

Lernsituation: Ein Frühstücksbuffet organisieren

Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
1.1 Arbeiten in der Küche	Hygiene	Hygienemaßnahmen zur Produkt-, Betriebs-, Personalhygiene, HACCP, Gruppen der Mikroorganismen, Lebensbedingungen, Vermehrung und Folgen von MO (positive und negative Veränderungen), Salmonellen und Eitererreger: Kontamination, Lebensbedingungen, Vermehrung, Krankheitsanzeichen, betriebliche Pflichten, Maßnahmen zur Verhinderung der Kontamination, Konservierungsverfahren, Verwendung von Mikroorganismen in der Lebensmittelproduktion, Schädlinge in der Küche
	Unfallverhütung	Unfallarten und Unfallursachen, Unfallverhütungsmaßnahmen, Rettungs-, Verbots-, Warn-, Gebots- und Brandschutzzeichen nach DIN EN ISO 7010
	Milch und Milchersatzprodukte	Milchsorten Rohmilch, Vollmilch, fettarme Milch Haltbarmachungsverfahren wie Pasteurisation, Hochpasteurisation und Ultrahocherhitzung, Milchalternativen
	Käse	Zusammenstellung eines abwechslungsreichen Angebots von Käse unter Berücksichtigung ausgewählter Aspekte, Beschreibung ausgewählter Käsesorten nach: Rohstoff, Festigkeit, Niveau, Aussehen, Geschmack Käse gastorientiert empfehlen.
	Wurst und Fleischwaren	Zusammenstellung eines abwechslungsreichen Angebots von Wurst und Fleischwaren unter Berücksichtigung ausgewählter Aspekte, Beschreibung ausgewählter Wurst- und Fleischwaren nach: Rohstoff, Herstellungsverfahren, Niveau, Aussehen und Geschmack Wurst- und Fleischwaren gastorientiert empfehlen
	süße Brotaufstriche	Unterschiede zwischen Marmelade und Konfitüre, Gelee
	Praxis in der Küche	Regeln zur Arbeitssicherheit und Hygiene anwenden, Eierspeisen und Schnittchen herstellen, Wirtschaftlichkeit beachten
1.2 Arbeiten im Service	Frühstücksarten/ Angebotsformen	Frühstücksarten, Vor- und Nachteile der Angebotsformen Buffet und à la carte Frühstück, Buffetaufbau
	Heißgetränke	Kaffee: Anbauggebiete, Röstung, Kaffeespezialitäten, Mengenkalkulation Tee: Anbauggebiete, Teesorten, Verarbeitung, Teemischungen, teeähnliche Getränke, Teeservice, Mengenkalkulation Heißgetränke gastorientiert empfehlen
	Erfrischungsgetränke	Wässer, Säfte, Nektare, Fruchtsaftgetränke und Limonaden, aktuelle Trends, Erfrischungsgetränke gastorientiert empfehlen
	vegetarische Ernährungsformen	Gründe einer vegetarischen Ernährungsform, Definition Pescetarier, Vegetarier und Veganer, Ersatzprodukte
	Allergene	Lebensmittelunverträglichkeiten vs. Lebensmittelallergien, 14 Allergene, Informationspflicht, Zöliakie, Gluten, Laktose, Laktase
	Praxis im Restaurant	Frühstückstische eindecken, Fachbegriffe anwenden, Frühstücksspeisen und Frühstücksgetränke servieren, Hygieneregeln anwenden, Wirtschaftlichkeit beachten



Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
1.3 Arbeiten im Magazin	Warenannahme	Arbeitsschritte, Prüfungs- und Rügepflicht, HACCP-Berücksichtigung, Verbuchung der Warenlieferung
	Lagerhaltung	Lagerfunktionen, Lagerarten, Anforderungen an ein Lager, sach- und artgerechtes Lagern
	Lagerkennzahlen	Meldebestand, Höchstbestand, Mindestbestand, durchschnittlicher Lagerbestand, Umschlagshäufigkeit, durchschnittliche Lagerdauer, Lagerkosten, optimale Bestellmenge
	Warenausgabe	Warenanforderungsschein, Lagerkarteikarte führen
	Inventur	Durchführung, Vergleich IST- und SOLL-Bestand, gesetzliche Vorgaben
	Grundlagen im Fachrechnen	Umrechnen von Einheiten, Nachkommastellen, Rundungsregeln, Dreisatz
	Materialverlustberechnung	Reinmenge, Rohmenge und Verluste berechnen, Portionsmengen berechnen, Materialpreise berechnen
Sprache und Kommunikation	Hotelpräsentationen	Definition Verkaufsförderung, Gastorientierung, Verkaufsförderung, Verbale und paraverbale Kommunikationsregeln, Gastorientiertes Präsentieren eines Hotels, Sie-Stil, verkaufsfördernde Beschreibung des Hotelangebotes, Aufbau und Struktur eines Vortrages, Regeln im Umgang mit Präsentationsmedien, Regeln Feedback
Fachenglisch	Hotel departments and staff	Organization of a hotel (restaurant, housekeeping, reception), Responsibilities and duties of staff, Job descriptions (head chef, porter, chambermaid....)
	Hotel types and facilities	Hotel types (airport hotel, resort, luxury hotel, B&B...) and special facilities/services of hotels offered (tea and coffee making facilities, room service, shuttle service...)
	Breakfast	Breakfast items (egg dishes, rolls, tea, coffee...), Breakfast types (Continental, English, American...), Breakfast dialogues (giving recommendations, "would you like to..."), Taking orders (listening exercises)
Wirtschaft und Gesellschaft	Rechte und Pflichten in der Ausbildung	Duales Berufsbildungssystem, Lernortkooperation, Rolle der Handelskammer, Rechte und Pflichten in der Ausbildung, Mindestangaben und Formvorschriften eines Ausbildungsvertrages, Probezeitregelungen, Kündigungsbedingungen, Regelungen zur Ausbildungsvergütung, Verkürzung und Verlängerung der Ausbildungszeit
	Berufsbildungsgesetz	
	Rechte und Pflichten in der Ausbildung Jugendarbeitsschutzgesetz	Geltungsbereich, Arbeitszeiten, Schichtzeit, Ruhepausen, tägliche Freizeit, Feiertagsregelungen, Urlaubsanspruch, Samstags- und Sonntagsruhe, Erstuntersuchung, Dienstpläne, Schutz vor Gefahren



Fachübergreifende Kompetenzen	
Methoden- und Medienkompetenz	Operatorentaining, Ordnerführung, Onlinerecherche, Office-Programme anwenden, Aufträge selbstständig erledigen, Textverständnis, Gästeberatung, Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeit, Arbeitsschutz, Umweltschutz anwenden
Sozial-/ Personalkompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln erstellen und einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Lernbereitschaft zeigen

Liebe Schüler*innen,

dieser Stoffverteilungsplan beinhaltet alle prüfungsrelevanten Themenbereiche und Inhalte des ersten Schulblockes.

Wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg für den Start in die schulische Berufsausbildung.

Ihr Lehrerteam und alle Lehrer*innen für die Hotelfachleute.

