

**Thüringer Ministerium
für Bildung, Jugend und Sport**

**Thüringer Lehrplan
für die berufsbildende Schule**

Schulform: Berufsschule

Berufe:

Hotelfachmann/Hotelfachfrau

2024

Herausgeber:
Thüringer Ministerium für Bildung, Jugend und Sport
Werner-Seelenbinder-Straße 7
99096 Erfurt

Inhaltsverzeichnis

1	Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung.....	4
2	Berufsbezogene Vorbemerkungen.....	7
3	Mitarbeiter der Lehrplangruppe.....	9
4	Studentafel.....	10
5	Lernfelder.....	11
5.1	Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb präsentieren.....	11
5.2	Lernfeld 2 - Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen.....	13
5.3	Lernfeld 3 – In der Küche arbeiten.....	14
5.3.1	Rohstoffe für die Herstellung einfacher Speisen kennenlernen.....	14
5.3.2	Einfache Speisen vor- und zubereiten.....	15
5.3.3	Berufsbezogene Berechnungen durchführen.....	16
5.4	Lernfeld 4 – Das Restaurant vorbereiten und pflegen.....	17
5.5	Lernfeld 5 – Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen.....	19
5.5.1	Gäste beraten und bedienen.....	19
5.5.2	In einer Fremdsprache kommunizieren.....	20
5.6	Lernfeld 6 – Am Empfang arbeiten.....	21
5.6.1	Arbeitsvorgänge am Empfangsbereich.....	21
5.6.2	In einer Fremdsprache am Empfang kommunizieren.....	23
5.6.3	Digitale Kommunikationsmittel nutzen.....	23
5.7	Lernfeld 7 – Dienstleistungen und Angebote verkaufen.....	24
5.7.1	Hotelspezifische Dienstleistungen verkaufen.....	24
5.7.2	In einer Fremdsprache im Verkauf kommunizieren.....	25
5.7.3	Digitale Kommunikationsmittel erstellen.....	25
5.8	Lernfeld 8 – Im Housekeeping arbeiten.....	26
5.9	Lernfeld 9 – Marketingpläne erarbeiten.....	27
5.10	Lernfeld 10 – Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren.....	28
5.11	Lernfeld 11 – Managementaufgaben im Housekeeping durchführen.....	30
5.12	Lernfeld 12 – Das gastronomische Angebot organisieren.....	32
5.13	Lernfeld 13 – Veranstaltungen verkaufen und organisieren.....	33
5.13.1	Veranstaltungen organisieren und verkaufen.....	33
5.13.2	In einer Fremdsprache in der Veranstaltungsorganisation kommunizieren.....	33

1 Kompetenzentwicklung und Handlungsorientierung in der Berufsausbildung

Unterricht an berufsbildenden Schulen soll auf berufliches Handeln und auf die Mitgestaltung der Arbeitswelt in sozialer, ökonomischer und ökologischer Verantwortung vorbereiten.

Zentrales Ziel jeder Berufsausbildung ist die Entwicklung einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz, welche sich in den Dimensionen von Fachkompetenz, Selbstkompetenz und Sozialkompetenz entfaltet. Ebenso ist die Entwicklung von Methodenkompetenz, kommunikativer Kompetenz und Lernkompetenz das Ziel beruflicher Bildung, welche immanenter Bestandteil von Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz sind.¹ Die Thüringer Lehrpläne folgen damit dem Kompetenzmodell, welches den KMK-Rahmenlehrplänen zugrunde liegt.

Handlungsorientierung steht für den Nachvollzug berufstypischer Handlungsabläufe in Form von vollständigen Lernhandlungen durch die Auszubildenden. Dabei sollen diese nach Möglichkeit selbst handeln bzw. die notwendigen Handlungen zur Problemlösung gedanklich nachvollziehen, um alle Aspekte der beruflichen Realität ganzheitlich zu erfassen.

Über die verschiedenen Lernfelder ist eine aufsteigende Anforderungstiefe in der Kompetenzstruktur gesichert.

Berufliche Handlungskompetenz umfasst die Bereitschaft und die Fähigkeit des einzelnen Menschen, in beruflichen Anforderungssituationen sachgerecht, durchdacht, individuell und sozial verantwortlich zu handeln sowie seine Handlungsmöglichkeiten weiterzuentwickeln.

Die Entwicklung der unterschiedlichen Kompetenzen wird in den einzelnen Lernfeldern des vorliegenden Lehrplans auf der Basis von Operatoren und den damit verbundenen Anforderungsbereichen beschrieben. Die genannten Kompetenzen gehen auf die Ausführungen des Deutschen Qualifikationsrahmens (DQR) in den einzelnen Niveaustufen zurück.

Um der Entwicklung der beruflichen Handlungskompetenz als einem zentralen Anliegen der beruflichen Bildung gerecht zu werden, wird der Lehrplanstrukturierung das Modell der vollständigen Handlung in seinen Phasen Informieren, Planen, Entscheiden, Ausführen, Kontrollieren und Bewerten/Reflektieren zugrunde gelegt.

