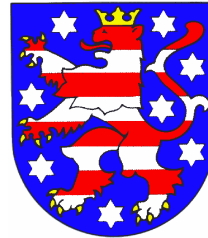


Thüringer Institut für Lehrerfortbildung
Lehrplanentwicklung und Medien



Thüringer Ministerium für Bildung,
Wissenschaft und Kultur



**Handreichung zur Umsetzung des
KMK-Rahmenlehrplanes
für das dritte Ausbildungsjahr der
gastgewerblichen Berufe**

Beruf: Hotelfachmann/-frau

und für die dreijährige Berufsfachschule
(nur fachtheoretischer Unterricht)

Beruf: Staatlich geprüfte/r Hotelfachmann/-frau

1 Vorbemerkungen

Die vorliegende Handreichung zur Umsetzung der Rahmenlehrpläne gilt für die Berufsausbildung im Gastgewerbe laut Beschluss der Kultusministerkonferenz vom 05.12.1997.

Die Ziele und Inhalte der Lernfelder im KMK-Rahmenlehrplan enthalten die geforderten Mindestanforderungen. Die Handreichung stellt die konkrete Umsetzung der KMK-Rahmenlehrpläne dar und ist Grundlage für die schulinterne Planung und Stoffverteilung.

Die vom KMK-Rahmenlehrplan festgelegte Stundenzahl für die einzelnen Lernfelder ist festgeschrieben und damit bindend.

Die Zeitrichtwerte drücken die Gewichtung der einzelnen Lernfeldabschnitte untereinander aus und sind auf schulorganisatorische Rahmenbedingungen und planbare Größen auszurichten.

Um eine hohe Ausbildungsqualität zu erreichen, ist es erforderlich Klassen zu teilen.

Diese Stunden sollen genutzt werden für:

- Experimentalunterricht in den Bereichen Küche, Restaurant und Hotel,
- Projektbearbeitung und Präsentation der Ergebnisse,
- computergestütztes Lernen,
- bilingualen Unterricht.

Die Arbeitsgruppe empfiehlt, dass hierfür im Verlauf der Ausbildung im 1. Ausbildungsjahr ca. 15 % des fachtheoretischen Unterrichts genutzt werden sollten. Im 2. und 3. Ausbildungsjahr sollte der Anteil auf bis zu 30 % erhöht werden. Dies begründet sich in wachsenden Anforderungen im Ausbildungsberuf und aus den Lernzielen des KMK-Rahmenlehrplans und der vorliegenden Thüringer Handreichung.

Zeiten für pädagogischen Freiraum und für Leistungsbewertung sind in den Zeitrichtwerten enthalten. Der pädagogische Freiraum soll vor allem

- Interessen und Neigungen der Schüler aufgreifen,
- zeitintensive Unterrichtsmethoden ermöglichen,
- Lernziele des Sozialverhaltens realisieren,
- Entwicklung von Kompetenzen, wie Sach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz fördern,
- dem Lehrer die Möglichkeit bieten, seine pädagogische Verantwortung wahrzunehmen.

Es wird empfohlen, den Wahlpflichtunterricht nach Bedarf für zusätzlichen Fremdsprachenunterricht, zusätzlichen Mathematikunterricht und/oder Informatik/Datenverarbeitungsunterricht zu nutzen.

Für Wirtschaftslehre sind zusätzlich zu den o. g. Lernfelder 40 Stunden zu planen.

Eine Abstimmung der Kollegen (Lehrerteams), die in einem Lernfeld und lernfeldübergreifend unterrichten, ist **unbedingt erforderlich**. Insbesondere vor Beginn des Ausbildungsjahres sollten die Inhalte zugeordnet und die geplanten Projekte, sowie die verwendeten Arbeitsmaterialien u.ä. festgelegt werden.

