

LANDESLEHRPLAN FÜR DEN LEHRBERUF HOTELKAUFMANN/HOTELKAUFFRAU

Studentafel

Gesamtstundenzahl: 3 Schulstufen zu insgesamt 1260 Unterrichtsstunden (ohne Religionsunterricht).

Die Umsetzung erfolgt ab dem Schuljahr 2015/16

GEGENSTÄNDE	Stundenausmaß der einzelnen Schulstufen			Gesamtstunden
	1.	2.	3.	
<i>Pflichtgegenstände</i>				
Politische Bildung	40	40	0	80
Deutsch und Kommunikation	40	40	0	80
Berufsbezogene Fremdsprache Englisch	40	60	60	160
Berufsbezogene Fremdsprache Französisch	0	60	40	100
<i>Betriebswirtschaftlicher Unterricht</i>				
Angewandte Wirtschaftslehre	40	100	80	220
Betriebswirtschaftliches Projektpraktikum	80	0	60	140
<i>Fachunterricht</i>				
Betriebsorganisation, Tourismus und Marketing	40	80	40	160
Hotel- und Rezeptionspraktikum	80	160	80	320
Gesamtstundenzahl (ohne Religionsunterricht)	360	540	360	1260
<i>Freigegegenstände</i>				
Religion ^{2a)}				
Lebende Fremdsprache ^{2b)}				
Deutsch ^{2b)}				
Informatik				
<i>Unverbindliche Übungen</i>				
Bewegung und Sport ^{2b)}				
Önologisches Praktikum				
Barpraktikum				
Kreatives Kochen				
Bierpraktikum				
<i>Förderunterricht</i> ^{2b)}				

¹⁾ Dieser Pflichtgegenstand kann in Leistungsgruppen mit vertieftem Bildungsangebot geführt werden.

^{2a)} siehe Anlage A, Abschnitt II.

^{2b)} siehe Anlage A, Abschnitt III.

³⁾ Kann einmal pro Schülerin und Schüler schulstufenübergreifend geführt werden.

Unterrichtsorganisation: Jahresunterricht

1. Klasse: 1 Schultag

2. Klasse: 1 1/2 Schultage

3. Klasse: 1 Schultag

POLITISCHE BILDUNG

1. KLASSE

Kompetenzbereich Lernen und Arbeiten

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die für sie geltenden schul-, arbeits- und sozialrechtlichen Bestimmungen des dualen Ausbildungssystems recherchieren und deren Umsetzung beschreiben,
- bei den zuständigen Interessenvertretungen sowie bei Sozialversicherungen und Behörden Informationen einholen, diese reflektieren und daraus situationsadäquate Handlungen ableiten und argumentieren,
- sich persönliche und berufliche Ziele setzen, bereits erworbene Fähigkeiten und Fertigkeiten reflektieren sowie darauf aufbauend Fort- und Weiterbildungsangebote recherchieren und darstellen.

Lehrstoff:

Schulrecht und Schulgemeinschaft. Berufsausbildungsgesetz. Kinder- und Jugendbeschäftigungsgesetz. Interessenvertretungen. Arbeitsrecht. Sozialrecht. Lebenslanges Lernen.

Kompetenzbereich Leben in der Gesellschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Rollenverhalten in Gemeinschaften erkennen, hinterfragen, auf die eigene Person beziehen und darüber diskutieren,
- Diskriminierungen erkennen, Vorurteile reflektieren und persönliche Strategien zur Vermeidung von diesen entwickeln,
- ihr Verhalten in Bezug auf Gesundheit, Umwelt, Verkehrssicherheit und Jugendschutz hinterfragen und Konsequenzen für sich und die Gesellschaft darstellen,
- Inhalt und Wirkung von Medien kritisch analysieren, den Wahrheitsgehalt bewerten und Maßnahmen zum verantwortungsvollen Umgang mit Informationen darlegen,
- den Generationenvertrag erklären und die Auswirkungen auf die eigene Person sowie die Gesellschaft darlegen.

Lehrstoff:

Soziale Beziehungen. Persönliche und gesellschaftliche Verantwortung. Medien und Manipulation. Generationenvertrag.

2. KLASSE

Kompetenzbereich Mitgestalten in der Gesellschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- kennen zentrale Kriterien von Demokratie, können persönliche Standpunkte artikulieren und reflektieren sowie die Auswirkungen politischer Entscheidungen auf die Staatsbürgerinnen bzw. Staatsbürger nachvollziehen und beurteilen,
- können politische Positionen bewerten, sich ein Urteil bilden, eigene Meinungen und Haltungen formulieren und begründen sowie Möglichkeiten der Teilnahme an demokratischen Entscheidungsprozessen und zum zivilgesellschaftlichen Engagement aufzeigen,
- kennen die Bedeutung der Grund- und Menschenrechte, können deren Inhalte interpretieren sowie daraus Konsequenzen für das persönliche Verhalten ableiten und beschreiben,
- können politische Strukturen und Prozesse in Österreich und der EU darlegen sowie Möglichkeiten der aktiven Teilnahme aufzeigen,
- kennen die wesentlichen Prinzipien und die Grundfreiheiten der EU und können deren Auswirkungen auf den Alltag darlegen,
- können sich in Bürgerinnen- und Bürgerangelegenheiten an die dafür zuständigen Stellen wenden, ihre Anliegen artikulieren und Entscheidungen über die weiteren Schritte treffen und argumentieren,
- können Leistungen der öffentlichen Hand recherchieren, deren Bedeutung für das Gemeinwohl präsentieren sowie daraus die Notwendigkeit der eigenen Beiträge ableiten und begründen,
- kennen die Bedeutung der internationalen Zusammenarbeit und können deren Auswirkungen sowohl für Österreich als auch für die einzelne Bürgerin bzw. den einzelnen Bürger darlegen.

Lehrstoff:

Demokratie. Politische Meinungsbildung. Zivilgesellschaftliches Engagement. Grund- und Menschenrechte. Politisches System Österreichs. Politisches System der Europäischen Union. Öffentliche Verwaltung. Leistungen der öffentlichen Hand. Internationale Zusammenarbeit.

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR POLITISCHE BILDUNG

Im Vordergrund des Unterrichts stehen die Identifikation mit grundlegenden Werten der Demokratie, der Menschenrechte und des Rechtsstaates sowie die Förderung des Interesses an Politik und an politischer Beteiligung. Daher sind die kritische Analyse von sozialen, kulturellen, wirtschaftlichen und politischen Strukturen und Abläufen sowie die Erarbeitung von Zusammenhängen zwischen Politik und Interessen zentrale Elemente in der Unterrichtsgestaltung. Begegnungen mit Vertreterinnen und Vertretern aus dem öffentlichen Leben sind zu fördern.

Eine (selbst-)kritische Haltung gegenüber gesellschaftlichen Weltanschauungen, der Aufbau von Wertehaltungen sowie die Entwicklung von Toleranzfähigkeit sind zu fördern.

Breiter Raum ist dem Dialog zu geben. Was in Gesellschaft und Politik kontrovers ist, ist auch im Unterricht kontrovers darzustellen. Unterschiedliche Standpunkte, verschiedene Optionen und Alternativen sind sichtbar zu machen und zu erörtern. Lehrerinnen und Lehrer haben den Schülerinnen und Schülern für gegensätzliche Meinungen ausreichend Platz zu lassen. Unterschiedliche Ansichten und Auffassungen dürfen nicht zu Diskreditierungen führen; kritisch abwägende Distanzen zu persönlichen Stellungnahmen sollen möglich sein. Auf diese Weise ist ein wichtiges Anliegen des Unterrichts, die Schülerinnen und Schüler zu selbstständigem Urteil, zur Kritikfähigkeit und zur politischen Mündigkeit zu führen, umzusetzen. Die Fähigkeit, Alternativen zu erwägen, Entscheidungen zu treffen, Zivilcourage zu zeigen und Engagement zu entwickeln, ist zu stärken.

Zeitgeschichtliche Entwicklungen sind nicht eigens zu unterrichten, sondern unter Beachtung der Bedeutung der historischen Dimension der zu behandelnden Themenbereiche in den Unterricht zu integrieren.

