

## Administrativ arbeiten

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

<b>Handlungskompetenzen Bildungsplan: 2.2 / 3.1 / 3.2</b>	<b>Anzahl Lektionen: 149</b>
<p><b>Situation:</b> Selina Matter arbeitet als Hotel-Kommunikationsfachfrau an der Réception im Reservationsbüro. In ihrem Maileingang befindet sich eine Reservationsanfrage für ein Seminar der Firma Eempio aus Locarno. Die Firma Eempio möchte in vier Wochen für 15 Personen ein dreitägiges Seminar durchführen. Selina überprüft im Reservationsprogramm gemeinsam mit ihrer Vorgesetzten, ob für den gewünschten Termin noch ein Seminarraum und Gästezimmer für die Übernachtungen zur Verfügung stehen. Der Termin ist noch frei und Selina reserviert die Gästezimmer und den Seminarraum provisorisch im Reservationsprogramm. Auf Anleitung der Vorgesetzten erstellt Selina eine Offerte via Mail mit den unterschiedlichen Packagevarianten sowie klassischen und vegetarischen Menuvorschlägen an die Firma Eempio. Die Reservationsfrist darf Selina nicht vergessen.</p> <p>Noch am selben Nachmittag ruft Frau Danza der Firma Eempio an und bestätigt die Reservation mit dem entsprechenden Package bei Selina. Frau Danza informiert Selina, dass vier Seminarteilnehmer Veganer sind. Ein weiterer Teilnehmer hat eine Glutenallergie und Frau Danza möchte wissen, ob für ihn auch Spezialkost angeboten werden kann. Selina klärt die Frage mit dem Küchenchef ab und kann Frau Danza eine positive Rückmeldung geben. Selina erstellt die Reservationsbestätigung mit den telefonisch vereinbarten Kriterien und reserviert die Gästezimmer und den Seminarraum im Reservationsprogramm nun definitiv.</p> <p>Frühzeitig erstellt Selina für das Seminar der Firma Eempio die Laufzettel für die entsprechenden Abteilungen und die Beschriftungen für den Seminarraum.</p>	
<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Angaben für eine Seminarreservation sind notwendig und welche unterschiedlichen Hilfsmittel werden bei einer Seminarreservation benötigt?</li> <li>• Wie wird ein fachlich korrektes Verkaufsgespräch geführt und weiterbearbeitet und wie ist der korrekte Umgang mit allgemeiner Korrespondenz und Pendenzen?</li> <li>• Welche Tätigkeiten und dienstübergreifende Kommunikation sind notwendig, um einen reibungslosen Tagesablauf an der Réception zu gewährleisten?</li> <li>• Welche elektronischen Möglichkeiten stehen zur Verfügung, um Gäste und Mitarbeitende effizient mit Neuigkeiten und Updates zu bedienen?</li> <li>• Welche Informationsvariante eignet sich für den jeweiligen Zweck?</li> <li>• Wie kann eine fachgerechte Verarbeitung der ein- und ausgehenden Briefpost sichergestellt werden?</li> <li>• Welche Anforderungen müssen erfüllt sein um die technischen Anlagen, wie Feuermeldeanlage, Telefonanlage, Lüftungsanlage und Heizanlage sicher und korrekt zu bedienen und in Notsituationen richtig zu handeln?</li> <li>• Welche rechtlichen Bestimmungen in Bezug auf die unterschiedlichen Reservationsbestätigungen müssen eingehalten und wie müssen sie erfüllt werden?</li> </ul>	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:	
<p>2.2.1 Sie gestalten <b>Texte, Bilder und Grafiken</b> mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3/48L)</p> <p>2.2.2 Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte <b>Folien und Präsentationen</b>. (K3/16L)</p> <p>2.2.5 Sie gestalten <b>Informationsträger</b>. (K3/18L)</p> <p>3.1.1 Sie bearbeiten Beispiele zu <b>Rechtsfällen</b> zur Entstehung und Erfüllung von Verträgen in der Hotellerie. (K3/6L)</p> <p>3.1.2 Sie beschreiben die <b>Rechte und Pflichten</b> der Vertragsparteien in der Hotellerie. (K2/2L)</p> <p>3.1.4 Sie <b>erfassen Daten und Informationen</b> von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3/8L)</p> <p>3.1.5 Sie <b>bearbeiten Daten und Informationen</b> von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3/7L)</p> <p>3.1.8 Sie wenden die Vorschriften des <b>Datenschutzes und der Datensicherheit</b> an. (K3/2L)</p> <p>3.2.3 Sie verfassen <b>interne und externe Dokumente</b> adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3/10L)</p> <p>3.2.7 Sie erläutern die Regeln im Umgang mit <b>Posteingang und -ausgang</b>. (K2/2L)</p> <p>3.2.8 Sie bedienen verschiedene <b>technische Geräte im Hotelbereich</b> unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3/30L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfen von Seminaranfragen auf Verfügbarkeit anhand des Reservationsprogrammes.</li> <li>• Fachgerecht eine Reservation im System buchen.</li> <li>• Erstellen der notwendigen Korrespondenz und an die richtigen Abteilungen weiterleiten.</li> <li>• Überprüfen der technischen Ausstattung und Bezugsbereitschaft von Seminarräumen.</li> <li>• Erledigen der laufenden Korrespondenz und Pendenzen.</li> <li>• Weiterleiten von Informationen (Gäste, Vorgesetzte, Mitarbeitende).</li> <li>• Beraten / verkaufen der Hotelleistungen.</li> <li>• Zuteilen der Gästezimmer gemäss Reservationen für den Folgetag.</li> <li>• Erstellen von PowerPoint-Präsentationen für Mitarbeiterschulungen, Eventflyers / Mailings.</li> <li>• Frankaturen für die ausgehende Geschäftspost kennen.</li> <li>• Sortieren und weiterleiten der eingehenden Post (Geschäfts-, Gästepost und Post der Mitarbeitenden).</li> <li>• Kennen und bedienen der technischen Anlagen (Feuermeldeanlage, Telefonanlage, Lüftungsanlage und Heizanlage usw.).</li> <li>• Kennen des Notfallszenarios.</li> <li>• Erstellen / bearbeiten von unterschiedlichen Reservationsbestätigungen und Vereinbarungen.</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelarbeit</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Lehrgespräch</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b> WIGL</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Schriftliche Prüfungen Rollenspiele</p>

## Effizient planen

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 3.2 / 3.4

Anzahl Lektionen: 21

#### Situation:

Das Familienhotel «am See» hat das Kinderangebot für die kommende Sommersaison mit einem Funpark und einer Outdoor-Wasserwelt erweitert. Für die Animation wird eine Person gesucht, welche die kleinen und grossen Gäste für Spiel, Sport und Spass begeistern kann.

Hotel-Kommunikationsfachfrau Silvia Lüscher hat von der Personalchefin Anne Wagner den Auftrag erhalten, gemäss Vorgaben die Stellenausschreibung für die Animatorin zu gestalten und Vorschläge für geeignete **Online-Plattformen** als Vertriebskanäle zu unterbreiten.

Die Aufgaben der Animatorin gemäss **Stellenbeschreibung** lauten: Planung, Organisation und Durchführung von verschiedenen Spiel- und Sportprogrammen sowie Anlässen und abendlichen Events. Von der Animatorin werden folgende Fähigkeiten erwartet: kommunikativ, mehrsprachig, (DE, FR, EN) kinderfreundlich, kreativ, sportlich, teamfähig und belastbar. Das Anstellungsverhältnis dauert von Juni bis Oktober. Das Familienhotel bietet ein freundliches und starkes Team, Kost und Logis sowie eine angemessene Entlohnung.

Silvia Lüscher gestaltet die Stellenausschreibung mit Angaben zum Aufgabenbereich, den erwarteten Fähigkeiten und was das Hotel zu bieten hat. Die Online-Bewerbung soll an die Personalchefin Frau Anne Wagner ([anne.wagner@hotelamsee.ch](mailto:anne.wagner@hotelamsee.ch)) gemailt werden. Sie erstellt eine Liste mit den Adressen der geprüften Online-Plattformen. Anschliessend präsentiert sie die Ergebnisse der Personalchefin.

Lara Bauer wird als Animatorin angestellt:

Von den zahlreichen Bewerbungen wird Lara Bauer angestellt. Es ist nun wichtig, dass Lara Bauer das Familienhotel mit seinem Angebot sowie die Umgebung mit den zahlreichen sportlichen und kulturellen Möglichkeiten bestens kennt; denn nur so kann sie ein vielfältiges und spannendes Animationsprogramm erarbeiten und die Gäste während des Aufenthaltes optimal betreuen und beraten.

