimierung in Hinblick auf soziale, ökonomische und ökologische Aspekte sowie Zielkonflikte auf.

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

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, den Arbeitsplatz in der Küche vorzubereiten, einfache Speisen zuzubereiten und zu präsentieren sowie Reinigungsarbeiten durchzuführen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Arbeiten in der Küche durchzuführen. Dazu machen sie sich mit dem Arbeitsplatz Küche, Hygienevorschriften (*Personal-, Betriebs- und Produkthygiene*) und Reinigungsarbeiten in der Küche (*Lagerung, Anwendung und Entsorgung von Reinigungs- und Desinfektionsmitteln*) vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arbeitsmittel sowie Maschinen und Geräte. Sie verschaffen sich einen Überblick über Eier und pflanzliche Rohstoffe, deren Zubereitung (*Garverfahren*) und leiten ernährungsphysiologische und küchentechnologische Eigenschaften ab. Sie erkundigen sich über Vorbereitung (*Waschen, Putzen, Schälen*) und Verarbeitung von Lebensmitteln (*Schneidetechniken, Schnittformen, Arbeitssicherheit*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Arbeitsschritte zur Vor- und Zubereitung einfacher Speisen.

Die Schülerinnen und Schüler entscheiden sich für Rezepturen, **wählen** Lebensmittel (*Qualität, Regionalität, Saisonalität, Nachhaltigkeit*) sowie Arbeitsmittel **aus** und berechnen Material- sowie Wareneinsatz und erstellen Waren- und Materialbedarfslisten. Sie richten ihren Arbeitsplatz ein (*Arbeitsplatzergonomie*).

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** einfache Speisen (*Salate, Eierspeisen, Gemüsegerichte, Gemüsebeilagen, Sättigungsbeilagen*) **zu**. Sie wenden Schnitt- und Mischtechniken an und beachten den ressourcenschonenden Umgang mit Lebensmitteln sowie Hygienevorschriften. Sie richten Speisen an und präsentieren diese.

Die Schülerinnen und Schüler reinigen Arbeitsplatz sowie Arbeitsgeräte und entsorgen Abfälle unter Berücksichtigung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Sie beachten Hygiene und Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihren Arbeitsprozess, überprüfen die Ergebnisse und **leiten** Optimierungsmöglichkeiten **ab**.

Lernfeld 4: Das Restaurant vorbereiten und pflegen**1. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, das Restaurant vorzubereiten und zu pflegen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** die Bedeutung von Gasträumen für das Wohlbefinden der Gäste. Hierzu erfassen sie betriebspezifische Gegebenheiten sowie Gästebedarfe und -wünsche.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die Einrichtung und Ausstattung (*Tische, Tafelformen, Tischwäsche, Serviettenformen, Geschirr, Trinkgefäße, Bestecke, Geräte, Maschinen*) mit Hilfe analoger und digitaler Medien. Sie recherchieren Vorgaben zur Reinigung und Desinfektion von Gasträumen, Textilien und Gegenständen unter Beachtung von Umweltschutzregelungen, Nachhaltigkeit sowie Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** anlassbezogen die Vorbereitung von Gast- und Wirtschaftsräumen. Sie wählen entsprechende betriebliche Gebrauchsgegenstände aus, ermitteln benötigte Mengen und stellen diese bereit.

Die Schülerinnen und Schüler **bereiten** Gast- und Wirtschaftsräume **vor** und decken Tische ein. Sie berücksichtigen Einrichtungs-, Ausstattungs- und Gestaltungsmöglichkeiten unter der Beachtung individueller, ästhetischer, ökonomischer, ökologischer und funktionaler Voraussetzungen und Standards. Sie dokumentieren den Prozess und das Ergebnis.

Die Schülerinnen und Schüler reinigen, desinfizieren und pflegen Gast- und Wirtschaftsräume sowie betriebliche Gebrauchsgegenstände. Sie überprüfen die Maßnahmen und dokumentieren diese auch digital. Sie ermitteln den Bedarf an Reparaturen und Ersatz und ergreifen betriebsübliche Maßnahmen.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** und beurteilen die Ergebnisse, reflektieren den Prozess und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab.

