

Schulartenspezifischer Bildungsstandard in der Berufsbildung Höhere Lehranstalten für Tourismus (HLT)

Kompetenzmodell, Deskriptoren und ausgewählte Unterrichtsbeispiele

Tourismus

13. Schulstufe

(Juli 2012)

www.bildungsstandards.berufsbildendeschulen.at

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort der Steuergruppe	2
1.1	Vielfalt und Qualität der Berufsbildung	2
1.2	Bildungsstandards in der Berufsbildung	2
1.3	Elemente von Bildungsstandards in der Berufsbildung.....	3
1.4	Funktionen der Bildungsstandards	3
1.5	Entwicklungsplan	4
2	Das Kompetenzmodell des Berufsfeldes Tourismus	5
2.1	Der Beitrag der Tourismusschulen zur Bildung.....	5
2.2	Das zweidimensionale Kompetenzmodell.....	5
	Dimension 1: Handlungskompetenzen.....	6
	Dimension 2: Inhaltliche Kompetenzen	7
2.3	Die Vernetzung der Kompetenzen.....	7
3	Beschreibung der Vernetzung der inhaltlichen und handlungsorientierten Kompetenzen im Tourismus	8
TOUR-1	Einstellungen zum Tourismus und in der Freizeitwirtschaft.....	8
TOUR-2	Innovatives und kreatives Handeln.....	8
TOUR-3	Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden - auch in den Fremdsprachen	8
TOUR-4	Internationalität, Interkulturelles Wissen.....	9
TOUR-5	Verkauf.....	9
TOUR-6	Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld.....	9
TOUR-7	Unternehmerisches und wirtschaftliches Handeln.....	10
4	Kommentierte Aufgabenbeispiele	11
4.1	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-1 (Runder Tisch)	11
4.2	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-2 (Morpho-Box).....	13
4.3	Kommentiertes Aufgabenbeispiel 1 zu TOUR-3 (Schriftliche Beschwerde)	14
4.4	Kommentiertes Aufgabenbeispiel 2 zu TOUR-3 (Beschwerde Hotelrezeption)	17
4.5	Kommentiertes Aufgabenbeispiel 3 zu TOUR-3 (Wintertourismus).....	20
4.6	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-4 (Internationale Gäste).....	22
4.7	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-5 (Einwandbehandlung)	23
4.8	Kommentiertes Aufgabenbeispiel 1 zu TOUR-6 (GOP)	24
4.9	Kommentiertes Aufgabenbeispiel 2 zu TOUR-6 (Wein).....	25
4.10	Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-7 (Seminarhotel)	27
5	Nachwort	29

1 Vorwort der Steuergruppe

1.1 Vielfalt und Qualität der Berufsbildung

Die Bildungssysteme in den Mitgliedstaaten der EU weisen vor allem im Bereich der Berufsbildung eine beachtliche Bandbreite auf, die auch ein Erfolgsfaktor für eine immer mehr von innovativen Produkten und Leistungen geprägten Wirtschaft ist. Die Vielfalt der Bildungswege fördert unterschiedliche Denk- und Handlungsansätze und schafft ein Potenzial an Qualifikationen, das zu originellen Problemlösungen befähigt. Dieses Potenzial kann am europäischen Bildungs- und Arbeitsmarkt aber nur wirksam werden, wenn die vielfältigen Qualifikationen transparent gemacht und ihrem Wert entsprechend anerkannt werden. Die Anerkennung und Verwertbarkeit erworbener Qualifikationen beruht zu einem wesentlichen Teil auf dem Vertrauen in die Qualität des Bildungsangebots. Das Bekenntnis zu einer nachhaltigen Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität von Bildungsprozessen, die im Besonderen eine transparente Darstellung von Lernergebnissen einschließt, steht daher auch im Mittelpunkt zentraler bildungspolitischer Themen der Gegenwart, wie der Schaffung eines *Nationalen und Europäischen Qualifikationsrahmens* (NQR bzw. EQR) sowie eines *Europäischen Leistungspunktesystems* (ECVET)¹. Die österreichische Berufsbildung beteiligt sich darüber hinaus am gesamteuropäischen Qualitätsprozess mit der Initiative QIBB (Qualitätsinitiative Berufsbildung). Ein wichtiges Teilprojekt von QIBB ist die Entwicklung und der Einsatz von Bildungsstandards.

1.2 Bildungsstandards in der Berufsbildung

Die Bildungsstandards der Berufsbildung, die auf die Abschlussqualifikationen fokussieren, sind ein wesentliches Element zur transparenten Darstellung von Lernergebnissen. Sie sind somit ein Bildungsnachweis für das Portfolio einer Absolventin bzw. eines Absolventen an der Nahtstelle in das Berufsleben oder in eine weiterführende (tertiäre) Bildungseinrichtung. Dementsprechend konzentrieren sich die Standards auf:

- allgemeinbildende Kernkompetenzen,
- berufsbezogene Kernkompetenzen und
- soziale und personale Kernkompetenzen.

In einem ersten Schritt wurden **allgemeinbildende Kernkompetenzen** durch Standards definiert. Diese Kompetenzen stellen die „Studierfähigkeit“ sicher und befähigen zur aktiven Teilnahme am gesellschaftlichen Leben. Sie beziehen sich entweder auf einen einzelnen Unterrichtsgegenstand, wie Deutsch, Englisch, Angewandte Mathematik und Angewandte Informatik oder auf eine Gruppe von Unterrichtsgegenständen, wie die Naturwissenschaften (Physik, Chemie und Biologie). Die entsprechenden Kompetenzmodelle bauen auf bereits bestehenden Entwicklungen auf, sie orientieren sich z.B. am Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen des Europarats sowie an anerkannten Strukturen der entsprechenden Fachdidaktik.

In einem nächsten Schritt wurden bzw. werden **berufsbezogene Kernkompetenzen** definiert, die sich auf fachtheoretische und fachpraktische Unterrichtsgegenstände bzw. Gegenstandsbereiche eines Bildungsgangs beziehen.

Aufgrund der zunehmenden Bedeutung **sozialer und personaler Kernkompetenzen** (sowohl für die Arbeitswelt als auch für den Prozess des lebensbegleitenden Lernens) werden auch für diesen Bereich entsprechende Standards erarbeitet. Man gelangt so zu einem Kompetenzverständnis, das dem im *Europäischen Qualifikationsrahmen* verwendeten Ansatz entspricht².

¹ *Nationaler Qualifikationsrahmen (NQR), Europäischer Qualifikationsrahmen (EQR), Europäisches System zur Übertragung, Akkumulierung und Anerkennung von Lernleistungen im Bereich der Berufsbildung (ECVET).*

² Indikatoren des EQR: Kenntnisse, Fertigkeiten, Kompetenz (im Sinne von Übernahme von Verantwortung und Selbstständigkeit)

1.3 Elemente von Bildungsstandards in der Berufsbildung

Ein Bildungsstandard besteht aus folgenden drei Elementen: dem Kompetenzmodell, den Deskriptoren und den Unterrichtsbeispielen.

- Kompetenzmodelle ermöglichen die Darstellung abstrakter Bildungsziele. „Neu“ ist die Darstellung der Unterrichtsinhalte in einer Inhaltsdimension UND einer differenzierten Handlungsdimension. Die Inhaltsdimension weist die für einen Unterrichtsgegenstand oder Fachbereich relevanten Themenbereiche aus. Mit der Handlungsdimension wird die im jeweiligen Unterrichtsgegenstand oder im jeweiligen Fachbereich zu erbringende Leistung zum Ausdruck gebracht.
- Die zu erreichenden Kompetenzen werden durch Deskriptoren abgebildet und konkretisieren somit die Bildungs- und Lehraufgaben der Lehrpläne. Sie beschreiben Bildungsziele unter Aspekten der Fachdidaktik und berücksichtigen Theorien zum Wissensaufbau. Somit sind die Deskriptoren Umschreibungen in Form von Zielvorgaben. Die Formulierung der Deskriptoren hilft, die Perspektive der Schülerinnen und Schüler zu betonen und erlaubt eine höhere Lesbarkeit für Lernende und Lehrende, aber auch für Eltern.
- Um das Kompetenzmodell zu illustrieren, die Deskriptoren zu präzisieren und in die Praxis zu „übersetzen“, werden Unterrichtsbeispiele entwickelt. Diese eignen sich zur Verwendung im Unterricht und dienen der Darstellung der Bildungsstandards, der Orientierung und der Selbstevaluation.

1.4 Funktionen der Bildungsstandards

Die Bildungsstandards erfüllen eine Reihe unterschiedlicher Funktionen. Einige sollen hier hervorgehoben werden:

Bildungsstandards dienen der Qualitätssicherung und -verbesserung des gesamten Schulsystems, in dessen Mittelpunkt die Lernleistungen aller Schülerinnen und Schüler stehen. Im Bereich der Berufsbildung haben die Lehrpläne den Charakter von Rahmenvorgaben. Diese Tatsache hat in Verbindung mit den schulautonomen Gestaltungsfreiräumen dazu geführt, dass die Umsetzung der Lehrpläne stark standortbezogen erfolgt.

Die Formulierung von bundesweit gültigen Bildungsstandards soll dieser Entwicklung nicht entgegenwirken, aber Kernbereiche des Unterrichts in einer lernergebnisorientierten Darstellung festhalten (Orientierungsfunktion für den Unterricht).

So gesehen bringen die Bildungsstandards eine Konkretisierung der Lehrpläne in ausgewählten Kernbereichen und schaffen die Grundlage für die Implementierung eines kompetenzorientierten Unterrichts, der jedenfalls die Erreichung der zentralen, in den Bildungsstandards festgelegten Lernergebnisse sichern soll, und zwar unabhängig vom Schulstandort.

Durch Bildungsstandards sind Vergleiche zwischen unterschiedlichen Bildungsinstitutionen und eine objektive Darstellung des Bildungsweges möglich. Dies verbessert nicht nur die „Kommunikation“ zwischen Bildungsanbietern und Arbeitgebern in Österreich, sondern ebnet für Lernende den Weg nach Europa. Durch Standards, die die Zielvorgaben systematisch darstellen, können im österreichischen Schulsystem erworbene Kompetenzen anderen Ländern verdeutlicht werden. Darüber hinaus werden Bildungsstandards in der Berufsbildung als Unterstützung zur Weiterentwicklung der europäischen Transparenzinstrumente aufgefasst, wobei für die Berufsbildung insbesondere die Europass-Zeugniserläuterungen von Bedeutung sind (siehe www.zeugnisinfo.at).

Bildungsstandards geben Lehrkräften ein Instrument in die Hand, um ihren Unterricht stärker auf (berufliche) Kernkompetenzen auszurichten und die Handlungsorientierung der Lernenden zu stärken. Dies impliziert eine Ausrichtung auf kompetenzorientierte Lernsituationen und damit eine Erweiterung der didaktischen Möglichkeiten.

1.5 Entwicklungsplan

Der Projektplan sieht zwei aufeinanderfolgende Entwicklungsabschnitte vor:

- I. Die Entwicklung und Implementierung der Bildungsstandards als Grundlage für einen kompetenzorientierten Unterricht und
- II. die Entwicklung und Implementierung von aus den Bildungsstandards abgeleiteten Methoden zur Überprüfung der Erreichung der Lernergebnisse auf Systemebene (Teilstandardisierte Reife- und Diplomprüfung).

In **Abschnitt I** ist für jeden einzelnen Bildungsstandard der Entwicklungs- und Implementierungsprozess in vier Phasen angelegt:

- Phase I.1 betrifft die Erstellung des Kompetenzmodells und die Formulierung der zu erreichenden Ziele in Form von Deskriptoren und prototypischen Unterrichtsbeispielen.
- In Phase I.2 wird eine größere Anzahl von Unterrichtsbeispielen ausgearbeitet, die in sich geschlossene Aufgaben darstellen und in den Unterricht eingebaut werden können.
- Phase I.3 dient der Pilotierung von Unterrichtsbeispielen an Pilotschulen.
- Phase I.4 beinhaltet die Konzeption pädagogischer Grundlagen für einen kompetenzorientierten Unterricht sowie die Implementierung der erforderlichen Unterstützungsmaßnahmen.