Mit diesem Handlungsmodell erfolgt eine Zuordnung von zu entwickelnden Kompetenzen und Inhalten. Der Thüringer Lehrplan beschreibt die einzelnen Lernfelder ausgehend von den Zielvorgaben und Kompetenzbeschreibungen des KMK-Rahmenlehrplans und bezieht die Ausbildungsverordnung des jeweiligen Berufs ein. Alle Lernfelder haben somit ihre Basis in beruflichen Handlungsfeldern und können diesen zugeordnet werden. Lernfelder selbst konkretisieren das Lernen in beruflichen Handlungen. Das bedeutet, die vorliegenden Lernfeldbeschreibungen stellen die berufliche Handlung selbst und die damit verbundenen Kompetenzen und Inhalte in das Zentrum. Einem Handlungsfeld können mehrere Lernfelder zugeordnet werden, welche sich an den berufsspezifischen Handlungsabläufen des jeweiligen Ausbildungsberufs orientieren.

¹Handreichung für die Erarbeitung von Rahmenlehrplänen der KMK für den berufsbezogenen Unterricht in der Berufsschule..., KMK 2018, S. 15-16

Dabei werden die einzelnen Lernfelder in verschiedene Themenbereiche gegliedert, die einer Ausdifferenzierung nach zu entwickelnden Kompetenzen und Lerninhalten folgen. Diese wiederum sind inhaltlich auf der Basis der vollständigen Handlung strukturiert.

Lernfelder setzen sich aus der Abfolge einzelner Lernsituationen, welche handlungsorientiert die verschiedenen Inhalte und die zu entwickelnden Kompetenzen abbilden, zusammen. Im vorliegenden Lehrplan wird auf eine Beschreibung einzelner Lernsituationen verzichtet, da eine Lernsituation aktuelle realitätsbezogene Aufgaben und Problemstellungen eines entsprechenden Ausbildungsberufs beschreibt. Lernsituationen müssen exemplarischen Charakter haben, damit sie den Auszubildenden Strategien vermitteln, die ihnen dabei helfen, zukünftige Berufssituationen zu bewältigen. Diese sind in den Schulen unter Berücksichtigung vorhandener oder neu zu entwickelnder Beispiele und Lernträger, zum Beispiel aus der betrieblichen Praxis, in einer didaktischen Jahresplanung zu verankern. Lernsituationen sind dabei als komplexe Lehr- und Lernarrangements zu verstehen. Diese schließen Erarbeitungs-, Anwendungs-, Übungs- und Vertiefungsphasen sowie die Erfolgskontrolle ein.

Die Kompetenzentwicklung der Auszubildenden in den einzelnen Ausbildungsberufen wird durch die Reihenfolge der Lernfelder und der darin festgelegten Abfolge der Lernsituationen und die Lernsituation selbst bestimmt. Innerhalb eines Lernfeldes sollten verschiedene Lernsituationen zur Anwendung kommen.

Lernsituationen sollten nach ihrer Verwendung einer Evaluation unterzogen werden. Damit soll die Eignung der Problemstellungen und Arbeitsaufträge überprüft werden. Ebenso ist der angestrebte Kompetenzzuwachs mit der tatsächlichen Realisierung zu vergleichen und ggf. zu optimieren. Diese Qualitätsprüfung von Lernsituationen stellt eine Basis von Qualitätssicherung in der Unterrichtsgestaltung beruflicher Schulen dar.

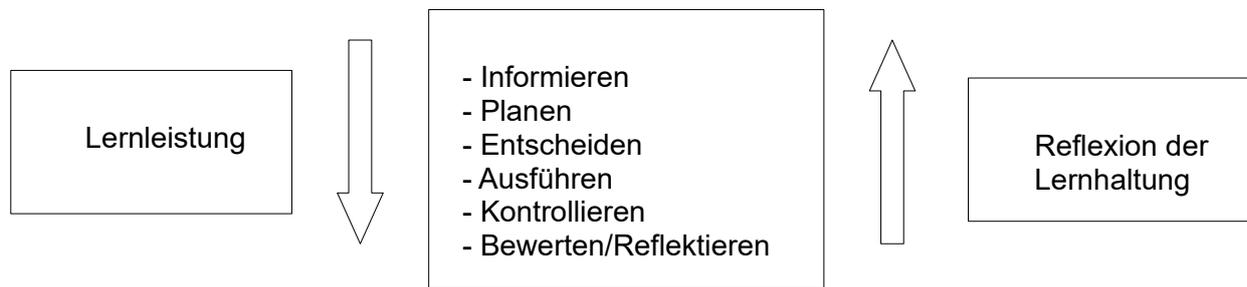
Eine enge Vernetzung der Partner der Berufsausbildung (Lernortkooperation zwischen Berufsschule, Ausbildungsbetrieb und überbetrieblicher Ausbildungseinrichtung) ist zwingend erforderlich, um der Kompetenzentwicklung in vollem Umfang Rechnung zu tragen.

Handlungsschema nach Phasen der vollständigen Handlung

Lernsituationen stellen curriculare Einheiten der Lernfelder dar und leiten typische berufliche Aufgabenstellungen ab. Ganzheitliche Problemstellungen, welche in einer engen Verbindung mit berufstypischen Handlungssituationen stehen, orientieren sich an beruflichen Handlungskompetenzen. Diese Orientierung soll den Zusammenhang zwischen betrieblichem und schulischem Lernen sicherstellen.

Handeln, insbesondere eigenverantwortliches Handeln, kann als produktives, kommunikatives oder exploratives Handeln stattfinden. Die Umsetzung unterrichtlicher Handlungsorientierung ist über vollständige Handlungsstrukturen möglich.

Die Struktur der einzelnen Lernsituationen ist somit durch die Abfolge der Handlungsphasen einer vollständigen Handlung bestimmt.



Die Kompetenzbeschreibungen in Kapitel 5 dieses Lehrplans wurden entsprechend dieser Struktur formuliert.