Die Verwendung von Abkürzungen für die einzelnen Lernfeldabschnitte in den Handreichungen hat sich bewährt. Entsprechende Listen sind den Inhalten des jeweiligen Ausbildungsjahres vorangestellt. Aus Sicht der Arbeitsgruppe ist eine einheitliche Verwendung dieser Kürzel eine Erleichterung für die Kommunikation zwischen den Thüringer Berufsschulen.

Jedes Lernfeld wird mit einer Abschlusszensur benotet, die sich aus dem arithmetischen Mittel aller Durchschnitte (zwei Stellen nach dem Komma) der Lernfeldabschnitte ergibt. Am Ende der Ausbildung erfolgt eine schulische Abschlussprüfung (Siehe Regelungen der jeweils gültigen Fassung der Thüringer Berufsschulordnung).

2 Mitarbeiter der Handreichung

Dr. Andrea Finke	Staatliche Berufsbildende Schule für Wirtschaft, Verwaltung und Ernährung „Friedrich Justin Bertuch“, Weimar
Evelyn Helbig	Staatliche Berufsbildende Schule Arnstadt
Gudrun Keilbar	Staatliche Berufsbildende Schule Rudolstadt
Fred Keßler	Staatliche Berufsbildende Schule Hildburghausen
Gerald Querbach	Staatliches gewerblich-kaufmännisches Berufsschulzentrum Suhl
Solveig Springer	Staatliche Berufsbildende Schule für Wirtschaft, Verwaltung und Ernährung „Friedrich Justin Bertuch“, Weimar
Verena Weinig	Staatliches gewerblich-kaufmännisches Berufsschulzentrum Suhl
Undine Wüdsch	Ernst-Benary-Schule Erfurt

Redaktionelle Bearbeitung und Koordinierung:

Frank Wagenführ	Thüringer Institut für Lehrerfortbildung, Lehrplanentwicklung und Medien, Bad Berka
-----------------	---

3 Übersicht über die Stundenverteilung der Lernfelder

Übersicht über die Lernfelder für die
berufliche Fachbildung:
Hotelfachmann/-frau

Lernfelder		Zeitrichtwerte			
		gesamt	1. Jahr	2. Jahr	3. Jahr
3.1	Arbeiten im Empfangsbereich				100
3.2	Arbeiten im Verkauf				80
3.3	Arbeiten im Marketingbereich				60
3.4.	Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst				40
	Summen	880	320	280	280

Laut Thüringer Berufsschulordnung sind für die Wirtschaftslehre in jedem Ausbildungsjahr zusätzlich zu den o. g. Lernfeldern 40 Stunden zu planen. Die Wirtschaftslehre ist nicht Bestandteil dieser Handreichung.