Lernsituation: Eine Weinveranstaltung organisieren

Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
1.1 Arbeiten in der Küche	Vorspeisen	Kriterien einer abwechslungsreichen Fingerfoodauswahl, kalte und warme Vorspeisen, Beschreibung ausgewählter kalter Vorspeisen, Schalentiere, Krustentiere, Blattsalate, Salatdressings
	Suppen	Gebundene Suppen wie Cremesuppen, Püreesuppen, Samtsuppen, Klare Suppen wie Fleischbrühe, Kraftbrühe, Essenz, Suppeneinlagen, Nationale Suppen
	Garverfahren	Unterscheidung feuchter und trockener Garverfahren, Fachbegriffe, Anwendung der Garverfahren
	Fisch und Fischgerichte	Frischemerkmale, Rund- und Plattfische, Fischgerichte fachgerecht zusammenstellen, gastorientierte Beschreibung ausgewählter Garnituren und Fischzubereitungen, kartengerechte Schreibweise, Beratung hinsichtlich Allergenen
	Desserts	Gastorientierte Beschreibung ausgewählter Desserts Unterschied zwischen Roter Grütze und Hamburger Roter Grütze, Unterschied zwischen Sorbet und Parfait, Kriterien für die Zusammenstellung einer Dessertvariation, Beratung hinsichtlich Allergenen und vegetarischen Ernährungsformen
	Nachhaltigkeit	Bedeutung der Nachhaltigkeit für die Gastronomie am Beispiel Fisch
	Praxis in der Küche	Fischgerichte, Garverfahren, Vorspeisen...
1.2 Arbeiten im Service	Nationale und internationale Weine	Weinanbauländer, Einflüsse auf Weinanbau, Weintypen, Weinarten, Weinherstellung, Weine aus Europa, Deutsche Qualitätsstufen, Weine aus der Neuen Welt, weiße Rebsorten, rote Rebsorte, bekannte Weine, Weinverkostung, Weinverkauf, soziale Verantwortung
	Praxis im Restaurant	Eindecken Lunch, Weinservice, Weinausschank, Weinlagerung
1.3 Arbeiten im Magazin	Zustandekommen eines Kaufvertrages	Einkaufsplanung, Inhalte und Wirkung einer Anfrage, Inhalte eines Angebots, Skonto, Rabattarten, gesetzliche Regelungen nach dem BGB, Bezugspreisermittlung, Angebotsvergleich, Vertragspartner, Gültigkeit eines Angebots, Fachbegriffe, Voraussetzungen für den Abschluss eines Kaufvertrages, Rechte und Pflichten aus dem Kaufvertrag
	Schankverlust	Umrechnen von Einheiten, Berechnung von Reinmengen, Rohmengen und Schankverlusten
	Währungsrechnen	Hotelkurse berechnen, Zahlung mit Fremdwährungen im Hotel
Sprache und Kommunikation	Verkaufsgespräche	Definition Verkaufsgespräch, Erwartungen an den Servicemitarbeiter, Ziele und Aufgaben des aktiven Verkaufens, Fragetechniken und Anwendungsmöglichkeiten im Verkaufsgespräch, Struktur/Phasen eines Verkaufsgesprächs im Restaurant und dazugehörige gast- und verkaufsorientierte Verhaltensweisen, Funktion und Anwendung des Beratungsbaumes, gast-/ und verkaufsorientierte Beschreibung von Gerichten und Weinen



Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
Fachenglisch	Explaining the menu	Ingredients for dishes: vegetables, fruits, meat, fish, side dishes... Cooking methods: fry, deep-fry, stew, boil, bake.... Preparing food: cut, slice, stuff, grate, chop, beat...
	Sections of a menu	Starter, salads, main courses, vegetarian dishes, desserts...
	Dialogues in the restaurant	First term repetition, additional input useful phrases, complaints in the restaurant
	Optional	Drinks and recommending wines
Wirtschaft und Gesellschaft	Tarifpolitik	Arbeitsrechtspyramide, Geltungsbereich, Günstigkeitsprinzip, Grundbegriffe der Tarifpolitik, Tarifvertragspartner in der Gastronomie, Aufgaben der Gewerkschaft, Aufgaben des Arbeitgeberverbandes, Tarifvertragsarten, Ordnungsprinzip, Funktionen des Tarifvertrages, Vorteile von Tarifverträgen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer, Ablauf der Tarifverhandlung
Fachübergreifende Kompetenzen		
Methoden- und Medienkompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Lernbereitschaft zeigen	
Sozial-/ Personal-kompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Lernbereitschaft zeigen	

Liebe Schüler*innen,

wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg für den 2. Schulblock.

Ihr Lehrerteam und alle Lehrer*innen für die Hotelfachleute.

