

**Anonym**

# 9 in der Praxis erprobte Unterweisungen für die Ausbildungsberufe im Hotel- und Gaststättengewerbe

Band 2

**Unterweisung /  
Unterweisungsentwurf**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2008 GRIN Verlag GmbH  
ISBN: 9783656991663

**Anonym**

**9 in der Praxis erprobte Unterweisungen für die Ausbildungsberufe im Hotel- und Gaststättengewerbe**

**Band 2**

Examicus - Verlag für akademische Texte

Der Examicus Verlag mit Sitz in München hat sich auf die Veröffentlichung akademischer Texte spezialisiert.

Die Verlagswebseite [www.examicus.de](http://www.examicus.de) ist für Studenten, Hochschullehrer und andere Akademiker die ideale Plattform, ihre Fachtexte, Studienarbeiten, Abschlussarbeiten oder Dissertationen einem breiten Publikum zu präsentieren.

**Inhalt:**

- 1 Telefonische Annahme einer Zimmerreservierung an der Rezeption (Unterweisung Hotelfachmann / -fachfrau)
- 2 Fachgerechtes Eindecken eines 3-Gänge-Menüs (Unterweisung Hotelfachmann / -fachfrau)
- 3 Fachgerechtes Öffnen einer Weinflasche (Unterweisung Hotelfachfrau/-mann)
- 4 Vorbereitung einer Papaya (Unterweisung Koch / Köchin)
- 5 Servietten brechen, Form: Krone (Unterweisung Hotelfachmann / -fachfrau)
- 6 Begrüßung der Gäste und Ausfüllen eines Meldescheins (Unterweisung Hotelfachmann / -frau)
- 7 Annehmen einer Tischreservierung (Unterweisung Restaurantfachmann / -frau)
- 8 Ausfüllen eines Reservierungsformulars (Unterweisung Hotelfachmann / -frau)
- 9 Telefonische Reservierungsannahme (Unterweisung Hotelfachfrau / -mann)



# **1 Telefonische Annahme einer Zimmerreservierung an der Rezeption (Unterweisung Hotelfachmann / -fachfrau)**

**von Fabian Hund**



# Konzept einer praktischen Unterweisung im Rahmen der Ausbildereignungsprüfung

Ausbildungsberuf:

**Hotelfachmann / Hotelfachfrau**

Thema der Unterweisung:

**Telefonische Annahme einer Zimmerreservierung**

Erstellt durch: Name

## Unterweisungsentwurf zu Eignungsprüfung der Ausbilder

<b>Ausbilder:</b> Name	<b>Abteilung:</b> Rezeption / Reservierungsabteilung	<b>Datum:</b> 24.01.2006
---------------------------	---	-----------------------------

*Bezeichnung der zuständigen Stelle  
der dieser Entwurf vorgelegt wird:*

IHK für Oberfranken Bayreuth

*Prüfungsnummer des Teilnehmers:*

*Name und Anschrift des  
Prüfungsteilnehmers:*

Name  
Anschrift  
Ort

*Tag der Unterweisung:*

24. Januar 2006

*Thema der Unterweisung:*

Fachgerechte Annahme einer  
Zimmerreservierung am Telefon unter  
Beachtung der Rechtlichen und  
betrieblichen Gesichtspunkten

*Lernort (Ausbildungsplatz):*

Rezeption, Reservierungsabteilung

*Ausbildungsberuf:*

Hotelfachfrau / Hotelfachmann

*Zahl der Auszubildenden während  
der Unterweisung:*

1

*Die Auszubildende befindet sich im*

4. Ausbildungsmonat des 3. Lehrjahres

*Das Thema ist unter dem folgenden Punkt  
(§§) in den Ausbildungsrahmenplan (bzw.  
in die jeweils gültigen Ordnungsmittel)  
einzuordnen:*