Wichtig für einen handlungsorientierten Unterricht sind die Reflexionen innerhalb einer Lernsituation und der Rückblick auf vergangene Lernsituationen. Für die Auszubildenden wird so eine hohe Transparenz des Unterrichtsgeschehens geschaffen. Damit entwickelt sich kontinuierlich eine Erfahrungskurve, die den Aufbau beruflicher Handlungskompetenz unterstützt. Im Vordergrund steht dabei der Prozess der Problemlösung. Die Auszubildenden sollen befähigt werden, die erworbenen Kompetenzen auf neue Situationen zu übertragen und so selbstständig Lösungen zu finden.

2 Berufsbezogene Vorbemerkungen

Der vorliegende Thüringer Lehrplan für die Berufsausbildung im Beruf Hotelfachmann² ist mit den Verordnungen über die Berufsausbildung (BGBl.I. S. 314 ff, veröffentlicht am 14.03.2022) und mit den KMK-Rahmenlehrplänen (vom 11.04.2022 bzw. 06.05.2022) abgestimmt.

In Ergänzung des Berufsbildes (Bundesinstitut für Berufsbildung unter <http://www.bibb.de>) sind folgende Aspekte im Rahmen des Berufsschulunterrichts bedeutsam und bei der Unterrichtsorganisation zu berücksichtigen:

Alle Ausbildungsberufe des Hotel- und Gaststättenbereichs erhalten im ersten Ausbildungsjahr eine gemeinsame fachliche Grundbildung. Somit werden die Lernfelder 1 bis 5 im ersten Ausbildungsjahr berufsübergreifend beschult. Im zweiten Ausbildungsjahr wird für die Berufe Hotelfachmann und Kaufmann für Hotelmanagement eine gemeinsame Fachbildung absolviert.

Die Ausbildung gliedert sich in zwei Ausbildungsphasen von je 18 Monaten. Im vierten Ausbildungshalbjahr findet Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung statt. Die Ergebnisse aus theoretischer und praktischer Prüfung gehen mit einem Anteil von 25 % in die Gesamtleistung ein. Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung erfolgt am Ende der 36-monatigen Berufsausbildung.

Im Ausbildungsberuf Hotelfachmann sind die Kompetenzen der Lernfelder 1 bis 6 des Lehrplans mit den Qualifikationen der Ausbildungsordnung abgestimmt und somit Grundlage für den Teil 1 der gestreckten Abschlussprüfung. Hierbei ist bei der zeitlichen Planung der Lernfelder im zweiten Ausbildungsjahr zu berücksichtigen, dass der Inhalt des Lernfeldes 6 für die gestreckte Abschlussprüfung Teil 1 berücksichtigt wird und damit zu Beginn des zweiten Ausbildungsjahres unterrichtet werden muss.

Die Aufgabe des berufsbezogenen Unterrichts in der Berufsschule ist es, den Schülern den Erwerb einer fundierten beruflichen Handlungskompetenz zu ermöglichen. Die Lernfelder orientieren sich an beruflichen Handlungsfeldern. Sie sind methodisch und didaktisch so umzusetzen, dass sie zu einer umfassenden beruflichen Handlungskompetenz führen.

Die in den Lernfeldern formulierten Kompetenzen beschreiben den Qualifikationsstand am Ende des Lernprozesses und stellen den Mindestumfang dar. Die Lerninhalte sind unter dem Aspekt des gastorientierten Handelns zu vermitteln. Die Inhalte der Lernfelder bauen spiralcurricular aufeinander auf.

² Personenbezeichnungen gelten für alle Geschlechter

Folgende übergeordnete Kompetenzen sind integrativ in den Lernfeldern unter Beachtung der einschlägigen Bestimmungen zu fördern:

- Nachhaltigkeit in allen Arbeitsprozessen berücksichtigen,
- im Team arbeiten,
- wertschätzend kommunizieren und reflektieren,
- gastorientiert handeln,
- Fach- und Fremdsprache verwenden,
- Maßnahmen der Hygiene sowie des Unfall- und Gesundheitsschutzes umsetzen,
- ergonomische Überlegungen berücksichtigen,
- Qualitätsmanagement umsetzen,
- Digitalisierung anwenden,
- Vorschriften und Richtlinien zum Datenschutz und zur Datensicherheit anwenden.

Die Lernfelder thematisieren jeweils einen vollständigen beruflichen Handlungsablauf. Die Schulen entscheiden im Rahmen ihrer Möglichkeiten eigenständig über die Umsetzung der Durchführungsphase.

3 Mitarbeiter der Lehrplangruppe

Name	Schule
Dietzel, Nico	Staatliches Berufsschulzentrum Gotha-West
Dr. Finke, Andrea	Staatliche Berufsbildende Schule „Friedrich Justin Bertuch“, Wirtschaft/Verwaltung und Ernährung Weimar
Faber, Robert	Staatliches Berufsbildungszentrum „Ernst-Arnold“ Greiz-Zeulenroda
Gemperlein, Susanne	Staatliches Berufsbildungszentrum Suhl/Zella-Mehlis
Körper, Silvana	Ernst-Benary-Schule, Staatliche Berufsbildende Schule 5, Erfurt
Dr. Löber, Yvonne	Staatliches Berufsbildendes Schulzentrum Jena-Göschwitz
Schwabe, Petra	Staatliches Berufsbildungszentrum Suhl/Zella-Mehlis
Weick-Vorel, Monika	Staatliches Berufsbildendes Schulzentrum Jena-Göschwitz
Wiesenthal, Michael	Berufsschulcampus Unstrut-Hainich

4 Stundentafel

Übersicht über die Lernfelder für den Ausbildungsberuf Hotelfachfrau/Hotelfachmann				
Lernfelder		Zeitrichtwerte in Unterrichtsstunden		
		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	Empfangs- 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

Im fachtheoretischen Unterricht sind für das Lernfeld Wirtschaftslehre laut Thüringer Schulordnung für die Berufsschule (ThürBSO) zusätzlich zu den o. g. Lernfeldern jährlich 40 Stunden zu planen.

