



Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung

zur Verordnung über die berufliche Grundbildung des SBFI vom 11. Oktober 2016
und zum Bildungsplan vom 1. Januar 2017

für

**Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ**

Berufsnummer 79200

erlassen durch Hotel & Gastro *formation* Schweiz am
1. Mai 2019

aufzufinden unter www.hotelgastro.ch

Inhaltsverzeichnis

1 Ziel und Zweck	4
2 Grundlagen	4
3 Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung in der Übersicht	4
4 Die Qualifikationsbereiche im Detail	6
4.1 Qualifikationsbereich vorgegebene praktische Arbeit (VPA)	6
4.2 Qualifikationsbereich Berufskennntnisse	10
4.3 Qualifikationsbereich Allgemeinbildung	11
5 Erfahrungsnote	12
6 Angaben zur Organisation	12
6.1 Anmeldung zur Prüfung	12
6.2 Bestehen der Prüfung	12
6.3 Mitteilung des Prüfungsergebnisses	12
6.4 Verhinderung bei Krankheit und Unfall	12
6.5 Prüfungswiederholung	12
6.6 Rekursverfahren/Rechtsmittel	12
6.7 Archivierung	12
Inkrafttreten	13
Anhang Verzeichnis der Vorlagen	14

1 Ziel und Zweck

Die vorliegenden Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren (QV) mit Abschlussprüfung und deren Anhänge konkretisieren die in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan enthaltenen Bestimmungen.

2 Grundlagen

Als Grundlagen für die Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren in der beruflichen Grundbildung gelten:

- Bundesgesetz vom 13. Dezember 2002 über die Berufsbildung (BBG; SR 412.10), insbesondere Art. 33 bis Art. 41;
- Verordnung vom 19. November 2003 über die Berufsbildung (BBV; SR 412.101), insbesondere Art. 30 bis Art. 35, Art. 39 sowie Art. 50;
- Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung (SR 412.101.241), insbesondere Art. 6 bis Art. 14;
- Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau/Hotel-Kommunikationsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 11. Oktober 2016. Massgeblich für die QV sind insbesondere Art. 16 bis 21;
- Bildungsplan zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau/Hotel-Kommunikationsfachmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) vom 1. Januar 2017;
- Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis¹.

3 Das Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung in der Übersicht

Im QV wird festgestellt, ob die lernende bzw. die kandidierende Person die für eine erfolgreiche Berufstätigkeit erforderlichen Handlungskompetenzen erworben hat.

Die nachstehende Übersicht stellt die Qualifikationsbereiche samt Prüfungsform, die Erfahrungsnote, die Positionen, die jeweiligen Gewichtungen, die Fallnoten (Noten, welche genügend sein müssen) sowie die Bestimmungen zur Rundung der Noten gemäss Bildungsverordnung dar.

Das Notenformular für das Qualifikationsverfahren und das zur Berechnung der Erfahrungsnote erforderliche Notenblatt ist unter <http://qv.berufsbildung.ch> abrufbar.

¹ Herausgeber: Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung EHB in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Dienstleistungszentrum für Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB. Das Handbuch kann heruntergeladen werden unter <http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pex>

Übersicht über die Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote sowie Rundung der Noten bei vorgegebener praktischer Arbeit (VPA)

Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Qualifikationsbereiche und Erfahrungsnote

Positionen

<p>Qualifikationsbereich Praktische Arbeit als VPA Gewichtung 40 % Fallnote</p>	<p>Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben Gewichtung 40 %</p>
	<p>Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen Gewichtung 30 %</p>
<p>Qualifikationsbereich Allgemeinbildung Gewichtung 20 % gemäss Verordnung des SBFI über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung</p>	<p>Handlungskompetenzübergreifendes Fachgespräch Gewichtung 30 %</p>
<p>Qualifikationsbereich Berufskennnisse Gewichtung 20 %</p>	<p>Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern Gewichtung 40 %</p>
	<p>Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen Gewichtung 20 %</p>
<p>Erfahrungsnote Gewichtung 20 %</p>	<p>Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen Gewichtung 40 %</p>
	<p>Note Unterricht in den Berufskennnissen</p>

