

**Anlage 58****RAHMENLEHRPLAN FÜR DEN LEHRBERUF****HOTELKAUFMANN/HOTELKAUFFRAU****I. STUDENTAFEL**

Gesamtstundenzahl: 3 Schulstufen zu insgesamt 1 260 Unterrichtsstunden (ohne Religionsunterricht), davon in der ersten, zweiten und dritten Schulstufe mindestens je 320 Unterrichtsstunden.

| <b>Pflichtgegenstände</b>                           | <b>Stunden</b> |
|---|----------------|
| Religion  |                |
| Politische Bildung                                  | 80             |
| Deutsch und Kommunikation                           | 80             |
| Berufsbezogene Fremdsprache                         | 160            |
| Zweite Berufsbezogene Fremdsprache                  | 100            |
| <b>Betriebswirtschaftlicher Unterricht</b>          |                |
| Angewandte Wirtschaftslehre                         | 220            |
| Betriebswirtschaftliches Projektpraktikum           | 140            |
| <b>Fachunterricht</b>                               |                |
| Betriebsorganisation, Tourismus und Marketing       | 160            |
| Hotel- und Rezeptionspraktikum                      | 320            |
| <b>Gesamtstundenzahl (ohne Religionsunterricht)</b> | <b>1 260</b>   |
| <b>Freigegegenstände</b>                            |                |
| Religion  |                |
| Lebende Fremdsprache                                |                |
| Deutsch   |                |
| Angewandte Mathematik                               |                |
| <b>Unverbindliche Übungen</b>                       |                |
| Bewegung und Sport                                  |                |
| Angewandte Informatik                               |                |
| <b>Förderunterricht</b>                             |                |

**II. BEMERKUNGEN ZUR STUDENTAFEL**

Das Stundenausmaß für den Religionsunterricht beträgt an

- ganzjährigen und saisonmäßigen Berufsschulen 40 Unterrichtsstunden je Schulstufe bzw. 20 Unterrichtsstunden je halber Schulstufe,
- lehrgangmäßigen Berufsschulen zwei Unterrichtsstunden je Lehrgangswochen.

Die Bildungsdirektion kann nach den örtlichen Erfordernissen nach Absprache mit der betreffenden Kirche oder Religionsgesellschaft das Stundenausmaß für den Religionsunterricht an ganzjährigen Berufsschulen bis auf 20 Unterrichtsstunden je Schulstufe herabsetzen.

Da der betriebswirtschaftliche Unterricht in einem Pflichtgegenstand zusammengefasst ist, sind gemäß § 47 Abs. 3 des Schulorganisationsgesetzes jene Teile dieses Pflichtgegenstandes in zwei Leistungsniveaus zu führen, die durch einen Lehrstoff der Vertiefung ausgewiesen sind. Die als leistungsdifferenziert ausgewiesenen Teile umfassen mindestens 180 Unterrichtsstunden.

Im Fachunterricht ist der Pflichtgegenstand „Betriebsorganisation, Tourismus und Marketing“ in zwei Leistungsniveaus zu führen.

Das Stundenausmaß für die Freigegegenstände „Lebende Fremdsprache“, „Deutsch“ und „Angewandte Mathematik“ sowie für die Unverbindlichen Übungen „Bewegung und Sport“ und „Angewandte Informatik“ beträgt an

- ganzjährigen und saisonmäßigen Berufsschulen mindestens 20 bis maximal 40 Unterrichtsstunden je Schulstufe bzw. mindestens zehn bis maximal 20 Unterrichtsstunden je halber Schulstufe,

- lehrgangsmäßigen Berufsschulen mindestens zwei bis maximal vier Unterrichtsstunden je Lehrgangswoche.

Für den Förderunterricht gemäß § 8 lit. g sublit. aa des Schulorganisationsgesetzes ist eine Kursdauer von maximal 18 Unterrichtsstunden je Pflichtgegenstand und Schulstufe vorzusehen.

### **III. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN, ALLGEMEINES BILDUNGSZIEL, ALLGEMEINE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE UND UNTERRICHTSPRINZIPIEN**

#### **A. Allgemeine Bestimmungen:**

**Begriff:** Der Lehrplan der Berufsschule ist ein lernergebnis- und kompetenzorientierter Lehrplan mit Rahmencharakter, der die Studentafel, das allgemeine Bildungsziel, die didaktischen Grundsätze sowie die Bildungs- und Lehraufgabe und den Lehrstoff für die einzelnen Unterrichtsgegenstände enthält.

**Umsetzung:** Der Lehrplan bildet die Grundlage für die eigenständige und verantwortliche Unterrichts- und Erziehungsarbeit der Lehrerinnen und Lehrer gemäß den Bestimmungen des § 17 Abs. 1 des Schulunterrichtsgesetzes.

Wesentlich ergänzendes Element der Lehrplanumsetzung sowie der Qualitätssicherung und -weiterentwicklung ist die Evaluation (zB Selbst-, Fremdevaluation) am Schulstandort.

#### **B. Allgemeines Bildungsziel:**

**Bildungsauftrag:** Die Berufsschule dient im Sinne des § 46 unter Berücksichtigung von § 2 des Schulorganisationsgesetzes der Erweiterung der Allgemeinbildung sowie der Förderung und Ergänzung der betrieblichen oder berufspraktischen Ausbildung. Die berufsfachlich ausgerichtete Ausbildung orientiert sich am Berufsprofil sowie an den Berufsbilddispositionen der jeweiligen Ausbildungsordnung für die betriebliche Ausbildung.