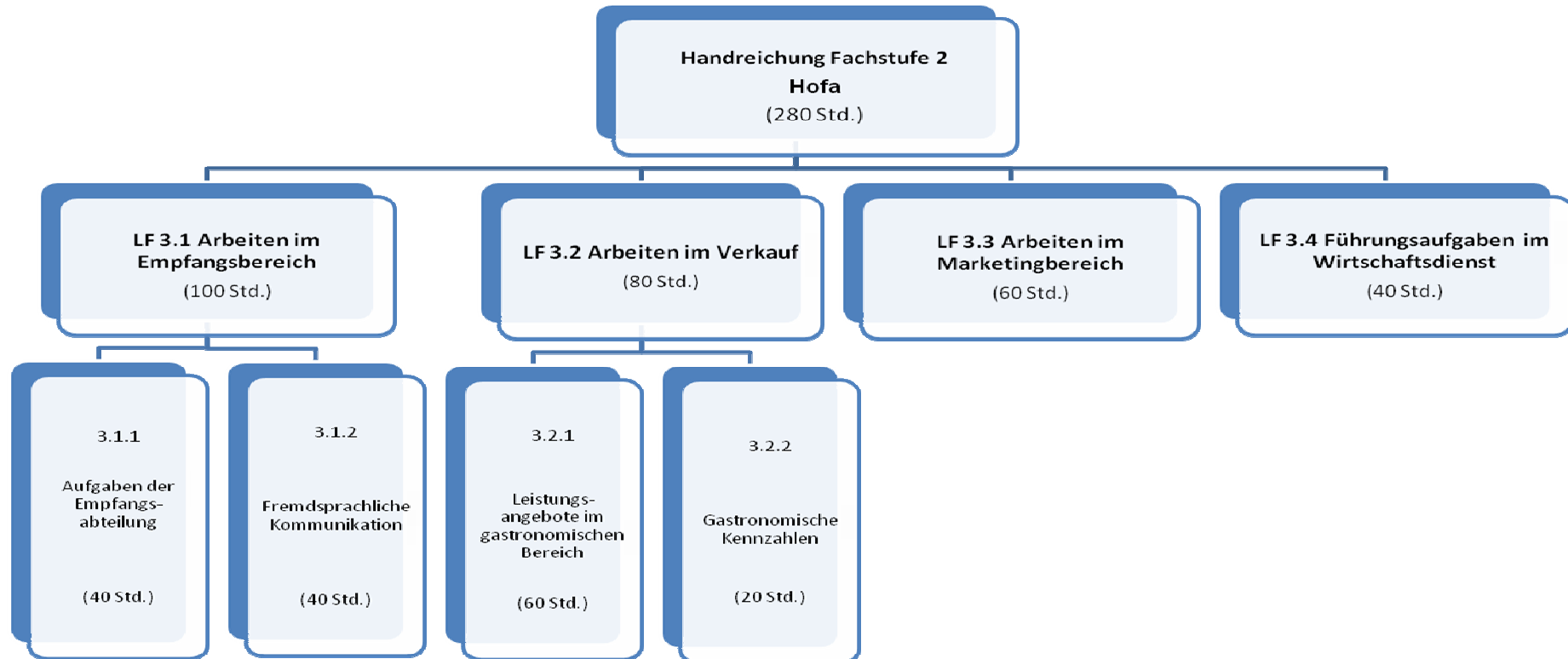
4 Vorgaben Rahmenlehrplan für die Lernfelder 3. Lehrjahr

Fachstufe II

Hotelfachmann/-frau

3.1 Arbeiten im Empfangs-bereich 100 Stunden	3.2 Arbeiten im Verkauf 80 Stunden	3.3 Arbeiten im Marketing-bereich 60 Stunden	3.4 Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst 40 Stunden
<ul style="list-style-type: none"> - Nachrichtenannahme und -bearbeitung - Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel - Reservierungen - Check in/check out - Gästebetreuung - Fremdenverkehrsangebote - Reklamationen - Abrechnungsvorgänge - Rechtsvorschriften (Vertragsrecht) - Teamarbeit - Berechnungen - Fremdsprache 	<ul style="list-style-type: none"> - Verkaufsgespräch und -techniken - Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel - Auftragsabwicklung (Firmenkunden, Tagungsgeschäft, Preispolitik) - Schriftverkehr - Rechtsvorschriften - Teamarbeit - Berechnungen - Fremdsprache 	<ul style="list-style-type: none"> - Rahmenbedingungen - Marketingmaßnahmen - Budgetierung - Schwächen-/Stärkenanalyse eines Unternehmens - Rechtsvorschriften - Fremdsprache - EDV 	<ul style="list-style-type: none"> - Stellenbeschreibungen und Einsatzbereiche - Dienstplan - Innerbetriebliche Kommunikation - Bedeutung von Motivation, Führungsstil und Training - Organisationsmittel - Kontrollarbeiten - Rechtsvorschriften - Berechnungen - EDV

5 Übersicht über die Lernfelder und Lernfeldabschnitte



Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Arbeitsvorgänge im Empfangsbereich. Sie sind in der Lage, Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel aufgabenorientiert einzusetzen.

Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Reservierungsvorgänge. Sie sind fähig, Gäste zu empfangen, aufzunehmen und zu betreuen. Insbesondere bieten sie Serviceleistungen an und informieren über Fremdenverkehrsangebote der Umgebung. Sie erstellen Gästerechnungen und verabschieden Gäste. Im Interesse des Unternehmens werden Reklamationen gastorientiert bearbeitet.

Sie erteilen Auskünfte und machen Mitteilungen, mündlich und schriftlich; dies erfolgt auch in der Fremdsprache.

Rechtsvorschriften werden eingehalten.

Die Schülerinnen und Schüler sind fähig, alle Abrechnungsvorgänge im Zusammenhang mit Gästerechnungen durchzuführen.

Sie arbeiten im Team und erkennen die Vorteile dieser Arbeitsorganisation.

Inhalte:

- Nachrichtenannahme und -bearbeitung
- Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel
- Reservierungen
- Check in/check out
- Gästebetreuung
- Fremdenverkehrsangebote
- Reklamationen
- Abrechnungsvorgänge
- Rechtsvorschriften (Vertragsrecht)
- Teamarbeit
- Berechnungen
- Fremdsprache

3.1.2 Fremdsprachige Kommunikation**EFK****ca. 40h**

Lernziele	Lerninhalte	Hinweise
Fähigkeit zur Kommunikation in einer Fremdsprache	Hotelbeschreibung Erläuterung der Fremdenverkehrsangebote Beratungsgespräche Check In Check Out	Bezug zu LF 3.3 Rollenspiele
Fähigkeiten zur fremdsprachlichen Korrespondenz	Bearbeitung von Geschäftsvorgängen Beantwortung von Gästeanfragen, Reservierungen Rechnungserstellung	Bezug zu 3.1.1

3.1.3 Datenverarbeitung**EDV****ca. 20h**

Lernziele	Lerninhalte	Hinweise
Fähigkeit Präsentationen zu erstellen	Verkaufsfördernde Präsentation werbewirksame Darstellung grafische Gestaltung	rechtliche Vorschriften
Fertigkeiten zum Erstellen normgerechter Schriftstücke	Schriftverkehr DIN Normen Versandfähigkeit Arbeit mit Datenbanken	Bezug zu LFA 3.1.1 Serienbriefe, Checklisten, Rechnungsformulare
Kenntnisse über Abrechnung mit dem Hotelgast	Hotelbuchungssysteme Tagesabrechnung	

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler beschreiben Arbeitsvorgänge im Verkauf.
Sie führen Verkaufsgespräche, wobei Kommunikationsregeln, verkaufpsychologische und fachbezogene Kenntnisse angewandt werden.
Sie sind in der Lage, Informations-, Kommunikations und Organisationsmittel aufgabenorientiert einzusetzen.
Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten Anfragen, erstellen Angebote und bestätigen Aufträge.
Sie verfassen unterschriftsreife Briefe.
Auskünfte und Mitteilungen erfolgen auch fremdsprachlich. Rechtsvorschriften werden eingehalten.
Sie arbeiten im Team und erkennen die Vorteile dieser Arbeitsorganisation.

Inhalte:

- Verkaufsgespräch und -techniken
- Informations-, Kommunikations- und Organisationsmittel
- Auftragsabwicklung (Firmenkunden, Tagungsgeschäft, Preispolitik)
- Schriftverkehr
- Rechtsvorschriften
- Teamarbeit
- Berechnungen
- Fremdsprache