§ 6, Nr. 2

*Zeitdauer der Unterweisung:*

ca. 15 Minuten

*Zeitraum der Unterweisung:*

von 10.00 Uhr bis 10.15 Uhr

*Verwendete Ausbildungsmittel:*

5 Reservierungsformulare  
2 Kugelschreiber  
1 Liste aktueller Zimmerraten  
2 Reservierungsbeispiele  
1 Ablage für Reservierungen

*Erklärung des Prüfungsteilnehmers:*

Die nachfolgende Beschreibung des Unterweisungsablaufs umfasst 8 Seiten  
Ich erkläre, dass ich diesen Unterweisungsentwurf selbstständig erstellt habe.

Ort, den 24.01.2006

\_\_\_\_\_  
Name

## Inhaltsverzeichnis

Seite

<b>1. Beschreibung der Ausgangsposition .....</b>	<b>3</b>
1.1. Der Ausbilder.....	3
1.2. Die Auszubildende .....	3
<b>2. Beschreibung der Lernziele .....</b>	<b>4</b>
2.1. Gesamtlernziel .....	4
2.2. Feinlernziele.....	4
2.2.1. Kognitive Lernziele (Erkenntnisse) .....	4
2.2.2. Affektive Lernziele (Gewissen, Interesse) .....	4
2.2.3. Psychomotorische Lernziele (Feinmotorik).....	4
2.2.4. Anwendung der Lernziele .....	4
2.3. Motivation.....	5
2.3.1. Motivation während der Begrüßung .....	5
2.3.2. Motivation während der Unterweisung.....	5
2.3.3. Motivation nach der Unterweisung .....	5
<b>3. Planung und Durchführung der Ausbildungseinheit.....</b>	<b>6</b>
3.1. Ort der Unterweisung .....	6
3.2. Lernzeit .....	6
3.3. Lehr- und Ausbildungsmittel.....	6
3.4. Unterweisungsmethode .....	6
3.5. Ablauf der Unterweisung.....	7
<b>4. Schlussbesprechung.....</b>	<b>9</b>
<b>5. Anhang.....</b>	<b>10</b>

## **1. Beschreibung der Ausgangsposition**

### ***1.1. Der Ausbilder***

Der Ausbilder heißt Name, ist 00 Jahre alt und von Beruf Hotelfachmann. Er ist zurzeit Studierender an der Hotelfachschule in xxx und strebt den Abschluss zum staatlich geprüften Hotelbetriebswirt an.

Der Ausbilder bevorzugt das partnerschaftlich-kooperative Führungsprinzip, das sich unter anderem durch einen motivierenden Führungsstil auszeichnet. Der Ausbilder bezieht die Auszubildende in die Zielbildungs- und Entscheidungsprozess mit ein, das heißt der Ausbilder soll die Vorstellungen der Auszubildenden berücksichtigen und diesem die Zeit für gegenseitige Information und Diskussion bieten.

Die Auszubildende entwickelt große Eigeninitiative und hat die Möglichkeit, ihr in der Berufsschule erlerntes Wissen in den Ausbildungsbetrieb einzubringen. Die Bereitschaft zur Verantwortung entlastet den Ausbilder und fördert die Arbeitsfreude im Team.

Besondere pädagogische Gewichtung liegt auf dem Lob; durch das Lob wird die Auszubildende motiviert und gleichzeitig fördert man seine Eigeninitiative im Lernprozess.

### ***1.2. Die Auszubildende***

Die Auszubildende, Frau Name ist 00 Jahre alt und hat die Realschule mit der mittleren Reife mit guten Noten abgeschlossen.

Die Auszubildende befindet sich im 4. Ausbildungsmonat des dritten Lehrjahres der Ausbildung zur Hotelfachfrau. Die Grundlage ihrer Ausbildung ist der Ausbildungsrahmenlehrplan. Der Auszubildenden ist durch die praktische Ausbildung im Ausbildungsbetrieb bekannt, dass bei jeder Zimmerreservierung ein Reservierungsformular für die ersten Gesprächsnotizen ausgefüllt wird. Sie hat bereits eine interne Schulung für die Bedienung der Telefonanlage absolviert. In der Berufsschule wurde die Möglichkeit der Verwendung eines Reservierungsformulars theoretisch vermittelt.

