

STAATSIINSTITUT FÜR SCHULPÄDAGOGIK UND BILDUNGSFORSCHUNG

Lehrpläne für die Berufsschule

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau

Unterrichtsfächer: Empfang und Etage
 Marketing und Verkauf
 Betriebswirtschaft

Jahrgangsstufe 12

Entwurf

Mai 2000

<u>Empfang und Etage</u>		<u>Marketing und Verkauf</u>		<u>Betriebswirtschaft</u>	
12.1 Arbeiten im Empfangsbereich	(50) ¹	12.1 Arbeiten in der Marketingabteilung	(30) ³	12.1 Berechnung betrieblicher Kosten	(15)
12.2 Führungsaufgaben im Etagenbereich	<u>(20)</u> ²	12.2 Arbeiten im Verkaufsbüro	<u>(40)</u> ⁴	12.2 Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe	<u>(20)</u>
	70		70		35

- ¹ (Theorie- und Praxisanteil je 25 Std.)
² (Theorie- und Praxisanteil je 10 Std.)
³ (Theorie- und Praxisanteil je 15 Std.)
⁴ (Theorie- und Praxisanteil je 20 Std.)

LEHRPLÄNE

Berufsschule

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau

EMPFANG UND ETAGE

Fachprofil: Die Schüler und Schülerinnen sollen mit allen am Hotelempfang und auf der Etage vorkommenden Arbeiten vertraut werden. Sie erkennen die enge Verknüpfung beider Abteilungen im Bemühen um das Wohl der Gäste.
Des Weiteren sollen sie in der Lage sein, im Interesse des Unternehmens und unter Einhaltung der Rechtsvorschriften auf Gästewünsche einzugehen, dabei die Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einzusetzen und Reklamationen gastorientiert zu bearbeiten.
Aufbauend auf den inhaltlichen Schwerpunkten der Praktischen Fachkunde, Jahrgangsstufe 11, sollen die Auszubildenden die im Hausdamenbereich vorkommenden Kontrollarbeiten durchführen können. Unter Einhaltung der arbeitsrechtlichen Bestimmungen und unter Verwendung von Organisationsmitteln planen sie den Mitarbeiterinsatz. Die Bedeutung von Führungstechniken und die Auswirkungen von Führungsstilen auf das Abteilungs- und das Betriebsklima soll ihnen bewusst werden.
Die enge Verknüpfung praktischer und theoretischer Inhalte erleichtert die Gestaltung handlungsorientierter Unterrichtsprojekte. Eine Lernortkooperation mit den Ausbildungsbetrieben ist anzustreben.

Jahrgangsstufe 12

Lerngebiete: 12.1 Arbeiten im Empfangsbereich
12.2 Führungsaufgaben im Etagenbereich

50 Std. (Theorie- und Praxisanteil je 25 Std.)

20 Std. (Theorie- und Praxisanteil je 10 Std.)

70 Std.

LERNZIELE

LERNINHALTE

HINWEISE ZUM UNTERRICHT

12.1 Arbeiten im Empfangsbereich

50 Std.

Die Schüler und Schülerinnen lernen Organisationsstrukturen und Aufgaben der Abteilung Empfang kennen. Sie sollen in der Lage sein, unter Anwendung notwendiger Hilfsmittel Reservierungsvorgänge zu bearbeiten, Gäste zu empfangen, zu betreuen und zu verabschieden sowie auf Reklamationen angemessen zu reagieren.

Hotel-Organigramme

Abteilungsorganigramm Empfang

Stellenbeschreibungen für Mitarbeiter am Empfang

Umgang mit Informations-, Kommunikations- und Organisationsmitteln

Reservierungsorganisation:

- Reservierungsarten
- Bearbeitung von Reservierungsvorgängen

Arbeiten im Zusammenhang mit einer Gästeankunft (Check-in)

Beispiele für Stellenbeschreibungen diskutieren
Auf englische und französische Berufsbezeichnungen eingehen

Z. B. Reservierungsvordruck, Reservierungsplan, Zimmertagesplan, Zimmerausweis, Depotschein, Statistikbogen, Internet, Telefax, Front-Office-System, Gästekartei