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

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Restaurantservice unter Berücksichtigung von Gästewünschen und betriebsspezifischen Gegebenheiten auszuführen.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Gästebedürfnisse, Gästegruppen, Gästetypen und betriebliche Voraussetzungen. Dabei berücksichtigen sie Trends, Kommunikationsregeln und ihre Gastgeberrolle gegenüber nationalen wie internationalen Gästen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Büffet- und Serviceregeln und alkoholfreie Kalt- und Heißgetränke, Bier (*Sorten*) und Wein (*Arten*). Sie verschaffen sich einen Überblick über Kassensysteme und die Organisation von Tischreservierungen.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** gastbezogenen Service unter Berücksichtigung betriebspezifischer Gegebenheiten. Dabei berücksichtigen sie ein nachhaltiges, wirtschaftliches Vorgehen und hygienische Grundsätze ebenso wie die Fachsprache. Sie berechnen die Bedarfe entsprechend den Gästezahlen.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** gästebezogenen Service **durch** und arbeiten im Team. Sie überprüfen die Verkaufsfähigkeit von Produkten, servieren Speisen und Getränke und heben Geschirr, Besteck und Gläser aus. Zur Information von Gästen zu Ernährungsformen, Allergien, Zubereitungen sowie Inhalts- und Zusatzstoffen von einfachen Speisen und Getränken nutzen sie betriebliche Unterlagen. Sie setzen verkaufsfördernde Maßnahmen um und kommunizieren auch in einer Fremdsprache.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Rolle als Gastgeberin und Gastgeber sowie als Teammitglied und ihr eigenes Handeln.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** den Service im Restaurant sowie Gästerückmeldungen und leiten daraus Optimierungsmöglichkeiten ab.

Lernfeld 6: Am Empfang arbeiten**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsvorgänge im Empfangsbereich durchzuführen und mit dem Gast zu kommunizieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** Arbeitsvorgänge am Empfang und erkennen dessen Bedeutung als Kommunikationszentrum des Hotels und für das Wohlbefinden von nationalen und internationalen Gästen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Vor- und Nachbereitungsarbeiten bei An- und Abreise von Gästen sowie über die Schnittstellenfunktion des Empfangs im Hotel bei der Aufgabenbearbeitung und Informationsweitergabe. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften (*Melde- und Abgaberecht, Haftung, Datenschutz*).

Die Schülerinnen und Schüler **planen** und organisieren eine Schichtübergabe entsprechend der Vorgaben des betrieblichen Qualitätsmanagements. Sie bereiten die Anreise und Abreise der Gäste vor.

Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren ziel- und adressatenorientiert, bei Bedarf auch in einer Fremdsprache. Sie nehmen Anfragen am Empfang entgegen, leiten diese weiter, führen Gästeaufträge aus und koordinieren Prozesse mit anderen Abteilungen und Externen. Dabei nutzen sie analoge und digitale Kommunikationsmedien datenschutzkonform. Sie **begleiten** den Gast bei An- und Abreise. Sie erstellen, prüfen und erläutern Hotelrechnungen und führen Bezahlprozesse durch. Sie holen proaktiv Gastfeedback ein und kommunizieren diese im Haus. Sie bearbeiten Reklamationen und wägen zwischen Rechtsansprüchen und gastorientiertem Verhalten ab.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Auftreten und Verhalten gegenüber Gästen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Sie **beurteilen** ihre Arbeitsprozesse am Empfang unter ökonomischen, ökologischen und sozialen Gesichtspunkten. Dabei identifizieren sie mögliche Optimierungspotentiale und nehmen Rückmeldungen an.

Lernfeld 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen**2. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Dienstleistungen und Angebote des Hotels zu verkaufen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Dienstleistungen und Angebote zu verkaufen. Sie erfassen kundenspezifische Reservierungsanfragen zu Übernachtungen und Zusatzangeboten.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über betriebstypische Zimmerausstattungen (*Zimmertypen und -kategorien, Klassifizierungssysteme*) und Vertriebskanäle (*Buchungsportale, Hotelsysteme*) von Hotels.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe. Sie stellen Programme und Pauschalen entsprechend betrieblicher Vorgaben und Preissysteme zusammen.

