| Zielanalyse | | Stand: Juni 2024 | |
| --- | --- | --- | --- |
| Beruf-Kurz | Ausbildungsberufe | | Zeitrichtwert |
| HHM | Kaufmann/Kauffrau für Hotelmanagement | | 60 |
| Lernfeld Nr. | Lernfeldbezeichnung | | Jahr |
| 14 | Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten | | 3 |
| Kernkompetenz | |
| Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungsleistungen und -formate zielgruppen-orientiert und ertragsoptimiert zu entwickeln, zu verkaufen und auszuwerten. | |
| 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) | | überfachliche  Kompetenzen | Hinweise | Zeit |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Betriebsprofil: Hotel Gutshaus Hohenlohe  Rolle der SuS: Kauffrau bzw. Kaufmann für Hotelmanagement  im Hotel Gutshaus Hohenlohe (MA) | | | | | | LF = Lernfeld  LS = Lernsituation  MA = Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter  SuS = Schülerinnen und Schüler | | | |
| Die Schülerinnen und Schüler **analysieren** den Kundenauftrag, eine Veranstaltung zu planen. Dazu machen sie sich mit betrieblichen Veranstaltungsangeboten sowie mit den Bedarfen und den Zielen des individuellen Veranstaltungsprojektes vertraut. Sie identifizieren und beschaffen Produktinformationen und bereiten diese zur Präsentation auf. | **LS01 Überblick über die Planung von Veranstaltungen verschaffen** | MA arbeitet in der Bankett & Sales-Abteilung; Unternehmen aus Stuttgart möchte eintägige Produktpräsentation zu einem neuen Elektro-Sportwagen im Hotel abhalten  🡪 MA muss Kundenauftrag bearbeiten | Markierungen auf der E-Mail  Notizen auf der E-Mail | Betriebsprofil (insb. bisherige Veranstaltungsangebote)  E-Mail des Firmenkunden (mit Bedarfen und Zielen)  Homepage-Auszug zu dem Kunden | 1. Kennzeichnen Sie für die Planung der Veranstaltung durch Markierungen auf der eingegangenen E-Mail die individuellen Bedarfe und Ziele des Kunden. 2. Notieren Sie auf der E-Mail Ideen für die Umsetzung der Veranstaltung. | | Informationen beschaffen  Zusammenhänge herstellen  Alternativen finden und bewerten  zuverlässig handeln | Einführung Betriebsprofil | 02 |
| **LS02 Produktinformationen darstellen** | für mögliches Verkaufsgespräch mit Unternehmen (LS01) muss eine Präsentation mit Produktangeboten vorbereitet werden  🡪 MA soll dies übernehmen | Präsentationsfolien | E-Mail (mit Markierungen und Ideen) (LS01)  Auszug aus der Bankettmappe (Menüvorschläge, Bestuhlung)  Internet (Recherche zu externem Dienstleister, z. B. zu Lasershow) | Erstellen Sie Präsentationsfolien für ein mögliches Verkaufsgespräch mit dem Kunden. | | sich flexibel auf Situationen einstellen  Informationen beschaffen  Zusammenhänge herstellen  Medien sachgerecht nutzen  Fachsprache anwenden  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | Verkaufsgespräch erfolgt in LS06  ggf. Präsentationssoftware | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **informieren** sich über Buchungswege und bestimmen Buchungsparameter. Sie identifizieren Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches. | **LS03 Buchungswege und Buchungsparameter darstellen** | neuer Mitarbeiter arbeitet in der Bankett & Sales-Abteilung; um Überblick über Buchungen zu ermöglichen, muss Mitarbeiterhandbuch erweitert werden  🡪 MA muss dies durchführen | Mitarbeiterhandbuch (Übersicht Buchung) | Informationstext zu Buchungswegen, Buchungsparametern (z. B. Mindestumsatz, Hinterlegung von Pfand) und Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches  AGB | Erstellen Sie eine Übersicht für das Mitarbeiterhandbuch zu   * Buchungswegen, * Buchungsparametern und * Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches. | | Informationen beschaffen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  konzentriert lernen  Fachsprache anwenden |  | 02 |