Im **Abschnitt II** ist die Entwicklung einer Methodik zur Evaluierung von Lernergebnissen vorgesehen. Durch die Formulierung von gemeinsamen Zielvorstellungen und durch kompetenzorientierten Unterricht wird die Voraussetzung für eine österreichweite Evaluierung des berufsbildenden Unterrichts geschaffen (**Evaluierungsfunktion auf Systemebene**).

So können durch Messung der Leistung von Schülerinnen und Schülern der Abschlussklassen im Rahmen von **zentral vorgegebenen abschließenden Prüfungen**, die aus den Bildungsstandards entwickelt werden, Auskunft über die Erreichung der angestrebten Lernergebnisse gewonnen werden.

Die berufsbildenden Schulen sind im Jahr 2004 in die Standardentwicklung eingestiegen – zunächst für die berufsbildenden höheren Schulen, in einem zweiten Schritt für die berufsbildenden mittleren Schulen.

Die Ergebnisse der einzelnen Arbeitsgruppen zur Entwicklung der Bildungsstandards sind in Einzelbroschüren dokumentiert – diese Dokumentation enthält eine ausführliche Beschreibung des jeweiligen Bildungsstandards.

Die Steuerungsgruppe verbindet mit der Überreichung dieser Broschüre die Einladung, sich am Prozess der Bildungsstandardentwicklung zu beteiligen.

Für die Steuerungsgruppe Dr. Ursula Fritz

2 Das Kompetenzmodell des Berufsfeldes Tourismus

Über welche Fähigkeiten und über welches fachliche und allgemeine Wissen verfügen Absolventinnen und Absolventen der Höheren Lehreinrichtungen für Tourismus? Sind die Absolvent/innen in der Lage, Alltagssituationen und berufspraktische Aufgabenstellungen zu analysieren, zu optimieren und Gäste professionell zu betreuen? Können sie in einem touristischen Betrieb eine gehobene Position ausüben? Können sie mit Mitarbeiter/innen, Lieferant/innen und Gästen optimal kommunizieren und Konflikte erfolgreich bearbeiten? Darauf versuchen die Bildungsstandards Tourismus eine Antwort zu geben. Die Formulierung eines Kompetenzmodells soll mehr Transparenz bringen und Übersicht vermitteln.

Unter Kompetenzen werden hier Fähigkeiten und Fertigkeiten verstanden, Sachverhalte zu analysieren und Probleme zu lösen. Damit verbunden ist die Bereitschaft, die Lösungen in unterschiedlichen Situationen beruflich und privat, verantwortungsvoll und erfolgreich nutzen zu können.

2.1 Der Beitrag der Tourismusschulen zur Bildung

In den Schulen für Tourismus werden jene Kenntnisse und Fertigkeiten vermittelt, die zur unmittelbaren Ausübung von Berufen in den Bereichen Wirtschaft, im Besonderen in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft, sowie in der Verwaltung befähigen. Die Höhere Lehreinrichtung für Tourismus dauert 5 Jahre und schließt mit der Reife- und Diplomprüfung ab.

Absolventinnen und Absolventen der Tourismusschulen sind geeignet, Führungsaufgaben in Betrieben der Tourismus- und Freizeitwirtschaft auszuüben. Damit sind berufliche und gewerberechtliche Berechtigungen verbunden, insbesondere wird der kaufmännische Teil der Unternehmerprüfung ersetzt.

Nach Ablegung der Reife- und Diplomprüfung sind sie zum Studium an Universitäten, Akademien und Fachhochschulen befähigt.

Besonderes Augenmerk wird auf den berufsbezogenen Fremdsprachenunterricht und die fachpraktische Ausbildung gelegt.

Durch den schulautonomen wählbaren Ausbildungsschwerpunkt wird eine Vertiefung der Ausbildung in berufsbezogenen Teilbereichen ermöglicht.

2.2 Das zweidimensionale Kompetenzmodell

Das Kompetenzmodell unterscheidet zwei fachliche Teildimensionen. Diese sind:

- **Handlungskompetenzen**
Es handelt sich um fachlich orientierte Aktivitäten, die für die Bearbeitung und zur Nutzung der inhaltlichen Teilbereiche erforderlich sind. Aus dem allgemeinen Bildungsziel und den Lern- und Arbeitsbereichen lassen sich charakteristische Handlungsbereiche ableiten und definieren.
- **Inhaltsbezogene Kompetenzen**
Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit fachspezifischen und allgemeinbildenden Inhalten auseinander und erwerben Fähigkeiten und Kenntnisse, die ihr Verhalten so beeinflussen, dass sie sowohl im Beruf professionell agieren als auch im tertiären Bildungsbereich studieren können.

Dimension 1: Handlungskompetenzen

Die folgenden Kompetenzbereiche beschreiben Handlungen, die für die Bearbeitung und Nutzung der inhaltlichen Teilbereiche im Tourismus erforderlich sind.

A	Wiedergeben
B	Verstehen
C	Anwenden
D	Analysieren und interpretieren
E	Entwickeln

Sie können wie folgt umschrieben werden:

Wiedergeben	Definitionen, Fakten, Daten, Regeln, Begriffsbestimmungen, Symbole, Vokabular, Abläufe, Merkmale, Kriterien, Verfahrensweisen, Methoden, Rezepturen und Gesetzmäßigkeiten wiedergeben.
Verstehen	Einen Sachverhalt mit eigenen Worten erklären. Symbole, graphische Darstellungen, Statistiken in Worte umsetzen. Zusammenhänge erkennen und beschreiben. Beispiele und Analogien anführen.
Anwenden	Sachverhalte anhand von Kriterien gliedern und vergleichen. Vorgegebene Arbeitsschritte abarbeiten. Berufsspezifische Arbeitsaufträge durchführen.
Analysieren und interpretieren	Gelernte Inhalte neu strukturieren. Eigene Kriterien entwickeln und auf andere Sachverhalte übertragen. Berufsfeldspezifische Sachverhalte reflektieren und beurteilen.
Entwickeln	Szenarien entwerfen und bewerten. Eigenständig Lösungen für Problemstellungen erarbeiten.

Dimension 2: Inhaltliche Kompetenzen

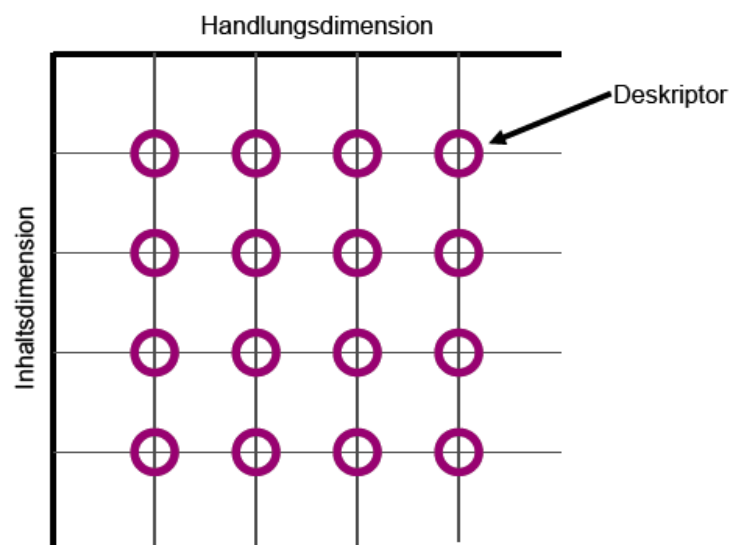
Die inhaltlichen Kompetenzen wurden in folgende sieben Bereiche aufgeteilt.

TOUR-1	Einstellung zum Tourismus und zur Freizeitwirtschaft
TOUR-2	Innovatives und kreatives Handeln
TOUR-3	Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden (auch in den unterrichteten, lebenden Fremdsprachen)
TOUR-4	Internationalität, Interkulturelles Wissen
TOUR-5	Verkauf
TOUR-6	Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld
TOUR-7	Unternehmerisches Handeln, wirtschaftliches Handeln

Kapitel 3 enthält eine ausführliche Darstellung dieser Dimensionen mit gleichzeitiger Vernetzung mit den Handlungsdimensionen.

2.3 Die Vernetzung der Kompetenzen

Diese Vernetzung der handlungsorientierten Kompetenzen und der inhaltlichen Kompetenzen wird in folgender Graphik dargestellt. Die Realisierung eines solchen Kompetenzpaares in Form eines Deskriptors dargestellt. Dieser Deskriptor wird durch ein prototypisches Beispiel genauer erklärt.



3 Beschreibung der Vernetzung der inhaltlichen und handlungsorientierten Kompetenzen im Tourismus

Hier werden die Standarddeskriptoren bezogen auf die Inhaltsdimension dargestellt.

TOUR-1 Einstellungen zum Tourismus und in der Freizeitwirtschaft

TOUR-1.1 Touristische Dienstleistung

- TOUR-1.1.1-A Ich kann touristische Dienstleistungen beschreiben.
- TOUR-1.1.2-B Ich kann die Anforderungen touristischer Berufsbilder verstehen.
- TOUR-1.1.3-C Ich kann mich in eine Gruppe eingliedern und konstruktiv sowie ergebnisorientiert arbeiten.

TOUR-1.2 Bedürfnisse des Gastes

- TOUR-1.2.1-A Ich kann Bedürfnisse des Gastes erkennen und erläutern.
- TOUR-1.2.2-C Ich kann auf die Bedürfnisse des Gastes eingehen.

TOUR-1.3 Anforderungen der Tourismuswirtschaft

- TOUR-1.3.1-B Ich kann Anforderungen der Tourismuswirtschaft erkennen und erläutern.
- TOUR-1.3.2-C Ich kann auf Menschen offen zugehen.
- TOUR-1.3.3-D Ich kann auf unterschiedliche Anforderungen, Arbeitsdruck, Stress und Belastung situationsadäquat reagieren.
- TOUR-1.3.4-E Ich kann kreative und innovative Lösungsvorschläge für die unterschiedlichen Anforderungen der Tourismuswirtschaft entwickeln.

TOUR-2 Innovatives und kreatives Handeln

- TOUR-2.1-A Ich kann die gebräuchlichsten Kreativitätstechniken benennen und beschreiben.
- TOUR-2.2-B Ich kann die Regeln für einzelne Kreativitäts- und Innovationstechniken erklären.
- TOUR-2.3-C Ich kann bei unterschiedlichen Problemstellungen die erlernten Kreativitätstechniken umsetzen.
- TOUR-2.4-D Ich kann Ideen zielorientiert bewerten.
- TOUR-2.5-E Ich kann Ideen formulieren, argumentieren und weiterentwickeln.

TOUR-3 Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden - auch in den Fremdsprachen

TOUR-3.1 Touristische Fachsprache

- TOUR-3.1.1-A Ich kann typische Phrasen für Gesprächssituationen im Tourismus nennen.
- TOUR-3.1.2-C Ich kann das touristische Fachvokabular im Gespräch anwenden.

TOUR-3.2 Gesprächssituationen im Tourismus

- TOUR-3.2.1-B Ich kann gute Umgangsformen, als wesentlichen Bestandteil der berufsspezifischen Identität erkennen.
- TOUR-3.2.2-C Ich kann mich den beruflichen, gesellschaftlichen und kulturellen Anforderungen entsprechend, angemessen benehmen.
- TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

TOUR-3.3 Konflikt- und Beschwerdemanagement

- TOUR-3.3.1-B Ich kann die einem Konflikt oder einer Beschwerde zugrunde liegenden konkreten Probleme erkennen und einordnen
- TOUR-3.3.2-C Ich kann Problemsituationen mit Methoden des Konflikt- und Beschwerdemanagements lösen und mich dabei adäquat verhalten.
- TOUR-3.3.3-D Ich kann die Situation analysieren und entsprechend handeln.