Silvia Lüscher wird beauftragt, ein **Göttiprogramm** zur Einführung der neuen Mitarbeitenden für die ersten drei Tage zu erstellen. Das Göttiprogramm zeigt auf, wer für Lara Bauer zu welcher Zeit verantwortlich ist und welche Bereiche sie wann kennenlernen wird.

Silvia Lüscher erstellt für die drei Einführungstage jeweils ein Tagesprogramm. Sie klärt ab, wann die verantwortlichen Personen der jeweiligen Abteilungen Zeit haben, die neue Mitarbeitende kennenzulernen und ihre Abteilungen vorzustellen. Dabei wird sie auch die nötige Zeit einplanen, typische Angebote des Hauses selbst zu erleben, denn nur wer die Angebote kennt, kann sie auch optimal verkaufen. Das erarbeitete Programm unterbreitet sie der Personalchefin.

Im Weiteren erstellt Silvia Lüscher im Auftrag der Personalchefin eine **Informationsmappe** für Lara Bauer mit dem aktuellen Hotelangebot und den zahlreichen sportlichen und kulturellen Angeboten in der näheren Umgebung. Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Silvia Lüscher ist die Ansprechperson für Lara Bauer während der Einführungstage. Am Morgen besprechen sie jeweils das Tagesprogramm und reflektieren den vergangenen Tag.

<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was muss vor, während und nach der Einführung von neuen Mitarbeitenden beachtet werden?</li> <li>• Welche Punkte müssen bei der Organisation eines internen Anlasses berücksichtigt werden?</li> </ul>			
<p><b>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</b></p>		<p><b>Lerninhalte:</b></p>	
<p>3.2.5 Sie <b>planen interne Anlässe</b>. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadersitzungen</li> <li>• Mitarbeiterausflug</li> </ul> <p>(K3/5L)</p> <p>3.4.1 Sie beschreiben die <b>grundlegenden Elemente des HRM</b>. (K2/16L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planung interne Anlässe (z.B. Kadersitzungen)</li> <li>• Detaillierte Ablaufplanung erstellen mit Checklisten für die Vorbereitung, Durchführung und Nachbetreuung resp. Nachbearbeitung</li> <li>• Einladung an die teilnehmenden Personen</li> <li>• Einführung Personalmanagement</li> <li>• Personalplanung</li> <li>• Personalbeschaffung (Personalmarketing / Auswahlmethoden)</li> <li>• Personaleinsatz (Personaleinführung und -einarbeitung)</li> </ul>		
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Einzelarbeit</li> <li>• Gruppenarbeit</li> </ul>		<p><b>Lehrmittel:</b> WIGL</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Erstellen einer <b>Checkliste</b> für die Organisation, die Durchführung und die Nachbearbeitung eines internen Anlasses.  Erarbeitung eines <b>Göttiprogramms</b> für eine neue Mitarbeitende z.B. im Bereich Animation.</p>

## Empathisch kommunizieren

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

<b>Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.1 / 1.5</b>	<b>Anzahl Lektionen: 38</b>
<p><b>Situation:</b> Ruth, die angehende Hotel-Kommunikationsfachfrau, arbeitet an der Réception. Sie achtet jeden Morgen auf ihr Erscheinungsbild und befolgt die vorgegebenen Regeln des Betriebes: Sie nimmt ihre Haare zusammen, schminkt sich dezent, trägt tadellose Berufskleidung, usw. Sie erwartet noch ein Arrivé, nämlich Herrn Hochuli, ein Stammgast. Bei seiner Ankunft begrüsst sie ihn freundlich und zeigt Herrn Hochuli mit ihrer Mimik, Gestik und der verbalen Kommunikation, dass sie sich über seinen Besuch freut. Er hat für zwei Nächte gebucht und erhält von Ruth den Zimmerschlüssel. Sie fragt nach, welche Wünsche er für seinen Aufenthalt hat. Möchte er morgen z.B. gerne eine Runde Golf spielen und ob Ruth die Reservation im Golfclub vornehmen soll. Sie erkundigt sich weiter, ob er für heute Abend einen Tisch im Restaurant reservieren möchte oder vielleicht eine Massage im Wellnessbereich. Beides verneint er und dankt aber für ihre Aufmerksamkeit.</p> <p>Nach zehn Minuten steht Herr Hochuli bereits wieder bei Ruth an der Rezeption mit einem nicht erfreuten Gesichtsausdruck. Er beschwert sich bei Ruth, dass das Zimmer keinen Balkon hat und im Abfallkübel habe er noch Abfall gefunden. Ruth entschuldigt sich bei ihm für die Unannehmlichkeiten, zeigt Verständnis für seinen Ärger und meldet den Umstand direkt der Leiterin Hauswirtschaft. Das Feedback an die Leiterin Hauswirtschaft ist heikel, da Ruth sie nicht tadeln möchte, deshalb hält sie sich an die Feedbackregeln. Zudem prüft sie, ob ein Zimmer mit Balkon frei ist und bucht Herrn Hochuli in eine höhere Kategorie, eine Junior Suite mit Balkon, um. Der Leiterin Hauswirtschaft meldet sie den Wechsel und bittet zudem um einen Früchteteller. Herr Hochuli ist sehr erfreut über diesen Wechsel und bedankt sich bei Ruth für die Lösung des Problems. Ruth vermerkt die Geschehnisse in der Gästekartei und macht einen Hinweis für den nächsten Aufenthalt von Herr Hochuli.</p>	
<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wird ein Gast korrekt begrüsst und auf was wird beim Erscheinungsbild geachtet?</li> <li>• Welches sind die Grundlagen der Kommunikation und deren Anwendungsbereiche beim Verkaufsgespräch?</li> <li>• Welche Fragetechniken kommen bei der Kommunikation mit dem Gast zur Anwendung?</li> <li>• Wie ist das Vorgehen bei einer Reklamation und was ist wichtig zu beachten, wenn ich Feedback gebe?</li> </ul>	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
<p>1.1.1 Sie erklären im Umgang und in der Kommunikation die <b>länderspezifischen Eigenarten und Gewohnheiten</b>. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten</li> <li>• Religiöse Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten</li> <li>• Wertvorstellungen im Umgang mit Anderen</li> <li>• Ess- und Trinkkultur</li> </ul> <p>(K2/8L)</p> <p>1.1.2 Sie erklären die <b>Grundlagen der Kommunikation</b> anhand der vier Ebenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sachebene</li> <li>• Beziehungsebene</li> <li>• Selbstkundgabe-Ebene</li> <li>• Appellebene</li> </ul> <p>(K2/4L)</p> <p>1.1.3 Sie beschreiben die <b>Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen</b> und die geeigneten Fragetechniken. (K2/8L)</p> <p>1.1.6 Sie begründen anhand von Beispielen die <b>Faktoren</b>, die zum persönlichen Erscheinungsbild gegenüber den Kunden beitragen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleidung</li> <li>• Begrüssung</li> <li>• Freundliche Sprache</li> <li>• Positives Auftreten und erster Eindruck</li> </ul> <p>(K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlagen der Kommunikation</li> <li>• Unterschiedliche Formen der Kommunikation (verbal, nonverbal, paraverbal)</li> <li>• Bedeutung der Körpersprache auf die Kommunikation mit einem Gast</li> <li>• 4-Seiten-Modell nach Friedmann Schulz von Thun</li> <li>• Einflüsse von/auf Sender und Empfänger</li> <li>• Kommunikationsstörungen und deren Auswirkungen</li> <li>• Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen</li> <li>• Begriffe «passives Verkaufen» und «aktives Verkaufen»</li> <li>• Verkaufssprachmethoden (Fragetechniken) mit praktischen Beispielen</li> <li>• Planung Verkaufsgespräch</li> <li>• Persönliches Erscheinungsbild gegenüber den Kunden</li> <li>• Wirkung persönliches Erscheinungsbild</li> <li>• Anstandsregeln</li> <li>• Persönliche Hygiene bezüglich «weiche Faktoren»</li> <li>• Anforderungen an die persönliche Hygiene</li> <li>• Merkmale und Funktion einer Gastgeberin und eines Gastgebers</li> <li>• Definition Empathie gemäss IAK Betrieb: «Bewusst» sprechen, zuhören, bewegen, handeln, empfinden</li> <li>• Phasen und Schema eines Reklamationsgespräches</li> <li>• Auswirkungen von Beschwerden auf das Betriebsimage (Chancen und Risiken)</li> <li>• Umgang mit positivem und negativem Gästefeedback</li> <li>• Feedbackregeln</li> <li>• Formulierung konstruktives Feedback und dessen Bedeutung für den Betrieb</li> <li>• Verkauf und Gästeberatung</li> <li>• Werbewirksame Formulierung auf Bewertungsplattformen</li> <li>• Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten</li> </ul>

