

Themenroute: Dienstleistung und Service

1.1 Thema der Reihe: „Hinter den Fassaden eines Hotels“ - Erstbegegnung mit den vielfältigen Möglichkeiten an Dienstleistungen innerhalb eines großen Unternehmens (im Rahmen einer Betriebserkundung) als Entscheidungshilfe für die eigene Berufswahl

1.2 Ziele der Reihe: Die Schülerinnen und Schüler (SuS) sollen die vielfältigen Arbeitsfelder in einem Hotel am Beispiel Pullman Dortmund stellvertretend für ein großes Dienstleistungsunternehmen kennen lernen und als Entscheidungshilfe für die eigene Berufswahl heranziehen, indem sie die verschiedenen Anforderungsprofile der vertretenen Berufsgruppen, in denen eine Ausbildung möglich ist, mit ihrem Persönlichkeitsprofil abgleichen. Sie sollen die Methode der Berufserkundung nachvollziehen und zum Anlass nehmen, diese auf ein Unternehmen ihrer Wahl anwenden.

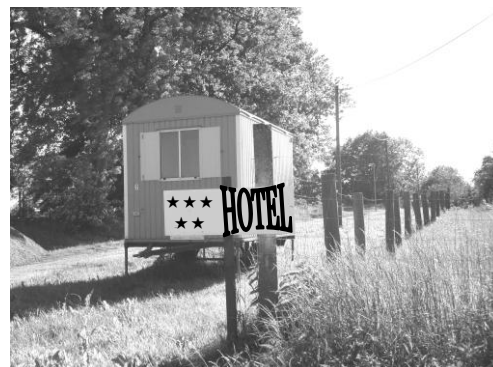
Hierbei sollen Sie die Offenheit entwickeln, Erfahrungsmöglichkeiten –zum Beispiel in Form eines Praktikums- zu nutzen und beim Jugendkongress Kontakte herzustellen.



2. Didaktisch-methodische Überlegungen:

Der Gast ist König, so soll es sein. Doch um königlich bedient zu werden, müssen viele fleißige Helfer im Hintergrund Hand in Hand arbeiten. Ausgangspunkt der Unterrichtsreihe ist die Frage, was jeder Einzelne erwartet, wenn er in ein Hotel eincheckt. Der Erfahrungsaustausch in der Lerngruppe könnte folgendes (Wunsch-) Bild bedienen: Schon beim Betreten eines Hotels taucht man in eine andere Welt ein. Eine einladende, helle und klimatisierte Lobby umfängt den Gast. Eindeutig beschilderte Wege weisen zur Rezeption. Eine attraktive Mitarbeiterin grüßt freundlich, ein Mitarbeiter fragt in der Sprache des Gastes nach dem Namen, der Reservierung, der Rechnungsart und den besonderen Wünschen während des Aufenthaltes. Ein Kofferträger bietet seinen Dienst an, der Liftboy fragt nach der Zimmernummer. Schon im ersten Versuch öffnet sich die Zimmertüre mithilfe der Keycard. Eine Stimme aus dem Fernseher begrüßt den müden Besucher beim Namen und preist das Menü des Tages an. Nicht nur auf den ersten Eindruck ist das Zimmer tipp top sauber. Keine Haare im Abfluss, keine Schimmelflecken in den Nischen, keine ungeliebten „Haustiere“. Das Bettzeug verströmt einen leichten Duft nach Lavendel. Das Briefpapier liegt bereit, um den Daheimgebliebenen einen Gruß zu schicken und die Vorzüge des Hotels zu loben...

Auf der Basis der Vorkenntnisse der SuS können bereits unterschiedliche Servicebereiche identifiziert werden. Um die Komplexität der Abläufe in einem Hotel ermessen zu können, muss allerdings ein Perspektivwechsel durchgeführt werden. Auf der Suche nach eigenen beruflichen Perspektiven wird exemplarisch der Hotelbetrieb als Dienstleis-



tungsunternehmen und Arbeitgeber vorgestellt. In ihm kommen Hotelfachleute, Restaurantfachleute, Köche, Gebäudereiniger, Kaufleute, Bürokaufleute und diverse andere Berufe zusammen. Je nach Ausstattung und Angebot bieten Ergotherapeuten, Dolmetscher, Kosmetiker, Goldschmiede oder Fachleute für Veranstaltungstechnik ihre Dienste an.

Um hinter die Fassaden zu schauen und die Arbeitswelt Hotel wirklich zu entdecken, wird die Erkundung als Methode favorisiert. Durch konkretes Begehen und Begreifen wird eine neue Raumerfahrung möglich. Unmittelbar können die Menschen bei der Arbeit beobachtet werden. Der persönliche Kontakt mit dem Personal eines Hotels verspricht eine relativ authentische Darstellung der Anforderungen, der schönen Momente und anstrengenden Aspekte der Arbeit. Türen öffnen sich, hinter die ein Gast nicht blicken möchte, darf oder vielleicht auch soll. Hintergrundinformationen desillusionieren und korrigieren die persönliche Sichtweise. Das Neue und Unbekannte steigert die Neugier und möglicherweise auch das Interesse an einem Berufsfeld, mit dem sich ein Jugendlicher noch nicht beschäftigt hat.



Die geplante Reihe folgt den für die Erkundung spezifischen didaktischen Prinzipien des entdeckenden Lernens, der Möglichkeit zum selbstverantwortlichen Lernen und des Methodenlernens. Vor allem die Methodenbausteine ermöglichen die Planung einer eigenen Erkundung. Des Weiteren können die ausgearbeiteten Materialien zur Vertiefung herangezogen werden.

An dieser Stelle möchten wir herzlich dem Hotel Pullman Dortmund danken, welches uns im Rahmen der Ausbildung die Möglichkeit gegeben hat, selbst



einen Lerngang zu planen, durchzuführen und zu dokumentieren. Nach dem Prinzip „Learning by doing“ bauen die Arbeitsblätter auf den Ergebnissen der selbst durchgeführten Betriebserkundung auf. Sie sind allerdings so strukturiert, dass sie auch unabhängig von einem Unterrichtsgang einsetzbar sind und Lust machen können, sich mit diesem Dienstleistungssektor zu beschäftigen.

Gleichfalls sind sie eine Einladung an die Besucherinnen und Besucher des Jugendkongresses, das Beratungsangebot anzunehmen und beispielsweise am Stand des Hotel Pullmans mit den entsandten Auszubildenden ins Gespräch zu kommen.

Welche Gestalt die Betriebserkundung im Unterricht hat, entscheidet sich am Interesse der Lerngruppe. Die Materialien können sowohl für eine Einzelerkundung, eine Gruppenerkundung oder eine Klassenerkundung genutzt werden. Sie sind als Strukturierungshilfe oder als Methodenlehrgang vielseitig einsetzbar. Hinweise zu weiteren Methodenblättern können den Bausteinen entnommen werden.

Internetressourcen:

www.dasa-jugendkongress.de

Die Seite zur Veranstaltung wird ständig aktualisiert, sie bietet eine gute Programmübersicht und Orientierungshilfe. Im Archiv sind die Berichte und Dokumente der vergangenen Jahre aufbewahrt, welche einen lebendigen Eindruck von der Veranstaltung vermitteln.

www.beroobi.de

Die Initiative Schulen ans Netz e.V. mit Sitz in Bonn hat mit beroobi ein interessantes und informatives Angebot für Jugendliche geschaffen. Auf den Seiten gibt es viel zu entdecken. Kurzfilme, Videoporträts, Berufe von A bis Z und weitere interaktive Elemente runden die Homepage ab. Der regelmäßige Newsletter informiert über neue Beiträge. Das Angebot hat soeben den Grimme Online Award 2010 in der Kategorie Wissen und Bildung verliehen bekommen.

www.ihk.de

Die Industrie- und Handelskammern geben allgemeine Informationen zur Ausbildung beispielsweise im Hotel- und Gastronomiefach heraus. Sie können bei der ortsansässigen IHK angefordert oder unter www.ihk.de (Ortswahl/ Suche: Hotelfach-frau oder -mann) runter geladen werden.

www.accorcareer.de

„Ihr Lächeln hat Zukunft“ – Mit dieser verlockenden Aussicht informiert der Accor-Konzern über Einstiegs- und Aufstiegsmöglichkeiten in seinen renommierten Häusern weltweit. Wer sich zum „Gastgeber aus Leidenschaft“ berufen fühlt, kann in der Rubrik „Unter uns“ seinen eigenen virtuellen Erkundungsgang durch ein Hotel machen oder der filmischen Vorstellung von Auszubildenden und deren Berufe im Hotelfach zuschauen. Auch spezielle Hinweise zur Ausbildung bei Pullman Dortmund finden Interessierte unter www.accorcareer.de. Im Online-Spiel „A world for talents“ zeigen sich die Unternehmensphilosophie des Konzerns und viele weitere Informationen. Das Wissen über Accor zahlt sich aus. Potentielle Bewerber erhalten eine Urkunde, die den Bewerbungsunterlagen beigelegt werden kann.

www.wihoga.de

Auch die WIHOGA Dortmund, die Wirtschaftsschulen für Hotellerie und Gastronomie werden beim DASA Jugendkongress dazu einladen, sich näher mit dem Berufsfeld zu beschäftigen. Die Jugendlichen können Spannendes rund um Instrumente in der Küche und die richtige Ansprache an einen Gast erleben. Informationen zum Bildungsangebot und erste Einblicke in die praktische und theoretische Arbeit bietet die WIHOGA auf ihrer Homepage.