Das Bildungsziel der Berufsschule ist auf die Entwicklung einer umfassenden Handlungskompetenz sowohl im privaten, beruflichen als auch im gesellschaftlichen Leben ausgerichtet. Die Absolventinnen und Absolventen

- sind zum selbstständigen, eigenverantwortlichen und lösungsorientierten Handeln motiviert und befähigt,
- können unter Einsatz ihrer Fach- und Methodenkompetenz sowie ihrer sozialen und personalen Kompetenz berufliche und außerberufliche Herausforderungen bewältigen,
- haben ihre Individualität und Kreativität weiterentwickelt sowie ihren Selbstwert gefestigt,
- haben Lerntechniken und Lernstrategien weiterentwickelt und können diese für das lebenslange Lernen einsetzen,
- haben unternehmerisches Potenzial, Leistungsbereitschaft und Eigeninitiative entwickelt und können sich konstruktiv in ein Team einbringen,
- können sich mit sozialen, wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Benachteiligungen kritisch auseinandersetzen sowie geschlechtersensibel agieren,
- kennen die Bedeutung eines wertschätzenden Umgangs mit ihrer Umwelt, sind sich ihrer sozialen Verantwortung bewusst und verfügen über entsprechende Handlungskompetenz,
- sind fähig, berufsbezogene und gesundheitliche Belastungen zu erkennen und möglichen Fehlentwicklungen entgegenzuwirken.

#### **C. Allgemeine didaktische Grundsätze:**

Gemäß §§ 17 und 51 des Schulunterrichtsgesetzes haben Lehrerinnen und Lehrer den Unterricht sorgfältig vorzubereiten und das Recht und die Pflicht, an der Gestaltung des Schullebens mitzuwirken.

Die Sicherung des Bildungsauftrages (§ 46 des Schulorganisationsgesetzes) und die Erfüllung des Lehrplanes erfordern die Kooperation der Lehrerinnen und Lehrer. Diese Kooperation umfasst insbesondere

- die Anordnung, Gliederung und Gewichtung der Lehrplaninhalte unter Einbindung der mitverantwortlichen Lehrerinnen und Lehrer sowie unter Berücksichtigung schulorganisatorischer und zeitlicher Rahmenbedingungen,
- den Einsatz jener Lehr- und Lernformen sowie Unterrichtsmittel, welche die bestmögliche Entwicklung und Förderung der individuellen Begabungen ermöglichen.

Die Unterrichtsplanung (Vorbereitung) erfordert von den Lehrerinnen und Lehrern die Konkretisierung des allgemeinen Bildungszieles sowie der Bildungs- und Lehraufgaben der einzelnen

Unterrichtsgegenstände durch die Festlegung der Unterrichtsziele sowie der Methoden und Medien für den Unterricht.

Die Unterrichtsplanung hat einerseits den Erfordernissen des Lehrplanes zu entsprechen und andererseits didaktisch angemessen auf die Fähigkeiten, Bedürfnisse und Interessen der Schülerinnen und Schüler sowie auf aktuelle Ereignisse und Berufsnotwendigkeiten einzugehen. Bei der Einschätzung der individuellen Lernfähigkeit von Schülerinnen und Schülern mit einer anderen Erstsprache ist immer eine etwaige Diskrepanz zwischen vorhandenen Möglichkeiten und tatsächlicher Ausdrucksfähigkeit zu berücksichtigen.

Bei der qualitativen und quantitativen Aufbereitung der Lehrinhalte und der Festlegung der Unterrichtsmethoden ist vom Bildungsstand der Schülerinnen und Schüler sowie von deren Lebens- und Berufswelt auszugehen.

Der Unterricht ist handlungsorientiert zu gestalten und hat sich an den Anforderungen der beruflichen Praxis zu orientieren. Bei der Unterrichtsgestaltung sind die Wissens-, Erkenntnis- und Anwendungsdimension sowie die personale und soziale Dimension zu berücksichtigen. Produktorientierte Arbeitsformen mit schriftlicher oder dokumentierender Komponente – wie zB Portfolio-Präsentationen oder Projektarbeiten – sind für die Entwicklung der personalen Kompetenz sowie zur Förderung der Fähigkeit zur Selbsteinschätzung geeignet. Die Anwendung elektronischer Medien im Unterricht wird ausdrücklich empfohlen.

Bei der Unterrichtsplanung und Erarbeitung von Aufgabenstellungen sind die Querverbindungen zu anderen Pflichtgegenständen zu berücksichtigen. Im Unterricht sind komplexe Aufgabenstellungen einzusetzen, welche die Schülerinnen und Schüler zur selbstständigen Planung, Durchführung, Überprüfung, Korrektur und Bewertung praxisnaher Arbeiten führen und den Kompetenzaufbau fördern.

Nachhaltigkeit ist als Querschnittsthema in allen Unterrichtsgegenständen zu behandeln, wobei insbesondere auch die branchenspezifisch erforderlichen „green skills“ thematisiert und sichtbar gemacht werden sollen. Darüber hinaus sind Schülerinnen und Schüler dabei anzuleiten, sich jene Kompetenzen anzueignen, die erforderlich sind, um in einer nachhaltigen und ressourceneffizienten Gesellschaft zu leben, sie zu entwickeln und zu unterstützen.

Lehrmethoden sind so zu wählen, dass sie das soziale Lernen und die individuelle Förderung sicherstellen sowie beide Geschlechter gleichermaßen ansprechen. Lehrerinnen und Lehrer sind angehalten, ein (Lern-)Klima der gegenseitigen Achtung zu schaffen, eigene Erwartungshaltungen, Geschlechterrollenbilder und Interaktionsmuster zu reflektieren sowie die Schülerinnen und Schüler anzuregen, dies gleichermaßen zu tun.

Die Schülerinnen und Schüler sind durch geeignete Lernsettings auf den produktiven Umgang mit belastenden Situationen in ihrem Arbeitsalltag vorzubereiten und in ihrer Resilienz zu stärken (Mental Health/Psychische Gesundheit). Die Schülerinnen und Schüler sind für die Bedeutung von zielgruppengerechten Unterstützungssystemen zu sensibilisieren.

Zur Förderung des selbsttätigen Erwerbs von Kenntnissen, Fertigkeiten und Fähigkeiten sind Methoden zur Weiterentwicklung von Lerntechniken in der Unterrichtsgestaltung zu berücksichtigen.

