| Zielanalyse | Stand: Juni 2024 |
| --- | --- |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | Zeitrichtwert  |
| HHF | Hotelfachmann/Hotelfachfrau | 80 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | Jahr |
| 10 | Empfangs- und Reservierungsbereich organisieren | 3 |
| Kernkompetenz |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, den Empfangs- und Reservierungsbereich zu organisieren. |
| Schule, Ort | Lehrkräfteteam |
|  |  |
| **Bildungsplan[[1]](#footnote-2)** | **Lernsituationen** |

| kompetenzbasierte Ziele[[2]](#footnote-3) | Titel der Lernsituation | Situation | Handlungsergebnisse | Datenkranz[[3]](#footnote-4) | Aufträge[[4]](#footnote-5) | überfachlicheKompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Betriebsprofil: 4-Sterne-Hotel Ludwigsburger HofRolle der SuS: Hotelfachfrau bzw. Hotelfachmann (MA) | LF = LernfeldLS = LernsituationMA = Mitarbeiterin bzw. MitarbeiterSuS = Schülerinnen und Schüler  |
| 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. | **LS01 Bedeutung des Empfangs- und Reservierungsbereichs als Schnittstelle darstellen** | neuer Kollege aus Hotel garni muss eingearbeitet werden🡪 MA soll Übersichten zu den Schnittstellen und dem Austausch von Informationen zwischen den Abteilungen erstellen | Übersichten | BetriebsprofilDokumente (z. B. Function-Sheet, E-Mail der Geschäftsleitung zu Vorstellungsgespräch, Check-Out-Rechnungen, Zimmerfreigaben, Notiz für Tischreservierung, Notiz für SPA-Behandlung) | Erstellen Sie Übersichten für das Mitarbeiterhandbuch zu* den Schnittstellen des Empfangs- und Reservierungsbereichs und
* den Standards für den Austausch von Informationen zwischen Abteilungen (z. B. Ansprechperson, Art der Kontaktaufnahme).
 | Informationen strukturierenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellenZusammenhänge herstellen | Einführung Betriebsprofilvgl. HHF-HHM-LF06-LS05 (Schnittstellenfunktion Empfang) | 03 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Arbeitsabläufe, Bezahlvorgänge (*Rechnungslegung, Kostenübernahme, Kommissions- und Provisionsabrechnungen*) sowie über die Mitarbeiterstruktur und -aufgaben. Sie verschaffen sich einen Überblick über Ablagesysteme, Aufbewahrungsfristen und Archivierungsoptionen (*Meldescheine, Beherbergungslisten*). | **LS02 Arbeitsabläufe, Mitarbeiterstruktur und -aufgaben abbilden** | neuer Kollege (LS01) hat für sich Informationen zu den Abläufen im Empfangs- und Reservierungsbereich und zur Zusammenarbeit mit Kolleginnen und Kollegen notiert🡪 MA soll auf Grundlage der Notizen für das Mitarbeiterhandbuch eine Übersicht erstellen | Übersicht | Betriebsprofil (Auszug Organigramm Empfangs- und Reservierungsbereich)Notizen des neuen KollegenInformationstext zu Aufgaben und Abläufen im Empfangs- und Reservierungsbereich | Erstellen Sie die Übersicht zu den Arbeitsabläufen, der Mitarbeiterstruktur und den Mitarbeiteraufgaben. | Informationen strukturierenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellenZusammenhänge herstellen | vgl. HHF-HHM-LF06-LS01 (Arbeitsvorgänge Empfang) | 02 |
| **LS03 Bezahlvorgänge beschreiben** | neuer Kollege (LS01) ist in der nächsten Woche alleine am Empfangs- und Reservierungsbereich eingesetzt🡪 MA erstellt Vorgangsbeschreibungen zu unterschiedlichen Bezahlvorgängen | Vorgangsbeschreibung RechnungslegungHandlungsanweisung | Informationstexte zu * Provisionsabrechnungen
* Kommissionsabrechnungen

Provisionsabrechnung (Kreditkarte) und dazugehörige Check-Out-Rechnung des GastesKommissionsabrechnung Reiseveranstalter und dazugehörige Check-Out-Rechnung des Gastes | 1. Erstellen Sie eine Vorgangsbeschreibung für die Rechnungslegung bei Bezahlvorgängen zu
* Provisionsabrechnungen und
* Kommissionsabrechnungen.