Literaturhinweis:

Peter Massing u.a. (Hrsg.): Methodentraining für den Politikunterricht I und II; erhältlich über www.politische-bildung.nrw.de

Weitere Quellen sind auf den Arbeitsblättern ausgewiesen.

3. Ablauf der Unterrichtsreihe:

„Hinter den Fassaden eines Hotels“

Stunde Phase	Thema Inhalt + Intention
Einstieg Hinführung	„Wenn man eine Reise macht, dann kann man was erleben...“ – Austausch persönlicher Erfahrungen mit Hotels zur Entwicklung von Vorstellungen/ Erwartungen und Wünschen für ein Rundum-Zufriedenheitsgefühl (M1+M2)
Information Hintergrund	„Viele Sterne verheißen nicht immer den Siebten Himmel“ – Klärung der Kategorien für die Klassifikation eines Hotels durch die <i>Hotelstar Union</i> als Abgleich mit den eigenen Vorstellung aus der letzten Stunde (M3)
Anwendung Hotelcheck	„Vor und hinter den Kulissen eines Hotels“ – Entdecken und Identifizieren von Ausstattungsmerkmalen im Hotel Pullman Dortmund und Anwendung der Klassifikation von Standards (M4 + Folie)
Vertiefung 1 Bereich Rezeption	„Immer freundlich lächeln!“ – Sammeln von Erfahrungen mit unterschiedlichen Gästen im Rollenspiel, Aufspüren der eigenen Toleranzschwellen und Ableitung von Bedingungen wie Ansprüchen an die Persönlichkeit für die Arbeit im Hotel (5a + b)
Vertiefung 2 Bereich Housekeeping	„Aufräumen muss gelernt sein!“ – Nachvollzug des umfangreichen Programms bei der Zimmerreinigung zur Einschätzung der Arbeitsleistung im Bereich des Housekeepings als Möglichkeit des Perspektivwechsels vom Gast zum Gastgeber und gleichzeitiger Begegnung möglicher Illusionen in der Vorstellung vom Berufsfeld Hotelfach (M6a + b)

Vertiefung 3 Bereich Wellness	„Der Rundumwohlfühlservice – Hotels auf dem Weg zu Wellnessoasen“ – Bestimmung der Bedeutung von Zusatzangeboten für das Marketing im Kampf um die Gunst der Kunden durch die konkurrierende Gestaltung eigener Werbemittel (M7a+b)
Vertiefung 4 Bereich Küche	„Viele Köche verderben gemäß dem Volksmund den Brei, doch ohne geht es nicht“ – Auseinandersetzung mit dem Berufsfeld der Köchin/ des Kochs zur Darstellung der Vielseitigkeit und des Abwechslungsreichtums der Tätigkeiten durch eine fiktive Reise eines Hummers vom Fischhändler bis zum Gast (M8)
Transfer Methode Betriebserkundung	„Geh hin und schaue selber“ – Nachvollzug und Erprobung der Betriebserkundung als Makromethode zur systematischen Erforschung betrieblicher Abläufe/ spezifischer Arbeitsorte oder Ausbildungsmöglichkeiten am Beispiel einer Erkundung im Hotelgewerbe (Methodenblätter)
Sich einen Überblick verschaffen	„Projekt: Betriebserkundung“ – Die Phasen der Betriebserkundung von der Planung bis zur Evaluation (Methodenblatt: Bausteine)
Fragen sammeln	„Wer nicht fragt, bleibt dumm“ - Verfahrensvorschlag zur Strukturierung und Organisation einer Betriebserkundung – (Methodenblätter: Fragen sammeln und Fragepronomen)
Konkret werden	„Fragen kostet nix“ - Ein Katalog von Beispielfragen für die Betriebserkundung im Hotel Pullman Dortmund mit dem Schwerpunkt Ausbildungsberufe und Tätigkeiten - (Methodenblatt: Erkundung konkret)
Pullman konkret	„Hinter den Kulissen des Hotels Pullman“ – Das Besondere am Hotel Pullmann Dortmund mit Ausbildung spezial (M9a/b + M10)

A collection of speech bubbles for a hotel review exercise. The bubbles are arranged in a grid-like fashion. Some bubbles contain pre-written text, while others are empty for the student to fill in.

Ab fünf Uhr morgens begann der starke Straßenverkehr und es war nicht mehr an Schlafen zudenken.

Frühstück war super doch im Frühstücksraum ohne Klimaanlage war es sehr warm und fast nicht auszuhalten.

Das Badezimmer total klein.

Unser Zimmer befand sich in der obersten Etage unter dem Flachdach ohne Klimaanlage d.h. es war nicht möglich ohne gekipptes Fenster zu schlafen.

KOSTENFREIER PARKPLATZ VOR DEM HOTEL.

Ein leicht in die Jahre gekommenes Hotel bei dem auf den ersten Blick alles sauber ist.

Hohe Anzahl an Kakerlaken, absolute Zumutung, aber laut unserem Reiseveranstalter gehört das nun mal dazu. Ganz super!

Für Familien mit Kindern vielleicht nicht geeignet da keine Aktivitäten im Hause.

So etwas haben wir bisher bei keinem unserer vielen Urlaube erlebt.

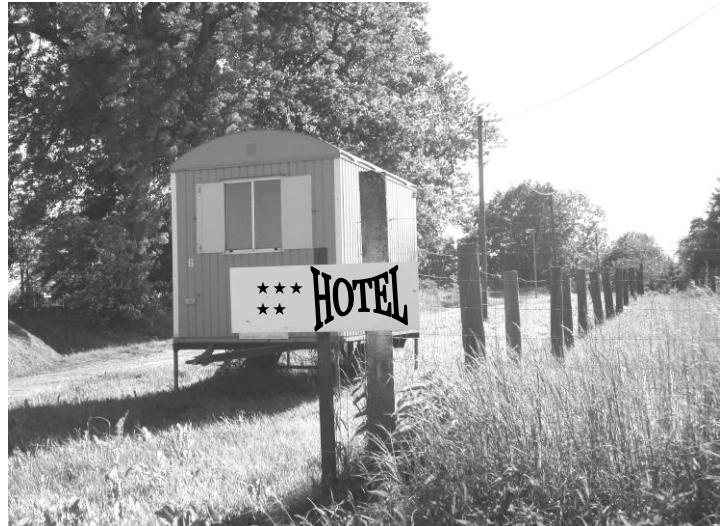
Außergewöhnliche Sauberkeit. Zimmer modern eingerichtet. Nur das Bett ist ein wenig zu kurz.

Ausstattung, Service und Sauberkeit des Hotels sind sehr gut.

Aufgabe: Fülle die Sprechblasen mit persönlichen Eindrücken. Du kannst auch auf Berichte aus der Klasse zurückgreifen.

Wenn man eine Reise macht, dann kann man was erleben...

Das Internet macht es möglich schon vor einer Reise Meinungen und Kritiken zum Hotel am Urlaubsort zu studieren. Manche Blog-Einträge



lesen sich wie Horrorgeschichten, andere wie Märchen. Die Geschmäcker sind halt sehr verschieden. Und doch scheint es gemeinsame, übergeordnete Vorstellungen von der Qualität eines Hotels zu geben.

Aufgaben

1. Erzählt euch gegenseitig in einem Karussellgespräch von euren Urlaubserlebnissen mit Hotelübernachtung. Positive und negative Eindrücke sollen euch helfen, Klarheit darüber zu gewinnen, was ein gutes Hotel ausmacht.
2. Formuliere in Einzelarbeit einen Katalog an Gütekriterien, die ein Hotel erfüllen sollte. Übernehme dazu die Tabelle in dein Heft.

Bereich	Kriterien
Lage des Hotels	...
Hotelservice/ Empfang/ Rezeption	...
Ausstattung/ Zustand der Gemeinschaftsräume	...
Ausstattung/ Zustand der Zimmer	...
Gastronomie	...
besondere Angebote, Unterhaltung, Sport, Wellness	...
Preis-Leistungs-Verhältnis	...
Sonstiges	...

3. Vergleiche deine Erwartungen mit denen deiner Tischnachbarin, deines Tischnachbarn. Ergänze oder verändere deine Liste.

Verfahrenstipp: Hängt für jeden Bereich ein Plakat im Raum auf und sammelt darauf zum Schluss die Ideen aller.

„Viele Sterne verheißen nicht immer den Siebten Himmel“

Die Suche nach einem Hotel scheint einfach. Man fragt sich, welchen Komfort man haben möchte und schaut, wie vielen Sternen das entspricht. **Doch halt, wie verlässlich sind die Sterne?** Hierzu sollte man einiges wissen.

Der Hotelstern wird international als Bewertungssymbol verwendet. Er dient der Klassifikation von Hotels nach bestimmten Kriterien, welche die Qualität und die Leistungen beschreiben. Eine einheitliche Zertifizierung gibt es weltweit jedoch nicht. In Europa ist eine 5-Sterne-Einteilung üblich. In manchen Ländern werden auch 7 Sterne vergeben. Ebenfalls nicht zu verwechseln sind die meist von offiziellen Prüfeinrichtungen vergebenen Sterne mit anderen Symbolen in Reiseführern, Katalogen oder Zeitschriften.