Im ersten Ausbildungsjahr sind diese Stunden aus dem Wahlpflichtbereich zu entnehmen.

5 Lernfelder

5.1 Lernfeld 1 – Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb präsentieren

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler verfügt über die Kompetenz, seine Rolle innerhalb des Betriebs mitzugestalten und den Betrieb zu repräsentieren.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Berufsbilder des Gastgewerbes beschreiben und daraus resultierende Anforderungen ableiten.	<ul style="list-style-type: none"> – Fachkraft Küche – Koch – Fachkraft für Gastronomie – Fachmann für Restaurants und Veranstaltungsgastronomie – Fachmann für Systemgastronomie – Hotelfachmann – Kaufmann für Hotelmanagement
– die Organisationsstruktur und die Arbeitsteilung im Ausbildungsbetrieb beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – Betriebsarten – Organigramm <ul style="list-style-type: none"> • Abteilungen • Küchenposten • Mitarbeiter Restaurant • Mitarbeiter Beherbergung
– Arbeitsfelder im Gastgewerbe definieren und beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – Bewirtung – Beherbergung – Magazin – Marketing
– Maßnahmen des betrieblichen Qualitätsmanagements und der Nachhaltigkeit benennen.	<ul style="list-style-type: none"> – ökonomisch – ökologisch – sozial
– die Internationalität der Branche identifizieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Personal- und Gästestrukturen <ul style="list-style-type: none"> • intern • extern

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Aufstiegschancen, Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten ermitteln.	<ul style="list-style-type: none"> – inner- und außerbetrieblich – Meister – Betriebswirt – Diätkoch – Barkeeper – Sommelier
– berufliche Herausforderungen ableiten.	<ul style="list-style-type: none"> – Rolle als Gastgeber und im Team <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationsformen • Kommunikationsstörungen – Arbeitszeiten und Schichtdienst – Gesundheitsschutz
– den Ausbildungsbetrieb und die eigene betriebliche Tätigkeit präsentieren und bewerten.	<ul style="list-style-type: none"> – Präsentationsformen – Präsentationsmedien – Datenschutz – Urheber-, Persönlichkeitsrecht – Kriterien zur Bewertung von Präsentationen

5.2 Lernfeld 2 - Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler besitzt die Kompetenz, Waren zu bestellen, anzunehmen, zu lagern und zu pflegen.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die betrieblichen Abläufe zur Bestellung von Waren analysieren und durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Bedarfsermittlung (nachhaltiges Wirtschaften) – Bestellmenge <ul style="list-style-type: none"> • Meldebestand • Mindestbestand • Höchstbestand – Bezugsquellen – Anfrage und Angebot – Bestellung/Kaufvertrag
– Waren annehmen.	<ul style="list-style-type: none"> – Wareneingang <ul style="list-style-type: none"> • Kontrolle • Dokumentation – Transportgutannahme – Leergutrückgabe – Reklamation
– die Waren fachgerecht einlagern.	<ul style="list-style-type: none"> – Lagerarten und Lagerfunktionen <ul style="list-style-type: none"> • Trockenlager • Kühllager • Tiefkühllager
– Waren pflegen.	<ul style="list-style-type: none"> – Hygiene bei der Lagerung – Ursachen und Arten des Warenverderbs
– Waren ausgeben und den Warenbestand erfassen.	<ul style="list-style-type: none"> – Dokumentation – Lagerdatei – EDV im Magazin (Warenwirtschaftssysteme)

5.3 Lernfeld 3 – In der Küche arbeiten

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 120 Stunden
---------------------------	--------------------------------------

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

5.3.1 Rohstoffe für die Herstellung einfacher Speisen kennenlernen

ca. 40 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die ernährungsphysiologische Bedeutung von Eiern darlegen und küchentechnologische Eigenschaften benennen.	<ul style="list-style-type: none"> – Güte- und Gewichtsklassen – Kennzeichnung – Aufbau – Inhaltsstoffe und Nährwert – technologische Eigenschaften – Convenienceprodukte – Lagerung/HACCP
– die Zubereitung einfacher Eierspeisen beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – Spiegelei – Setzei – Rührei – gekochtes Ei – pochirtes Ei – Eiersalat – Omelett
– die ernährungsphysiologische Bedeutung von Gemüse darlegen und küchentechnologische Eigenschaften benennen.	<ul style="list-style-type: none"> – Einteilung, Arten und Qualität – Regionalität und Saisonalität – Inhaltsstoffe und Nährwert – Nährstoffverluste bei Vor- und Zubereitung – Convenienceprodukte – Lagerung
– die Zubereitung einfacher Gemüsegerichte und -beilagen beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – selbstständige Gemüsegerichte – Salate – Beilagen

