

Administrativ Arbeiten 1

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 2.3 / 3.1	Anzahl Lektionen: 25
<p>Situation: Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Sarah Winter arbeitet im Back-office des 4-Stern Betriebs «Blauer Bären» in der Reservationsabteilung. Das Hotel klagt seit längerem über negative Gästerückmeldungen und die Mitarbeitenden beklagen sich über mangelnde Information im Betrieb.</p> <p>Sarah Winter bekommt nun den Auftrag von ihrer Vorgesetzten den Prozess der Gästerückmeldung zu überprüfen und diesen neu zu strukturieren. Bis anhin wurden die Gästerückmeldungen persönlich beim Check-out entgegengenommen und mit Notizen an die Vorgesetzten weitergeleitet. Sarah Winter überlegt sich nun, welches Instrument sie zur Erfassung der Gästezufriedenheit anwenden möchte und entscheidet sich für einen schriftlichen Fragebogen. Bei der Erstellung dieses Fragebogens überlegt sie sich, welche Fragen relevant sind und wie sie diese Fragen am besten formuliert (geschlossen oder offen). Auch setzt sie sich mit der Bewertungsskala und deren Symbolik auseinander.</p> <p>Den Fragebogen wird sie auch an Stammgäste versenden und prüft für den Versand die Daten, welche im System erfasst sind. Sie merkt schnell, dass die Daten nicht gepflegt sind, und bearbeitet diese nun nach. Dazu untersucht sie auch den administrativen Prozess der Erfassung der Meldescheine und verbesserte diesen.</p> <p>Die Mitarbeitenden werden über diese Neuerung informiert. Damit alle entsprechend informiert werden, untersucht Sarah Winter den Informationsfluss im Haus und macht eine Soll-Ist-Analyse. Dabei stellt sie fest, dass mit den vorhandenen Checklisten ungenügend gearbeitet wird und die Informationen aufgrund von fehlenden Sitzungen verloren gehen. Sie schlägt ihrer Vorgesetzten vor, in Zukunft am Morgen ein Operations-Meeting anzusetzen, um die aktuelle Tagessituation im Hotel unter den Abteilungsleitenden zu besprechen.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie prüfen wir die Gästezufriedenheit? • Wie gehen wir mit Daten und Informationen von Gästen, Partner und Mitarbeitenden um? • Welche Instrumente kennen wir in den administrativen Prozessschritten? • Wie ist das Vorgehen bei einer Reklamation und was ist wichtig zu beachten, wenn ich Feedback gebe? 	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
2.3.1 Sie erstellen ein geeignetes Instrument (z.B. Fragebogen oder Telefonleitfaden), um die Zufriedenheit der Gäste für ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erheben. (K3/8L)	Gästezufriedenheit messen <ul style="list-style-type: none"> • Sie demonstrieren mögliche Instrumente zur Erhebung der Gästezufriedenheit (Fragebogen, online Umfrage, mündliche Befragung...). • Sie erstellen einen schriftlichen Fragebogen mit geeigneten Fragen. • Sie erarbeiten Möglichkeiten zur Auswertung von Ergebnissen und Analysen.
3.1.4 Sie erfassen Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3/8L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfassen Gruppenreservierungen. • Sie erfassen Daten und Informationen zu Spezialwünschen in der Gästekartei. • Sie erfassen Firmendaten.
3.1.5 Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3/7L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie bearbeiten Daten für Gruppenreservierungen. • Sie bearbeiten Daten und Informationen zu Spezialwünschen in der Gästekartei. • Sie bearbeiten Firmendaten. • Sie erarbeiten Daten und Informationen mittels CRM, Hotelsoftware und HR-Programmen und üben diese anhand von praktischen Beispielen.
3.1.9 Sie wenden bei Anfragen die administrativen Prozessschritte , unter Benutzung der Hilfsmittel, an. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Anfrage erfassen und dokumentieren • Anfrage prüfen und Kapazitäten klären anhand von Terminen und Reservationslisten • Benutzen von Checklisten • Anfrage bestätigen und internen Informationsfluss mit geeigneten Instrumenten erklären (K3/2L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfassen eine Anfrage und dokumentieren diese. • Sie ermitteln auf der Grundlage von Anfragen die Kapazitäten mit Hilfe von Terminen und Reservationslisten. • Sie nutzen Checklisten. • Sie bestätigen eine Anfrage und demonstrieren den internen Informationsfluss mit geeigneten Instrumenten.