In Deutschland führt der Deutsche Hotel- und Gaststättenverband (DEHOGA) die Bewertung bei mehr als 8.000 teilnehmenden Betrieben durch. Die Klassifikation erfolgt allerdings auf freiwilliger Basis und ist zudem kostenpflichtig. Trotzdem zahlt sich die Teilnahme meist aus. Viele Gäste ziehen die Sterne-Angaben zum Vergleich heran. Gegenüber Mitbewerbern kann eine hohe Kategorie ein Wettbewerbsvorteil sein. 4- oder 5-Sterne-Hotels mögen den „einfachen“ Gast aber auch abschrecken, da mit diesen Kategorien auch höhere Übernachtungspreise verbunden werden. Die alle fünf Jahre durchgeführte Aktualisierung der Kriterien ist eine Garantie für feste Standards, auf die sich die Gäste in Deutschland verlassen können.

Seit dem 1. Januar 2010 gilt das einheitliche Hotelklassifizierungssystem *Hotelstars Union* für Deutschland. Nach mehreren Aktualisierungen werden heute 270 Kriterien in den Bereichen Gebäude/ Raumangebot, Einrichtung/ Ausstattung, Service, Freizeit, Angebotsgestaltung und hauseigener Tagungsbereich überprüft.

Für die Einordnung sind sowohl Mindestkriterien zu erfüllen (von 41 für 1 Stern bis zu 113 für 5 Sterne) wie auch Mindestpunktzahlen zu erreichen (von 90 Punkten für 1 Stern bis zu 570 Punkten für 5 Sterne).

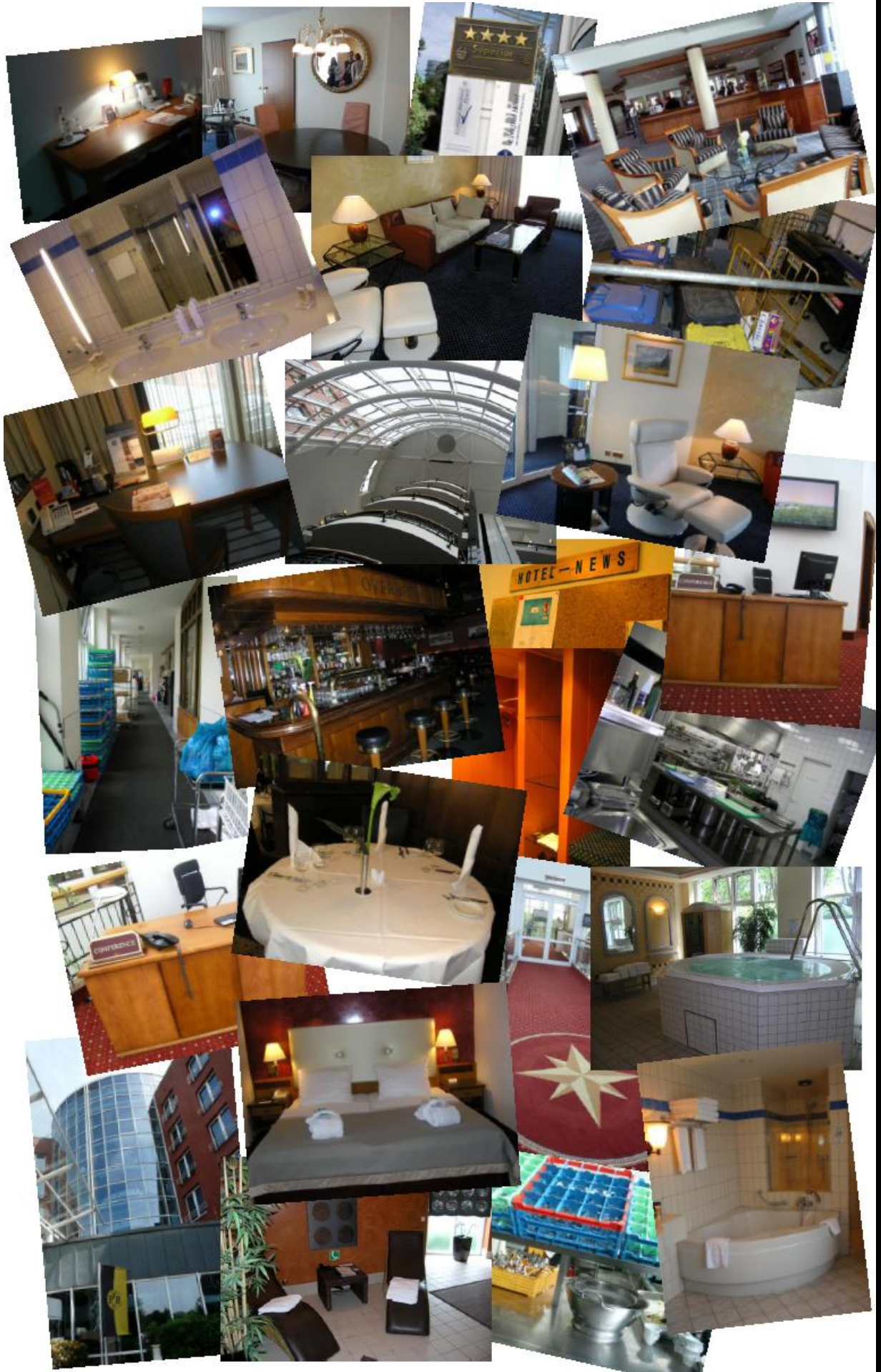


★	TOURIST	Unterkunft für einfach Ansprüche (alle Zimmer mit Dusche/WC oder Bad/WC, tägliche Zimmerreinigung, alle Zimmer mit Farb-TV samt Fernbedienung, Tisch und Stuhl, Seife oder Waschlotion...)
★ ★	STANDARD	Unterkunft für mittlere Ansprüche (Frühstücksbuffet, Leselicht am Bett, Schaumbad oder Duschgel, weitere Hygieneartikel verfügbar, Badetücher, Wäschefächer, Kartenzahlung möglich...)
★ ★ ★	KOMFORT	Unterkunft für gehobene Ansprüche (14 Stunden besetzte separate Rezeption, zweisprachige Mitarbeiter (dt./engl.), Getränkeangebot und Telefon auf dem Zimmer, Heizmöglichkeit im Bad, Haartrockner...)
★ ★ ★ ★	FIRST CLASS	Unterkunft für hohe Ansprüche (Hotelbar, Frühstücksbuffet oder Frühstückskarte mit Roomservice, Internetzugang und Internet-Terminal, À la carte-Restaurant...)
★ ★ ★ ★ ★	LUXUS	Unterkunft für höchste Ansprüche (24 Stunden besetzte Rezeption, mehrsprachige Mitarbeiter, Concierge, personalisierte Begrüßung, Safe und Internet-PC auf dem Zimmer...)

Quelle: nach Deutscher Hotel- und Gaststättenverband e.V. (DEHOGA Bundesverband) - Fachbereich Hotellerie: Hotelstars – Kriterienkatalog 2010 – 2014, Berlin (als PDF-Download auf den Seiten www.hotelsterne.de)

- Aufgabe:**
1. Stelle in einer Tabelle die Vor- und Nachteile der Klassifikation nach Sternen einander gegenüber.
 2. Was sollte man bei Reisen ins Ausland beachten?
 3. Jokerfrage: Wofür steht „Superior“?

Vor- und nachbereitung des Hotelcheck



Stell dir vor, du arbeitest an der Rezeption eines ★★★★★ Sterne Hotels. Wie würdest du dich verhalten, um die Gäste zufrieden zu stellen? Kreuze bitte an.

A. Du siehst ein Ehepaar auf die Rezeption zukommen. Eigentlich wolltest du aber gerade deine Pause machen.

- Ich gehe. Wenn ich Pause habe, dann mache ich die auch. Steht mir doch zu! Sollen die doch warten. (Punkte)
- Ich bediene die Gäste und verschiebe meine Pause. Mein Kollege wird bestimmt sofort kommen. (Punkte)
- Ich sage den Gästen, dass ich jetzt leider nicht kann, mein Kollege aber auf dem Weg ist und sie sicher sofort bedient. (Punkte)



B. An die Rezeption kommt ein Geschäftsmann aus Amerika. Er spricht dich auf Englisch an, du hast ihn aber auch schon Deutsch sprechen hören.

- Es ist für den Gast angenehmer, sich auf Englisch zu unterhalten, daher rede ich selbstverständlich Englisch mit ihm. (Punkte)
- Ich sage ihm, wir sind hier in Deutschland, also reden sie bitte auch auf Deutsch mit mir. (Punkte)
- Ich kann nicht so gut Englisch reden, daher bitte ich eine Kollegin mir zu helfen. Aber ich bemühe mich dem Gast gerecht zu werden. (Punkte)



C. Ein Gast bittet darum, einen Obstkorb auf sein Zimmer zu bekommen.

- Ich mache den Gast darauf aufmerksam, dass dieser Dienst extra kostet und lasse den Korb auf sein Zimmer bringen. (Punkte)
- Dem Kunden ist unsere Preisliste bekannt und daher veranlasse ich, dass ein Obstkorb auf sein Zimmer geliefert wird. (Punkte)
- Ich sage ihm, dass das nicht meine Aufgabe ist. Er soll seinen Wunsch dem Poomservice vortragen. (Punkte)



D. Ein neuer Gast kommt an die Rezeption. Bevor er überhaupt eincheckt, fragt er nach einem WC.

- Ich sage ihm, dass das WC nur für Gäste des Hauses ist. Er muss zunächst einchecken. (Punkte)
- Ich rufe durch die Lobby zu einem Kollegen: „Zeigst du dem Gast mal das WC.“ (Punkte)
- Ich beschreibe ihm diskret den Weg zum WC und biete ihm an, solange auf sein Gepäck aufzupassen. (Punkte)



E. Bevor ein Gast sein Zimmer betreten darf, musst du überprüfen, ob er in der Lage ist, seine Rechnung zu bezahlen. Bei einem Stammgast tritt ein Problem mit der Kreditkarte auf.