Aktuelle Reservierungssysteme vorstellen
Vor- und Nachteile direkter und indirekter Buchungswege gegenüberstellen

An Fallbeispielen üben

Meldewesen	Meldeschein ausfüllen
Gästebetreuung	Serviceleistungen anbieten, z. B. Auskünfte erteilen, Nachrichten weiterleiten, Depots annehmen Auf Familien, Dauergäste, ausländische Gäste und Reisegruppen eingehen
Fremdenverkehrsangebote der Umgebung	Touristische Informationen einholen
Behandlung von Reklamationen	Rollenspiele durchführen Reklamationsinstrumente einsetzen, z. B. kleine Aufmerksamkeiten, Upgrading, Preisnachlass, Entschuldigungsschreiben Vgl. Praktische Fachkunde, LG 11.1 (Beschwerdemanagement)
Arbeiten im Zusammenhang mit einer Gästeabreise (Check-out)	An Fallbeispielen üben Die Inhalte der Betriebswirtschaft, LZ 10.2.2 (Zahlungsmöglichkeiten), wiederholen und erweitern
Einmietbetrug	

12.2 Führungsaufgaben im Etagebereich

20 Std.

Die Schüler und Schülerinnen lernen Organisationsstrukturen und Aufgaben der Abteilung Etage kennen. Sie planen den Mitarbeiterinsatz für die Abteilung Etage und wirken beim Erstellen von Dienstplänen mit. Die Bedeutung von Maßnahmen der Mitarbeiterführung soll ihnen bewusst werden.

Abteilungsorganigramm Etage

Stellenbeschreibungen für Mitarbeiter der Etage

Kontrollarbeiten nach der Zimmerreinigung

Personalbedarfsberechnungen für den Etagedienst

Dienstplanerstellung unter Berücksichtigung

- ökonomischer Aspekte
- arbeitsrechtlicher Vorschriften
- des Manteltarifvertrags

Führungstechniken

Führungsstile

Die Abteilungen Empfang und Etage vergleichen und Verknüpfungen herausarbeiten

Beispiele für Stellenbeschreibungen diskutieren
Auf englische und französische Berufsbezeichnungen eingehen

Checklisten verwenden

Belegungsvorschau und Leistungsmaßstäbe berücksichtigen

Auf formale Aspekte bei der Erstellung von Plänen eingehen, z. B. saubere Darstellung, keine missverständlichen Abkürzungen

Z. B. Informieren, Anerkennen und Tadeln, Unterweisen, Kontakte aufbauen

Zeitgemäße Führungsstile vorstellen

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau

MARKETING UND VERKAUF

Fachprofil: Die Schüler und Schülerinnen sollen mit den Aufgaben in den Abteilungen Marketing und Verkauf vertraut werden und ihre Bedeutung für den Unternehmenserfolg erfassen. Sie lernen marketing- sowie verkaufspolitische Maßnahmen kennen und setzen diese um.

Im Lerngebiet „Arbeiten in der Marketingabteilung“ vertiefen die Auszubildenden die in der Jahrgangsstufe 11 erworbenen Kenntnisse. Dabei planen, erarbeiten und reflektieren sie ein Marketingkonzept in seiner Gesamtheit an mindestens einem konkreten Beispiel unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen.

Sie üben im Lerngebiet „Arbeiten im Verkaufsbüro“, Hotelleistungen gastorientiert im persönlichen Gespräch und schriftlich zu verkaufen. Die zur Preisbildung erforderlichen Berechnungen führen sie aus und beziehen diese in die Verkaufsaktivitäten ein. Die Theorie-Praxis-Verknüpfung soll, ausgehend von komplexen Problemstellungen, den Auszubildenden berufliche Handlungskompetenz vermitteln. Eine Lernortkooperation mit den Ausbildungsbetrieben ist anzustreben.