Die Gesamtnote wird auf eine Dezimalstelle gerundet

In der Bildungsverordnung und im Bildungsplan festgehaltene Positionen werden auf ganze oder halbe Noten gerundet

Art. 34 Abs. 2 BBV

Andere als halbe Noten sind nur für Durchschnitte aus den Bewertungen zulässig, die sich aus einzelnen Positionen der entsprechenden Bildungserlasse ergeben. Die Durchschnitte werden auf höchstens eine Dezimalstelle gerundet.

4 Die Qualifikationsbereiche im Detail

4.1 Qualifikationsbereich vorgegebene praktische Arbeit (VPA)

Generelle Informationen

Im Qualifikationsbereich praktische Arbeit muss die lernende bzw. die kandidierende Person zeigen, dass sie fähig ist, die geforderten Tätigkeiten fachlich korrekt sowie bedarfs- und situationsgerecht auszuführen.

Die VPA dauert acht Stunden und ist so aufgebaut, dass sie im Lehrbetrieb oder als Sammelprüfung durchgeführt werden kann. Geprüft werden folgende Handlungskompetenzbereiche mit den nachstehenden Gewichtungen:

Position	Handlungskompetenzbereiche	Gewichtung
1	<i>Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben</i>	40 %
2	<i>Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen</i>	30 %
3	<i>Handlungskompetenzbereichübergreifendes Fachgespräch</i>	30 %

Position 1 besteht aus folgenden Handlungskompetenzen, sie wird gesamthaft mit 40% gewichtet:

- 1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten
- 1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen
- 1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen
- 1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen
- 1.5 Rückmeldungen erfassen und auswerten, Feedback geben und Massnahmen umsetzen
- 1.6 Gespräche in der zweiten Landessprache mit Gästen und Partnern führen
- 1.7 Gespräche in der dritten Sprache Englisch mit Gästen und Partnern führen
- 4.1 Lager nachhaltig bewirtschaften und die Warenannahme durchführen
- 4.2 Die betriebliche Werterhaltung sicherstellen
- 4.3 Die Grundsätze der Nachhaltigkeit in den Kernprozessen aller Abteilungen und Nahtstellen sicherstellen
- 4.4 Betriebliche Werte und Normen umsetzen

Position 2 besteht aus folgenden Handlungskompetenzen, sie wird gesamthaft mit 30% gewichtet:

- 2.1 Betriebliche und Kooperationsangebote planen und gestalten
- 2.2 Einfache Medien und Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien gestalten
- 3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen
- 3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen
- 3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen
- 3.4 Bei der Administration der Mitarbeiterdossiers und bei Ein- und Austritten mitarbeiten
- 3.5 Betriebliche Statistiken führen, Betriebsprozesse überwachen, Massnahmen zur Steuerung einsetzen, Aufbau- und Ablauforganisation sicherstellen
- 3.7 Einfache Texte in der dritten Sprache Englisch verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten

Position 3 besteht aus folgenden Handlungskompetenzbereichen, sie wird gesamthaft mit 30% gewichtet:

1. Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
2. Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen
3. Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
4. Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

Qualifikationsprofil

Die QV-Kommission gibt den im Rahmen der VPA zu bearbeitenden Anlass vor. Alle Prüfungsstandorte führen den gleichen Ablauf der vorgegebenen praktischen Arbeit durch.

Bei der Durchführung und Bewertung der VPA steht das Qualifikationsprofil des Berufes im Vordergrund:

- Gastgeber sein
- Vernetzt Denken
- Schnittstellen berücksichtigen
- Optimal kommunizieren

Bewertung

Die Bewertungskriterien und Gewichtung sind im Prüfungsprotokoll definiert. Die Bewertung der Kriterien erfolgt in Noten oder Punkten. Erfolgt sie in Punkten, ist das Punktetotal in eine Note pro Position umzurechnen (ganze oder halbe Note). Es gibt keine Unterpositionen. Für die Bewertung steht das Qualifikationsprofil des Berufes im Vordergrund.

