

Zeugnissächer	Lernsituation und Inhalte
Lernfeld 1.1 Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb Repräsentieren	Ein „Tag der Gastronomie und Hotellerie“ auf einer Messe <ul style="list-style-type: none">- Grundlagen der Projektarbeit- Berufsbilder der Hotellerie, Voraussetzungen und Arbeitsbereiche- Interne und externe Fort- und Weiterbildungsmöglichkeiten, lebenslanges Lernen, Wandlung der Arbeitswelt- Chancen und Herausforderungen des Berufs- Einordnen des Ausbildungsbetriebs in Hamburgs vielfältiger Gastronomie und Hotellerie- Stellung des Betriebes in der Branche/in der Gesamtwirtschaft (Arten von Betrieben, Wirtschaftssektoren: primär, sekundär, tertiär, Wandel in Hotellerie und Gastronomie)- Struktur des Ausbildungsbetriebes (Organisationsstruktur, Leistungsspektrum für Gäste und Mitarbeitende, Leitbild)- Die drei Säulen der Nachhaltigkeit als Grundpfeiler für nachhaltiges Wirtschaften im Unternehmen (Ökonomisches, Soziales, Ökologisches).
Lernfeld 1.2 Ware bestellen, annehmen, lagern, pflegen	Waren annehmen, lagern und pflegen <ul style="list-style-type: none">- Kreislauf der Warenwirtschaft- Lagerarten des Betriebes, Funktionen und Anforderungen an ein Lager- Warenannahme und -einlagerung (auch Arbeits- und Gesundheitsschutz, Nachhaltigkeit und Hygiene)- Lagerarten (anhand von Produkten)- Umgang Leer- und Transportgut- Warenbewegungen im Warenwirtschaftssystem, Entnahmen, Lagerkarteikarte (digital), FiFo / LiFo- Lagerkennzahlen (durchschnittlicher Lagerbestand, durchschnittliche Lagerdauer, Meldebestand, Lagerumschlagshäufigkeit?) und daraus resultierende Bedarfsplanung- Inventuren vorbereiten und Inventurdifferenzen analysieren- Funktion der Inventur in den betrieblichen Gesamtkontext einordnen (Inventur/ Inventar (HMK: und Grundstruktur der Bilanz))- Reflektion der Warenwirtschaftsprozesse und Aufzeigen von Zielkonflikten
Lernfeld 1.3 In der Küche arbeiten	Eine Tagungspause planen Theorie: <ul style="list-style-type: none">- Grundlagen Hygiene (Produkt-, Betriebs- und Personalhygiene)- Vertiefung Hygiene (HACCP als Teil des Qualitätsmanagements (Ziele, CCP, Kontrollmechanismen, Dokumentation), Schädlingsbekämpfung, Konservierung und Verderb von Lebensmitteln, Lebensmittelvergiftungen und -infektionen, Einhaltung und Kontrolle des Infektionsschutzgesetzes)- Arbeitssicherheit (Gefahrenquellen, Unfallvermeidung, Warnschilder, Einrichtung eines Arbeitsplatzes unter Berücksichtigung von Gesundheitspräventionsmaßnahmen, Erste Hilfe)- Grundlagen der gesunden Ernährung (vollwertige Ernährung, besondere Ernährungsformen: vollwertig, vegetarisch, vegan, low-carb, religiöse)