<p>1.1.7 Sie interpretieren die <b>Merkmale</b>, welche für einen <b>Gastgeber und Gastgeberin</b> wichtig sind mit Fokus auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskretion</li> <li>• Kritikfähigkeit</li> <li>• Aufmerksamkeit</li> <li>• Vorbild</li> <li>• Kompetenz und Glaubwürdigkeit</li> <li>• Empathie</li> </ul> <p>(K2/4L)</p> <p>1.5.1 Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen eines <b>Reklamationsgesprächs</b>. (K2/2L)</p> <p>1.5.4 Sie beschreiben die Möglichkeiten, <b>wie positives Feedback</b> vermarktet werden kann. (K2/2L)</p> <p>1.5.5 Sie erklären die Möglichkeiten, wie mit <b>positivem und negativem Gästefeedback</b> umgegangen werden kann. (K2/2L)</p> <p>1.5.6 Sie erklären die Funktionsweise, die Chancen und Gefahren von <b>Bewertungsplattformen</b> (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berücksichtigung religiöser Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten (Ess- und Trinkkultur) der internationalen Gäste</li> <li>• Länderspezifische Einflüsse auf die Kommunikation der verschiedenen Nationalitäten</li> <li>• Kulturelle länderspezifische Eigenarten (indische, arabische, chinesische und betriebsübliche Gäste)</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelarbeit</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Lehrgespräch</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b> WIGL</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Schriftliche Prüfungen Rollenspiele</p>

## Fokussiert kalkulieren

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

<b>Handlungskompetenzen Bildungsplan: 3.3 / 3.5</b>	<b>Anzahl Lektionen: 52</b>
<p><b>Situation:</b> Der Hotel-Kommunikationsfachmann Peider Cadosch arbeitet im Direktionsbüro seines Hotels mit. Heute erhält Peider von seinem Vorgesetzten Rolf Wittwer den Auftrag, die eingehenden Rechnungen der verschiedenen Lieferanten des Hotels «Sonne» zu bearbeiten.</p> <p>Peider öffnet die verschiedenen Rechnungen, welche mit der Tagespost eingehen. Jede Rechnung versieht er mit einer fortlaufenden Nummerierung (= Eingangsstempel), was der Weiterbearbeitung der Rechnung dient. Anschliessend platziert er den Kontierungsstempel auf einer freien, gut sichtbaren Stelle der ersten Seite auf jeder Rechnung.</p> <p>Nun leitet er die vorbereiteten Rechnungen intern an die verschiedenen Bereichsleiter der Küche, Hauswirtschaft, Service usw. weiter, damit diese die Rechnungen auf ihre inhaltliche Richtigkeit überprüfen.</p> <p>Als nächstes wird Peider Cadosch Rechnungen, welche von den Bereichsleitern bereits überprüft und visiert zurückgegeben wurden, über das Postkonto des Hotels Sonne bezahlen (Auftrag mit E-banking). Dies macht er aber erst nach einer Zwischenkontrolle durch Herrn Wittwer (4-Augen-Prinzip).</p> <p>Auf dem Kontierungsstempel vermerkt er jeweils das Postkonto als Passivkonto und je nach Rechnungsinhalt ein Aktivkonto (z.B. Vorräte Betriebsmaterial). Dabei hält er sich an den Kontenrahmen des Gastgewerbes.</p> <p>Den Mehrwertsteuerbetrag erfasst er bei allen Rechnungen separat über das Konto Vorsteuer. Die bezahlten Rechnungen legt er nun im Ordner «Kreditoren» ab.</p>	
<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wird eine Rechnung kontiert und welche Angaben umfasst ein Kontierungsstempel?</li> <li>• Wie erfolgen die Verbuchung und Bezahlung?</li> <li>• Welche Mehrwertsteuersätze werden angewendet?</li> <li>• Wie muss zeitlich gearbeitet werden, damit wir Fälligkeiten kennen und einhalten?</li> <li>• Wie kann man sicherstellen, dass immer genügend finanzielle Mittel vorhanden sind?</li> </ul>	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
3.3.1 Sie <b>führen eine einfache doppelte Buchhaltung</b> (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3/32L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie formulieren die Grundbegrifflichkeiten in Zusammenhang mit der Buchhaltung.</li> <li>• Sie kennen die wichtigsten Aufwands-, Ertrags-, Aktiv- und Passivkonten.</li> <li>• Sie führen die Kontenkreuze der für die Bilanz und Erfolgsrechnung relevanten Konten.</li> <li>• Sie gliedern Bilanzen von KMU in Gruppen (Umlaufvermögen, Anlagevermögen, Fremdkapital, Eigenkapital) und demonstrieren die Gliederungsprinzipien.</li> <li>• Sie kennen die Buchungsregeln, eröffnen die Buchhaltung, verbuchen einfache Geschäftsfälle und schliessen die Buchhaltung ab.</li> <li>• Sie erklären den Rechnungslauf (Kontrolle, Überweisungsarten, Kontierung, Verbuchung).</li> <li>• Sie erklären die Kursarten von Fremdwährungen (Noten-/Devisenkurs) und berechnen den An- und Verkaufspreis von Fremdwährungen.</li> </ul>
3.3.3 Sie berechnen die <b>Mehrwertsteuer</b> im Hotelbereich. (K3/6L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie beschreiben das Prinzip der Mehrwertsteuer.</li> <li>• Sie demonstrieren den Unterschied zwischen Umsatzsteuer und Vorsteuer.</li> <li>• Sie kennen die verschiedenen Mehrwertsteuer-Sätze und ordnen diese richtig zu.</li> <li>• Sie berechnen die Vor- und Umsatzsteuer anhand von Praxisbeispielen und verbuchen diese.</li> <li>• Sie berechnen die geschuldete Mehrwertsteuer gegenüber der Eidgenössischen Steuerverwaltung.</li> </ul>
3.3.7 Sie <b>kalkulieren verschiedene Angebote</b> im Hotel. (K4/2L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie kennen die wichtigsten Begrifflichkeiten in Zusammenhang mit der Kalkulation und kalkulieren einfache Angebote.</li> </ul>
3.3.8 Sie berechnen den <b>Break-Even-Point</b> für verschiedene Angebote im Hotel. (K4/4L)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie kennen die wichtigsten Begrifflichkeiten in Zusammenhang mit dem Break-Even-Point und deren Bedeutung.</li> <li>• Sie unterscheiden zwischen fixen und variablen Kosten und berechnen den Deckungsbeitrag.</li> </ul>

<p>3.5.1 Sie erklären die verschiedenen <b>Kennzahlen</b> und deren <b>Einflussmöglichkeiten</b>. (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie erklären das ökonomische Prinzip anhand von Praxisbeispielen.</li> <li>• Sie erklären folgende Kennzahlen und leiten Ihre persönlichen Einflussmöglichkeiten ab: Rentabilität, Wirtschaftlichkeit, Produktivität.</li> </ul>	
<p>3.5.2 Sie <b>berechnen verschiedene Kennzahlen</b>. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zimmerbelegung</li> <li>• Restaurantfrequenz</li> <li>• Verkaufszahlen</li> </ul> <p>(K3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie berechnen Kennzahlen für die entsprechenden Abteilungen.</li> </ul>	
<p>3.5.3 Sie <b>interpretieren Kennzahlen</b>. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zimmerbelegung</li> <li>• Restaurantfrequenz</li> <li>• Verkaufszahlen</li> </ul> <p>(K4/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sie interpretieren Kennzahlen für die entsprechenden Abteilungen.</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelarbeit</li> <li>• Gruppenarbeit</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b> WIGL App aus buchen.ch</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Schriftliche Prüfungen</p>

