Deine-Akademie24
Wissen • Lernen • Erfolg

KAUFMÄNNISCHE AUSBILDUNG UND FORTBILDUNG

Kaufleute für Hotelmanagement

Lernwissen · Praxisfälle · Aufgaben mit Lösungen



Katja Stein

VERSTEHEN · ANWENDEN · ÜBEN

deine-akademie24.de

Kaufleute für Hotelmanagement

Alle 14 Lernfelder mit ausführlichen Erklärungen, Hotelpraxis, kaufmännischen Fällen und erläuterten Lösungen

Fachwissen · durchgearbeitete Praxisfälle · Aufgaben mit erläuterten Lösungen

Katja Stein

Deine-Akademie24 · Deutsche Ausgabe 2026

Neu erarbeitete Fassung vom 20. November 2026

Impressum und Hinweise

© 2026 Katja Stein · Deine-Akademie24. Eigene redaktionelle Lerntexte und Modellfälle.

Die Gliederung folgt den 14 kaufmännischen Lernfeldern des KMK-Rahmenlehrplans vom 17. Dezember 2021 mit insgesamt 880 Unterrichtsstunden. Grundlage sind die gemeinsamen Lernfelder 1 bis 9 und die eigenständigen Lernfelder 10 bis 14 für Kaufleute für Hotelmanagement. Hinzu kommen die Hotelberufeausbildungsverordnung vom 9. März 2022 und die dokumentierten gelesenen Primärquellen.

Die Ausarbeitung und Kontrolle erfolgen KI-gestützt. Eine unabhängige menschliche Fachabnahme oder amtliche Prüfungsfreigabe liegt nicht vor. Eigene Aufgaben und Modellprüfungen sind keine amtlichen IHK-Prüfungsaufgaben.

Fiktive Personen, Unternehmen, Daten und Zahlen sind ausdrücklich Lernmodelle. Annahmen gelten nur für den bezeichneten Fall; sie sind keine Marktangebote, Leistungszusagen oder Aussagen über ein reales Unternehmen.

Quellenstand: 20. November 2026. Übergangsrecht und später wirksame Änderungen sind nach dem jeweiligen Datum einzuordnen. Prüfungsorganisation und Hilfsmittel ergeben sich aus den Unterlagen der zuständigen Stelle.

Das Lernbuch ergänzt Berufsschule, betriebliche Ausbildung und Prüfungsvorbereitung. Praktische Fertigkeiten müssen im Betrieb eingeübt werden; das Lesen ersetzt weder praktische Unterweisung noch Zulassung oder Prüfung.

Das bisherige Titelmotiv und die Gestaltung der Umschlagseiten werden beibehalten. Weitere Bücher: https://deine-akademie24.de/lernbibliothek/

Mit dem Buch arbeiten

Beginne mit der beruflichen Ausgangslage. Kläre relevante Informationen, begründe Alternativen und prüfe anschließend Ergebnis und Vorgehensweise. Eine richtige Zahl ohne Bezugsgröße oder eine Behauptung ohne Nachweis genügt nicht.

Lies zuerst den Lehrtext und rechne die mehrteiligen Praxisfälle nach. Bearbeite die Aufgaben zunächst ohne Lösung. Vergleiche danach deinen Weg mit den getrennten erläuterten Lösungen und dokumentiere offene Fachfragen.

Bei Rechenaufgaben werden ausschließlich die ausdrücklich vorgegebenen Modellannahmen verwendet. In der Praxis müssen Daten, Rechte, vertragliche Bedingungen und Zuständigkeiten jeweils neu geprüft werden.

Die Lernfelder verbinden Hotelabläufe und Gästebetreuung mit Revenue-Management, Personal, Rechnungswesen, Beschaffung und Veranstaltungskalkulation. Zahlen, Betriebe und Gesprächsmodelle sind ausdrücklich als eigene Lehrbeispiele gekennzeichnet. Die Zusatzqualifikation Bar und Wein wird als optionaler gesonderter Weg erläutert.

Inhaltsverzeichnis

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren 15

Ein Hotel aus der Sicht des Gastes und des Betriebes verstehen . . . 15

Berufsbilder und Arbeitsfelder unterscheiden . . . 15

Leitbild, Ziele und gelebte Qualität . . . 16

Aufbauorganisation: Wer ist wofür verantwortlich? . . . 16

Ablauforganisation und Schnittstellen . . . 17

Gastgeberrolle und verständliche Kommunikation . . . 17

Fremdsprachige Auskunft und interkulturelle Zusammenarbeit . . . 18

Ausbildung und Zusammenarbeit mitgestalten . . . 18

Gesundheit, Hygiene und Nachhaltigkeit verbinden . . . 19

Eine Betriebspräsentation planen und prüfen . . . 19

Gelöster Praxisfall 1A: Die Präsentation organisieren . . . 20

Gelöster Praxisfall 1B: Ein Zimmerwunsch als Teamprozess . . . 20

Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 21

Getrennte erläuterte Lösungen . . . 21

Primärquellen und Abgrenzung . . . 23

Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen 24

Warenversorgung als Teil der Gastleistung . . . 24

Warenarten und Lagerfunktion . . . 24

Bedarf aus dem geplanten Geschäft ableiten . . . 25

Mindest-, Melde- und Höchstbestand . . . 25

Bestell- und Lieferzeitpunkt planen . . . 26

Bezugsquelle und Kaufgrundlage . . . 26

Die Warenannahme vorbereiten und durchführen . . . 26

Leergut und Transportmittel dokumentieren . . . 27

Einlagerung, Bestandsrotation und Bereitstellung . . . 27

Verderb erkennen und den Prozess verbessern . . . 28
Gelöster Praxisfall 2A: Bestellpunkt und Lieferbestand . . . 28
Gelöster Praxisfall 2B: Teilannahme und Leergut . . . 29
Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 29
Getrennte erläuterte Lösungen . . . 30
Primärquellen und Abgrenzung . . . 31

Lernfeld 3: In der Küche arbeiten 32

Küche als fachlicher Arbeitsplatz . . . 32
Arbeitsbereiche und vollständiger Ablauf . . . 32
Hygienische Grundlage und Gefahren . . . 33
HACCP als angewandte Steuerung . . . 33
Persönliche Hygiene und vorgeschriebene Kenntnisse . . . 34
Arbeitsmittel und Ergonomie . . . 34
Lebensmittel und Nährstoffe verstehen . . . 35
Pflanzliche Rohstoffe und ihre Verarbeitung . . . 35
Eier fachgerecht einordnen . . . 36
Schneidetechniken und Schnittformen . . . 37
Garverfahren nach dem Zweck auswählen . . . 37
Zeit, Temperatur und tatsächliche Kontrolle . . . 38
Rezeptur, Ausbeute und Warenbedarf rechnen . . . 38
Eine einfache Speise vollständig planen . . . 39
Weitere einfache Speisen tatsächlich vorbereiten und zubereiten . . . 39
Anrichten und Präsentieren . . . 41
Reinigen, desinfizieren und entsorgen . . . 41
Ergebnis prüfen und verbessern . . . 41
Gelöster Praxisfall 3A: Kartoffelmenge und Ausbeute . . . 42
Gelöster Praxisfall 3B: Rezeptur vergrößern und Arbeitsfolge planen . . . 42
Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 43