Die Schülerinnen und Schüler **bearbeiten** digitale und analoge Anfragen auch in einer Fremdsprache. Sie beobachten die Auslastung, steuern die Belegungsentwicklung entsprechend der betrieblichen Vorgaben und setzen Instrumente des Marktvergleichs sowie betriebliche Kennzahlen im Rahmen des Revenue Managements ein. Sie erstellen Angebotsschreiben und Reservierungsbestätigungen individuell und anhand von Textbausteinen. Dabei berücksichtigen sie rechtliche Aspekte (*Beherbergungsvertrag, Stornierung, allgemeine Geschäftsbedingungen, Datenschutz*). Sie führen Beratungs- und Verkaufsgespräche durch und bieten Zusatzverkäufe an. Sie erfragen Zahlungsformen, dokumentieren die Gästewünsche und stimmen die Ergebnisse mit beteiligten Akteuren und Abteilungen ab. Dabei reagieren sie entsprechend der betrieblichen Vorgaben auf Buchungsänderungen und Stornierungen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** das eigene Handeln und die Arbeitsabläufe anhand von Qualitätskriterien. Sie **prüfen** Verkaufszahlen von Zimmern und Pauschalangeboten im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und leiten Optimierungspotentiale ab.

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

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Gasträume und Wirtschaftsräume nach betrieblichen Standards zu reinigen, zu pflegen, herzurichten und zu kontrollieren.

Die Schülerinnen und Schüler erfassen die Bedeutung der Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, Gästezimmern und Wirtschaftsräumen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Reinigungs- und Pflegemittel sowie Reinigungsarten. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Räumlichkeiten und Oberflächen.

Die Schüler und Schülerinnen **planen** die Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten und Oberflächen. Sie wählen Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen aus und stellen Reinigungslösungen her. Dabei berücksichtigen sie Aspekte des Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutzes (*Ergonomie*).

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Reinigungsmaßnahmen **durch** und statten Räume nach Gastbedürfnissen aus. Sie überprüfen Sauberkeit und Funktionalität der Ausstattung in den Räumlichkeiten auch mit Hilfe von Checklisten, bei Bedarf veranlassen sie Reparaturen oder Ersatz. Sie kontrollieren Wäsche auf verwendungsfähigen Zustand und wählen geeignete Mittel und Techniken zur Pflege aus. Bei allen Handlungen beachten sie Abfallvermeidung, Abfallentsorgung sowie Hygienevorschriften und Umweltaspekte. Sie bestücken anlassbezogen den Etagenwagen. Sie nehmen Waren an und lagern sie werterhaltend ein.

Die Schülerinnen und Schüler **überprüfen** und beurteilen ihr Reinigungs- und Kontrollergebnis, **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe unter Hygieneaspekten und Nachhaltigkeit und unterbreiten Verbesserungsvorschläge.

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

Die Schülerinnen und Schüler besitzen die Kompetenz, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Instrumente des Marketings (*Marktwahlstrategie, Marktbearbeitungsstrategie, Marketingmaßnahmen, Marketingplan*) und der systematischen Gästebefragung.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Erstellung eines Marketingplans auf Grundlage der betrieblichen Preisgestaltung, Produktqualität und Servicequalität. Sie wählen Marketingmaßnahmen auf der Grundlage von Kosten-Nutzen-Analysen aus.

Die Schülerinnen und Schüler **erarbeiten** einen betrieblichen Marketingplan mit Kommunikationsstrategie. Dazu führen sie Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen sowie Gästebefragungen durch, werten diese aus, kommunizieren die Ergebnisse und stimmen Marketingplan und Kommunikationsstrategie mit anderen Bereichen ab.