Eine detaillierte Rückmeldung über die jeweiligen Lernfortschritte, über die aktuelle Ausprägung von Stärken und Schwächen sowie über die erreichte Leistung (erworbene Kompetenzen) ist wichtig und steht auch bei der Leistungsbeurteilung im Vordergrund. Klar definierte und transparente Bewertungskriterien sollen Anleitung zur Selbsteinschätzung bieten sowie Motivation, Ausdauer und Selbstvertrauen der Schülerinnen und Schüler positiv beeinflussen.

Zur Leistungsfeststellung sollen praxis- und lebensnahe Aufgabenstellungen herangezogen werden, auf rein reproduzierendes Wissen ausgerichtete Leistungsfeststellungen sind zu vermeiden.

Bei der Gestaltung von schriftlichen Überprüfungen und Schularbeiten ist zu berücksichtigen, dass das Lösen anwendungsbezogener Aufgabenstellungen mehr Zeit erfordert. Dem Berufsleben entsprechend empfiehlt es sich, Unterlagen, Nachschlagewerke und technische Hilfsmittel auch bei der Leistungsfeststellung zuzulassen.

Zum Zweck der koordinierten Unterrichtsarbeit und zur Vermeidung von Doppelgleisigkeiten hat die Abstimmung der Lehrerinnen und Lehrer untereinander zu erfolgen.

#### **D. Unterrichtsprinzipien:**

Der Schule sind Bildungs- und Erziehungsaufgaben („Unterrichtsprinzipien“) gestellt, die nicht ausschließlich einem Unterrichtsgegenstand zugeordnet werden können, sondern nur fächerübergreifend zu bewältigen sind. Die Unterrichtsprinzipien umfassen Digitale Kompetenzen, die Erziehung zum

unternehmerischen Denken und Handeln, Gesundheitsförderung, Interkulturelle Bildung, Leseerziehung, Medienbildung, Politische Bildung, Reflexive Geschlechterpädagogik und Gleichstellung, Sexualpädagogik, Umweltbildung für nachhaltige Entwicklung, Verkehrs- und Mobilitätserziehung sowie Wirtschafts-, Verbraucherinnen- und Verbraucherbildung.

Ein weiteres Unterrichtsprinzip stellt die Förderung der sozialen Kompetenzen (soziale Verantwortung, Kommunikationsfähigkeit, Teamfähigkeit, Führungskompetenz und Rollensicherheit) sowie der personalen Kompetenzen (Selbstständigkeit, Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen, Resilienz sowie die Einstellung zur gesunden Lebensführung und zu lebenslangem Lernen) dar.

#### **IV. BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN PFLICHTGEGENSTAND POLITISCHE BILDUNG**

Im Vordergrund des Unterrichts stehen die Identifikation mit Demokratie, Menschenrechten und Rechtsstaatlichkeit sowie die Förderung des Interesses an Politik und an politischer Beteiligung. Die Auseinandersetzung mit aktuellen politischen und gesellschaftlichen Geschehen ist vor das Faktenwissen zu stellen.

Begegnungen mit Vertreterinnen und Vertretern aus dem öffentlichen Leben sind zu fördern.

Die Unterrichtsgestaltung ist auf die Entwicklung einer (selbst-)kritischen Haltung gegenüber gesellschaftlichen Weltanschauungen, den Aufbau eigener Wertehaltungen, die Förderung der Fähigkeit zur selbstständigen Beurteilung von politischen Sachverhalten sowie die Entwicklung von Toleranzfähigkeit auszurichten.

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 diskutieren. 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 unter Beachtung der Bedeutung der historischen Dimension der zu behandelnden Themenbereiche, insbesondere der Demokratie und Menschenrechte, in den Unterricht zu integrieren.

#### **V. BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN PFLICHTGEGENSTAND DEUTSCH UND KOMMUNIKATION UND FÜR DEN FREIGEGENSTAND DEUTSCH**

Als Grundlage einer gezielten Unterrichtsplanung empfiehlt es sich, den Stand der Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten der Schülerinnen und Schüler auf Basis einer standardisierten Diagnose zu erheben.

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

Im Bereich der mündlichen Kommunikation sind sowohl individuelle Aufgabenstellungen als auch Übungen in Gruppen anzuwenden. Durch den Einsatz situationsgerechter Gesprächs- und Sozialformen werden die Schülerinnen und Schüler zu aktiver Mitarbeit motiviert, kommunikative Selbst- und Fremderfahrungen ermöglicht sowie wertvolle Beiträge zur Persönlichkeitsbildung geleistet. Zur Unterstützung der individuellen Selbst- und Fremdrelexion wird darüber hinaus auch der Einsatz audiovisueller Medien empfohlen.

Die Schlüsselkompetenz „Lesen“ ist Basis für das lebenslange Lernen. Um die Schülerinnen und Schüler zu motivieren und in der Entwicklung einer persönlichen Lesekultur zu fördern, sind im Kompetenzbereich „Lesen“ 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. Vor dem Hintergrund der Bedeutung des Wissensmanagements für die

berufliche Praxis und das lebenslange Lernen sind bei der Unterrichtsgestaltung die Vermittlung von Strategien zum selbstständigen Beschaffen von Informationsmaterial zu berücksichtigen.

Einer behutsamen Fehlerkorrektur kommt insbesondere in den Bereichen Orthografie und Grammatik eine große Bedeutung zu. Durch die Berücksichtigung von Methoden zur Förderung der Selbsteinschätzung in der Unterrichtsgestaltung sollen die Schülerinnen und Schüler dabei unterstützt werden, ihre Rechtschreib- und Grammatikfertigkeiten zu analysieren sowie Verbesserungspotentiale zu erkennen. Orthografie und Grammatik sind nicht isoliert zu unterrichten, sondern anlassbezogen in den Unterricht einzubeziehen.

