

Zielanalyse

Stand: Juni 2024

Beruf-Kurz	Ausbildungsberufe	Zeitrichtwert
HHF	Hotelfachmann/Hotelfachfrau	80
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung	Jahr
11	Managementaufgaben im Housekeeping durchführen	3
	Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren.	

Schule, Ort	Lehrkräfteteam
Bildungsplan¹	Lernsituationen

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Betriebsprofil: 4-Sterne-Superior-Hotel Sonnenblick Rolle der SuS: Hotelfachfrau bzw. Hotelfachmann (MA)					LF = Lernfeld LS = Lernsituation MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter SuS = Schülerinnen und Schüler			
Die Schülerinnen und Schüler analysieren den Auftrag, Arbeitsabläufe im Housekeeping zu organisieren, anzuleiten und zu kontrollieren. Sie erfassen dessen Bedeutung für das Wohlbefinden der Gäste und Ansprüche individueller Gästegruppen.	LS01 Bedeutung des Housekeepings für das Wohlbefinden der Gäste erfassen	negative Gästebewertung → MA erhält den Auftrag die Bewertungen auszuwerten	Fehlerliste Handlungsempfehlung	Betriebsprofil Gästebewertungen (z. B. Staubsaugergeräusche um 6:00 Uhr, lautstarke Diskussion zur Einteilung bei Besprechung zum Arbeitsbeginn, Stammgäste werden nicht begrüßt und fühlen sich	1. Erstellen Sie eine Liste mit Fehlern, die zu den negativen Bewertungen geführt haben könnten. 2. Formulieren Sie eine Handlungsempfehlung mit drei Maßnahmen, mit denen die Zufriedenheit der Gäste	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Zusammenhänge herstellen Entscheidungen treffen	Einführung Betriebsprofil vgl. HHF-HHM-LF08-LS01 (Bedeutung Gestaltung, Pflege und Reinigung von Räumen)	02

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)

² Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

³ Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

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.

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				nicht wertgeschätzt)	erhöht werden kann.			
Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Rechtsvorschriften und interne Voraussetzungen für die Erstellung von Plänen (<i>Dienstpläne, Vertretungspläne, Urlaubspläne</i>) und machen sich mit Führungsstilen und Mitarbeitermotivation vertraut. Sie verschaffen sich einen Überblick über Arbeitsabläufe, Betriebsstrukturen, Betriebsmittel und Ausstattungsgegenstände sowie mögliche Kooperationspartner.	LS02 Vorgaben bei der Erstellung von Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen darstellen	Mitarbeiterbefragung wird durchgeführt; häufiger Kritikpunkt sind Dienst-, Vertretungs- und Urlaubspläne → MA soll Leitfaden mit Vorgaben erstellen	Leitfaden	Ergebnis Mitarbeiterbefragung Informationstext zu Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen interne Besonderheiten bei der Planerstellung (z. B. Standardbesetzung je Stockwerk) Manteltarifvertrag BUrlG ArbZG MuSchG JArbSchG	Erstellen Sie den Leitfaden.	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen	vgl. WiKo KB I Gesetze-texte	03
	LS03 Führungsstile und Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation darstellen	Ergebnis der Mitarbeiterbefragung (LS02): Beschwerden zum Umgang der Vorgesetzten mit den Beschäftigten; Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind demotiviert und unzufrieden → MA soll für zukünftige Führungsposition im Housekeeping Übersichten für das Mitarbeiterhandbuch erstellen	Übersichten	Ergebnis Mitarbeiterbefragung (mit gewünschten konkreten Motivationsmaßnahmen) Informationstexte zu Führungsstilen und Mitarbeitermotivation	Erstellen Sie die Übersichten für das Mitarbeiterhandbuch zu den Themen - Führungsstile und - Maßnahmen zur Steigerung der Mitarbeitermotivation.	systematisch vorgehen Informationen strukturieren		03