Arbeitsform (Sozialform): <ul style="list-style-type: none">• Einzelarbeit• Gruppenarbeit• Lehrgespräch	Lehrmittel: WIGL	Prüfmethode: Schriftliche Prüfungen Rollenspiele
--	----------------------------	---

Administrativ Arbeiten 2

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 2.1 / 2.2	Anzahl Lektionen: 16
<p>Situation: Der Hotel-Kommunikationsfachmann Nando Casty arbeitet im 4-Stern Hotel «Bellerive» im Direktionsbüro. Da Nando sich sehr für das Marketing interessiert und in der Berufsfachschule zu diesen Themen eine Vertiefungsarbeit ansteht, hat sich seine Vorgesetzte entschieden, Nando folgenden Auftrag zu geben: Für die kommende Saisonöffnung plant der Betrieb, einen «Spring-Break»-Anlass zu organisieren.</p> <p>Nando ist mit folgenden Aufgaben beauftragt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definition Gästesegmente • Ideen für Anlass (inkl. Erstellung Package mit Essen und Übernachtung) • Bestimmung der Informationsträger <p>Nando definiert zusammen mit der Direktion die Gästesegmente und erstellt anschliessend ein passendes Package.</p> <p>Nun gilt es sich zu überlegen, wie der Anlass am besten kommuniziert wird und welche Informationsträger dazu genutzt werden sollen. Bevor er sich für die optimalen Informationsträger entscheidet, macht er sich Gedanken, welche Informationsträger am besten zu den definierten Gästesegmenten passen. Er schlägt seiner Vorgesetzten folgende Informationsträger vor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einen gedruckten Flyer • Publikation eines Inserates in einer passenden Zeitschrift • Rundmail an alle Stammgäste und Stakeholders <p>Die Vorgesetzte von Nando ist mit dem Vorschlag einverstanden. Für die einzelnen Informationsträger überlegt sich Nando, wie die Inhalte optimal dargestellt werden können und wer ihm bei der Gestaltung behilflich sein kann. Er macht selbst einen Entwurf und schickt diesen zur endgültigen Ausführung an die externe Grafikerin, welche den Betrieb jeweils bei grafischen Angelegenheiten unterstützt. Nachdem alle geplanten Informationsträger gestaltet sind und Nando das interne OK erhalten hat, leitet er den Versand, resp. die Publikation des Inserates in die Wege.</p>	

Nachdem dies geschehen ist, erhält Nando einen zusätzlichen Auftrag: Als Rahmenprogramm möchte die Direktion ein Keynote Referat halten zum Thema «Trends in der Hotellerie». Dazu recherchiert Nando Casty in Fachzeitschriften und Plattformen nach geeigneten Trends zur Vertiefung. Er stellt der Direktorin die Informationen zusammen und übergibt ihr diese, damit sie sich optimal auf das Referat vorbereiten kann.

Der definitiven Planung und Ausführung des Anlasses steht nun nichts mehr im Wege. Nando wird ebenfalls während des Anlasses im Einsatz sein. Er freut sich schon darauf.

Leitfragen:

- Welche Informationsträger eignen sich am besten für die definierten Gästesegmente?
- Welches sind die Grundlagen der Gästebedürfnisse und Wertpräferenzen?
- Welche Trends sind in der Hotellerie und der Gesellschaft aktuell ersichtlich?

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):

Lerninhalte:

2.1.1 Sie beschreiben die **Bedürfnisse und Wertpräferenzen von Gästesegmenten**, die Besonderheiten typischer Hotelbetriebe sowie Trends in der Branche und der Gesellschaft. (K2/4L)

- Sie übertragen das Modell der Bedürfnispyramide (Maslow) auf die Bedürfnisse eines Übernachtungsgastes.
- Sie beschreiben die unterschiedlichen Betriebsarten anhand derer typischer Merkmale.
- Sie erkennen und definieren für den Betrieb sinnvolle Zielgruppen.
- Sie bestimmen die verschiedenen Gästesegmente ihres Betriebes und beschreiben deren besondere Bedürfnisse.
- Sie erklären den Begriff Marketingmix und beschreiben den Zusammenhang zu den Zielgruppen.