## Fremdsprachen: Zweite Landessprache Französisch

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

<b>Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.6 / 3.6</b>	<b>Anzahl Lektionen: 60</b>
<p><b>Situation:</b> Die Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau Karin Fleissig arbeitet an diesem Morgen im Office des Hotels. Sie erhält einen Anruf von Frau Clivaz aus Genf, die nur französisch spricht. Frau Clivaz und ihr Mann haben bereits ein Doppelzimmer fürs Wochenende gebucht und sie möchte nun zusätzlich ein Zimmer für ein bekanntes Paar buchen, das spontan mit Herrn und Frau Clivaz übers Wochenende mitkommen möchte. Karin Fleissig sieht, dass noch ein Doppelzimmer frei ist. Sie nimmt die Daten zur Reservation auf.</p> <p>Später bearbeitet Karin Fleissig die Post des Hotels. Darin befindet sich ein Brief von Frau Le Roy, der Firma Collombay &amp; Frères SA, die für ein Seminar einen Raum mieten möchte. Karin Fleissig sieht, dass zum gegebenen Datum ein Raum frei ist. Allerdings fasst der Raum mehr Personen, als die Firma anmeldet, und ist daher etwas teurer. Der etwas kleinere und auch günstigere Seminarraum ist bereits gebucht. Karin Fleissig schreibt einen Brief auf Französisch an Frau Le Roy, in dem sie ihr das Angebot unterbreitet.</p> <p>Gegen Mittag empfängt Karin Fleissig vier Gäste aus der Westschweiz an der Réception, die je ein Doppelzimmer über eine Internetplattform gebucht haben. Beim Einchecken stellt Karin Fleissig fest, dass eines der Zimmer bereits belegt ist - offensichtlich eine Doppelbelegung. Karin Fleissig entschuldigt sich auf Französisch. Da das Hotel aber ausgebucht ist, bietet Karin Fleissig den Gästen an, zwei Zimmer in einem anderen Hotel im Ort zu buchen. Die Gäste entscheiden sich für diese Möglichkeit. Karin Fleissig entschuldigt sich nochmal in aller Form und bittet die Gäste, solange im Hotelrestaurant zu warten. Nachdem sie in den Hotels im Ort herumtelefoniert hat, findet sie ein Angebot, das sie den Gästen unterbreitet.</p> <p>Nach dem Mittagessen will ein Ehepaar aus Frankreich wissen, was sie in den nächsten Tagen in der Umgebung unternehmen können. Karin Fleissig empfiehlt ihnen, das Schloss aus dem 17. Jahrhundert zu besichtigen. Es habe einen ausgedehnten Schlossgarten und eine nette Cafeteria, ausserdem besässe das Schloss eine Sammlung von Gemälden aus der Zeit zwischen 1600 und 1900. Weiter empfiehlt sie, eine Kutschenfahrt durch den Ort zu machen, das sei sehr entspannend und man sehe viel. Die Gäste entscheiden sich für die Kutschenfahrt. Karin Fleissig erklärt ihnen anhand des Ortsplans den Weg zur Kutschenstation beim Bahnhof. Die Gäste wissen, dass es im Hotel einen Spa-Bereich gibt, den sie später aufsuchen möchten und wollen wissen, wie sie dorthin gelangen. Karin Fleissig erklärt ihnen den Weg. Sie ist stolz darauf, dass sie dies alles auf Französisch gemacht hat.</p> <p>Das Hotel, in dem Karin Fleissig als Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau arbeitet, möchte mit einer Werbeaktion vermehrt Gäste aus der Westschweiz ansprechen. Dafür hat Karin Fleissig's Vorgesetzter einen Webebrief verfasst, den er verschiedenen Medien als PR-Text zusenden möchte. Er bittet Karin Fleissig einen Text auf Französisch zu entwerfen, der die Vorzüge des Hotelbetriebs beschreibt (Lage, Zimmer, Umgebung, usw.).</p>	

<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wird ein Gast begrüsst?</li> <li>• Welches sind die Kommunikationsformen und deren Anwendungen bei Beratungen von Gästen aller Altersgruppen?</li> <li>• Welche Fragetechniken kommen bei der Kommunikation mit dem Gast zur Anwendung?</li> <li>• Wie ist das Vorgehen bei einer Beanstandung durch einen Gast und was ist zu beachten, wenn ich ein Feedback gebe?</li> <li>• Welche Textformen sind beim Erstellen der verschiedenen Kommunikationsmittel des Betriebs anzuwenden?</li> </ul>	
<p><b>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</b></p>	<p><b>Lerninhalte:</b></p>
<p>1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3/6L)</p> <p>1.6.2 Sie <b>führen Gespräche</b> und verstehen authentische <b>Hördokumente</b> in der zweiten Landessprache und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in der zweiten Landessprache wieder. (K3/6L)</p> <p>1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen <b>Inhalte von Texten</b> in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3/6L)</p> <p>1.6.4 Sie erfassen den <b>Inhalt von Gesprächen</b> und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3/6L)</p> <p>1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die <b>berufsspezifischen Begriffe</b> und die <b>grundlegende Morphosyntax</b>. (K3/6L)</p> <p>1.6.6 Sie setzen im <b>Gespräch</b> in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen <b>Produkte und Dienstleistungen</b> adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/6L)</p> <p>3.6.1 Sie <b>erstellen einfache, praxisorientierte Texte</b> in der zweiten Landessprache. (K3/16L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nehmen Reservationen entgegen und wickeln ein einfaches Check-in ab.</li> <li>• Unterscheiden informelle und formelle Sprache mündlich und schriftlich.</li> <li>• Erstellen schriftliche Dokumente als Bericht, Geschäftsbrief, Werbetext, Empfangsschreiben, Übersetzungen, Anfragen und Offerten mit Gewicht auf grammatikalische Themen.</li> <li>• Arbeiten an Texten und wenden dabei verschiedene Formen der Textbearbeitung an.</li> <li>• Übersetzen von betriebseigenen Angeboten.</li> <li>• Übersetzen von bearbeiteten Texten ins Französische.</li> <li>• Führen Telefongespräche in Französisch und geben dessen Inhalt in der eigenen Sprache wieder.</li> <li>• Planen Beratungsgespräche.</li> <li>• Beraten Gäste über die Hotelleistungen.</li> <li>• Erstellen Präsentationen und Eventflyer.</li> <li>• Einüben des Grundlagenvortschatzes in Gesprächen und Rollenspielen.</li> </ul>

<p>3.6.2 Sie <b>verfassen einfache Texte</b> des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in der zweiten Landessprache, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3/4L)</p> <p>3.6.3 Sie <b>geben sinngemäss einfache Texte</b> des betrieblichen Alltags von der ersten in der zweiten Landessprache <b>wieder</b>. (K3/4L)</p>		
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Partnerarbeit</li> <li>• Einzelarbeit</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b> Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3 <i>Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.</i></p>

## Fremdsprachen: Zweite Landessprache Italienisch

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

**Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.6 / 3.6**

**Anzahl Lektionen: 60**

**Situation:**

Die Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau Karin Fleissig arbeitet an diesem Morgen im Office des Hotels. Sie erhält einen Anruf von Frau Ferrari aus Bellinzona, die nur italienisch spricht. Frau Ferrari und ihr Mann haben bereits ein Doppelzimmer fürs Wochenende gebucht und sie möchte nun zusätzlich ein Zimmer für ein bekanntes Paar buchen, das spontan mit Herrn und Frau Ferrari übers Wochenende mitkommen möchte. Karin Fleissig sieht, dass noch ein Doppelzimmer frei ist. Sie nimmt die Daten zur Reservation auf.

Später bearbeitet Karin Fleissig die Post des Hotels. Darin befindet sich ein Brief von Frau Rapelli, der Firma Battisti & fratelli SA, die für ein Seminar einen Raum mieten möchte. Karin Fleissig sieht, dass zum gegebenen Datum ein Raum frei ist. Allerdings fasst der Raum mehr Personen, als die Firma anmeldet, und ist daher etwas teurer. Der etwas kleinere und auch günstigere Seminarraum ist bereits gebucht. Karin Fleissig schreibt einen Brief auf Italienisch an Frau Rapelli, in dem sie ihr das Angebot unterbreitet.

Gegen Mittag empfängt Karin Fleissig vier Gäste aus dem Tessin an der Réception, die je ein Doppelzimmer über eine Internetplattform gebucht haben. Beim Einchecken stellt Karin Fleissig fest, dass eines der Zimmer bereits belegt ist - offensichtlich eine Doppelbelegung. Karin Fleissig entschuldigt sich auf Italienisch. Da das Hotel aber ausgebucht ist, bietet Karin Fleissig den Gästen an, zwei Zimmer in einem anderen Hotel im Ort zu buchen. Die Gäste entscheiden sich für diese Möglichkeit. Karin Fleissig entschuldigt sich nochmal in aller Form und bittet die Gäste, solange im Hotelrestaurant zu warten. Nachdem sie in den Hotels im Ort herumtelefoniert hat, findet sie ein Angebot, das sie den Gästen unterbreitet.