- Ich führe die Überprüfung nochmals durch. Wenn es dann nicht geht, hole ich die Geschäftsleitung. Vielleicht ist eine Ausnahme möglich. (Punkte)
- Ich sage dem Gast, er solle seine Finanzen mal überprüfen. So bekommt er kein Zimmer bei uns. (Punkte)
- Ich mache eine erneute Kontoabfrage. Geht es dann nicht, muss der Gast gehen. (Punkte)



Solche Persönlichkeitstests findet man häufiger auch in Illustrierten. Die Summe, der erreichten Punkte sagt einem dann, was für ein Typ man ist, oder welches Problem man hat. Entwickle nun deine eigene Bewertung und Empfehlung. Verteile 0 Punkte, 2 Punkte und 5 Punkte auf die Antwortmöglichkeiten. Schreibe sie in die Klammern. Beschreibe drei Kategorien für die Summe der Punkte: 0 – 9 Punkte, 10 – 18 Punkte, 19 – 25 Punkte. Wähle eine deutliche Sprache. Es darf ruhig auch ein bisschen übertrieben und somit lustig sein. Treffe eine Aussage zur Eignung für den Beruf der Hotelfachfrau/ des Hotelfachmanns.

„Immer freundlich lächeln...
... einfacher gesagt als getan.“

- Ein Rollenspiel -

Hinweise für den Einsatz im Unterricht

Mit Hilfe des folgenden Rollenspiels sollen die Schülerinnen und Schüler den Arbeitsalltag an einer Rezeption kennenlernen. Ihnen wird die Arbeit an einer Rezeption und die damit verbundenen Abläufe und Ansprüche bewusst. Der **Dienst-leistungsbereich** Hotel wird nachvollziehbar.



Spielanleitung

Teilen Sie Ihre Lerngruppe in fünf Gruppen ein, sodass jede Gruppe eine Rollenkarte einüben kann. Nach einer 5-10 minütigen Arbeitsphase beginnen Sie mit dem Spiel. Das Rollenspiel kann in verschiedenen Variationen gespielt werden.

1. Variante

Die Person an der Rezeption steht nur einem Gast gegenüber. Um welchen Gast es sich handelt ist frei wählbar. Nach dem Spiel kann die Person hinter der Rezeption gegen eine andere Person aus dieser Gruppe ausgetauscht und ein neuer Gast gewählt werden. Die Schülerinnen und Schüler, die nicht spielen, beobachten das Schauspiel und füllen einen Beobachtungsbogen aus.

2. Variante

Die Person an der Rezeption wird unter Druck gesetzt, indem alle Gäste gleichzeitig in einer Warteschlange stehen und nacheinander bedient werden. Die Schülerinnen und Schüler, die nicht spielen, beobachten das Schauspiel und füllen einen Beobachtungsbogen aus.

3. Variante

Führen Sie ein Improvisationsrollenspiel durch. Immer zwei Schülerinnen und Schüler erhalten eine Rollenkarte, lesen diese kurz durch und führen das Rollenspiel spontan auf. Die Schülerinnen und Schüler, die nicht spielen, beobachten das Schauspiel und füllen einen Beobachtungsbogen aus.

„Immer freundlich lächeln...
... einfacher gesagt als getan.“

- Rollenspiel Beobachtungsbogen-

Konzentriere dich bei deiner Beobachtung vor allem auf die Person, die an der Rezeption arbeitet. Wie reagiert sie auf die verschiedenen Gäste und die unterschiedlichen Wünsche und Fragen?



1. Haben alle Personen ihre Rolle überzeugend gespielt?

- ☐ **Ja**
- ☐ **Nein**

2. Hat dir irgendetwas besonders gut gefallen?

- ☐ **Ja**

- ☐ **Nein**

3. Welche der folgenden Punkte hat die Person an der Rezeption erfüllt?

- ☐ **Freundlichkeit**
- ☐ **Diskretion**
- ☐ **zugewandte/freundliche Körpersprache**
- ☐ **angemessene sprachliche Ausdrucksweise**
- ☐ **strahlt Ruhe und Gelassenheit aus**
- ☐ **hält Blickkontakt mit den Gästen**
- ☐ **hat sich beim Gast rückversichert**
- ☐ **hat auf Zusatzleistungen des Hauses aufmerksam gemacht/hingewiesen**

Sonstiges: _____

Rollenkarte 1 – Geschäftsmann	Anleitung	Datum:
<u>Spielanleitung:</u> In einem Hotel leben und arbeiten verschiedene Menschen. In diesem Rollenspiel übernimmst du die Rolle eines Geschäftsmannes. Lies dir die Rollenkarte durch und überlege dir, wie du die Rolle im anschließenden Spiel überzeugend darstellen kannst. Rollenkarte des Geschäftsmannes Uwe Kost Du bist fast jede Woche in einem anderen Hotel und hast daher schon viele Erfahrungen gesammelt. Du erwartest vom Hotelpersonal ein tadelloses Verhalten. Es ist eine Selbstverständlichkeit für dich, dass das Personal im Dienstleistungsbereich immer freundlich ist und allen Wünschen des Gastes nachkommt. Ist dem nicht so, machst du das Personal auf das Fehlverhalten aufmerksam und willst gegebenenfalls auch mit Vorgesetzten sprechen. Heute möchtest du anstatt für drei nur für zwei Nächte im Hotel bleiben und anstatt des gebuchten Doppelzimmers brauchst du nur ein Einzelzimmer. Außerdem hättest du gerne morgens um 8.00 Uhr Frühstück aufs Zimmer gebracht. Jetzt möchtest du als Gast in das ★★★★★-Sterne Hotel einchecken. ©DASA/Sheppi2010		



Rollenkarte 2 - Rezeption	Anleitung	Datum:
<u>Spielanleitung:</u> In einem Hotel leben und arbeiten verschiedene Menschen. In diesem Rollenspiel übernimmst du die Rolle an der Rezeption. Lies dir die Rollenkarte durch und überlege dir, wie du die Rolle im anschließenden Spiel überzeugend darstellen kannst.. Rollenkarte Rezeption Du arbeitest seit einigen Jahren an der Rezeption des Hotels. Die Arbeit macht dir viel Spaß, obwohl es oft sehr stressig ist. Du empfängst und verabschiedest tagtäglich die Gäste, kümmerst dich um die Zimmeranfragen und Buchungen per Telefon und Internet, überprüfst Kreditkarten, organisierst die Zimmerverteilung und nimmst Beschwerden entgegen. Deine Aufgaben sind sehr vielfältig und du hast sehr viel Kontakt mit den Gästen. Um diese zufriedenzustellen musst du stets freundlich und hilfsbereit auf deine Gäste zugehen, um ihnen den Aufenthalt im Hotel so schön wie möglich zu gestalten. Deine Menschenkenntnis und dein Können werden jeden Tag neu gefordert, denn jeder Gast ist anders, deshalb musst du stets auf die Bedürfnisse jedes Einzelnen eingehen. Jetzt stehst du an der Rezeption und gehst deiner Arbeit nach. ©DASA/Sheppi2010		



Rollenkarte 3 - Ehepaar	Anleitung	Datum:
<u>Spielanleitung:</u> In einem Hotel leben und arbeiten verschiedene Menschen. In diesem Rollenspiel übernehmt ihr die Rolle von Herrn und Frau Müller. Lest euch die Rollenkarte durch und überlegt euch, wie ihr die Rollen im anschließenden Spiel überzeugend darstellen könnt. Rollenkarte des Ehepaars Müller Ihr seid das Ehepaar Müller und kommt aus Braunschweig. Ihr seid seit 15 Jahren verheiratet. Besonders viel Geld hattet ihr nie, aber ihr habt gespart und gönnt euch nun eine Woche Urlaub. Ihr müsst trotzdem immer noch aufs Geld achten. An der Rezeption angekommen, fragt ihr nach einem schönen, aber preisgünstigen Zimmer. Ihr würdet gerne im Hotel frühstücken und auch zu Abend essen. Ihr fragt, ob es nicht vielleicht ein attraktives Sonderangebot gibt. Ihr möchtet gerne einen Festpreis vereinbaren und direkt zu Beginn bar zahlen. Jetzt möchtet ihr als Gäste in das ★★☆☆-Sterne Hotel einchecken.		
©DASA/Sheppi2010		



Rollenkarte 4 - Tourist	Anleitung	Datum:
<u>Spielanleitung:</u> In einem Hotel leben und arbeiten verschiedene Menschen. In diesem Rollenspiel übernimmst du die Rolle eines englischen Touristen. Lies dir die Rollenkarte durch und überlege dir, wie du die Rolle im anschließenden Spiel überzeugend darstellen kannst. Rollenkarte englischer Tourist Du bist ein englischer Tourist, der zu Gast in Deutschland ist, um sich die wunderschönen Städte des Ruhrgebiets anzusehen. Du hast bereits heute im Hotel eingekcheckt, möchtest jedoch das Zimmer wechseln, da die Dusche in deinem Badezimmer nicht funktioniert. Darüber hinaus möchtest du einen Tisch für den heutigen Abend im Hotelrestaurant für zwei Personen reservieren, da du mit einem Freund gerne à la Carte essen möchtest. Jetzt möchtest du an der Rezeption alles klären.		
©DASA/Sheppi2010		



Die Zeit läuft...