DEUTSCH UND KOMMUNIKATION

1. KLASSE

Kompetenzbereich Zuhören

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- gesprochene Inhalte verstehen, Kerninformationen erkennen, strukturieren und wiedergeben,
- aktiv zuhören, verbale und nonverbale Signale deuten, unterschiedliche Kommunikationsebenen wahrnehmen und sich in die Gedanken- und Gefühlswelt anderer hineinversetzen sowie
- situationsadäquate Reaktionen ableiten.

Lehrstoff:

Aktives Zuhören. Verbale und nonverbale Signale. Kommunikationsebenen.

Kompetenzbereich Sprechen

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können Gesprächsverhalten reflektieren, sich gesprächsfördernd verhalten, nonverbale Signale gezielt einsetzen sowie sich personen- und situationsadäquat ausdrücken;
- können eigene Umgangsformen reflektieren, geeignete Umgangsformen für berufliche, gesellschaftliche und kulturelle Anlässe erarbeiten sowie diese in unterschiedlichen Kommunikationssituationen einsetzen,
- können mögliche Ursachen für Missverständnisse aufzeigen, diese in Gesprächen erkennen und vermeiden sowie durch Nachfragen klären,
- können Strategien für verschiedene Gesprächsformen beschreiben und umsetzen, in Konfliktsituationen sprachlich angemessen kommunizieren und fachlich argumentieren sowie kooperativ und wertschätzend agieren,
- kennen unterschiedliche Präsentationstechniken und können allgemeine und Inhalte strukturieren, zielgruppenspezifisch formulieren und präsentieren.

Lehrstoff:

Verbale und nonverbale Kommunikation. Gesprächsförderndes Verhalten. Gesprächs- und Umgangsformen. Fachsprache. Präsentationstechniken

Kompetenzbereich Lesen

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Texte flüssig lesen und verstehen, dabei unterschiedliche Lesetechniken anwenden, Textsignale nutzen, zentrale Inhalte erschließen und von irrelevanten Informationen unterscheiden, Inhalte wiedergeben sowie ein Gesamtverständnis für Texte entwickeln,
- unbekannte Wörter aus dem Kontext erschließen und sowohl ihren allgemeinen Wortschatz als auch ihren Fachwortschatz erweitern und festigen.

Lehrstoff:

Textverständnis. Allgemeiner Wortschatz und Fachwortschatz.

Kompetenzbereich Schreiben

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- in beruflichen und außerberuflichen Situationen Informationen notieren, gliedern und zielgruppenspezifisch aufbereiten,
- situationsadäquat, zielgruppenorientiert sowie sprachsensibel formulieren, Texte strukturieren, allgemeine Texte sowohl sachlich, formal als auch sprachlich richtig verfassen und geeignete Medien zu deren Verbreitung auswählen,
- Texte inhaltlich und sprachlich überarbeiten.

Lehrstoff:

Schriftliche Kommunikation. Verfassen unterschiedlicher Textsorten. Schreibrichtigkeit.

Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung

Die Schülerinnen und Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, können zusätzlich komplexe Aufgaben zu den einzelnen Kompetenzbereichen und den dazu gehörenden Lehrstoffinhalten lösen.

2. KLASSE

Kompetenzbereich Zuhören

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- gesprochene Inhalte verstehen, Kerninformationen erkennen, strukturieren und wiedergeben.
- aktiv zuhören, verbale und nonverbale Signale deuten, unterschiedliche Kommunikationsebenen wahrnehmen und sich in die Gedanken- und Gefühlswelt anderer hineinversetzen sowie
- situationsadäquate Reaktionen ableiten.

Lehrstoff:

Aktives Zuhören. Verbale und nonverbale Signale. Kommunikationsebenen.

Kompetenzbereich Sprechen

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können Meinungen und Werthaltungen von Kommunikationspartnerinnen und -partnern respektieren, Gespräche und Diskussionen moderieren, sich zu berufsspezifischen und gesellschaftlichen Themen Meinungen bilden, diese äußern sowie Standpunkte sachlich und emotional argumentieren,
- können mögliche Ursachen für Missverständnisse aufzeigen, diese in Gesprächen erkennen und vermeiden sowie durch Nachfragen klären,
- können berufsspezifische Inhalte unter Verwendung der Fachsprache erklären sowie Fachgespräche zielgruppen- und situationsadäquat führen,
- kennen unterschiedliche Präsentationstechniken und können allgemeine und berufsspezifische Inhalte strukturieren, zielgruppenspezifisch formulieren und präsentieren,
- können sich in ein Team einbringen, konstruktives Feedback geben sowie mit Feedback umgehen.

Lehrstoff:

Gesprächsförderndes Verhalten. Gesprächs- und Umgangsformen. Fachsprache. Präsentationstechniken. Feedback.

Kompetenzbereich Lesen

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Texte flüssig lesen und verstehen, dabei unterschiedliche Lesetechniken anwenden, Textsignale nutzen, zentrale Inhalte erschließen und von irrelevanten Informationen unterscheiden, Inhalte wiedergeben sowie ein Gesamtverständnis für Texte entwickeln,
- Fach- und Sachtexten Informationen zielgerichtet entnehmen und Lösungskonzepte für berufliche Problemstellungen entwickeln,
- Textsorten und deren Merkmale unterscheiden, Fach- und Sachtexte sowie literarische Texte lesen und diese mit eigenen Erfahrungen und Vorwissen vernetzen,
- unbekannte Wörter aus dem Kontext erschließen und sowohl ihren allgemeinen Wortschatz als auch ihren Fachwortschatz erweitern und festigen.

Lehrstoff:

Textverständnis. Allgemeiner Wortschatz und Fachwortschatz. Textsorten.

Kompetenzbereich Schreiben

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- in beruflichen und außerberuflichen Situationen Informationen notieren, gliedern und zielgruppenspezifisch aufbereiten,
- situationsadäquat, zielgruppenorientiert sowie sprachsensibel formulieren, Texte strukturieren, berufsbezogene Texte sowohl sachlich, formal als auch sprachlich richtig verfassen und geeignete Medien zu deren Verbreitung auswählen,
- Texte inhaltlich und sprachlich überarbeiten.

Lehrstoff:

Schriftliche Kommunikation. Verfassen unterschiedlicher Textsorten. Schreibrichtigkeit.

Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung:

Die Schülerinnen und Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, können zusätzlich komplexe Aufgaben zu den einzelnen Kompetenzbereichen und den dazugehörigen Lehrstoffinhalten lösen.

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN PFLICHTGEGENSTAND DEUTSCH UND KOMMUNIKATION

Es empfiehlt sich, den Stand der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten auf Basis einer standardisierten Diagnose zu erheben.

Im Vordergrund des Unterrichts steht die mündliche Kommunikation im beruflichen und persönlichen Umfeld. Die Schülerinnen und Schüler sollen in ihrem Selbstbewusstsein gestärkt und zur Kommunikation motiviert werden. Bei der Unterrichtsplanung sind Querverbindungen zum Fachunterrichtsbereich herzustellen.

Im Bereich der mündlichen Kommunikation sind individuelle Aufgabenstellungen und Übungen in Gruppen anzuwenden. Situationsgerechte Gesprächs- und Sozialformen motivieren die Schülerinnen und Schüler zu aktiver Mitarbeit. Diese ermöglichen kommunikative Selbst- und Fremderfahrungen und leisten wertvolle Beiträge zur Persönlichkeitsbildung.

Die Schlüsselkompetenz „Lesen“ ist Basis für „Lebenslanges Lernen“.

Im Kompetenzbereich „Lesen“ werden die Schülerinnen und Schüler in der Entwicklung einer persönlichen Lesekultur gefördert. Dazu sind in erster Linie Texte aus dem beruflichen Umfeld heranzuziehen. Bei der Auswahl von literarischen Texten sind die Vorbildung und Interessen der Schülerinnen und Schüler sowie nach Möglichkeit der Bezug des Textes zum beruflichen Hintergrund zu berücksichtigen.

Handlungsorientierte Methoden verbessern Lesekompetenz und Kommunikationsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler. Das selbstständige Beschaffen von Informationsmaterial wird dadurch gefördert.

Die Schülerinnen und Schüler werden dabei unterstützt, ihre Rechtschreib- und Grammatikfertigkeiten zu analysieren und Verbesserungspotentiale zu erkennen. Orthografie und Grammatik sind nicht isoliert zu unterrichten, sondern anlassbezogen in den Unterricht einzubeziehen.

Der Einsatz audiovisueller Medien unterstützt individuelle Selbst- und Fremdrelexion.

BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE

Berufsbezogenes Englisch

1. KLASSE

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können unter der Voraussetzung, dass langsam und deutlich gesprochen wird,

- vertraute Wörter, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze, die sich auf sie selbst, die Familie und das Umfeld beziehen, verstehen,
- vertraute Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebots verstehen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke, die sich auf sie selbst, die Familie, das Umfeld, Einkaufsmöglichkeiten und -gewohnheiten sowie Freizeitaktivitäten beziehen, verstehen,
- das Wesentliche von kurzen, klaren und einfachen Mitteilungen und Durchsagen verstehen,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verstehen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können einzelne vertraute Namen und Wörter sowie ganz einfache Sätze

- aus dem persönlichen Umfeld sinnerfassend lesen,
- aus Fachtexten sinnerfassend lesen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Fachtexte.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- ganz kurze einfache Texte und Alltagstexte aus dem persönlichen Umfeld sinnerfassend lesen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Fach- und Sachtexte.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- sich auf einfache Art verständigen, wenn die Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner langsam und deutlich sprechen und bereit sind zu helfen,
- sich selbst oder andere Personen beschreiben und vorstellen sowie mit einfachen Wendungen und Sätzen über ihren Wohn- und Arbeitsort berichten,
- vertraute einfache Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verwenden und ganz einfache Fragen zu diesen Themenbereichen stellen und beantworten.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- sich in einfachen routinemäßigen Situationen verständigen, um Informationen einfach und direkt auszutauschen,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke, die sich auf sie selbst, die Familie, das Umfeld, Einkaufsmöglichkeiten und -gewohnheiten sowie Freizeitaktivitäten beziehen, verwenden, sich selbst oder andere Personen beschreiben und vorstellen sowie mit einfachen Mitteln über die eigene Herkunft und berufliche Ausbildung berichten.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- kurze einfache Mitteilungen, Grußkarten, kurze einfache Korrespondenz und Speisekarten schreiben.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können unter Zuhilfenahme von Vorlagen

- kurze einfache Notizen, Mitteilungen und Schriftstücke schreiben.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

2. KLASSE

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können unter der Voraussetzung, dass langsam und deutlich gesprochen wird,

- vertraute Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung, dem Organisations-, Veranstaltungs- und Reisemanagement, Büroeinrichtungen und Arbeitsmaterialien, der Abwicklung von Kaufverträgen und dem E-Commerce verstehen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verstehen,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung, dem Organisations-, Veranstaltungs- und Reisemanagement, Büroeinrichtungen und Arbeitsmaterialien, der Abwicklung von Kaufverträgen und dem E-Commerce verstehen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können einzelne vertraute Namen und Wörter sowie ganz einfache Sätze

- aus Fachtexten sinnerfassend lesen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Fachtexte.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- ganz kurzen einfachen berufsbezogenen Fach- und Sachtexten Informationen entnehmen,
- ganz kurze einfache persönliche und berufliche Korrespondenz sinnerfassend lesen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Fach- und Sachtexte.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- vertraute einfache Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verwenden und ganz einfache Fragen zu diesen Themenbereichen stellen und beantworten,
- vertraute einfache Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung, dem Organisations-, Veranstaltungs- und Reisemanagement, Büroeinrichtungen und Arbeitsmaterialien, der Abwicklung von Kaufverträgen und dem E-Commerce verwenden und ganz einfache Fragen zu diesen Themenbereichen stellen und beantworten,
- einfache Wendungen und Sätze gebrauchen, um Gäste zu beraten.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren routinemäßigen beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verwenden und Informationen zu diesen Themenbereichen auf einfachem und direktem Weg austauschen,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung, dem Organisations-, Veranstaltungs- und Reisemanagement, Büroeinrichtungen und Arbeitsmaterialien, der Abwicklung von Kaufverträgen und dem E-Commerce verwenden und Informationen zu diesen Themenbereichen auf einfachem und direktem Weg austauschen,
- ein sehr kurzes Kontaktgespräch mit Gästen und anderen Personen aus dem beruflichen Umfeld führen, verstehen aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Basisinformationen aus dem beruflichen und persönlichen Umfeld in Formulare eintragen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können unter Zuhilfenahme von Vorlagen

- einfache berufsspezifische und persönliche Korrespondenz schreiben, einen Lebenslauf und Bewerbungen schreiben.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

3. KLASSE

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau B1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Hörtexten und Dialogen Hauptpunkte entnehmen sowie vertraute Dinge aus den Bereichen Beruf, Schule und Freizeit verstehen,
- sofern klare Standardsprache zur Anwendung kommt, Hörtexten und Dialogen im Zusammenhang mit dem betrieblichen Leistungsangebot Hauptpunkte entnehmen,
- sofern klare Standardsprache zur Anwendung kommt, Hörtexten und Dialogen im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung, dem Organisations-, Veranstaltungs- und Reisemanagement, Büroeinrichtungen und Arbeitsmaterialien, der Abwicklung von Kaufverträgen und dem E-Commerce Hauptpunkte entnehmen,
- wenn relativ langsam und deutlich gesprochen wird, Medienberichten zu aktuellen Ereignissen und Themen aus dem eigenen Berufsumfeld oder persönlichen Interessengebieten zentrale Informationen entnehmen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau B1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Texte, in denen sehr gebräuchliche Alltagssprache zur Anwendung kommt, sinnerfassend lesen,
- berufsbezogenen Fach- und Sachtexten, in denen sehr gebräuchliche Fachsprache zur Anwendung kommt, Informationen entnehmen und Handlungen daraus ableiten,
- persönliche und berufliche Korrespondenz sinnerfassend lesen und Handlungen daraus ableiten.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Fach- und Sachtexte.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau B1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- im Alltag und auf Reisen geläufige berufliche und persönliche Situationen sprachlich bewältigen,
- über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben,
- sich einfach und zusammenhängend zum betrieblichen Leistungsangebot in normalem Sprechtempo äußern,
- sich einfach und zusammenhängend zu der Gästebetreuung und -beratung, dem Organisations-, Veranstaltungs- und Reisemanagement, Büroeinrichtungen und Arbeitsmaterialien, der Abwicklung von Kaufverträgen und dem E-Commerce in normalem Sprechtempo äußern,
- initiativ an Gesprächen mit Gästen und anderen Personen aus dem beruflichen Umfeld teilnehmen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau B1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Notizen und Konzepte für das freie Sprechen sowie für Telefongespräche schreiben,
- einfache berufsspezifische und persönliche Korrespondenz schreiben,
- nach Mustern einen Lebenslauf und Bewerbungen schreiben,
- Hör- und Lesetexte einfach zusammenfassen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung:

Die Schülerinnen und Schüler, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, können zusätzlich komplexe Aufgaben zu den einzelnen Kompetenzbereichen und den dazu gehörenden Lehrstoffinhalten lösen.

Schularbeiten:

Bei mindestens 40 Unterrichtsstunden auf der betreffenden Schulstufe:

- Zwei Schularbeiten (je nach Bedarf ein- oder zweistündig)

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN PFLICHTGEGENSTAND BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE

Die Schülerinnen und Schüler sollen Situationen des beruflichen und persönlichen Umfelds in der Fremdsprache bewältigen können. Es empfiehlt sich dazu den Stand der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten auf der Basis des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen, entsprechend der Empfehlung des Ministerkomitees des Europarates an die Mitgliedstaaten Nr. R (98) 6 vom 17. März 1998 zum Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen, zu erheben.

Ausgehend vom individuellen Einstiegsniveau der Schülerin bzw. des Schülers ist durch eine differenzierte Unterrichtsgestaltung zum Erreichen des nächsthöheren bzw. der nächsthöheren Kompetenzniveaus beizutragen, wobei nachhaltig das Niveau A1 bzw. A2 in den 4 Fertigkeiten zu festigen und in einzelnen Fertigkeiten das Niveau B1 anzustreben ist.

Zur Vermeidung von Benachteiligungen von Schülerinnen und Schüler, die aufgrund der Vorbildung über keine oder sehr geringe Fremdsprachenkompetenz verfügen, ist die Beurteilung von Lernfortschritten in den Vordergrund zu rücken. Das Schwergewicht des Unterrichts für diese Schülerinnen und Schüler liegt auf der Vermittlung der sprachlichen Grundfertigkeiten.