Nach dem Mittagessen will ein Ehepaar aus Italien wissen, was sie in den nächsten Tagen in der Umgebung unternehmen können. Karin Fleissig empfiehlt ihnen, das Schloss aus dem 17. Jahrhundert zu besichtigen. Es habe einen ausgedehnten Schlossgarten und eine nette Cafeteria, ausserdem besässe das Schloss eine Sammlung von Gemälden aus der Zeit zwischen 1600 und 1900. Weiter empfiehlt sie, eine Kutschenfahrt durch den Ort zu machen, das sei sehr entspannend und man sehe viel. Die Gäste entscheiden sich für die Kutschenfahrt. Karin Fleissig erklärt ihnen anhand des Ortsplans den Weg zur Kutschenstation beim Bahnhof. Die Gäste wissen, dass es im Hotel einen Spa-Bereich gibt, den sie später aufsuchen möchten und wollen wissen, wie sie dorthin gelangen. Karin Fleissig erklärt ihnen den Weg. Sie ist stolz darauf, dass sie dies alles auf Italienisch gemacht hat.

Das Hotel, in dem Karin Fleissig als Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau arbeitet, möchte mit einer Werbeaktion vermehrt Gäste aus dem Tessin ansprechen. Dafür hat Karin Fleissig's Vorgesetzter einen Webbrief verfasst, den er verschiedenen Medien als PR-Text zusenden möchte. Er bittet Karin Fleissig einen Text auf Italienisch zu entwerfen, der die Vorzüge des Hotelbetriebs beschreibt (Lage, Zimmer, Umgebung, usw.).

<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wird ein Gast begrüsst?</li> <li>• Welches sind die Kommunikationsformen und deren Anwendungen bei Beratungen von Gästen aller Altersgruppen?</li> <li>• Welche Fragetechniken kommen bei der Kommunikation mit dem Gast zur Anwendung?</li> <li>• Wie ist das Vorgehen bei einer Beanstandung durch einen Gast und was ist zu beachten, wenn ich ein Feedback gebe?</li> <li>• Welche Textformen sind beim Erstellen der verschiedenen Kommunikationsmittel des Betriebs anzuwenden?</li> </ul>	
<p><b>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</b></p> <p>1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3/6L)</p> <p>1.6.2 Sie <b>führen Gespräche</b> und verstehen authentische <b>Hördokumente</b> in der zweiten Landessprache und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in der zweiten Landessprache wieder. (K3/6L)</p> <p>1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen <b>Inhalte von Texten</b> in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3/6L)</p> <p>1.6.4 Sie erfassen den <b>Inhalt von Gesprächen</b> und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3/6L)</p> <p>1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die <b>berufsspezifischen Begriffe</b> und die <b>grundlegende Morphosyntax</b>. (K3/6L)</p> <p>1.6.6 Sie setzen im <b>Gespräch</b> in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen <b>Produkte und Dienstleistungen</b> adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/6L)</p> <p>3.6.1 Sie <b>erstellen einfache, praxisorientierte Texte</b> in der zweiten Landessprache. (K3/16L)</p>	<p><b>Lerninhalte:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nehmen Reservationen entgegen und wickeln ein einfaches Check-in ab.</li> <li>• Unterscheiden informelle und formelle Sprache mündlich und schriftlich.</li> <li>• Erstellen schriftliche Dokumente als Bericht, Geschäftsbrief, Werbetext, Empfangsschreiben, Übersetzungen, Anfragen und Offerten mit Gewicht auf grammatikalische Themen.</li> <li>• Arbeiten an Texten und wenden dabei verschiedene Formen der Textbearbeitung an.</li> <li>• Übersetzen von betriebseigenen Angeboten.</li> <li>• Übersetzen von bearbeiteten Texten ins Italienische.</li> <li>• Führen Telefongespräche in Italienisch und geben dessen Inhalt in der eigenen Sprache wieder.</li> <li>• Planen Beratungsgespräche.</li> <li>• Beraten Gäste über die Hotelleistungen.</li> <li>• Erstellen Präsentationen und Eventflyer.</li> <li>• Einüben des Grundlagenvortschatzes in Gesprächen und Rollenspielen.</li> </ul>

<p>3.6.2 Sie <b>verfassen einfache Texte</b> des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in der zweiten Landessprache, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3/4L)</p> <p>3.6.3 Sie <b>geben sinngemäss einfache Texte</b> des betrieblichen Alltags von der ersten in der zweiten Landessprache <b>wieder</b>. (K3/4L)</p>		
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Partnerarbeit</li> <li>• Einzelarbeit</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b> Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3 <i>Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.</i></p>

## Fremdsprachen: Englisch

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.7 / 3.7

Anzahl Lektionen: 60

#### Situation:

Janik Seiler ist angehender Hotel-Kommunikationsfachmann und arbeitet an der Réception des Hotels Beau Rivage. Es ist Samstagnachmittag und Janik erwartet noch ein Arrivée: Die Familie MacMahon aus Schottland, alle Personen sprechen nur Englisch. Er überprüft die Reservationsunterlagen und notiert folgendes: Die Familie besteht aus drei Erwachsenen (Eltern und Grossmutter Aylin) und drei Kinder (16, 10 und 5 Jahre). Die MacMahons sind Stammgäste, die Grossmutter ist aber zum ersten Mal dabei.

Die Direktion freut sich besonders auf die Familie MacMahon und weist Janik darauf hin, den Gästen besondere Aufmerksamkeit zu schenken.

Janik begrüsst die Gäste und checkt sie ein. Weil die Grossmutter zum ersten Mal dabei ist, erklärt Janik die Ausstattung des Hotels, den neurenovierten Spa- und Wellness-Bereich, das Restaurationsangebot und das neue Sommer-Animationsangebot für Kinder. Ihrer Kinder wegen hat die Familie MacMahon Halbpension gebucht. Sie würde aber am letzten Abend im À-la-carte-Restaurant einen Tisch reservieren, denn die Grossmutter feiert ihren 70. Geburtstag.

Die Kinder möchten Auskunft über die verschiedenen Animationsangebote haben. Janik erklärt mit Hilfe des Hausflyers, den er selbst gestaltet hat, welche Angebote bestehen. Da die beiden jüngeren Kinder gerne Tiere haben, schlägt Janik ihnen den Ponyausflug am Dienstagnachmittag vor. Die Kinder sind begeistert und Janik nimmt für sie die Buchung vor.

Beim Willkommensdrink bespricht Janik mit der Grossmutter die Vorbereitungen für ihre Geburtstagsfeier. Als sie das Menu durchlesen, stellt die Grossmutter fest, dass anstelle des Rindsfilets ein Schweinsfilet auf der Karte steht. Vorgängig erhielt die Familie eine E-Mail. Diese enthielt unter anderem auch die Menükarte des À-la-carte-Restaurants. Darin fand sich das Menu mit Rindsfilet. Janik schlägt vor, sich mit dem Küchenchef zu besprechen. Am Abend vor dem Nachtessen kann er der Grossmutter berichten, dass sie selbstverständlich auch ein Rindsfilet haben kann. Janik möchte den Tisch für den Geburtstag schön dekorieren und ihn mit Namenskarten versehen und fragt die Grossmutter, wie sie mit Vornamen heisse und wie man das schreibe.

Zum Schluss fragt Janik die Grossmutter, ob er einen Bericht über ihre Geburtstagsfeier in der Hotel-Zeitung schreiben darf. Sie freut sich und sagt ja.

Im Zimmer sieht Mr. MacMahon die Hotel-Zeitung, die über das 70-Jahre-Jubiläum der Grossmutter berichtet. Leider ist diese in Deutsch geschrieben und Mr. MacMahon versteht nicht alles. Da es ihn aber brennend interessiert, wendet er sich an den Direktor. Dieser bittet schliesslich Janik darum, eine Zusammenfassung davon in Englisch abzufassen.