TOUR-4 Internationalität, Interkulturelles Wissen

TOUR-4.1 Interkulturelles Wissen

- TOUR-4.1.1-B Ich kann Denk- und Verhaltensweisen anderer Kulturen einordnen
- TOUR-4.1.2-C Ich kann meine Handlungen auf die Denk- und Verhaltensweisen anderer Kulturen abstimmen.

TOUR-4.2 Internationales Berufsfeld

- TOUR-4.2.1-A Ich kann die geographischen, historischen, kulturellen und politischen Hintergründe der wichtigsten touristischen Ziel- und Quellländer beschreiben.
- TOUR-4.2.2-B Ich kann globale touristische Zusammenhänge erkennen und verstehen.

TOUR-5 Verkauf

TOUR-5.1 Verkaufsprozesse

- TOUR-5.1.1-A Ich kann die Stufen des Verkaufsprozesses aufzählen.
- TOUR-5.1.2-B Ich kann die psychologischen Hintergründe der Techniken der Bedarfsermittlung verstehen.
- TOUR-5.1.3-C Ich kann den Gast/Kunden über die Beziehungsebene ansprechen und touristische Leistungen erfolgreich verkaufen.
- TOUR-5.1.4-D Ich kann touristisch relevante Informationen ermitteln, analysieren und verwenden.

TOUR-5.2 Produktpräsentation

- TOUR-5.2.1-A Ich kann die spezifischen Leistungen touristischer Betriebe und touristisch relevante Destinationen - auch in den Fremdsprachen - beschreiben.
- TOUR-5.2.2-B Ich kann die Wirkung verschiedener Methoden der Angebotsdarstellung vergleichen.
- TOUR-5.2.3-C Ich kann mit dem Gast/Kunden über geografische, historische, kulturelle und politische Gegebenheiten Österreichs – auch in den Fremdsprachen - kommunizieren.

TOUR-6 Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld

TOUR-6.1 Fachbegriffe

- TOUR-6.1.1-A Ich kann Fachbegriffe aufzählen.
- TOUR-6.1.2-B Ich kann Fachbegriffe verstehen und erklären

TOUR-6.2 Berufsfeldbezogene Arbeitstechniken

- TOUR-6.2.1-A Ich kann berufsfeldbezogene Arbeitstechniken beschreiben.
- TOUR-6.2.2-B Ich kann Hintergründe, Vor- und Nachteile und Anwendungsmöglichkeiten berufsfeldbezogener Arbeitstechniken verstehen.
- TOUR-6.2.3-C Ich kann moderne berufsfeldbezogene Arbeitstechniken sinnvoll und situationsadäquat einsetzen.
- TOUR-6.2.4-D Ich kann Arbeitsergebnisse evaluieren und Konsequenzen daraus ableiten.
- TOUR-6.2.5-E Ich kann Lösungsvorschläge für betriebliche Probleme entwickeln.

TOUR-6.3 Fachtheoretische und fachpraktische Kenntnisse

- TOUR-6.3.1-A Ich kann die wesentlichen fachspezifischen Inhalte benennen.
- TOUR-6.3.2-C Ich kann fachspezifische Kenntnisse und Fertigkeiten in der Praxis anwenden.

TOUR-6.4 Tourismusspezifische Software

- TOUR-6.4.1-A Ich kann tourismusspezifische Software benennen.
- TOUR-6.4.2-C Ich kann mit der entsprechenden Anwendersoftware arbeiten.

TOUR-7 Unternehmerisches und wirtschaftliches Handeln

TOUR-7.1 Unternehmensführung

- TOUR-7.1.1-A Ich kann die Schritte der Unternehmensgründung, Unternehmensführung und Auflösung aufzählen.
- TOUR-7.1.2-B Ich kann die wesentlichen Erfolgsfaktoren von touristischen Betrieben beschreiben.
- TOUR-7.1.3-C Ich kann die grundlegenden wirtschaftlichen Berechnungen für die Unternehmensgründung und den laufenden Betrieb durchführen.
- TOUR-7.1.4-D Ich kann unternehmerische und wirtschaftliche Konzepte analysieren und deren Stärken und Schwächen erkennen.
- TOUR-7.1.5-E Ich kann touristische Konzepte, Modelle und Pläne entwickeln.

TOUR-7.2 Wirtschaftliches Denken

- TOUR-7.2.1-A Ich kann die Prinzipien des ökonomischen Handelns nennen.
- TOUR-7.2.2-B Ich kann die touristische Dienstleistungskette verstehen.
- TOUR-7.2.3-C Ich kann die Input-Output Analyse durchführen.

4 Kommentierte Aufgabenbeispiele

Im Folgenden sind acht prototypische Aufgaben aus dem Kompetenzmodell zu finden, denen ein oder mehrere Kreuzungspunkte der Handlungs- und Inhaltsachse und damit die entsprechenden Deskriptoren zugeordnet sind.

4.1 Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-1 (Runder Tisch)

Diese prototypische Aufgabe liegt in erster Linie am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-1 (Einstellungen zum Tourismus und in der Freizeitwirtschaft) und der Handlungskomponente C (Anwenden). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, sind zwei Unterrichtseinheiten vorgesehen, in denen Sie eine Podiumsdiskussion in Form eines Rollenspiels durchzuführen haben.

Folgender Deskriptor wird abgedeckt:

TOUR-1.1.3-C Ich kann mich in eine Gruppe eingliedern und konstruktiv sowie ergebnisorientiert arbeiten.

Im Weiteren werden zusätzlich folgende Deskriptoren abgedeckt:

TOUR-2.4-D Ich kann Ideen zielorientiert bewerten.

TOUR-2.5-E Ich kann Ideen formulieren, argumentieren und weiterentwickeln.

TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

AUFGABENSTELLUNG:

In einem landschaftlich reizvollen Ort mit 500 Einwohnern ohne vorhandene touristische Infrastruktur will eine Hotelkette ein neues Wellnesshotel mit 100 Zimmern im Grünland errichten. Der Ort verfügt über keinen Bahnhof, aber eine Bushaltestelle. Die Autobahn ist 10 km entfernt. Es gibt ein Geschäft, das wegen mangelnder Kundenfrequenz wahrscheinlich bald geschlossen wird. Das Gasthaus geht gut und wird auch von auswärtigen Gästen frequentiert. Es gibt ein paar Gewerbebetriebe und mehrere landwirtschaftliche Betriebe. Derzeit gibt es keine Arbeitslosen.

Da im Ort die Meinungen heftig aufeinander prallen, hat sich die Gemeindevertretung entschlossen, eine öffentliche Podiumsdiskussion durchzuführen, zu der die Bürger/innen des Ortes und die Medien eingeladen wurden.

Es diskutieren unter der Leitung eines externen Moderators

- der Bürgermeister/die Bürgermeisterin
- der Spitzenkandidat/die Spitzenkandidatin der überparteilichen Liste zum Schutz der Natur,
- der/die Vorsitzende des Wirtschaftsausschusses des Gemeinderates,
- ein Vertreter/eine Vertreterin der Hotelkette
- der Sprecher/die Sprecherin der Landwirte

Eine Gruppe soll die Diskussion beobachten und den Diskutant/innen Feedback geben.

LÖSUNGSVORSCHLAG:

Die Klasse wird in 7 Gruppen eingeteilt:

1. Moderation (diese Gruppe sollte eher klein sein, also 1 – 3 Personen umfassen)
2. Bürgermeister/in
3. Spitzenkandidat/in
4. Vorsitzende/r Wirtschaftsausschuss
5. Vertreter/in Hotelkette
6. Sprecher/in der Landwirte
7. Beobachter

Als Vorbereitung erarbeiten Sie bitte in der **ersten Unterrichtseinheit** die Standpunkte, die die einzelnen Teilnehmer/innen vertreten werden und dazugehörige Argumente. Notieren Sie die Argumente auf dem beiliegenden Arbeitsblatt, das Sie dann der Beobachtergruppe abgeben, damit die sich bei ihrer Arbeit leichter tut. Bedenken Sie dabei folgendes:

Moderation	Wie kann die Diskussion sachlich und ergiebig gehalten werden? Soll es eine spezielle Sitzordnung geben? Worauf muss besonders geachtet werden?
Bürgermeister/in	Der Ort ist klein – wie ist die wirtschaftliche Situation? Kann es rechtliche Probleme geben (immerhin soll auf Grünland gebaut werden)? Welche und wie viele Arbeitsplätze werden dafür im Ort geschaffen? Brauchen wir überhaupt Arbeitsplätze? Gibt es durch das Hotel Zuzug, den wir nicht unterbringen können? Brauchen wir zusätzliche Wohnhäuser? Entsteht ein Pendlerverkehr zusätzlich zu den Touristenautos, für die wir Straßen bauen müssen? Was ist mit unserem Gasthaus? Kann es durch den Bau einen wirtschaftlichen Aufschwung geben? Was heißt das für die Einnahmen der Gemeinde? In einem Jahr sind Neuwahlen, wie wird sich dieses Projekt auswirken?
Spitzenkandidat/in	Wie wirkt sich dieser Neubau auf die Umwelt im Ort aus? Was ist mit dem zusätzlichen Autoverkehr? Bei uns gibt es niemanden, der in diesem Hotel arbeiten kann/will. Was ist mit unserem Gasthaus? In einem Jahr sind Neuwahlen, wie wird sich dieses Projekt auswirken?
Vorsitzende/r Wirtschaftsausschuss	Wie wirkt sich dieser Neubau auf die bestehenden Betriebe im Ort aus? Kann es durch den Bau einen wirtschaftlichen Aufschwung geben? Was heißt das für die Einnahmen der Gemeinde? In einem Jahr sind Neuwahlen, wie wird sich dieses Projekt auswirken?
Vertreter/in der Hotelkette	Warum wollen wir dort bauen? Welche Infrastrukturmaßnahmen müssen gesetzt werden? Gibt es Arbeitskräfte in der Region oder holen wir uns die Leute von unseren bisherigen Betrieben? Wo bringen wir sie unter? In welchem Zeitraum wollen wir bauen?
Sprecher/in der Landwirte	Wir sind die größte Berufsgruppe im Ort. Wie wirkt sich dieser Bau auf die Produktion aus? Wer wird durch diesen Bau Grund verkaufen können? Was bedeutet das für seinen Betrieb? Geht es um die Erhaltung der Produktionskapazität oder um die Einnahmen durch den Grundverkauf? Sind wir also für oder gegen dieses Projekt? Was sagen meine Bauern?
Beobachtergruppe	Worauf wollen wir achten? Wer passt worauf auf?

In der **zweiten Unterrichtseinheit** erfolgt die eigentliche Diskussionsrunde

Die Gruppen (mit Ausnahme der Beobachter/innen) bestimmen dann je 1 Sprecher/in der/die an der Diskussion teilnimmt.

Die Sprecher/innen diskutieren dann in der zweiten Unterrichtseinheit ungefähr 25 Minuten. Am Ende soll es ein konkretes Ergebnis geben.

Die Beobachter/innen geben Feedback, wie jeder Gruppensprecher/jede Gruppensprecherin die erarbeitete Argumentation in der Diskussion durchgesetzt hat.

4.2 Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-2 (Morpho-Box)

Diese prototypische Aufgabe liegt an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-2 (Innovatives und Kreatives Handeln) und der Handlungskomponenten C (Anwenden) und E (Entwickeln). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie mit Hilfe der Methode des „Morphologischen Kastens“ ein Ideenkatalog erstellen und bewerten.