¹ Basislerninhalte der Ausbildung der Hotelfachleute



	<ul style="list-style-type: none">- Verbraucherschutz und Lebensmittelkennzeichnung (Bio-Siegel, Ernährungssampel, E-Nummern, Angabe von Inhaltsstoffen auf Verpackungen)- Anlassgerechte Auswahl von einfachen Speisen /Snacks/ Eierspeisen für Frühstück und Tagungspausen unter Berücksichtigung der Gästewünsche, der Grundlagen der gesunden Ernährung, besondere Ernährungsformen und Trends, Nachhaltigkeit (Z.B. Fair Trade, Bio, regional, saisonal), Qualität, betriebliche Voraussetzungen und deren hygienischer Herstellung und Anrichteweise- Reflektion der Arbeits- und Entscheidungsprozesse und Ableitung von Optimierungsmaßnahmen- Garverfahren (Grundlagen, Eignung von Fetten, Beurteilung von Garverfahren hinsichtlich der ernährungsphysiologischen Auswirkung (z.B. Fettgehalt beim Frittieren; Nährstofferhalt beim Dünsten) und Geschmack → 2. Block <p>Fachrechnen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hohlmaße und Gewichte, Runden/Kommaregeln, Dreisatz, Materialverlustberechnung, Materialkosten <p>Praxis:</p> <ul style="list-style-type: none">- Grundlagen Hygiene (Produkt-, Betriebs- und Personalhygiene), Arbeitssicherheit und Einrichten des Arbeitsplatzes- Grundlagen von Arbeitstechniken in der Küche- Herstellung belegter Backwaren (Sandwich) sowie von Eierspeisen- Reflektion und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen
<p>Lernfeld 1.5</p> <p>Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen</p>	<p>Eine Tagungspause planen)</p> <ul style="list-style-type: none">- Heiß- und alkoholfreie Kaltgetränke (konventionell/ Bio/Fairtrade), Verkaufsfähigkeit von Produkten- Anlassgerechte Auswahl von Heiß- und Kaltgetränken unter Berücksichtigung von Gästebedürfnissen (besondere Ernährungsformen) und Trends- Angabe von Inhalts- und Zusatzstoffen und Allergenen → Bezug zu 1.3- Reflektion und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen- Reflektion der Rolle als Gastgeber:in und Teammitglied <p>Praxis:</p> <ul style="list-style-type: none">- Hygienisches und arbeitssicheres Arbeiten im Restaurant- Einrichtung und Ausstattung des Restaurants (Tischformen, Stühle, Besteck, Geschirr, Gläser) nach Gästebedürfnissen und betrieblichen Zielen und der Nachhaltigkeit- Vorbereitung (MEP und Eindecken von Gattischen insbesondere für das Frühstück oder Tagungspausen- Service im Bankettbereich (Planen, Organisieren, Durchführen von Buffet-/Flying-Service unter Berücksichtigung betrieblicher Voraussetzungen, Gästewünschen- verkaufsfördernde Präsentation des Speisen- und Getränkeangebots- Reflektion und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen
<p>Sprache und Kommunikation</p>	<p>Das Hotel auf einer Messe „Tag der Gastronomie und Hotellerie“ verkaufsorientiert und adressatengerecht präsentieren</p> <ul style="list-style-type: none">- Auf einer Messe und im Hotel kommunizieren (Definition und Funktion Kommunikation, Regeln der Kommunikation, Aktives Zuhören, Störungen der Kommunikation (4-Ohren-Modell)- Weitere Kommunikationssituationen mit Gästen, Mitarbeitern, Vorgesetzten und Lieferanten (auch interkulturell) im Hotel- Definition Verkaufsorientierung/ Adressatenorientierung- Aufbau und Struktur eines Vortrages- Adressatenorientiertes und verkaufsorientiertes Formulieren des Inhalts der Präsentation (Chancen, Weiterbildung, Nachhaltigkeit, Ambiente, Leistungen für Mitarbeiter und Gäste)



	<ul style="list-style-type: none">- Regeln im Umgang mit Präsentationsmedien (z.B. PPT)- Erstellen der Präsentation mit digitalen Präsentationsmedien (Zitieren/Bildrechte/Urheberrecht/Quellenangaben)- Präsentationsregeln z.B. Rhetorik- Adressaten- und verkaufsorientierte Präsentation des Hotels auf einer Messe- Erstellen von Feedbackregeln sowie Geben und Annehmen von Feedback
Fachenglisch	<p>Planning an open day in the hospitality industry for English speaking guests</p> <ul style="list-style-type: none">- staff (hotel/kitchen)- hotel types- facilities - hotel services <p>Planning a function break in the hotel</p> <ul style="list-style-type: none">- breakfast (higiene, egg dishes, methods of cooking, hot and cold drinks)
Wirtschaft und Gesellschaft	<p>In das berufliche Leben einsteigen</p> <ul style="list-style-type: none">- Rechtsrahmen zur Begründung eines Berufsausbildungs- und Arbeitsverhältnisses (Berufsausbildungs- und Arbeitsvertrag, Arbeitsbedingungen, Arbeitsplatzsicherheit)- Duales System, Rechte und Pflichten der Beteiligten (Duale Ausbildung, BBiG, zuständige Stellen, Arbeitsschutz, Berufsgenossenschaft, JArbSchG)- Arbeitszeit in Hotellerie und Gastronomie- Arbeitszeugnis- Arbeitsgerichtsbarkeit