## **VI. BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DIE PFLICHTGEGENSTÄNDE BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE UND ZWEITE BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE SOWIE FÜR DEN FREIGEGENSTAND LEBENDE 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. Die Bildungs- und Lehraufgabe sowie der Lehrstoff im Pflichtgegenstand „Berufsbezogene Fremdsprache“ sind so festgelegt, dass sie in der letzten Schulstufe den Anforderungen des Niveaus B1 („Independent User“) entsprechen. Im Pflichtgegenstand „Zweite Berufsbezogene Fremdsprache“ sind die Bildungs- und Lehraufgabe sowie der Lehrstoff so festgelegt, dass sie in der letzten Schulstufe den Anforderungen des Niveaus A2 („Basic User“) entsprechen.

Grundsätzlich soll immer nach dem Prinzip „von einfachen Aufgaben zu komplexen Aufgabenstellungen“ vorgegangen werden. Aufbauend auf einem gemeinsamen Grundangebot für alle Schülerinnen und Schüler bekommen leistungstärkere 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.

Zur Förderung der kommunikativen Fertigkeiten ist auf eine weitgehende Verwendung der Fremdsprache als Unterrichtssprache sowie den Einsatz geeigneter Medien, Unterrichtsmittel und Kommunikationsformen zu achten, wobei insbesondere der Einsatz von Partnerübungen, Gruppenarbeiten, Rollenspielen und Diskussionen empfohlen wird. Die besten Ergebnisse werden erzielt, wenn die Freude an der Mitteilungsleistung Vorrang vor der Sprachrichtigkeit genießt.

Um die Schülerinnen und Schüler auf Begegnungen mit Menschen aus anderen Kultur- und Sprachgemeinschaften vorzubereiten sowie die Freude am Sprachenlernen zu fördern, empfiehlt es sich, authentische Hör- und Lesetexte einzusetzen, die auch die Interessen der Schülerinnen und Schüler berücksichtigen.

Die Verwendung fachspezifischer Originaltexte fördert nicht nur das Leseverstehen, sondern verstärkt auch den Praxisbezug, daher wird in Abhängigkeit des beruflichen Hintergrunds sowie des Kompetenzniveaus der Schülerinnen und Schüler empfohlen, beispielsweise Bedienungs-, Wartungs- und Reparaturanleitungen, Anzeigen, Produkt- und Gebrauchsinformationen, Geschäftsbriefe und Artikel aus Fachzeitschriften im Unterricht einzusetzen. Bei der Auswahl von Originaltexten sind auch elektronische Textsorten sowie berufsbezogene Software zu berücksichtigen. Bei der Unterrichtsplanung sind Querverbindungen zum Fachunterrichtsbereich herzustellen.

Verständnis für die Grammatik und das Erlernen des Wortschatzes ergeben sich am wirkungsvollsten aus der Bearbeitung authentischer Texte und kommunikativer Situationen.

## **VII. 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. Aufgabenstellungen sind so zu wählen, dass die Problemlösungskompetenz im Mittelpunkt steht. Dabei sind sowohl soziale, ökologische

als auch ökonomische Auswirkungen wirtschaftlicher Entscheidungen mit einzubeziehen und die Schülerinnen und Schüler für die Bedeutung von nachhaltigem Wirtschaften zu sensibilisieren. Der Kontakt zu Behörden, Beratungsstellen und Institutionen ist zu fördern. 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 insbesondere auch im Zusammenhang mit projektspezifischen Arbeitsaufträgen 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.

## **VIII. BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DEN FACHUNTERRICHT**

Es ist insbesondere auf die Vermittlung einer gut fundierten Basisausbildung für den Lehrberuf Bedacht zu nehmen. Der gründlichen Erarbeitung in der notwendigen Beschränkung und der nachhaltigen Festigung grundlegender Fertigkeiten und Kenntnisse ist der Vorzug gegenüber einer oberflächlichen Vielfalt zu geben. Die Kompetenzbereiche sind gegenstandsübergreifend aufgebaut, daher sind Teamabsprachen zwischen den Lehrerinnen und Lehrern erforderlich.

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 für den Tourismus ist deutlich hinzuweisen.

## **IX. BESONDERE DIDAKTISCHE GRUNDSÄTZE FÜR DIE UNVERBINDLICHE ÜBUNG BEWEGUNG UND SPORT**

Um die Schülerinnen und Schüler für sportliche Betätigungen im Rahmen des Berufsschulunterrichtes zu motivieren, sollen sie bei der Planung und Gestaltung des Unterrichtes einbezogen werden. Um sie darüber hinaus auch in der Freizeit für sportliche Aktivitäten zu gewinnen, sind Kooperationen mit Sportverbänden, -einrichtungen, -organisationen und -vereinen von besonderer Bedeutung.

Geschlechtsspezifische Anliegen sowie Anliegen von Schülerinnen und Schülern mit besonderen Bedürfnissen sollen in der Unterrichtsplanung Berücksichtigung finden.

Bei der Wahl der Schwerpunkte und Inhalte sind die Altersgemäßheit, die Art der Lehrberufe, die speziellen Rahmenbedingungen der Berufsschule und die jeweils regional zur Verfügung stehenden Sportstätten zu berücksichtigen. Insbesondere sind die Jugendlichen in ihrer Bewegungsfreude durch die Einbeziehung ihrer Bewegungswelt und durch die Einbeziehung unterschiedlicher Freizeittrends zu motivieren.

Durch innere Differenzierung des Unterrichtes ist auf die unterschiedliche Leistungsfähigkeit der Schülerinnen und Schüler Rücksicht zu nehmen.

Im Unterricht ist zu jeder Zeit ein höchstmögliches Maß an Sicherheit der Schülerinnen und Schüler zu gewährleisten.

## **X. LEHRPLÄNE FÜR DEN RELIGIONSUNTERRICHT**

Siehe Anlage Rel-LP.