Jahrgangsstufe 12

Lerngebiete:	12.1 Arbeiten in der Marketingabteilung	30 Std. (Theorie- und Praxisanteil je 15 Std.)
	12.2 Arbeiten im Verkaufsbüro	<u>40 Std.</u> (Theorie- und Praxisanteil je 20 Std.)
		70 Std.

LERNZIELE

LERNINHALTE

HINWEISE ZUM UNTERRICHT

12.1 Arbeiten in der Marketing- abteilung

30 Std.

Die Schüler und Schülerinnen erfassen die Bedeutung des Marketing für den Unternehmenserfolg gastgewerblicher Betriebe. Sie entwickeln eine Marketingstrategie und planen geeignete Marketingmaßnahmen unter Berücksichtigung wesentlicher Rechtsvorschriften.

Bedeutung von Marketing

Das gesamte Lerngebiet lernortübergreifend und handlungsorientiert unterrichten

Die Inhalte der Fachtheorie, LG 11.4 (Ziele und Aufgaben des Marketing), wiederholen und erweitern

Rahmenbedingungen:

- allgemeine
- spezifische

Z. B. Gesellschaft, Politik, Umwelt, Wirtschaft, Technologie

Z. B. Gästebedürfnisse, Markt, Wettbewerb, Absatzmittler

Stärken- und Schwächenanalyse

Analyse eines Hotels vornehmen

Abteilungsbezogene Checkliste mit Stärken- und Schwächenprofil erstellen und auswerten

Marketingziele, z. B.

- neue Zielgruppen ansprechen
- Angebot an die Nachfrage anpassen

Auswertung der Checkliste einbeziehen

Z. B. Familien, ausländische Gäste, Behinderte, aktive Senioren, Geschäftsreisende

Z. B. Wellness-Bereich erweitern, Speisenangebot zeitgemäß gestalten

Vgl. Fachtheorie, LG 11.4

Entwicklung einer Marketingstrategie

Unternehmensleitbild (Mission Statement) und Unternehmensphilosophie (Corporate Identity) berücksichtigen
Spezielle Methoden zur Zielerreichung anwenden
Die Schwerpunkte des Marketing-Mix auswählen

Marketingmaßnahmen:

- Planung
- Durchführung
- Kontrolle

Vgl. Fachtheorie, LG 11.4
Marketinginstrumente anwenden

Marketing-Mix

Marketinginstrumente kombinieren

Gesetzliche Bestimmungen:

- Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
- Zugabeverordnung
- Rabattgesetz

Die Schüler und Schülerinnen lernen, die im Hotelverkauf anfallenden Arbeiten zu erledigen. Sie gewinnen zunehmend Sicherheit, hotelspezifische Leistungen gastorientiert anzubieten.

Aufgaben der Verkaufsabteilung

Zimmerpreiskalkulation

Deckungsbeitragsrechnung im Logisbereich

Führen von Verkaufsgesprächen:

- Planen
- Erarbeiten eines Konzepts
- Üben von Gesprächstechniken

Vgl. Deutsch, Jgst. 12, LZ 1.3, und Praktische Fachkunde, LG 11.1

Rollenspiele durchführen
Video-Aufzeichnungen analysieren

Erstellen von Angeboten:

- Verfassen von Werbebriefen
- Bearbeiten von Anfragen
- Bestätigen von Aufträgen

DIN 5008 beachten
Vgl. Deutsch, Jgst. 12, LZ 2.1, und Betriebswirtschaft, LG 10.1 (Schriftverkehr)
Verfügbarkeit von Zimmern und Veranstaltungsräumen überprüfen
Räume provisorisch reservieren
Auf Allgemeine Geschäftsbedingungen hinweisen

Aktionen und Sonderveranstaltungen:

- Planung
- Vorbereitung

Checklisten einsetzen
Ablaufpläne erstellen

Erfolgskontrolle

Verkaufsergebnisse analysieren
Kommentare auswerten

Berufsschule

Fachklassen Hotelfachmann/Hotelfachfrau

BETRIEBSWIRTSCHAFT

Fachprofil: Zur Erweiterung des ökonomischen Bewusstseins setzen sich die Schüler und Schülerinnen mit der Berechnung betriebsbedingter Kosten auseinander. Sie lernen, Lohn- und Gehaltsabrechnungen nachzuvollziehen. Als Bürger des Sozialstaats sollen sie Verständnis für die Abgaben entwickeln, die Arbeitgeber und Arbeitnehmer zur Sicherung des Gemeinwohls zu erbringen haben. Die Auszubildenden sollen in die Lage versetzt werden, die Kosten von Investitionen zu berechnen. Durch Abwägung ökologischer und ökonomischer Gesichtspunkte entwickeln sie ein Gespür für Anschaffungen und Aufwendungen, die sich unter dem Aspekt der Arbeitserleichterung und zum Wohl der Gäste lohnen. Ergänzend zur Jahrgangsstufe 11 erwerben sie Kenntnisse über die Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe. Dabei setzen sie sich zum einen, mit allgemeinen Bestimmungen auseinander und erfassen ihre Bedeutung für Gastwirt und Gast. Zum anderen lernen sie, besondere Situationen, in die der Wirt im Umgang mit dem Gast gelangen kann, rechtlich abzuwickeln.

Jahrgangsstufe 12

Lerngebiete:	12.1 Berechnung betrieblicher Kosten	15 Std.
	12.2 Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe	<u>20 Std.</u>
		35 Std.

LERNZIELE

LERNINHALTE

HINWEISE ZUM UNTERRICHT

12.1 Berechnung betrieblicher Kosten

15 Std.

Die Schüler und Schülerinnen sollen ausgewählte betriebliche Kosten erfassen und ihre Berechnung üben.

Entgeltberechnung und -abrechnung:

- Leistungsentlohnung im Gastgewerbe
- Lohn- und Gehaltsabrechnung

Aktuelle Tarifverträge einbeziehen

Den Umgang mit Einkommensteuertabellen üben

Auf die Versteuerung des Trinkgelds hinweisen

Vgl. Sozialkunde, Jgst. 10, LZ 1.2 (Lohn und Gehalt), und LZ 2.3 (Sozialversicherungen)

Betriebliche Kosten:

- Abschreibungen
- Zinskosten

- Betriebskosten

Lineare mit degressiver Abschreibung vergleichen

Bei kurzfristigen Krediten Zinskosten und Skonto gegenüberstellen

Z. B. Energiekosten, Kosten für Hilfsmittel, Kosten für Reparaturen, Kosten für Versicherungen, Gebühren

12.2 Rechtsvorschriften für gastgewerbliche Betriebe

20 Std.

Die Schüler und Schülerinnen werden mit weiteren für gastgewerbliche Betriebe relevanten Rechtsvorschriften vertraut.

Preisauszeichnung:

- Vorschriften für Bewirtungsbetriebe
- Vorschriften für Beherbergungsbetriebe

Rechtliche Bestimmungen zu Preisangaben zu Hilfe nehmen
(Preisangabenverordnung)

Fallbeispiele diskutieren

Haftung

- aus unerlaubter Handlung
- aus Vertrag und vorvertraglichen Beziehungen
- für eingebrachte Sachen (= strenge Haftung)
- für Garderobe

Pfandrecht

Liegen gelassene und verlorene Sachen:

- Begriffsabgrenzung
- Rechte und Pflichten des Entdeckers bzw. Finders

Unterscheidung mittels Fallbeispielen vornehmen
Auf Finderlohn eingehen

Gesetz zum Schutz der Jugend in der Öffentlichkeit:

- wesentliche Bestimmungen des Gesetzes
- Pflichten des Wirts

Gesetzestext verwenden

Urheberrechtliche Bestimmungen

Auf die Gesellschaft für musikalische Aufführungs- und

mechanische Vervielfältigungsrechte (GEMA) hinweisen

Erlaubnispflichtige und erlaubnisfreie
Veranstaltungen

Glücksspiele, Geschicklichkeitsspiele

Auf Gewerbeordnung § 33, Jugendschutzgesetz § 7 und
Strafgesetzbuch § 284 ff. eingehen

Aufstellen von Spielautomaten