Zeugnisfächer	
Lernfeld 1.2 Ware bestellen, annehmen, lagern, pflegen	<p>Ein Mittagsangebot planen, organisieren, durchführen und evaluieren</p> <ul style="list-style-type: none">- Schritte des Einkaufs im Überblick- Bedarfsermittlung- Suche nach geeigneten Lieferanten/Bezugsquellen (Anfrage, Anpreisung, Angebot)- Angebotsvergleich (qualitativ/quantitativ)- Angebotsauswahl/Bestellung- Zustandekommen Kaufverträge, Rechte und Pflichten der Vertragspartner, AGB, Rechtsgeschäfte (einseitig/zweiseitig, Rechtsfähigkeit, Geschäftsfähigkeit, Besitz und Eigentum, Anfechtbarkeit und Nichtigkeit, Leasingverträge, Miet- und Pachtverträge, Fernabsatzverträge)- Kaufvertragsstörungen- Bezahlung der Rechnungen / Mehrwertsteuer berücksichtigen <p>HMK: System der Mehrwertsteuer</p>
Lernfeld 1.3 In der Küche arbeiten	<p>Ein Mittagsangebot planen, organisieren, durchführen und evaluieren</p> <p>Theorie</p> <ul style="list-style-type: none">- Grundlagen der Menükunde (Vorspeisen, Suppen, Hauptgerichte aus mehreren Komponenten und Desserts, Menüfolgen 2-5 Gänge)- Verbraucherschutz und Lebensmittelkennzeichnung (Preisauszeichnungspflicht, Verbraucherinformationsgesetz, Europäische Lebensmittel-Informationsverordnung, Produkthaftung, Handels- und Haltungsklassen, weitere LM-Siegel, auch kritische Betrachtung)- Speisen für ein Menü anhand folgender Aspekte auswählen (z.B. Anlass, Zielgruppe/Nachfrage, Trends, Stil/Niveau des Hauses, Tageszeit, Ernährungsphysiologie, küchentechnologische Voraussetzungen, Ablauforganisation, geschmackliche Kombinierbarkeit von Speisen, Vielfalt in Farbe/Form/Konsistenz/Geschmack/Garverfahren, Nachhaltigkeit (insb. niedrige CO₂-Bilanz, bio/regional/saisonale/konventionell, ressourcenschonender Umgang mit LM), Einsatz von Convenienceprodukten, Wareneinsatz)- Geeignete Rezepte recherchieren und Berechnung des Materialbedarfs (auch Prozentrechnung) und der Materialkosten (inkl. Verlustberechnung) Brutto- und Nettoeinkaufspreise- Erstellen eines Rezepturblatts mit Arbeitsablauf nach Formatvorlage <p>Praxis</p> <ul style="list-style-type: none">- Herstellen ausgewählter einfacher Speisen (Fokus: pflanzliche Lebensmittel)- Anrichten (verschiedene Formen) und Präsentation von Gerichten- Reflektieren des Arbeitsprozesses (Arbeitsablauf, Arbeitsergebnis, Teamarbeit) und Ableiten von Optimierungsmaßnahmen

¹ Basislerninhalte der Ausbildung der Hotelfachleute



Lernfeld 1.4 Das Restaurant vorbereiten und pflegen	Ein Mittagsangebot planen, organisieren, durchführen und evaluieren Theorie <ul style="list-style-type: none">- Erweiterung der Ausstattung des Restaurants für unterschiedliche Anlässe (Tisch- und Tafelformen, Tischwäsche, Serviettenformen, Geschirr, Gläser, Bestecke, Geräte und Maschinen)- Erstellen einer Menükarte nach Formatvorlage- Überblick über Kassensysteme (digitale Kassensysteme, funkbasierter Systeme)- Gästefeedback einholen Praxis <ul style="list-style-type: none">- Vorbereiten von Gasträumen und Eindecken von Tischen (Menü/Buffet)- Arbeitsablauforganisation (Materialbedarfsermittlung, MEP, Arbeitsschritte)- Speisen und Getränke servieren/einsetzen, Geschirr/Besteck/Gläser ausheben- Überprüfung und Reflektion und Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen (Arbeitsergebnis, Arbeiten im Team, wirtschaftlicher Umgang mit zeitlichen und materiellen Ressourcen)
Lernfeld 1.5 Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen	Ein Mittagsangebot planen, organisieren, durchführen und evaluieren <ul style="list-style-type: none">- Ablaufplanung und Organisation des Services (Wirtschaftlichkeit, Nachhaltigkeit, Gästeorientierung, Betriebsspezifizierung)- Angebote Serviceformen (z.B. amerikanisch, französisch, Buffet, Fullservice, Selfservice, Roomservice) aus Unternehmens- und Servicesicht), Arten von F&B-Karten.- Organisation von Tischreservierungen, Gästeempfang und Gästeberatung (mit verkaufsfördernden Maßnahmen)- Auswahl und Service begleitender Getränke: Fokus Bier (Sorten) und deutscher Wein (Arten)- Umgang mit Reklamationen im Restaurant
Sprache und Kommunikation	Verkaufsgespräche im Restaurant führen <ul style="list-style-type: none">- Definition Verkaufsgespräch, Verkaufsorientierung, Gastorientierung- Rolle des und Erwartungen an den Servicemitarbeiter- Ziele und Aufgaben des aktiven Verkaufens- Struktur/Phasen eines Verkaufsgesprächs im Restaurantbereich und dazugehörige gast- und verkaufsorientierte Verhaltensweisen- Gast- und verkaufsfördernde Beschreibungen von Gerichten- Fragetechniken und Anwendungsmöglichkeiten im Verkaufsgespräch- Funktion und Anwendung des Beratungsbaums
Fachenglisch	Planning, preparing and performing a lunch event <ul style="list-style-type: none">- repetition methods of cooking- explaining the menu (ingredients)- sections of a menu- dialogues in the restaurant- drinks and recommending wines- optional: service types and complaints
Wirtschaft und Gesellschaft 4 Std. / W	Möglichkeiten und Grenzen der betrieblichen Mitbestimmung <ul style="list-style-type: none">- Lohnformen (Zeitlohn, Leistungslohn, Mindestlohn), Entgeldfortzahlung- Kaufkraft- Möglichkeiten und Grenzen der betrieblichen Mitbestimmung, Partizipationsstrategien (Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen, Betriebsrat, Jugend- und Auszubildendenvertretung, Tarifautonomie, Tarifrecht/-verträge, Tarifrunde/Arbeitskampf)- Bundesurlaubsgeldgesetz- Arbeitsschutz (individual, kollektiv, Pflichten der Beteiligten, Arbeitszeit)