Getrennte erläuterte Lösungen . . . 43

Primärquellen und fachliche Abgrenzung . . . 45

Lernfeld 4: Das Restaurant vorbereiten und pflegen 46

Ein Raum ist Teil der Dienstleistung . . . 46

Bedürfnisse in konkrete Anforderungen übersetzen . . . 46

Tisch- und Tafelformen auswählen . . . 47

Mobiliar und technische Ausstattung kontrollieren . . . 47

Tischwäsche und Servietten passend einsetzen . . . 47

Geschirr, Besteck und Trinkgefäße . . . 48

Eindecken als nachvollziehbarer Prozess . . . 48

Reinigung, Pflege und Desinfektion unterscheiden . . . 49

Konzentration und Bereitstellung richtig rechnen . . . 49

Textilien und Gegenstände pflegen . . . 50

Reparaturen, Ersatz und digitale Dokumentation . . . 50

Gelöster Praxisfall 4A: Material für eine Veranstaltung . . . 51

Gelöster Praxisfall 4B: Modellkonzentration und Kosten . . . 51

Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 51

Getrennte erläuterte Lösungen . . . 52

Primärquellen und Abgrenzung . . . 53

Lernfeld 5: Gastbezogenen Service im Restaurant durchführen 54

5.1 Vom gedeckten Tisch zum verlässlichen Gastgeber . . . 54

5.2 Reservierung und Tischorganisation . . . 54

5.3 Serviceablauf und Fachsprache . . . 55

5.4 Tragen, Servieren und Ausheben . . . 55

5.5 Buffet und nachhaltige Mengensteuerung . . . 56

5.6 Alkoholfreie Getränke und Heißgetränke . . . 56

5.7 Bier und Wein im Grundservice . . . 57

5.8 Allergene, Ernährungsformen und Zusatzstoffe . . . 58

5.9 Kasse, Beschwerde und Serviceverbesserung . . . 59

5.10 Durchgerechneter Fall A: Frühstücksbedarf und Nachlegen . . . 59

5.11 Durchgerechneter Fall B: Restaurantrechnung und Beanstandung . . . 60

5.12 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 60

5.13 Erläuterte Lösungen . . . 61

Quellen und Kompetenznachweis . . . 62

Lernfeld 6: Am Empfang arbeiten 64

6.1 Der Empfang als Kommunikationszentrum . . . 64

6.2 Systeme, Status und Zugriff . . . 64

6.3 Anreise vorbereiten . . . 65

6.4 Begrüßung, Identität und aktuelle Meldepflicht . . . 65

6.5 Abgabenrecht ohne erfundene Einheitssätze . . . 66

6.6 Schlüssel, Gästewünsche und Auskünfte . . . 66

6.7 Schichtübergabe und Qualität . . . 67

6.8 Hotelrechnung prüfen und erläutern . . . 67

6.9 Zahlung und Abreise . . . 68

6.10 Haftung und Reklamation unterscheiden . . . 68

6.11 Durchgerechneter Fall A: Rechnung und Anzahlung . . . 69

6.12 Durchgerechneter Fall B: Haftungsgrenzen und Schichtplanung . . . 70

6.13 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 70

6.14 Erläuterte Lösungen . . . 71

Quellen und Kompetenznachweis . . . 72

Lernfeld 7: Dienstleistungen und Angebote verkaufen 73

7.1 Eine Anfrage in einen überprüfbaren Auftrag übersetzen . . . 73

7.2 Zimmerarten und Kategorien verständlich beschreiben . . . 73

7.3 Klassifizierung und Gästebewertung auseinanderhalten . . . 74

7.4 Vertriebskanäle und ihre wirtschaftliche Wirkung . . . 74

7.5 Programme und Pauschalen entwickeln . . . 75

7.6 Belegung beobachten und Kennzahlen richtig bilden . . . 75

7.7 Preise und Bedingungen im Verkauf anwenden . . . 76

7.8 Angebot und Reservierungsbestätigung . . . 77

7.9 Stornierung, Änderung und Nichterscheinen . . . 77

7.10 Beratung, Zusatzverkauf und Erfolgskontrolle . . . 78

7.11 Durchgerechneter Fall A: Belegung und Vertriebskosten . . . 78

7.12 Durchgerechneter Fall B: Pickup und begrenzte Angebotskapazität . . . 79

7.13 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 79

7.14 Erläuterte Lösungen . . . 80

Quellen und Kompetenznachweis . . . 81

Lernfeld 8: Im Housekeeping arbeiten 83

8.1 Sauberkeit als tatsächliche Leistung . . . 83

8.2 Räume, Materialien und Verschmutzungen erfassen . . . 83

8.3 Reinigungsarten und Arbeitsplanung . . . 84

8.4 Sichere Mittel und Lösungen . . . 84

8.5 Ergonomie und Gesundheitsschutz . . . 85

8.6 Etagenwagen bestücken und Zimmer bearbeiten . . . 85

8.7 Wäsche prüfen, pflegen und lagern . . . 86

8.8 Warenannahme, Lager und Umwelt . . . 87

8.9 Kontrolle, Mängel und Freigabe . . . 87

8.10 Durchgerechneter Fall A: Zeitbedarf und Prioritäten . . . 88

8.11 Durchgerechneter Fall B: Wäsche und Dosiermodell . . . 88

8.12 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 89

8.13 Erläuterte Lösungen . . . 90

Quellen und Kompetenznachweis . . . 91

Lernfeld 9: Marketingpläne erarbeiten 92

9.1 Marketing als abgestimmte Betriebsaufgabe . . . 92

9.2 Situation und Markt untersuchen . . . 92

9.3 Marktwahl und Positionierung . . . 93

9.4 Gästebefragungen methodisch vorbereiten . . . 93

9.5 Ergebnisse auswerten und kommunizieren . . . 94

9.6 Ziele, Maßnahmen und Kommunikationsstrategie . . . 94

9.7 Kosten-Nutzen-Analyse und geeignete Kennzahlen . . . 95

9.8 Lieferanten, Agenturen und Werbemittel . . . 95

9.9 Rechtmäßige Werbung und aktuelle Umweltaussagen . . . 96

9.10 Arbeitgebermarke mit tatsächlicher Arbeitsqualität verbinden . . . 97

9.11 Durchgerechneter Fall A: Kampagnenbeitrag . . . 98

9.12 Durchgerechneter Fall B: Befragung und Agenturvergleich . . . 98

9.13 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 99

9.14 Erläuterte Lösungen . . . 100

Quellen und Kompetenznachweis . . . 101

Lernfeld 10: Kaufmännische Steuerung und Kontrolle durchführen 102

10.1 Was das Rechnungswesen im Hotel leisten muss . . . 102

10.2 Ordnungsmäßige Buchführung und Belegweg . . . 102

10.3 Bilanz, Konten und doppelte Buchführung . . . 103

10.4 Hotelumsatz, Forderung und Zahlung . . . 103

10.5 Wareneinkauf, Verbrauch und Bestände . . . 104

10.6 Abschreibungen und Investitionsbedarf . . . 105

10.7 Liquiditätsplanung . . . 105

10.8 Offene Posten, Mahnung und Verzug . . . 106

10.9 Budget, Forecast und Soll-Ist-Abweichung . . . 106

10.10 Wirtschaftlichkeit und Produktivität . . . 107

10.11 Durchgerechneter Fall A: Vom Verkauf zum Bankausgleich . . . 108

10.12 Durchgerechneter Fall B: Budget und Liquidität . . . 108

10.13 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 109
10.14 Erläuterte Lösungen . . . 110
Quellen und Kompetenznachweis . . . 111

Lernfeld 11: Preise mit Hilfe des Revenue Management festsetzen 112

11.1 Der nicht lagerfähige Verkaufstag . . . 112
11.2 Datenbasis und Segmentierung . . . 112
11.3 Pickup, Buchungskurve und Forecast . . . 113
11.4 Marktposition und Preisbereitschaft untersuchen . . . 114
11.5 Preisuntergrenze und Kostenbasis . . . 114
11.6 Kontingente und Aufenthaltsbedingungen . . . 115
11.7 Verdrängungs- und Volumenanalyse . . . 115
11.8 Erlösbudget und fachsprachliche Auswertung . . . 116
11.9 Durchgerechneter Fall A: Gruppenentscheidung mit Verdrängung . . . 116
11.10 Durchgerechneter Fall B: Ratenbudget und Vertrieb . . . 117
11.11 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 118
11.12 Erläuterte Lösungen . . . 118
Quellen und Kompetenznachweis . . . 120