Grundsätzlich soll immer nach dem Prinzip „von einfachen Aufgaben zur komplexen Aufgabenstellung“ vorgegangen werden. Aufbauend auf einem gemeinsamen Grundangebot für alle Schülerinnen und Schüler bekommen leistungsstärkere Schülerinnen und Schüler komplexere Aufgaben, die aber auch für leistungsschwächere Schülerinnen und Schüler zugänglich sein sollen.

Die Schülerinnen und Schüler sollen durch eine Vielzahl von sprachlichen Angeboten zur kommunikativen Anwendung der Fremdsprache motiviert und angeleitet werden.

Die Behandlung der Themen soll die Schülerinnen und Schüler mit Hilfe fremdsprachlicher Hör- und Lesetexte auf Begegnungen mit Menschen aus anderen Kultur- und Sprachgemeinschaften vorbereiten und ihnen Vergnügen bereiten.

Die kommunikativen Fertigkeiten werden durch weitgehende Verwendung der Fremdsprache als Unterrichtssprache sowie durch Einsatz geeigneter Medien, Unterrichtsmittel und Kommunikationsformen gefördert.

Die Verwendung fachspezifischer Originaltexte fördert nicht nur das Leseverstehen, sondern verstärkt auch den Praxisbezug, zB Bedienungs-, Wartungs- und Reparaturanleitungen, Anzeigen, Produkt- und Gebrauchsinformationen, Geschäftsbriefe, Fachzeitschriften, auch elektronische Textsorten, berufsbezogene Software und andere. Bei der Unterrichtsplanung sind Querverbindungen zum Fachunterrichtsbereich herzustellen.

Für die Schulung der Sprechfertigkeiten eignen sich besonders Partnerübungen und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Diskussionen und die Durchführung von Schülerinnen- und Schülergesprächen. Die besten Ergebnisse werden erzielt, wenn die Freude an der Mitteilungsleistung Vorrang vor der Sprachrichtigkeit genießt.

Verständnis für die Grammatik und das Erlernen des Wortschatzes ergeben sich am wirkungsvollsten aus der Bearbeitung authentischer Text

ZWEITE BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE

Berufsbezogenes Französisch

2. KLASSE

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können unter der Voraussetzung, dass langsam und deutlich gesprochen wird,

- vertraute Wörter, alltägliche Ausdrücke und ganz einfache Sätze, die sich auf sie selbst, die Familie und das Umfeld beziehen, verstehen,
- vertraute Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verstehen,
- vertraute Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung verstehen.

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke, die sich auf sie selbst, die Familie, das Umfeld Einkaufsmöglichkeiten und -gewohnheiten sowie Freizeitaktivitäten beziehen, verstehen,
- können das Wesentliche von kurzen, klaren und einfachen Mitteilungen und Durchsagen verstehen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können einzelne vertraute Namen und Wörter sowie ganz einfache Sätze aus dem persönlichen Umfeld sinnerfassend lesen,
- können einzelne vertraute Namen und Wörter sowie ganz einfache Sätze aus Fachtexten sinnerfassend lesen.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können ganz kurze einfache Texte und Alltagstexte aus dem persönlichen Umfeld sinnerfassend lesen.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Fachtexte.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können sich auf einfache Art verständigen, wenn die Gesprächspartnerinnen oder Gesprächspartner langsam und deutlich sprechen und bereit sind zu helfen,
- können sich selbst oder andere Personen beschreiben und vorstellen sowie mit einfachen Wendungen und Sätzen über ihren Wohn- und Arbeitsort berichten,
- können vertraute einfache Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten, sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verwenden und ganz einfache Fragen zu diesen Themenbereichen stellen und beantworten,
- können vertraute einfache Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung verwenden und ganz einfache Fragen zu diesen Themenbereichen stellen und beantworten,
- können einfache Wendungen und Sätze gebrauchen, um Gäste zu beraten.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können sich in einfachen routinemäßigen Situationen verständigen, um Informationen einfach und direkt auszutauschen,
- können einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke, die sich auf sie selbst, die Familie, das Umfeld Einkaufsmöglichkeiten und -gewohnheiten sowie Freizeitaktivitäten beziehen, verwenden, sich selbst oder andere Personen beschreiben und vorstellen, sowie mit einfachen Mitteln über die eigene Herkunft und berufliche Ausbildung berichten.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A1

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- kurze einfache Mitteilungen, Grußkarten, kurze einfache Korrespondenz und Speisekarten schreiben,
- Basisinformationen aus dem beruflichen und persönlichen Umfeld in Formulare eintragen.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können unter Zuhilfenahme von Vorlagen einfache persönliche Korrespondenz schreiben.

Lehrstoff:

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

3. KLASSE

Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren beruflichen Tätigkeiten sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verstehen,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und Gästeberatung verstehen.

Lehrstoff:

Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- ganz kurzen, einfachen, berufsbezogenen Fach- und Sachtexten Informationen entnehmen,
- ganz kurze, einfache, persönliche und berufliche Korrespondenz sinnerfassend lesen.

Lehrstoff:

Berufliches Umfeld. Fach- und Sachtexte.

Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- einzelne Sätze und häufig verwendete Ausdrücke im Zusammenhang mit dem Berufsbild, ihren routinemäßigen beruflichen Tätigkeiten, sowie dem betrieblichen Leistungsangebot verwenden und Informationen zu diesen Themenbereichen auf einfachem und direktem Weg austauschen,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und –beratung verwenden und Informationen zu diesen Themenbereichen auf einfachem und direktem Weg austauschen,
- können ein sehr kurzes Kontaktgespräch mit Gästen und anderen Personen aus dem beruflichen Umfeld führen, verstehen aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.

Lehrstoff:

Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A2

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können unter Zuhilfenahme von Vorlagen

- kurze einfache Notizen, Mitteilungen und Schriftstücke schreiben,
- einfache berufsspezifische Korrespondenz schreiben,
- einen Lebenslauf und Bewerbungen schreiben.

Lehrstoff:

Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN PFLICHTGEGENSTAND BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE

Die Schülerinnen und Schüler sollen Situationen des beruflichen und persönlichen Umfelds in der Fremdsprache bewältigen können. Es empfiehlt sich dazu den Stand der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten auf der Basis des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen, entsprechend der Empfehlung des Ministerkomitees des Europarates an die Mitgliedstaaten Nr. R (98) 6 vom 17. März 1998 zum Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen, zu erheben.

Ausgehend vom individuellen Einstiegsniveau der Schülerin bzw. des Schülers ist durch eine differenzierte Unterrichtsgestaltung zum Erreichen des nächsthöheren bzw. der nächsthöheren Kompetenzniveaus beizutragen, wobei nachhaltig das Niveau A1 bzw. A2 in den 4 Fertigkeiten zu festigen und in einzelnen Fertigkeiten das Niveau B1 anzustreben ist.

Zur Vermeidung von Benachteiligungen von Schülerinnen und Schülern, die aufgrund der Vorbildung über keine oder sehr geringe Fremdsprachenkompetenz verfügen, ist die Beurteilung von Lernfortschritten in den Vordergrund zu rücken. Das Schwergewicht des Unterrichts für diese Schülerinnen und Schüler liegt auf der Vermittlung der sprachlichen Grundfertigkeiten.

Grundsätzlich soll immer nach dem Prinzip „von einfachen Aufgaben zur komplexen Aufgabenstellung“ vorgegangen werden. Aufbauend auf einem gemeinsamen Grundangebot für alle Schülerinnen und Schüler bekommen leistungsstärkere Schülerinnen und Schüler komplexere Aufgaben, die aber auch für leistungsschwächere Schülerinnen und Schüler zugänglich sein sollen.

Die Schülerinnen und Schüler sollen durch eine Vielzahl von sprachlichen Angeboten zur kommunikativen Anwendung der Fremdsprache motiviert und angeleitet werden.

Die Behandlung der Themen soll die Schülerinnen und Schüler mit Hilfe fremdsprachlicher Hör- und Lesetexte auf Begegnungen mit Menschen aus anderen Kultur- und Sprachgemeinschaften vorbereiten und ihnen Vergnügen bereiten.

Die kommunikativen Fertigkeiten werden durch weitgehende Verwendung der Fremdsprache als Unterrichtssprache sowie durch Einsatz geeigneter Medien, Unterrichtsmittel und Kommunikationsformen gefördert.