Zeugnisfächer	Lernsituation und Inhalte
Lernfeld 2.6 Am Empfang Arbeiten	Lernsituation: Gäste empfangen und betreuen <ul style="list-style-type: none">- Der Empfang als Kommunikationszentrum des Hotels (Aufbauorganisation, Organigramm, Schnittstellenfunktion)- Zimmerreservierungen nach Verfügbarkeit und vorgegebener Preisgestaltung annehmen und durchführen (nur HMK)- Beherbergungsvertrag (Stornierung, No-Show, Überbuchung, AGBs, Datenschutz, Haftung für eingebrachte Sachen)- Melderecht (auch digitaler Meldeschein), DSGVO in Bezug auf Gästedata (Urheberrecht, Persönlichkeitsrecht, Datensicherheit, soziale Medien)- Abgaberecht (Kultur- und Tourismussteuer, Kurtaxe...)- Ausstattung und Merkmale der betrieblichen Zimmer und Zimmerkategorien erläutern (Walk in und Upselling) und betriebsbezogene Empfehlungen aussprechen- Arbeitsschritte vom Check-in bis zum Check-out vorbereiten und durchführen- Vor- und Nachbereitungsarbeiten bei An- und Abreise (Einzelanreise, Gruppenanreise)- Schichtübergabe vorbereiten- Gästefeedback einholen (persönlich oder anonym, analog oder digital)- Reklamationen bearbeiten (Rechtsansprüche vs. gastorientiertes Verhalten, Kulanz)- Rechnungen erstellen (auch Rechnungssplit), prüfen und erläutern, Bezahlprozesse mit verschiedenen Zahlungsarten durchführen- Eigenes Auftreten und Verhalten gegenüber Gästen sowie den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern reflektieren- Prüfungsvorbereitung GAP I
Lernfeld 2.8 Im Housekeeping arbeiten	Lernsituation: Gasträume am Beispiel des Hotelzimmers herrichten und kontrollieren <p>Die Aspekte des Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie Hygienevorschriften sind bei allen Lerninhalten grundsätzlich mit zu berücksichtigen.</p> <ul style="list-style-type: none">- Bedeutung und Aufgabenbereiche der Housekeeping-Abteilung (öffentliche Bereiche, Hotelzimmer, Wirtschaftsräume)- Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemittel sowie Reinigungsarten kennenlernen- Reinigung und Pflege von Räumlichkeiten und Oberflächen- Auswahl von Reinigungs-, Desinfektions- und Pflegemaßnahmen- Berechnung und Herstellung von Reinigungslösungen- Textfasern- Das Hotelbett (Matratzen, Oberbetten)- Fleckenentfernung- Bestücken des Etagenwagens- Reinigungsbezogene und gästeorientierte Ausstattung der Räume- Einleiten von Reparatur- / Ersatzaufträgen (analog, digital)- Einkauf, Warenannahme und werterhaltende Einlagerung der Wäsche (Eigen- oder Leasingwäsche)- Umgang mit liegengebliebenen Sachen (Fundsachen)- Reflektion der Arbeitsabläufe und Unterbreitung von Verbesserungsvorschlägen <p>Nur HMK: Ablauforganisation und Standardisierung bei der Zimmerreinigung, Leistungsmaßstab, Personalbedarfsplanung, Personaleinsatzplanung mit Dienstplanerstellung</p> <ul style="list-style-type: none">- Prüfungsvorbereitung (GAP I)