Folgende Deskriptoren werden abgedeckt:

TOUR-2.3-C Ich kann bei unterschiedlichen Problemstellungen die erlernten Kreativitätstechniken umsetzen.

TOUR-2.5-E Ich kann Ideen formulieren, argumentieren und weiterentwickeln.

AUFGABENSTELLUNG:

Sie planen als Leiter/in einer touristischen Regionalorganisation die Abhaltung der Jahrestagung. Um sich auf die Tagung ideal vorzubereiten, erstellen Sie einen Ideenkatalog mit Hilfe der Methode des „Morphologischen Kastens“.

Suchen Sie den geeignetsten Lösungsweg (die geeignetste Produktidee) und bewerten Sie diese mit Hilfe der unten abgebildeten Tabelle („Ideenbewertung“).

Kriterien	Gewichtung	Bewertung	Produktidee			
			A	B	C	D
1. Welche Kosten (Höhe) fallen für die Realisierung an?	4	hoch = +	-	+	+	-
2. Entstehen rechtliche Probleme durch die angestrebte Lösung?	2	nein = +	+	+	-	-
3. Entstehen technische Probleme durch die angestrebte Lösung?	4	nein = +	-	-	+	-
4. Welcher Zeitaufwand ist bis zur Erreichung des Projektzieles notwendig?	5	kurz = +	-	+	+	-
5. Ist Aufwand für die Promotion der Idee nötig?	2	wenig = +	+	-	-	+
6. Ist ausreichend Know-How vorhanden?	3	ja = +	+	-	+	+
7. Können Synergien genutzt werden?	3	ja = +	+	-	-	+
8. Gibt es zeitliche Konflikte mit anderen Veranstaltungen?	1	nein = +	-	+	-	-

LÖSUNGSVORSCHLAG:

Ideenbewertung: Gewichtung kann nach eigenen Vorstellungen abgeändert werden.

Kriterien	Produktidee			
	A	B	C	D
1.		4	4	
2.	2	2		
3.			4	
4.		5	5	
5.	2			2
6.	3		3	3
7.	3			3
8.		1		
Summe	10	12	16	8

Demnach hat die Produktidee C die höchste Bewertung.

4.3 Kommentiertes Aufgabenbeispiel 1 zu TOUR-3 (Schriftliche Beschwerde)

Diese prototypische Aufgabe liegt an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-3 (Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden – auch in der Fremdsprache) und den Handlungskomponente C (Anwenden) und D (Analysieren und Interpretieren). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie einen Beschwerdebrief eines Kunden richtig interpretieren und die entsprechende Antwort verfassen.

Folgende Deskriptoren werden abgedeckt:

TOUR-3.3.2-C Ich kann Problemsituationen mit Methoden des Konflikt- und Beschwerdemanagements lösen und mich dabei adäquat verhalten.

TOUR-3.3.3-D Ich kann die Situation analysieren und entsprechend handeln.

AUFGABENSTELLUNG:

Sie arbeiten im Reisebüro „Belatour“. Ein Reisebüro, das sich auf Jugend- und Sprachreisen spezialisiert hat. Heute erhalten Sie von einem wichtigen Kunden nachstehenden **Beschwerdebrief**, den Sie zu bearbeiten haben.

Ihre Aufgabe ist es ein entsprechendes **Entschuldigungsschreiben seitens des Reisebüros** und eine **Stellungnahme zu den Beschwerden** seitens des Reiseveranstalters zu verfassen.

Beachten Sie, dass Sie als Reisevermittler nicht für den Veranstalter haften, Sie jedoch daran interessiert sind, den Kunden nicht zu verärgern bzw. zu verlieren.

Beschwerdemail des Kunden:

Senden	An...	Manfred.musterman@belatour.at
	Cc...	
Betreff:		Aufenthalt in Malta

Sehr geehrter Herr Mustermann!

Nach der Rückkehr meines Sohnes habe ich genauere Informationen über die unzureichenden Zustände in der äußerst primitiven Unterkunft in Malta erhalten:

- das Apartment ist offenbar in ungereinigtem Zustand übergeben worden. Von Beginn an war das Backrohr mit geschmolzenem Käse verunreinigt, Herdplatte und Backrohr haben nicht funktioniert.
- Trotz Meldung schon am 2. Tag, dauerte es - nach wiederholter Urgenz - 10 Tage, bis sich jemand um die Instandsetzung obiger, vom Veranstalter angebotenen Wärme- und Kochgelegenheit kümmerte. Dass mein Sohn dadurch gezwungen war, sich relativ aufwendig anderweitig mit Essen zu versorgen, muss nicht extra erwähnt werden. Die später angebotene Einladung zu einem einmaligen kostenlosen Essen durch die Unterkunftsleitung bedarf in Anbetracht oben geschilderter Nachlässigkeit und Ignoranz der Beschwerden der dort wohnenden jugendlichen Schüler/innen keines Kommentars.
- im gemeinsamen Bad war nicht einmal eine Handbrause installiert. Dadurch war es kaum möglich, die darunter befindliche Badewanne zu reinigen. Der unhygienische Zustand des Bades wurde durch diesen Mangel deutlich und erklärt auch, dass dieses vor Übergabe ebenfalls nur unzureichend gereinigt worden war.
- das Zimmer meines Sohnes war extrem einfach und derart abgewohnt, dass eine Unterbringung von Schüler/innen in solchen Räumen als Zumutung angesehen werden muss. Ich brauche nicht zu erwähnen, dass auch für Standardzimmer ein Mindestniveau erwartet werden darf und dass auch für diese Unterkunftsmöglichkeit ein nicht unbeträchtlicher Preis bezahlt worden ist.
- Mein Sohn hat nach meiner telefonischen Intervention bei Ihnen die ihm in der Folge (nach Ablauf fast der Hälfte der Aufenthaltsdauer) angebotene alternative Unterbringung allein deshalb abgelehnt, weil er sich in einem gesundheitlich sehr schlechten Zustand befand und sich einen Umzug zu diesem Zeitpunkt nicht zumutete.
- es waren die meisten Schüler/innen fast ununterbrochen krank und haben deshalb auch mehrheitlich jeweils eine nicht unerhebliche Anzahl von Sprachlektionen (mein Sohn 2 Unterrichtstage) versäumt. Das Problem lag möglicherweise an der viel zu kalt eingestellten Klimaanlage im Vortragsaal oder aber
- an dem ständig in erheblichem Ausmaß verschmutzten und sich in einem absolut unhygienischen und gesundheitsgefährdendem Zustand befindlichen Pool, dessen Wasser offensichtlich nicht die erforderliche regelmäßige chemische Behandlung erfahren hat.

Insgesamt kann gesagt werden, dass der gesamte Aufenthalt meines Sohnes aus oben genannten Gründen äußerst enttäuschend war, der finanzielle Einsatz meinerseits sich für diesen Sprachurlaub keinesfalls gelohnt hat und überdies Ihr Angebot auf Kompensation nicht nur unzureichend, sondern im Hinblick auf eine zu gewährende Gutschrift bei neuerlicher Buchung einer Sprachreise - trotz der von mir allein in diesem Jahr fixierten drei Urlaubsbuchungen -, als nahezu beschämend anzusehen ist.

Da ich für meine beiden Kinder auch im kommenden Jahr Sprachreisen buchen werde, meine ich doch, dass Sie Ihr Kompensationsangebot angesichts der geschilderten Vorkommnisse und Unzulänglichkeiten überdenken sollten. Ansonsten muss ich eine weitere Zusammenarbeit im nächsten Jahr - trotz der von mir ansonsten überaus geschätzten Beratung durch Sie und Ihre Kolleginnen - ausschließen.

Mit freundlichen Grüßen

**Nehmen Sie in Ihrer Stellungnahme als Reiseveranstalter zu folgenden Punkten Stellung.
Die unter → angeführten Sätze dienen Ihnen als Argumentation.**

1. Das Apartment wurde ungereinigt vermietet.
→ Dies wurde in einem früheren Schreiben bereits ausführlich behandelt.
2. Herdplatte und Backrohr haben nicht funktioniert.
→ Der Schaden am Herd wurde deshalb so spät behoben, weil der zuständige Kollege, durch die ungenaue Angabe des Kunden, ein falsches Apartment kontrollierte und dort der Herd nicht schadhaft war.
3. Der unhygienische Zustand des Bades.
→ Das Apartment wurde jeden 2. Tag gereinigt, obwohl aus den Vereinbarungen klar hervorgeht, dass die Studenten während der Woche für die Reinigung selbst aufzukommen hätten. Die vertraglich festgelegte Reinigung erfolgt 1 Mal pro Woche.
4. Die extrem einfache Zimmerausstattung und abgewohnte Räumlichkeiten.
→ Die räumliche Beengtheit und die Einfachheit der Zimmer sind in den südlichen Ländern zu diesen Preisen Standard.
5. Der Veranstalter bietet dem Sohn eine Alternativunterbringung an.
→ Der Sohn des Kunden hat den Umzug in ein neues Zimmer aus gesundheitlichen Gründen ausgeschlagen.
6. Die meisten Schüler/innen waren fast ununterbrochen krank.
→ Der durch die Krankheit bedingte Entfall von 2 Unterrichtstagen kann nicht dem Reiseveranstalter angelastet werden.
7. Der verschmutzte und sich in einem absolut unhygienischen und gesundheitsgefährdendem Zustand befindliche Pool.
→ Der Pool wird täglich gereinigt und einmal im Monat erfolgt eine Wasserprüfung durch das zuständige staatliche Labor.
8. Um den Streit beizulegen und als Kompensation für die Unannehmlichkeiten bietet der Reiseveranstalter einen Gutschein von 150,- Euro an.

LÖSUNGSVORSCHLAG:

Entschuldigungsschreiben des Reisebüros

Betr.: Reklamation zu Auftragsnummer 28712

Sehr geehrter Herr XY!

Bezugnehmend auf Ihr o.a. Schreiben vom 16.07.20__ möchten wir uns zunächst vielmals dafür bedanken, dass Sie sich für ein Belatour-Sprachreisen Produkt entschieden haben und bedauern es umso mehr, dass wir leider nicht alle Erwartungen erfüllen konnten.

Wir haben nun die abschließende Stellungnahme des Reiseveranstalters erhalten und übermitteln Ihnen diese in Kopie.

Man hat sich mit Ihrer Beschwerde sehr eingehend befasst und entsprechende Recherchen auch vor Ort angestellt, was in diesem Fall doch einige Zeit in Anspruch genommen hat.

Wir freuen uns, Ihnen eine durchaus positive Antwort weiterleiten zu können und hoffen, dass diese Lösung Ihre Zustimmung findet.

Ihr Gutschein liegt bei uns zur Abholung bereit. Wir bitten Sie, bei uns vorbeizuschauen und freuen uns schon jetzt auf Ihren Besuch.

Mit freundlichen Grüßen

Stellungnahme des Reiseveranstalters

Reisebüro an Kunden (*Kursiv sind die Antworten des Veranstalters so umformuliert, um den Kunde nicht noch mehr zu verärgern*):

Soeben hab ich vom Veranstalter die Rückmeldung zu Ihrer letzten Email erhalten:

1. Das Apartment ist offenbar in ungereinigtem Zustand übergeben worden. Von Beginn an war das Backrohr mit geschmolzenem Käse verunreinigt, Herdplatte und Backrohr haben nicht funktioniert.

Das Apartment wurde in gereinigtem Zustand übergeben. Hr. XY hat in seinem ersten Schreiben deutlich erläutert, wie es zu den beanstandeten Verschmutzungen kommen konnte.