Lernfeld 12: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen 121

12.1 Personalbestand und Hotelauftrag zusammenführen . . . 121
12.2 Personalbedarf herleiten . . . 121
12.3 Stelle beschreiben und Personal gewinnen . . . 122
12.4 Einstellung und Nachweise organisieren . . . 122
12.5 Arbeitszeit und Dienstplan . . . 123
12.6 Ausgliederung und geringfügige Beschäftigung abwägen . . . 124
12.7 Schulungen und laufende Betreuung . . . 125
12.8 Bruttoentgelt, Ansprüche und Abzüge . . . 125
12.9 Abrechnung buchen und abstimmen . . . 126
12.10 Beendigung und Personalcontrolling . . . 126

12.11 Durchgerechneter Fall A: Bedarf und Arbeitszeit . . . 127
12.12 Durchgerechneter Fall B: Modellabrechnung und Buchung . . . 128
12.13 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 128
12.14 Erläuterte Lösungen . . . 129
Quellen und Kompetenznachweis . . . 130

Lernfeld 13: Warenwirtschafts- und Einkaufsprozesse gestalten 132

13.1 Vom einzelnen Einkauf zum gestalteten Prozess . . . 132
13.2 Bedarfe, Bestände und Geschäftsumfang . . . 132
13.3 Bezugsquellen und digitale Anfrage . . . 133
13.4 Angebote wirtschaftlich vergleichen . . . 133
13.5 Kaufvertrag, Bedingungen und Störungen . . . 134
13.6 Bestellen, annehmen und bezahlen . . . 135
13.7 Aus Beschaffungskosten Verkaufspreise entwickeln . . . 135
13.8 Lagerkennzahlen und Bestellpolitik . . . 136
13.9 Nachhaltige Wirkung prüfen . . . 137
13.10 Durchgerechneter Fall A: Bezugspreis und Ausbeute . . . 137
13.11 Durchgerechneter Fall B: Lager und Verkaufskalkulation . . . 138
13.12 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 138
13.13 Erläuterte Lösungen . . . 139
Quellen und Kompetenznachweis . . . 140

Lernfeld 14: Veranstaltungen verkaufen und betriebswirtschaftlich auswerten 141

14.1 Veranstaltung als abgegrenzter Kundenauftrag . . . 141
14.2 Produktinformationen und Buchungsparameter . . . 141
14.3 Adressatengerechtes Konzept . . . 142
14.4 Ablauf und Informationsfluss planen . . . 142
14.5 Aufwand und Risiken abschätzen . . . 143
14.6 Personal und Eigen- oder Fremdleistung kalkulieren . . . 143

14.7 Angebotspreis und wirtschaftlicher Beitrag . . . 144

14.8 Vertrag, Verkauf und Fremdsprache . . . 145

14.9 Vertriebskanäle und Kennzahlen . . . 145

14.10 Durchführung, Rechnung und Standardisierung . . . 146

14.11 Durchgerechneter Fall A: Angebots- und Nachkalkulation . . . 146

14.12 Durchgerechneter Fall B: Make-or-buy und Rechnungskomponenten . . . 147

14.13 Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung . . . 147

14.14 Erläuterte Lösungen . . . 148

Quellen und Kompetenznachweis . . . 149

Integrative Kompetenzen: Büroorganisation, Wirtschafts- und Sozialkunde 151

I.1 Warum dieser Abschnitt den Lernfeldern zugeordnet bleibt . . . 151

I.2 Unternehmensformen und Verantwortung . . . 151

I.3 Arbeitsteilung, Markt und wirtschaftliche Entscheidungen . . . 152

I.4 Konjunktur, Geld- und Fiskalpolitik . . . 152

I.5 Tarif, Interessenvertretung und Sozialversicherung . . . 153

I.6 Büroarbeit organisieren . . . 153

I.7 Datenschutz, IT-Sicherheit und Archiv . . . 154

I.8 Schutz, Inklusion und Nachhaltigkeit praktisch verbinden . . . 155

I.9 Zwei gelöste Transferfälle . . . 155

I.10 Eigene Aufgaben und getrennte Lösungen . . . 155

Quellen und Zuordnung . . . 157

Zusatzqualifikation Bar und Wein: eigenständiger optionaler Ausbildungsweg 159

Z.1 Einordnung und Reichweite . . . 159

Z.2 Bar vorbereiten und nachbereiten . . . 159

Z.3 Fachsprache und drei Herstellungstechniken . . . 160

Z.4 Eigene Modellrezepte und Entwicklung . . . 160

Z.5 Spirituosen fachlich einordnen . . . 161

Z.6 Rebsorten und Anbaugebiete . . . 161

Z.7 Wein, Sekt, Schaum- und Süßwein unterscheiden . . . 162

Z.8 Verkostung und Service . . . 162

Z.9 Durchgerechneter Fall A: Rezept und Wareneinsatz . . . 163

Z.10 Durchgerechneter Fall B: Weinmenge und Arbeitsorganisation . . . 163

Z.11 Eigene Aufgaben . . . 164

Z.12 Erläuterte Lösungen . . . 165

Z.13 Gesonderte Prüfung: exakt aus der Verordnung . . . 166

Quellen und Nachweise . . . 166

Prüfungsweg und eigenes integriertes Abschlusstraining 168

P.1 Maßgeblicher Ausbildungs- und Prüfungsweg . . . 168

P.2 Teil 1: zwei verschiedene Bestandteile im selben Prüfungsbereich . . . 168

P.3 Teil 2: kaufmännische Prüfungsbereiche . . . 169

P.4 Personalwirtschaft: die konkrete mündliche Form . . . 169

P.5 Bestehen und Ergänzungsprüfung . . . 170

P.6 Gelöstes Bewertungsmodell . . . 170

P.7 Gelöstes Gesprächsmodell Personalwirtschaft . . . 171

P.8 Eigenes integriertes Abschlusstraining . . . 172

P.9 Vollständige erläuterte Lösungen zum Abschlusstraining . . . 173

P.10 Nachweise und ehrliche Grenzen . . . 175

Quellen und weiterer Lernweg 176

Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten sowie Beruf und Betrieb repräsentieren

Ein Hotel aus der Sicht des Gastes und des Betriebes verstehen

Ein Hotel verkauft nicht nur ein Bett. Gäste erwarten eine zugesagte Unterkunft, verständliche Information, einen geordneten Zugang und verlässliche Betreuung. Je nach Betrieb kommen Frühstück, Restaurant, Veranstaltung, Freizeitangebote oder weitere Leistungen hinzu. Diese Teile werden von verschiedenen Menschen und Abteilungen erbracht. Für den Gast sollen sie trotzdem als zusammenhängende Leistung funktionieren. Kaufleute für Hotelmanagement lernen deshalb sowohl operative Arbeit als auch die wirtschaftliche Steuerung kennen. Ein Verständnis nur der Buchhaltung reicht ebenso wenig wie ein ausschließlich freundliches Begrüßen ohne geordneten Ablauf.

Annahme für den Modellbetrieb dieses Buches: Die Hotel Lindenbogen GmbH ist vollständig erfunden. Im Lehrmodell besitzt sie 80 vermietbare Zimmer, ein Restaurant mit 60 Sitzplätzen und zwei Veranstaltungsräume. Alle Menschen, Gäste, Reservierungen, Beschäftigungsdaten, Preise, Zeiten, Mengen, Kosten und Ergebnisse sind eigene ausdrücklich fiktive Annahmen. Das Modellhotel besitzt keine behauptete tatsächliche Sterneklassifizierung oder Zertifizierung. Wo andere Lernfelder kleinere abgegrenzte Ausschnitte rechnen, wird deren eigener Zeitraum und Umfang angegeben. Gesetzliche Werte werden davon getrennt mit Primärquellen belegt.