Sprache und Kommunikation	<p>Lernsituation: Interne und externe Kommunikation am Empfang</p> <ul style="list-style-type: none">- Briefe erstellen anhand von Textbausteinen oder frei formuliert (DIN-Norm, Erstellen einer Formatvorlage für Briefe, Absage eines Zimmers, Begleitschreiben zur Rechnung (nur HMK: Angebotsschreiben, Reservierungsbestätigung))- Emails von (anreisenden) Gästen anhand von Textbausteinen oder frei formuliert beantworten- Interne Kommunikationsmöglichkeiten (analog/digital) unter Berücksichtigung des Datenschutzes
Fachenglisch	<p>Planning and performing tasks at the front-office</p> <ul style="list-style-type: none">- jobs at the front office- reservation – booking of rooms, check-in and check-out dialogues, payment matters- communication with guests, recommending and selling hotel services and facilities <p>Dealing with complaints</p> <ul style="list-style-type: none">- rules how to deal with complaints at the housekeeping and the front office- useful phrases and vocabulary (e.g. compensation, complimentary, inconvenience, apologize/se...) <p>Working in the housekeeping</p> <ul style="list-style-type: none">- equipment in the room/bathroom (repetition term 1)- optional: passive voice
Wirtschaft und Gesellschaft	<p>Soziale Sicherungssysteme</p> <ul style="list-style-type: none">- Soziale Sicherungssysteme (Versicherungsprinzipien, Sozialversicherungen, Rentenversicherungen, Unfallversicherung, Arbeitslosenversicherung, Sozialgerichtsbarkeit)- Subsidiarität, Eigenverantwortung, Solidarität und Nachhaltigkeit im Zusammenhang mit sozialer Sicherung- Lohnsteuerklassen, Lohnsteuerkarte, Entgeltabrechnung (Berechnung der Abzüge, der Arbeitsnehmeranteile, des Nettolohns, eines Stundenlohns, einer Lohnerhöhung), Entgeltfortzahlung- AGG, Schwerbehindertenschutz- Gewerbeaufsicht, technischer Arbeitsschutz, Berufsgenossenschaften, Prozedere bei einem Arbeitsunfall)- Grenzen und Probleme der sozialen Sicherung, Bevölkerungspyramide- Betriebliche Altersvorsorge- Individuelle Vermögensbildung

Zeugnisfächer	Lernsituation und Inhalte
Lernfeld 2.7 (Dienstleistungen und Angebote verkaufen)	<p>Erstellen und Verkaufen von Arrangements für unterschiedliche Zielgruppen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reservierungsanfragen zu Übernachtungen (Zimmertypen, -kategorien) und Zusatzangeboten erfassen - Kennenlernen von Klassifizierungssystemen von Hotels - Gästewünsche erfragen und bearbeiten (interne Bearbeitung und Abstimmung) - Vertriebskanäle von Hotels (Buchungsportale, Hotelsoftware) unterscheiden, zielgruppengerecht auswählen - Digitale und analoge Reservierungsanfragen bearbeiten - Angebote für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe planen (Programme und Pauschalen nach betrieblichen Preissystemen zusammenstellen) - Kennenlernen der Berechnung von Kapazitäten und Auslastungen zur Steuerung der Belegungsentwicklung (→ Yield Management) - Kategorien des betriebseigenen Preissystems berücksichtigen, anwenden und die betriebswirtschaftliche Wirkung bewerten (→ DB /PUG/ BEP, OCC, ADR, durchschnittliche Aufenthaltsdauer) - Instrumente des Marktvergleiches (CompSet) sowie Kennzahlen im Rahmen des Revenue Management einsetzen und bewerten (→ RevPAR) - Restriktionen (CTA, MLS, CTD) zur Verfügbarkeits- und Aufenthaltssteuerung einsetzen und bewerten. - Verkaufszahlen im Hinblick auf Kundenzufriedenheit prüfen und Optimierungspotentiale ableiten
Lernfeld 2.9 Marketingpläne erarbeiten	<p>Erarbeiten eines Marketingplans</p> <ul style="list-style-type: none"> - Einordnen Marketingkonzept und -plan als Teile des Businessplans - Die Bedeutung des Marketings und allgemeiner Unternehmensziele (wirtschaftlich, ökonomisch, sozial); Zielkonflikte; ökonomisches Prinzip (Minimal- und Maximalprinzip) - Analyse der aktuellen Marketingsituation (Marktanalyse/ Marktbeobachtung/ Marktprognose) und Entwickeln einer Marktwahl- und Marktbearbeitungsstrategie - Betriebsanalyse: Standortanalyse, SWOT-Analyse, Leistungsspektrum, USP, Corporate Identity - Beschreibung von Zielgruppen (Bedürfnisse, Bedarf und Nachfrage) und Marktsegmentierung - Formulieren von Marketingzielen (SMART) - Entwickeln von Marketingkonzept / Marketingstrategie / Marketingplänen - Zusammenstellen von Marketinginstrumenten (Produktpolitik; Preispolitik; Distributionspolitik; Kommunikationspolitik) zu einem Marketing-Mix (auch Online-Marketing) - Beachtung des UWG - Kontrolle der Marketingmaßnahmen und Auswertung der Marketingmaßnahmen