2. Trotz Meldung schon am 2. Tag, dauerte es - nach wiederholter Urgenz - 10 Tage, bis sich jemand um die Instandsetzung obiger, vom Veranstalter angebotenen Wärme- und Kochgelegenheit kümmerte. Dass mein Sohn dadurch gezwungen war, sich relativ aufwendig anderweitig mit Essen zu versorgen, muss nicht extra erwähnt werden. Die später angebotene Einladung zu einem einmaligen kostenlosen Essen durch die Unterkunftsleitung bedarf in Anbetracht oben geschilderter Nachlässigkeit keines Kommentars.

Es handelt sich wie bereits beschrieben nicht um eine Instandsetzung des Herdes, sondern um die Behebung eines Problems mit der Sicherung. Leider wurden die ersten beiden Beanstandungen ungenau an den verantwortlichen Kollegen weitergegeben, so dass anstatt des Herdes im Apartment 305 Geräte in anderen Apartments kontrolliert und als nicht defekt bewertet wurden.

3. Im gemeinsamen Bad war nicht einmal eine Handbrause installiert. Dadurch war es kaum möglich, die darunter befindliche Badewanne zu reinigen. Der unhygienische Zustand des Bades wurde durch diesen Mangel deutlich und erklärt auch, dass dieses vor Übergabe ebenfalls nur unzureichend gereinigt worden war.

Zur Sauberkeit im Apartment hat sich Herr XY schon in seinem ersten Schreiben geäußert. Es ist nicht einleuchtend, aus welchem Grunde Herr XY von einem fest installierten Duschkopf auf eine nicht ausreichende Reinigung am Tag der Anreise seines Sohnes schließt. Zudem ist anzumerken, dass am 16.07.20__ eine zusätzliche Grundreinigung des Apartments vorgenommen wurde. Darüber hinaus wurde das Badezimmer des Apartments völlig außerplanmäßig jeden zweiten Tag zusätzlich gereinigt, obwohl es allen Bewohnern bekannt war, dass sie während der Woche für die Reinigung des Apartments zuständig gewesen wären, da Standard Apartments vertragsgemäß ein Mal pro Woche gereinigt werden.

4. Das Zimmer meines Sohnes war extrem einfach und derart abgewohnt, dass eine Unterbringung von Schüler/innen in solchen Räumen als Zumutung angesehen werden muss. Ich brauche nicht zu erwähnen, dass auch für Standardzimmer ein Mindestniveau erwartet werden darf und dass auch für diese Unterkunftsmöglichkeit ein nicht unbeträchtlicher Preis bezahlt worden ist.

Aus diesen Punkt ist Herr XY ebenfalls schon im ersten Antwortschreiben eingegangen.

5. Mein Sohn hat nach meiner telefonischen Intervention bei Ihnen die ihm in der Folge (nach Ablauf fast der Hälfte der Aufenthaltsdauer) angebotene alternative Unterbringung allein deshalb abgelehnt, weil er sich in einem gesundheitlich sehr schlechten Zustand befand und sich einen Umzug zu diesem Zeitpunkt nicht zumutete.

Hierzu zitiere ich gerne unseren verantwortlichen Kollegen vor Ort, Herrn YYY: "Ich möchte nochmals ausdrücklich betonen, dass ich dem Kunden angeboten habe, nach der Hälfte seines Aufenthaltes sein Zimmer zu wechseln. Daraufhin und nach persönlichem Erkundigen von meiner Seite aus, lehnte er ein Umziehen ab und begründete dieses damit, dass er lieber bei seinen Freunden bleiben wolle und dass sich die Situation im Apartment gebessert habe. An dem besagten Abend ging es ihm sichtlich gut und bedankte sich bei mir dafür, dass er mit seinen Freunden im Bistro essen konnte. Fakt ist das er die Möglichkeit bekommen hat, sein Zimmer zu wechseln, dieses jedoch eindeutig abgelehnt hat. Der Sohn des Beschwerdeführers sah sehr gesund aus und lag auch nicht im Bett. Er hätte ohne Weiteres sein Zimmer wechseln könne. Seine Entscheidung war auf keinen Fall auf einen schlechten gesundheitlichen Zustand zurück zu führen!"

6. Es waren die meisten Schüler fast ununterbrochen krank und haben deshalb auch mehrheitlich jeweils eine nicht unerhebliche Anzahl von Sprachlektionen (mein Sohn 2 Unterrichtstage) versäumt. Das Problem lag möglicherweise an der viel zu kalt eingestellten Klimaanlage im Vortragsaal.

Der Veranstalter kann nicht dafür verantwortlich gemacht werden, dass der Kunde aus Krankheitsgründen zwei Unterrichtstage versäumt hat. Es ist eine zweifelhafte und haltlose Unterstellung, dass eine wie auch immer geartete Erkrankung durch eine angeblich zu kalt eingestellte Klimaanlage im Vortragsraum hervorgerufen wurde. Darüber hinaus bleibt anzumerken, dass die Temperatur der Klimaanlage regulierbar ist, eine Anmerkung bzgl. der Temperatur im Klassenraum gegenüber der Lehrkraft jedoch nicht erfolgte.

7. (...) an dem ständig in erheblichem Ausmaß verschmutzten und sich in einem absolut unhygienischen und gesundheitsgefährdeten Zustand befindlichen Pool, dessen Wasser offensichtlich nicht die erforderliche regelmäßige chemische Behandlung erfahren hat.

Die erforderliche, chemische Behandlung zur Reinigung des Poolwassers erfolgt TÄGLICH. Ebenfalls täglich werden die Chlorid,- und Säurewerte des Wassers überprüft. Zudem wird der Pool der Schule mindestens ein Mal pro Monat vom zuständigen staatlichen Labor überprüft und zertifiziert. Alle bisher gemessenen Werte besagten, dass die jeweils aktuellen Poolwasserwerte bezeugen, dass sämtliche Qualitätsrichtlinien für öffentliche Nutzung von Schwimmbädern erfüllt werden.

Anmerkung des Reisebüros:

Wir bieten Ihnen EUR 150,00 in Form eines Gutscheins als Kompensation der Verpflegungskosten für den defekten Herd an. Von Seiten des Veranstalters der Sprachreisen ist das Angebot der Ausstellung eines Gutscheines selbstverständlich noch aufrecht. Uns ist es als Vermittler nicht möglich, hier noch zusätzlich eine Erstattung vorzunehmen. Die Kompensation erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht.

Bei Fragen stehe ich Ihnen immer gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

4.4 Kommentiertes Aufgabenbeispiel 2 zu TOUR-3 (Beschwerde Hotelrezeption)

Diese prototypische Aufgabe liegt an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-3 (Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden – auch in der Fremdsprache) und den Handlungskomponente B (Verstehen) und C (Anwenden). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie Dialoge in spanischer Sprache führen.

Folgende Deskriptoren werden abgedeckt:

- TOUR-3.1.2-C Ich kann das touristische Fachvokabular im Gespräch anwenden.
- TOUR-3.2.1-B Ich kann gute Umgangsformen, als wesentlichen Bestandteil der berufsspezifischen Identität erkennen.
- TOUR-3.2.2-C Ich kann mich den beruflichen, gesellschaftlichen und kulturellen Anforderungen entsprechend, angemessen benehmen.
- TOUR-3.3.2-C Ich kann Problemsituationen mit Methoden des Konflikt- und Beschwerdemanagements lösen und mich dabei adäquat verhalten.

AUFGABENSTELLUNG:

En parejas: Preparen diálogos entre el / la cliente y el/ la recepcionista.

Situación de comunicación: Quejas en el hotel

- Lean primero los roles en lengua alemana (a= recepcionista / b= cliente).
- Elaboren el vocabulario necesario.
- Elaboren el diálogo y preséntenlo en clase lo más auténtico que posible.

Rezeptionist/in: <ul style="list-style-type: none">• Praktikant/in• seit 2 Wochen im Hotel• unsicher• kennt sich noch nicht gut aus• Chefrezeptionist/in ist gerade beim Frühstück	Gast: <ul style="list-style-type: none">• männlich, übermüdet, zornig• Beschwerde: konnte die ganze Nacht nicht schlafen• Brausekopf ist undicht• ständiges Tropfen während der ganzen Nacht
Rezeptionist/in: <ul style="list-style-type: none">• Ankunft einer Reisegruppe (50 PAX)• Viele Fragen werden an den Rezeptionisten/die Rezeptionistin gestellt• Die Kund/innen sind ungeduldig und müde, jede/r möchte sofort ihren/seinen Zimmerschlüssel• Rezeptionist ist erfahren und sehr routiniert.• Ein Gast aus dieser Reisegruppe kommt an die Rezeption und beschwert sich	Gast: <ul style="list-style-type: none">• männlich, erstmalig im Hotel• hat gerade sein Zimmer neu bezogen und festgestellt, dass sich im Badzimmer am Rande der Dusche Schimmel befindet• der Gast ist gegen Schimmel allergisch
Rezeptionist/in: <ul style="list-style-type: none">• Jung, ehrgeizig, dynamisch• Alleine in der Rezeption• um Gäste sehr bemüht• aufmerksam• bereits einige Erfahrung im Umgang mit den Gästen	Gast: <ul style="list-style-type: none">• weiblich, nicht sehr Reise erfahren• leicht zu verunsichern• hat Probleme mit links und rechts und Zahlen• Sie kann die Zimmertür nicht mehr öffnen, obwohl sie bereits seit 2 Tagen im Hotel ist
Rezeptionist/in: <ul style="list-style-type: none">• Hochsaison, seit 12 Stunden im Dienst• Kollege ist krank• Sehr erfahren, freundlich• Lösungsorientiert• Kein einziges freies Zimmer verfügbar.	Gast: <ul style="list-style-type: none">• männlich, sehr selbstsicher, ungehalten• die ganze Nacht kein Auge zugemacht, wegen des Straßenlärms.• möchte eine sofortige Lösung seines Problems.

LÖSUNGSVORSCHLAG:

Quejas en la recepción de un hotel

1. La alcachofa de la ducha gotea.

R: Hola señora, buenos días.

C: Buenos días. Perdone, pero tengo un pequeño problema en mi habitación.

R: Oh, dígame, dígame. ¿Qué es lo que pasa?

C: Pues nada, que la alcachofa de la ducha ha estado goteando toda la noche sin parar y no he podido pegar un ojo. A ver si pueden hacer algo para arreglarlo, porque me quedo aquí toda la semana y con este ruido, es que no puedo dormir porque me pone nerviosa.

R: Bueno, no se preocupe. Ahora mismo mandamos a alguien de mantenimiento para que le eche un vistazo a su ducha.

C: Oh, muchísimas gracias.

R: Gracias a usted, señora, por hacérselo saber. ¡Y sentimos mucho que no haya podido dormir tranquilamente esta noche!

C: Vale, hasta luego.

R: Hasta luego, ¡que tenga un buen día!

2. Hay moho en el cuarto de baño.

R: Buenas tardes, caballero.

C: Hola, buenas tardes. Mire, acabo de llegar y he visto que en el baño de mi habitación hay unas manchas de moho. No es que sea una cosa exagerada, pero es que yo soy alérgico al moho y no puedo dormir ahí.

R: Oh, lo siento mucho.

C: Me preguntaba si me podrían dar otra habitación que no tuviese este problema.

R: Por supuesto, caballero. Un momentito por favor....que busque en las reservas....Sí, la habitación 235 está hoy libre. Aquí tiene la llave. Está justo dos habitaciones a la izquierda de la suya. Si lo desea enviamos ahora a un botones para que traslade su equipaje.

C: Oh, muchas gracias, pero no es necesario. He traído solo una maleta pequeña. Es más práctico.

R: Claro. Bueno, como quiera. Hasta luego, que descanse.

C: Hasta luego, gracias.

3. No se puede abrir la puerta.

R: Buenos días, señora. ¿En qué puedo ayudarla?