| Die Schülerinnen und Schüler **konzipieren** adressatengerechte Veranstaltungsangebote. Sie nutzen auch digitale Werkzeuge zur Gewährleistung des Informations- und Kommunikationsflusses. Sie planen Veranstaltungsabläufe und schätzen Aufwand und Risiken ab. Sie kalkulieren den Personaleinsatz auch unter Berücksichtigung externer Personalbeschaffung. Sie wägen Fremd- und Eigenleistungen durch Kostenvergleichsrechnungen ab. | **LS04 Veranstaltungsangebote konzipieren und Veranstaltungsabläufe planen** | Produktpräsentation des Sportwagens (LS01) soll im Haus stattfinden und muss geplant werden; gleichzeitig steht die Planung einer Hochzeit an; eine Kollegin hat die Anfrage hierzu bereits bearbeitet, fällt nun jedoch krankheitsbedingt aus  🡪 MA soll die Planung für eine der Veranstaltungen durchführen und das Angebot vorbereiten | Entwurf Tabelle  jeweils ausgefüllte Spalte Angebotspositionen  jeweils ausgefüllte Tabelle (außer Spalte Kalkulation, s. LS05)  Entwurf für E-Mail an Reinigungsdienstleister | E-Mail des Kunden (mit Markierungen und Notizen) (LS01)  Präsentationsfolien (LS02)  Telefonnotiz des Firmenkunden: Marzipansportwagen als Giveaway wird gewünscht  bearbeitete E-Mail-Anfrage des Brautpaars mit Markierungen und notierten Ideen für die Umsetzung:   * Pax (80) * Essenswünsche mit Hochzeitstorte * Übernachtungen * Unterhaltungsprogramm * Kosten der Veranstaltung   Informationstext zu Aufwand und Risiken bei Bewirtungs- und Beherbergungsverträgen (inkl. Haftungsrisiko)  interne Erfahrungswerte zum Personaleinsatz (Stundenzahl pro Angebotsposition)  Auszug aus dem Vertrag mit dem Dienstleister zur Reinigung der Veranstaltungsräume  Auszug aus dem Kalkulationsprogramm (Zeitbedarf des Patissiers für die Hochzeitstorte/ den Marzipansportwagen, Wareneinsatz und Stundensatz des Patissiers)  Angebot Hochzeitstorte Konditorei  Angebot Marzipansportwagen Konditorei | 1. Entwerfen Sie zu einer der Veranstaltungen (Produktpräsentation oder Hochzeit) eine Tabelle für den Eintrag folgender Merkmale:  * Angebotspositionen * jeweiliger Aufwand * jeweilige Risiken * jeweils beteiligte Abteilungen * jeweiliger Personaleinsatz * Fremdvergabe von Leistungen / externes Personal * jeweilige Kosten  1. Füllen Sie zu einer der Veranstaltungen in Ihrer Tabelle die Spalte zu den Angebotspositionen aus. Berücksichtigen Sie dabei die Reihenfolge des Veranstaltungsablaufs mit Endreinigung. 2. Vervollständigen Sie die Tabelle zu Ihrer Veranstaltung (außer zur Kalkulation; siehe LS05). 3. Verfassen Sie den Entwurf für eine E-Mail an den Reinigungsdienstleister mit der Information über den Umfang der Reinigungsarbeiten nach der Veranstaltung. | | Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Informationen beschaffen  methodengeleitet vorgehen  selbstständig planen und durchführen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Zusammenhänge herstellen  Alternativen finden und bewerten  Schlussfolgerungen ziehen  sprachlich angemessen kommunizieren  Fachsprache anwenden  Entscheidungen treffen | digitale Medien  vgl. HHM-LF12-LS01 (Personalbestand)  vgl. HHM-LF12-LS03 (Personalbeschaffung)  thementeilige Bearbeitung | 08 |