¹ Basislerninhalte der Ausbildung der Hotelfachleute

Sprache und Kommunikation	Erarbeiten eines Marketingplans <ul style="list-style-type: none"> - Verfassen von Angebotsschreiben (und Reservierungsbestätigungen-nur HMK) - Werbemittel: Ziele, Vor- und Nachteile von Print, Online, Sonstiges, Aufbau und Inhalt - AIDA-Prinzip, Lesekurve bei Printmedien - Regeln zur Beurteilung eines Werbemittels (Struktur/Inhalt, Bilder, Schrift, Stil, Headline, Umsetzbarkeit, Budget) - Beurteilen und Erstellen eines Werbemittels (digital oder analog)
Fachenglisch	Working in the marketing department of the hotel <ul style="list-style-type: none"> - an oral and written presentation of my hotel (HF) - social media marketing (HMK) Applying for a job in an English-speaking country <ul style="list-style-type: none"> - sections of a CV - how to write a letter of application/covering letter - how to succeed in a job interview
Wirtschaft und Gesellschaft	Wirtschaftspolitik <ul style="list-style-type: none"> - Wirtschaftspolitische Ziele der sozialen Marktwirtschaft - Soziale Marktwirtschaft – Grenzen und Merkmale - Stabilitäts- und Wachstumsgesetz <ul style="list-style-type: none"> • Preisniveaustabilität • Kaufkraft, Nominal- und Realeinkommen, Inflation, Funktion der Europäischen Zentralbank • hoher Beschäftigungsstand (Arbeitslosenquote) • Außenwirtschaftliches Gleichgewicht (Außenbeitrag) • Stetiges und angemessenes Wirtschaftswachstum (Bruttoinlandsprodukt, Konjunkturzyklus, Konjunkturpolitik) • Gerechte Einkommens- und Vermögensverteilung (Gini Koeffizient) • Erhaltung einer lebenswerten Umwelt (Umweltbilanzen) • Zielkonflikte - Wertschöpfungskette und Wirtschaftskreislauf

Zeugnisfächer	Lernsituation und Inhalte
Lernfeld 3.12 Das gastronomische Angebot organisieren	<p>LS Das gastronomische Angebot des Hotels hinsichtlich Zielgruppe und Wirtschaftlichkeit organisieren und beurteilen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exemplarische Planung von Teilen des gastronomischen Angebotes (z.B. Frühstück: a-la-carte versus Büfett oder Abendessen: Menü versus Büfett versus a la carte) anhand von Zielgruppen und Gästebedürfnissen, Unternehmensausrichtung (z.B. Nachhaltigkeit, Regionalität, Internationalität, Sternekategorie), räumlichen Möglichkeiten, Einsatz von Convenienceprodukten, Überlegungen zu Standardisierung, personellen Möglichkeiten, Forecast (Belegungsübersichten) bzw. Tischreservierungssystemen oder Function Sheets) - Zur Angebotserstellung: Wiederholung Menü- und Getränkekunde, Büfettzusammenstellung und -Aufbau - Bedeutung und Berechnungen von F&B-Kennzahlen (optional mit Excel): Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Wareneinsatzquote, Umsatzrentabilität; Personaleinsatzquote. - Kalkulation des Verkaufspreises unter Anwendung der 3 Kalkulationsschemata Zuschlagkalkulation (Vor-, Rückwärts- und Differenzkalkulation), mittels Kalkulationsfaktor - Deckungsbeitragsrechnung (I+II) - Break-Even-Analyse (Wiederholung und Transfer aus Block 4 zum F&B-Angebot) - Exemplarische Analyse des F&B-Angebots eines Outlets (Renner-Verlierer-Analyse) - Optional: Durchführung von fallbezogenen Fachgesprächen im F&B-Bereich (Z.B. hohe Kosten im Bereich der Tischwäsche, zu hohe Kosten durch nachhaltige Ausrichtung, Gästebeschwerden über zu lange Wartezeiten beim Frühstück, mangelhafte Auswahl/Qualität am Büfett, schlechte Preis- Leistungsverhältnisse oder Qualitätsmängel im Room-Service, ...) - Optional: Praxisprojekt
Lernfeld 3.13 Veranstaltungen verkaufen und organisieren	<p>LS: Erstellen eines (digitalen) Veranstaltungshandbuch zur Planung, Organisation, Durchführung und Nachbereitung einer Veranstaltung</p> <p>Bankettgespräche vorbereiten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Übersicht Veranstaltungsarten (Bankett, Tagungen (insbesondere Green Meetings), Catering) - Rechtsvorschriften für Veranstaltungen (Sperrstunde; GEMA; Versammlungsstättenverordnung (VStättVo); KSK (Künstlersozialkasse); Rundfunkbeitrag, AGB (Allgemeine Geschäftsbedingungen); Versicherungen; Behördliche Genehmigungen (Umweltbehörde, Polizei, Feuerwehr, Gewerbeamt, Hausrecht)