Als Zimmermädchen (Fachbegriff House Keeper) hat man einiges zu tun. Mit Saugen und Staub wischen ist es noch lange nicht gemacht.

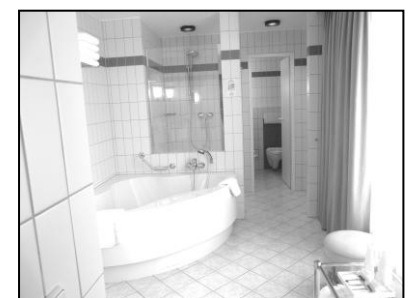
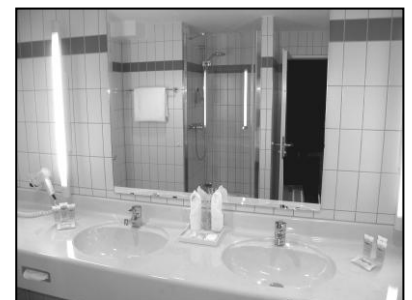
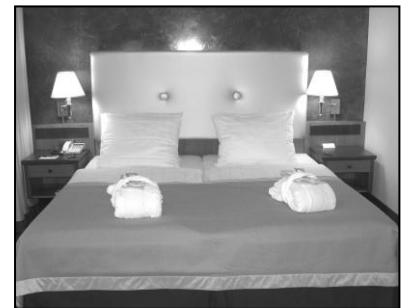
In der Hotelbranche unterscheidet man beim House Keeping zwischen *Bleibe-Zimmern* und *Abreise-Zimmern*. Je nachdem, ob die Gäste weitere Nächte bleiben oder abreisen sind zusätzliche Aufgaben zu erledigen.

Für ein Bleibe-Zimmer haben die Zimmermädchen ca. 20 Minuten Zeit, um alles auf Vordermann zu bringen. Bei einem Abreise-Zimmer bleiben ihnen 30 Minuten.

Im Folgenden findest du eine Auflistung der Aufgaben bei der Zimmerreinigung:

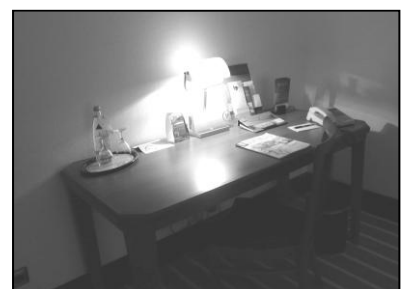
Bleibe-Zimmer:

- aufschließen
- Ascher und Müll aus Zimmer und Bad
- Fenster weit öffnen zum Lüften
- Bettzeug ausschütteln, Bettlaken richten, Bettzeug richten
- nach Staub und/oder Krümeln etc. schauen und diese entfernen
- Mobiliar abstauben
- im Bad: alle sanitären Einrichtungen feucht und mit Reinigungsmitteln putzen
- alle Spiegel MÜSSEN blitzblank sein, in Dusche, Ausguss etc. Haare entfernen
- Austausch der Handtücher oder Richten der Handtücher
- je nach Bedarf Raum und Bad saugen und wischen
- Fenster wieder schließen, je nach Wetterlage und Jahreszeit Vorhänge zum Sonnenschutz zuziehen, oder Heizung ganz leicht anstellen
- Minibar kontrollieren und auffüllen
- Zimmer ordentlich abschließen



Zusatz Abreise-Zimmer:

- Betten abziehen und mit frischer Bettwäsche und Laken beziehen
- Fensterbänke, Nischen, Bilderrahmen, Ecken gründlich abstauben
- IMMER saugen und wischen
- frische Handtücher ins Bad
- Betthupferl aufs Kopfkissen (je nach Hotel)



(Quelle: Stefanie Rademacher, Hotelfachfrau)

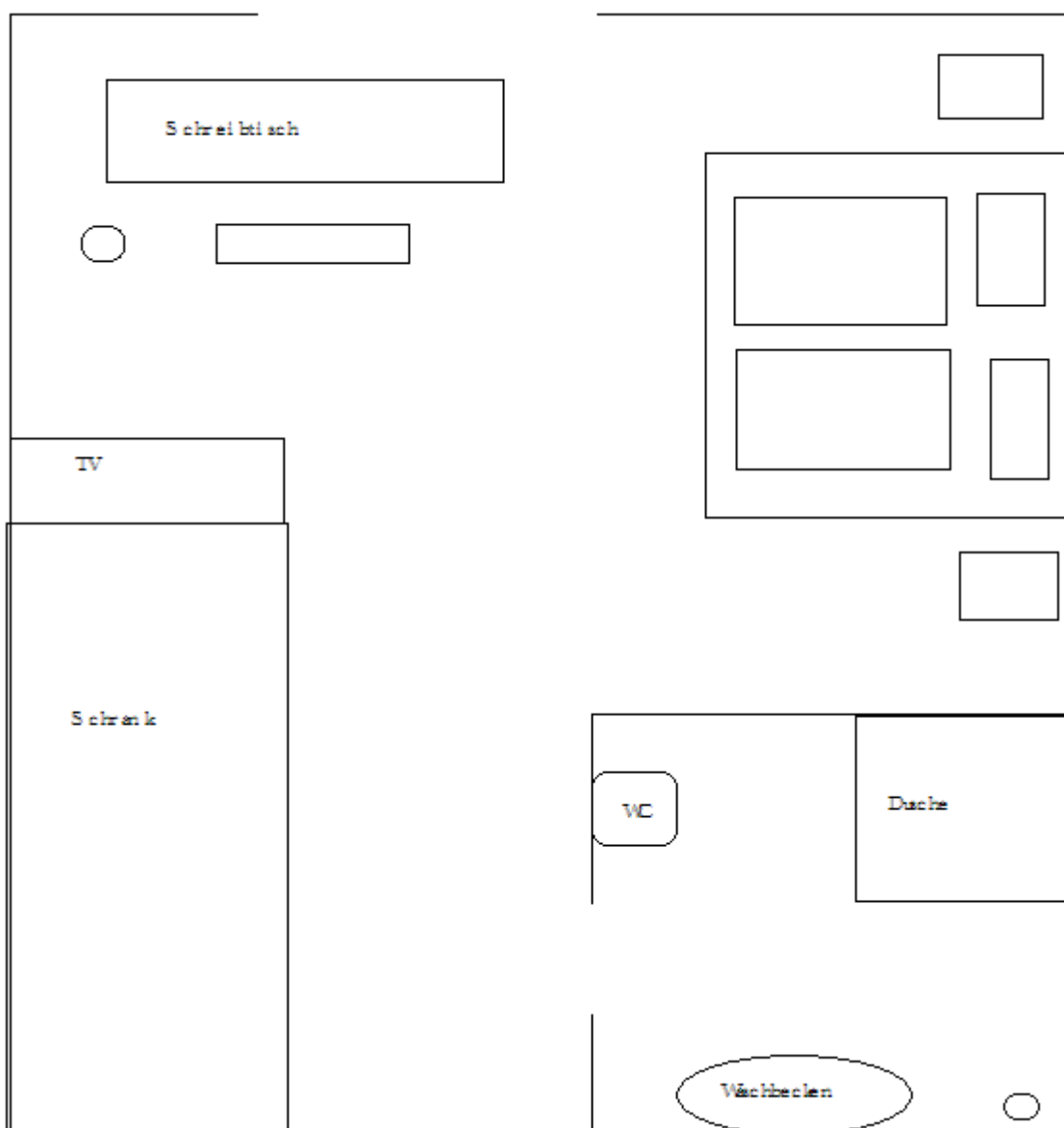
Die Zeit läuft...



Aufgabe:

Unten siehst du eine Skizze eines Hotelzimmers. Trage die verschiedenen Arbeitsstationen inklusive der dort verbrachten Zeit in die Skizze ein. Versuche dabei, den schnellsten Weg zu finden und die Zeiten realistisch einzuschätzen.

Mit einer anderen Farbe kannst du die zusätzlichen Stationen der Abreise-Zimmer eintragen.



Zusatzaufgabe: Probiere dich als House Keeper in deinem eigenen Zimmer und stoppe die Zeit! Kannst du die Fachfrau/den Fachmann schlagen?

Lass dich verwöhnen...

- 1 Im Hotel Pullman in Dortmund befindet sich im Erdgeschoss ein Well-
nessbereich, das Wellnarium®.
Dessen Angebote können sowohl von
5 Gästen, als auch von Besuchern des
Hauses genutzt werden. Im Well-
nessbereich befinden sich Fitness-
geräte, ein Whirlpool, eine Sauna,
Liegestühle und ein Solarium. Zudem
10 können Wellness-Massagen, Packungen, Peelings sowie weitere
Beauty-Anwendungen gebucht werden.