Die Schülerinnen und Schüler vergleichen Angebote von Lieferanten und Agenturen zur Entwicklung und Beschaffung von Werbemitteln und Werbeträgern, wählen Angebote aus, wirken bei der Erstellung mit und gewährleisten die Aktualität. Sie koordinieren die Entwicklung und Einhaltung der Arbeitgebermarke mit allen Bereichen.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Vorgehen und kontrollieren den Erfolg des Marketingplans und der Kommunikationsstrategie. Sie leiten Optimierungsmöglichkeiten ab.

3. Ausbildungsjahr:

Hotelfachmann und Hotelfachfrau

Lernfeld 10: Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 80 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren, dazu erfassen sie dessen Bedeutung als Schnittstelle zwischen den Abteilungen eines Hotels.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Arbeitsabläufe, Bezahlvorgänge (<i>Rechnungslegung, Kostenübernahme, Kommissions- und Provisionsabrechnungen</i>) sowie über die Mitarbeiterstruktur und -aufgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsoptionen (<i>Meldescheine, Beherbergungslisten</i>).</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen Gastaufenthalte und Gruppenreisen auf Grundlage der Ergebnisse von Beratungs- und Verkaufsgesprächen. Dazu stellen sie Kontakte zu internen und externen Kooperationspartnern her und pflegen diese.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler organisieren den Empfangs- und Reservierungsbereich. Sie nehmen interne und externe Korrespondenz entgegen, bearbeiten diese und leiten sie weiter. Sie nutzen Organisations- und Archivierungssysteme und pflegen diese. Sie kontrollieren Reservierungen, erstellen Reservierungsübersichten und gleichen diese mit externen Buchungskanälen ab. Sie organisieren die Kooperation mit externen Partnern und gewährleisten die interne und externe Kommunikation. Die Schülerinnen und Schüler setzen Unternehmensziele und -werte beim Umgang mit Gästen, Kolleginnen und Kollegen und Partnern um. Sie entwickeln Checklisten zur Planung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe. Sie bereiten Besprechungen gemäß sachlicher und zeitlicher Vorgaben vor sowie nach und dokumentieren die Ergebnisse. Sie überprüfen Bezahlprozesse sowie Kommissions- und Provisionsabrechnungen, sie bearbeiten externe und interne Rechnungseingänge, leiten bei Unstimmigkeiten Maßnahmen ein und führen Tagesabschlüsse durch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler reflektieren die Arbeitsabläufe, identifizieren Optimierungsbedarf und leiten Maßnahmen ab.</p>	

Lernfeld 11: Managementaufgaben im Housekeeping durchführen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 80 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. Sie erfassen dessen Bedeutung für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen (*Dienstpläne, Vertretungspläne, Urlaubspläne*) und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut. Sie verschaffen sich einen Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel und Ausstattungsgegenstände sowie mögliche Kooperationspartner.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle. (*Arbeitsablaufplan, Checkliste*). Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche (*Reinigungsintervalle, Einsatz von internem und externem Personal*) und rechtliche Aspekte (*Fund-sachen, Haftung*) sowie Hygienemaßgaben. Vor dem Hintergrund der Werterhaltung und der Nachhaltigkeit wählen sie Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren aus und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an.

Die Schülerinnen und Schüler **steuern** den Personaleinsatz, weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu, leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an, bereiten Unterweisungen und Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vor und führen diese durch. Sie wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen und bei der Personalentwicklung mit. Sie stimmen sich mit anderen Abteilungen ab, koordinieren die Zimmer-zuteilung und beachten individuelle Ausstattungsmerkmale gemäß den Gastwünschen. Sie kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien. Sie überprüfen Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter, ermitteln den Bedarf an Waren, führen quantitative und qualitative Angebotsvergleiche durch, korrespondieren und verhandeln mit externen Dienstleistern und geben Bestellungen auf.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Arbeitsabläufe und **entwickeln** Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen.