## **XI. BILDUNGS- UND LEHRAUFGABEN SOWIE LEHRSTOFF DER EINZELNEN UNTERRICHTSGEGENSTÄNDE**

### **PFLICHTGEGENSTÄNDE**

#### **POLITISCHE BILDUNG**

##### **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,
- können bei den zuständigen Interessenvertretungen sowie bei Sozialversicherungen und Behörden Informationen einholen, diese reflektieren und daraus situationsadäquate Handlungen ableiten und argumentieren,
- kennen die Mitbestimmungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten in Interessenvertretungen und können diese zur Artikulation ihrer Standpunkte und Interessen nutzen,
- können 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 Jugendlichen-Beschäftigungsgesetz 1987. 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,
- Einsatzgebiete künstlicher Intelligenz aufzeigen, Chancen und Risiken bewerten sowie Strategien zu einem verantwortungsvollen Umgang mit künstlicher Intelligenz erarbeiten,
- den Generationenvertrag erklären und die Auswirkungen auf die eigene Person sowie die Gesellschaft darlegen.

###### **Lehrstoff:**

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

##### **Kompetenzbereich Mitgestalten in der Gesellschaft**

###### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler

- kennen zentrale Kriterien von Demokratie und können diese im Vergleich zu anderen Regierungsformen darstellen,
- können persönliche Standpunkte und Interessen 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,
- können den Begriff „Umfassende Landesverteidigung“ erklären und entsprechende Maßnahmen beschreiben,
- 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. Umfassende Landesverteidigung. Politisches System der Europäischen Union. Öffentliche Verwaltung. Leistungen der öffentlichen Hand. Internationale Zusammenarbeit.

## DEUTSCH UND KOMMUNIKATION

**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 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 Strategien für verschiedene Gesprächsformen beschreiben und umsetzen, in Konfliktsituationen sprachlich angemessen kommunizieren und fachlich argumentieren sowie kooperativ und wertschätzend agieren,
- 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:**

Verbale und nonverbale Kommunikation. 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, allgemeine und 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 dazu gehörenden Lehrstoffinhalten lösen.

## BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE

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

**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,
- 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 A2****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- ganz kurze einfache Texte und Alltagstexte aus dem persönlichen Umfeld sinnerfassend lesen,
- 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 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,
- 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 A2****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können unter Zuhilfenahme von Vorlagen

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

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

**Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau B1****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können,

- sofern klare Standardsprache zur Anwendung kommt, 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 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).

## ZWEITE BERUFSBEZOGENE FREMDSPRACHE

**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.

**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 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,
- vertraute einfache Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung 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 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.

**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,
- einzelne Sätze und häufig verwendete Fachbegriffe im Zusammenhang mit der Gästebetreuung und -beratung verstehen.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

**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,
- 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 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,
- 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,
- 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 A2****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können unter Zuhilfenahme von Vorlagen

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

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld. Berufliches Umfeld. Berufsspezifische Fremdsprache.

**Betriebswirtschaftlicher Unterricht**

## ANGEWANDTE WIRTSCHAFTSLEHRE

**Kompetenzbereich Geschäftsprozesse****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- rechtliche Bestimmungen im Zusammenhang mit der Begründung und Auflösung von Lehr- und Dienstverhältnissen erläutern sowie entsprechende Schritte setzen,
- 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, unter Berücksichtigung der rechtlichen Grundlagen Verträge abschließen, stornieren, kündigen und von Verträgen zurücktreten 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-, Monats- und Jahresabschlüsse lesen und daraus Schlüsse ziehen,
- lohnabhängige Abgaben nennen und berechnen, Bescheide auf Plausibilität überprüfen und gegebenenfalls Maßnahmen setzen.

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

**Lehrstoff:**

Begründung und Auflösung von Dienstverhältnissen. Haushaltsplanung. Entschuldung. Konsumentenschutz. Eigen- und Fremdfinanzierung. Verträge. Nebenaufzeichnungen der Buchführung. Grundzüge der doppelten Buchführung. Einnahmen-Ausgaben-Rechnung. Abgabewesen.

**Lehrstoff der Vertiefung:**

Verträge. Eigen- und Fremdfinanzierung. Einnahmen-Ausgaben-Rechnung.

**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,
- Preise, Tarife und Konditionen für Kaufentscheidungen vergleichen und unter Berücksichtigung des Preis- und Leistungsverhältnisses eine Auswahl treffen und begründen,
- Preiskalkulationen und Kostenrechnungen durchführen sowie Preise und Preisnachlässe berechnen,
- Rechnungen auf Basis der gesetzlichen Grundlagen hinsichtlich der sachlichen und rechnerischen Richtigkeit überprüfen,
- Störungen bei der Geschäftsabwicklung identifizieren und situationsadäquate Maßnahmen darlegen,
- Vor- und Nachteile von unterschiedlichen Zahlungsarten nennen und betriebswirtschaftliche Auswirkungen von diesen erklären.

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

**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

- 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,
- Lehrlingsentschädigungen, Löhne und Gehälter berechnen, Lohn- und Gehaltsabrechnungen nachvollziehen sowie Personalaufwand verbuchen.

Die Schülerinnen und Schüler des Leistungsniveaus 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. Lohn- und Gehaltsabrechnung. Lehrlingsentschädigung.

**Lehrstoff der Vertiefung:**

Unternehmensgründung. Unternehmenskultur. Lohn- und Gehaltsabrechnung.

**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.

**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).

**BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHES PROJEKTPRAKTIKUM**

**Kompetenzbereich Geschäftsprozesse**

**Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- Stellenausschreibungen in Hinblick auf ihr eigenes Fähigkeitsprofil analysieren und passende Bewerbungsunterlagen erstellen,
- Bewerbungsgespräche führen und analysieren,
- computerunterstützt Einnahmen und Ausgaben aufzeichnen sowie einen Haushaltsplan erstellen,
- mündliche und schriftliche Kommunikationsformen für Konsumentenschutzangelegenheiten auswählen und situationsbezogen einsetzen,
- unterschiedliche Unterstützungsangebote für Lehrlinge recherchieren und diese beantragen,
- mündliche und schriftliche Kommunikation in Bezug auf Vertragsabschluss, -stornierung, -kündigung und -rücktritt abwickeln,
- die Arbeitnehmerveranlagung online durchführen.