2.1.2 Sie bewerten **Trends** anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6/4L)

- Sie bewerten die aktuellen Trends in der Branche und der Gesellschaft (Digitalisierung, technischer Wandel, Millennials als neue Gäste, Nachhaltigkeit, Wellness / WellAging, Food Waste, Internationalisierung ...).
- Sie stellen Chancen und Gefahren von Trends in einer Gegenüberstellung dar.
- Sie bewerten die Trends aufgrund derer Chancen und Gefahren.

<p>2.1.3 Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie konzipieren ein Package für einen speziellen Anlass: Übernachtung und Essen sowie Eintritt: Break-Even berücksichtigen. • Sie gestalten verschiedene Optionen / Möglichkeiten für das entworfene Produkt. 	
<p>2.2.4 Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträger. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Printmedien • Digitale Medien <p>(K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie beschreiben Formen, Zielgruppen und den sinnvollen Einsatz der folgenden Informationsträger: <ul style="list-style-type: none"> - Angebotskarten, Liftaushang, Flyer, Prospekte, Hotelzeitung, digitale Informationsträger (Newsletter usw.) - Social Media • Sie kennen die jeweiligen Zielgruppen der Informationsträger (crossmediales Denken fördern). • Sie erläutern die Informationsträger zu den jeweiligen Zielgruppen (u.a. Crossmediale Kommunikation). • Sie kennen den situationsgerechten und zielgruppenorientierten Einsatz der Werbeträger. • Sie zählen Informationsträger wie Printmedien, digitale Medien, soziale Medien, verbale und andere relevante Träger auf. • Sie beschreiben die Zielgruppe zu den jeweiligen Informationsträgern. • Sie erklären den Einsatz der jeweiligen Informationsträger (für die Vermittlung welcher Botschaft am besten geeignet). 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit • Gruppenarbeit • Lehrgespräch 	<p>Lehrmittel: WIGL</p>	<p>Prüfmethode: Schriftliche Prüfungen Rollenspiele</p>

Effizient planen

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 3.2 / 3.4	Anzahl Lektionen: 18
<p>Situation: Der Teamgeist besucht eine Weiterbildung! Ein Team, das sich kennt und zu schätzen weiss, bildet die beste Grundlage für eine gute Arbeitsqualität und zufriedene Gäste.</p> <p>Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Melissa Weiss hat von der Direktorin Martina Kurz den Auftrag erhalten, einen Mitarbeiterausflug für das Personal des ****Hotels «Ambassador» zu organisieren. Das Hotel «Ambassador» ist ein Sporthotel und beschäftigt 14 Mitarbeitende, wovon 5 Mitarbeitende erst seit ein paar Wochen neu im Team sind.</p> <p>Das Ziel des Mitarbeiterausflugs heisst «Teambildung». Zur Organisation des Ausflugs erhält Melissa Weiss folgende Informationen: Der Ausflug dauert maximal 8 Stunden und das Budget für den Tag beträgt CHF 2'000.00. Für den Transport steht der Hotelbus zur Verfügung. Da der Mitarbeiterausflug bei jedem Wetter durchgeführt wird, hat sie den Auftrag, eine Schönwetter- und eine Schlechtwettervariante auszuarbeiten. Die Sicherheit muss eingehalten werden.</p> <p>Melissa Weiss informiert sich über die vorhandenen Angebote in der Region und informiert sich auch online über weitere Anbieter. Sie stellt fest, dass es auch Anbieter gibt, die vor Ort Teambildungen durchführen. Das Angebot ist vielfältig. Teamwork im Dunkeln, Lachseminar, Flossbau am Bergsee, Mystery Room in Interlaken uvm. Melissa Weiss erarbeitet die beiden Varianten. Sie erstellt eine Budgetplanung und eine detaillierte Ablaufplanung. Im Weiteren beschreibt sie ausführlich die Durchführung und das Ziel der Teambildung. Nach der Durchführung werden die Erkenntnisse zusammengefasst. Das Team kürt drei goldene Regeln, die künftig die Teamarbeit positiv beeinflussen werden. Damit jeder Mitarbeitende als Individuum auch wahrgenommen wird, erstellt sie noch ein Feedback-Formular, mit dem jeder Mitarbeitende seine persönliche Rückmeldung zum Teambildungstag mitteilen kann. Die Ergebnisse präsentiert sie der Direktorin, die von ihrem kreativen Programm absolut begeistert ist.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie motivieren wir unsere Mitarbeitenden? • Wie können wir den Teamgeist positiv beeinflussen? • Welche Punkte müssen bei der Organisation eines internen Anlasses berücksichtigt werden? 	