Die Auszubildende hat eine rasche Auffassungsgabe und lernt leicht. Neuen Aufgaben widmet sie sich engagiert und mit Ausdauer. Bei der Arbeit lässt sich beobachten, dass die Auszubildende sich sehr gut in das Team einfügt. Sie versteht sich gut mit ihren Kollegen und zeigt viel Freude und Interesse an Ihrem Ausbildungsberuf.

## **2. Beschreibung der Lernziele**

Die Auszubildende wird in der Unterweisung lernen, in möglichst kurzer Zeit effizient ein Reservierungsformular für eine Zimmerreservierung selbständig und fachgerecht auszufüllen.

### **2.1. Gesamtlernziel**

Die interessierte und fleißige Auszubildende soll lernen, wie eine Zimmer-reservierung in der Praxis schriftlich festgehalten werden muss. Durch die praktische Erfahrung der Auszubildenden an der Rezeption sind ihr die Unterweisungsmittel bekannt. Durch üben und Fachkenntnis sollte die Auszubildende am Ende der Ausbildung in der Lage sein, Gästen bei einer Zimmeranfrage mit Hilfe richtiger und sinnvoll gestellten Fragen zu einem individuellen Wunschaufenthalt verhelfen zu können.

### **2.2. Feinlernziele**

Hierunter versteht man die Unterscheidung in kognitive, affektive und psychomotorische Lernziele

#### **2.2.1. Kognitive Lernziele (Erkenntnisse)**

Ein kognitives Lernziel ist, sich Wissen anzueignen und einzuprägen, das zu späterer Zeit wieder abgerufen werden kann. Die Auszubildende soll das Gezeigte beobachten und sich durch Nachahmen alle Arbeitsschritte merken. Anschließendes üben speichert das Neuerlernte im Langzeitgedächtnis ab und kann jederzeit als Fachwissen abgerufen werden.

#### **2.2.2. Affektive Lernziele (Gewissen, Interesse)**

Die Auszubildende übt das Unterweisungsthema so lange, bis sie ohne zu überlegen das Gelernte anwenden kann. Demzufolge wendet sie also instinktiv das der Situation angemessene Verhalten an. Sie arbeitet nicht nur gewissenhaft, ordentlich, motiviert und interessiert, sondern versucht der Arbeit einen persönlichen Wert zu geben. Die Beachtung von Sicherheitsaspekten, der verantwortungsvolle Umgang mit Arbeitsmitteln und Daten, sowie Sorgfalt bei der Arbeit sind wichtige Schlüsselqualifikationen, die bei dieser Ausbildungseinheit vermittelt werden sollen.

#### **2.2.3. Psychomotorische Lernziele (Feinmotorik)**

In der Psychomotorik werden Geschick, Bewegungen und Motorik zusammen-gefasst, welche durch die Psyche bewusst gesteuert sind. Das für die Unterweisung psychomotorisches Lernziel beschäftigt sich damit, dass die Auszubildende alle für die Unterweisung relevanten Bewegungsabläufe und Arbeitsschritte erlernt hat. Sie kann diese durch Abrufen in eine automatisch, richtige Handlung umsetzen. Dies beinhaltet, dass alle Bewegungen effizient und korrekt sind.

#### **2.2.4. Anwendung der Lernziele**

Das Lernziel ist erreicht, wenn die Auszubildende in der Lage ist, selbständig den Arbeitsauftrag „Telefonische Annahme einer Zimmerreservierung“ ausführen kann und dabei alle Sicherheitsaspekte berücksichtigt. Die Endkontrolle der ordnungsgemäßen Annahme übernimmt der Ausbilder.