C: Buenos días. Mire, acabo de desayunar y ahora al volver a mi habitación no puedo abrir la puerta.

R: ¿Me deja su tarjeta, por favor?

C: Sí, claro, aquí la tiene. A lo mejor está estropeada, o yo qué sé, pero ayer funcionaba perfectamente.

R: A ver... Pues de la tarjeta no es, porque está activada y la banda magnética no está estropeada, ni nada.

C: Pues he intentado ya varias veces abrir la puerta y nada, no se puede.

R: ¿Cuál es su número de habitación?

C: El 254.

R: ¿Me dice su nombre, por favor?

C: Sí. Margarita Serralde Cariñena.

R: Señora Serralde, su habitación no es la 254, sino la 454.

C: ¡Ay!, ¡No me diga!. ¡Qué cabeza la mía! Así no funcionaba la tarjeta...¡Qué vergüenza!

R: No se preocupe, ¡no es la primera persona a la que le pasa!

C: Muchísimas gracias, y perdone las molestias.

R: De nada. ¡Que tenga un buen día!

C: Gracias, igualmente.

4. Demasiado ruido en la calle.

R: Hola, buenos días.

- C:** ¿Buenos días? Lo serán para usted, ¡porque yo no he podido pegar un ojo esta noche con el ruido de los coches, ambulancias, policía y demás! ¡Es increíble que uno no pueda dormir tranquilo ni en un hotel de cinco estrellas!
- R:** Lo siento mucho, pero tranquilícese. ¿Me dice su número de habitación, por favor?
- C:** El 133.
- R:** Aha. Su nombre es Don Pedro de la Riva Zurita, ¿verdad?
- C:** Correcto.
- R:** Señor de la Riva, usted hizo la reserva antes de ayer y comprenda que estamos en plena temporada alta y las mejores habitaciones ya estaban ocupadas.
- C:** Ya, pero no es normal el ruido que se escucha en mi habitación. ¡Exijo que me den una solución para esta misma noche!
- R:** Muy bien, no se preocupe. Desgraciadamente nuestro hotel está completo y solo podemos ofrecerle una habitación en otro hotel de nuestra cadena que se encuentra solo a 200 metros de este. ¿Qué le parece?
- C:** Hombre, no es lo que yo tenía pensado pero por lo menos podré dormir tranquilo...
- R:** Además, como compensación le invitamos a cenar esta noche en el restaurante. Hay un menú especial de prestigiosos cocineros de todo el mundo que han venido solo para este fin de semana.
- C:** Bueno, suena interesante.
- R:** Nuestro chófer le esperará en la puerta para trasladarle a su nuevo hotel. Tómese el tiempo que necesite. Ahora mismo llamo al otro hotel para informarles de su llegada.
- C:** De acuerdo, gracias.
- R:** A usted, caballero. Y perdone de nuevo por las molestias. Que tenga un buen día.
- C:** Gracias, adiós

4.5 Kommentiertes Aufgabenbeispiel 3 zu TOUR-3 (Wintertourismus)

Diese prototypische Aufgabe liegt am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-3 (Kommunikation, Umgang mit Konflikten und Beschwerden – auch in der Fremdsprache) und der Handlungskomponente D (Analysieren und Interpretieren). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie eine Stellungnahme zum Wintertourismus in Österreich in französischer Sprache verfassen.

Folgender Deskriptoren werden abgedeckt:

TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

Im Weiteren werden zusätzlich folgende Deskriptoren abgedeckt:

TOUR-4.2.1-A Ich kann die geographischen, historischen, kulturellen und politischen Hintergründe der wichtigsten touristischen Ziel- und Quellländer beschreiben.

TOUR-5.2.1-A Ich kann die spezifischen Leistungen touristischer Betriebe und touristisch relevante Destinationen - auch in den Fremdsprachen - beschreiben.

AUFGABENSTELLUNG:

Vous travaillez à l'Office de Tourisme de Vienne et êtes responsable de faciliter le contact entre la clientèle française et les prestataires du tourisme autrichien. Pour cela vous êtes chargé(e) d'informer les clients francophones et de vendre les produits touristiques autrichiens.

- Aujourd'hui vous devez concevoir un encart publicitaire sur le sport d'hiver en Autriche.
- Consultez le site web de: <http://www.austria.info/fr/tags/hiver>
- Choisissez une région ou un domaine skiable.
- Rédigez en vos propres termes l'encart publicitaire en utilisant des fotos.

Les points suivants sont à traiter:

- Description du domaine / lieu / ou de la région skiable
- Mentionnez les différents sports d'hiver
- Parlez de la clientèle cible
- Décrivez un hôtel précis.
- Si possible, mentionnez des offres spéciales
- Accès

LÖSUNGSVORSCHLAG:

Encart publicitaire: Sports d'hiver en Autriche



Une multitude de pistes et domaines skiables vous attendent en Autriche. Les régions de sports d'hiver: le Vorarlberg, le Tyrol, le Pays de Salzbourg, la Styrie, la Carinthie et la Haute Autriche vous invitent à passer un agréable séjour avec plein d'aventures, de charme et d'authenticité. Je vous propose de passer un séjour au Vorarlberg – la destination la plus proche de chez vous. Le Montafon est une vallée dédiée aux activités de sports d'hiver. Vous y trouverez des pistes de ski alpin, des pistes de ski de fond, des patinoires ainsi que des tours en traîneau. Profitez-en et venez dans un des nombreux villages pittoresques du Montafon.

([Bartholomäberg](#), [Silbertal](#), [St. Anton i. M.](#), [St. Gallenkirch-Gortipohl](#), [Schruns-Tschagguns](#), [Gargellen](#), [Gaschurn-Partenen](#), [Vandans](#))

Le village de St. Gallenkirch-Gortipohl est un lieu qui se prête bien à passer un séjour agréable en famille. Les deux sites de villégiatures se trouvent dans le domaine de ski de Silvretta Nova où vous allez trouver 26 remontes-pentes modernes et 114 km de pistes préparées de la meilleure façon pour des vacances d'hiver inoubliables.

A part le ski alpin, St. Gallenkirch –Gortipohl est l'endroit idéal pour pratiquer la luge, le snowboard, les sorties en raquettes et les randonnées sur des sentiers balisés.

Dans le domaine de Silvretta Nova chacun trouvera ce qu'il attend – du skieur expérimenté au débutant. Des cours de ski sont organisés pour les plus petits ainsi les parents peuvent s'adonner aux joies de la montagne. L'hôtel Adler au coeur de St. Gallenkirch est un établissement 4 ****, équipé de tout confort (sauna, solarium, jacuzzi, plusieurs salles de séjour, zones pour les handicapés, spécialisé en accueil de familles avec des enfants) L'hôtel propose la demi-pension avec un buffet de salades. Le prix en chambre double par personne s'élève à 80.-€ en haute saison. Consultez le site internet de l'hôtel pour les offres spéciales.

Situation de l'hôtel: Silvrettastraße 277, facile à trouver car il est situé à 5 minutes à pied du centre du village.

4.6 Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-4 (Internationale Gäste)

Diese prototypische Aufgabe liegt am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-4 (Internationalität, Interkulturelles Wissen) und der Handlungskomponente C (Anwenden). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie eine Handreichung für neue Mitarbeiter/innen im Serviceteam erstellen.

Folgende Deskriptor werden abgedeckt:

TOUR-4.1.2-C Ich kann meine Handlungen auf die Denk- und Verhaltensweisen anderer Kulturen abstimmen.

AUFGABENSTELLUNG:

Sie arbeiten in einem internationalen Konferenzrestaurant im Service und wurden gebeten, eine Handreichung für neue Mitarbeiter/innen in Ihrem Serviceteam zu erstellen.

- Gehen Sie besonders auf Gewohnheiten, Vorlieben und Eigenheiten internationaler Gäste ein.
- Konzentrieren Sie sich in der Handreichung besonders auf die Gäste aus dem Land/den Ländern Ihrer ersten und zweiten lebenden Fremdsprache.
- Wählen Sie zusätzlich noch eine weitere Gästegruppe aus.

LÖSUNGSVORSCHLAG: (Keine Verallgemeinerungen!)

Der Gast aus Italien:

Mahlzeiten werden zelebriert

Mittagessen: meist mehrere Gänge; gerne mit einem Pastagericht und einem Salat

Abendessen: Hauptmahlzeit; antipasti (Vorspeisen), primi piatti (Suppe, Teigwaren (pasta) oder Reisgericht (riso), secondi piatti (Hauptgerichte), Dessert (Süßspeise, Käse oder Obst)

Getränke: zum Essen Wein und Mineralwasser, nach dem Essen Espresso mit Digestif

Freut sich besonders über: genügend Weißbrot, Parmesan (unaufgefordert), Wasser (in der Karaffe eingestellt), Essig und Olivenöl (Italiener marinieren den Salat gerne selbst), Zitrone zu Fisch und Fleischgerichten

Der Gast aus Frankreich:

Mahlzeiten werden zelebriert.

Freut sich besonders über: Wasserkaraffe (Leitungswasser oder Mineralwasser – meist ohne Kohlensäure), genügend Weißbrot (baguette), eine gut sortierte Weinkarte

Der Gast aus England:

Freut sich besonders über: ein reichhaltiges Frühstücksangebot, stark gebrühten Tee mit kalter Milch, fertige Würzsaucen

Der Gast aus den USA:

Freut sich besonders über: Eiswasser zu jeder Mahlzeit, eine zweite oder dritte Tasse Kaffee (unaufgefordert angeboten), gut gekühlte oder mit Eis servierte Getränke, eine ganz persönliche Beratung und Betreuung (erwartet, dass sich der Servicemitarbeiter vorstellt; will platziert werden)

Der Gast aus Russland:

Qualität muss stimmen, Gast will besonders im Mittelpunkt stehen.

Freut sich besonders über: eine große Auswahl an Gebäck und Brot (vor allem Roggenbrot)

Asiatische Gäste:

Vorsicht mit Milchprodukten: werden oft schlecht vertragen (Verdauungsenzym)

Der Gast aus Japan:

Begrüßung ist für den japanischen Gast sehr wichtig: Begrüßen Sie den japanischen Gast unbedingt zuerst.

Der Kunde ist König, nach dieser Maxime wollen die Japaner immer bevorzugt behandelt werden.

Rehfleisch wird strikt abgelehnt, keine weißen Blumen (weiß ist die Farbe der Trauer).

Freut sich besonders über: Sojasauce auf dem Tisch (unaufgefordert), rechtzeitiges Nachschenken der Getränke

Der Gast aus China:

Schmatzt und rülpsst wenn es gut schmeckt, lässt immer etwas Essen über = Zeichen von Wohlstand; wollen Gastgeber nicht bloßstellen, deshalb immer ausreichend große Portionen servieren.

Der arabische Gast:

traditionell wird viel mit Händen gegessen (nur mit der rechten Hand, linke unrein!!), trinken keinen/wenig Alkohol (religiöse Gründe), Frauen nehmen das Essen oft getrennt von Männern ein.

4.7 Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-5 (Einwandbehandlung)

Diese prototypische Aufgabe liegt in erster Linie an den Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-5 (Verkauf) und den Handlungskomponenten B (Verstehen) und C (Anwenden). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie die Einwände eines Kunden eine Reisesituation betreffend entkräften.

Damit werden folgende Deskriptoren abgedeckt:

- TOUR-5.1.2-B Ich kann die psychologischen Hintergründe der Techniken der Bedarfsermittlung verstehen.
TOUR-5.1.3-C Ich kann den Gast/Kunden über die Beziehungsebene ansprechen und touristische Leistungen erfolgreich verkaufen.

Im Weiteren wird ein zusätzlicher Deskriptor abgedeckt:

- TOUR-3.2.3-D Ich kann Standpunkte überzeugend darlegen.