Die Auszubildenden betrachten die gesamte Leistungskette. Eine angenommene Reservierung muss vor Anreise richtig erfasst sein, das Zimmer rechtzeitig bereitstehen und der Empfang geeignete Information besitzen. Ein Restaurantwunsch betrifft gegebenenfalls Service und Küche. Ein späterer Rechnungsfehler kann eine zuvor gute Erfahrung beeinträchtigen. Jede Abteilung trägt deshalb zur Gastzufriedenheit bei. Eine einzelne sehr gute Abteilung kann Fehler an anderen Schnittstellen nicht automatisch vollständig ausgleichen.

Berufsbilder und Arbeitsfelder unterscheiden

Das Gastgewerbe umfasst verschiedene Beherbergungs- und Gastronomiekonzepte. Ein Tagungshotel, ein Ferienbetrieb und ein kleiner Stadtbetrieb können unterschiedliche Nachfrage, Ausstattung und Arbeitsabläufe besitzen. Geschäftsreisen, Erholung, Veranstaltungen und längere Aufenthalte stellen verschiedene Anforderungen. Eine Beschreibung des Betriebs nennt deshalb sein tatsächliches Konzept und seine Zielgruppen. Sie übernimmt keine fremde Sternebewertung oder behauptete Spezialkompetenz aus einer ähnlich aussehenden Website. Betriebskategorie und nachgewiesene Qualität sind getrennte Informationen.

Die aktuelle gemeinsame Ausbildungsordnung unterscheidet Hotelfachleute und Kaufleute für Hotelmanagement. Beide benötigen wesentliche Grundlagen des Hotelbetriebs. Der kaufmännische Beruf vertieft jedoch insbesondere die betriebswirtschaftliche Steuerung, Personalwirtschaft, Warenwirtschaft, Marketing und Preissteuerung. Daraus folgt keine Ausnahme von Küche, Service, Empfang oder Housekeeping in den ersten Ausbildungsphasen. Der Rahmenlehrplan enthält für Kaufleute ausdrücklich vierzehn Lernfelder. Die ersten neun sind mit dem Hotelfachberuf gemeinsam, danach folgt ein eigener kaufmännischer Zweig.

Ein Koch oder eine Köchin besitzt wiederum einen anderen beruflichen Schwerpunkt als eine angehende kaufmännische Hotelkraft. Das Verständnis einfacher Küchenarbeiten ersetzt keine vollständige Kochausbildung. Umgekehrt hilft diese Grundlage später bei Einkauf, Kalkulation und sinnvoller Zusammenarbeit. Ein Personalplan wird realistischer, wenn die planende Person tatsächliche

Arbeitsfolgen kennt. Eine Wareneinsatzabweichung wird verständlicher, wenn Vorbereitung, Ausbeute und Ausschuss nicht nur abstrakte Zahlen sind. Die operative Ausbildung ist daher ein fachlicher Bestandteil der späteren Managementaufgabe.

Weiterentwicklung kann fachliche Spezialisierung, zusätzliche Verantwortung oder geregelte Fortbildung betreffen. Eine erfahrene Person kann beispielsweise in Reservierung, Einkauf oder Controlling vertiefen. Für geregelte Fortbildungsabschlüsse gelten jeweils eigene Zulassungs- und Prüfungsbedingungen. Die bloße Teilnahme an einem internen Workshop macht niemanden automatisch zum staatlich oder öffentlich-rechtlich geprüften Abschlussinhaber. Wer eine Weiterbildung plant, prüft tatsächlichen Anbieter, Abschluss, Voraussetzungen, Zeit und Kosten. Lebenslanges Lernen bedeutet außerdem, geänderte Regeln und Systeme kritisch einzuordnen.

Leitbild, Ziele und gelebte Qualität

Das Leitbild beschreibt, welchen Anspruch der Betrieb an sein Verhalten und seine Leistung stellt. Es kann beispielsweise Verlässlichkeit, respektvollen Umgang und ressourcenschonendes Arbeiten nennen. Ein solcher Satz wird erst durch konkrete Prozesse aussagekräftig. Wer ungesicherte Verfügbarkeit verspricht oder Beschwerden grundsätzlich abweist, handelt nicht allein wegen eines freundlichen Leitbildtextes gastorientiert. Eine Präsentation unterscheidet deshalb erklärte Ziele und nachgewiesene Umsetzung. Fiktive Modellziele bleiben ausdrücklich Annahmen.

Wirtschaftliche Ziele sind unter anderem ausreichender Ergebnisbeitrag, Zahlungsfähigkeit und geeignete Kapazitätsauslastung. Soziale Ziele betreffen faire Zusammenarbeit, Gesundheit und Entwicklung. Ökologische Ziele können Material, Wasser, Energie und Abfall betreffen. Diese Ziele beeinflussen sich gegenseitig. Eine extrem enge Personalplanung kann kurzfristig Kosten senken und gleichzeitig Fehler, Belastung und Beschwerden erhöhen. Ein Hotel muss deshalb Wirkung und Nebenwirkung betrachten. Eine einzelne kleine Kostenzahl ist noch kein Nachweis einer insgesamt guten Entscheidung.

Qualität ist der Grad, in dem die vereinbarten und tatsächlich einschlägigen Anforderungen erfüllt werden. Das Team benötigt dafür konkrete Kriterien. Ein vorbereitetes Zimmer ist nicht nur optisch schön, sondern sauber, funktionsfähig und entsprechend freigegeben. Eine Rechnung ist nicht nur schnell erstellt, sondern inhaltlich und rechnerisch richtig. Ein Frühstück ist nicht nur reichlich, sondern im tatsächlichen Umgang hygienisch sicher. Die Anforderungen werden vorab beschrieben und anhand geeigneter Nachweise kontrolliert. Eine grüne Markierung im System ohne tatsächliche Prüfung schafft keine Qualität.

Aufbauorganisation: Wer ist wofür verantwortlich?

Die Aufbauorganisation beschreibt Stellen, Aufgabenbereiche, Verantwortlichkeit und Befugnisse. In einem Hotel können Empfang und Reservierung, Housekeeping, Küche, Restaurantservice, Veranstaltung, Technik, Einkauf, Personal und Rechnungswesen unterschieden werden. Kleine Betriebe bündeln mehrere Funktionen bei derselben Person. Ein Organigramm stellt die wichtigen Beziehungen dar. Es ist eine vereinfachte Übersicht und kein Beweis, dass jede praktische Zusammenarbeit bereits geregelt ist. Entscheidend bleibt, wer tatsächlich entscheiden und welche Information bearbeiten darf.

Fachliche Anleitung, disziplinarische Führung und rechtsgeschäftliche Vertretung sind nicht automatisch gleich. Eine erfahrene Servicekraft kann eine Auszubildende fachlich anleiten, ohne selbst Arbeitsverträge zu ändern. Die Empfangsmitarbeiterin kann eine Rechnung prüfen, ohne jede Kulanzsumme freigeben zu dürfen. Bei einer Ausnahme wird die zuständige Entscheidung eingeholt. Die betriebliche Organisation legt dafür verständliche Grenzen und Vertretungen fest. Eine Abwesenheit darf nicht dazu führen, dass sicherheitsrelevante Fragen unbeantwortet bleiben.

Eine Stellenbeschreibung verbindet Aufgabe, Anforderungen, Befugnisse und Schnittstellen. Sie hilft bei Einarbeitung und Personalgewinnung. Eine Liste schöner Eigenschaften ohne konkrete Verantwortung ist dafür zu ungenau. Ebenso ist eine pauschale Aufgabe alles erledigen kein angemessener Ersatz für klare Organisation. Die Person muss wissen, an welchem Ergebnis ihre Arbeit gemessen wird und welche Unterstützung sie erhält. Spätere Personalplanung greift diese Grundlagen in LF12 auf.