**Lehrstoff:**

Stellenbewerbung. Bewerbungsgespräche. Unterstützungsangebote für Lehrlinge. Mündliche und schriftliche Kommunikation. Arbeitnehmerveranlagung.

**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,
- im Zuge einer Kaufentscheidung auf Grundlage einer Bedarfsermittlung potenzielle Lieferfirmen suchen, Angebote einholen und vergleichen sowie den resultierenden Schriftverkehr einschließlich der Bestellung durchführen,
- Rechnungen erstellen, für die Buchhaltung vorbereiten und verbuchen,
- 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. Zeitmanagement. Verträge. Rechnungen. Zahlungsverkehr.

**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.

**Fachunterricht****BETRIEBSORGANISATION, TOURISMUS UND MARKETING****Kompetenzbereich Geschäftsprozesse****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- Prozesse beim Anlegen, Führen und Verwalten von Karteien, Statistiken und Dateien aufzeigen und darlegen,
- Abgaben aus dem Hotel- und Gastronomiebereich nennen und berechnen.

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

**Lehrstoff:**

Statistiken. Dateien. Abgabewesen.

**Lehrstoff der Vertiefung:**

Statistiken. Dateien. 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 ein branchenspezifisches Leistungsangebot verkaufsfördernd darstellen und präsentieren,
- 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 Veranstaltungsformen und -voraussetzungen nennen sowie Veranstaltungen und deren Abläufe auf Basis eines Verkaufsgespräches planen und koordinieren,
- können branchenspezifische Möglichkeiten der Stammgästepbindung nennen und situationsadäquat auswählen,
- 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, Kontakte zu Veranstaltern der Region sowie mit Tourismusverbänden pflegen und über deren Angebote informieren,
- können betriebliche Abläufe von der Warenbestellung bis zum Verbrauch planen und präsentieren sowie gegebenenfalls optimieren,
- kennen Grundlagen des HACCP, können die damit in Zusammenhang stehenden Checklisten erstellen und führen sowie persönliche Hygienemaßnahmen beschreiben,
- können branchenspezifische Preisauszeichnungen unter Berücksichtigung der gesetzlichen Bestimmungen durchführen,
- können Tages-, 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,
- kennen Instrumente zur Erhebung der Gästezufriedenheit und können Erhebungsergebnisse auswerten,
- können Reklamationen entgegennehmen, analysieren, Lösungsstrategien entwickeln und die erforderlichen Maßnahmen aufzeigen.

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

#### **Lehrstoff:**

Marketing. Marktbeobachtung. Veranstaltungsmanagement. Gästeinformation. Höflichkeitsnormen. 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

- Anforderungen für den Lehrberuf zusammenfassen, berufsethische Aspekte darlegen und präsentieren, situationsadäquates Verhalten aufzeigen sowie die Betriebskultur im Arbeitsumfeld analysieren,
- Arbeitsabläufe und fachliche Inhalte unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Strukturierungstechniken visualisieren und präsentieren,
- Arbeitsprozesse, optimal gestaltete Arbeitsräume und -plätze beschreiben sowie technische Büroeinrichtungen für effiziente Arbeitsabläufe in der Hotellerie vorschlagen, auswählen und begründen,
- Maßnahmen zur Vorbeugung berufsspezifischer Erkrankungen aufzeigen und ergreifen,
- anhand vorhandener Sicherheitskonzepte Maßnahmen zur Vorbeugung von Unfällen beschreiben und Möglichkeiten der Erste Hilfe darlegen.

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

**Lehrstoff:**

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

**Lehrstoff der Vertiefung:**

Berufliches Anforderungsprofil. Organisationsmanagement.

## HOTEL- UND REZEPTIONSPRAKTIKUM

### **Kompetenzbereich Geschäftsprozesse**

**Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler

- können eine Dateistruktur anlegen und die Dateiverwaltung effizient durchführen,
- können berufsspezifische Auswertungen und Berichte vorbereiten sowie logisspezifische Statistiken analysieren und situationsadäquate Maßnahmen einleiten,
- 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 den notwendigen Schriftverkehr im Zusammenhang mit Beschwerden gegen Bescheide durchführen.

**Lehrstoff:**

Dateiverwaltung. Statistiken. Datensicherung. Datenschutz. Abgaben. Schriftverkehr.

### **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, auf die Bedürfnisse der Gäste professionell und empathisch eingehen 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,
- können alle Abrechnungsvorgänge im Zusammenhang mit Gästerechnungen durchführen.

**Lehrstoff:**

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

**Kompetenzbereich Unternehmensführung****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- sich in ein Team konstruktiv und engagiert einbringen, Kommunikations- und Feedbackregeln berücksichtigen und sind in der Lage, ihre Handlungen situationsadäquat zu setzen,
- Arbeitsabläufe im Bereich des Front Office effizient umsetzen,
- berufsspezifische Arbeiten in ergonomisch richtiger Haltung durchführen.

**Lehrstoff:**

Sozialformen des Arbeitens. Arbeitsabläufe. Ergonomie.

**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).

**FREIGEGENSTÄNDE****LEBENDE FREMDSPRACHE****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.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

**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.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

**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.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

### **Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A1**

#### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

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

#### **Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

### **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.

#### **Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

### **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,
- ganz kurze einfache persönliche Korrespondenz sinnerfassend lesen.

#### **Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

### **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,
- ein sehr kurzes Kontaktgespräch führen, verstehen aber normalerweise nicht genug, um selbst das Gespräch in Gang zu halten.

#### **Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

### **Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau A2**

#### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können unter Zuhilfenahme von Vorlagen

- kurze einfache Notizen, Mitteilungen und Mails schreiben,
- einfache persönliche Korrespondenz schreiben,
- einen Lebenslauf und Bewerbungen schreiben.