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	LS04 Überblick über Arbeitsabläufe und Rahmenbedingungen im Housekeeping verschaffen	MA benötigt für zukünftige Führungsposition Überblick über sämtliche Arbeitsabläufe, Betriebsmittel, Ausstattungsgegenstände und Kooperationspartner im Housekeeping → MA erstellt hierzu Plakate, um sie im eigenen Büro aufzuhängen	Plakate	Informationen zu Arbeitsabläufen im Housekeeping Auszug Inventarliste (Ausstattungsgegenstände) Liste Betriebsmittel Liste Kooperationspartner	Entwerfen Sie die Plakate für Ihr Büro.	Informationen strukturieren Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen		04
Die Schülerinnen und Schüler planen Arbeitsabläufe im Housekeeping und nutzen diese zur Qualitätskontrolle (<i>Arbeitsablaufplan, Checkliste</i>). Dabei beachten sie betriebswirtschaftliche (<i>Reinigungsintervalle, Einsatz von internem und externem Personal</i>) und rechtliche Aspekte (<i>Fundsachen, Haftung</i>) sowie Hygienemaßgaben. Vor dem Hintergrund der Werterhaltung und der Nachhaltigkeit wählen sie Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren aus und setzen Reinigungs- und Desinfektionslösungen an.	LS05 Arbeitsabläufe im Housekeeping planen	Arbeitsabläufe zur Vorbereitung von Banketträumen sind nicht dokumentiert → MA soll Arbeitsablaufplan sowie Checkliste zur Qualitätskontrolle erstellen	Arbeitsablaufplan Checkliste	Informationstext zu Schritten der Zimmerreinigung Betriebsvorgaben Reinigungsintervalle (z. B. Leuchter, Stuhlbeine, Teppichboden) E-Mail Fremdfirma (Anlieferungstermin runde Tische und Bühne) Hygieneplan	1. Erstellen Sie den Arbeitsablaufplan zur Vorbereitung der Banketträume. 2. Erstellen Sie die Checkliste zur Kontrolle der Banketträume.	systematisch vorgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Zusammenhänge herstellen	vgl. HHF-HHM-LF08-LS08 (Reinigungsmaßnahmen und Zimmerausstattung) vgl. HHF-HHM-LF08-LS09 (Prüfung Zimmerausstattung)	04
	LS06 Umgang mit Haftungsfragen und Fundsachen planen	nach Bankettveranstaltung sind mehrere Beschwerden mit Haftungsfragen eingegangen, außerdem sind Fundsachen liegen geblieben	Leitfaden Handlungsempfehlungen	E-Mail des Vorgesetzten mit Beschwerden (Pkw-Schaden in der Tiefgarage, Diebstähle an Garderobe einsichtig und uneinsichtig, Gastverunfallt im Foyer, Laptop aus	1. Erstellen Sie einen Leitfaden für den Umgang mit Fundsachen und Haftungsfällen. 2. Formulieren Sie Handlungsempfehlungen zu den Beschwerden.	Informationen strukturieren Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen	vgl. HHF-HHM-LF06-LS06 (Rechtsvorschriften Empfang) Gesetzes-texte	04

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
		→ MA soll Fragen zur Haftung und zu Fundsachen klären		Hotelzimmer gestohlen), Liste mit Fundsachen (Kamera auf Tagungsleitungstisch, Mantel an allgemeiner Garderobe) BGB AGB Informationstext zu Fundsachen und Haftung		Zusammenhänge herstellen Entscheidungen treffen		
	LS07 Verfahren zur Reinigung, Desinfektion und Pflege auswählen	Hotel möchte zertifiziert werden (Ökozertifikat) → MA soll Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren hinsichtlich der Vorgaben prüfen	E-Mail	E-Mail der Geschäftsleitung mit Bitte um Vorschlag zu Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren, die den Bedingungen des Ökozertifikats entsprechen interne Übersicht zu den angewendeten Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegeverfahren Bedingungen Ökozertifikat (Nachhaltigkeit, Werterhaltung)	Formulieren Sie eine E-Mail an die Geschäftsleitung mit Ihrem Vorschlag.	systematisch vorgehen Schlussfolgerungen ziehen sachlich argumentieren		03
	LS08 Reinigungs- und Desinfektionslösungen ansetzen	aufgrund Ökozertifizierung (LS07) werden nur noch Konzentrate beschafft (Reduzierung Verpackung- und Transportkosten)	Reinigungs- und Desinfektionslösungen	Sicherheitsdatenblätter Betriebsanweisung Konzentrate Zusätze	Setzen* Sie die Reinigungs- und Desinfektionslösungen an.	begründet vorgehen zuverlässig handeln	vgl. HHF-HHM-LF08-LS05 (Herstellung Reinigungslösungen)	02