Lernfeld 3.2 Arbeiten im Verkauf

80h

3.2.1 Leistungsangebote im gastronomischen Bereich

VLG

ca. 60h

Lernziele	Lerninhalte	Hinweise
Führen fachgerechter und absatzfördernder Beratungsgespräche	Spezielle Getränkekunde Weine ausländischer Anbaugebiete,	Fortführung und Vertiefung aus dem LF1.1, 1.2 und 2.1
Fähigkeiten Menüs fachgerecht zu erstellen	Menüaufbau Menüzusammenstellung Moderne Speisenfolge Regeln für die Zusammenstellung von Menüs	
Fähigkeit korrespondierende Getränke anzubieten	Empfehlung zur Kombination von Wein und Speisen Büfettaufbau	
Fähigkeit im Umgang mit dem Gast	Gästetypen und Gästegruppen Kommunikationsregeln und verkaufpsychologische Grundlagen Gästeberatung	
Fertigkeit zum Erstellen eines festlichen Tisches	Dekorationen und Blumengestecke	Bezug zu LF 1.2 und 2.1

3.2.2 Gastronomische Kennzahlen

VGK

ca. 20 h

Lernziele	Lerninhalte	Hinweise
Beherrschen von kaufmännischen Grundbegriffen im Bewirtungs- und Beherbergungsbereich	Budget Kosten fixe und variable Kosten Gemeinkosten Kostenstellen- und Kostenträger Umsatzsteuer und Nettoverkaufspreis Kalkulation Kalkulationsfaktor Kalkulationstabellen Aufschläge Bruttoverkaufspreis / Inklusivpreis Gebühren und Provision Preisvergleiche	
Fähigkeit Gästerechnungen zu erstellen	Versandfähigkeit Mehrwertsteuer Fremdwährung Verteilungsrechnen	Bezug zu LF 3.1,3

Überblick zu wertmäßiger und mengenmäßiger Erfassung von Waren und Gegenständen	Notwendigkeit der Buchführung Inventar, Inventur, Bilanz	Bezug zu LF 3.4
Überblick zu Entgeltabrechnung	Lohnberechnungen Akkordlohn Brutto-Netto-Berechnungen	Bezug zu Wirtschaftslehre

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler begründen die Bedeutung des Marketings für gastronomische Unternehmen.

Sie leiten daraus Ziele und Aufgaben marktorientierter Unternehmenspolitik ab.

Sie sind in der Lage, nach Vorgaben Marketingmaßnahmen unter Verwendung des Marketingmix zu entwickeln und wirken bei der Umsetzung mit.

Fremdenverkehrsangebote werden integriert.

Exemplarisch werten sie Ergebnisse von Marketingmaßnahmen aus.

Die Schülerinnen und Schüler nutzen Informations- und Kommunikationsmittel.

Für Marketingmaßnahmen wird auch die Fremdsprache angewandt. Rechtsvorschriften werden eingehalten.

Inhalte:

- Rahmenbedingungen
- Marketingmaßnahmen
- Budgetierung
- Schwächen-/Stärkenanalyse eines Unternehmens
- Rechtsvorschriften
- Fremdsprache
- EDV

Lernfeld 3.3 Arbeiten im Marketingbereich

60h

Lernziele	Lerninhalte	Hinweise
Fähigkeit touristische Marktstrukturen zu erfassen und zu nutzen	Tourismusland Deutschland Thüringen als Reise, Wander, Sport, Wellness und Kunstland Absatzsteigerung durch Marketingpartner Reisebüro Fremdenverkehrsverbände Hotelführern und Gastgeberverzeichnisse Mitgliedschaft in der Markenhotellerie	Infrastruktur, Standorte Projektaufgabe Q Siegel Thüringen Hotelklassifizierung
Arbeiten in der Marketingabteilung	Rahmenbedingungen gesellschaftlich politisch rechtlich wirtschaftlich technologisch Stärken- Schwächen- Analyse Unternehmensleitbild Planen und Entwickeln von Marketingmaßnahmen einschließlich Erfolgskontrolle	Bezug LF 2.2 Nutzung von statistischen Untersuchungen der DEHOGA Projektaufgabe (Anwendung des Stoffes aus dem LF 2.2.2)
Fähigkeit zur Organisation von Sonderveranstaltungen	Planung von Sonderveranstaltungen Besonderheiten und Arbeitsbereiche Events zu Jahres- und gesellschaftlichen Höhepunkten Bankette Tagungen und Seminare Pressekonferenzen Messen	Präsentationsformen anwenden
Planen und Durchführen von Aktionen	Aktionswoche/Aktionstag Produktbezogene Angebote Saisonbedingte Angebote Internationale Spezialitäten Themenbezogene Aktionen Jahrestage Regionale Spezialitäten	Arbeit mit Checklisten Bezug zu LF 2.2.2 Verkaufsförderung