Lernfeld 12: Das gastronomische Angebot organisieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, das gastronomische Angebot des Hotels bedarfsgerecht zu organisieren.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, das gastronomische Angebot des Hotels zu organisieren. Dazu erfassen sie die Bedeutung des Speisen- und Getränkeangebotes für das Wohlbefinden der Gäste und machen sich mit verschiedenen Verkaufsstellen im Hotel vertraut.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Aspekte der Nachhaltigkeit beim Einkauf von Speisen und Getränken. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Preiskalkulation und die Konzeption von Speise- und Getränkekarten.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** das Speisen- und Getränkeangebot (*Frühstück*) auf Grundlage der Belegungsübersichten, ermitteln den Beschaffungsbedarf von Lebensmitteln und Betriebsmitteln sowie den Personalbedarf.

Die Schülerinnen und Schüler **entwickeln** ein bedarfsgerechtes gastronomisches Angebot, veranlassen die Bereitstellung von Lebensmitteln und Betriebsmitteln und kontrollieren sowie dokumentieren diese Vorgänge. Sie kalkulieren Preise und erstellen Speise- und Getränkekarten unter Berücksichtigung der Verkaufsförderung. Sie organisieren und kontrollieren Lagerung und Logistik der Lebensmittel und Betriebsmittel auf Grundlage der Belegungsvorschau, koordinieren Warenbestandskontrollen, analysieren die Ergebnisse und formulieren Vorschläge zur Bestandsoptimierung. Sie bereiten Inventuren vor. Sie kontrollieren die Servicekasse, verwalten und pflegen Artikel und Preise und werten den Kassenbericht aus.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Gastgeberrolle und **beurteilen** die Speisen- und Getränkeangebote hinsichtlich Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit. Sie leiten Verbesserungsmaßnahmen ab.

Lernfeld 13: Veranstaltungen verkaufen und organisieren**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungen zu verkaufen, zu organisieren und nachzubereiten.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** auftragsspezifische Anfragen in Bezug auf unterschiedliche Veranstaltungsformate. Sie erfassen individuelle Bedarfe und Ziele.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und erkunden betriebstypische Veranstaltungsorte. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften.

Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verkaufsgespräche vor und **planen** Veranstaltungsangebote auch unter Nutzung digitaler Medien. Sie wählen Organisationswerkzeuge aus, um den internen und externen Informations- und Kommunikationsfluss zu gewährleisten.

Die Schülerinnen und Schüler **führen** Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache und unter Anwendung verkaufpsychologischer Grundsätze **durch**. Sie erstellen Ablaufpläne und stimmen die Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen mit betroffenen Abteilungen ab. Sie begleiten die Veranstaltung und kontrollieren die Abläufe. Sie führen Abschlussgespräche mit Veranstaltern und bereiten diese nach.

Die Schülerinnen und Schüler **überprüfen** die Planung und den Verlauf der Veranstaltung mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebsspezifische Qualitätskriterien, **reflektieren** ihr Handeln und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab.

3. Ausbildungsjahr:

Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement

Lernfeld 10: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen	3. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 60 Stunden
<p>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Vorgänge im betrieblichen Rechnungswesen zu steuern und zu kontrollieren.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Buchführungsarbeiten für den Betrieb durchzuführen. Dazu bestimmen sie die Aufgaben des internen und externen Rechnungswesens.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über rechtliche Grundlagen ordnungsmäßiger Buchführung sowie über die betriebliche Organisation der Buchführung. Darüber hinaus machen sie sich mit der Budgeterstellung und -planung (<i>Forecast</i>) in einem Hotelbetrieb vertraut.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler planen alle notwendigen Tätigkeiten zur Durchführung von Buchungen und bereiten die Daten für das externe und interne Rechnungswesen vor.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler buchen betriebliche Zahlungseingänge und Zahlungsausgänge eines Hotelbetriebes auf Konten und stimmen diese ab. Sie erfassen die Wertminderungen von Anlagegütern und erkennen den Investitionsbedarf. Sie überwachen den Liquiditätsstatus ihres Betriebes sowie die Zahlungseingänge durch ihre Gäste. Sie leiten bei ausstehenden Zahlungseingängen Maßnahmen des betrieblichen Mahnwesens ein.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler prüfen die Soll-Ist-Abweichung zwischen Gewinn- und Verlustrechnung und kurzfristiger Budgetplanung und analysieren die Ursachen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler beurteilen mithilfe ermittelter Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit, zur Liquidität und zur Produktivität den Erfolg des Betriebes und leiten bei Bedarf Verbesserungsmaßnahmen ab. Sie durchdenken ihre Tätigkeit in der Finanzbuchhaltung hinsichtlich Genauigkeit, Vollständigkeit und Korrektheit.</p>	

