

Modulbeschreibungen Chef de Réception

Taxonomie

Taxonomiestufe	Erklärung	Beispiele
1 Wissen und Verständnis	Der Kandidat muss den Prüfungsstoff verstehen und insbesondere - Fakten nennen - Fachausdrücke erklären - Zusammenhänge erläutern	- Nennen Sie ... - Welche Methoden kennen Sie... - Zählen Sie die wichtigsten... - Erläutern Sie ...
2 Anwendung	Der Kandidat muss das Wissen auf konkrete Situationen anwenden und Probleme in einem vorgeschulten Kontext lösen. Er muss insbesondere - Aufgaben aus einem Stoffgebiet lösen - verlangte Methoden einsetzen	- Berechnen Sie aufgrund - Zeigen Sie den Unterschied zwischen ... auf
3 Praxis (Analyse und Synthese)	Der Kandidat muss Problemstellungen analysieren und praxisgerechte Lösungsvorschläge entwickeln und beurteilen. Er muss insbesondere - Situationen untersuchen und die Teile zu einem Ganzen verbinden - Alternativen vergleichen und bewerten	- Analysieren Sie die vorliegende Problemstellung - Stellen Sie anhand eines praktischen Beispiels die gewählten Instrumente dar - Interpretieren Sie diese Situation und leiten Sie die Bedeutung für Ihre Arbeit ab - Erklären Sie Ihre Schlussfolgerung und begründen Sie ausführlich

Allgemeine Informationen zu den Modulen

Kosten	CHF 120.00 pro Modulprüfung
Modultyp	Pflichtmodul
Niveau	Berufsprüfung SBFI
Voraussetzung	Abgeschlossene berufliche Grundbildung als Kauffrau/ Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis oder gleichwertige anerkannte Ausbildung Kenntnisse und Erfahrungen in den Bereichen Empfang und Administration
Anerkennung	Für die erfolgreich abgeschlossene Modulprüfung erhalten die Kandidatinnen und Kandidaten einen Modulausweis. Der Modulausweis wird als Teilabschluss anerkannt und ist eine Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.

Gültigkeitsdauer Der Modulausweis ist ab Bestehen der Modulprüfung 5 Jahre gültig.

Laufzeit Die Module werden nach Bedarf dem aktuellen Stand der Entwicklungen und den beruflichen Anforderungen angepasst und mindestens alle 5 Jahre daraufhin überprüft.

Hinweis

Teilnehmerinnen und Teilnehmer **mit** einer abgeschlossenen kaufmännischen Grundbildung Kaufmann/Kauffrau EFZ haben bereits gute Kompetenzen in den Bereichen Marketing und Finanzen. In diesen beiden Bereichen werden für die Chefs de Réception höhere Anforderungen gestellt. Daher entsprechen die Module Marketing II und Finanzen II der Stufe Höhere Fachprüfung.

Teilnehmerinnen und Teilnehmer **ohne** abgeschlossene kaufmännische Grundbildung Kaufmann/Kauffrau EFZ erarbeiten sich die notwendigen und vorausgesetzten Kompetenzen im Rahmen eines Basiskurses mit den beiden Basismodulen Marketing I und Finanzen I (Stufe Berufsprüfung).

Basismodul 7: Finanzen (Stufe I)

Kompetenz Die Kandidatinnen und Kandidaten sind verantwortlich für die Umsetzung der rechtlichen Grundlagen im Rechnungswesen. Sie wenden die wichtigen Instrumente im Finanz- und Rechnungswesen an und erkennen die Zusammenhänge der Erfolgsrechnung und der Bilanz. Sie wirken bei der Erstellung des Budgets mit und überwachen es.

Modulprüfung Schriftliche Prüfung von mindestens 1.5 Stunden

Anforderungen		Taxonomie
Finanz- und Betriebsbuchhaltung	Gesetzliche Grundlagen, Aufbau und Funktion der Finanzbuchhaltung beschreiben	1
	Zweck und Aufbau des Kontenplans beschreiben	1
	Bedeutung des Rechnungswesens erläutern	1
	Finanzwirtschaftliche Ziele wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Bruttomarge, Gewinn und Cashflow beschreiben	1
	Kostenrechnung als Managementinformations- und Steuerungssystem erläutern	1
	Budget überwachen, Kosten kontrollieren und allenfalls Massnahmen einleiten	2
	Einen Soll-Ist-Vergleich im Bereich der Umsatzzahlen erstellen und bei Abweichungen entsprechende Massnahmen einleiten	2
	Inventur erstellen	2
Kalkulation	Aufbau von Kalkulationen beschreiben	1
	Vor- und Nachkalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen und erklären	2
Bilanz und Erfolgsrechnung	Jahresabschluss mit Bilanz und Erfolgsrechnung verstehen und erläutern	1
	Bestandteile der Bilanz und Erfolgsrechnung und deren Zusammenhang beschreiben	1
	Wesen und Bedeutung von Finanzkennzahlen erläutern, einfache branchenübliche betriebsinterne Kennzahlen (z.B. Einkauf, Warenkosten, Lagerumschlagshäufigkeit, Verkauf) berechnen, interpretieren, Wirtschaftlichkeit analysieren und folgerichtige Massnahmen ableiten	3
Budgetierung	Bei Erstellung, Antrag und Beurteilung des Budgets für den eigenen Bereich unterstützend mitwirken	2
	Kosten für Einrichtungen und Geräte überblicksmässig budgetieren	2

Basismodul 6: Marketing und Verkauf (Stufe I)

Kompetenz Die Kandidaten können ein Marketingkonzept mit den geeigneten Marketinginstrumenten umsetzen. Sie gestalten Angebote und Dienstleistungen entsprechend den verschiedenen Kundengruppen.

Modulprüfung Schriftliche Prüfung von mindestens 1 Stunde

Anforderungen		Taxonomie
Marketinggrundlagen	Grundlagen des Marketings anhand von Beispielen erläutern	1
	Anhand eines beispielhaften betrieblichen Marketing-Konzeptes die Marketing-Instrumente erkennen und erläutern	1
	Bedeutung des Marketings als Konzept des unternehmerischen Denkens und Handelns beschreiben	1
	Marketing-Zielsetzungen formulieren	2
Angebote und Dienstleistungen	Angebote im Rahmen des Marketingkonzepts sowie aufgrund der Bedürfnisse verschiedener Kundensegmente gestalten	2
	Preisgestaltung anhand von Beispielen erläutern und durchführen	2
	Massnahmen zur verkaufsorientierten Gästekommunikation planen, umsetzen und evaluieren	2
Kundenkontakt und Kundenbetreuung	Kunden verschiedener Segmente beraten und betreuen	3
	Verkaufsgespräche vorbereiten und führen	3
	Reklamationen und Einwände professionell entgegennehmen sowie gäste- und unternehmensorientierte Lösungen erarbeiten, dokumentieren und evaluieren	3