

# Zielanalyse

Stand: Juni 2024

Beruf-Kurz	Ausbildungsberufe							Zeitrchwert
<b>HHF</b>	<b>Hotelfachmann/Hotelfachfrau</b>							<b>60</b>
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung							Jahr
<b>13</b>	<b>Veranstaltungen verkaufen und organisieren</b>							<b>3</b>
	<b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungen zu verkaufen, zu organisieren und nachzubereiten.</b>							
Schule, Ort	Lehrkräfteteam							
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>	<b>Lernsituationen</b>							
<b>kompetenzbasierte Ziele<sup>2</sup></b>	<b>Titel der Lernsituation</b>	<b>Situation</b>	<b>Handlungsergebnisse</b>	<b>Datenkranz<sup>3</sup></b>	<b>Aufträge<sup>4</sup></b>	<b>überfachliche Kompetenzen</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Zeit</b>
Betriebsprofil: 4-Sterne-Hotel Stuttgart  Rolle der SuS: Hotelfachfrau bzw. Hotelfachmann (MA)					LF = Lernfeld LS = Lernsituation MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter SuS = Schülerinnen und Schüler			
Die Schülerinnen und Schüler <b>analysieren</b> auftragsspezifische Anfragen in Bezug auf unterschiedliche Veranstaltungsformate. Sie erfassen individuelle Bedarfe und Ziele.	<b>LS01 Anfragen zu Veranstaltungsformaten unterscheiden</b>	Anfragen zu verschiedenen Veranstaltungen liegen vor → MA soll Anfragen sortieren und Übersicht für Mitarbeiterhandbuch erstellen	zugordnete Anfragen Übersicht	Betriebsprofil (mögliche Veranstaltungsformate) Anfragen: - Hochzeit: Pferdestall, Blumen, Kuchen/Torten - Seminar - Barcamp - Tagung	1. Ordnen Sie die Anfragen den Veranstaltungsformaten zu. 2. Erstellen Sie die Übersicht für das Mitarbeiterhandbuch zu Veranstaltungsformaten und möglichen individuellen Bedarfen und Zielen.	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen Zusammenhänge herstellen	Einführung Betriebsprofil	02

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Hotelfachmann und Hotelfachfrau, Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (2021)

<sup>2</sup> Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

<sup>3</sup> Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

<sup>4</sup> Aufträge beginnen mit einem Operator (siehe Operatorenliste der Koordinierungsstelle für Abschlussprüfungen von Berufsschule und Wirtschaft), enthalten jeweils nur einen Operator und führen zu dem in der vorigen Spalte aufgeführten betrieblichen Handlungsergebnis.

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				- MICE Informationstext zu MICE				
Die Schülerinnen und Schüler <b>informieren</b> sich über betriebliche Veranstaltungsangebote und erkunden betriebstypische Veranstaltungsorte. Sie verschaffen sich einen Überblick über geltende Rechtsvorschriften.	<b>LS02 Betriebliche Veranstaltungsangebote und -orte darstellen</b>	MA ist neu in der Abteilung; im Rahmen der Einarbeitung sollen Beiträge für das Mitarbeiterhandbuch erstellt werden → MA soll Übersicht zu den möglichen Veranstaltungsangeboten und -orten erstellen	Übersicht	Betriebsprofil Übersicht (LS01) Veranstaltungsmappe (z. B. Tagung, Bankett, Incentives mit Kooperationspartnern)	Erstellen Sie eine Übersicht zu möglichen Veranstaltungsangeboten und Veranstaltungsorten.	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen		02
	<b>LS03 Rechtsvorschriften in Bezug auf Veranstaltungen darstellen</b>	Gästepaar (Anfrage Hochzeit LS01) erkundigt sich per E-Mail nach den Stornokosten → MA soll für das Mitarbeiterhandbuch einen Advance Organizer zu den Rechtsvorschriften in Bezug auf Veranstaltungen erstellen	Advance Organizer	AGB Hotel Stuttgart DSGVO PAngV GEMA-Vorschriften BGB (→ AGB) Informationstext zu Pflichtbestandteilen Geschäftsbrief	1. Erstellen Sie einen Advance Organizer über die Rechtsvorschriften in Bezug auf Veranstaltungen. 2. Formulieren Sie die Antwort-E-Mail an das Gästepaar.	Informationen strukturieren systematisch vorgehen sachlich argumentieren	Gesetzes- texte	04
Die Schülerinnen und Schüler bereiten Verkaufsgespräche vor und <b>planen</b> Veranstaltungsangebote auch unter Nutzung digitaler Medien.	<b>LS04 Verkaufsgespräche vorbereiten</b>	Gästepaar (Anfrage Hochzeit LS01) wird zum Verkaufsgespräch eingeladen	Leitfäden zu Verkaufsgesprächen Notiz Gesprächsvorbereitung	Informationstext zu Verkaufsgesprächen zu Veranstaltungen: Phasen und Inhalte des Verkaufsgesprächs	1. Erstellen Sie jeweils einen Leitfaden zu Verkaufsgesprächen für - Banketts,	Informationen strukturieren Informationen beschaffen systematisch vorgehen	vgl. HHF-HHM-LF07-LS09 (Beratungs- und Verkaufsgespräche)	03