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
		→ MA soll Reinigungs- und Desinfektionslösungen ansetzen						
Die Schülerinnen und Schüler steuern den Personaleinsatz, weisen Aufgaben und Verantwortlichkeiten zu, leiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teamorientiert an, bereiten Unterweisungen und Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz vor und führen diese durch. Sie wirken bei der Planung, Durchführung und Nachbereitung von Mitarbeitergesprächen und bei der Personalentwicklung mit. Sie stimmen sich mit anderen Abteilungen ab, koordinieren die Zimmerzuweisung und beachten individuelle Ausstattungsmerkmale gemäß der Gastwünsche. Sie kontrollieren und dokumentieren Sauberkeit und Vollständigkeit in Gästezimmern, Wirtschaftsräumen und öffentlichen Bereichen sowie die Reinigung und Lagerung aller Etagenmaterialien. Sie überprüfen Geräte, Maschinen und Gebrauchsgüter, ermitteln den Bedarf an Waren, führen quantitative und qualitative	LS09 Personaleinsatz steuern	Donnerstagmorgen: Dienstplan für die kommende Woche ist noch nicht erstellt → MA soll auf Basis des aktuellen Dienstplanes für den heutigen Tag die Aufgaben und Verantwortlichkeiten zuweisen und Dienstplan für kommende Woche erstellen	Notiz für Briefing bei Dienstbeginn Dienstplan	Betriebsprofil (Organigramm) Dienstplan aktuelle Woche Belegungsplan aktuelle Woche An- und Abreiseliste aktuelle Woche Trace-Liste interne Vorgaben über Reinigungsdauer Leitfaden zur Erstellung von Dienst-, Vertretungs- und Urlaubsplänen (LS02) Kalender mit gesetzlichen Feiertagen Übersicht aktuelle Krankmeldungen Berufsschultage Wünsche der Mitarbeiter/innen Übersicht Ersatzpersonal Belegungsplan kommende Woche	1. Verfassen Sie eine Notiz für das Briefing zu Dienstbeginn. 2. Erstellen Sie den Dienstplan für die kommende Woche.	Informationen strukturieren systematisch vorgehen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Zusammenhänge herstellen		06

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Angebotsvergleiche durch, korrespondieren und verhandeln mit externen Dienstleistern und geben Bestellungen auf.				An- und Abreiseliste kommende Woche				
	LS10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anleiten	Mitarbeiterbefragung (LS02) ergab einen nicht wertschätzenden Umgang der Vorgesetzten beim Briefing → MA soll Briefing bei Dienstantritt durchführen	Briefing	Notiz für Briefing bei Dienstbeginn (LS09) Informationstext zu wertschätzender Kommunikation im Team	Führen Sie das Briefing durch.	sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	Rollenspiel	03
	LS11 Schulungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz durchführen	Schulung zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und eine Brandschutzunterweisung müssen durchgeführt werden → MA soll übernehmen	E-Mail Vorlage Teilnahmebestätigung Präsentation Schulung Brandschutzunterweisung	Mitarbeiterliste mit Daten zur letzten Schulungsteilnahme betriebliche Vorgaben zum Schulungsrhythmus Informationstexte zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Housekeeping betriebliche Vorgaben zum Brandschutz (z. B. Flucht- und Rettungsplan, Sammelpunkte)	1. Formulieren Sie die Einladung per E-Mail mit Empfängerliste. 2. Entwerfen Sie eine Vorlage zur Teilnahmebestätigung. 3. Erstellen Sie eine Präsentation für die Schulung. 4. Führen Sie die Schulung durch. 5. Führen Sie die Brandschutzunterweisung durch.	begründet vorgehen Informationen strukturieren Medien sachgerecht nutzen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	ggf. Präsentationsprogramm, Textverarbeitungsprogramm Rollenspiel	12