¹ Basislerninhalte der Ausbildung der Hotelfachleute

	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramm der Bankettabteilung - Informationen für Abteilungen zusammenstellen (intern/extern, z.B. mit Hilfe des Function Sheets) - Inhalte einer (digitalen) Bankettmappe für die Gäste - Inhalte einer Veranstaltungshandbuch: <ul style="list-style-type: none"> • Function Sheet (muss nur ausgefüllt werden), • Checklisten: (chronologischer Ablauf des Bankettgesprächs, für die Bankettveranstaltung, Arbeitsablaufplan (Veranstaltungsplan) vor/während und nach der Veranstaltung für den Servicebereich (Zuständigkeiten, Personal, Zeit, Equipment)) <p>Bankettveranstaltungen nachbereiten/evaluieren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gästefeedback auswerten und Maßnahmen zur Verbesserung ableiten - Mitarbeiterfeedback - Optional: Praxisprojekt
Praxis: (HF)	<p>Veranstaltungsorganisation: Eignung für Menü- und Büfett (Küche)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Auswahlkriterien für gesetzte Menüs und Büfetts für die Bankettmappe (Gästebedürfnisse, Qualität, Wirtschaftlichkeit: Warenkosten, Produktionsaufwand, Personaleinsatz, Wareneinkauf, Eignung für Anlass, Voraussetzungen und Grenzen der Durchführbarkeit, Convenience-Einsatz, HACCP, Haltezeiten, Sensorik, modularer Aufbau, Anrichteweise) - Zubereitung exemplarischer Menü- und Büfettbestandteile nach Rezeptur, Ermittlung des Warenbedarfs, Evaluation des Prozesses, der Ergebnisse, Feststellung der Eignung und Entwicklung von Optimierungsmaßnahmen <p>Organisation einer Veranstaltung (Service)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Anleiten neuer MA: Tafel für ein mehrgängiges Menü eindecken - Bankett-Verkaufsgespräche planen anhand eines Function Sheets - Bedarfe und Ziele von Gästen erfassen - Anwendung der Phasen eines Verkaufsgesprächs (Kommunikationstechniken, AIDA) - Bankett-Verkaufsgespräche (ggf. im Rollenspiel) durchführen und reflektieren - Follow up -Gespräch (Feedback) mit dem Veranstalter führen - Anwendung Beschwerdemanagement (Umgang mit Reklamationen)
Zusätzliches Modul Wirtschaft und Gesellschaft	<p>Unternehmensbezogene und private Existenzgründung</p> <p>Unternehmensbezogen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ziele von Unternehmen, ökonomisches Prinzip - Existenzgründung (Zielkonflikte zwischen ökonomischen, ökologischen und sozialen Anforderungen, individuelle, wirtschaftliche, rechtliche Aspekte, Standortanalyse) - Kreditverträge (Dispositionskredit, Verbraucherdarlehensverträge) - Businessplan - Beratungsmöglichkeiten zur Existenzgründung

	<ul style="list-style-type: none"> - Rechtsformen von Unternehmen (e.K., GmbH, UG, jeweils mit Zielsetzung, Firma, Arten von Gesellschaftern, Rechte, Pflichten, Gewinnverteilung, angemessene Gesellschaftsform bestimmen, formale Bedingungen feststellen) - Konzerne und Kartelle - Haftung der Anteilseigner bei Rechtsansprüchen der Gläubiger prüfen - Handelsregister und Handelsregisterauszug <p>Privat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kaufkraft im Hinblick auf eigene finanzielle Möglichkeiten analysieren (Haushaltsplan, Überschuldung) - Potentialanalyse, Karriereplanung: private/ persönliche SWOT Analyse - Motive für beruflichen Aufstieg - Funktionen und Formen familiären Lebens - Familienplanung - Rollenerwartungen von Menschen (m/w/d) im Beruf und in der Gesellschaft - Work-Life-Balance
Sprache und Kommunikation	<p>LS Konzeption verkaufsfördernder Speise- & Getränkekarten sowie von Menükarten</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkaufsfördernde Formate und Aufbau - LM-Kennzeichnung und weitere rechtliche Kennzeichnung - Anwendung Allergen- und Zusatzstoffkennzeichnung, Produkthaftung (ProdHaftG) - Menükarten: Formate, Schreibweisen (Menükartenvorlage) - Speise- und Getränkekarten: Formate, Schreibweisen
Fachenglisch	<p>Working in banqueting department</p> <ul style="list-style-type: none"> - seating/ table arrangements, technical equipment/ stationery finalizing details, banqueting dialogues - types of functions, recommending dishes, more course meals and corresponding beverages, esp. wines (temperature, taste describing adjectives)
Wirtschaft und Gesellschaft	<p>Entwicklung und Bedeutung der Europäischen Union</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitgliedstaaten der EU - Wirtschaftsunion: Freier Verkehr von Waren und Dienstleistungen, Kapital und Personen - Freizügigkeit für Arbeitnehmer (Europass, Mobilitätsprogramme, Europäische Sozialcharta) - Niederlassungsfreiheit - Währungsunion und Eurozone - Wirtschaftliche Verflechtungen national und international - Konzerne und Kartelle - Gesamtwirtschaftliche Arbeitsteilung in Europa und Global - Globalisierung, Vor- und Nachteile - Wettbewerbsvorteile und Wettbewerbsnachteile (Rohstoffe, Bildung, Lohnniveau, Geografische Lage, Infrastruktur, Regionalität, Standards zur Nachhaltigkeit, Zertifizierungen, Umweltschutz) - Vorteile der Nachhaltigkeit - Klimawandel, Energieversorgung