AUFGABENSTELLUNG:

Sie arbeiten in einem Reisebüro. Ein Kunde interessiert sich für eine Kreuzfahrt äußert aber Probleme und Sorgen diesbezüglich.

Es ist Ihre Aufgabe sich mit den möglichen Einwänden und deren Entkräftung auseinander zu setzen, damit am Ende eines Beratungsgesprächs eine „einwandfreie“ Buchungs- oder Kaufentscheidung möglich ist.

Erstellen Sie dazu in Partner- oder Gruppenarbeit eine Liste mit mindestens 10 möglichen Einwänden für eine Kreuzfahrt. Suchen Sie nach Gegenargumenten und wenden Sie dabei die Techniken der „Einwandbehandlung“ entsprechend an.

Mögliche andere Reiseformen bzw. Reisesituationen wären noch:

Orientreisen, 50+ Angebote, Club-Urlaub (bzw. All-Inklusive), Abflugzeit unpassend, falsche Fluggesellschaft, Hotelgröße, Verpflegung (z.B. nur HP), Transfer zu lang, nur Felsstrand usw.

LÖSUNGSVORSCHLAG:**Argumente gegen eine Kreuzfahrt:**

- man kann nichts erleben
- überwiegend alte Leute
- winzige Kabinen
- „eingesperrt“ auf See
- man kann nichts unternehmen, langweilig
- zu viel und zu reichhaltiges Essen
- Seekrankheit
- Kleider-Codex
- Stress durch ständiges Umziehen
- „steife“ Atmosphäre
- Trinkgelder
- teuer
- Piraterie
- viele Leute auf engem Raum

Argumente für eine Kreuzfahrt:

- Kreuzfahrt Reisen ein fantastisches Erlebnis - eine wunderbare Art Urlaub zu machen. Hier einige der Gründe die eine Kreuzfahrt bzw. Schiffsreise fast unschlagbar machen.
- Mit einem quasi schwimmenden Hotel kann man viele der schönsten Plätze der Welt besuchen.
- Abendhimmel auf dem Meer.
- Abendveranstaltungen auf einem Kreuzfahrtschiff.
- Arzt und Bord-Klinik auf dem Kreuzfahrtschiff.
- Viele Leute: Die Reisenden verteilen sich über das ganze Schiff und es hat meist nicht den Anschein, dass manchmal 1500 bis 2000 Menschen an Bord sind. Ruhige Plätzchen, um sich zurückziehen zu können mit einem Buch oder um mit Freunden gemütlich zu plaudern, gibt es genügend.
- Bordkonto-Bordkarte des Kreuzfahrtes Schiffes: Bargeld benötigt man während der Reise auf dem Kreuzfahrt-Schiff nicht.
- Deckpläne des Schiffes schon zuhause studieren. Die Reedereien stellen umfangreiches Informationsmaterial (Internet oder Prospekte) zur Verfügung. Man kann sich schon zuhause informieren über die Lage der gebuchten Kabine, die Wege zu den Restaurants, Aufzügen, Fitnessräumen etc. Man fühlt sich dann bei der Ankunft auf dem Kreuzfahrt-Schiff schon etwas heimisch.
- Fahrtstrecken großer Entfernungen macht das Kreuzfahrtes Schiff im Schlaf.
- Fitnessraum, Fitnessgeräte während der Kreuzfahrten. Joggen auf dem Kreuzfahrt Schiff.
- Geselligkeit auf dem Kreuzfahrt Schiffen.
- Heilkur auf dem Meer - für die Gesundheit. Auf See ist die Luft rein und durch die Fahrt des Schiffes werden zusätzlich feine Meerwassertröpfchen in die Luft gewirbelt.
- Wellnessbehandlungen auf dem Kreuzfahrt Schiff.
- Kabinen - Hotelwechsel auf Kreuzfahrten nicht nötig. Kofferpacken mehrmals im Urlaub entfällt auf Kreuzfahrten.
- Impfungen für Kreuzfahrt Reisen. Die unbequemen Impfungen die man vor dem Bereisen vieler Länder über sich ergehen lassen muss können bei Kreuzfahrt Schiffsreisen unter Umständen entfallen.
- Landausflüge und deren Organisation auf Kreuzfahrt Reisen.
- Landausflüge, Aufenthalt an Bord während der Landausflüge der Kreuzfahrt Reisenden.
- Meerblick und Platz am Wasser auf der Kreuzfahrt Reise.
- Qualität des Kreuzfahrt Schiffes ist je nach Sternen im Voraus bekannt.
- Seekrankheit auf Kreuzfahrten. Dagegen gibt es Stabilisatoren, eine technische Einrichtung die das Schwanken des Kreuzfahrt Schiffes vermindert. Aber auch der Schiffs-Arzt ist nicht weit und man kann im Notfall Medikamente oder eine Spritze bekommen.
- Sehenswürdigkeiten an den Zielhäfen und deren Umgebung während der Kreuzfahrten sind faszinierende Höhepunkte der Urlaubsreise auf See.
- Schlemmereien an Bord des Kreuzfahrt Schiffes.
- Sonnenbaden auf den Sonnendecks der Schiffe.
- Sportprogramme, Spielprogramme, Tanzprogramme während der Kreuzfahrten.
- Unterhaltungsprogramm ist vielseitig an Bord der Kreuzfahrt Schiffe.
- Swimming-Pool auf dem Kreuzfahrt Schiff.

Umgang mit Einwänden:

- Vorwegnahme-Methode
- Antizipation
- Präventivaussage
- Ja-Aber-Methode
- Drei – A – Methode
- Referenzmethode
- Gegenfrage
- Umwandlung
- Einwand-Isolierung
- Nutzwerttabelle
- Entschuldigung

4.8 Kommentiertes Aufgabenbeispiel 1 zu TOUR-6 (GOP)

Diese prototypische Aufgabe liegt in erster Linie am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-6 (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld) und der Handlungskomponente C (Anwenden). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie den GOP für das angeführte Hotel berechnen.

Folgender Deskriptor wird abgedeckt:

TOUR-6.3.2-C Ich kann fachspezifische Kenntnisse und Fertigkeiten in der Praxis anwenden.

Im Weiteren wird ein zusätzlicher Deskriptor abgedeckt:

TOUR-7.1.3-C Ich kann die grundlegenden wirtschaftlichen Berechnungen für die Unternehmensgründung und den laufenden Betrieb durchführen.

AUFGABENSTELLUNG:

Sie sind Geschäftsführer in einem Hotel und an Gewinnoptimierung interessiert. Berechnen Sie dazu mit beiliegendem Berechnungsblatt und Zuhilfenahme eines Tabellenkalkulationsprogramm den GOP und den Erfolg (Gewinn/Verlust) auf Grund folgender Daten:

Ihr Hotel mit 200 Zimmern (alle Zimmer sind Zweibettzimmer) hat 365 Tage im Jahr geöffnet. Ebenso ist das Restaurant mit 155 Sitzplätzen 365 Tage im Jahr geöffnet.

Folgende Parameter sind zusätzlich angegeben:

Zimmerauslastung 73 %

ARR € 140,--

DOF (Doppelbelegungsfaktor) 1,3

Frühstück € 23,-- (80 % der Gäste nehmen Frühstück)

durchschnittliche Konsumation pro Gast € 20,-- (exkl. USt)

Sitzplatzumschlag (SU) 1,2

Wareneinsatz 13 %

Personalkosten 38 %

Übrige Operative Kosten 21 %

Abschreibung 8 %

FK-Zinsen 6 %

MPL (Miete, Pacht, Leasing) 2 %

Berechnungsblatt GOP					
Zimmer					
ARR					
OT					
Auslastung					
DOF					
Frühstück					
Gästeanteil Frühstück					
Sitzplätze (SP)					
Offenhaltungstage (OT)					
Sitzplatzumschlag					
Kons.					
WES					
Personal					
Übrige					
FK-Zinsen					
MPL					
Abschreibung					
				Euro	in Prozent
Logiserlöse			RN		
Frühstückserlöse			BN		
F&B-Erlöse			Covers		
Erlöse gesamt					
WES					
Personal					
Übrige Operative Kosten					
GOP					
FK-Zinsen					
MPL					
CF nach Zinsen					
Abschreibung					
Erfolg					

LÖSUNGSVORSCHLAG:

Berechnungsblatt GOP					
Zimmer	200				
ARR	€ 140,00				
OT	365				
Auslastung	73%				
DOF	1,3				
Frühstück	€ 23,00				
Gästeanteil Frühstück	80%				
Sitzplätze(SP)	155				
Offenhaltungstage (OT)	365				
Sitzplatzumschlag	1,2				
Kons.	€ 20,00				
WES	13%				
Personal	38%				
Übrige	21%				
FK-Zinsen	6%				
MPL	2%				
Abschr.	8%				
Logiserlöse		53290	RN	€ 7.460.600,00	74%
Frühstückserlöse		69277	BN	€ 1.274.696,80	13%
F&B-Erlöse		67890	Covers	€ 1.357.800,00	13%
Erlöse gesamt				€ 10.093.096,80	100%
WES				€ 1.312.102,58	13%
Personal				€ 3.835.376,78	38%
Übrige Operative Kosten				€ 2.119.550,33	21%
GOP				€ 2.826.067,10	28%
FK-Zinsen				€ 605.585,81	6%
MPL				€ 201.861,94	2%
CF nach Zinsen				€ 2.018.619,36	20%
Abschreibung				€ 807.447,74	8%
Erfolg				€ 1.211.171,62	12%

4.9 Kommentiertes Aufgabenbeispiel 2 zu TOUR-6 (Wein)

Diese prototypische Aufgabe liegt an Kreuzungspunkten der Inhaltsebene TOUR-6 (Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten aus dem Berufsfeld) und den Handlungskomponenten A (Wiedergeben), B (Verstehen) und C (Anwenden). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie eine Weinempfehlung zu einem 4-gängigem Menü abgeben.

Folgende Deskriptoren werden abgedeckt:

- TOUR-6.2.1-A Ich kann berufsfeldbezogene Arbeitstechniken beschreiben.
- TOUR-6.2.2-B Ich kann Hintergründe, Vor- und Nachteile und Anwendungsmöglichkeiten berufsfeldbezogener Arbeitstechniken verstehen.
- TOUR-6.2.3-C Ich kann moderne berufsfeldbezogene Arbeitstechniken sinnvoll und situationsadäquat einsetzen.
- TOUR-6.3.1-A Ich kann die wesentlichen fachspezifischen Inhalte benennen.

AUFGABENSTELLUNG:

1. Sie arbeiten im Service in der gehobenen Gastronomie. Ein Gast entscheidet sich für ein 4-gängiges Menü
Hausgemachte Gänseleber-Pastete mit Apfel-Selleriasalat
Consommé mit Frittaten Roulade

Gebratenes Zanderfilet mit Schwenkgemüse und Petersilienkartoffeln
Schokolademousse mit Erdbeermark

möchte die Weinkarte sehen und erwartet sich eine entsprechende Beratung für eine Weinbegleitung zu jedem Gang.

2. Beraten Sie den Gast ausführlich über die angebotenen österreichischen Weine. Bei der Beratung erklären Sie die Weine, die Sie glasweise anbieten. Ihre Karte beinhaltet 4 österreichische Weißweine, 4 österreichische Rotweine sowie 2 österreichische Roséweine und 2 Süßweine.
3. Beraten Sie den Gast bezüglich Aperitif und Digestif, jeweils mindestens 2 Vorschläge.
4. In weiterer Folge empfehlen Sie zu dem vorgegebenen Menü alkoholfreie Varianten sowie österreichisches Bier.
5. Erklären Sie ausführlich (möglicherweise schriftlich), wie Sie ein Weißweinservice bei Tisch durchführen werden.
6. Wie verhalten Sie sich, wenn ein Gast den Wein reklamiert. Schreiben Sie Ihre Reaktion kurz auf.

