

Bewertungskriterien

Schuljahr: 2024/2025

Fach / Fächer: Empfang und Beherbergung / EDV

Didaktische und methodische Hinweise in Bezug auf die Bewertung

Das Fach Empfang und Beherbergung / EDV findet in der 1. Klasse, in der 2. Klasse und in der 4. Klasse, 2 Unterrichtseinheiten und in der 3. Klasse, 3 Unterrichtseinheiten pro Woche statt.

Dabei kommen verschiedene Arbeits- und Sozialformen zur Anwendung, wie Einzel-, Partner- und Gruppenarbeiten, aber auch Lehrervorträge, Stationsarbeiten u. v. a. m.

Zusätzlich zu den Skripten werden digitale Unterrichtsmaterialien eingebaut und bei Bedarf auch Arbeitsblätter ausgehändigt.

Im Laufe des Schuljahres werden mindestens vier angekündigte schriftliche bzw. praktische Leistungskontrollen durchgeführt.

Bei Notwendigkeit werden auch angekündigte mündliche Prüfungen angeboten.

Für die Testarbeiten werden je nach Bedarf offene Fragen, geschlossene Fragen, Multiple-Choice-Fragen, Wahr-Falsch-Fragen verwendet. Bei Bedarf werden die Testarbeiten auch online abgewickelt.

Neben Schularbeiten, Testarbeiten und mündlichen Prüfungen können die Lehrer*innen auch Referatsthemen vergeben und diese aufgrund folgender Kriterien bewerten: Inhalt, Präsentationsart, Vortragsweise.

Fallweise können auch Arbeitsaufträge und Aufgaben aus dem eigenverantwortlichen Arbeiten überprüft und bewertet werden.

Gewichtung

Die Gewichtung beträgt immer 100%. Falls ein anderer Gewichtungsschlüssel verwendet werden sollte, wird dies den Schüler*innen vorab mitgeteilt. Eine Bewertung ist positiv (Note 6), wenn 60% der Punkte erzielt werden. Dies gilt nicht für die Bewertung der ECDL-Prüfungen. Bei diesen ist die Bewertung positiv (Note 6), wenn 75% erreicht werden, da dies auch das Limit für das Bestehen der Prüfung ist.

Bewertung des Lernfortschrittes

Der Lernfortschritt wird berücksichtigt.

Nicht erbrachte und vorgetäuschte Leistungen

Eine nicht erbrachte Leistung (z. B. Abgabe einer leeren Lernzielkontrolle oder Verweigerung einer mündlichen Prüfung, nicht erfüllte Arbeitsaufträge) können eine negative Mitarbeitsnote im entsprechenden Fach mit sich bringen.

Vorgetäuschte (erschwindelte) Leistungen können nicht bewertet werden und werden in der Regel mit einer Eintragung geahndet.

Es liegt in der Verantwortung der Schülerinnen und Schüler, in Absprache mit den Lehrpersonen Nachholtermine für nicht erbrachte Leistungsfeststellungen zu vereinbaren (auch bei Abwesenheit bei Lernzielkontrollen).

Individueller Bildungsplan

Diagnostizierte Lernstörungen bei Leistungserhebungen werden entsprechend berücksichtigt, basierend auf der Grundlage der jeweiligen individuellen Förderpläne der Schüler*innen, dies wird im digitalen Register dokumentiert.

Folgende Hilfen und Unterstützungen werden in diesen Fällen angeboten:

- individuelle Bewertung (Lernfortschritte bewerten)
- mündlich statt schriftliche Bearbeitung der Aufgaben und umgekehrt
- Zusätzliche Erklärungen
- Fragen werden einfacher formuliert
- Reduzierung der Anzahl der Aufgaben (inhaltliche Schwerpunkte setzen)
- Reduzierung des Schwierigkeitsgrades (Mindestkompetenzen formulieren)
- Zeitzugabe
- Sondertermine für Schularbeiten (d. h. Schularbeiten auf zwei Termine festlegen)
- Rechtschreibfehler nicht bewerten

Mitarbeitsnote

Falls sich die Klasse im Fernunterricht befindet, wird allen Schüler*innen eine mit 100 % gewichtete Mitarbeitsnote gegeben. In diese Note fließt die Anwesenheit während der Onlinephase, die pünktliche Abgabe von Arbeitsaufträgen und die genaue, gewissenhafte Arbeitsweise im Fernunterricht ein.

Kompetenzbereiche und Kompetenzen

1. Allgemeines zum Fach / fachbezogene Ziele der Ausbildung

Das Ziel im Fach Empfang und Beherbergung ist, dass die Schüler*innen am Ende der Ausbildung in der Lage sind, alle Arbeiten an der Rezeption eines Beherbergungsbetriebes eigenständig durchzuführen.