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die ernährungsphysiologische Bedeutung von Kartoffeln darlegen und küchentechnologische Eigenschaften benennen.	<ul style="list-style-type: none"> – Arten, Sorten und Qualität – Inhaltsstoffe und Nährwert – Kocheigenschaften – Nährstoffverluste bei Vor- und Zubereitung – Convenienceprodukte – Lagerung
– die Zubereitung einfacher Kartoffelbeilagen beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – Pell- und Salzkartoffeln – Kartoffelpüree – Bratkartoffeln – frittierte Kartoffeln – Kartoffelsalate

5.3.2 Einfache Speisen vor- und zubereiten

Hinweis: Um eine hohe Ausbildungsqualität zu erreichen, wird empfohlen diesen Themenbereich im Laborunterricht durchzuführen.

ca. 55 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – Hygienevorschriften anwenden. – seinen Arbeitsplatz sowie die Arbeitsgeräte reinigen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Personal-, Betriebs-, Produkthygiene – Reinigung und Desinfektion – aktuelle Rechtsvorschriften in Bezug auf Lebensmittelhygiene, -kennzeichnung, Produkthaftung
– seinen Arbeitsplatz in der Küche einrichten und gestalten.	<ul style="list-style-type: none"> – Arbeitsplatzergonomie – Arbeitsmittel, Maschinen und Geräte – Unfallschutz und Arbeitssicherheit – Erste Hilfe

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Arbeitsschritte der Vor- und Zubereitung einfacher Speisen aus Eiern und pflanzlichen Rohstoffen planen und durchführen. – einfache Speisen anrichten und präsentieren. 	<ul style="list-style-type: none"> – Vorbereitungsverfahren <ul style="list-style-type: none"> • waschen • putzen • schälen – Bearbeitungsverfahren <ul style="list-style-type: none"> • Schnittformen • Schneidetechniken • Mischtechniken – Zubereitungsverfahren für Salate, Eierspeisen, Gemüsegerichte, Gemüse- und Sättigungsbeilagen <ul style="list-style-type: none"> • mechanisch • thermisch – Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung – Arbeitsprozess reflektieren – Ergebnisse in Bezug auf Optimierungsmöglichkeiten überprüfen

5.3.3 Berufsbezogene Berechnungen durchführen

ca. 25 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – die Grundrechenarten berufsbezogen anwenden. 	<ul style="list-style-type: none"> – Addition – Subtraktion – Multiplikation – Division
<ul style="list-style-type: none"> – geometrische Berechnungen berufsbezogen durchführen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Maßeinheiten <ul style="list-style-type: none"> • Länge • Fläche • Volumen – Flächen- und Volumenberechnung
<ul style="list-style-type: none"> – den Material- und Wareneinsatz berechnen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Rezepturumrechnung – Zusammenhang zwischen Wareneinsatz und Verlusten <ul style="list-style-type: none"> • absolut • relativ – Waren- und Materialbedarfslisten

5.4 Lernfeld 4 – Das Restaurant vorbereiten und pflegen

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler besitzt die Kompetenz, das Restaurant vorzubereiten und zu pflegen.

Hinweis: Um eine hohe Ausbildungsqualität zu erreichen, wird empfohlen, diesen Themenbereich vorrangig im Laborunterricht durchzuführen.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Gästebedürfnisse und -wünsche analysieren.	– Restaurant- und Veranstaltungsräume – Einrichtungsstile – betriebsspezifische Besonderheiten
– die Einrichtung und Ausstattung von Gasträumen einteilen und benennen.	– Tische, Bestuhlung – Tischwäsche – Geschirr – Trinkgefäße – Bestecke – Geräte und Maschinen
– Gast- und Wirtschaftsräume anlassbezogen vorbereiten.	– Anlassarten – Tafelformen – Serviettenformen – Gedeckarten – Eindecken der Tische – Dekoration <ul style="list-style-type: none"> • individuell • ästhetisch • ökonomisch • ökologisch • funktional – Arbeitsmittelanforderung

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
<ul style="list-style-type: none"> – Gast-, Wirtschaftsräume und betriebliche Gebrauchsgegenstände reinigen, desinfizieren und pflegen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Materialpflege <ul style="list-style-type: none"> • Materialarten • Reinigungsmittel • Pflegemittel – Textilpflege <ul style="list-style-type: none"> • Textilarten • Reinigungsmittel • Pflegemittel – Umweltschutz und Nachhaltigkeit – Arbeits- und Gesundheitsschutz – Reparatur <ul style="list-style-type: none"> • Bedarfsermittlung • Ersatz • Dokumentation

5.5 Lernfeld 5 – Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen

1. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler besitzt die Kompetenz, den Restaurantservice unter Berücksichtigung von Gästewünschen und betriebsspezifischen Gegebenheiten auszuführen.

5.5.1 Gäste beraten und bedienen

ca. 55 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Bedürfnisse der Gäste analysieren und mit ihnen entsprechend umgehen.	<ul style="list-style-type: none"> – Gästebedürfnisse – Gästegruppen – Gästetypen – nationale und internationale Gruppen – Kommunikationsregeln
– Buffet- und Serviceregeln beschreiben und anwenden.	<ul style="list-style-type: none"> – Buffetarten und Buffetaufbau – Ausrüstungsgegenstände – Grundlagen Servierregeln – Buffethygiene
– Getränke nach verschiedenen Kriterien einteilen und Gästen empfehlen.	<ul style="list-style-type: none"> – Kaltgetränke <ul style="list-style-type: none"> • Mineralwasser, Quellwasser, Tafelwasser • Erfrischungsgetränke • Fruchtsaft, Fruchtnektar, Gemüsesaft, Gemüsetrunk • Milch, Milchmischgetränke – Heißgetränke und Aufgussgetränke – alkoholische Getränke <ul style="list-style-type: none"> • Biersorten • Weinarten
– die Gäste unter Berücksichtigung von Ernährungsformen beraten.	<ul style="list-style-type: none"> – Ernährungsformen – Allergien – Inhalts- und Zusatzstoffe (gesetzliche Grundlagen)
– Kassen- und Reservierungssysteme charakterisieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Arten von Kassensystemen – betriebsspezifischer Einsatz – Reservierungsbuch – Reservierungssysteme – Reservierungsportale

