

Zielanalyse								Stand: Juni 2024	
Beruf-Kurz	Ausbildungsberufe							Zeitrictwert	
<b>HHM</b>	<b>Kaufmann/Kauffrau für Hotelmanagement</b>							<b>60</b>	
Lernfeld Nr.	Lernfeldbezeichnung							Jahr	
14	<b>Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten</b>							3	
	Kernkompetenz <b>Die Schülerinnen und Schüler verfügen über die Kompetenz, Veranstaltungsleistungen und -formate zielgruppenorientiert und ertragsoptimiert zu entwickeln, zu verkaufen und auszuwerten.</b>								
Schule, Ort		Lehrkräfteteam							
<b>Bildungsplan<sup>1</sup></b>		<b>Lernsituationen</b>							
<b>kompetenzbasierte Ziele<sup>2</sup></b>	<b>Titel der Lernsituation</b>	<b>Situation</b>	<b>Handlungsergebnisse</b>	<b>Datenkranz<sup>3</sup></b>	<b>Aufträge<sup>4</sup></b>	<b>überfachliche Kompetenzen</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Zeit</b>	
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 <b>analysieren</b> 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	<b>LS01 Überblick über die Planung von Veranstaltungen verschaffen</b>	MA arbeitet in der Bankett & Sales-Abteilung; Unternehmen aus Stuttgart möchte eintägige Produktpräsentation zu einem neuen Elektro-Sportwagen im Hotel abhalten	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	Informationen beschaffen Zusammenhänge herstellen Alternativen finden und bewerten zuverlässig handeln	Einführung Betriebsprofil	02	

<sup>1</sup> Ministerium für Kultus, Jugend und Sport Baden-Württemberg (Herausgeber): Bildungsplan für die Berufsschule, Hotelfachmann und Hotelfachfrau, Kaufmann für Hotelmanagement und Kauffrau für Hotelmanagement (2021)

<sup>2</sup> Die in den kompetenzbasierten Zielen des Bildungsplans grau hervorgehobenen Passagen werden mehrfach aufgeführt.

<sup>3</sup> Zur Bearbeitung der Aufträge notwendige Informationen

<sup>4</sup> 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 <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
identifizieren und beschaffen Produktinformationen und bereiten diese zur Präsentation auf.		→ MA muss Kundenauftrag bearbeiten			die Umsetzung der Veranstaltung.			
	<b>LS02 Produktinformationen darstellen</b>	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 <b>informieren</b> sich über Buchungswege und bestimmen Buchungsparameter. Sie identifizieren Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches.	<b>LS03 Buchungswege und Buchungsparameter darstellen</b>	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 - Buchungswege, - Buchungsparametern und - Schnittstellen zur betriebswirtschaftlichen Steuerung des Veranstaltungsbereiches.	Informationen beschaffen Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen konzentriert lernen Fachsprache anwenden		02

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
Die Schülerinnen und Schüler <b>konzipieren</b> 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.	<b>LS04 Veranstaltungsangebote konzipieren und Veranstaltungsabläufe planen</b>	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 Brautpaares 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	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 2. Füllen Sie zu einer der Veranstaltungen in Ihrer Tabelle die Spalte zu den Angebotspositionen aus. Berücksichtigen Sie dabei die Reihenfolge des Veranstaltungsablaufs mit Endreinigung. 3. Vervollständigen Sie die Tabelle zu Ihrer Veranstaltung (außer zur Kalkulation; siehe LS05).	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

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				(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	4. Verfassen Sie den Entwurf für eine E-Mail an den Reinigungsdienstleister mit der Information über den Umfang der Reinigungsarbeiten nach der Veranstaltung.			
Die Schülerinnen und Schüler <b>erstellen</b> 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.	<b>LS05 Angebote kalkulieren</b>	für die Hochzeit und für die Produktpräsentation müssen Preise festgelegt werden → MA muss kalkulieren	Diskussion Kalkulationsschema vervollständigter BAB Berechnungen (Gemeinkostenzuschlägsätze) ausgefüllte Tabelle Angebote	ausgefüllte Tabellen (LS04) Informationstext zur Preisgestaltung (gastorientiert, kostenorientiert, konkurrenzorientiert) Inklusivpreise von Wettbewerbern Informationstext zur Kalkulation im Hotel, inkl. Betriebsabrechnungsbogen (BAB) und	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 mit Hilfe des BAB die Gemeinkostenzuschlägsätze.	Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Informationen austauschen fachlich argumentieren sachlich argumentieren eigene Meinungen bilden eigene Meinungen artikulieren	vgl. HHF-HHM-LF06-LS10 (Gästabreise – Hotelrechnung) ggf. Tabellenkalkulationsprogramm	10