Die Aufgabenbereiche der Wellness-Trainer/innen

- Bei der Nutzung der Wellnessangebote wird man von ausgebilde-
ten Wellness-Trainern/innen betreut. Deren Aufgabengebiet ist
15 vielseitig. Mit jedem Kunden des Wellnariums® führen sie zu-
nächst ein Beratungsgespräch. Dabei wird der Kunde über sein
individuelles Verwöhnprogramm beraten. Für Hotelgäste stehen
sie auch außerhalb des Wellnariums® als Ansprechpartner/in und
Betreuer/in während des Aufenthaltes zur Verfügung.
20 Wellness-Trainer/in sein, heißt nicht nur beraten oder massieren.
Sie sind auch für die Säuberung der Behandlungsgeräte (z.B.
Pfeilen) und –räume nach den einzel-
nen Anwendungen verantwortlich.
Dabei sind die hygienischen Vorschrif-
25 ten zu beachten.
Wellness-Trainer/innen sollten vor al-
lem fachlich kompetent sein. Aber
man erwartet von ihnen auch einen
angemessenen Umgang mit dem Kun-
30 den (z.B. Höflichkeit, Diskretion).



Die Angebote des Wellnariums®

- Im Wellnarium® können einzelne Anwendungen gebucht wer-
den. Dazu gehören klassische Massagen (z.B. die Schulter-
Nacken-Massage), Aroma-Wellness-Massagen (z.B. Aroma Rü-
35 cken-Arm-Massage) oder Massagen der besonderen Art (z.B.
Reflexzonenmassage oder Edelsteinmassage).
Aber auch verschiedene Packungen (Meeresalgen, Heilkräuter,
Äpfel) oder Peelings können ausgewählt werden.

(Fortsetzung siehe M7b)

(Fortsetzung)

40 Gesichtsbehandlungen, Wimpern färben oder das Zupfen der Augenbrauen werden ebenfalls angeboten.

Verwöhnprogramme sind für einen ganzen Tag oder ein Wochenende buchbar. Dabei erhalten die Kunden Massagen, Peelings und Körperpackungen. Zwischen diesen Anwendungen haben sie die Möglichkeit in der Sauna oder im Whirlpool zu entspannen.

Quellen: www.wellnarium.de; www.deutsche-wellness-akademie.de

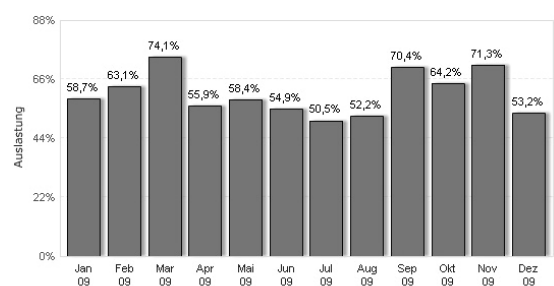
Aufgaben

1. Entnehme dem Text Informationen über die verschiedenen Wellness-Angebote des Hotels Pullman. Übernehme hierzu die Tabelle in dein Heft und sortiere die Angebote in die vorgegebenen vier Bereiche ein.

Bereich	Angebote
Körperpflege	...
Kosmetik	...
Sport	...
Wellness	...

2. Welche positiven Effekte erhofft sich ein Hotel durch ein umfassendes Wellnessangebot? Beziehe die Infobox und die Grafik zu Übernachtungszahlen bei Dortmunder Hotels 2009 in deine Überlegung und Antwort mit ein.
3. Das Hotel möchte die Zahl der Besucher im Wellnarium® erhöhen. Werbe für den Wellnessbereich und mache auf seine Besonderheiten aufmerksam, indem du ein Werbeplakat oder einen Flyer gestaltest.

■ Auslastung im Hotelgewerbe in Dortmund von Januar bis Dezember 2009 (in Prozent)



■ Dortmund; MKG Hospitality/Hotelcompset

© Statista 2010
Quelle: Allgemeine Hotel- und Gastronomie-Zeitung

Infobox

Eine Umfrage des Wellnessreiseveranstalters beauty24 ergab, dass trotz Wirtschaftskrise 2009 die Nachfrage nach Wellnessangeboten zunahm. Der Umsatz konnte teilweise um 50% gesteigert werden.

Methodentipp: Solltet ihr über einen Internetzugang verfügen, lasst euch durch die vielen Angebote im Wellnessbereich inspirieren. Schaut euch Ideen für die Gestaltung ab und nutzt die eingesetzten sprachlichen Mittel. Einige Wörter dürfen auf eurem Plakat auf keinen Fall fehlen: *Harmonie, Ruhe, Sinneserlebnis, Entspannung...* Mit dem Suchbegriff **WELLNESS** kommt ihr bei jeder Suchmaschine schon weiter.

„Viele Köche verderben den Brei...oder?!“

Ein Hotelaufenthalt im Urlaub bleibt für viele Gäste nur gut in Erinnerung, wenn auch die Küche stimmt! Die Sauce darf nicht klumpen. Das Fleisch nicht zäh und zu fettig sein. Da das Auge ja bekanntlich mitisst,



sollte das Essen auch noch nett auf dem Teller angerichtet sein! Im Hotel Pullman dauert es in der Regel nur 15 Minuten von der Bestellung des Gastes bis zum Servieren eines Gerichts. Um das überhaupt möglich zu machen, arbeiten hinter den Kulissen viele Menschen an einem Essen. Je Gericht sind dies sogar 2-4 Personen. **Nur welche?**

Aufgaben

1a. Wer könnte wohl für die Zubereitung eines Hummers zuständig sein?

1b. Wer für die Beilagen oder Saucen?



Recherchiere im Internet unter <http://berufenet.arbeitsagentur.de> die unterschiedlichen Berufsfelder zum Beruf „Koch“ und vervollständige stichpunktartig folgende Tabelle:

Berufsbezeichnung	Aufgaben	Ausbildungsdauer
Beikoch/ Beiköchin	- B. bereiten Salate, Vorspeisen und Menükomponenten zu oder erledigen Zu- und Vorbereitungsarbeiten	- Dreijähriger Lehrgang von privaten Bildungsträgern
Poissonniere und Poissonnierinnen	...	...
...	...	...

2. Welche Beilagen passen überhaupt zum Hummer?

Erstellt in Partnerarbeit eine Menükarte mit zwei 3-Gänge-Menüs. Als Hauptgang gibt es Hummer. Überlegt euch dazu ein *kreatives Layout* (kreative Gestaltung) sowie besonders kreative Namen für die Gerichte! Notiert euch dazu, wer für die Zubereitung dieses Gerichts zuständig ist.

3. Präsentiert anschließend eure Menükarte in der Klasse!

Projekt: Betriebserkundung

Vorinformation Was ist eine Betriebserkundung? Was kann sie uns bringen?	Vorstellung der Makromethode – Visualisierung der Phasen und des Projektzeitplanes - Ermittlung der Erwartungen
---	--

Hinweis: Der Einsatz des Methodenblattes Projektfahrplan (Reihe Stars und Sternchen 2004) ist möglich.

1. Planungsphase Was wollen wir wissen? (Hilfe M1)	Klärung der Ausgangsfragen für die Betriebserkundung - Zielformulierung
--	---

Hinweis: Der Einsatz der Projektzielplanung M5 (Reihe Gipfelstürmer 2003) ist möglich.

2. Planungsphase Wo bekommen wir Antworten auf unsere Fragen? (eventuell einen Orga-Stab bilden und die Aufgaben delegieren)	Festlegung des organisatorischen Rahmens: mögliche Dauer der Erkundung, Festlegung des Erkundungsortes, Anfrage, Terminabsprache, Kostenplan, Genehmigungsverfahren, Begleitpersonen, Elternbrief und Erlaubnis ...
---	---

Hinweis: Der Einsatz des Methodenblattes Ziele (Reihe Ich-Agentur 2003) und des Methodenblattes Mind-Mapping (Reihe Europa 2005) ist möglich. Für den Rechtsrahmen siehe Wanderrichtlinie NRW.

3. Planungsphase Was können wir in dem Betrieb entdecken? Wer steht uns als Experte zur Verfügung? Wie halten wir die Erlebnisse und Ergebnisse fest? (eventuell Arbeitsteilung vereinbaren)	Entwicklung eines genauen Fragekatalogs zum Abgleich mit der Ansprechperson am Erkundungsort Anfrage betrieblicher Informationen zur Vorbereitung und Verwertung (Internetrecherche) Festlegung der Dokumentationsform Entwicklung und Festlegung von Kriterien für die Beurteilung Einholen der Erlaubnis für Bild- und Tonaufnahmen
---	---

Hinweis: Der Einsatz der Methodenblätter zur Teamarbeit (Reihe Teamarbeit 2004) ist möglich.

4. Planungsphase Wie können wir uns auf das Gespräch vorbereiten? Wer besorgt ein Präsent als Dankeschön?	Üben der Interviewtechnik Klärung von Zuständigkeiten Erproben des Umgangs mit der Technik
---	--

Hinweis: Der Einsatz des Methodenblattes Interviewtechnik (Reihe Stars und Sternchen 2004) ist möglich.