| Die Schülerinnen und Schüler **erstellen** Vorschläge zur Preisgestaltung und kalkulieren Angebote. Sie wählen Vertriebskanäle aus und steuern diese kennzahlengestützt und ertragsorientiert. Sie führen Verkaufsgespräche mit Kunden auch in einer Fremdsprache, und erstellen Veranstaltungsverträge sowie Rechnungen unter Beachtung rechtlicher Vorgaben. | **LS05 Angebote kalkulieren** | für die Hochzeit und für die Produktpräsentation müssen Preise festgelegt werden  🡪 MA muss kalkulieren | Diskussion  Kalkulationsschema  vervollständigter BAB  Berechnungen (Gemeinkostenzuschlagsätze)  ausgefüllte Tabelle  Angebote | ausgefüllte Tabellen (LS04)  Informationstext zur Preisgestaltung (gastorientiert, kostenorientiert, konkurrenzorientiert)  Inklusivpreise von Wettbewerbern  Informationstext zur Kalkulation im Hotel, inkl. Betriebsabrechnungsbogen (BAB) und Gemeinkostenzuschlag  unvollständiger BAB  Auszug aus dem F&B mit dem Wareneinsatz  interne Vorgaben zum Gewinnzuschlag  Informationstext zum Ausweis der Umsatzsteuer in Angeboten | 1. Führen Sie in der Bankett & Sales-Abteilung eine Diskussion durch zur Preisgestaltung bei den beiden Veranstaltungen. 2. Erstellen Sie ein Kalkulationsschema. 3. Vervollständigen Sie den BAB. 4. Berechnen Sie mithilfe des BAB die Gemeinkostenzuschlagsätze. 5. Füllen Sie die letzte Spalte Ihrer Tabelle (LS04) mit den jeweiligen Kosten aus. 6. Erstellen Sie ein Angebot mit den jeweiligen Inklusivpreisen zu den Angebotspositionen. | | Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Informationen austauschen  fachlich argumentieren  sachlich argumentieren  eigene Meinungen bilden  eigene Meinungen artikulieren  Alternativen finden und bewerten  selbstständig planen und durchführen  methodengeleitet vorgehen  zuverlässig handeln  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen | vgl. HHF-HHM-LF06-LS10 (Gästeabreise – Hotelrechnung)  ggf. Tabellenkalkulationsprogramm | 10 |
| **LS06 Verkaufsgespräche führen** | Hochzeitspaar (LS04) kommt zur Absprache und Besprechung der Details; Bräutigam spricht Englisch und Deutsch; Braut spricht Englisch und hat nur einfache Grundkenntnisse in Deutsch; Sales Manager des Unternehmens kommt zur Absprache und Besprechung der Details; er spricht Englisch und hat nur einfache Grundkenntnisse in Deutsch  🡪 MA muss eines der Verkaufsgespräche übernehmen | Gesprächsvorlage (deutsche und englische Sprache)  Verkaufsgespräche (auch in englischer Sprache) | Präsentationsfolien (LS02)  Angebot (LS05)  ausgefüllte Tabelle (LS05)  Informationstext zu Phasen des Verkaufsgesprächs und Tipps für ein erfolgreiches Vorgehen  Internet (Online-Übersetzer) | 1. Erstellen Sie eine Gesprächsvorlage für ein Verkaufsgespräch in deutscher und in englischer Sprache. 2. Führen Sie das Verkaufsgespräch (auch in englischer Sprache) durch. | | Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  Fachsprache anwenden  Fremdsprache anwenden  sprachlich angemessen kommunizieren  kulturell angemessen kommunizieren  fachlich argumentieren  Bedürfnisse und Interessen verstehen  empathisch handeln | vgl. LF03-LS03 (Kommunikationsregeln)  Fremdsprache  Rollenspiel | 06 |
| **LS07** **Veranstaltungsverträge ausarbeiten** | Brautpaar und Sales Manager sind mit den Angeboten einverstanden  🡪 MA muss Verträge aufsetzen | Verträge zu den beiden Veranstaltungen | Betriebsprofil  E-Mail des Firmenkunden (LS01)  E-Mail-Anfrage des Brautpaars (LS04)  Vertragsvorlage (basierend auf rechtlichen Regelungen, z. B. AGB, BGB (Werkvertrag), Preisangabenverordnung)  Angebot (LS05, beide Veranstaltungen) | Erstellen Sie die Verträge zu den beiden die Veranstaltungen. | | sich flexibel auf Situationen einstellen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  selbstständig planen und durchführen  Informationen beschaffen  systematisch vorgehen  methodengeleitet vorgehen  zuverlässig handeln | Gesetzestexte | 04 |