Ablauforganisation und Schnittstellen

Die Ablauforganisation ordnet Tätigkeiten zeitlich und sachlich. Ein sinnvoller Prozess definiert Ausgangsinformation, Arbeitsschritte, Ergebnis, Übergabe und Kontrolle. Die Zimmerfreigabe verbindet beispielsweise Reinigung, Prüfung und Mitteilung an den Empfang. Eine fehlende Statusmeldung kann dazu führen, dass ein Gast warten muss, obwohl das Zimmer fertig ist. Eine verfrühte Meldung kann ihn dagegen in einen noch nicht geeigneten Raum führen. Die richtige Übergabe ist somit ein Teil der Leistung, nicht nur interne Verwaltung.

Bei einer Schichtübergabe werden wichtige offene Vorgänge mit verantwortlicher Person und nächstem Schritt dokumentiert. Gästeanliegen, technische Mängel und noch ungeklärte Rechnungen benötigen unterschiedliche Zugriffe und Dringlichkeit. Persönliche Daten werden nur im erforderlichen Umfang weitergegeben. Ein offener Bildschirm mit vollständigen Gastinformationen in einem öffentlich zugänglichen Bereich ist kein geeigneter Übergabeweg. Die tatsächliche Empfängerberechtigung gehört zur Kommunikation. Eine Nachricht an eine beliebige große Gruppe ist nicht automatisch effizient.

Annahme: Ein Gast hat einen bestimmten Kissenwunsch mitgeteilt. Die Reservierung erfasst ihn, Housekeeping bestätigt tatsächliche Bereitstellung, und der Empfang erhält den passenden Status. Noch nicht bestätigte Wünsche werden nicht als sicher erfüllt zugesagt. Kann der Betrieb nicht leisten, wird vorab eine zutreffende Alternative kommuniziert. Das Beispiel zeigt eine kleine vollständige Handlungskette. Es behauptet keine tatsächlichen Gesundheitsdaten oder eine medizinische Eignung eines Kissens.

Gastgeberrolle und verständliche Kommunikation

Gastorientierung beginnt mit Aufmerksamkeit, Respekt und verlässlicher Information. Die Person hört zu, klärt Bedarf und erklärt die tatsächlich mögliche Leistung. Sie unterstellt einem Gast nicht allein wegen Sprache, Alter oder Kleidung bestimmte Fähigkeiten oder Zahlungsbereitschaft. Unterschiedliche Bedürfnisse werden sachlich aufgenommen. Eine Bitte um Unterstützung beim Zugang wird mit dem tatsächlichen Angebot abgeglichen. Fehlende Kenntnisse oder Voraussetzungen werden nicht durch eine erfundene Zusage verdeckt.

Offene Fragen helfen, ein Anliegen zu verstehen. Geschlossene Fragen bestätigen konkrete Angaben. Die kurze Rückmeldung des Verstandenen macht Missverständnisse sichtbar. Ein gastorientiertes Gespräch kann etwa klären, ob ein ruhiger Raum, ein bestimmtes Anreisedatum oder eine verständliche Rechnung benötigt wird. Gesprächspartner und Situation bestimmen Wortwahl und Umfang. Interne Fachsprache wird nicht ungefragt als Erklärung verwendet. Eine präzise Antwort ist hilfreicher als ein langer freundlicher Text ohne tatsächliche Aussage.

Kommunikationsstörungen können durch Lärm, Sprache, unklare Begriffe, fehlende Information oder widersprüchliche Systeme entstehen. Die Lösung setzt an der Ursache an. Ein falsch übersetzter Reservierungstermin wird nicht durch lauteres Wiederholen richtig. Eine leise vertrauliche Klärung kann geeigneter sein als eine Diskussion vor anderen Gästen. Die Person prüft Datum, Zeit und Leistungsumfang ausdrücklich. Ein bestätigter Eingang einer Anfrage wird nicht als schon geschlossener Vertrag ausgegeben.

Digitale Kommunikation muss ebenso verständlich und verlässlich sein. Ein automatisch erzeugter Text wird auf richtigen Namen, Zeitraum und Zustand geprüft. Vorlagen werden nicht mit persönlichen Daten des vorherigen Gastes verschickt. Bei Links und Anhängen wird die tatsächliche Fassung kontrolliert. Ein erfolgreich versandtes Formular beweist nicht automatisch, dass der gewünschte Auftrag im Betrieb vollständig bearbeitet ist. Die zuständige Stelle verfolgt den Vorgang bis zum vereinbarten Ergebnis.

Fremdsprachige Auskunft und interkulturelle Zusammenarbeit

Internationalität betrifft Gäste und Teammitglieder. Sie erfordert verständliche Sprache und geeignete Rückfragen, nicht pauschale kulturelle Schablonen. Eine Person mit anderer Muttersprache kann fachlich hoch qualifiziert sein und dennoch bestimmte örtliche Begriffe nicht kennen. Das Team erklärt die tatsächliche Aufgabe und prüft das Verstandene. Zugleich wird ein echter Sprachbedarf nicht als persönlicher Mangel abgewertet. Eine geordnete Einarbeitung und geeignete Lernmaterialien unterstützen gemeinsame Qualität.

Annahme für einen selbst geschriebenen englischen Musterhinweis: „Welcome to our hotel. Your room is not ready yet. We can store your luggage while you wait. I will confirm the expected time with housekeeping.“ Die Aussage verspricht keinen unbestätigten Sofortzugang. Sie benennt den Zustand, eine tatsächlich als verfügbar angenommene Zwischenleistung und den nächsten Klärungsschritt. Eine passende Rückfrage lautet: „Would you like me to explain the available options?“ Der Text ist eine eigene Übung, kein realer Gästekontakt.

Für einen Betriebsvortrag kann ein kurzer englischer Abschnitt die tatsächlichen Leistungsbereiche erklären. **Annahme:** „Our model hotel has eighty rooms, a restaurant and two meeting rooms. The reception team coordinates arrivals and departures. Housekeeping prepares and checks guest rooms. Administration supports purchasing, staffing and financial control.“ Die Zahlen gehören ausschließlich zum fiktiven Modell. Eine spätere echte Präsentation müsste tatsächliche Daten und Berechtigungen verwenden. Eine Übersetzung darf keine neuen unbelegten Sterne oder Zertifikate hinzufügen.

Ausbildung und Zusammenarbeit mitgestalten

Die Ausbildungsordnung beschreibt die betriebliche Grundlage, der Rahmenlehrplan den schulischen Kompetenzaufbau. Der betriebliche Ausbildungsplan konkretisiert die Vermittlung im eigenen Betrieb. Ein wiederholter einfacher Einsatz kann sinnvoll zum Üben sein, darf aber nicht auf Dauer wesentliche andere Inhalte verdrängen. Auszubildende besprechen ihren Lernstand und führen den tatsächlichen Nachweis. Nicht erlernte Tätigkeiten werden nicht nur für eine formal vollständige Liste erfunden. Eine Lücke braucht einen geeigneten Vermittlungsplan.

Die aktuelle Abfassung wesentlicher Ausbildungsbedingungen nach §11 BBiG erfolgt in Textform unter den dortigen Anforderungen. Pflichten der Auszubildenden nach §13 und der Ausbildenden nach §14 ergänzen sich. Sorgfältiges Lernen, berechtigte Weisungen, Vertraulichkeit und Nachweisführung stehen planmäßiger Vermittlung, geeigneter Anleitung und kostenlosen erforderlichen Ausbildungsmitteln gegenüber. Der Betrieb schafft Gelegenheit für den Ausbildungsnachweis. Eine Ausbildungsaufgabe besitzt ein Lernziel und einen geeigneten Rückmeldeweg. Kundendruck ersetzt diese Pflichten nicht.