Dazu gehören grundlegende Kenntnisse im Umgang mit verschiedenen Office-Programmen, das sichere Beherrschen des 10-Fingersystems, korrekte Anwendung von Hotelverwaltungsprogrammen und die Benutzung verschiedener Dienste von Informations-

und Kommunikationsnetzwerken. Weiters sind sich die Schüler*innen der Gefahren bei der Nutzung des Internets bewusst und können entsprechend handeln und darauf reagieren. Ebenso kennen die Schüler*innen die rechtlichen Folgen ihrer Aktivitäten im Internet, sowie der sozialen Netzwerke und können verantwortungsvoll damit umgehen. Die Schüler*innen tragen eine korrekte Businesskleidung, verfügen über ein Bewusstsein hinsichtlich eines gepflegten Erscheinungsbildes und eines professionellen Auftretens. Die Schüler*innen kennen die verschiedenen Betriebsformen im Gastgewerbe, wie auch die verschiedenen Abteilungen und deren Abläufe. Sie können mit Gästen mündlich, telefonisch und schriftlich fachlich korrekt und zeitgemäß kommunizieren. Sie sind in der Lage verschiedene Drucksorten, die im Beherbergungsbetrieb anfallen, selbständig zu erstellen. Sie können die verschiedenen Arbeitsabläufe an der Rezeption umsetzen und alle dazugehörenden Aufgaben ausführen. Sie kennen Wege um auf Beschwerden, Bewertungen und Reklamationen richtig zu reagieren. Ebenso kennen sie die rechtlichen Bestimmungen zum Beherbergungsvertrag.

1.1. Allgemeine Ziele des Bienniums (1. und 2. Klasse)

Die Schüler*innen beherrschen das 10-Fingersystem, sowie die Grundlagen rund um den PC. Sie verfügen über die wesentlichen Kenntnisse und Fertigkeiten, die beim Einsatz eines Textverarbeitungsprogrammes zur Erstellung von Dokumenten erforderlich sind.

Die Schüler*innen kennen das korrekte Erscheinungsbild einer Rezeptionistin, bzw. eines Rezeptionisten. Sie kennen den Aufbau und die Bereiche eines Hotels und deren Aufgaben. Sie können mit Gästen fachlich korrekt kommunizieren und ein schriftliches oder mündliches Angebot unter Berücksichtigung der DIN 5008 samt Preisen, Ausstattung und Verpflegungsarten erstellen. Sie können unter Berücksichtigung verschiedener Gästewünsche, einen Zimmerplan händisch führen, kennen den Ablauf des Check-Ins und der telematischen Meldung. Sie können Menü- und Speisekarten richtig erstellen.

1.2. Allgemeine Ziele der 3. Klasse

Die Schüler*innen kennen die verschiedenen Dienste von Informations- und Kommunikationsnetzwerken. Weiters sind sich die Schüler*innen der Gefahren bei der Nutzung des Internets bewusst und können entsprechend handeln und darauf reagieren. Ebenso kennen die Schüler*innen die rechtlichen Folgen ihrer Aktivitäten im Internet, sowie der sozialen Netzwerke und können verantwortungsvoll damit umgehen. Die Schüler*innen beherrschen den Umgang mit E-Mails und sind in der Lage einen E-Mail-Client ihren Bedürfnissen anzupassen. Die Schüler*innen kennen Funktionen eines Textverarbeitungsprogrammes zum Erstellen einer professionellen schriftlichen Arbeit.

Die Schüler*innen vertiefen die Korrespondenz mit dem Gast mit allen dazugehörigen Briefformen. Sie können verschiedene Drucksorten erstellen. Sie kennen die Aufgaben eines Portiers und eines Animateurs. Die Schüler*innen wissen über die Einstufungskriterien der Südtiroler Hotellerie Bescheid. Sie kennen den Check-Out und die dazugehörigen Aufgaben, das ASTAT, die verschiedenen Tageslisten/Formulare und die Erstellung der verschiedenen Steuerdokumente. Den Schüler*innen sind verschiedene Vor- und Nachteile der einzelnen Zahlungsmittel bekannt. Die Schüler*innen verfügen über Grundkenntnisse im Umgang mit einem Hotelverwaltungsprogramm.

1.3. Allgemeine Ziele der 4. Klasse

Die Schüler*innen kennen die Wege und Bereiche der Zusammenarbeit zwischen Hotel und Reisebüro und die verschiedenen Voucherarten. Sie sind sich der Pflichten und Rechte des Hoteliers und des Gastes bewusst und kennen die Bestimmungen zur Verwahrung von Wertgegenständen laut dem Beherbergungsvertrag. Unter Berücksichtigung verschiedener Methoden und Einrichtungen sind die Schüler*innen in der Lage, in Notfallsituationen richtig zu reagieren und den Gästen Sicherheit zu gewähren. Sie kennen Wege, um auf Beschwerden, Bewertungen und Reklamationen richtig einzugehen und darauf mit einer angemessenen Lösung zu reagieren. Die Schüler*innen verfügen über erweiterte Kenntnisse im Umgang mit Hotelverwaltungsprogrammen und dazugehörigen Produktivitätstools.