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
ler Medien. Sie wählen Organisationswerkzeuge aus, um den internen und externen Informations- und Kommunikationsfluss zu gewährleisten.		→ MA soll Leitfäden für das Mitarbeiterhandbuch zu Verkaufsgesprächen verschiedener Veranstaltungsformate erstellen, eine Notiz mit Dos und Don'ts erstellen und anstehendes Gespräch mit Gästepaar vorbereiten		sprächs, verkaufspychologische Grundsätze, Kommunikationsschnittstellen (z. B. Menüabsprache Küchenchef) Internet (Recherche) Anfrage Hochzeit (LS01): Blumen, Kuchen/Torten (jeweils externe Anbieter), Pferdestall	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tagungen/Seminare/BarCamps.</li> <li>2. Verfassen Sie eine Notiz mit Dos und Don'ts beim Verkaufsgespräch.</li> <li>3. Erstellen Sie eine Gesprächsvorbereitung für das Gespräch mit dem Hochzeitspaar.</li> </ul>	Zusammenhänge herstellen	digitale Medien	
	<b>LS05 Veranstaltungsangebote planen</b>	Hochzeitsangebot (Anfrage LS01) muss geplant werden → MA soll Planung vornehmen	ausgefülltes Bankettformular Anfragen an externe Anbieter E-Mail	Anfrage Hochzeit (LS01): Blumen, Kuchen/Torten (jeweils externe Anbieter), Pferdestall Bankettformular	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Füllen Sie das Bankettformular aus.</li> <li>2. Verfassen Sie die Anfragen an die externen Anbieter.</li> <li>3. Formulieren Sie eine E-Mail an das Gästepaar zur Einholung von fehlenden Informationen und zur Vereinbarung eines Termins vor Ort.</li> </ul>	systematisch vorgehen zuverlässig handeln	digitale Medien	03
Die Schülerinnen und Schüler <b>führen</b> Verkaufsgespräche auch in einer Fremdsprache und unter Anwendung verkaufspychologischer Grundsätze <b>durch</b> . Sie erstellen Ablaufpläne und stimmen die Abläufe zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung von Veranstaltungen	<b>LS06 Verkaufsgespräche durchführen</b>	in der Bankettabteilung stehen heute mehrere Verkaufsgespräche an → MA soll die Verkaufsgespräche durchführen	Verkaufsgespräche mit vollständig ausgefüllten Bankettformularen	Gesprächsvorbereitung (LS04) Leitfaden zu Verkaufsgespräch Bankett (LS04) Anfrage Hochzeit: - Anfrage Hochzeit (LS01) - ausgefülltes Bankettformular (LS05)	Führen Sie die Verkaufsgespräche.	systematisch vorgehen sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren Bedürfnisse und Interessen verstehen	Fremdsprache  Rollenspiel (auch fremdsprachige Gäste)	18

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
gen mit betroffenen Abteilungen ab. Sie begleiten die Veranstaltung und kontrollieren die Abläufe. Sie führen Abschlussgespräche mit Veranstaltern und bereiten diese nach.				<ul style="list-style-type: none"> <li>- E-Mail-Antwort des Gästepaars (LS05): Terminbestätigung</li> <li>- Angebote der externen Anbieter (LS05)</li> </ul> Anfragen zu Veranstaltungen fremsprachiger Gäste: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anfragen</li> <li>- ausgefüllte Bankettformulare</li> </ul>				
	<b>LS07 Ablaufpläne für Veranstaltungen abstimmen und erstellen</b>	Wochenmeeting mit allen Abteilungen steht an; Veranstaltungen werden intern abgestimmt → MA soll Wochenmeeting vorbereiten	Function Sheets Listen	Buchung Hochzeit (LS06) vollständig ausgefülltes Bankettformular Hochzeit (LS06) vollständig ausgefülltes Bankettformular Tagung Vorlage Function Sheet	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Füllen Sie die Function Sheets aus.</li> <li>2. Erstellen Sie jeweils eine Liste mit wichtigen Informationen und Abläufen für die beteiligten Abteilungen.</li> </ol>	systematisch vorgehen Zusammenhänge herstellen Abhängigkeiten finden		04
	<b>LS08 Veranstaltungen begleiten und Abläufe kontrollieren</b>	die Hochzeit findet heute statt → MA soll Veranstaltung durchführen	Briefing Veranstaltung mit abgehaktem Function Sheet (Kontrolle) Abschlussgespräch Notiz	Function-Sheet (LS07) Listen (LS07)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Führen Sie das Briefing durch.</li> <li>2. Führen Sie die Veranstaltung durch.</li> <li>3. Führen Sie das Abschlussgespräch durch.</li> <li>4. Erstellen Sie eine Notiz zu den wesentlichen Inhalten des Abschlussgesprächs.</li> </ol>	sich flexibel auf Situationen einstellen sprachlich angemessen kommunizieren Bedürfnisse und Interessen verstehen begründet vorgehen	Rollenspiel	10

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
						zuverlässig handeln		
Sie <b>überprüfen</b> die Planung und den Verlauf der Veranstaltung mit Blick auf Kundenzufriedenheit und betriebsspezifische Qualitätskriterien, <b>reflektieren</b> ihr Handeln und leiten Verbesserungsmöglichkeiten ab.	<b>LS09 Planung und Verlauf der Veranstaltung reflektieren</b>	E-Mail von Geschäftsleitung mit Bitte um Rückmeldung zur Hochzeit → MA soll E-Mail beantworten	E-Mail	E-Mail der Geschäftsleitung (Bitte um Verbesserungsvorschläge für zukünftige Hochzeiten und um Reflexion des eigenen Handelns) Listen (LS07) Veranstaltung mit abgehaktem Function Sheet (LS08) Notiz (LS08) Betriebsprofil (betriebsspezifische Qualitätskriterien) ausgefüllter Feedbackbogen des Gästepaars	Formulieren Sie die E-Mail an die Geschäftsleitung.	Informationen strukturieren Zusammenhänge herstellen Schlussfolgerungen ziehen eigenes Handeln reflektieren		02
<b>gesamt<sup>5</sup></b>								<b>48</b>

<sup>5</sup> Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.