Lernfeld 3.4
Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst

3. Ausbildungsjahr
Hotelfachmann/-frau
Zeitrichtwert: 40 Stunden

Zielformulierung:

Die Schülerinnen und Schüler kennen Arbeitsbereiche in der Hausdamenabteilung, dort anfallende

Aufgaben und Kontrollarbeiten. Sie können hierfür Organisationsmittel entwickeln und einsetzen.

Sie begründen die zentrale Bedeutung des Wirtschaftsdienstes für das Wohlbefinden des Gastes und den Betriebserfolg.

In Zusammenarbeit mit den Abteilungen planen die Schülerinnen und Schüler unter Verwendung

von Organisationsmitteln den Mitarbeiterereinsatz. Dabei berücksichtigen sie ergonomische, ökonomische und qualitative Aspekte.

Sie kennen Maßnahmen der Mitarbeiterführung und -betreuung. Rechtsvorschriften werden eingehalten.

Inhalte:

- Stellenbeschreibungen und Einsatzbereiche
- Dienstplan
- Innerbetriebliche Kommunikation
- Bedeutung von Motivation, Führungsstil und Training
- Organisationsmittel
- Kontrollarbeiten
- Rechtsvorschriften
- Berechnungen
- EDV

Lernfeld 3.4 Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst

40h

<p>Fähigkeit, die innerbetrieblichen Organisationsstrukturen und Abläufe (unter betriebswirtschaftlichen und gastorientierten Gesichtspunkten) zu erkennen und umzusetzen</p>	<p>Anforderungsprofil an eine Hausdame</p> <p>Führungsstil und Mitarbeitermotivation, Mitarbeiterverantwortung und Training</p> <p>Arbeitsabläufe und innerbetriebliche Zusammenarbeit Dienstpläne Arbeit mit Belegungsübersichten Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit Zuordnung und Zuständigkeit</p> <p>Outsourcing und Vergabe von Fremdleistungen</p> <p>Qualitätsmanagement sowie leistungsbezogene Qualitätskontrollen</p>	<p>Fach-, Führungs-, Sozial- und Selbstkompetenz</p> <p>unter den Aspekten Kostenbetrachtung, Image und Qualitätsstandards für das eigene Hotel</p> <p>Erarbeitung standardisierter Checklisten</p>
<p>Vertiefung der Grundkenntnisse und Befähigung zur Wahrnehmung anleitender Tätigkeiten</p>	<p>Vorbereitung von Mitarbeitertraining- und Einweisung</p> <p>Reinigung und Pflege im Wirtschaftsdienst spezifische Reinigungsmittel und spezielle Reinigungsgeräte Pfleagemittel Ausgewählte Textilien und deren Anwendung Textil- und Wäschepflege Arbeitsmittel und Arbeitsgeräte</p> <p>ökologisches Handeln/Umweltschutz</p>	<p>komplexe Aufgabenstellung in Bezug zum LF 2.3</p> <p>Behandlung von Gästewäsche</p>
<p>Befähigung situative Lernaufgaben komplex zu bearbeiten</p>	<p>Ausstattung der Gästezimmer Inventarlisten</p> <p>Arbeit mit Depot</p> <p>Lost-and-Found-Office (Aufbewahrung von Fundsachen) Etagenoffice</p>	<p>komplexe Aufgabenstellung</p> <p>Bezug zu 3.2.2</p> <p>Situative Lernaufgaben</p> <p>Bezug zu 3.1.1</p>