#### **Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

### **Kompetenzbereich Hören im Kompetenzniveau B1**

#### **Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können,

- sofern klare Standardsprache zur Anwendung kommt, Hörtexten und Dialogen Hauptpunkte entnehmen sowie vertraute Dinge aus den Bereichen Beruf, Schule und Freizeit verstehen,
- wenn relativ langsam und deutlich gesprochen wird, Medienberichten zu aktuellen Ereignissen und persönlichen Interessengebieten zentrale Informationen entnehmen.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld.

**Kompetenzbereich Lesen im Kompetenzniveau B1**

**Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- Alltagstexte und literarische Texte, in denen sehr gebräuchliche Sprache zur Anwendung kommt, sinnerfassend lesen,
- persönliche Korrespondenz sinnerfassend lesen und Handlungen daraus ableiten.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld. Literatur und Medien.

**Kompetenzbereich Sprechen im Kompetenzniveau B1**

**Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- im Alltag und auf Reisen geläufige Situationen sprachlich bewältigen,
- über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben,
- initiativ an Gesprächen teilnehmen.

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld. Freies Kommunizieren.

**Kompetenzbereich Schreiben im Kompetenzniveau B1**

**Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

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

**Lehrstoff:**

Persönliches Umfeld. Kreatives Schreiben.

DEUTSCH

**Kompetenzbereich Zuhören**

**Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- verbale und nonverbale Elemente sowie Gestaltungsmittel der Kommunikation erkennen und verstehen,
- aktiv zuhören, 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 zu aktuellen Themen der Gesellschaft sowie aus dem Berufs- und Privatleben mündlich Stellung nehmen, sich konstruktiv an Gesprächen und Diskussionen beteiligen und auf Gesprächsbeiträge angemessen reagieren,
- können Stil- und Sprachebenen unterscheiden sowie diese situationsadäquat einsetzen,
- kennen unterschiedliche Präsentationstechniken und können ihre Anliegen vor Publikum vorbringen und referieren.

**Lehrstoff:**

Verbale und nonverbale Kommunikation. Gesprächsförderndes Verhalten. Gesprächs- und Umgangsformen. Präsentationstechniken. Stil- und Sprachebenen.

**Kompetenzbereich Lesen****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- still und laut sinnerfassend sowie gestaltend lesen,
- Texten Informationen entnehmen und Bezüge zu anderen Texten, zum eigenen Wissen und zu individuellen Erfahrungen sowie zu unterschiedlichen Weltansichten und Denkmodellen herstellen.

**Lehrstoff:**

Lesestrategien. Textinterpretation.

**Kompetenzbereich Schreiben****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- zu aktuellen Themen der Gesellschaft sowie des beruflichen und außerberuflichen Bereichs schriftlich Stellung nehmen,
- Texte mit unterschiedlichen Intentionen zielgruppenadäquat verfassen,
- mit analogen und digitalen Medienangeboten kritisch umgehen und diese situationsgerecht nutzen,
- Rechtschreib- und Grammatikregeln anwenden, Nachschlagewerke verwenden sowie ihren Grund-, Fach- und Fremdwortschatz erweitern und festigen.

**Lehrstoff:**

Schriftliche Kommunikation. Verfassen und Lesen unterschiedlicher Textsorten. Umgang mit Informationsquellen. Orthografie und Grammatik.

## ANGEWANDTE MATHEMATIK

**Kompetenzbereich Zahlen und Maße****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- die Mengen der natürlichen, ganzen, rationalen und reellen Zahlen anhand der auf ihnen durchführbaren Rechenoperationen unterscheiden, Zahlen diesen Zahlenmengen zuordnen und Berechnungen durchführen,
- Maßeinheiten situationsadäquat verwenden und Umrechnungen durchführen,
- Prozentangaben verstehen, berufsspezifische Berechnungen mit diesen durchführen sowie absolute Größen als Prozentwerte ausdrücken und Änderungsraten bestimmen,
- Verhältnisrechnungen durchführen und den Lösungsweg erklären.

**Lehrstoff:**

Zahlenmengen. Maßeinheiten. Prozentrechnung. Verhältnisrechnungen.

**Kompetenzbereich Algebra und Geometrie****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- berufsspezifische Zusammenhänge mit Hilfe von Variablen, Termen und Formeln beschreiben, Terme vereinfachen und Formeln nach vorgegebenen Größen umformen,
- Gleichungen und Ungleichungen lösen und grafisch darstellen,
- berufsspezifische Fragestellungen als lineare Gleichungssysteme darstellen und diese lösen,
- geometrische und trigonometrische Berechnungen durchführen.

**Lehrstoff:**

Terme. Formeln. Gleichungen. Ungleichungen. Lineare Gleichungssysteme. Geometrie und Trigonometrie.

**Kompetenzbereich Funktionale Zusammenhänge****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- den Begriff Funktion definieren sowie funktionale Zusammenhänge in ihrem Berufsfeld erkennen und präsentieren,
- Funktionen benennen, in Abhängigkeit ihrer Parameter skizzieren, anhand ihrer Eigenschaften unterscheiden sowie geeignete Funktionen für die Beschreibung berufsspezifischer Zusammenhänge auswählen und argumentieren,
- Funktionsparameter interpretieren, anhand vorgegebener Daten ermitteln und die Funktionsgleichung zur Bestimmung unbekannter Funktionswerte nutzen.

**Lehrstoff:**

Funktionsstypen. Eigenschaften von Funktionen. Funktionsgleichungen.

**Kompetenzbereich Stochastik****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler kennen Verfahren der deskriptiven Statistik und können diese auf berufsspezifische Daten anwenden sowie die Ergebnisse interpretieren und präsentieren.

**Lehrstoff:**

Beschreibende Statistik.

**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).

**UNVERBINDLICHE ÜBUNGEN****BEWEGUNG UND SPORT****Kompetenzbereich Grundlagen zum Bewegungshandeln****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können Methoden zur Schulung der konditionellen, koordinativen und beweglichkeitsbezogenen Fähigkeiten eigenverantwortlich anwenden.