Lernsituationen: Ein Hotelzimmer einrichten und verkaufsfördernd präsentieren
Ein bestehendes Hotelzimmer verkaufsfördernd präsentieren

Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
2.3 Wirtschaftsdienst	Bier	Biergrundlagen (Hauptrohstoffe, Auswirkung der Rohstoffe auf Geschmack/Aussehen, Reinheitsgebot), Biersorten (Pils, Hefe/Kristall-weizen), Bierspezialitäten
	Bodenbeläge	Bodenbeläge aus Holz (Parkett, Diele), Stein (Feinsteinzeug-fliese, Marmor), Kunststoff (Laminat, PVC) und Textil (Velour, Schlingenware); Einsatzmöglichkeiten im Hotel
	Matratzen	Bedeutung des Hotelbettes für den Gast, Bettmaße, Bettsysteme (Boxspringbetten), Anforderungen an Hotelbetten und Matratzen, Matratzenarten (Federkern, Kaltschaum), Matratzenhygiene, Allergikerfreundlichkeit, Fachbegriffe
	Oberbetten	Füllmaterialien für Oberbetten und deren Eigenschaften, Größen von Oberbetten, Fachbegriffe
	Reinigungsmittel	Einsatzmöglichkeiten von Reinigungsmittel, Wirkung von Reinigungsmitteln, nachhaltiges Arbeiten mit Reinigungsmitteln
	Fundsachen	Umgang mit Fundsachen und Liegegebliebenen Sachen, Rechte und Pflichten des Entdeckers und Gastwirtes, gesetzlicher Finderlohn
	Wäschefasern	Faserarten und Fasereigenschaften von Textilfasern (Baumwolle, Leinen, Wolle, Seide, Polyester, Viscose), Textile Flächen, Mischgewebe, Pflegeeigenschaften und Pflegekennzeichen, Ausrüstungsverfahren, Verwendungsmöglichkeiten
	Zimmerkontrolle	Ablauf Zimmerkontrolle bei Abreise- und Bleibezimmern
	Zimmerreinigung	Ablauf Zimmerreinigung bei Abreise- und Bleibezimmern
2.4 Warenwirtschaft	Störung des Kaufvertrages	Nicht-rechtzeitig-Lieferung, Schlechtleistung, Nicht-rechtzeitig-Zahlung, Annahmeverzug
	Schlechtleistung	Mängelarten, Rügefristen, Garantie, Rechte des Käufers, Besonderheiten
	Nicht-rechtzeitig-Lieferung	Verzugsvoraussetzungen, Rechte des Käufers, Voraussetzungen für Rechte, Besonderheiten
	Nicht-rechtzeitig-Zahlung	Verzugsvoraussetzungen, Rechte des Käufers, Zinsberechnungen, Besonderheiten
	Bezahlung von Eingangsrechnungen	SEPA-Überweisung, SEPA-Dauerauftrag, SEPA-Lastschrift
	Zinsrechnung	Einführung einfache Zinsrechnung, Berechnung von: Kapital, Zinsen, Zinssatz, Zeit
	Rabatt & Skonto	Einführung Rabatt und Skonto, Fachbegriffe, Berechnung vom Listenpreis zum Zahlbetrag, vom Zahlbetrag zum Listenpreis



Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
Sprache und Kommunikation	Korrespondenz mit Lieferanten	DIN 5008 mit Briefkopf, Ränderabständen, Informationsblockinhalten, Datumschreibweisen, Zeilenabständen und Leerzeilen im Briefftext, Adressfeldbeschriftung; Inhalte einer Bestellung und einer Mängelrüge; Stilregeln zur Geschäftskorrespondenz mit Gästen; Beurteilen und Verfassen von Bestellungen und Mängelrügen
Fachenglisch	Housekeeping	equipment in the room/bathroom (repetition term1) rules how to deal with complaints + useful phrases + vocabulary (e.g. compensation, complimentary, inconvenience, apologize/se...)
	Application	sections of a CV how to write a letter of application/covering letter → business letter layout including technical terms job interview
	Passive voice	optional
Wirtschaft und Gesellschaft	Sozialversicherung	Krankenversicherung, Pflegeversicherung, Arbeitslosenversicherung, Rentenversicherung, Unfallversicherung, Träger/Leistungen/Finanzierung des gesetzlichen Sozialversicherungssystems, Solidaritätsprinzip
	Lohnabrechnung	Gesetzliche Abzüge, Brutto- / Nettolohn, Lohnsteuergruppen, Beitragsbemessungsgrenze, gesetzliche Sozialversicherungspflichtgrenze
Fachübergreifende Kompetenzen		
Methoden- und Medienkompetenz	Anwendung von Operatoren, Onlinerecherche, Office-Programme anwenden, Aufträge selbstständig erledigen, Textverständnis, Gästeberatung, Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeit, Arbeitsschutz, Umweltschutz anwenden	
Sozial-/ Personalkompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Lernbereitschaft zeigen	

Liebe Schüler*innen,

wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg für den 3. Schulblock.

Ihr Lehrerteam und alle Lehrer*innen für die Hotelfachleute.

Lernsituation: Eine Abendveranstaltung planen

Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
2.1 Beratung und Verkauf im Restaurant	Schaumweine	Tank- und Flaschengärung, Geschmacksrichtungen, Beschreibung verschiedener Schaumweine, Fachbegriffe, Schaumweinservice
	Spirituosen	Destillation; Spirituosenobergruppen, -Sorten, -Marken; Unterscheidung dieser durch Herkunft, Alkoholgehalt, Ausschankmenge, -glas, Serviertemperatur, Verwendung; regionale Spirituosen; Zusammenstellung einer Digestifauswahl; Qualitätskriterien; Fachbegriffe.
	Wein und Speisen	Weinfolge in mehrgängigen Menüs, korrespondierende Weine zu Speisen und Gerichten, Weine aus der Weinkarte empfehlen
	Fleischgerichte	Unterscheidung verschiedener Geflügelarten, Garstufen von Steaks, Fleischgerichte fachgerecht zusammenstellen, gastorientierte Beschreibung ausgewählter Garnituren und Zubereitungen von Rind und Kalb sowie norddeutscher Speisen und Gerichte
	Saucen	Kalte, warme, helle und dunkle Grundsaucen und deren Ableitungen
	Gemüse	Beschreiben und Empfehlen von Gemüsesorten nach Jahreszeit, Niveau, Zubereitungsaufwand, Geschmack und Farbe
	Sättigungsbeilagen	Erklären und Empfehlen von Kartoffelbeilagen, Reisbeilagen und Nudelsorten nach Niveau, Geschmacksintensität, Saucenaufnahme und Zubereitungsart.
	Menükunde	Definition Menü, Menükunderegeln, Menübeurteilung und Alternativen anbieten, Menüs zusammenstellen, Menükarte mit korrespondierenden Weinen schreiben, Menüs gastorientiert und verkaufsfördernd beschreiben und empfehlen
	Beschwerdemanagement	Arten, Verhaltensregeln, aktives Zuhören, Reaktionsinstrumente (verpflichtend, freiwillig), Gesprächsablauf
2.2 Marketing	Bewirtungsvertrag	Rechte und Pflichten des Gastes und Gastronomen, Zustandekommen, Abschlussfreiheit, Verkehrssicherungspflicht, Warenunterschreibung, Garderobenhaftung, Umgang mit Zechprellern
	Bezahlung im Restaurant	Gesetzliche Mindestinhalte einer Restaurantrechnung, Barzahlung, Kartenzahlung (Debitkarten, Kreditkarten), Vor- und Nachteile der Zahlungsarten für den Gastwirt, weitere bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten im Rahmen der Digitalisierung
	Kalkulation	Berechnen des Kartenpreises und der Materialkosten mit Hilfe des Kalkulationsschemas und Kalkulationsfaktors
Sprache und Kommunikation	Speise- und Menükarten	Arten von Angebotskarten, rechtliche Vorschriften bei Speisekarten Aufbau und Struktur von Speise- und Menükarten, Rechtschreibregeln für Speise- und Menükarten, Erstellen von Speise- und Menükarten, Speisekarte als Werbemittel (Layout)
Fachenglisch	Correspondence	Business letter layout +useful vocabulary (subject line, address, salutation, date, complimentary close...) - different types of letters (inquiry, offer, cancellation...) - useful phrases for correspondence - example letter writing
	"a guided tour through my hotel"	script/handout and presentation



Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
Wirtschaft und Gesellschaft	Jugendschutz in der Öffentlichkeit	Einhaltung des Jugendschutzgesetzes im Bereich öffentliche und geschlossene Veranstaltungen, Alkoholausschank, Tanzveranstaltungen
Fachübergreifende Kompetenzen		
Methoden- und Medienkompetenz	Operatoren, Onlinerecherche, Office-Programme anwenden, Aufträge selbstständig erledigen, Textverständnis, Gästeberatung, Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeit, Arbeitsschutz anwenden, Anwendung von Umweltschutz	
Sozial-/ Personalkompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Lernbereitschaft zeigen	

Liebe Schüler*innen,

wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg für den 4. Schulblock.

Ihr Lehrerteam und alle Lehrer*innen für die Hotelfachleute.

Stand September 2020

Hotelfachleute

Lernsituationen: Entwickeln eines Marketingkonzeptes
Die Housekeeping-Abteilung führen und organisieren
Einen Arbeitsplatz für eine schwangere Mitarbeiterin einrichten

Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
3.3 Arbeiten im Marketingbereich	Marketing in der Hotellerie	Ziele des Marketings, Situationsanalyse, Marketingziele, Corporate Identity, Produktpolitik, Distributionspolitik, Kommunikationspolitik, Marketingmix, Marketingkontrolle
	Auslastungsberechnung, Zimmerpreis-kalkulation	Maximal zu verkaufende Zimmer, tatsächlich und zu verkaufende Zimmer, genaue Tageszahl berechnen Selbstkosten (fixe und variable Kosten), Gewinn, Nettopreis, MwSt, Bruttopreis berechnen können, Fachbegriffe
3.4. Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst	Stellenbeschreibung	Eine Stellenbeschreibung erstellen, Gründe von Stellenbeschreibungen aus Sicht des Betriebes und des Mitarbeiters
	Einsatz Dienstleistern	Bedeutung eines Dienstleistungsvertrages, Gründe für eine Vergabe an Dienstleister, Einsatzmöglichkeiten, Vor- und Nachteile für das Hotel
	Motivation	Intrinsische und extrinsische Motivation, Maßnahmen der Motivation, Motivation als Teil der Personalführung
	Führungstechniken / Führungsstile	Definition, Beispiele von Führungstechniken, Beispiele von Führungsstilen, Vor- und Nachteile von Führungsstilen
	Dienstpläne	Schreiben eines Dienstplanes, Definition von Fachbegriffen, tarifliche und gesetzliche Bedingungen, Inhalte eines Dienstplanes
Sprache und Kommunikation	Werbung	Ziele von Werbemitteln, Vor- und Nachteile von Werbemitteln, Aufbau und Inhalt der Werbemittel, Lesekurve, AIDA, Regeln zur Beurteilung eines Werbemittels (Struktur/Inhalt, Bilder, Schrift, Stil, Headline, Realität (Kosten)), Beurteilen und Erstellen eines Werbemittels.
Fachenglisch	banqueting	seating/ table arrangements, technical equipment/ stationery
	function sheets	finalizing details, banqueting dialogues
	repetition	types of functions, recommending dishes, more course meals and corresponding beverages, esp. wines (temperature, taste describing adjectives)
Wirtschaft und Gesellschaft	Mutterschutzgesetz	Kündigungsschutz, Mutterschutzfrist, Beschäftigungsverbote, besondere Arbeitszeiten, Dienstpläne für Schwangere beurteilen
	Elternzeitgesetz	Finanzleistungen, Elterngeld, Elternzeit
Fachübergreifende Kompetenzen		
Methoden- und Medienkompetenz	Onlinerecherche, Office-Programme anwenden, Aufträge selbstständig erledigen, Textverständnis, Präsentationen, Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeit, Arbeitsschutz anwenden, nachhaltiges Denken, unternehmerisches Denken	
Sozial-/ Personalkompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Leistungsbereitschaft zeigen	