Zusammenarbeit teilt Aufgaben nach Kompetenz, Verfügbarkeit und Befugnissen. Ein Teammitglied meldet einen Engpass rechtzeitig, damit ein Gast nicht erst beim Scheitern davon erfährt. Feedback beschreibt beobachtbares Verhalten und seine Auswirkung. Persönliche Abwertung oder pauschale Unterstellung hilft nicht bei der Verbesserung. Kritik wird geprüft und gegebenenfalls in eine konkrete Vereinbarung übersetzt. Der nächste Arbeitsschritt zeigt, ob die Änderung tatsächlich funktioniert. Ein angenehmes Gespräch allein erledigt keine weiter bestehende Ursache.

Gesundheit, Hygiene und Nachhaltigkeit verbinden

Die Arbeit kann durch Stehen, Tragen, Bildschirmtätigkeit, Schichtwechsel oder Zeitdruck belasten. Die Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt tatsächliche Aufgaben und geeignete Maßnahmen. Arbeitsmittel werden passend eingestellt, Lasten mit geeigneten Hilfsmitteln bewegt und Wege freigehalten. Beschädigte elektrische Geräte werden nicht improvisiert weiterverwendet. Beschäftigte kennen Erste-Hilfe- und Alarmwege. Ein Ausbildungsbuch ersetzt keine betriebliche Unterweisung für das konkrete Gerät oder den konkreten Ort.

Arbeitszeit und Erholung gehören zur Planung. §3 ArbZG setzt grundsätzlich acht Stunden werktäglich an und erlaubt Verlängerungen nur innerhalb der gesetzlichen Bedingungen. Im Gastgewerbe bestehen teilweise besondere Regelungen, die nicht mit grenzenloser Verfügbarkeit gleichgesetzt werden dürfen. Für Minderjährige gelten eigene Schutzvorschriften. Ein Dienstplan muss tatsächliche Zeit und Ruhe berücksichtigen. Ein zu knapp kalkulierter Preis rechtfertigt keine unzulässige Arbeitsorganisation. Die ausführliche Personalplanung folgt in LF12.

Personalhygiene betrifft das Verhalten und die Sauberkeit der Menschen, Betriebshygiene Räume und Arbeitsumfeld, Produkthygiene den sicheren Umgang mit den jeweiligen Lebensmitteln. Die drei Ebenen wirken zusammen. Saubere Hände helfen wenig, wenn ein gereinigtes Werkzeug anschließend an einer verunreinigten Stelle abgelegt wird. Reinigung und Desinfektion sind nicht dasselbe und werden zweckgerecht geplant. Mittel werden nach geeigneter Vorgabe verwendet und nicht beliebig gemischt. Die Küchen- und Reinigungslernfelder vertiefen den tatsächlichen Arbeitsablauf.

Nachhaltigkeit verbindet ökologische, wirtschaftliche und soziale Perspektive. Eine kleinere bedarfsgerechte Produktion kann Lebensmittelabfall verringern, benötigt aber passende Nachlieferfähigkeit. Wiederverwendung von Material muss mit Hygiene und Gebrauchseignung vereinbar sein. Weniger Personalstunden sind nicht automatisch nachhaltig, wenn dadurch Gesundheit und Qualität leiden. Maßnahmen werden deshalb anhand geeigneter Daten und ihrer Folgen bewertet. Ein grünes Symbol ist kein Nachweis vollständiger Klimaneutralität des Hotelbetriebs.

Eine Betriebspräsentation planen und prüfen

Eine Präsentation führt von Ziel und Adressat zu Inhalt, Medium, Vortrag und Auswertung. Für neue Auszubildende sind Leistungsablauf, Ansprechpartner und Zusammenarbeit besonders wichtig. Ein Gast benötigt eher tatsächlich verfügbare Leistungen und Zugänge. Die Gruppe wählt Informationen nach dem Zweck. Datenquelle und Stand werden festgehalten. Nicht bekannte Werte bleiben offen oder werden ausdrücklich als Modellannahme bezeichnet.

Geeignete Kriterien sind fachliche Richtigkeit, Struktur, Verständlichkeit, Lesbarkeit, Quellen, Rechte und eingehaltene Zeit. Ein Organigramm benötigt eine verständliche Erklärung der Beziehungen. Zahlen brauchen Einheit und Zeitraum. Fotos von Gästen oder Beschäftigten dürfen nicht allein wegen technischer Verfügbarkeit beliebig öffentlich gezeigt werden. Eine passende Bildlizenz beantwortet zudem nicht automatisch sämtliche Personenrechte. Die tatsächliche Berechtigung wird vor Verwendung geprüft.

Eine Probe zeigt, ob die vorgesehenen Inhalte im verfügbaren Zeitraum verständlich vermittelt werden. Der fertige Export wird geöffnet und kontrolliert. Nach dem Vortrag werden Rückfragen und Rückmeldungen ausgewertet. Die Gruppe unterscheidet inhaltlichen Fehler, missverständliche Darstellung und bloßen persönlichen Geschmack. Eine geeignete Verbesserung wird in der nächsten Fassung tatsächlich umgesetzt. Bewertung soll Lernen fördern und nicht lediglich eine unkommentierte Punktzahl erzeugen.

Gelöster Praxisfall 1A: Die Präsentation organisieren

Annahme: Für einen fiktiven Einführungsvortrag stehen 20 Minuten zur Verfügung. Vorgesehen sind sieben Minuten Leistungsspektrum, sechs Organisation, fünf Ausbildungsrolle und drei englische Einführung. Alle Zeiten sind eigene Modellwerte; es handelt sich nicht um eine echte Prüfungsdauer. Das Team besitzt nur selbst erstellte oder rechtmäßig nutzbare Modellgrafiken und verwendet keine echten Gastdaten.

Aufträge: Prüfen Sie die Zeitplanung. Entwickeln Sie eine geeignete gekürzte Fassung mit weiterhin verständlichem Kern. Beschreiben Sie die Qualitäts- und Rechteprüfung. Erklären Sie, was aus einer gelungenen Präsentation für die tatsächliche Rolle im Betrieb folgt.

Durchgearbeitete Lösung: 7 + 6 + 5 + 3 = 21 Minuten. Die Planung überschreitet den Rahmen um eine Minute. Eine mögliche ausdrücklich eigene Anpassung lautet sechs Minuten Leistung, fünf Organisation, vier Ausbildung und drei englischer Teil: zusammen 18 Minuten. Zwei Minuten bleiben für Übergang oder kurze Rückfrage. Eine pauschale Beschleunigung sämtlicher Sätze könnte die Verständlichkeit verschlechtern und ist nicht automatisch besser.

Das Team prüft reale beziehungsweise klar als Modell bezeichnete Daten, nachvollziehbare Zuständigkeiten, Lesbarkeit und tatsächlich passende Bildrechte. Es öffnet die Endfassung und probt vollständig. Ein englischer Abschnitt wird auf fachliche Bedeutung statt nur auf Klang geprüft. Aus einem guten Vortrag folgt kein Anspruch, alle dargestellten Tätigkeiten bereits selbstständig zu beherrschen. Die Gruppe leitet konkrete Lernfragen und die zuständigen Anleitungspersonen ab. Der tatsächliche Kompetenzerwerb wird anschließend an einer geeigneten Aufgabe gezeigt.

Gelöster Praxisfall 1B: Ein Zimmerwunsch als Teamprozess

Annahme: Ein Modellgast reist in vierzig Minuten an und hat einen bestimmten Zimmerwunsch. Housekeeping benötigt nach bestätigter Auskunft noch 25 Minuten für Vorbereitung und fünf für Kontrolle. Die anschließende Statusmeldung benötigt zwei Minuten. Andere Hindernisse bestehen in diesem reinen Ablaufmodell nicht. Ein früherer sofortiger Zugang wurde ausdrücklich noch nicht zugesagt. Alle Zeitangaben sind erfunden.