LÖSUNGSVOSCHLAG:

1. Zur Vorspeise: Chardonnay Beerenauslese 2004 Weingut Kracher Illmitz
Zur Suppe: Kein Wein
Zur Hauptspeise: Sauvignon blanc 2009 Gut Altenberg – Retz
Zum Dessert: Traminersekt Weingut Thaler, halbtrocken – Süd-Ost Steiermark
 2. GV 2008 Weingut Pfaffl – Weinviertel
Rheinriesling 2008 Weingut Mayer am Pfarrplatz – Wien
Sauvignon blanc 2009 Gut Altenberg – Retz
Riesling Smaragd 2006 Weingut Hirtzberger – Wachau

Pinot Noir 2006 Weingut Giefing Neusiedlersee – Hügelland
Blaufränkisch 2005 Weingut Wellanschitz – Mittelburgenland
Cabernet Merlot 2005 Weingut Fischer – Thermenregion
Cabernet Sauvignon 2004 Weingut Pitnauer – Carnuntum

Schilcher Kabinett 2006 Lichtenstein`sches Weingut – Weststeiermark
Schilcher 2005 Weingut Jöbstl – Weststeiermark

Chardonnay Beerenauslese 2004 Weingut Kracher Illmitz
Ruländer Trockenbeerenauslese 2005 Weingut Hillinger
 3. Als Aperitif empfehle ich ihnen ein Glas Gelber Muskateller 2009 Weingut Dietrich – Gamlitz
 4. Als alkoholfreie Getränke empfehle ich einen naturtrüben Apfel- oder Birnensaft oder eine nicht zu süßen Traubensaft, als Bierempfehlung biete ich ihnen ein naturtrübes Weizenbier oder ein österreichisches Vollbier an, zum Dessert empfiehlt sich ein dunkles Malzbier.
 5. Chronologischer Serviceablauf – Naturkork/Kunststoffkork
- Einstiegsatz! (Vorstellung, Begrüßung, Einleitung, etc.)
- Der bestellte Wein wird dem/der Besteller/in oder der Gästegruppe präsentiert
- Die Weinflasche liegt in der linken Hand auf dem Weinserviertuch
- Die rechte Hand unterstützt
- Präsentation: Rebsorte, Jahrgang, Produzent/Abfüller, Herkunft.
- Bei einer Cuvée wird der Name des Weines statt der Rebsorte genannt.
 - Zusätzliche Informationen können gerne gegeben werden
 - Flasche auf das Weinserviertuch stellen, Etikette schaut zu den Gästen

- Abschneiden der Kapsel unterhalb des Flaschenwulstes, die Weinflasche wird dabei nicht gedreht
 - Reinigung des Flaschenhalses
 - Korkenzieher in der Mitte des Korkens ansetzen und eindrehen
 - Lockern des Korkens durch kurzes Anziehen
 - Geräuschloses Herausziehen des Korkens
 - Kontrolle des Korkens
 - Korken den Gästen präsentieren/einstellen
 - Reinigung des Flaschenmundes
 - Einschlagen der Weinflasche in das Weinserviertuch
 - Einschenken eines Probeschluckes
 - Sinnesprüfung durch den Gast
 - Einschenken nach klassischer Reihenfolge; Achtung: Besteller/in nicht vergessen!
 - Weinflasche in den Weinkühler stellen, Weinserviertuch bleibt beim Kühler
 - Korkteller abservieren
 - Beistelltisch sauber hinterlassen
 - Nachschenken nicht vergessen
6. Bei einer Reklamation ist es sehr wichtig, dass man als Servicemitarbeiter/in ruhig auf den Gast einwirkt. Man muss dem Gast zuhören und ihm Verständnis entgegen bringen. Je nach Beschwerde reagieren, der Gast muss das Gefühl bekommen, dass sein Anliegen ernstgenommen wird. So eine Situation ist immer für beide Seiten unangenehm, es bedarf sehr viel Feingefühl um diese Situation positiv zu meistern.

4.10 Kommentiertes Aufgabenbeispiel zu TOUR-7 (Seminarhotel)

Diese prototypische Aufgabe liegt am Kreuzungspunkt der Inhaltsebene TOUR-7 (Unternehmerisches und wirtschaftliches Denken) und der Handlungskomponente B (Verstehen). Um die angeführten Deskriptoren für den Unterricht umsetzbar zu machen, ist eine Unterrichtseinheit vorgesehen, in der Sie die verschiedenen Servicequalitätsmodule der touristischen Dienstleistungskette in einem Seminarhotel erarbeiten.

Damit wird folgender Deskriptor abgedeckt:

TOUR-7.2.2-B Ich kann die touristische Dienstleistungskette verstehen.

AUFGABENSTELLUNG:

Der regionale Bio-Bauernverband will im Seminarhotel „Alpenblick“ mit 25 Teilnehmer/innen ein zweitägiges Intensiv-Seminar veranstalten. Das Seminar ist als Startveranstaltung für eine zweijährige Seminarreihe gedacht.

Bei Zufriedenheit der Seminarleitung und der Seminarteilnehmer/innen besteht die Chance, dass künftig alle geplanten Seminare im „Alpenblick“ abgehalten werden. Der Hotelbesitzer seinerseits veranstaltet deshalb mit seinen Mitarbeiter/innen einen Workshop, wo alle Kriterien eines professionellen Service-Designs erarbeitet werden.

Erarbeiten Sie mit Hilfe des Arbeitsblattes in Kleingruppen in folgenden Aufgabenbereichen die verschiedenen Servicequalitätsmodule der touristischen Dienstleistungskette in einem Seminarhotel:

REZEPTION	* *
ZIMMERSERVICE	* *
SEMINARRÄUME	* *
FOOD & BEVERAGE	* *
FREIZEITPROGRAMM	* *

LÖSUNGSVORSCHLAG:

REZEPTION	<ul style="list-style-type: none">• Informationsmappe des Seminarhotels für Seminarveranstalter und Teilnehmer/innen• Organisationshilfe für Seminarleitung• Zimmerliste der Seminarteilnehmer/innen• Getränkeeinladung beim Empfang• Gepäckservice• Appartements für Seminarleiter und Referenten• Leitsystem, Orientierungshilfen und Pinwand im Foyer• Angenehme Atmosphäre durch Blumenschmuck und Dekoration im ganzen Haus• Freundliche Kommunikation und Information• Vorbereitung der Einzelrechnungen• Eintragung der Seminarteilnehmer/innen in Gästekartei• Motivation zur Teilnahme an Gewinnspiel und Newsletter-Bestellung• Hotel-Gutschein (-30%) für Wochenend-Package• Persönliches Feedback mit Seminarleitung und Referenten• Give-away bei Abreise
ZIMMERSERVICE	<ul style="list-style-type: none">• Professionelle Zimmereinweisung• Erklärung der Technik : TV, Telefon, Internet-Anschluss, Heizung...• Blumenschmuck, Obstschale, Knabbergebäck, Mineralwasser...• Handschriftlicher Willkommensgruß des Hotelbesitzers• Hotelinfomappe und Seminarprogramm• Gästefragebogen mit Gewinnspiel
SEMINARRÄUME	<ul style="list-style-type: none">• Abstimmung der Bestuhlung des Seminarraumes• Gruppenräume• Überprüfung der technischen Ausstattung (Overhead, PC, Beamer, Pinwände, Flip-Charts..)• Beleuchtung, Lüftung, Raumtemperatur...• Blumenschmuck, Dekoration...• Begrüßungsblock mit Stift, Süßigkeit, Mineralwasser...
FOOD & BEVERAGE	<ul style="list-style-type: none">• Abstimmung der Pausen und Essenzeiten• Kreative Pausenverpflegung• Leichtes Mittagsbuffet• Externes Abendessen/Grillabend• Kellerstüberl für Abendkommunikation• Mitternachtsbuffet
FREIZEITPROGRAMM	<ul style="list-style-type: none">• Hotelführung mit Cocktailempfang durch Hotelbesitzer• Information über Sport- und Freizeitmöglichkeiten• Längere Öffnungszeiten im Wellnessbereich

5 Nachwort

Die Erarbeitung von Bildungsstandards war (national und international) bisher auf einzelne Fächer (Domänen) ausgerichtet. Die Sektion Berufsbildung des BMUKK hat mit der Erarbeitung von Bildungsstandards für die einzelnen Schularten einen neuen und sehr herausfordernden Weg beschritten. Das hier vorliegende Kompetenzmodell für die Höheren Lehreinrichtungen für Tourismus ist eines, der in diesem Projekt entstandenen Kompetenzmodelle. Die Arbeitsgruppe hat versucht, jene Kompetenzen und Haltungen, die Absolventinnen und Absolventen einer höheren Lehranstalt für Tourismus auf jeden Fall haben sollen, darzustellen. Was wiederum heißt, dass diese Kompetenzen unabhängig von Ausbildungsschwerpunkt oder sonstigen schulautonomen Besonderheiten zu erreichen sind.

Dieser fächerübergreifende Ansatz bedeutet, dass dieses Kompetenzmodell auch immer im Zusammenhang mit den für die einzelnen Fächer entwickelten Modellen zu sehen ist. Die Arbeitsgruppe versuchte abzuschätzen, wie viel Zeit für die Vermittlung des Modells an die Schüler/innen erforderlich ist. Da die Schätzungen aber sehr indifferent waren, wurde dieser Teil der Arbeit verschoben um die zusätzlichen Erfahrungen aus der Pilotierung der Unterrichtsbeispiele zu nutzen und in das Ergebnis einfließen zu lassen.

Das Tourismusland Österreich hat größtes Interesse daran, dass die jungen Absolventinnen und Absolventen der Tourismusschulen in der Lage sind, ihre Gäste optimal zu betreuen.

Die sieben Bereiche der Inhaltsdimension des Kompetenzmodells wurden darauf ausgerichtet!

Dabei geht es nicht ausdrücklich um den reinen Wissenserwerb, sondern vor allem um die Fähigkeit, sich die erforderlichen Informationen (wie z.B. geografische und historische Kenntnisse über die Umgebung des aktuellen Arbeitsplatzes) rasch beschaffen und den Gästen damit helfen zu können.

Da sich dieses Kompetenzmodell auf die unbedingt zu erreichenden Kompetenzen bezieht, ist es unerlässlich, dass an allen Tourismusschulen weitere Möglichkeiten geschaffen werden, branchenspezifische Zusatzqualifikationen (wie z.B. die Ausbildung zum Jungsommelier/zur Jungsommelière, zum Käsekenner/zur Käsekennerin, zum Jungbarkeeper/ zur Jungbarkeeperin) zu erwerben. Dies geschieht über die Ausbildungsschwerpunkte und weitere Zusatzangebote bzw. Wettbewerbe, die derzeit über die Clearingstelle des BMUKK organisiert werden.

Eine Kernkompetenz der angehenden Touristiker/innen ist die Sprachenkompetenz. Die von der Arbeitsgruppe erstellten Beispiele sind daher auf alle Unterrichtsprachen anzuwenden und an das entsprechende Sprachniveau (1., 2. oder 3. Lebende Fremdsprache) anzupassen.

Wir hoffen, dass Ihnen dieses Kompetenzmodell eine umfassende Sicht über die Ziele der Ausbildung an den Höheren Lehreinrichtungen für Tourismus bietet.

Die Arbeitsgruppe

HR Dr. Josef Lackner, Mag. Romana Bauer-Greinöcker, Mag. Barbara Filzmoser, StR Johann Fürhacker, Dipl. Päd. Thomas Gasteiner, Mag. Karl Geier, Dipl. Päd. Alexandra Hackl, Mag. Beatrix Kirchler, Dr. Franz Kurzbauer, Mag. Claudia Prumetz, Dr. Hubert Roß