<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie wird ein Gast begrüsst?</li> <li>• Welches sind die Kommunikationsformen und deren Anwendungen bei Beratungen von Gästen aller Altersgruppen?</li> <li>• Welche Fragetechniken kommen bei der Kommunikation mit dem Gast zur Anwendung?</li> <li>• Wie ist das Vorgehen bei einer Beanstandung durch einen Gast und was ist zu beachten, wenn ich ein Feedback gebe?</li> <li>• Welche Textformen sind beim Erstellen der verschiedenen Kommunikationsmittel des Betriebs anzuwenden?</li> </ul>	
<p><b>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</b></p>	<p><b>Lerninhalte:</b></p>
<p>1.7.1 Sie wenden die wichtigsten <b>Höflichkeitskonventionen</b> in Englisch an. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formale Anredeformen</li> <li>• Korrekte Dankes- und Grussformeln</li> </ul> <p>(K3/6L)</p> <p>1.7.2 Sie <b>führen Gespräche</b>, verstehen authentische <b>Hördokumente</b> in Englisch und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in Englisch wieder. (K3/6L)</p> <p>1.7.3 Sie verstehen die wesentlichen <b>Inhalte von Texten</b> in Englisch und können die Inhalte wiedergeben. (K3/6L)</p> <p>1.7.4 Sie erfassen den <b>Inhalt von Gesprächen</b> und leiten ihn sinngemäss mündlich in Englisch weiter. (K3/6L)</p> <p>1.7.5 Sie verwenden in Gesprächen in Englisch adressatengerecht die <b>berufsspezifischen Begriffe</b> und die <b>grundlegende Morphosyntax</b>. (K3/6L)</p> <p>1.7.6 Sie setzen im <b>Gespräch</b> in Englisch ihre Kenntnisse über die <b>betrieblichen Produkte und Dienstleistungen</b> adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nehmen Reservationen entgegen und wickeln ein einfaches Check-in ab.</li> <li>• Unterscheiden informelle und formelle Sprache mündlich und schriftlich.</li> <li>• Erstellen schriftliche Dokumente als Bericht, Geschäftsbrief, Werbetext, Empfangsschreiben, Übersetzungen, Anfragen und Offerten mit Gewicht auf grammatikalische Themen.</li> <li>• Arbeiten an Texten und wenden dabei verschiedene Formen der Textbearbeitung an.</li> <li>• Übersetzen von betriebseigenen Angeboten.</li> <li>• Übersetzen von bearbeiteten Texten ins Englische.</li> <li>• Führen Telefongespräche in Englisch und geben dessen Inhalt in der eigenen Sprache wieder.</li> <li>• Planen Beratungsgespräche.</li> <li>• Beraten Gäste über die Hotelleistungen.</li> <li>• Erstellen Präsentationen und Eventflyer.</li> <li>• Einüben des Grundlagenwortschatzes in Gesprächen und Rollenspielen.</li> </ul>

<p>3.7.1 Sie <b>erstellen einfache, praxisorientierte Texte</b> in Englisch. (K3/16L)</p> <p>3.7.2 Sie <b>verfassen einfache Texte</b> des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in Englisch, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3/4L)</p> <p>3.7.3 Sie <b>geben sinngemäss einfache Texte</b> des betrieblichen Alltags von der ersten Landessprache in Englisch <b>wieder</b>. (K3/4L)</p>		
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Partnerarbeit</li> <li>• Einzelarbeit</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b>          English for Hotels and Restaurants          inkl. Übungs-CD-ROM «Ausgabe Schweiz»          Siegel, Lichtenwagner, Jeffrey,          Erlacher, Bösch          ISBN: 978-3-99033-562-8          Verlag: Trauner Verlag &amp; ReNovium          Art-Nr: 206          www.renovium.ch</p>	<p><b>Prüfmethode:</b>          Kompetenztests mündlich / schriftlich          Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3  <i>Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.</i></p>

## Gästeorientiert verpflegen

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

<b>Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.3 / 1.4 / 4.1 / 4.2</b>	<b>Anzahl Lektionen: 98</b>
<p><b>Situation:</b> Linda Müller arbeitet als Hotel-Kommunikationsfachfrau im Restaurant ihres Hotels und erwartet für heute Abend rund vierzig Gäste. Neben den Gästen hat auch Familie Schild einen Tisch für das heutige Abendessen reserviert. Das Restaurant ist als À-la-carte-Restaurant sehr bekannt und führt eine saisonale und regionale Menükarte. Linda Müller arbeitet im Service und hat heute Spätdienst. Nachdem sie die Reservationsliste studiert hat, erledigt sie die notwendige Mise en Place im Restaurant und im Office.</p> <p>Zur selben Zeit steht Ralf Berger, Lernender Koch im 2. Lehrjahr, in der Küche und bereitet den Abendservice vor. Dabei verarbeitet er die unterschiedlichsten Lebensmittel und kreiert ein Gericht für die Tagesempfehlung. Vor der Pause bekommt Linda die Information über die Tagesempfehlung und bereitet eine entsprechende Weinempfehlung vor. Um 18.30 Uhr trifft Familie Schild ein. Linda Müller nimmt sie in Empfang und begleitet sie zum Tisch. Nach der Begrüssung empfiehlt sie die Tagesspezialität und gibt eine Weinempfehlung ab. Danach nimmt sie die Bestellung auf, deckt das Besteck nach und tippt die Bestellung im Kassensystem ein. Sie erledigt den Brot- und Weinservice, serviert nach und nach die Gänge und kümmert sich um das Wohl der Familie.</p> <p>Parallel dazu verarbeitet Ralf Berger mit seinen Kollegen die Lebensmittel zu Gerichten und richtet diese an. Wie es sich gehört, halten sie die dabei, wie auch beim anschliessenden Lagern von Lebensmitteln und Reinigen der Küche, die Hygienevorschriften und die Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung ein.</p> <p>Nachdem Familie Schild die Süssspeise und den abschliessenden Kaffee genossen hat, verlangen und begleichen sie die Rechnung. Zum Schluss begleitet Linda Müller die Familie Schild zur Tür und verabschiedet sie.</p>	
<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie lassen sich die verschiedenen Getränke definieren und welche Getränke harmonieren mit welchen Speisen?</li> <li>• Wie lassen sich welche Lebensmittel beschreiben und wie können sie zubereitet werden?</li> <li>• Welche Ernährungsgrundsätze gilt es für die menschliche Gesundheit zu befolgen und wie können sich mögliche Intoleranzen und Allergene auf diese auswirken?</li> <li>• Wie wird die Mise en Place fachlich korrekt umgesetzt und welche Serviceregeln müssen angewandt werden?</li> <li>• Wie kann eine fachgerechte und nachhaltige Warenannahme, -lagerung und -bewirtschaftung sichergestellt werden?</li> <li>• Welche Anforderungen und Qualitätsstandards in Bezug auf die Hygiene gelten für den Lebensmittelbereich und wie können diese erfüllt werden?</li> </ul>	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
<p>1.3.1 Sie beschreiben die folgenden <b>Getränkegruppen</b> und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperitifs</li> <li>• Softdrinks</li> <li>• Biere</li> <li>• Weine</li> <li>• Kaffee / Kakao / Tee</li> <li>• Spirituosen</li> </ul> <p>(K2/32L)</p> <p>1.3.2 Sie beschreiben die <b>Merkmale</b> der folgenden <b>Lebensmittelgruppen</b> und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs</li> <li>• Pflanzliche Lebensmittel</li> <li>• Convenience-Stufen</li> </ul> <p>(K2/16L)</p> <p>1.3.4 Sie bestimmen aufgrund der Beschaffenheit und der Möglichkeiten der Lebensmittel die passenden <b>Garmethoden</b> und den idealen Temperaturbereich. (K4/4L)</p> <p>1.3.5 Sie erklären die <b>Ernährungsgrundsätze</b> und die Kostformen. (K2/4L)</p> <p>1.3.6 Sie erläutern die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen für eine <b>gesunde Ernährung und die menschliche Gesundheit</b>. (K2/4L)</p> <p>1.3.7 Sie beschreiben <b>mögliche Auswirkungen der häufigsten Intoleranzen und Allergene</b>. (K2/4L)</p> <p>1.4.1 Sie erklären die fachgerechte <b>Mise en Place</b> für das Getränke- und Speiseangebot. (K2/8L)</p> <p>1.4.3 Sie beschreiben die <b>Servicegrundregeln</b>. (K2/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Getränkegruppen: Kaffee / Tee, Softdrink, Aperitif / Cocktail, Bier, Wein, Spirituosen in den Bereichen Herkunft, Herstellung (Alkoholgehalt), Speiseharmonie, Zubereitung und Ausschank (Behältnis, Mass, Temperatur, usw.) sowie Jugendschutz</li> <li>• Merkmale der Lebensmittelgruppen: tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs, pflanzliche Lebensmittel, Convenience-Stufen und ihre jeweils ihre typischen Produkte</li> <li>• Garmethoden: Pochieren, Blanchieren, Sieden, Frittieren, Sautieren, Braten, Grillieren und Gratinieren sowie besonders lebensmittelschonende Garmethoden wie Niedergaren oder Sous-vide-Verfahren, nach deren Zubereitung sortieren (trockene / feuchte Garmethode) dazu das passende Kochgeschirr wählen</li> <li>• Gar- und Geschmacksziele beim Zubereiten von Lebensmitteln (Vorgaren, Weichmachen, Zartheit erlangen, Röstbitter)</li> <li>• Anforderung an eine gesunde Ernährung (Lebensmittelpyramide), Wichtigkeit der verschiedenen Grundsätze</li> <li>• Nährstoffe: insbesondere die Grundnährstoffe Kohlenhydrate, Fette und Proteine</li> <li>• Stoffwechsel: Begriff und Prozess in groben Schritten. Folgen eines unausgewogenen Stoffwechsels</li> <li>• Verschiedene Kostformen, welche in der Schweiz zur Anwendung kommen. Unterschiede und Tendenzen im Bereich Gesundheit und Ernährung in fremdländischen Kulturen</li> <li>• Unterschied zwischen einer Lebensmittelallergie und einer Nahrungsmittelintoleranz. Begriff Lebensmittelallergie (Fisch- und Schalentierallergie, Getreideallergie, Nuss-, Erdnuss- und Samenallergie usw.) und Begriff Nahrungsmittelintoleranz (Laktose, Fruktose, Gluten, Histamin usw.). Auswirkungen von Allergien und Intoleranzen auf die tägliche Arbeit. Gesetzliche Anforderungen zum Schutze von betroffenen Gästen</li> </ul>