Die Verwendung fachspezifischer Originaltexte fördert nicht nur das Leseverstehen, sondern verstärkt auch den Praxisbezug, zB Bedienungs-, Wartungs- und Reparaturanleitungen, Anzeigen, Produkt- und Gebrauchsinformationen, Geschäftsbriefe, Fachzeitschriften, auch elektronische Textsorten, berufsbezogene Software und andere. Bei der Unterrichtsplanung sind Querverbindungen zum Fachunterrichtsbereich herzustellen.

Für die Schulung der Sprechfertigkeiten eignen sich besonders Partnerübungen und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Diskussionen und die Durchführung von Schülerinnen- und Schülergesprächen. Die besten Ergebnisse werden erzielt, wenn die Freude an der Mitteilungsleistung Vorrang vor der Sprachrichtigkeit genießt.

Verständnis für die Grammatik und das Erlernen des Wortschatzes ergeben sich am wirkungsvollsten aus der Bearbeitung authentischer Text

ANGEWANDTE WIRTSCHAFTSLEHRE

1. Klasse

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- rechtliche Bestimmungen im Zusammenhang mit der Begründung und Auflösung von Lehr- und Dienstverhältnissen erläutern und entsprechende Schritte setzen,
- aufgrund eines Haushaltsplanes das eigene Konsumverhalten reflektieren.
- Konsumentenschutzeinrichtungen situationsbezogen nutzen sowie die damit im Zusammenhang stehenden Handlungen darlegen und argumentieren,
- unterschiedliche Spar- und Finanzierungsformen unter Berücksichtigung gegebener finanzieller Möglichkeiten recherchieren, auswählen und begründen,
- Vertragsarten unterscheiden und Verträge unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen abschließen, stornieren bzw. kündigen sowie die daraus resultierenden Konsequenzen erläutern.

Lehrstoff:

Begründung und Auflösung von Dienstverhältnissen. Haushaltsplanung. Entschuldung. Konsumentenschutz. Eigen/Fremdfinanzierung. Verträge. Nebenaufzeichnungen der Buchführung

Lehrstoff der Vertiefung:

Verträge. Eigen- und Fremdfinanzierung.

Kompetenzbereich Gästebetreuung, -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Inhalte von Verträgen ausgehend von Schriftstücken und Geschäftsfällen sowie unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen erläutern,
- Preisnachlässe berechnen,
- Preise, Tarife und Konditionen für Kaufentscheidungen vergleichen und unter Berücksichtigung des Preis- und Leistungsverhältnisses eine Auswahl treffen und begründen.

Lehrstoff:

Verträge. Preis-, Tarif- und Konditionsvergleich. Preiskalkulation. Kostenrechnung. Rechnung. Zahlungsarten.

Lehrstoff der Vertiefung:

Verträge. Preis-, Tarif- und Konditionsvergleich. Preiskalkulation.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Lehrlingsentschädigungen nachvollziehen und berechnen.

Lehrstoff:

Lehrlingsentschädigung.

Lehrstoff der Vertiefung:

Lohn- und Gehaltsabrechnung.

Kompetenzbereich Volkswirtschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- anhand von Medienberichten grundlegende Begriffe der Volkswirtschaft wiedergeben

Lehrstoff:

Volkswirtschaftliche Grundbegriffe.

2. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- aufgrund eines Haushaltsplanes das eigene Konsumverhalten reflektieren, finanzielle Entscheidungen treffen und begründen sowie bei finanziellen Engpässen unterschiedliche Lösungsmöglichkeiten aufzeigen und allenfalls Schritte zur Entschuldung setzen,
- Konsumentenschutzeinrichtungen situationsbezogen nutzen sowie die damit im Zusammenhang stehenden Handlungen darlegen und argumentieren,
- unterschiedliche Spar- und Finanzierungsformen unter Berücksichtigung gegebener finanzieller Möglichkeiten recherchieren, auswählen und begründen,
- Vertragsarten unterscheiden und Verträge unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen abschließen, stornieren bzw. kündigen sowie die daraus resultierenden Konsequenzen erläutern,
- die Notwendigkeit der Buchführung erläutern, die Grundlagen und Formvorschriften der Buchführung anwenden sowie Nebenaufzeichnungen führen,
- Belege analysieren, nummerieren sowie dem österreichischen Einheitskontenrahmen entsprechend kontieren,
- branchenspezifische Tages- und Monatsabschlüsse lesen und daraus Schlüsse ziehen.

Lehrstoff:

Haushaltsplanung. Entschuldung. Konsumentenschutz. Verträge. Nebenaufzeichnungen der Buchführung. Grundzüge der doppelten Buchführung. Einnahmen-Ausgaben-Rechnung. Abgabewesen.

Lehrstoff der Vertiefung:

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung.

Kompetenzbereich Gästebetreuung, -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Störungen bei der Geschäftsabwicklung identifizieren und situationsadäquate Maßnahmen darlegen,
- Preiskalkulationen und Kostenrechnungen durchführen sowie Preise und Preisnachlässe berechnen,
- Rechnungen auf Basis der gesetzlichen Grundlagen hinsichtlich ihrer sachlichen und rechnerischen Richtigkeit überprüfen,
- Vor- und Nachteile von unterschiedlichen Zahlungsarten nennen und betriebswirtschaftliche Auswirkungen von diesen erklären.

Lehrstoff:

Rechnung. Zahlungsarten.

Lehrstoff der Vertiefung:

Rechnung. Zahlungsarten.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- rechtliche Informationen im Zusammenhang mit der Unternehmensgründung und -führung beschaffen,
- Unternehmens- und Rechtsformen unterscheiden, deren Merkmale charakterisieren sowie mögliche Rechtsformen für ein Unternehmen vorschlagen und begründen,
- Gewerbearten unterscheiden, gewerberechtliche Bestimmungen für Unternehmen recherchieren und die erforderlichen Schritte für eine Unternehmensgründung darlegen,
- Auswirkungen der Unternehmensführung nach innen und außen beschreiben,
- Die Schülerinnen und Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot sowie jene, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, können zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen.

Lehrstoff:

Unternehmens- und Rechtsformen. Gewerbeordnung. Unternehmensgründung. Unternehmenskultur.

Lehrstoff der Vertiefung:

Unternehmensgründung, Unternehmenskultur.

Kompetenzbereich Volkswirtschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- anhand von Medienberichten grundlegende Begriffe der Volkswirtschaft und der Wirtschaftspolitik erklären.

Lehrstoff:

Volkswirtschaftliche Grundbegriffe.

3. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- rechtliche Bestimmungen im Zusammenhang mit der Begründung und Auflösung von Lehr- und Dienstverhältnissen erläutern und entsprechende Schritte setzen,
- lohnabhängige Abgaben nennen und berechnen, Bescheide auf Plausibilität überprüfen und gegebenenfalls Maßnahmen setzen.
- Preiskalkulationen und Kostenrechnungen durchführen sowie Preise und Preisnachlässe berechnen.

Lehrstoff:

Abgabewesen.

Lehrstoff der Vertiefung:

Abgabewesen.

Kompetenzbereich Gästebetreuung, -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Kostenrechnungen durchführen.

Lehrstoff:

Kostenrechnung.

Lehrstoff der Vertiefung:

Kostenrechnung.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- rechtliche Informationen im Zusammenhang mit der Unternehmensgründung und -führung beschaffen,
- Auswirkungen der Unternehmensführung nach innen und außen beschreiben.

Lehrstoff:

Unternehmensgründung. Unternehmenskultur.

Lehrstoff der Vertiefung:

Unternehmensgründung

Kompetenzbereich Volkswirtschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- anhand von Medienberichten grundlegende Begriffe der Volkswirtschaft und der Wirtschaftspolitik erklären,
- volkswirtschaftliche Zusammenhänge auf Grundlage des Wirtschaftskreislaufes erklären sowie die Bedeutung der einzelnen Wirtschaftssektoren erläutern,
- Möglichkeiten, die der europäische Wirtschaftsraum und der europäische Arbeitsmarkt bieten, recherchieren und darlegen.

Lehrstoff:

Volkswirtschaftliche Grundbegriffe. Wirtschaftssektoren. Europa als Wirtschafts- und Arbeitsraum.

Vorbereitung auf die Berufsreifeprüfung

Die Schülerinnen und Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot sowie jene, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, können zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen.