1. Formulieren Sie eine Handlungsanweisung für die Kostenübernahme.
 | Informationen strukturierenZusammenhänge herstellenEntscheidungen treffen | vgl. LS14vgl. HHF-HHM-LF06-LS10 (Abreise) | 06 |
| **LS04 Möglichkeiten der Ablage und Archivierung darstellen** | überfülltes Archiv: digitale Meldescheine werden seither ausgedruckt, digitale Archivierung wird in Betracht gezogen; Ablagesystem soll umgestellt werden🡪 MA soll Präsentation für die Geschäftsleitung erstellen | Präsentation | HGBBMGDSGVOInformationstexte zu Archivierungsoptionen und AblagesystemenMeldescheineBeherbergungslisten (z. B. Gästeliste mit persönlichen Daten) | Erstellen Sie die Präsentation zu * Archivierungsfristen
* Archivierungsoptionen mit Vor- und Nachteilen und
* Ablagesystemen.
 | Informationen strukturierenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellenAlternativen finden und bewertenMedien sachgerecht nutzen | Gesetzestexte | 04 |
| 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. | **LS05 Gastaufenthalte planen** | MA ist in der Guest-Relations eingesetzt🡪 MA plant mit dem Gast den Aufenthalt | Gespräch mit GastTelefonat mit Alpaka-Tour-AnbieterInformation an Restaurant (vgl. LS01: abhängig von gewählten Standards) | Informationsmappe* Checkliste Guest-Relations
* Flyer zu Alpaka-Tour, SPA-Behandlungen usw.

Übersicht zu Standards für den Austausch von Informationen (LS01) | 1. Führen Sie das Gespräch mit dem Gast.
2. Führen Sie das Telefonat mit dem Alpaka-Tour-Anbieter.
3. Informieren\* Sie das Restaurant[[5]](#footnote-6).
 | sprachlich angemessen kommunizierenBedürfnisse und Interessen verstehenInformationen austauschen | Rollenspiel (Rollenkarte Gast mit Wunsch Alpaka-Tour und Tischreservierung)vgl. HHF-LF13-LS03 (Rechtsvorschriften bei Veranstaltungen)vgl. HHF-LF13-LS05 (Veranstaltungsangebote) | 06 |
| **LS06 Gruppenreisen planen** | E-Mails mit Buchungen zu Gruppenreisen liegen vor; bisher keine Checkliste Gruppenanreise vorhanden🡪 MA plant die Aufenthalte der Reisegruppen | Checkliste GruppenanreisenE-Mails mit Rückfragen an Organisatoren | E-Mails mit Buchungenunvollständige Function-Sheets | 1. Erstellen Sie eine Checkliste für die Bearbeitung von Gruppenanreisebuchungen.
2. Formulieren Sie, sofern erforderlich, E-Mails mit Rückfragen an die Organisatoren der Gruppenreisen.
 | systematisch vorgehenZusammenhänge herstellensachlich argumentieren | vgl. HHF-HHM-LF06-LS03 (Anreise)Rückfragen ergeben sich aufgrund unvollständiger Function-SheetsLS07: auf Rückfrage folgt Antwort mit reduzierter Teilnehmerzahl | 04 |
| 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. | **LS07 Korrespondenz bearbeiten** | Korrespondenz geht ein🡪 MA nimmt entgegen, bearbeitet diese und leitet ggf. weiter | erforderliche Schritte:* ergänztes Function-Sheet zur Gruppenanreise
* freigegebene Zimmer
* Schreiben mit Eingangsstempel und Verteiler
 | E-Mail mit Antwort auf Rückfrage zu einer Gruppenreise mit reduzierter Teilnehmerzahl (LS06)unvollständiges Function-Sheet (LS06)persönliche Schreiben an Geschäftsführer (Name vor Hotel genannt, Name nach Hotel genannt)Auszug DIN 5008 | Führen Sie die erforderlichen Schritte durch. | systematisch vorgehenzuverlässig handelnEntscheidungen treffen | ggf. branchenübliche Software | 04 |