5.5.2 In einer Fremdsprache kommunizieren

ca. 25 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– seinen Betrieb und typische Tätigkeiten adressatengerecht in einer Fremdsprache präsentieren.	– Fachbegriffe – Tätigkeitsbeschreibung – Betriebsportrait
– mit dem Gast in einer Fremdsprache kommunizieren.	– Abschnitte des Verkaufsgesprächs

5.6 Lernfeld 6 – Am Empfang arbeiten

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler verfügt über die Kompetenz, Arbeitsvorgänge im Empfangsbereich durchzuführen und mit dem Gast zu kommunizieren.

5.6.1 Arbeitsvorgänge am Empfangsbereich

ca. 40 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Bedeutung des Empfangs als Kommunikationszentrum des Hotels beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – Organigramm – Schnittstellen zu anderen Abteilungen – Bedeutung für den Gast
– die Gastanreise vorbereiten und durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Meldewesen <ul style="list-style-type: none"> • Meldeschein • Melderecht • Datenschutz • Statistik – touristische Abgaben <ul style="list-style-type: none"> • Kurtaxe • Bettensteuer • Tourismusförderabgabe – Zimmerzuteilung – Informationsmittel Anreise <ul style="list-style-type: none"> • analog • digital – Reisearten <ul style="list-style-type: none"> • Individualanreise • Firmengast • Gruppenanreise • VIP-Anreise • Walk-In • Spätanreise • No-Show

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Gästeaufträge entgegennehmen, weiterleiten und ausführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Aufbewahrung von Gegenständen <ul style="list-style-type: none"> • Haftung Zimmersafe • Haftung Hotelsafe • Parken – Informationsservice – Vermittlung interner Dienstleistungen <ul style="list-style-type: none"> • Wellness, SPA, Sport • Gastronomie • Kinderbetreuung • Weckservice • Zimmerservice • Wäscheservice • Schuhputzservice • Guest supplies – Vermittlung externer Dienstleistungen <ul style="list-style-type: none"> • Taxiservice • Gastronomie • Veranstaltungen • Blumen • ÖPNV
– Schichtübergaben planen und organisieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Traces (Tagesaufgaben) – Schichtbuch <ul style="list-style-type: none"> • analog • digital – Kassenführung
– die Gastabreise vorbereiten und durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Rechnungslegung – Rechnungserstellung <ul style="list-style-type: none"> • Rechtsgrundlagen • Splitting • Buchung Restanten (offene Posten) • Zahlungsarten • Kostenübernahmen – Abreisearten <ul style="list-style-type: none"> • Individualabreise • Abreise Firmengast • Gruppenabreise • VIP-Abreise • Walk-Out • Spätabreise • vorzeitige Abreise
– die Meinung der Gäste einholen und im Haus kommunizieren.	<ul style="list-style-type: none"> – proaktives Feedback – Reklamation <ul style="list-style-type: none"> • Schadenshaftung (Frankfurter Tabelle) • gastorientierte Reaktionsinstrumente

5.6.2 In einer Fremdsprache am Empfang kommunizieren

ca. 25 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– ziel- und adressatenorientiert in einer Fremdsprache kommunizieren.	– Begrüßung bei Anreise – Beratung während des Aufenthalts – Zahlungsmodalitäten – Verabschiedung bei Abreise – Umgang mit Reklamationen

5.6.3 Digitale Kommunikationsmittel nutzen

ca. 15 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– digitale Medien zur Prozessgestaltung nutzen.	– Hotelverwaltungsprogramme – Reservierungsbearbeitung – Buchungsbestätigung – Rechnungserstellung

5.7 Lernfeld 7 – Dienstleistungen und Angebote verkaufen

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler verfügt über die Kompetenz, Dienstleistungen und Angebote des Hotels zu verkaufen.

5.7.1 Hotelspezifische Dienstleistungen verkaufen

ca. 40 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– betriebstypische Zimmerausstattung und Vertriebskanäle benennen.	<ul style="list-style-type: none"> – Klassifizierung – Zimmertypen – Zimmerkategorien – Buchungsportale
– Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe erstellen.	<ul style="list-style-type: none"> – Bedarfsermittlung – Gästewünsche – Auslastungssteuerung und Belegungsentwicklung – Leistungsfestlegung <ul style="list-style-type: none"> • betriebliche Vorgaben • Instrumente des Marktvergleichs • Basis-Revenue Management – Kalkulation – Pauschalangebote – rechtliche Aspekte <ul style="list-style-type: none"> • Beherbergungsvertrag • Stornierung • AGB • Datenschutz – Zusatzverkäufe
– Beratungs- und Verkaufsgespräche durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Checkliste Verkaufsgespräch – Buchungsänderungen – Stornierungen – Zahlungsformen
– die Kundenzufriedenheit ermitteln und Optimierungspotential ableiten.	<ul style="list-style-type: none"> – Verkaufsstatistiken – Feedback <ul style="list-style-type: none"> • intern • extern