Schularbeiten:

Bei mindestens 20 Unterrichtsstunden auf der betreffenden Schulstufe:

Eine Schularbeit (je nach Bedarf ein- oder zweistündig)

Bei mindestens 40 Unterrichtsstunden auf der betreffenden Schulstufe:

Zwei Schularbeiten (je nach Bedarf ein- oder zweistündig)

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHEN UNTERRICHT

Die Unterrichtsplanung ist insbesondere auf die Erreichung folgender Lernergebnisse auszurichten: das Verständnis von wirtschaftlichen Zusammenhängen, Entrepreneurship- und Intrapreneurshiporientiertes Denken sowie reflektiertes Konsumverhalten. Der Kontakt zu Behörden, Beratungsstellen und Institutionen ist zu fördern. Aufgabenstellungen sind so zu wählen, dass die Problemlösungskompetenz im Mittelpunkt steht. Dabei ist der Schriftverkehr integrierter Bestandteil.

Der Unterricht soll von den Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler sowie von aktuellen Anlässen ausgehen, wobei entsprechend den Besonderheiten des Lehrberufes und den regionalen Gegebenheiten Schwerpunkte zu setzen sind. Bei der Planung des Unterrichts ist auf das fachübergreifende Prinzip Bedacht zu nehmen.

Im Unterricht sind aktuelle Medien unter Berücksichtigung von Datensicherheit und Datenschutz einzusetzen. Die für den außerberuflichen und beruflichen Alltag notwendigen Schriftstücke und Berechnungen sind computergestützt anzufertigen.

Die Möglichkeiten von E-Government sind zu nutzen.

BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHES PROJEKTPRAKTIKUM

1. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- computerunterstützt Einnahmen und Ausgaben aufzeichnen und einen Haushaltsplan erstellen,
- mündliche und schriftliche Kommunikationsformen für Konsumentenschutzangelegenheiten auswählen und situationsbezogen einsetzen,
- unterschiedliche Unterstützungsangebote für Lehrlinge recherchieren und diese beantragen,
- die notwendige mündliche und schriftliche Kommunikation in Bezug auf Vertragsabschluss, -stornierung und -kündigung abwickeln.

Lehrstoff:

Unterstützungsangebote für Lehrlinge. Verbuchung von Geschäftsfällen. Mündliche und schriftliche Kommunikation.

Kompetenzbereich Gästebetreuung, -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Schriftstücke mit Hilfe von Textverarbeitungsprogrammen effizient und strukturiert erstellen,
- Rechnungen erstellen,
- bei Vertragsunregelmäßigkeiten Maßnahmen auf Basis der rechtlichen Möglichkeiten setzen,
- den Zahlungsverkehr aus betriebswirtschaftlicher Sicht abwickeln und bei Nutzung von elektronischen Bankdienstleistungen die Datensicherheit berücksichtigen.

Lehrstoff:

Schriftstückgestaltung. Verträge. Rechnung. Zahlungsverkehr.

Kompetenzbereich Volkswirtschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- ihr Konsumverhalten unter Berücksichtigung ökologischer und regionaler Aspekte analysieren, argumentieren und bewerten.

Lehrstoff:

Konsumverhalten. Ökologie. Regionalität.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Rechte und Pflichten von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern sowie von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern beschreiben, mögliche Konsequenzen bei Konflikten darstellen, Lösungen finden und begründen.

Lehrstoff:

Dienstrechte und -pflichten. Arbeitsrecht.

3. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Stellenausschreibungen in Hinblick auf ihr eigenes Fähigkeitsprofil analysieren und passende Bewerbungsunterlagen erstellen,
- Bewerbungsgespräche unter Berücksichtigung der Wirkung des eigenen Auftretens führen,
- die Arbeitnehmergeverbarung online durchführen,

Lehrstoff:

Stellenbewerbung. Bewerbungsgespräch. Mündliche und schriftliche Kommunikation. Arbeitnehmergeverbarung.

Kompetenzbereich Gästebetreuung, -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Schriftstücke mit Hilfe von Textverarbeitungsprogrammen effizient und strukturiert erstellen,
- Termine mittels elektronischer Medien planen und überwachen sowie Optimierungsmöglichkeiten für ihr eigenes Zeitmanagement sowohl im betrieblichen als auch im persönlichen Bereich entwickeln und umsetzen,
- fachspezifische zusammenhängende Geschäftsfälle in Verbindung mit Verträgen bearbeiten sowie die entsprechende mündliche und schriftliche Kommunikation abwickeln,
- Rechnungen erstellen, für die Buchhaltung vorbereiten und verbuchen.

Lehrstoff:

Schriftstückgestaltung. Zeitmanagement. Verträge. Rechnung.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- nach der Ideenfindung und der Erstellung eines einfachen Konzeptes die Umsetzung einer Unternehmensgründung im Rahmen eines Projektes unter Einbeziehung von Standortfaktoren präsentieren sowie die für die Umsetzung einer Unternehmensgründung erforderlichen Schritte setzen,
- Rechte und Pflichten von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern sowie von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern beschreiben, mögliche Konsequenzen bei Konflikten darstellen, Lösungen finden und begründen.

Lehrstoff:

Projektmanagement. Unternehmensgründung. Dienstrechte und -pflichten. Arbeitsrecht.

Kompetenzbereich Volkswirtschaft

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- ihr Konsumverhalten unter Berücksichtigung volkswirtschaftlicher, ökologischer und regionaler Aspekte analysieren, argumentieren und bewerten.

Lehrstoff:

Konsumverhalten. Globalisierung. Ökologie. Regionalität.

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHEN UNTERRICHT

Die Unterrichtsplanung ist insbesondere auf die Erreichung folgender Lernergebnisse auszurichten: das Verständnis von wirtschaftlichen Zusammenhängen, entrepreneurship- und intrapreneurshiporientiertes Denken sowie reflektiertes Konsumverhalten. Der Kontakt zu Behörden, Beratungsstellen und Institutionen ist zu fördern. Aufgabenstellungen sind so zu wählen, dass die Problemlösungskompetenz im Mittelpunkt steht. Dabei ist der Schriftverkehr integrierter Bestandteil.

Der Unterricht soll von den Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler sowie von aktuellen Anlässen ausgehen, wobei entsprechend den Besonderheiten des Lehrberufes und den regionalen Gegebenheiten Schwerpunkte zu setzen sind. Bei der Planung des Unterrichts ist auf das fachübergreifende Prinzip Bedacht zu nehmen.

Im Unterricht sind aktuelle Medien unter Berücksichtigung von Datensicherheit und Datenschutz einzusetzen. Die für den außerberuflichen und beruflichen Alltag notwendigen Schriftstücke und Berechnungen sind computergestützt anzufertigen.

Die Möglichkeiten von E-Government sind zu nutzen.

BETRIEBSORGANISATION, TOURISMUS UND MARKETING

1. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Prozesse beim Anlegen, Führen und Verwalten von Karteien aufzeigen und darlegen.

Lehrstoff:

Dateien.

Lehrstoff der Vertiefung:

Dateien.

Kompetenzbereich Gästebetreuung , -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- kennen Bedürfnisse und Verhaltensweisen unterschiedlicher Kulturen, können diese erkennen und darauf eingehen,
- können mit Hilfe elektronischer Medien Informationen zu lokalen Kultur- und Freizeitangeboten, Einkaufsmöglichkeiten, Verkehrswegen und touristischen Sehenswürdigkeiten beschaffen,
- kennen Grundlagen des HACCP, können die damit in Zusammenhang stehenden Checklisten führen sowie persönliche Hygienemaßnahmen beschreiben,
- kennen Instrumente zur Erhebung der Gästezufriedenheit und können Erhebungsergebnisse auswerten.

Lehrstoff:

Marketing. Marktbeobachtung. Gästeinformation. Höflichkeitsnormen. Informationsbeschaffung. Verkaufskonzepte. Beschaffungsmanagement.

Lehrstoff der Vertiefung:

Marketing.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Anforderungen für den Lehrberuf zusammenfassen, berufsethische Aspekte darlegen und präsentieren, situationsadäquates Verhalten aufzeigen sowie die Betriebskultur im Arbeitsumfeld analysieren,
- Maßnahmen zur Vorbeugung berufsspezifischer Erkrankungen aufzeigen und diese ergreifen,
- anhand vorhandener Sicherheitskonzepte Maßnahmen zur Vorbeugung von Unfällen beschreiben und Möglichkeiten der Erste Hilfe darlegen.