| **LS08 Organisations- und Archivierungssysteme einsetzen** | mehrere Dokumente aus dem Frühdienst liegen unsortiert im Ablagefach🡪 MA soll entscheiden, welche Dokumente abgelegt bzw. auf Wiedervorlage gesetzt werden sollen | Dokumente mit Vermerk auf (digitale oder analoge) Ablage, Archivierung oder Wiedervorlage | Dokumente (z. B. ausgefüllte Meldescheine, Schriftverkehr mit Gästen (bereits abgereist/Bleibegäste/anreisende Gäste), Schriftverkehr zu abgeschlossenen Veranstaltungen, Dokument zu Großveranstaltung aus 2021)Präsentation (LS04)betrieblicher Ablageplanbetrieblicher Archivplan | Notieren Sie auf den Dokumenten Ihre Entscheidung zu Ablage, Archivierung oder Wiedervorlage. | systematisch vorgehenInformationen strukturierenEntscheidungen treffen | ggf. auch digitale Dateiablage | 02 |
| **LS09 Reservierungen bearbeiten** | Reservierungen müssen bearbeitet werden; Prozessbeschreibung ist zu berücksichtigen🡪 MA übernimmt die Bearbeitung der Reservierungen | kontrollierte Reservierungen (ggf. mit Hinweis auf Zimmerzuteilung)ReservierungsübersichtE-Mail an Buchungskanal | Prozessbeschreibung (Kontrolle der Reservierungen für die nächste Woche, Reservierungsübersicht erstellen, ab 95 % Auslastung Stopp Sells, bis 60 % Auslastung Promotion, E-Mail externer Buchungskanal (cc Abteilung/GL))Zimmerreservierungen Individualanreise (z. T. fehlerhaft)AGB externer Buchungskanal | Bearbeiten Sie die Reservierungen nach Vorgabe der Prozessbeschreibung. | begründet vorgehenzuverlässig handelnZusammenhänge herstellen | ggf. branchenübliche Software | 04 |
| **LS10 Unternehmensziele und -werte im Arbeitsalltag umsetzen** | Ergebnis Gästebefragung liegt vor: Beschwerden über Unterschiede bei der Kommunikation der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (z. B. Anrede); Partner bemängeln z. T. längere Reaktionszeit bei E-Mails🡪 MA soll Präsentation für Mitarbeiterschulung erstellen mit Corporate Identity (CI) und Verhaltenskodex | Präsentation | Betriebsprofil (Leitbild mit Unternehmenszielen und -werten)Ergebnis Gästebefragung (Personal kommuniziert nicht einheitlich, z. B. Anrede, Umgangston zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter)Informationstext zu Corporate Identity (insb. Corporate Behaviour und Communication)E-Mail von Geschäftspartner (bemängelt längere Reaktionszeit bei E-Mails) | Erstellen Sie die Präsentation. | Informationen strukturierenInformationen nach Kriterien aufbereiten und darstellenProbleme erkennen und zur Lösung beitragenMedien sachgerecht nutzen |  | 08 |
| **LS11 Checklisten zu den Arbeitsabläufen entwickeln** | beim Gruppen-Check-Out überfüllte Lobby, große Unruhe am Empfang; Geschäftsleitung möchte alle Arbeitsabläufe durch Einführung von Checklisten verbessern🡪 MA soll Checklisten zur Planung, Verbesserung und Koordination der Arbeitsabläufe erstellen | Checklisten | Informationstext zur Planung, Verbesserung und Koordination von ArbeitsabläufenÜbersicht (LS02)Vorgangsbeschreibung Rechnungslegung (LS03) | Entwickeln Sie jeweils eine Checkliste * zum GruppenCheck-Out,
* zu Reservierungsanfragen und
* zu Bezahlvorgängen.
 | systematisch vorgehenProbleme erkennen und zur Lösung beitragenZusammenhänge herstellen | ggf. Textverarbeitungsprogramm | 04 |
| **LS12 Besprechungen vorbereiten** | Mitarbeiter/innen der Empfangs- und Reservierungsabteilung sollen beim nächsten Abteilungsmeeting auch zum CI-Konzept (LS10) geschult werden🡪 MA soll Abteilungsmeeting durchführen  | TagesordnungEinladunginterne Informationen, z. B. Raumreservierung, F&B (vgl. LS01: abhängig von gewählten Standards)Abteilungsmeeting | E-Mail von der Empfangsleitung (mit sachlichen und zeitlichen Vorgaben zum Abteilungsmeeting)Informationstext zur Vorbereitung MeetingÜbersicht Standards für den Austausch von Informationen (LS01) | 1. Entwerfen Sie die Tagesordnung.