Hilfsmittel

Zulässig sind ausschliesslich die gemäss Prüfungsaufgebot erlaubten Hilfsmittel.

Gästesituation

Beispiel Gästesituation: Goldene Hochzeit



Dem Kandidaten, der Kandidatin wird eine Prüfungssituation zugeteilt. Alle Prüfungsteile orientieren sich an dieser Situation.

Ablauf

Der Ablauf der VPA ist so konzipiert, dass die praktische Prüfung in einem Hotelbetrieb oder an einem Prüfungsstandort (in Form einer Sammelprüfung) durchgeführt werden kann. Einzelne Bereiche wie beispielsweise Front Office, Hauswirtschaft sowie das Fachgespräch Teil 2 können abgetauscht werden. Gästesituationen werden von der nationalen OdA empfohlen. Der CPEX kommuniziert, welche Situationen für die jeweilige praktische Arbeit angewendet werden.

Die zugewiesene Gästesituation ist wie folgt aufgebaut:

Vorbereitung Back Office (Kommunikation inkl. in der dritten Sprache Englisch, Reservation, Organisation)
 Gästeaufenthalt Hauswirtschaft, Front Office inkl. 2. Landessprache, F&B
 Nachbetreuung Back Office inklusive 75 Min. Fachgespräch

Beispiel für den Ablauf der VPA

Bereich	Handlungskompetenzen	Prüfungsteil	Zeit	Dauer (Min.)
Instruktion Teil 1		Kurze Info Kursstandort	08.00	10'
		Arbeitsplatz einrichten, Logins	08.10	10'
Vorbereitung/ Nachbetreuung	1.1, 1.2, 1.4, 1.5, 1.7, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.7	Back-Office	08.20	150'
		Pause	10.50	10'
Gästabbetreuung		Einrichten, Logins	11.00	10'
	1.1, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 3.1, 3.2	Front-Office	11.10	30'
		Pause	11.40	40'
	1.1, 1.3, 1.4, 4.1, 4.2, 4.4	Speise- und Getränkeservice	12.20	150'
		Einrichten	14.50	15'
	1.4, 4.2, 4.3	Hauswirtschaft	15.05	30'
	Pause	15.35	10'	
Fachgespräch		Teil 1 Reflexionsgespräch Einlesezeit	15.45	5'
		Reflexion	15.50	30'
		Teil 2 Fachgespräch Einlesezeit	16.20	10'
	1.1, 1.2, 3.3, 3.4, 3.5, 4.3, 4.4	HR, Kennzahlen Betriebsorganisation	16.30	30'
	Total 8 Stunden (ohne Pausen)	17.00	480'	

Ausführungen zu den einzelnen Bereichen

Für eine optimale Ausstattung des Prüfungsstandortes wird auf folgendes Dokument verwiesen:
 «Anforderungsprofil und Mindestsortimentsliste Ausbildungsbetriebe Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/
 Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ» (www.hotelgastro.ch/dlhoko)

Front Office

Hier wird ein auf der Gästesituation basierendes Rollenspiel zwischen dem Prüfungskandidaten, der Prüfungskandidatin und einem PEX stattfinden (Check-in, Check-out, 2. Landessprache, Verkaufsgespräch, Reklamation, etc.).