5.7.2 In einer Fremdsprache im Verkauf kommunizieren

ca. 15 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Anfragen digital und analog in einer Fremdsprache bearbeiten sowie Verkaufsgespräche führen.	– Angebote <ul style="list-style-type: none">• mündlich• schriftlich – Reservierungsbestätigung

5.7.3 Digitale Kommunikationsmittel erstellen

ca. 25 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– digitale Kommunikationsmittel zur Prozessgestaltung erstellen.	– Angebotsschreiben – Reservierungsbestätigung – Textbausteine – Statistiken

5.8 Lernfeld 8 – Im Housekeeping arbeiten

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 40 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler besitzt die Kompetenz, Gasträume und Wirtschaftsräume nach betrieblichen Standards zu reinigen, zu pflegen, herzurichten und zu kontrollieren.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Hilfsmittel der Reinigung zuordnen.	– Reinigungsmittel, Pflegemittel <ul style="list-style-type: none"> • Gefahrensymbole • Umweltschutz • Gesundheitsschutz – Desinfektionsmittel
– Reinigungsintervalle unterscheiden.	– Reinigungsarten <ul style="list-style-type: none"> • Zwischenreinigung • Grundreinigung • Unterhaltsreinigung • Sonderreinigung • Teilflächenreinigung • Bauendreinigung
– Reinigungsmaßnahmen an Oberflächen und in Räumlichkeiten durchführen.	– Herstellung von Reinigungslösungen – Gasträume – Gästezimmer <ul style="list-style-type: none"> • Abreisezimmer • Bleibezimmer • Tageszimmer • Aufdeckservice – Wirtschaftsräume
– Räume nach Gästebedürfnissen herrichten.	– Checklisten – Reparatur und Ersatz – Wäschekontrolle – Abfallvermeidung – Abfallentsorgung
– Arbeitsmittel für Arbeitsbereiche bereitstellen.	– Wäschepflege – Etagenwagen – Warenannahme <ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsmittel • Guest supplies • Artikel für die Minibar – werterhaltende Lagerung

5.9 Lernfeld 9 – Marketingpläne erarbeiten

2. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler besitzt die Kompetenz, Marketingmaßnahmen zu entwickeln, einzusetzen und auszuwerten.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die Bedeutung des Marketings für die Hotellerie begründen.	<ul style="list-style-type: none"> – Markterkundung und Marktbeobachtung <ul style="list-style-type: none"> • Informationsquellen • Primärforschung • Sekundärforschung – Marktprognosen – Marktwahlstrategie – Marktbearbeitungsstrategie – Marketingziele <ul style="list-style-type: none"> • strategisch • operativ
– Marketingmaßnahmen beschreiben.	<ul style="list-style-type: none"> – Marketingmix/Marketinginstrumente <ul style="list-style-type: none"> • Preispolitik • Produktpolitik • Kommunikationspolitik • Distributionspolitik
– Angebote im Rahmen der Kommunikationspolitik vergleichen.	<ul style="list-style-type: none"> – Werbemittel – Werbeträger
– einen betrieblichen Marketingplan mit Kommunikationsstrategie erarbeiten, diesen implementieren und intern kommunizieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Analyse <ul style="list-style-type: none"> • Marktbeobachtung • Wettbewerbsbeobachtung • Gästebefragung – Zielsetzung <ul style="list-style-type: none"> • monetär • nicht-monetär – Strategieauswahl – Strategiekombination – Umsetzung <ul style="list-style-type: none"> • Marketingmix • Budgetplanung – Erfolgskontrolle
– ein geeignetes Werbemittel digital erstellen.	<ul style="list-style-type: none"> – Auswahl von Werbemitteln – Corporate Identity – Präsentation

5.10 Lernfeld 10 – Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler besitzt die Kompetenz, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Unternehmensziele und -werte nennen sowie umsetzen.	– strategische Ausrichtung – Leitlinien und Standards <ul style="list-style-type: none"> • Gäste • Kollegen • Partner
– die Bedeutung des Hotelempfangs als Schnittstelle zwischen den Abteilungen beschreiben.	– Organigramm – interne Kommunikation
– Korrespondenzen bearbeiten und weiterleiten.	– Annahme – Inhaltserfassung – Reaktion und Weiterleitung
– Meldescheindaten verarbeiten.	– Ablagesysteme – Aufbewahrungsfristen – Archivierungsoptionen – Beherbergungslisten
– Einzelaufenthalte und Gruppenreisen basierend auf Verkaufsgesprächen planen.	– externe Kooperationspartner – Verfügbarkeit – Budgetierung – Angebotserstellung
– Reservierungen bearbeiten.	– Reservierungsübersichten – Abgleich Buchungskanäle – Organisations- und Archivierungssysteme <ul style="list-style-type: none"> • analog • digital
– Bezahlvorgänge vorbereiten, überprüfen und abrechnen.	– Rechnungslegung – Kostenübernahme – Kommissionsabrechnung – Provisionsabrechnung – Tagesabschluss – Korrekturmaßnahmen

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– die interne Kommunikation steuern und optimieren.	<ul style="list-style-type: none">– Checklistenentwicklung– Berichtswesen– Besprechungsvorbereitung– Besprechungsnachbereitung