Durchführung Tag der Betriebserkundung	Anreise, Begrüßung, Betriebsführung, Gespräche, Verabschiedung, Heimreise
--	---

Auswertung/ Dokumentation Womit fangen wir an? Wie sortieren wir die Ergebnisse? Haben wir die Antworten bekommen, die wir brauchten?	Informeller Austausch über das Erlebte Auswertung der Ergebnisse/ Abgleich mit den Ausgangsfragen Erstellen der Dokumentation Veröffentlichung/ Präsentation Kriteriengeleitete Bewertung
---	---

Nachbetrachtung Wie hat die Betriebserkundung geklappt? Was können wir beim nächsten Mal noch verbessern?	Rückblick auf die eigene Vorgehensweise von der Planung bis zur Auswertung – Optimierung für den Folgefall
---	--

Wer nicht fragt, bleibt dumm!?

???

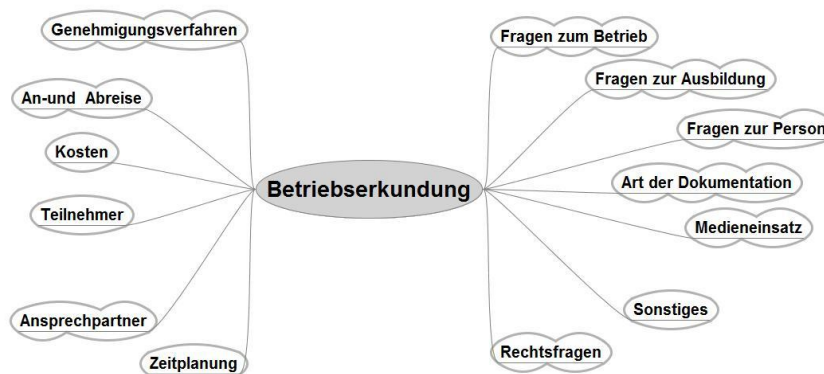
- Verfahrensvorschlag zur Strukturierung und Organisation einer Betriebserkundung -

Sammelphase: Auf Karteikarten werden in einer Kleingruppe von etwa vier Personen Fragen in Zusammenhang mit der Betriebserkundung gesammelt. Bedenke, es gibt keine dummen Fragen, nur dumme Antworten.

Methodentipp: Der wandernde Stift – In jeder Gruppe gibt es nur einen Stift, der von Hand zu Hand weiterwandert. Dadurch müssen alle mitdenken und mitmachen. Es gilt: Erst die Frage vorstellen, abstimmen, aufschreiben. So vermeidet ihr Dopplungen.



Strukturierungsphase: Wenn euch keine Fragen mehr einfallen, legt die Karten zueinander, die etwa das gleiche Thema haben. Ihr könnt euch auch erst Oberbegriffe ausdenken und dann die Karten zuordnen.



Methodentipp: Farbige Karteikarten – Wenn ihr die Oberbegriffe auf farbige Karteikarten schreibt, wirkt eure Grafik noch anschaulicher und übersichtlicher. Besonders wichtige Fragen können noch rot umrahmt oder unterstrichen werden.

?

Wenn dir die richtigen Fragen fehlen,
versuche es einmal mit folgenden Pronomen?

Wieso?	Weshalb?	Warum?	Wozu?
Wer?	Wie?	Was?	Wann?
Wie viel/-e?	Womit?	Wo?	Wessen?
Wem?	Woran?	Worin?	Woher?
Wohin?	Welche/-r/-s?	Wofür?	Worauf?
Worunter?	Wodurch?	Wen?	Wovor?
Worüber?	Wonach?	Woraus?	Wovon?
Wogegen?	Wie lange?	Wie oft?	Inwiefern?
Wobei?	Welche Ursache?	Welche Folgen?	Welche Wirkung?

Fragen kostet nix!

???

- Ein Katalog an Beispielfragen für die Betriebs-
erkundung im Hotel Pullman Dortmund mit dem
Schwerpunkt Ausbildungsberufe und Tätigkeiten –

Ziel der Erkundung: Die Lerngruppe möchte herausfinden, welche
Berufsgruppen im Hotel anzutreffen sind, in welchen Berufen
ausgebildet wird und wie dieses konkret verläuft?

Ansprechpartnerin: Die Resident Managerin

Fragen zum Betrieb allgemein:

- Wie viele Beschäftigte und Auszubildende gibt es?
- Welche Bereiche findet man im Hotel vor?

Fragen zur Ausbildung:

- In welchen Berufen bildet das Hotel Pullman aus?
- Welche Voraussetzungen (Vorkenntnisse, Fremdsprachen u.a.) gibt es für eine Ausbildung?
- Gibt es einen Ausbildungssprecher oder eine Jugendvertretung?
- Wie ist die Aufteilung zwischen schulischer und praktischer Ausbildung?
- Wie lange dauert die Ausbildung?
- Gibt es Lehrgänge während der Ausbildung? Muss man teilnehmen?
- Wie sind die Zukunftschancen und Übernahme nach der Ausbildung?
- Gibt es Kosten während der Ausbildung? (Schulgeld, Messerset o.ä.)
- Wie sind die Arbeitszeiten?
- Was verdient man? Wie verhält es sich mit Trinkgeldern?
- Handelt es sich um eine Hotelkette und bleibt man während der Ausbildung nur in diesem Hotel? Wird man versetzt? Kann man versetzt werden?
- Gibt es eine Dienstkleidung?
- Ist ein Praktikum (z.B. vor der Ausbildung) möglich?
- Wie viel muss und darf ich mit den Gästen reden?
- Ein Gast möchte mich auf sein Zimmer einladen. Darf ich annehmen?
- Wie sind die Pausenzeiten? Werde ich gepflegt oder ist Selbstverpflegung?



Weitere Fragen sollen spontan gestellt werden, wie sie sich zum Beispiel bei einer Führung durch das Haus ergeben.

Allgemeine Informationen zur Ausbildung im Hotel- und Gastronomiefach können bei der ortsansässigen IHK oder unter **www.ihk.de** (Ortswahl/ Suche: Hotelfach-frau oder -mann) runter geladen werden.

Spezielle Hinweise zur Ausbildung bei Pullman Dortmund finden Interessierte unter **www.accorcareer.de**.

Auf der Seite **www.beroobi.de** könnt ihr Jugendlichen in Ausbildung bei der Arbeit zuschauen und ihre Erfahrungen nutzen.

Was könnte das hier sein?*

- 214 Zimmer
- 5 Suiten
- direkt an der B1
- 13 Konferenzräume für bis zu 300 Personen
- Wellness- Oase
- 2 Restaurants
- im Stadtzentrum gelegen
- 1 Bar
- ab 88 € die Nacht ...



- 1 Ja genau richtig geraten. Es handelt sich um das Pullman Hotel Dortmund. Das ★★★★★-Sternehotel mit dem Motto „*check in - chill out*“ ist ein erstklassiges Businesshotel direkt an der Dortmunder B1 gelegen. Das Pullman Hotel Dortmund gehört zum Accor Konzern und bietet den Besuchern allen
- 5 erdenklichen Komfort: verschiedene Restaurants, Wellness- Oase, Fitness Studio, kostenloser W-Lan Zugang. Zimmer gibt es in verschiedenen Kategorien. Hier kann man nach einem stressigen Arbeitstag zum Beispiel als Aussteller in den Messehallen vis a vis wunderbar entspannen.

- Das Hotel setzt das Konzept der totalen Entspannung schon im Eingangsbe-
- 10 reich und in den einzelnen Zimmern um. Optische und akustische Installationen lassen sich beim genauen Hinschauen entdecken. Jeder Mitarbeiter verfolgt dieses Konzept und lernt in seiner Ausbildung und in den hausinternen Fortbildungen alles was nötig ist, damit der Gast sich wie zu Hause fühlt. Alle Tätigkeitsbereiche des Berufsfeldes werden durchlaufen. Viele haben

- 15 nach der Ausbildung das Verlangen in die große weite Welt zu ziehen und weitere praktische Erfahrungen auf einem Kreuzfahrtschiff oder in einem anderen Hotel zu sammeln.

- Die Arbeit im Hotelbereich bietet viele Möglichkeiten seine Leidenschaft als Gastgeber auszuleben. Jeder, der sich für die Arbeit in einem Hotel entscheidet, hat Spaß an der Arbeit mit und für Menschen und nimmt dafür auch gerne mal un-

terschiedliche Arbeitszeiten in Kauf. Der Umgang mit dem Gast entschädigt

25 für so einiges!

- Im Hotel Pullman wird Loyalität großgeschrieben. Damit die Organisation funktionieren kann, hat jeder seine Aufgaben, die er im Sinne des Gastes erfüllen muss. Sei es die Küchenhilfe, der Chefkoch, die Kellner, der Restaurantführer, das Zimmermädchen, die Hausdame, der
- 30 Rezeptionist, etc... Alle arbeiten Hand in Hand. Der Zusammenhalt unter den Mitarbeitern ist für die Chefetage sehr wichtig. Durch die Schichtarbeit ist der Arbeitsalltag stressig. Im gemeinsamen Aufenthaltsraum findet man
- 35 jedoch ein bisschen Entspannung.

* Das Bild zeigt einen überdimensionalen Duschkopf im Foyer des Hotels Pullman. Dieser lässt regelmäßig einen Tropfen fallen. In einem Becken bricht sich das Licht der aufschlagenden Wassertropfen.