<p>4.1.1 Sie beschreiben <b>Anforderungen und Qualitätsstandards</b> für die Lagerung verschiedener Warengruppen. (K2/1L)</p> <p>4.1.2 Sie erklären die fachgerechte <b>Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung</b> der verschiedenen Warengruppen. (K2/1L)</p> <p>4.1.4 Sie beschreiben eine nachhaltige Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Food Waste</li> <li>• Bestandeskontrollen</li> </ul> <p>(K2/2L)</p> <p>4.2.7 Sie beschreiben die <b>HACCP-Grundsätze</b>. (K2/8L)</p> <p>4.2.8 Sie beschreiben die relevanten Bestimmungen der <b>Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LGV)</b>. (K2/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en Place</li> <li>• Servicegrundregeln und -techniken im Speise- und Getränkeservice</li> <li>• Rechtliche und betriebliche Kriterien (Sicherheit, Hygiene, Ordnung, Temperatur, Feuchtigkeit, Sauberkeit) für die korrekte Lagerung von Lebensmitteln und Non-Food-Artikeln</li> <li>• Fachgerechte Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung von Lebensmitteln (je 3 CCP erklären) und Non-Food-Artikeln. Lieferschein - Bestellung vergleichen, FIFO-Prinzip</li> <li>• Bewirtschaftung von Lagerbeständen von Lebensmittel und Non-Food-Artikeln: interne und externe Bestellprozesse, Lagerkartei, Inventar, Checklisten, umweltgerechte und ökonomische Entsorgung</li> <li>• Begriffe HACCP und GHP. Die 4 Vorteile des HACCP-Konzepts. Aufbau eines HACCP-Konzeptes. 5 mögliche Auswirkungen von mangelnder Hygiene und die daraus folgenden Konsequenzen. Die 4 wichtigste Gruppen der Mikrobiologie. Bedingungen zur Vermehrung von Mikroorganismen</li> <li>• Die 3 wichtigsten Geltungsbereiche des LGV und der HyV und deren Wichtigkeit für den Gast. Aufbau der Lebensmittelgesetzgebung (LGV). Hygieneverordnung (HyV). Hygienebegriffe (z.B. Kreuzkontamination). Lebensmittelüberwachung: 7 Vorschriften aus Ihrem Betrieb zur persönlichen Hygiene. 5 Krankheitssymptome, bei welchen Sie verpflichtet sind, diese dem Vorgesetzten zu melden. 10 Tätigkeiten, nach welchen sie die Hände waschen müssen. Auswirkungen und Massnahmen für dargestellte Situationen (z.B. Toilettengang)</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plenum</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Partnerarbeit</li> <li>• Einzelarbeit</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b> WIGL</p>	<p><b>Prüfmethode:</b> Kompetenzorientierte mündliche / schriftliche Prüfung</p>

## Nachhaltig denken

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 4.1 / 4.2

Anzahl Lektionen: 22

#### Situation 1:

Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Irene Steiger unterstützt die Leiterin Hauswirtschaft beim Wareneinkauf und der Warenbewirtschaftung der vielen verschiedenen Non-Food-Artikel (wie Papierwaren, Reinigungsmittel, Einweghandschuhe, Hygieneartikel, Kehrrichtsäcke, Feuchtwischtücher usw.) aus allen Abteilungen des Hotels «Luna». Heute trifft die monatliche Lieferung der Firma Scana ein. Irene Steiger nimmt die angelieferten Artikel entgegen, prüft deren Anzahl und Qualität (Verpackung, Haltbarkeit, Grösse und Einheit) und vergleicht den Lieferschein mit der Bestellung, bevor sie schliesslich dem Chauffeur die Lieferung visiert. Die Ware versorgt sie anschliessend in die dafür bestimmten Lager nach dem «First In – First Out-Prinzip» und sorgt während des Einräumens für Ordnung im Lager. Sie kontrolliert den aktuell vorhandenen Lagerbestand und führt die Lagerkartei nach.

#### Situation 2:

Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Irene Steiger unterstützt während der Hochsaison tageweise das Hauswirtschaftsteam in der Bereitstellung von Gästeräumen. Heute Morgen reist eine grössere Gruppe aus Deutschland ab, der vereinbarte Check out ist um 09.00 Uhr. Am Nachmittag, ab 15.00 Uhr, müssen alle Gästezimmer bereits wieder für eine weitere Seminargruppe bereitstehen. Irene Steiger reinigt selbstständig die ihr zugeteilten Départzimmer, welche die Leiterin Hauswirtschaft auf ihrer persönlichen Zimmerliste notiert hat.

Nach der Überprüfung des Reinigungs- und Etagenwagens auf Vollständigkeit, beginnt Irene mit der Arbeit im ersten Zimmer. Beim Reinigungsablauf hält sie sich zuverlässig an die Vorgaben des Hauses:

1. Licht an, Lüften, Abfälle entsorgen und Bettwäsche abziehen
2. Bad reinigen und frische Gästewäsche bereitstellen
3. Betten neu beziehen
4. Abstauben und Verbrauchsmaterial im Zimmer ergänzen

Da Hygiene während der Zimmerreinigung wichtig ist, arbeitet Irene Steiger mit Reinigungstextilien im Farbensystem. Mit dem roten Mikrofaserlappen reinigt sie nur die Toilette, der gelbe Lappen dient für die übrige Badreinigung und den blauen Lappen verwendet sie nur im Zimmerbereich. Irene kennt die Eigenschaften der Materialien, die sie reinigt. Sie verwendet den Sanitärreiniger aus ökologischen Gründen niedrig dosiert. Wenn das Bad nicht stark verschmutzt ist, verwendet sie eigenverantwortlich nur einen Allzweckreiniger. Nach der Entfernung des losen Schmutzes vom Boden, wie Haare und Staub, mit dem Staubsauger, folgt die Nassreinigung mit Hilfe eines Systems mit bereits vorpräparierten Reinigungstüchern. Dies erleichtert die Reinigungsarbeit aus ergonomischen Gründen und hilft Zeit sparen.

Ist im Gästezimmer und Bad alles gemäss Checkliste gereinigt und für den Gast alles bereitgestellt, stellt Irene alle Reinigungsutensilien wieder auf den Reinigungswagen zurück. Vor dem Licht löschen, gibt sie einen letzten Kontrollblick von der Zimmertüre aus in das Zimmer zurück, dies wird am Nachmittag auch der erste Blick des Gastes sein, wenn er das Zimmer betritt. Alles tadellos und keine Reparaturmeldung an den technischen Dienst nötig? Irene Steiger streicht das gereinigte Zimmer auf ihrer Liste durch und geht weiter zum nächsten Zimmer. Die Leiterin Hauswirtschaft wird das Zimmer noch gründlich kontrollieren und ein kleines Willkommensgeschenk für den nächsten Gast auf den Tisch stellen. Erst dann wird sie das Zimmer den Réceptionsmitarbeitenden frei geben.

**Leitfragen:**

- Welche gesetzlichen und betrieblichen Anforderungen und Qualitätsstandards müssen Sie bei der Bewirtschaftung von Non-Food-Artikeln in Ihrem Betrieb umsetzen? (Situation 1)
- Warum ist es wichtig, Räume und Materialien regelmässig mit wirtschaftlichen, ökologischen und ergonomischen Methoden zu reinigen und zu pflegen?
- Welchen Anforderungen muss ein Raum entsprechen, bevor Sie ihn dem Gast zur Nutzung übergeben können?
- Wie können Räume wirtschaftlich, hygienisch und ökologisch sinnvoll mit effizienten Abläufen für den Gast hergerichtet werden?
- Welche ergonomischen Maschinen, Geräte und weiteren Hilfsmittel benötigen Sie für das Bereitstellen der verschiedenen Räume?
- Welche Eigenschaften und Merkmale haben Materialien im Beherbergungsbereich, die Sie regelmässig reinigen und pflegen?

**Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):**

- 4.1.1 Sie beschreiben **Anforderungen und Qualitätsstandards** für die Lagerung verschiedener Warengruppen. (K2/1L)
- 4.1.2 Sie erklären die fachgerechte **Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung** der verschiedenen Warengruppen. (K2/1L)
- 4.1.4 Sie beschreiben eine **nachhaltige Bewirtschaftung** der verschiedenen Warengruppen.  
Zum Beispiel:
- Food Waste
  - Bestandeskontrollen
- (K2/2L)
- 4.2.1 Sie erklären die **Ziele und Bedeutung der Werterhaltung** im Hotel. (K2/2L)

**Lerninhalte:**

- Ziele und Bedeutung von Reinigung und Pflege:  
Hygiene, optische Sauberkeit, Werterhaltung, Gebrauchseigenschaften erhalten, Gewichtung der Reinigungskosten
- Kenntnisse über Reinigungsmittel für die Unterhaltsreinigung:  
Synner'sche Kreis, ph-Wert, neutrale Reiniger, saure Reiniger, alkalische Reiniger, Lösungsmittel, Pflegemittel, Desinfektionsmittel, Dosiersysteme
- Wirkung beim falschen Einsatz von Reinigungsmitteln, Unterschied zwischen Reinigen und Desinfizieren, Wirkung von Über- und Unterdosierung, Inhalt Sicherheitsdatenblatt
- Systematischer Ablauf der Arrivée-, Restant- und Départreinigung von Gästezimmern

<p>4.2.2 Sie beschreiben notwendige <b>Reinigungsmethoden</b>, um die betriebliche Werterhaltung sicherzustellen. (K2/4L)</p> <p>4.2.3 Sie beschreiben die geeigneten <b>Hilfsmittel</b> für die Reinigungsmethoden. (K2/2L)</p> <p>4.2.5 Sie beschreiben die fachgerechte <b>Reinigung und Pflege von Räumen</b> und deren Einrichtung. (K2/4L)</p> <p>4.2.6 Sie erklären den fachgerechten, <b>ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz</b> von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Systematischer Ablauf des Bereitstellens und Reinigen von Seminar- und öffentlichen Räumen</li> <li>• Kontrollpunkte in Räumen vor der Übergabe an Gäste</li> <li>• Schriftliche Hilfsmittel: Arrivée- / Départliste, Zimmerliste, Reparaturscheine, Checklisten für Gäste (Minibarliste, Wäscheliste), Gebrauchsanleitungen</li> </ul>	
<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehrgespräch</li> <li>• Gruppenarbeit</li> <li>• Einzelarbeit</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b>        WIGL        Zusätzliche Möglichkeiten:        DVD 1 bis 10 «Floorcare Methods &amp; Systems»        Sealed Air, Trainingscenter Münchwilen        Bemusterungen von Materialien, Maschinen, Geräten</p>	<p><b>Prüfmethode:</b>        Schriftliche Prüfungen        Prüfungsgespräch mit Hilfe von Anschauungsmaterialien, Maschinen und Geräten        Persönliche Lern-Dokumentation</p>

## Strukturiert organisieren

### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

<b>Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.2 / 4.3</b>	<b>Anzahl Lektionen: 30</b>
<p><b>Situation:</b>          Hotelluft schnuppern! Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Sandrine Berset hat den Auftrag, in den kommenden Tagen die Schnupperlernende Kim Gruber zu betreuen. Sandrine Berset erklärt ihr das bestehende Organigramm und die Funktionen sowie die Aufgaben der jeweiligen Stelleninhaber. Kim Gruber interessiert sich auch für die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Abteilungen. Sandrine Berset erklärt ihr die Nahtstellen.</p> <p>Bevor Sandrine Berset die Schnupperlernende in die verschiedenen Abteilungen begleitet, werden sie vom Sicherheitsbeauftragten des Hotels über die gesetzlichen Grundlagen und Vorschriften informiert. Sandrine Berset prüft die Informationen in ihrem Sicherheitsordner, den sie vor einem Jahr erhalten hat. Sie reflektiert anhand eines Fragebogens, ob sie bei den unterschiedlichen Situationen (z.B. Sturzunfälle, Schnittverletzungen, Verbrennungen) weiss, wie sie Erste Hilfe leisten kann.</p>	
<p><b>Leitfragen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Stellen werden benötigt, damit der Betrieb die Gäste optimal beherbergen und verpflegen kann?</li> <li>• Welche Stellen werden bei Zusatzangeboten wie z.B. Wellness, Konferenzraum, Seminar, Sportangeboten geschaffen?</li> <li>• Wie sind die Stellen miteinander vernetzt?</li> <li>• Welche gesetzlichen Grundlagen müssen alle Mitarbeitenden kennen?</li> <li>• Welche Erste-Hilfe-Massnahmen kenne ich und wie wende ich sie an?</li> </ul>	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
<p>1.2.1 Sie beschreiben die <b>Aufbauorganisation</b> in der Hotellerie. (K2/4L)</p> <p>1.2.4 Sie beschreiben die <b>betrieblichen Prozesse</b> in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft. (K2/2L)</p> <p>1.2.5 Sie erläutern die <b>Nahtstellen</b> in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft. (K2/L2)</p> <p>4.3.1 Sie erklären die Vorschriften und Massnahmen zum <b>Schutz ihrer Gesundheit</b> und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am Arbeitsplatz. (K2/4L)</p> <p>4.3.2 Sie formulieren <b>Massnahmen zur Vorbeugung</b> von Unfällen bei der Arbeit. (K2/4L)</p> <p>4.3.6 Sie zeigen auf, wie <b>Abfälle und gefährliche Stoffe</b> gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2/4L)</p> <p>4.3.7 Sie erklären die Ziele und Regelungen der <b>Branchenempfehlungen zum Brandschutz</b>. (K2/2L)</p> <p>4.3.8 Sie beschreiben <b>Gefahren und mögliche Ursachen</b> von Bränden. (K2/2L)</p> <p>4.3.9 Sie beschreiben mögliche <b>Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden</b> im Hotel. (K2/2L)</p> <p>4.3.10 Sie beschreiben <b>Cleantech-Beispiele</b> in der Hotellerie. (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Unternehmung und ihre Umwelt (St. Galler Management-Modell) beschreiben</li> <li>• Die Organisationsarten (Aufbau- und Ablauforganisation) beschreiben</li> <li>• Ziele der Ablauforganisation erläutern, Führungsaufgaben der Betriebsleitung beschreiben, Aufgaben der Bereiche Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft präzisieren, Stellen und deren Funktionen benennen und erklären</li> <li>• Nahtstellen zwischen den verschiedenen Bereichen (Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft) definieren. Reibungsloser Ablauf zwischen den Nahtstellen beschreiben</li> <li>• Gesetzliche Grundlagen zur Arbeitssicherheit und betrieblichen Gesundheitsförderung: Pflichten von Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden, KOPAS, UVG, EKAS, Ergonomie, mögliche Massnahmen der Gesundheitsförderung kennen</li> <li>• Unfallursachen und Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit</li> <li>• Abfälle: Abfallvermeidung, Abfalltrennung, Abfallentsorgung</li> <li>• Gefährliche Stoffe: Kennzeichnung, Lagerung, sichere Anwendung, PSA</li> <li>• Branchenempfehlung zum Brandschutz kennen</li> <li>• Gefahren und mögliche Ursachen von Bränden erläutern</li> <li>• Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden erläutern</li> <li>• Cleantech-Beispiele für eine wirtschaftliche, sichere und saubere Energieversorgung. Überprüfung der Nachhaltigkeit, indem folgende Punkte beurteilt oder berücksichtigt werden: Lieferanten, Transportwege, nachhaltige Produktion, Umwelt-Labels, ökologischer Fussabdruck, Energieeffizienz</li> </ul>

<p><b>Arbeitsform (Sozialform):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einzelarbeit</li> <li>• Partnerarbeit</li> <li>• Plenum</li> </ul>	<p><b>Lehrmittel:</b></p> <p>WIGL          SUVA Lerneinheiten (online)          EKAS Checklisten (online)</p>	<p><b>Prüfmethode:</b></p> <p>Präsentation Organigramm für die Schnupperlernende</p> <p>Präsentation von Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit für die Mitarbeitenden</p> <p>Sicherheitsordner erstellen lassen</p>
---	---	---