Zeugnisdächer	Lernsituation und Inhalte
Lernfeld 3.10 Den Empfangs- und Reservierungs- bereich organisieren	<p>LS: Abläufe am FO und in der Reservierung organisieren <i>(Alles unter Berücksichtigung der Rechtsgrundlage und vertraglicher Grundlagen)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitarbeiterstruktur und Aufgaben (FO und Reservierung) - Schnittstellenfunktion FO - Ablagesysteme (Aufbewahrung, Archivierung, DSGVO) - EDV-Schnittstellen / Digitale Tools - Planen, Durchführen und Auswerten von Mitarbeitergesprächen - Onboarding neuer Mitarbeiter - Ergonomisches Arbeiten - Reservierungsabteilung (zentral vs. dezentral) - Planen von Gastaufenthalten und Gruppenanreisen - Gästeaufträge ausführen, Koordination von Prozessen mit anderen Abteilungen und Externen. - Arbeitsprozesse am Empfang beurteilen (Unternehmens- und Gastorientierung) - Ablauforganisation und Koordinierung (Checklisten) am Beispiel Reservierung - Kooperationspartner - Reservierungskanäle verwalten - Bezahlprozesse (Rechnungslegung, Kostenübernahme, Kommissions-/Provisionsrechnungen) - Vorbereitung der Kassensysteme für Tagesgeschäft (Servicekassen) und Tagesabschluss der Kassensysteme, Kassenberichte, Zahlungsmittel (u.a. Kreditkarten, Restanten/Debitoren), Kontrolle und Auswertung der Kassenberichte - Tagesabschluss - Fallbezogene Fachgespräche <p style="color: #808080;">Wiederholung und Prüfungsvorbereitung</p>
Lernfeld 3.11 Management- aufgaben im Housekeeping durchführen	<p>LS: Arbeitsprozesse im Housekeeping planen, steuern und optimieren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bedeutung des HSK und Profil einer leitenden Hausdame - Führungsstile (autoritär, kooperativ, laissez-faire, situativ) - Mitarbeitermotivation (Definition und Bedeutung, intrinsisch/extrinsisch, Job Enlargement/Enrichment, materielle/immaterielle Anreize, Teamförderung) - Qualifizierungsmaßnahmen durch Schulungen, Trainings und Co, Schwerpunkt Training on the job - Angebotsvergleiche (Bezugspreiskalkulation, qualitative Vergleiche) - SOP im Housekeeping (am Beispiel Zimmerkontrolle) - Überprüfen und Beurteilen der Reinigungs- und Kontrollergebnisse mit Hilfe von Checklisten - Prozessoptimierung durch Digitalisierung - Dienstplangestaltung - Outsourcing - Auswahl von Reinigungs- und Desinfektionslösungen (s. auch 3. Block)

¹ Basislerninhalte der Ausbildung der Hotelfachleute

	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des Wäschelagers (siehe auch 3. Block) - Fallbezogene Fachgespräche <p>Wiederholung und Prüfungsvorbereitung</p>
Sprache und Kommunikation	<p>Zur LS 3.11</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grundlagen der Kommunikation mit Mitarbeitenden - Informelle Gespräche: Anwendungsbeispiele (auch Anweisungen geben, Feedback geben, symmetrisch/asymmetrisch) - Mitarbeitergespräche: allgemeine Grundlagen der Gesprächsführung (Phasen, Tipps, Anlässe), Planung, Vorbereitung, Durchführung & Reflexion von Feedback- & Kritikgesprächen (auch DSGVO) - Optional: Planen von Bewerbungsgesprächen: Phasen, erlaubte/unerlaubte Fragen, Employer Branding im Bewerbungsgespräch
Fachenglisch	<p>Business correspondence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Business letter layout +useful vocabulary (subject line, address, salutation, date, complimentary close...) - Different types of letters (inquiry, offer, cancellation...) - Useful phrases for correspondence and example letter writing <p>Guest reviews – online reputation management</p> <ul style="list-style-type: none"> - Importance of ORM – vocabulary, replies to negative and positive online reviews
Wirtschaft und Gesellschaft	<p>Rechtsrahmen von Arbeitsverhältnissen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kündigungsschutzgesetz (BGB, KSchG, Ermittlung des letzten Arbeitstages in der Probezeit und danach, Fristen berechnen, Kündigungsbedingungen der Azubis, Zulässigkeit von Kündigungen überprüfen) - Mutterschutzgesetz (Beginn und Ende der Mutterschutzfrist ermitteln) - Elternzeit, Elterngeld <p>Wiederholung und Prüfungsvorbereitung</p>