Aufträge: Berechnen Sie die Gesamtdauer und den rechnerischen Abstand zur Ankunft. Legen Sie Zuständigkeiten und eine gastorientierte Rückmeldung fest. Beschreiben Sie die Reaktion, wenn die Kontrolle einen nicht behobenen Mangel zeigt. Bewerten Sie den Informationsfluss.

Durchgearbeitete Lösung: 25 + 5 + 2 = 32 Minuten. Zur angenommenen Ankunft verbleiben rechnerisch acht Minuten. Vorbereitung, tatsächliche Prüfung und Meldung sind getrennte Schritte. Housekeeping erledigt und kontrolliert den Raum nach den betrieblichen Befugnissen; der Empfang erhält erst den passenden bestätigten Status und informiert den Gast. Eine Rechnung von 32 Minuten ersetzt keine tatsächliche spätere Zimmerfreigabe.

Bei einem festgestellten Mangel wird nicht nur für eine schöne Zeitzahl auf fertig geklickt. Die zuständige Stelle klärt sichere Abhilfe, tatsächlichen neuen Zeitbedarf und gegebenenfalls ein geeignetes anderes Zimmer. Der Empfang gibt eine zutreffende Rückmeldung mit verfügbaren Optionen. Persönliche Daten werden nur an berechtigte Beteiligte weitergegeben. Nach Abschluss wird geprüft, ob Anfrage, Erledigung und Bestätigung lückenlos verbunden waren. Eine gute Schnittstelle verbindet Tempo mit richtiger tatsächlicher Information.

Aufgaben zur selbstständigen Bearbeitung

HM01-A01: Beschreiben Sie das Leistungsspektrum eines ausdrücklich fiktiven Hotels. Unterscheiden Sie Beherbergung, Gastronomie, Veranstaltung und kaufmännische Steuerung. Welche echte Qualität dürfen Sie aus einem erfundenen Modell nicht behaupten?

HM01-A02: Vergleichen Sie Hotelfachleute, Kaufleute für Hotelmanagement und Köche hinsichtlich ihrer Schwerpunkte. Warum gehören Küche und Service trotzdem zur kaufmännischen Hotelausbildung?

HM01-A03: Erläutern Sie Aufbau- und Ablauforganisation anhand einer Zimmerfreigabe. Welche Unterschiede bestehen zwischen Anleitung, Personalverantwortung und Vertretungsbefugnis?

HM01-A04: Entwickeln Sie ein Leitbild mit einem wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Ziel. Kennzeichnen Sie alle eigenen Annahmen. Erklären Sie einen Zielkonflikt und eine überprüfbare Verbesserungsmaßnahme.

HM01-A05: Formulieren Sie für ein missverstandenes Anreisedatum eine offene Frage, eine bestätigende Rückfrage und eine kurze verständliche Antwort. Vermeiden Sie eine noch ungeprüfte Zusage.

HM01-A06: Schreiben Sie vier eigene englische Sätze zur Begrüßung und Klärung einer noch nicht bestätigten Zimmerverfügbarkeit. Erläutern Sie den fachlichen Sinn auf Deutsch.

HM01-A07: Welche Rollen besitzen Ausbildungsordnung, Rahmenlehrplan und betrieblicher Ausbildungsplan? Erläutern Sie je drei wesentliche Pflichten beider Ausbildungsseiten und einen geeigneten Lernnachweis.

HM01-A08: Annahme: Eine Präsentation umfasst sechs, fünf, vier und vier Minuten; Rahmen 18 Minuten. Berechnen Sie Dauer und Überschreitung. Entwickeln Sie eine geeignete Kürzung ohne Verlust der notwendigen Quellen- und Rechteprüfung.

HM01-A09: Annahme: Vorbereitung 18 Minuten, Kontrolle sechs und Meldung drei; Anreise in 35 Minuten. Berechnen Sie Ablaufdauer und rechnerische Reserve. Was ist bei einem tatsächlichen Mangel zu tun?

HM01-A10: Entwickeln Sie eine Bewertungsmatrix für einen Betriebsvortrag und eine respektvolle Rückmeldung. Berücksichtigen Sie Fachinhalt, Medium, Fremdsprache, Datenschutz, Rechte und persönliche Gesundheit.

Getrennte erläuterte Lösungen

HM01-L01: Eine geeignete Darstellung nennt tatsächlich vorgesehene Übernachtung, Verpflegung, Raumangebote und unterstützende Funktionen. Alle Daten bleiben ausdrücklich Annahmen. Eine erfundene Zimmerzahl, Sternebewertung oder Zertifizierung beweist keine reale Leistung. Unterschiedliche Abteilungen müssen trotzdem einen zusammenhängenden Gastprozess ermöglichen. Die Präsentation erklärt deren Beiträge und Übergaben.

HM01-L02: Hotelfachleute und Hotelkaufleute teilen wesentliche operative Grundlagen. Der kaufmännische Zweig vertieft anschließend Steuerung, Preise, Personal und Einkauf. Küche und Service vermitteln tatsächliche Prozesse, auf denen sinnvolle Kalkulation und Planung aufbauen. Die begrenzte Grundlagenausbildung macht die kaufmännische Person nicht automatisch zu einer vollständig ausgebildeten Köchin. Die jeweiligen Ausbildungsgrundlagen bleiben getrennt.

HM01-L03: Aufbau ordnet Stellen und Befugnisse, Ablauf die Reihenfolge von Vorbereitung, Kontrolle und Statusmeldung. Fachliche Anleitung erlaubt nicht automatisch Personalentscheidung oder

verbindlichen Vertragsabschluss. Die Freigabe muss durch die zuständige Person erfolgen und den tatsächlich geprüften Raum betreffen. Ein Organigramm allein beschreibt nicht jede Übergabe. Die tatsächliche Information wird nachvollziehbar weitergegeben.

HM01-L04: Eine eigene ausdrücklich angenommene Lösung kann tragfähiges Ergebnis, gesunde Arbeit und geringeren Abfall verbinden. Zu knappe Besetzung könnte Kosten zunächst senken, aber Belastung und Fehler erhöhen. Eine Verbesserung wäre ein tatsächlich geprüfter Ablauf mit passender Kapazität und beobachteter Fehlerentwicklung. Ein umweltbezogenes Ziel wird nicht ohne Messung als bereits erreicht gemeldet. Die Kriterien bleiben überprüfbar.

HM01-L05: Eine offene Frage wäre: „Für welches Anreisedatum benötigen Sie das Zimmer?“ Eine Rückfrage bestätigt anschließend das konkrete Datum und gegebenenfalls die Zahl der Nächte. Die Antwort erklärt, dass die tatsächliche Verfügbarkeit jetzt geprüft wird. Sie erfindet weder freien Raum noch einen bereits gültigen Vertrag. Ein korrektes Datum wird mit dem bestätigten Systemstand abgeglichen.

HM01-L06: Eine eigene Musterlösung lautet: „Welcome to our hotel. May I have your reservation details? I will check the current room status. Please give me a moment to confirm the available options.“ Begrüßung, benötigte Information, Prüfung und nächste Rückmeldung werden verständlich verbunden. Der Text verspricht keinen unbestätigten Zugang. Er ist eine eigene Sprachübung und keine tatsächlich geführte Unterhaltung.

HM01-L07: Die Ordnung bestimmt betriebliche Kompetenzen und Prüfung, der Rahmenlehrplan den schulischen Aufbau, der betriebliche Plan die konkrete Vermittlung. Ausbildende gewährleisten planmäßige Anleitung, erforderliche kostenlose Mittel und Möglichkeit der Nachweisführung. Auszubildende lernen sorgfältig, nehmen an geeigneten Maßnahmen teil und führen ihren tatsächlichen Nachweis; Vertraulichkeit und weitere Pflichten kommen hinzu. Ein geeigneter Nachweis erklärt eine selbst bearbeitete Aufgabe und die erhaltene Rückmeldung. Nicht erlernte Tätigkeiten werden nicht erfunden.