5.11 Lernfeld 11 – Managementaufgaben im Housekeeping durchführen

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 80 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler verfügt über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Mitarbeiter teamorientiert leiten und motivieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Führungsstile – Mitarbeitermotivation – Mitarbeitergespräche <ul style="list-style-type: none"> • Planung • Durchführung • Nachbereitung – Personalentwicklung
– Pläne im Bereich des Personaleinsatzes unter Berücksichtigung interner Voraussetzungen erstellen.	<ul style="list-style-type: none"> – Rechtsvorschriften – Dienstplanung – Urlaubsplanung – Vertretungsplanung
– Arbeitsabläufe planen und Instrumente zur Qualitätssicherung nutzen.	<ul style="list-style-type: none"> – Betriebsstruktur – Arbeitsablaufplan und Checklistenstellung <ul style="list-style-type: none"> • betriebswirtschaftliche Aspekte <ul style="list-style-type: none"> · Reinigungsintervalle · Personaleinsatz intern und extern • werterhaltende Aspekte <ul style="list-style-type: none"> · Reinigungsverfahren · Desinfektionsverfahren · Pflegeverfahren · Herstellung Reinigungslösungen · Herstellung Desinfektionslösungen • rechtliche Aspekte <ul style="list-style-type: none"> · Fundsachen · Haftung • Hygienemaßgaben
– den Personaleinsatz steuern und mit anderen Abteilungen kommunizieren.	<ul style="list-style-type: none"> – Aufgaben und Verantwortlichkeiten – Zimmerzuteilung <ul style="list-style-type: none"> • Gästewünsche • VIP-Bestückung
– Unterweisungen vorbereiten und durchführen.	<ul style="list-style-type: none"> – Schulungen <ul style="list-style-type: none"> • Hygiene • Arbeitssicherheit • Gesundheitsschutz

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Arbeitsabläufe kontrollieren und dokumentieren.	– Sauberkeit und Vollständigkeit <ul style="list-style-type: none"> • Gästezimmer • Wirtschaftsräume • öffentliche Bereiche
– Bestände von Gebrauchs- und Verbrauchsgütern ermitteln, bewerten und korrigieren.	– Funktionskontrolle <ul style="list-style-type: none"> • Geräte • Maschinen – Prüfung Inventarlisten – Angebotsvergleiche <ul style="list-style-type: none"> • qualitativ • quantitativ – Bestellung
– Arbeitsabläufe reflektieren und Optimierungsmöglichkeiten ableiten.	– Abfallvermeidung – Nachhaltigkeit – Gesundheitsschutz

5.12 Lernfeld 12 – Das gastronomische Angebot organisieren

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 60 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler verfügt über die Kompetenz, das gastronomische Angebot des Hotels bedarfsgerecht zu organisieren.

Hinweis: Um eine hohe Ausbildungsqualität zu erreichen, wird empfohlen, diesen Themenbereich im theoretischen Projektunterricht durchzuführen.

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– Angebotsformen des Frühstücks unterscheiden und zielgruppengerecht zuordnen.	– Büfett – à la carte – Zimmerservice
– das Frühstückssortiment entsprechend der Angebotsform festlegen.	– Frühstücksspeisen – Getränkeauswahl – Nachhaltigkeit
– Preise kalkulieren.	– Zuschlagskalkulation <ul style="list-style-type: none"> • Warenkosten • Materialkosten • Gemeinkosten • Gewinn • Bedienungsgeld • Mehrwertsteuer – Rückwärtskalkulation
– Speise- und Getränkekarten verkaufsfördernd erstellen sowie hinsichtlich Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit beurteilen.	– analog – digital – AIDA-Prinzip – rechtliche Vorschriften <ul style="list-style-type: none"> • Preisangaben • Zusatzstoffe • Allergene
– die Bereitstellung von Lebensmitteln und Betriebsmitteln belegungsbezogen veranlassen, kontrollieren und dokumentieren.	– Warenbestandskontrollen koordinieren – Vorbereitung Inventur – Bedarfsermittlung – Bestellprozess – Lagerung – Bestandsoptimierung
– den Personalbedarf planen.	– Belegungsvorschau
– den Kassenbericht auswerten.	– Abrechnung der Servicekasse – Artikelpflege und Preispflege

5.13 Lernfeld 13 – Veranstaltungen verkaufen und organisieren

3. Ausbildungsjahr	Zeitrichtwert 60 Stunden
---------------------------	-------------------------------------

Der Schüler verfügt über die Kompetenz, Veranstaltungen zu verkaufen, zu organisieren und nachzubereiten.

5.13.1 Veranstaltungen organisieren und verkaufen

ca. 40 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– das Leistungsangebot des Hotels beschreiben.	– betriebstypische Veranstaltungsorte – betriebliche Veranstaltungsangebote – Rechtsvorschriften
– Veranstaltungen mit digitalen Medien mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebsspezifische Qualitätskriterien planen, begleiten und den Ablauf kontrollieren.	– Checklisten – Verkaufsgespräch <ul style="list-style-type: none"> • psychologische Grundsätze • Verkaufstechnik – Bankettvereinbarung – Function sheet – Absprachen involvierter Abteilungen – Absprachen externer Dienstleister
– Veranstaltungen reflektieren, nachbereiten und Verbesserungsmöglichkeiten ableiten.	– Feedbackgespräch Veranstalter – Feedbackgespräch intern – Erfolgskontrolle <ul style="list-style-type: none"> • Budgetierung • Umsatz • Gewinn

5.13.2 In einer Fremdsprache in der Veranstaltungsorganisation kommunizieren

ca. 20 h

Kompetenzbeschreibung Der Schüler kann	Lerninhalt
– in einer Fremdsprache kommunizieren.	– Verkaufsgespräche – Function sheet – Präsentation Bankettmappe