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
				<p>Gemeinkostenzuschlag unvollständiger BAB</p> <p>Auszug aus dem F&amp;B mit dem Wareneinsatz</p> <p>interne Vorgaben zum Gewinnzuschlag</p> <p>Informationstext zum Ausweis der Umsatzsteuer in Angeboten</p>	<p>5. Füllen Sie die letzte Spalte Ihrer Tabelle (LS04) mit den jeweiligen Kosten aus.</p> <p>6. Erstellen Sie ein Angebot mit den jeweiligen Inklusivpreisen zu den Angebotspositionen.</p>	<p>Alternativen finden und bewerten</p> <p>selbstständig planen und durchführen</p> <p>methodengeleitet vorgehen</p> <p>zuverlässig handeln</p> <p>Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen</p>		
	<b>LS06 Verkaufsgespräche führen</b>	<p>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</p>	<p>Gesprächsvorlage (deutsche und englische Sprache)</p> <p>Verkaufsgespräche (auch in englischer Sprache)</p>	<p>Präsentationsfolien (LS02)</p> <p>Angebot (LS05)</p> <p>ausgefüllte Tabelle (LS05)</p> <p>Informationstext zu Phasen des Verkaufsgesprächs und Tipps für ein erfolgreiches Vorgehen</p> <p>Internet (Online-Übersetzer)</p>	<p>1. Erstellen Sie eine Gesprächsvorlage für ein Verkaufsgespräch in deutscher und in englischer Sprache.</p> <p>2. Führen Sie das Verkaufsgespräch (auch in englischer Sprache) durch.</p>	<p>Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen</p> <p>Fachsprache anwenden</p> <p>Fremdsprache anwenden</p> <p>sprachlich angemessen kommunizieren</p> <p>kulturell angemessen kommunizieren</p> <p>fachlich argumentieren</p> <p>Bedürfnisse und Interessen verstehen</p> <p>empathisch handeln</p>	<p>vgl. LF03-LS03 (Kommunikationsregeln)</p> <p>Fremdsprache</p> <p>Rollenspiel</p>	06

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
		→ MA muss eines der Verkaufsgespräche übernehmen						
	<b>LS07 Veranstaltungsverträge ausarbeiten</b>	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 Brautpaares (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	Gesetzes-texte	04
	<b>LS08 Veranstaltungen abrechnen</b>	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	Gesetzes-texte  ggf. Software für die Rechnungserstellung	03
	<b>LS09 Vertriebskanäle auswählen und steuern</b>	bisher besteht eine große Diversität an Vertriebskanälen, was zu Intransparenz bei	Matrix (Kennzahlen) Handlungsempfehlung zukünftige Nutzung	Informationstext zu Kennzahlen (Anteil pro Vertriebskanal an Gesamtzahl der Reservierungen;	1. Stellen Sie die Leistungsfähigkeit der einzelnen Vertriebskanäle in einer Matrix dar.	Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Informationen beschaffen	vgl. HHF-HHM-LF07-LS03 (Vertriebskanäle)	04

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
		den Umsätzen führt → MA muss die verschiedenen Vertriebskanäle bewerten und ggf. Änderungen vorschlagen		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	2. Verfassen sie eine interne Mitteilung an die Abteilungsleitung mit Ihrer Handlungsempfehlung für die zukünftige Nutzung von Vertriebskanälen.	Alternativen finden und bewerten methodengeleitet vorgehen eigene Meinungen bilden Schlussfolgerungen ziehen fachlich argumentieren	vgl. HHM-LF11-LS03 (Steuerung Hotelbetrieb – Kennzahlen)	
<p>Die Schülerinnen und Schüler <b>reflektieren</b> Veranstaltungsplanung und -ergebnisse mit Hilfe betriebswirtschaftlicher Kennzahlen.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler <b>bewerten</b> die Veranstaltungsergebnisse, entwickeln Vorschläge zur Optimierung von Veranstaltungsabläufen und der Standardisierung im Rahmen des Qualitätsmanagementsystems.</p>	<b>LS10 Veranstaltungsplanung und -ergebnisse reflektieren und Optimierungsvorschläge entwickeln</b>	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)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Erstellen Sie eine Gesprächsvorlage für das Abteilungsmeeting zum Veranstaltungserfolg bei den beiden Veranstaltungen.</li> <li>2. Dokumentieren Sie in Ihrer Planungstabelle (LS05) die aktuellen/geänderten Sachverhalte.</li> <li>3. Diskutieren Sie im Abteilungsmeeting Verbesserungsvorschläge für zukünftige Veranstaltungsabläufe und Anpassungen im</li> </ol>	Informationen beschaffen Probleme erkennen und zur Lösung beitragen Abhängigkeiten finden Schlussfolgerungen ziehen Informationen nach Kriterien aufbereiten und darstellen eigenes Handeln reflektieren	Rollenspiel	05

kompetenzbasierte Ziele <sup>2</sup>	Titel der Lernsituation	Situation	Handlungsergebnisse	Datenkranz <sup>3</sup>	Aufträge <sup>4</sup>	überfachliche Kompetenzen	Hinweise	Zeit
					Qualitätsmanagement.	sprachlich angemessen kommunizieren eigene Meinungen artikulieren sachlich argumentieren fachlich argumentieren		
<b>gesamt<sup>5</sup></b>								<b>48</b>

<sup>5</sup> Die restlichen 20 % des Zeitrichtwerts sind für Vertiefung und Lernerfolgskontrolle vorgesehen.