| **LS08 Veranstaltungen abrechnen** | Hochzeit und Produktpräsentation haben stattgefunden  🡪 MA muss Abrechnung durchführen | Rechnungen | Betriebsprofil  Verträge zu den beiden Veranstaltungen (LS07)  Bons mit Verbrauch  § 14 UStG  DIN 5008 | Erstellen Sie die Rechnungen für die beiden Veranstaltungen. | | Informationen beschaffen  methodengeleitet vorgehen  Medien sachgerecht nutzen  Schlussfolgerungen ziehen  zuverlässig handeln | Gesetzestexte  ggf. Software für die Rechnungserstellung | 03 |
| **LS09 Vertriebskanäle auswählen und steuern** | bisher besteht eine große Diversität an Vertriebskanälen, was zu Intransparenz bei den Umsätzen führt  🡪 MA muss die verschiedenen Vertriebskanäle bewerten und ggf. Änderungen vorschlagen | Matrix (Kennzahlen)  Handlungsempfehlung zukünftige Nutzung | Informationstext zu Kennzahlen (Anteil pro Vertriebskanal an Gesamtzahl der Reservierungen; ARR/Vertriebskanal; RPC (revenue-per-click); durchschnittliche Sitzungsdauer; CTR (click-through-rate); bounce-rate (Absprungrate); CPC (costs-per-click); Stornoquote/Vertriebskanal)  Daten zu Nutzerverhalten aus dem Informations- und Kommunikationssystem des Hotels  Informationstext zu Zielgruppen und deren Erreichbarkeit | 1. Stellen Sie die Leistungsfähigkeit der einzelnen Vertriebskanäle in einer Matrix dar. 2. Verfassen sie eine interne Mitteilung an die Abteilungsleitung mit Ihrer Handlungsempfehlung für die zukünftige Nutzung von Vertriebskanälen. | | Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Informationen beschaffen  Alternativen finden und bewerten  methodengeleitet vorgehen  eigene Meinungen bilden  Schlussfolgerungen ziehen  fachlich argumentieren | vgl. HHF-HHM-LF07-LS03 (Vertriebskanäle)  vgl. HHM-LF11-LS03 (Steuerung Hotelbetrieb – Kennzahlen) | 04 |
| Die Schülerinnen und Schüler **reflektieren** Veranstaltungsplanung und -ergebnisse mit Hilfe betriebswirtschaftlicher Kennzahlen.  Die Schülerinnen und Schüler **bewerten** die Veranstaltungsergebnisse, entwickeln Vorschläge zur Optimierung von Veranstaltungsabläufen und der Standardisierung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems. | **LS10 Veranstaltungsplanung und -ergebnisse reflektieren und Optimierungsvorschläge entwickeln** | Abteilungsmeeting Sales/Bankett steht an; Manöverkritik für die beiden Veranstaltungen (Produktpräsentation und Hochzeit) muss vorbereitet werden  🡪 MA muss dies übernehmen | Gesprächsvorlage (Kennzahlen/Informationen)  Dokumentation in Planungstabelle  Diskussion | Rückmeldung aus den beteiligten Abteilungen (z. B. höherer Zeitaufwand im Housekeeping als erwartet)  Rechnungen (LS08)  Angebote (LS05)  tatsächlich entstandene Kosten  Kalkulationsschema Differenzkalkulation  ausgefüllte (Planungs-)Tabelle (LS05) | 1. Erstellen Sie eine Gesprächsvorlage für das Abteilungsmeeting zum Veranstaltungserfolg bei den beiden Veranstaltungen. 2. Dokumentieren Sie in Ihrer Planungstabelle (LS05) die aktuellen/geänderten Sachverhalte. 3. Diskutieren Sie im Abteilungsmeeting Verbesserungsvorschläge für zukünftige Veranstaltungsabläufe und Anpassungen im Qualitätsmanagement. | | Informationen beschaffen  Probleme erkennen und zur Lösung beitragen  Abhängigkeiten finden  Schlussfolgerungen ziehen  Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen  eigenes Handeln reflektieren  sprachlich angemessen kommunizieren  eigene Meinungen artikulieren  sachlich argumentieren  fachlich argumentieren | Rollenspiel | 05 |
| **gesamt[[5]](#footnote-6)** | | | | | | | | | **48** |

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. Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen. [↑](#footnote-ref-6)