2. Formulieren Sie die Einladung.
3. Erstellen Sie die erforderlichen internen Informationen.
4. Führen Sie das Abteilungsmeeting durch.
 | begründet vorgehenInformationen strukturierensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | Rollenspiel | 05 |
| **LS13 Besprechungen nachbereiten** | Abteilungsmeeting (LS12) hat stattgefunden🡪 MA soll Abteilungsmeeting nachbereiten | nachbereitetes Meeting | Protokoll des AbteilungsmeetingsLeitfaden „Nachbereitung von Meetings“ (z. B. Ablage und Versand Protokoll und Anlagen, Raumreinigung veranlassen) | Führen Sie die Tätigkeiten zur Nachbereitung des Meetings durch. | begründet vorgehenInformationen strukturieren |  | 02 |
| **LS14 Bezahlvorgänge prüfen und Tagesabschluss durchführen** | MA ist alleine am Empfang eingesetzt🡪 MA muss Bezahlvorgänge am Empfang prüfen und Kassenabschluss durchführen | überprüfte KommissionsabrechnungE-Mail an Reiseveranstalter (fehlerhafte Kommissionsabrechnung)überprüfte Provisionsabrechnungzugeordnete Gastbelege und Auslageausgefülltes Formular Tagesabschlussgeprüfte und erfasste Bezahlungen (nachgezähltes Bargeld, erfolgreiche Transaktion bei Kartenzahlung) | Vorgangsbeschreibung Rechnungslegung (LS03)Provisionsabrechnung (Kreditkarte) und dazugehörige Check-Out-Rechnung des GastesKommissionsabrechnung Reiseveranstalter (fehlerhaft) und dazugehörige Check-Out-Rechnung des GastesGastbelege (interne Restaurantrechnung, Beleg Theater-Tickets und dazugehörige unvollständige Gastrechnung)Anfangsbestand HandkasseBargeldkasse am Ende des TagesFormular Tagesabschluss | 1. Prüfen Sie die Kommissionabrechnung.
2. Verfassen Sie ggf. eine E-Mail an den Reiseveranstalter.
3. Prüfen Sie die Provisionsabrechnung.
4. Ordnen Sie die internen und externen Rechnungen den Gästen zu.
5. Führen Sie den Tagesabschluss durch.
6. Prüfen Sie die Bargeldkasse sowie die Transaktionen bei Kartenzahlung.
 | zuverlässig handelnsystematisch vorgehensprachlich angemessen kommunizierensachlich argumentieren | vgl. HHF-HHM-LF06-LS10 (Abreise) | 06 |
| Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** die Arbeitsabläufe, identifizieren Optimierungsbedarf und **leiten** Maßnahmen **ab**. | **LS15 Arbeitsabläufe reflektieren und optimieren** | Feedbackgespräch mit der Abteilungsleitung steht an🡪 MA soll für das Gespräch Selbsteinschätzung vornehmen | ausgefüllter BewertungsbogenFeedbackgespräch | Bewertungsbogen zu Arbeitsabläufen mit Feld für Verbesserungsvorschläge | 1. Vervollständigen Sie den Bewertungsbogen.
2. Führen Sie das Feedbackgespräch durch.
 | Probleme erkennen und zur Lösung beitragenSchlussfolgerungen ziehensachlich argumentierenkonstruktiv kritisieren | Rollenspiel | 04 |
| **gesamt[[6]](#footnote-7)** | **64** |

\* Das Verb „informieren“ wird verwendet, da es zu einer praktischen bzw. berufstypischen Handlung auffordert. Es findet sich nicht in der Operatorenliste der Koordinierungsstelle, da die Koordinierungsstelle diesen Operator nicht für die schriftliche Prüfung vorsieht.

1. Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Hotelfachmann und Hotelfachfrau, Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (2021) [↑](#footnote-ref-2)
2. Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt. [↑](#footnote-ref-3)
3. Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen [↑](#footnote-ref-4)
4. 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. [↑](#footnote-ref-5)
5. abhängig von gewählten Standards in LS01 [↑](#footnote-ref-6)
6. Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen. [↑](#footnote-ref-7)