HM01-L08: 6 + 5 + 4 + 4 = 19 Minuten, also eine Minute zu viel. Eine mögliche Anpassung verkürzt einen wiederholenden Teil um zwei Minuten und ergibt siebzehn Minuten mit einer Minute Übergang. Welche Kürzung sinnvoll ist, hängt am tatsächlichen Zweck. Quellen- und Rechtekontrolle werden als notwendige Vorbereitung erhalten. Schnelleres Sprechen ohne verständlichen Kern ist kein gesicherter Qualitätsgewinn.

HM01-L09: 18 + 6 + 3 = 27 Minuten; rechnerisch verbleiben acht. Die Reserve ist eine Modellzahl, keine bereits erfolgte Freigabe. Ein wirklicher Mangel wird dokumentiert und durch zuständige Stellen bearbeitet; die Gastinformation wird entsprechend aktualisiert. Ein geeignetes anderes Zimmer oder eine tatsächlich mögliche Zwischenlösung kann angeboten werden. Die Zahl wird nicht durch Überspringen notwendiger Kontrolle künstlich eingehalten.

HM01-L10: Die Matrix nennt begründete Kriterien und nachvollziehbare Bewertung statt pauschalem Gefallen. Geprüft werden richtige Quellen, Struktur, lesbare Endfassung, fachlich passende Fremdsprache sowie tatsächliche Bild- und Datenberechtigung. Rückmeldung beschreibt Beobachtung, Wirkung und geeignete Änderung. Persönliche Gesundheit betrifft unter anderem angemessene Arbeitsorganisation und sicheren Arbeitsplatz. Ein Vortrag ersetzt keine praktische Unterweisung; offene Lernpunkte werden gezielt weiterbearbeitet.

Primärquellen und Abgrenzung

HM01-Q1: KMK, Rahmenlehrplan vom 17. Dezember 2021, berufsbezogene Vorbemerkungen und Lernfeld 1, Originalseiten 7–12; lokales Original im Quellenordner. Alle vierzehn tatsächlich zum Hotelmanagement gehörenden Lernfeldseiten wurden am 20. November 2026 gelesen; der eigene kaufmännische Zweig wird nicht durch die Hotelfach-Lernfelder ersetzt.

HM01-Q2: Hotelberufeausbildungsverordnung vom 9. März 2022, insbesondere §§2–7 und Anlage 2: https://www.gesetze-im-internet.de/hotelausbv/BJNR031410022.html . Aktuelle Originalgrundlage am 20. November 2026 geprüft. Der vollständige Prüfungsweg wird in einem eigenen Kapitel behandelt.

HM01-Q3: BBiG §§11, 13 und 14: https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/__11.html , https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/__13.html und https://www.gesetze-im-internet.de/bbig_2005/__14.html . Vollständige aktuelle Einzelnormen im gemeinsamen Ausbildungsabgleich am 20. November 2026 gelesen. Keine konkrete persönliche Ausbildung oder betriebliche Weisung wird durch das Modell erteilt.

HM01-Q4: Arbeitsschutz, Gefährdungsbeurteilung: https://www.gesetze-im-internet.de/arbschg/__5.html . Grundregel der Arbeitszeit: https://www.gesetze-im-internet.de/arbzg/__3.html . Relevante vollständige Normen am 20. November 2026 gelesen. Branchen- und Jugendschutzbesonderheiten werden bei konkreter Personalplanung gesondert geprüft.

Lernfeld 2: Waren bestellen, annehmen, lagern und pflegen

Warenversorgung als Teil der Gastleistung

Eine Bestellung beginnt mit dem tatsächlichen betrieblichen Bedarf. Küche, Restaurant, Housekeeping und Empfang benötigen unterschiedliche Güter. Lebensmittel müssen zum geplanten Angebot und zur sicheren Verarbeitung passen. Textilien brauchen geeignete Qualität und ausreichende Verfügbarkeit. Reinigungsmittel werden nach ihrem Zweck und den vorhandenen Materialien ausgewählt. Ein beliebig günstiger Einkauf kann die Gastleistung gefährden, wenn die Ware nicht verwendbar ist. Deshalb verbindet Warenwirtschaft Menge, Qualität, Zeitpunkt, Lagerung und Dokumentation.

Annahme für dieses Lernfeld: Alle Waren, Lieferanten, Verbräuche, Preise, Lieferfristen, Bestände und Lagergrenzen des Hotel Lindenbogen sind ausdrücklich erfundene Lehrdaten. Produktbezogene Temperatur- oder Haltbarkeitsangaben werden nur dann als Modellvorgabe verwendet, wenn sie ausdrücklich so bezeichnet sind. Es gibt keine universelle gleiche Lagertemperatur für alle Lebensmittel. Rechenbeträge sind netto ohne Umsatzsteuer, soweit nicht anders angegeben. Das Kapitel erteilt keine Freigabe für tatsächlich verdächtige Lebensmittel oder Chemikalien.

Die Versorgung ist ein zusammenhängender Prozess: Bedarf feststellen, vorhandene geeignete Bestände prüfen, bestellen, Lieferung vorbereiten, kontrollieren, einlagern, Bestände pflegen und bereitstellen. Ein Fehler am Anfang kann später Abfall oder einen Engpass verursachen. Ein richtiger physischer Bestand kann wiederum falsch im System stehen. Die Sachbearbeitung verbindet deshalb tatsächliche Aufnahme und digitale Buchung. Ein Bestand gilt nicht allein deshalb als verwendbar, weil er in einer Tabelle positiv ist.

Warenarten und Lagerfunktion

Lebensmittel unterscheiden sich unter anderem nach Verderblichkeit, Verpackung, erforderlicher Kühlung und späterer Verarbeitung. Trockenware, Tiefkühlware, frische pflanzliche Rohstoffe und empfindliche tierische Produkte benötigen unterschiedliche Bedingungen. Getränke, Textilien, Geschirr und Reinigungsmittel haben wiederum andere Lageranforderungen. Die Einteilung richtet sich nach dem konkreten Produkt. Ein allgemeiner Oberbegriff wie Frühstücksware genügt nicht zur Festlegung von Temperatur und Haltbarkeit. Maßgeblich sind tatsächliche Vorschrift, Herstellerinformation und betrieblich geeignete Vorgabe.

Ein Lager gleicht unterschiedliche Zeitpunkte von Beschaffung und Verbrauch aus. Es sichert Verfügbarkeit und kann passende Bestellmengen ermöglichen. Gleichzeitig bindet es Geld, Fläche und Arbeit. Zu hoher Bestand erhöht beispielsweise Verderb-, Beschädigungs- und Überalterungsrisiko. Zu geringer Bestand kann einen Serviceausfall oder teure Eilbeschaffung verursachen. Ein sinnvoller Bestand ist daher weder möglichst null noch möglichst groß, sondern an Bedarf und Risiko angepasst.

Lagerräume werden nach Funktion und erforderlicher Trennung eingerichtet. Kühl- und Tiefkühleinrichtungen besitzen begrenzte Kapazität und müssen überwacht werden. Reinigungschemikalien dürfen Lebensmittel nicht verunreinigen. Auch Verpackung, Leergut, Abfall und benutzte Gegenstände benötigen geeignete Wege. Eine räumliche Trennung kann durch einen fachlich geeigneten Ablauf ergänzt werden, wird aber nicht durch beliebiges Nebeneinander ersetzt. Der Betrieb prüft tatsächliche Gefahr und Schutzmaßnahme.