F&B (Küche und Service)

- Die Basis für den Prüfungsteil F&B bildet die Gästesituation.
- Darauf basiert der aktiv durchgeführte Getränke- und Speiseservice sowie die Speise- und Getränkeauswahl.
- Es ist zu empfehlen, die Gästesituationen idealerweise sechs Monate im Voraus zu veröffentlichen.
- 3-Gänge-Menü:
 Kalte Vorspeise oder Suppe, Hauptgang, Dessert-Empfehlung.
 Hauptgang: Jeweils 2 bis 3 Gerichte (Fisch, Fleisch, Vegetarisch), Getränke aus der Gästesituation abgeleitet.
- Der Bereich Küche wird nicht aktiv in der Küche ausgeführt. Es wird lediglich eine einfache Lagerbewirtschaftung mit entsprechender Warenannahme durchgeführt.
- Auf der Gästesituation basierende Lebensmittel werden direkt am Tisch umgesetzt (Zubereitung, Empfehlung, Allergien, Herkunft der Produkte, Storytelling, etc.).

Hauswirtschaft

Der Prüfungsteil Hauswirtschaft bezieht sich auf die Gästesituation.

Mündlicher Prüfungsteil

Die mündliche Prüfung besteht aus einem Reflexionsgespräch (Teil 1) und einem Fachgespräch (Teil 2).
 Das Reflexionsgespräch beinhaltet eine Einlesezeit sowie die Reflexion der praktischen Prüfung.
 Das Fachgespräch beinhaltet eine Einlesezeit sowie Fragen zu Themen wie HR, Betriebsorganisation und Kennzahlen.
 Die Daten zur Berechnung der Kennzahlen sind der Gästesituation zu entnehmen.

Einsatz PEX

Die nationale OdA empfiehlt 2 PEX pro Prüfungskandidaten. Die detaillierte Empfehlung für die Anforderungen an die CPEX und PEX sind im separaten Dokument «Empfehlung Anforderungen CPEX und PEX für das praktische Qualifikationsverfahren Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ» ersichtlich.

Einsatz Gäste

Für den Mittagsservice wird ein 4er-Tisch empfohlen. Für die Prüfungssituationen im Front-Office-Bereich ist ein PEX pro Kandidatin/pro Kandidat im Rollenspiel als Gast vorgesehen. Der verbleibende PEX führt die Rolle des Beobachters aus.

4.2 Qualifikationsbereich Berufskennnisse

Im Qualifikationsbereich Berufskennnisse wird geprüft, ob die lernende bzw. die kandidierende Person die Kenntnisse erworben hat, die für eine erfolgreiche Berufstätigkeit nötig sind. Die Prüfung findet gegen Ende der beruflichen Grundbildung statt und dauert 3 Stunden.

Geprüft werden folgende Handlungskompetenzbereiche mit den aufgeführten Prüfungsformen und den nachstehenden Gewichtungen:

Position	Handlungskompetenzbereiche	Prüfungsform/Dauer	Gewichtung
		<i>schriftlich</i>	
1	Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	70 Min.	40 %
2	Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	40 Min.	20 %
3	Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	70 Min.	40 %

Die Bewertung der Kriterien erfolgt in Noten oder Punkten. Erfolgt sie in Punkten, ist das Punktetotal in eine Note pro Position umzurechnen (ganze oder halbe Note)².

Position 1 besteht aus folgenden Handlungskompetenzen, sie wird gesamthaft mit 40 % gewichtet:

- 1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten
- 1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen
- 1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen
- 1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen
- 1.5 Rückmeldungen erfassen und auswerten, Feedback geben und Massnahmen umsetzen

Position 2 besteht aus folgenden Handlungskompetenzen, sie wird gesamthaft mit 20 % gewichtet:

- 2.1 Betriebliche und Kooperationsangebote planen und gestalten
- 2.2 Einfache Medien und Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien gestalten
- 2.3 Instrumente für die Erhebung der Gästezufriedenheit erstellen

Position 3 besteht aus folgenden Handlungskompetenzen, sie wird gesamthaft mit 40 % gewichtet:

- 3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen
- 3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen
- 3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen
- 3.4 Bei der Administration der Mitarbeiterdossiers und bei Ein- und Austritten mitarbeiten
- 3.5 Betriebliche Statistiken führen, Betriebsprozesse überwachen, Massnahmen zur Steuerung einsetzen, Aufbau- und Ablauforganisation sicherstellen
- 3.6 Einfache Texte in der zweiten Landessprache verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten
- 3.7 Einfache Texte in der dritten Sprache Englisch verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten

² Die Formel für die Umrechnung von Punkten in eine Note siehe S. 27 «Handbuch für Prüfungsexpertinnen und Prüfungsexperten in Qualifikationsverfahren der beruflichen Grundbildung. Hinweise und Instrumente für die Praxis», zu finden unter <http://www.ehb.swiss/pruefungsexpertenkurse-pex>

Aufbau

Ein Musterbetrieb begleitet die Prüfungskandidaten durch die drei Stunden der schriftlichen Prüfung.

Der erste Teil dauert 60 Minuten und findet als «closed book» Prüfung statt.

Der zweite Teil dauert 120 Minuten und findet als «open book» Prüfung statt.

In beiden Prüfungsteilen werden Aufgaben zu allen Positionen (1 bis 3) gestellt.

Der Fokus wird auf die Überprüfung der Kompetenzen und des Qualifikationsprofils gelegt. Es findet keine deklarative Wissensabfrage statt. Die Fremdsprachen werden im Teil 2 schriftlich geprüft.

Hilfsmittel

Zulässig sind ausschliesslich die gemäss Prüfungsaufgebot erlaubten Hilfsmittel.

Vorbereitung

Ein Leitfaden wird den Schulstandorten zur Verfügung gestellt (anstelle Nullserie).

4.3 Qualifikationsbereich Allgemeinbildung

Der Qualifikationsbereich Allgemeinbildung richtet sich nach der Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung (SR 412.101.241).

5 Erfahrungsnote

Die Erfahrungsnote ist in der Bildungsverordnung geregelt. Das zur Berechnung erforderliche Notenblatt ist unter <http://qv.berufsbildung.ch> abrufbar.

6 Angaben zur Organisation

6.1 Anmeldung zur Prüfung

Die Anmeldung erfolgt durch die kantonale Behörde.

6.2 Bestehen der Prüfung

Die Bestehensregeln sind in der Bildungsverordnung verankert.

6.3 Mitteilung des Prüfungsergebnisses

Die Mitteilung des Prüfungsergebnisses richtet sich nach den kantonalen Bestimmungen.

6.4 Verhinderung bei Krankheit und Unfall

Das Vorgehen bei Verhinderung an der Teilnahme des QV wegen Krankheit oder Unfall richtet sich nach den kantonalen Bestimmungen.

6.5 Prüfungswiederholung

Die Bestimmungen zu den Wiederholungen sind in der Bildungsverordnung verankert.

6.6 Rekursverfahren/Rechtsmittel

Das Rekursverfahren richtet sich nach kantonalem Recht.

6.7 Archivierung

Die Aufbewahrung der Prüfungsakten richtet sich nach kantonalem Recht. Produkte, die im Rahmen der VPA entstanden sind (z. B. Speisen), sind Eigentum des Lehrbetriebs.

Inkrafttreten

Die vorliegenden Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung für Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ und Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ treten am 1. Mai 2019 in Kraft und gelten bis zum Widerruf.

Weggis, 1. Mai 2019

Hotel & Gastro *formation* Schweiz

Der Präsident

Der Direktor

.....
Urs Masshardt

.....
Max Züst

Anhang Verzeichnis der Vorlagen

Dokumente	Bezugsquelle
Prüfungsprotokoll VPA	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Notenformular für das Qualifikationsverfahren Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/ Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ	Vorlage SDBB CSFO http://qv.berufsbildung.ch
Notenblatt zur Berechnung der Erfahrungsnote • Notenblatt Berufsfachschule	Vorlage SDBB CSFO http://qv.berufsbildung.ch