**Lehrstoff:**

Übungen aus den Bereichen Turnen, Gymnastik, Leichtathletik und Schwimmen. Übungen an Fitnessgeräten. Sportmotorische Tests.

**Kompetenzbereich Leistungsorientierte und spielerische Bewegungshandlungen****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- ihr Leistungsvermögen in Bewegungshandlungen einschätzen,
- Regeln einhalten und sich fair verhalten sowie das Verhalten auf Spielsituationen abstimmen und taktische Entscheidungen in der Gruppe bzw. Mannschaft treffen,

- ausgewählte Wettbewerbe und Sportspiele organisieren und leiten.

**Lehrstoff:**

Wettbewerbe und Spiele. Trendsportarten.

**Kompetenzbereich Gestaltende und darstellende Bewegungshandlungen****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- sich durch Bewegung ausdrücken und verständigen,
- Bewegung gestalten und kreative Ausdrucksmöglichkeiten finden.

**Lehrstoff:**

Pantomime. Gefühle durch Bewegungen darstellen. Tanz. Musikgymnastik. Rhythmische Gymnastik und Akrobatik.

**Kompetenzbereich Gesundheitsorientierte und ausgleichende Bewegungshandlungen****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- körperliche Belastungssymptome und deren Ursachen erkennen sowie mögliche Auswirkungen auf die Gesundheit beschreiben,
- alltägliche Bewegungshandlungen durch gezielte Übungen verbessern und berufsspezifische Belastungen ausgleichen.

**Lehrstoff:**

Funktionsgymnastik. Regeneration. Atemtechniken. Entspannungs- und Dehntechniken.

**Kompetenzbereich Erlebnisorientierte Bewegungshandlungen****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können herausfordernde Bewegungssituationen aufsuchen, persönliche Grenzen und Verhaltensweisen erfahren, Erlebnisse selbst und in der Gruppe reflektieren sowie Gefahren einschätzen.

**Lehrstoff:**

Bergsport. Gleit- und Rollsport. Wassersport. Ballspiele. Sportveranstaltungen.

**ANGEWANDTE INFORMATIK****Kompetenzbereich Informationssysteme, Mensch und Gesellschaft****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler

- sind in der Lage, Computerarbeitsplätze nach gesundheitlichen, ergonomischen, ökologischen und ökonomischen Gesichtspunkten zu analysieren sowie Optimierungsmöglichkeiten vorzuschlagen und zu präsentieren,
- kennen Vor- und Nachteile marktüblicher Betriebssysteme, können ein Betriebssystem in Betrieb nehmen, Software installieren und deinstallieren sowie Geräteverbindungen entsprechend ihrem Einsatzgebiet unterscheiden und fallbezogen auswählen,
- sind in der Lage, einen sorgsamen Umgang mit privaten und beruflichen Informationen sowie mit sensiblen Daten aufzuzeigen und das eigene Verhalten zu reflektieren,
- können Möglichkeiten der Datensicherung anwenden sowie Daten vor unberechtigtem Zugriff im persönlichen und beruflichen Umfeld schützen,
- können Daten in verschiedenen Formaten erkennen, geeignete Dateiformate auswählen und begründen sowie eine Dateistruktur anlegen und Dateien effizient verwalten,
- können Daten importieren, exportieren, überprüfen und weiterverarbeiten,
- können Dateien fachgerecht konvertieren,
- können die umwelt- und fachgerechte Entsorgung von Hardware und Verbrauchsmaterialien beschreiben.

**Lehrstoff:**

Computerarbeitsplätze. Betriebssysteme. Datenschutz. Datensicherheit. Dateiverwaltung. Entsorgung.

**Kompetenzbereich Textverarbeitung, Präsentation und Kommunikation****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler können

- Schriftstücke mit Hilfe von Textverarbeitungssoftware effizient und strukturiert erstellen, bearbeiten und drucken,
- unter Zuhilfenahme unterschiedlicher Software sowie Visualisierungs- und Strukturierungstechniken Besprechungs- und Präsentationsunterlagen erstellen,
- E-Mails verantwortungsbewusst nutzen und verwalten,
- mit Hilfe elektronischer Medien unter Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen Informationen beschaffen und verarbeiten sowie die Möglichkeiten der Nachrichtenübermittlung situationsadäquat auswählen,
- Bilder und Grafiken mit geeigneter Software verantwortungsbewusst bearbeiten.

**Lehrstoff:**

Schriftstücke. Besprechungs- und Präsentationsunterlagen. E-Mail. Dateien. Informationsmedien. Bildbearbeitung.

**Kompetenzbereich Tabellenkalkulation und Datenbanken****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die Schülerinnen und Schüler

- kennen Einsatzbereiche von Tabellenkalkulationssoftware und können mit dieser einfache Berechnungen unter Verwendung von Formeln und Funktionen durchführen,
- können Diagramme erstellen und Datenbestände auswerten,
- können einfache Datenbanken unter Verwendung eines Standardprogrammes anlegen, verwalten und bearbeiten sowie Abfragen in Datenbanken durchführen und die Ergebnisse präsentieren.

**Lehrstoff:**

Tabellenkalkulationssoftware. Datenbanken.

**FÖRDERUNTERRICHT****Bildungs- und Lehraufgabe:**

Die vorübergehend von einem Leistungsabfall betroffenen Schülerinnen und Schüler sollen jene Kompetenzen entwickeln, die ihnen die Erfüllung der Bildungs- und Lehraufgabe des betreffenden Pflichtgegenstandes ermöglichen.

**Lehrstoff:**

Pflichtgegenstände des sprachlichen, betriebswirtschaftlichen und des fachtheoretischen Unterrichtes.

Wie im entsprechenden Pflichtgegenstand unter Beschränkung auf jene Lehrinhalte, bei denen Wiederholungen und Übungen notwendig sind.