Lernfeld 11: Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Preise mit Hilfe des Revenue Management festzusetzen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Auftrag, Preise mit Hilfe des Revenue Managements festzusetzen. Dazu erfassen sie die Auslastung, die im Unternehmen vorhandenen Erträge, die Kundengruppen und deren Buchungs- und Stornierungsverhalten sowie deren Zahlungsbereitschaft. Sie berücksichtigen die dem Unternehmen angeschlossenen Buchungs- und Vertriebskanäle und nehmen deren Kosten auf. Sie stützen sich dabei auf die im Unternehmen vorliegenden Daten und Erfahrungswerte.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über die erfolgsorientierte Steuerung eines Hotelbetriebes.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** die Erhebung von Daten, um die eigene Marktposition einzuschätzen, um Wettbewerber sowie Trends zu erkennen und zukünftiges Kundenverhalten bestimmen zu können. Sie berücksichtigen dabei die aktuellen gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz. Auf Grundlage der ermittelten Daten **entscheiden** sie sich für eine marktorientierte Preis- und Ratenstrategie, die der Ertragssteigerung dient. Sie beziehen dabei alle Vertriebskanäle ein.

Die Schülerinnen und Schüler **bilden** für ihre Kundengruppen Kontingente und legen Aufenthaltsbedingungen für ihre Gäste fest. Sie berücksichtigen dabei die kurzfristige Preisuntergrenze. Sie steuern Firmenpartnerverträge, Kooperationen und Gruppenverträge auf Grundlage von Verdrängungs- und Volumenanalyse. Basierend auf ihren Erhebungen erstellen sie Budgets.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihre Preisstrategie und erkennen das Konfliktpotential zwischen operativer Preissetzung und strategischer Preisgestaltung. Sie erkennen das Risiko einer nicht marktorientierten Leistungssteuerung eines Hotelbetriebes.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** ihren Erfolg durch die Berechnung geeigneter Kennzahlen des Revenue Managements und können diese fachsprachlich würdigen. Sie vergleichen die Entwicklung dieser Kennzahlen und leiten Vorschläge zur Ertragssteigerung ab. Sie überprüfen ihr Handeln in Bezug auf die Ertragssteigerung ihres Ausbildungsbetriebes.

Lernfeld 12: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 60 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz personalwirtschaftliche Aufgaben wahrzunehmen.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Personalbestand in quantitativer und qualitativer Hinsicht, um personalwirtschaftliche Entscheidungen vorzubereiten.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über den Personalbedarf unter Berücksichtigung der betrieblichen Ziele. Sie verschaffen sich bei einer Unterdeckung einen Überblick über geeignete Wege der Personalbeschaffung, die Kompetenzanforderungen bei Stellenbeschreibungen sowie die organisatorische Einbindung neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (*Aufbauorganisation*). Sie erfassen die Bedeutung einer erfolgreichen Arbeitgebermarke.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Personaleinsatz und berücksichtigen hierbei tarifliche und gesetzliche Regelungen. Sie wägen Entscheidungen über Ausgliederung und den Einsatz von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit geringfügiger Beschäftigung ab. Sie bestimmen den Bedarf an vorgeschriebenen Schulungen und Belehrungen.