(Fortsetzung siehe M9b)

Ausbildung im Pullman Hotel Dortmund

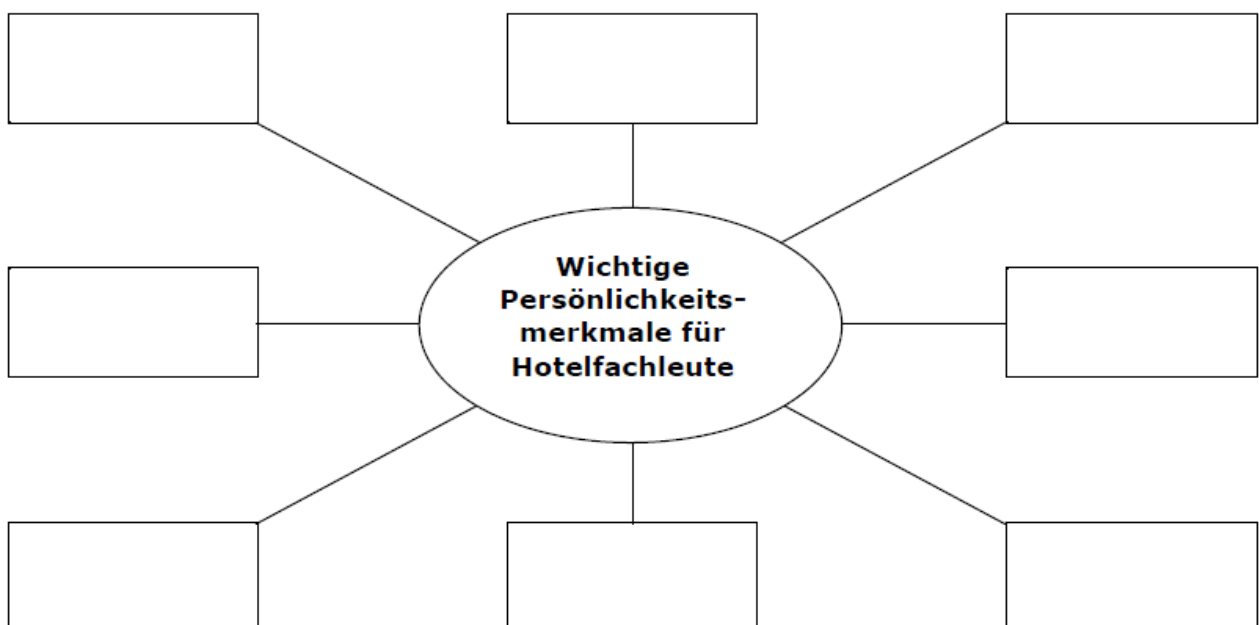
Das solltest du wissen!

36 Wusstest du schon, dass im Hotelwesen vor allem deine sozialen Kompetenzen zählen? Nicht Mathe, Biologie, Chemie oder Physik stehen hier an höchster Stelle, nein dein Auftreten, deine Freundlichkeit, deine Ruhe und Gelassenheit im Umgang mit dem Gast und den Kollegen und Kolleginnen, 40 deine Diskretion und deine Sprachkenntnisse sind hier von größter Bedeutung. Du hast die Möglichkeit, dich beruflich weiterzuentwickeln und dich hoch zu arbeiten. Neben der schulischen Ausbildung kannst du viele praktische Erfahrungen direkt vor Ort sammeln. Gemeinsam mit den Angestellten kannst du an Fortbildungen teilnehmen, die dir einen weiteren Einblick in 45 das Hotelgewerbe geben. Durch die vom Hotel gestellte Arbeitskleidung bildest du auch in der Ausbildung schon eine Einheit mit den anderen Angestellten und repräsentierst das Hotel nach außen hin.

Wenn du Spaß am Umgang mit Menschen hast, gut Englisch sprichst und vielleicht noch andere Sprachen, dann melde dich doch einfach mal beim 50 Hotel Pullman und guck bei einem Praktikum, ob dir die Arbeit im Hotel Spaß macht. Schnupper einfach in alle Bereiche hinein und schau, welcher Bereich dir am meisten Spaß macht.

Aufgaben:

1. Was ist das besondere am Hotel Pullman in Dortmund? Markiere im Text.
2. Was würde dich an einer Ausbildung im Hotel besonders reizen? Schau dir auf www.biz.de oder www.accorcareer.de die verschiedenen Berufe im Hotel genauer an und überlege dir, welchen Beruf du in einem Praktikum genauer kennen lernen möchtest.
3. Welche persönlichen Eigenschaften solltest du haben, wenn du im Hotel Pullman arbeiten möchtest? Trage sie ins Schaubild ein.



Hinter den Kulissen des Pullman Hotels

- Exklusive Antworten und spannende Hintergründe -

- 1 Interview* mit Larissa Schlotthauber, Resident Managerin des Pullman Hotels Dortmund

F: Guten Tag Frau Schlotthauber. Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben, unsere Fragen zur Ausbildung in ihrem Betrieb zu beantworten.

- 5 A: *Ich freue mich, sie in unserem Haus begrüßen zu dürfen.*

F: Unsere erste Frage lautet: Die Kette Accor, zu der auch das Hotel Pullman gehört, klingt ja riesig. Wie viele Menschen sind denn dort tätig?

A: *Ein Auszubildender wäre einer von über 170.000 Mitarbeitern bei Accor.*

F: In welchen Berufen wird im Hotel Pullman ausgebildet?

- 10 A: *Der Hauptausbildungsberuf ist der zum Hotelfachmann/-frau. Daneben gibt es noch die Ausbildungsberufe zum Hotelkaufmann/-frau, zum Koch, zum Restaurantfachmann/-frau und zum Veranstaltungskaufmann/-frau.*

F: Was für Arbeiten lernt man während der dreijährigen Ausbildung?

- 15 A: *Die Auszubildenden durchlaufen alle Bereiche des Betriebes, vom Frühstücksservice über das Mittagsbüffet, den À la carte – Service, das Gourmetrestaurant, die Küchenarbeit, den Tagungs- und Veranstaltungsbereich, den Administrativbereich, den Schriftverkehr, das Housekeeping, den Logisbereich und die Buchhaltung.*

- 20 F: Dauert die Ausbildung immer genau 3 Jahre?

A: *Nicht unbedingt, bei tollen Noten kann man die Ausbildung um ½ oder 1 Jahr verkürzen.*

F: Wie alt sollte man sein, wenn man sich bei ihnen bewirbt?

- 25 A: *Um einen Ausbildungsplatz im Hotel Pullmann zu bekommen, sollte man am besten volljährig sein bzw. muss in der Ausbildung 18 Jahre alt werden, damit man überhaupt in der Nacht- und der Frühschicht arbeiten darf.*

F: Und wie viele werden derzeit in Dortmund im Hotel Pullman ausgebildet?

A: *In Dortmund arbeiten derzeit ca. 20 Auszubildende.*

F: Wie wichtig ist ihnen bei der Ausbildungsplatzvergabe der Schulabschluss?

- 30 A: *Der Schulabschluss (Hauptschul-, Realschulabschluss, Abitur) ist für die Bewerbung nicht so wichtig. Es kommt vor allem auf die persönliche Motivation an.*

F: Was muss man denn unbedingt können?

A: *Gute Sprachkenntnisse (mindestens Englisch) sind absolut elementar, um eine Ausbildung bei einem internationalen Konzern wie Pullman/Accor zu machen.*

- 35 F: Was gibt es noch für Vorteile bei einer Bewerbung?

A: *Es kann durchaus ein Vorteil sein, eine weitere (Mutter-)Sprache gut zu beherrschen. Außerdem hat man oft bessere Chancen, wenn man vorher ein Praktikum nach dem Schulabschluss mit Erfolg absolviert hat.*

F: Gibt es während der Ausbildung irgendwelche Kosten?

- 40 A: *Während der Ausbildung muss der Auszubildende für keine Arbeitsmaterialien (z.B. Messer, Anzüge, Kochutensilien) bezahlen. Selbst die Arbeitskleidung wird gestellt.*

F: Und was machen die meisten jungen Menschen, wenn sie ihre Ausbildung erfolgreich bestanden haben? Bleiben sie dann in Dortmund im Hotel?

- 45 A: *Nein, die meisten Auszubildenden wechseln danach in eines der 4064 anderen Betriebe, die zu Accor gehören, um andere Erfahrungen zu sammeln, z.B. auf einem Kreuzfahrtschiff.*

F: Kann man als Angestellter von Accor auch Karriere machen?

A: *Selbstverständlich, im Hotelgewerbe stehen jedem viele Aufstiegschancen offen.*

F: Vielen Dank für das Interview. Es war sehr interessant und aufschlussreich.

- 50 A: *Ich bedanke mich ebenfalls für ihr Interesse und hoffe, alle ihre Fragen zufriedenstellend beantwortet zu haben.*

*Das Interview führte die Fachschaft Sozialwissenschaft des Studienseminars Dortmund im Rahmen einer Betriebserkundung am 17.06.2010.



Aufgabe: Spielt das Interview nach und lest den Dialog mit verteilten Rollen. Welche Informationen fandet ihr besonders interessant. Welche Fragen sind für euch unbeantwortet geblieben oder haben sich jetzt erst ergeben? Sammelt sie und nehmt sie mit zum DASA – Jugendkongress, bei dem auch das Hotel Pullman vertreten ist.