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
	LS12 Bei Mitarbeitergesprächen und der Personalentwicklung mitwirken	Mitarbeitergespräche mit Reinigungskräften sollen durchgeführt werden → MA soll Gespräche vorbereiten, begleiten und während des Gesprächs Gesprächsprotokolle erstellen	Gesprächsvorbereitungen Gesprächsprotokolle	Betriebsprofil (Organigramm) Audiodateien Mitarbeitergespräche Übersichten zu Führungsstilen und MA-Motivation (LS03) Leitfaden Mitarbeitergespräche Stellenbeschreibung Supervisor Housekeeping	1. Erstellen Sie die Gesprächsvorbereitungen mit den jeweiligen Personalentwicklungsmöglichkeiten. 2. Erstellen Sie die Gesprächsprotokolle.	Realisierbarkeit erkennbarer Lösungen abschätzen Entscheidungen treffen zuverlässig handeln		04
	LS13 Mit Abteilungen abstimmen und Zimmerzuteilung koordinieren	Zimmerzuteilung muss koordiniert sowie Early-Check-In eines VIP-Gastes für das noch nicht gereinigte barrierearme Zimmer muss vorbereitet werden → MA soll Zimmer zuteilen und kurzes Briefing für das Zimmer des VIP-Gastes durchführen	Notiz zur Zimmerzuteilung Briefing interne Bestellungen (VIP-Ausstattung)	Notiz mit Wünschen des VIP-Gastes: Allergikerkissen, Hundeausstattung Leitfaden VIP-Ausstattung	1. Verfassen Sie eine Notiz mit der Zuteilung der Zimmer. 2. Führen Sie das Briefing durch. 3. Führen Sie die internen Bestellungen durch.	Zusammenhänge herstellen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren begründet vorgehen	Rollenspiel	02
	LS14 Sauberkeit und Vollständigkeit kontrollieren und dokumentieren	Leitung Housekeeping krank; Sommergästehaus wird wiedereröffnet → MA soll Sauberkeit und Vollständigkeit kontrollieren	abgehakte Checkliste	Hotelzimmer mit Gebrauchsgütern Etagenwagen Etagenlager Wäscheschränke Fotos (u. a. zu den öffentlichen Bereichen)	Führen Sie die Kontrolle anhand der Checkliste durch.	systematisch vorgehen zuverlässig handeln		02

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				Inventarlisten und Soll-Bestände Checkliste Wiedereröffnung Sommergästehaus				
	LS15 Bestellungen planen und aufgeben	Prüfung (LS14) ergab, dass neue Bettwäschegarnituren beschafft werden müssen und die Wartung des Aufzugs in Auftrag gegeben werden muss → MA soll Bettwäsche beschaffen und Rahmenvertrag für die Wartung abschließen	Bedarf quantitativer Angebotsvergleich qualitativer Angebotsvergleich Bestellung Gesprächsvorbereitung Verhandlung	Betriebsprofil (Kriterien für qualitativen Angebotsvergleich) Betriebsprofil (Bettenanzahl) Notiz (Bedarf Bettwäschegarnituren pro Bett) Angebote für Bettwäsche qualitativer Angebotsvergleich anderer Ware Lieferantendatei Wartungsangebot Aufzug mit Rahmenvertrag	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ermitteln Sie den Bedarf an Bettwäschegarnituren. 2. Führen Sie den quantitativen Angebotsvergleich für die Bettwäsche durch. 3. Führen Sie den qualitativen Angebotsvergleich für die Bettwäsche durch. 4. Führen Sie die Bestellung der Bettwäschegarnituren durch. 5. Erstellen Sie die Gesprächsvorbereitung für die Verhandlung mit dem Wartungsunternehmen. 6. Führen Sie die Verhandlung mit dem Wartungsunternehmen durch. 	begründet vorgehen systematisch vorgehen Schlussfolgerungen ziehen Entscheidungen treffen sprachlich angemessen kommunizieren sachlich argumentieren	vgl. HHF-HHM-LF09-LS08 (Angebotsvergleich) Rollenspiel (Rollenkarten zur Verhandlung der Vertragskonditionen)	06

kompetenzbasierte Ziele ²	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz ³	Aufträge ⁴	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler reflektieren ihre Arbeitsabläufe und entwickeln Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz, um einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu erreichen.	LS16 Eigene Arbeitsabläufe reflektieren	Geschäftsleitung schreibt kontinuierlichen Verbesserungsprozess vor → MA soll auf Grundlage der eigenen Arbeitsabläufe Vorschläge zu Optimierungsmöglichkeiten hinsichtlich Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz unterbreiten	Vorschlagsliste	Handlungsergebnisse LS01 - LS15, insb. Plakate (LS04) Auszug Fachzeitschrift zu Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Gesundheitsschutz im Hotel	Erstellen Sie die Vorschlagsliste mit Optimierungsmöglichkeiten.	systematisch vorgehen Abhängigkeiten finden Zusammenhänge herstellen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Entscheidungen treffen		04
gesamt⁵								64

* Das Verb „ansetzen“ 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.

⁵ Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.