Lehrstoff:

Berufliches Anforderungsprofil. Berufsethik. Organisationsmanagement. Gesundheit am Arbeitsplatz. Erste Hilfe. Gesundheitsförderung.

Lehrstoff der Vertiefung:

Berufliches Anforderungsprofil. Organisationsmanagement.

2. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Prozesse beim Anlegen, Führen und Verwalten von Statistiken und Dateien aufzeigen und darlegen,

Lehrstoff:

Statistiken. Dateien.

Lehrstoff der Vertiefung:

Statistiken. Dateien.

Kompetenzbereich Gästebetreuung , - beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können ein branchenspezifisches Leistungsangebot verkaufsfördernd darstellen und präsentieren,
- können Grundbegriffe des Veranstaltungsmanagements beschreiben und Abläufe für eine Veranstaltung anhand einer Organisationsstruktur festlegen,
- können branchenspezifische Möglichkeiten der Stammgästabindung nennen und situationsadäquat auswählen,
- können betriebliche Abläufe von der Warenbestellung bis zum Verbrauch planen und präsentieren,
- können branchenspezifische Preisauszeichnungen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen durchführen,
- können Tages-, und Speise- und Getränkearten nach Vorgaben fachgerecht gestalten sowie Gäste über die heimische Küche und über gängige nichtalkoholische und alkoholische Getränke sowohl in Deutsch als auch in einer berufsbezogenen Fremdsprache informieren und beraten,
- können Reklamationen entgegennehmen, analysieren, Lösungsstrategien entwickeln und die erforderlichen Maßnahmen aufzeigen.

Lehrstoff:

Marketing. Marktbeobachtung. Gästeinformation. Informationsbeschaffung.
Verkaufskonzepte. Beschaffungsmanagement. Speisen und Getränke. Beschwerdemanagement.

Lehrstoff der Vertiefung:

Marketing. Speisen und Getränke. Beschwerdemanagement.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Arbeitsabläufe und fachliche Inhalte unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Strukturierungstechniken visualisieren und präsentieren.

Lehrstoff:

Organisationsmanagement.

Lehrstoff der Vertiefung:

Organisationsmanagement.

3. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Abgaben aus dem Hotel- und Gastronomiebereich nennen und berechnen.

Lehrstoff:

Abgabewesen.

Lehrstoff der Vertiefung:

Abgabewesen.

Kompetenzbereich Gästebetreuung , -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können Grundbegriffe des Marketings beschreiben, in Grundzügen die Funktionsweise von marketingpolitischen Instrumenten erklären sowie Marketing- und Werbestrategien vergleichen,
- können Instrumente der Marktbeobachtung anwenden, die Mitbewerber am Markt, Standorteinflüsse sowie Angebot und Nachfrage recherchieren, die Stellung von Betrieben der Hotellerie am Markt einschätzen und daraus Schlussfolgerungen für ein Marketingkonzept ableiten,
- können mit Hilfe elektronischer Medien Informationen zu lokalen Kultur- und Freizeitangeboten, Einkaufsmöglichkeiten, Verkehrswegen und touristischen Sehenswürdigkeiten beschaffen, Kontakte zu Veranstaltern der Region sowie mit Tourismusverbänden pflegen und über deren Angebote informieren,
- können Tages-, und Speise- und Getränkekarten nach Vorgaben fachgerecht gestalten sowie Gäste über die heimische Küche und über gängige nichtalkoholische und alkoholische Getränke sowohl in Deutsch als auch in einer berufsbezogenen Fremdsprache informieren und beraten.

Lehrstoff:

Marketing. Marktbeobachtung. Gästeinformation. Höflichkeitsnormen. Informationsbeschaffung. Verkaufskonzepte. Beschaffungsmanagement. Speisen und Getränke.

Lehrstoff der Vertiefung:

Marketing. Speisen und Getränke.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler können

- Anforderungen für den Lehrberuf zusammenfassen, berufsethische Aspekte darlegen und präsentieren, situationsadäquates Verhalten aufzeigen sowie die Betriebskultur im Arbeitsumfeld analysieren.

Lehrstoff:

Berufliches Anforderungsprofil. Berufsethik. Organisationsmanagement.

Lehrstoff der Vertiefung:

Berufliches Anforderungsprofil. Organisationsmanagement.

Die Schülerinnen und Schüler der Leistungsgruppe mit vertieftem Bildungsangebot sowie jene, die sich auf die Berufsreifeprüfung vorbereiten, können zusätzlich komplexe Aufgaben zu einzelnen Lehrstoffinhalten lösen.

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN FACHUNTERRICHT

Im Unterricht und insbesondere bei Präsentationen durch Schülerinnen und Schüler ist auf die adäquate Verwendung von Fachbegriffen zu achten. Die Verbindung zu den Pflichtgegenständen „Deutsch und Kommunikation“, „Berufsbezogene Fremdsprache“ und „Zweite berufsbezogene Fremdsprache“ ist dabei herzustellen.

Auf die sprachliche Ausdrucksweise sowie auf die persönlichen Umgangsformen ist besonderer Wert zu legen.

Auf die Bedeutung der Ökologie und des Umweltschutzes beim Tourismus ist deutlich hinzuweisen.

HOTEL- UND REZEPTIONSPRAKTIKUM

1.KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können eine Dateistruktur anlegen und die Dateiverwaltung effizient durchführen,
- können Möglichkeiten der Datensicherung anwenden sowie Daten vor unberechtigtem Zugriff im persönlichen und beruflichen Umfeld schützen,
- sind in der Lage, einen sorgsamen Umgang mit privaten und beruflichen Informationen sowie mit sensiblen Daten aufzuzeigen und das eigene Verhalten zu reflektieren,
- können nach Berechnung von Abgaben die Vorgänge mit Behörden online bzw. schriftlich abwickeln und bei einem Widerspruch den notwendigen Schriftverkehr durchführen.

Lehrstoff:

Dateiverwaltung. Mündliche und schriftliche Kommunikation. Datensicherung. Datenschutz. Abgaben.

Kompetenzbereich Gästebetreuung , -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- kennen das betriebliche Leistungsangebot, können Bedürfnisse von Gästen einschätzen, Informationen, zu den Angeboten des Betriebes in deutscher und englischer Sprache geben und präsentieren, Produkte bzw. Arrangements verkaufen, Gäste freundlich empfangen, betreuen und verabschieden sowie branchenspezifische Formulare ausfüllen und einschlägige gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen,
- können neue, praxisbezogene Ideen, Pläne, Strategien und Zugangsweisen im Bereich des Customer Relationship Managements entwickeln und präsentieren,
- können die im Tourismus und der Gastronomie gängigen Umgangsformen anwenden, eine vertrauensvolle Beziehung zu Gästen aufbauen sowie Angebote der näheren und weiteren Umgebung bewerben,
- können einheimische und internationale Gäste informieren und beraten, auf spezielle Gästeanfragen eingehen sowie sich in einer Fremdsprache verständigen,
- können einschlägige Software zur Bearbeitung von fachspezifischen Geschäftsfällen in Verbindung mit Verträgen einsetzen,
- können Waren übernehmen, die Bestellmenge überprüfen sowie bei Abweichungen geeignete Maßnahmen setzen,
- können Beschwerden freundlich entgegennehmen, mit Konfliktsituationen professionell umgehen, Beschwerden und Konfliktsituationen analysieren, Lösungsstrategien entwickeln und die erforderlichen Maßnahmen setzen.

Lehrstoff:

Reservierungen. Umgang mit Gästen. Beschwerdemanagement. Beschaffungsmanagement. Warenübernahme. Schriftverkehr.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- sich in ein Team konstruktiv und engagiert einbringen, Kommunikations- und Feedbackregeln berücksichtigen und sind in der Lage, ihre Handlungen situationsadäquat zu setzen,
- Arbeitsprozesse, optimal gestaltete Arbeitsräume und -plätze beschreiben sowie technische Büroeinrichtungen für effiziente Arbeitsabläufe vorschlagen, auswählen und begründen,
- berufsspezifische Arbeiten in ergonomisch richtiger Haltung durchführen.

Lehrstoff:

Sozialformen des Arbeitens. Arbeitsprozesse. Arbeitsplatz.

2. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können berufsspezifische Auswertungen und Berichte vorbereiten sowie logisspezifische Statistiken analysieren und situationsadäquate Maßnahmen einleiten,
- sind in der Lage, einen sorgsam Umgang mit privaten und beruflichen Informationen sowie mit sensiblen Daten aufzuzeigen und das eigene Verhalten zu reflektieren,
- können nach Berechnung von Abgaben die Vorgänge mit Behörden online bzw. schriftlich abwickeln und bei einem Widerspruch den notwendigen Schriftverkehr durchführen.

Lehrstoff:

Mündliche und schriftliche Kommunikation. Statistiken. Abgaben.

Kompetenzbereich Gästebetreuung , -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen, Reservierungsvorgänge bearbeiten und einen Reservierungsplan erstellen,
- können Telefongespräche in deutscher und englischer Sprache entgegennehmen, Gesprächsnotizen erstellen und diese weiter bearbeiten,
- kennen das betriebliche Leistungsangebot, können Bedürfnisse von Gästen einschätzen, Informationen, zu den Angeboten des Betriebes in deutscher und englischer Sprache geben und präsentieren, Produkte bzw. Arrangements verkaufen, Gäste freundlich empfangen, betreuen und verabschieden sowie branchenspezifische Formulare ausfüllen und einschlägige gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen,
- können Termine, Ausflüge, Sitzungen, Tagungen oder Veranstaltungen unter Berücksichtigung des Veranstaltungsmanagements planen sowie die Planungsergebnisse präsentieren und evaluieren,
- können im Zusammenhang mit der Veranstaltungsorganisation und -planung den Aufbau und die Ablauforganisation eines Betriebes in einem Organigramm darstellen, die Aufgaben der einzelnen Bereiche beschreiben und den Informationsfluss zwischen diesen koordinieren,
- können neue, praxisbezogene Ideen, Pläne, Strategien und Zugangsweisen im Bereich des Customer Relationship Managements entwickeln und präsentieren,
- können die im Tourismus und der Gastronomie gängigen Umgangsformen anwenden, eine vertrauensvolle Beziehung zu Gästen aufbauen sowie Angebote der näheren und weiteren Umgebung bewerben,
- können einheimische und internationale Gäste informieren und beraten, auf spezielle Gästeanfragen eingehen sowie sich in einer Fremdsprache verständigen,
- können einschlägige Software zur Bearbeitung von fachspezifischen Geschäftsfällen in Verbindung mit Verträgen einsetzen,
- können im Zuge einer Kaufentscheidung auf Grundlage einer Bedarfsermittlung potentielle Lieferfirmen suchen, Angebote einholen, diese vergleichen und den entsprechenden Schriftverkehr einschließlich der Bestellung durchführen,
- können Waren übernehmen, die Bestellmenge überprüfen sowie bei Abweichungen geeignete Maßnahmen setzen,
- können Beschwerden freundlich entgegennehmen, mit Konfliktsituationen professionell umgehen, Beschwerden und Konfliktsituationen analysieren, Lösungsstrategien entwickeln und die erforderlichen Maßnahmen setzen,
- können alle Abrechnungsvorgänge im Zusammenhang mit Gästerechnungen durchführen.

Lehrstoff:

Telefongespräche. Reservierungen. Umgang mit Gästen. Beschwerdemanagement. Veranstaltungs- und Reisemanagement. Beschaffungsmanagement. Warenübernahme. Schriftverkehr. Abrechnung.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- sich in ein Team konstruktiv und engagiert einbringen, Kommunikations- und Feedbackregeln berücksichtigen und sind in der Lage, ihre Handlungen situationsadäquat zu setzen,
- berufsspezifische Arbeiten in ergonomisch richtiger Haltung durchführen.

Lehrstoff:

Sozialformen des Arbeitens. Arbeitsplatz.

3. KLASSE

Kompetenzbereich Geschäftsprozesse

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können berufsspezifische Auswertungen und Berichte vorbereiten sowie logisspezifische Statistiken analysieren und situationsadäquate Maßnahmen einleiten,
- sind in der Lage, einen sorgsamen Umgang mit privaten und beruflichen Informationen sowie mit sensiblen Daten aufzuzeigen und das eigene Verhalten zu reflektieren,
- können nach Berechnung von Abgaben die Vorgänge mit Behörden online bzw. schriftlich abwickeln und bei einem Widerspruch den notwendigen Schriftverkehr durchführen.

Lehrstoff:

Mündliche und schriftliche Kommunikation. Statistiken. Abgaben. Datenschutz.

Kompetenzbereich Gästebetreuung , -beratung und Verkauf

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- können E-Commerce-Systeme fachgerecht nutzen, Reservierungsvorgänge bearbeiten und einen Reservierungsplan erstellen,
- kennen das betriebliche Leistungsangebot, können Bedürfnisse von Gästen einschätzen, Informationen zu den Angeboten des Betriebes in deutscher und englischer Sprache geben und präsentieren, Produkte bzw. Arrangements verkaufen, Gäste freundlich empfangen, betreuen und verabschieden sowie branchenspezifische Formulare ausfüllen und einschlägige gesetzliche Bestimmungen berücksichtigen,
- können Termine, Ausflüge, Sitzungen, Tagungen oder Veranstaltungen unter Berücksichtigung des Veranstaltungsmanagements planen sowie die Planungsergebnisse präsentieren und evaluieren,
- können neue, praxisbezogene Ideen, Pläne, Strategien und Zugangsweisen im Bereich des Customer Relationship Managements entwickeln und präsentieren,
- können die im Tourismus und der Gastronomie gängigen Umgangsformen anwenden, eine vertrauensvolle Beziehung zu Gästen aufbauen sowie Angebote der näheren und weiteren Umgebung bewerben,
- können einheimische und internationale Gäste informieren und beraten, auf spezielle Gästeanfragen eingehen sowie sich in einer Fremdsprache verständigen,
- können einschlägige Software zur Bearbeitung von fachspezifischen Geschäftsfällen in Verbindung mit Verträgen einsetzen,
- können im Zuge einer Kaufentscheidung auf Grundlage einer Bedarfsermittlung potentielle Lieferfirmen suchen, Angebote einholen, diese vergleichen und den entsprechenden Schriftverkehr einschließlich der Bestellung durchführen,
- können Beschwerden freundlich entgegennehmen, mit Konfliktsituationen professionell umgehen, Beschwerden und Konfliktsituationen analysieren, Lösungsstrategien entwickeln und die erforderlichen Maßnahmen setzen,
- können alle Abrechnungsvorgänge im Zusammenhang mit Gästerechnungen durchführen.

Lehrstoff:

Reservierungen. Umgang mit Gästen. Beschwerdemanagement. Veranstaltungs- und Reisemanagement. Beschaffungsmanagement. Schriftverkehr. Abrechnung.

Kompetenzbereich Unternehmensführung

Bildungs- und Lehraufgabe:

Die Schülerinnen und Schüler

- sich in ein Team konstruktiv und engagiert einbringen, Kommunikations- und Feedbackregeln berücksichtigen und sind in der Lage, ihre Handlungen situationsadäquat zu setzen,
- berufsspezifische Arbeiten in ergonomisch richtiger Haltung durchführen.

Lehrstoff:

Sozialformen des Arbeitens. Arbeitsplatz.

Schularbeiten:

Bei mindestens 20 Unterrichtsstunden auf der betreffenden Schulstufe:

- Eine Schularbeit (je nach Bedarf ein- oder zweistündig)

Bei mindestens 40 Unterrichtsstunden auf der betreffenden Schulstufe:

- Zwei Schularbeiten (je nach Bedarf ein- oder zweistündig)

BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN FACHUNTERRICHT

Im Unterricht und insbesondere bei Präsentationen durch Schülerinnen und Schüler ist auf die adäquate Verwendung von Fachbegriffen zu achten. Die Verbindung zu den Pflichtgegenständen „Deutsch und Kommunikation“, „Berufsbezogene Fremdsprache“ und „Zweite berufsbezogene Fremdsprache“ ist dabei herzustellen.

Auf die sprachliche Ausdrucksweise sowie auf die persönlichen Umgangsformen ist besonderer Wert zu legen.

Auf die Bedeutung der Ökologie und des Umweltschutzes beim Tourismus ist deutlich hinzuweisen.