Liebe Schüler*innen,

wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg für den 5. Schulblock.

Ihr Lehrerteam und alle Lehrer*innen für die Hotelfachleute

Stand Februar 2021	Hotelfachleute
--------------------	----------------

Lernsituationen: Erstellen von Wochenendarrangements und Freizeitprogrammen

Zeugnisfächer	Themenbereiche	Inhalte
3.1 Arbeiten im Empfangsbereich	Reservierung	Reservierungsmöglichkeiten, Annahme von Reservierungen, Vor- und Nachteile direkter und indirekter Reservierungen
	Empfang	Check in, Check out, Gästebetreuung, Umgang mit Reklamationen, Zahlungsarten, Hotelrechnungen, Gästebindung, Fachbegriffe am Empfang
	Beherbergungsvertrag	Zustandekommen von Beherbergungsverträgen, Rechte und Pflichten des Hoteliers, Stornierung von Beherbergungsverträgen
	Haftung des Hoteliers	Haftungsregelungen nach dem BGB, strenge Haftung des Hoteliers, Aufbewahrungspflicht, Haftungsfälle bearbeiten und beurteilen
3.2 Arbeiten im Verkaufsbüro	Berechnungen	Verteilungsrechnen
	Wochenendarrangements	Erstellen von Wochenend-Arrangements (Packages) für unterschiedliche Zielgruppen, Erstellen von Freizeitprogrammen für Gästegruppen
	Verkaufsgespräche	Bankettabsprachen mit dem Gast, Gastgespräche im Frontofficebereich, Verkaufsgespräche im Restaurant
	Praxisunterricht	Verkaufsgespräche durchführen, Tische für Veranstaltungen eindecken, Serviceablauf planen und durchführen
Sprache und Kommunikation	Gästekorrespondenz	Inhalte von Gästekorrespondenz, Beurteilen und Verfassen von Zimmerangeboten, Reservierungsbestätigungen und Rechnungsanschriften, Stilregeln zur Gästekorrespondenz
Fachenglisch	Working at the front office	jobs at the front office, reservation – booking of rooms, check-in and check-out dialogues, payment matters, handling guest complaints, showing the way, communication with guests
Wirtschaft und Gesellschaft	Kündigungsschutzgesetz	Abmahnung, Kündigungsarten, sozialgerechtfertigte Kündigungsgründe, Sozialauswahl, Kündigungsfristen, besonderer Kündigungsschutz, Abfindung, Kündigungsschutzklage
Fachübergreifende Kompetenzen		
Methoden- und Medienkompetenz	Onlinerecherche, Office-Programme anwenden, Aufträge selbstständig erledigen, Textverständnis, Präsentationen, Maßnahmen zur Wirtschaftlichkeit, Arbeitsschutz anwenden, nachhaltiges Denken, unternehmerisches Denken	
Sozial-/ Personalkompetenz	Arbeiten im Team, Feedbackregeln anwenden, Klassenregeln einhalten, Schulordnung einhalten, Kommunikationsregeln anwenden, gastorientierte Beratung, eigenes Verhalten reflektieren, Leistungsbereitschaft zeigen	

Liebe Schüler*innen,

wir wünschen Ihnen alles Gute und viel Erfolg für den 6. Schulblock und für Ihre Abschlussprüfung.

Ihr Lehrerteam und alle Lehrer*innen für die Hotelfachleute