Die Schülerinnen und Schüler **bearbeiten** den digitalen und analogen Schriftverkehr von der Stellenanzeige bis zur Einstellung. Sie führen Mitarbeitergespräche über deren Arbeitseinsatz, hierzu ermitteln und dokumentieren sie Arbeits- und Abwesenheitszeiten. Sie ermitteln das Bruttoentgelt unter Berücksichtigung bestehender rechtlicher Ansprüche und berechnen und buchen die Gehaltsabrechnung. Sie entwickeln Ideen zur Kontaktpflege von zukünftigen oder neuen Arbeitskräften und zur Betreuung bestehender Arbeitsverhältnisse. Sie bereiten den Schriftverkehr bei der Beendigung von Arbeitsverhältnissen vor.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** den Einfluss ihres wertschätzenden und motivierenden Auftretens in Gesprächen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den Wert einer nachhaltigen Arbeitgebermarke als Kernelement einer erfolgreichen Personalpolitik.

Die Schülerinnen und Schüler **beurteilen** die Personalpolitik auf deren wirtschaftlichen Erfolg, indem sie Kennzahlen der Personalsteuerung auswerten und daraus Maßnahmen ableiten.

Lernfeld 13: Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten**3. Ausbildungsjahr
Zeitrichtwert: 40 Stunden****Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse zu gestalten und Verkaufspreise zu ermitteln.**

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Geschäftsprozess der Beschaffung und der Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung.

Die Schülerinnen und Schüler **ermitteln** den Bedarf an betriebsnotwendigen Gütern anhand von Soll- und Istbeständen sowie des Geschäftsaufkommens. Sie recherchieren Bezugsquellen unter Verwendung verschiedener Kommunikationswege und Datenquellen. Sie informieren sich über die Inhalte von Angeboten, identifizieren rechtliche und ökonomische Handlungsspielräume bei Kaufverträgen und verschaffen sich einen Überblick über mögliche Störungen des Kaufvertrages.

Die Schülerinnen und Schüler **planen** den Beschaffungsprozess und berücksichtigen dabei die Interessen des Betriebes, unterschiedliche Bedürfnisse der Gäste und Gesichtspunkte der Nachhaltigkeit.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Anfragen norm- und sachgerecht auch digital. Sie vergleichen eingehende Angebote nach quantitativen und qualitativen Kriterien und entwickeln daraus die Angebotspreise für die Produkte und Dienstleistungen ihres Betriebes. Sie bestellen betriebsnotwendige Güter bei ausgewählten Lieferanten und schließen Kaufverträge ab. Dabei beachten sie Rechtsnormen und deren Wirkung sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sie reagieren angemessen auf Kaufvertragsstörungen und kommunizieren mit den Vertragspartnern.

Die Schülerinnen und Schüler **prüfen** die Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung mittels Lagerkennzahlen und die Beschaffungsprozesse hinsichtlich nachhaltiger Wirkung und zeigen begründete Maßnahmen zu ihrer Optimierung auf.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** ihr Verhalten sowie ihre Mitverantwortung für Menschen und Umwelt im Zusammenhang mit Beschaffungsprozessen und prüfen Verbesserungsmöglichkeiten.

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

Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungsleistungen und -formate zielgruppenorientiert und ertragsoptimiert zu entwickeln, zu verkaufen und auszuwerten.

Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Kundenauftrag, eine Veranstaltung zu planen. Dazu machen sie sich mit betrieblichen Veranstaltungsangeboten sowie mit den Bedarfen und den Zielen des individuellen Veranstaltungsprojektes vertraut. Sie identifizieren und beschaffen Produktinformationen und bereiten diese zur Präsentation auf.

Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Buchungswege und bestimmen Buchungsparameter. Sie identifizieren Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches.

Die Schülerinnen und Schüler **konzipieren** adressatengerechte Veranstaltungsangebote. Sie nutzen auch digitale Werkzeuge zur Gewährleistung des Informations- und Kommunikationsflusses. Sie planen Veranstaltungsabläufe und schätzen Aufwand und Risiken ab. Sie kalkulieren den Personaleinsatz auch unter Berücksichtigung externer Personalbeschaffung. Sie wägen Fremd- und Eigenleistungen durch Kostenvergleichsrechnungen ab.

Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Vorschläge zur Preisgestaltung und kalkulieren Angebote. Sie wählen Vertriebskanäle aus und steuern diese kennzahlengestützt und ertragsorientiert. Sie führen Verkaufsgespräche mit Kunden auch in einer Fremdsprache, und erstellen Veranstaltungsverträge sowie Rechnungen unter Beachtung rechtlicher Vorgaben.

Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Veranstaltungsplanung und -ergebnisse mit Hilfe betriebswirtschaftlicher Kennzahlen.

Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Veranstaltungsergebnisse, entwickeln Vorschläge zur Optimierung von Veranstaltungsabläufen und der Standardisierung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems.

Teil VI Lesehinweise

<i>fortlaufende Nummer</i>	<i>Kernkompetenz der übergeordneten beruflichen Handlung ist niveaugemessen beschrieben</i>	<i>Angabe des Ausbildungsjahres und Zeitrichtwertes (inklusive circa 20 % für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle)</i>
Lernfeld 1:	Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren	1. Ausbildungsjahr Zeitrichtwert: 40 Stunden
Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, ihre Rolle innerhalb des Betriebes mitzugestalten und ihren Betrieb zu repräsentieren.		
Die Schülerinnen und Schüler analysieren die Berufsbilder im Gastgewerbe sowie Leitbild und Organisationsstruktur ihres Betriebes. Sie suchen und bewerten Informationen und deren Quellen zur Darstellung (<i>Organisationsstrukturen, Arbeitsteilung</i>) und erschließen das Leistungsspektrum ihres Betriebes.		
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Anforderungen an die Rolle als Gastgeber und Gastgeberin sowie im Team. Sie erkunden analoge und digitale Kommunikationsformen und erfassen Kommunikationsstörungen. Sie verschaffen sich einen Überblick über die Arbeitsfelder im Gastgewerbe, die Internationalität der Branche. Sie ermitteln Möglichkeiten und Chancen der persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung (<i>Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildung</i>) sowie die beruflichen Herausforderungen (<i>persönliche Gesundheit</i>).		
Die Schülerinnen und Schüler verschaffen sich einen Überblick über betriebliche Qualitätsmanagement (<i>Arbeitssicherheit, Personal-, Betriebs- und Produkthygiene</i>) und betriebliche Nachhaltigkeitsmaßnahmen (<i>sozial, ökologisch, ökonomisch</i>).		
Die Schülerinnen und Schüler planen eine Präsentation über ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit. Sie entwickeln Kriterien zur Bewertung von Präsentationen und beachten Datenschutz sowie Urheber- und Persönlichkeitsrechte.		
Die Schülerinnen und Schüler wählen geeignete Präsentationsmedien aus und erstellen eine Präsentation.		
Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihren Betrieb und ihre betriebliche Tätigkeit adressatengerecht auch in einer Fremdsprache.		
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren Kriterien, geleitet den Arbeitsprozess sowie die Präsentationen. Sie geben Feedback und nehmen dieses an. Sie leiten Empfehlungen für ihre Rolle im Betrieb und gegenüber dem Gast ab .		
<i>Fach-, Selbst-, Sozialkompetenz; Methoden-, Lern- und kommunikative Kompetenz sind berücksichtigt</i>		
<i>Gesamttext gibt Hinweise zur Gestaltung ganzheitlicher Lernsituationen über die Handlungsphasen hinweg</i>		
<i>1. Satz enthält generalisierte Beschreibung der Kernkompetenz (siehe Bezeichnung des Lernfeldes) am Ende des Lernprozesses des Lernfeldes</i>		
<i>verbindliche Mindestinhalte sind kursiv markiert</i>		
<i>Komplexität und Wechselwirkungen von Handlungen sind berücksichtigt</i>		
<i>offene Formulierungen ermöglichen den Einbezug organisatorischer und technologischer Veränderungen</i>		
<i>Nachhaltigkeit in Lern- und Arbeitsprozessen ist berücksichtigt</i>		
<i>Datenschutz und Datensicherheit sind berücksichtigt</i>		
<i>offene Formulierungen ermöglichen unterschiedliche methodische Vorgehensweisen unter Berücksichtigung der Sachausstattung der Schulen</i>		
<i>berufssprachliche Handlungssituationen berücksichtigt</i>		
<i>Fremdsprache ist berücksichtigt</i>		