Leistungsziele Bildungsplan:	Lerninhalte:	
3.2.5 Sie planen interne Anlässe . Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3/10L) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sie planen einen internen Anlass (Idee, Planung, Budget, Einladung). • Sie planen und erstellen eine Präsentation für die Geschäftsleitung (Idee, Planung, wo gehen wir hin usw.). • Sie erstellen ein Feedbackformular (Formular für Mitarbeiterausflug erstellen: Wie war der Ausflug usw.). 	
3.4.1 Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM . (K2/8L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die administrativen HR-Aufgaben bei Ein- und Austritt von Mitarbeitenden. • Sie beschreiben Aufbau und Inhalt eines Mitarbeiterdossiers. • Sie beschreiben die wichtigsten Elemente der Einführungsphase eines neuen Mitarbeitenden anhand von Beispielen. • Sie bestimmen mindestens fünf wiederkehrende Aufgaben im Personalwesen und passende Durchführungsinstrumente. • Sie erläutern die Wechselwirkungen zwischen Personalbetreuung und Motivation / Teamarbeit. 	
Arbeitsform (Sozialform): <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Einzelarbeit • Gruppenarbeit 	Lehrmittel: WIGL	Prüfmethode: Präsentation von konkreten Verbesserungsvorschlägen für eine gute Teamarbeit Dokumentation «Teambildungstag» Präsentation «Teambildungstag»

Empathisch kommunizieren 1

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.1 / 1.4 / 1.5

Anzahl Lektionen: 44

Situation:

Der Hotel-Kommunikationsfachmann Michael Vogt arbeitet an der Rezeption des Hotels Luna. Seine Kollegin informiert ihn, dass heute die Familie Schneider anreist. Die Familie hat für ihren einwöchigen Winterurlaub drei Zimmer im Hotel gebucht. Herr Schneider hat vorgängig noch telefoniert und ein zusätzliches Kinderbett für ihre 6 Monate alte Tochter Laura bestellt. Michael Vogt stellt sicher, dass der Hausdienst das zusätzliche Kinderbett auf das Zimmer bringt und dass die Zimmer bis zur Anreise bezugsbereit sind.

Gegen 14.30 Uhr trifft die 5-köpfige Familie ein. Michael Vogt führt das Check-in für die Familie durch. Er veranlasst, dass die Skiausrüstung in den Skiraum und das Gepäck der Familie auf die Zimmer gebracht werden. Herr Schneider möchte für seine beiden älteren Kinder noch einen zweitägigen Skikurs und für seine Frau einen Wellnessstag im Spa-Bereich des Hotels buchen. Für diese Zeit sollte auch noch ein Babysitter zur Verfügung stehen. Michael Vogt nimmt die Buchungen vor und informiert die entsprechenden Abteilungen. Er schlägt Herrn Schneider auch noch eine Pferdeschlittenfahrt für die gesamte Familie vor. Herr Schneider nimmt das Angebot dankend an. Auch dieses Arrangement bestätigt Michael Vogt und organisiert für die Familie den Transport zum Pferdestall.

Nach der Ferienwoche reist die Familie ab. Michael Vogt führt das Check-out durch. Er hat für die Familie verschiedene Give-Aways bereitgestellt und übergibt sie vor ihrer Abreise. Er bedankt sich für den Aufenthalt im Hotel und wünscht allen eine gute Heimreise.

Leitfragen:

- Welche unterschiedlichen Angebote, Packages und Dienstleistungen bietet der Betrieb an und welche Voraussetzungen sind notwendig, um diese dem Gast bestmöglich zu verkaufen?
- Welche Kenntnisse / Informationen in Bezug auf die Funktionsweise werden benötigt, um mit den unterschiedlichen Buchungsplattformen zu arbeiten?
- Wie kann ein Betrieb optimal im Internet positioniert werden? Welche Anforderungen müssen dazu erfüllt sein?
- Welche Instrumente sind geeignet, um die Gästebedürfnisse zu analysieren, die Kundenfeedbacks auszuwerten und situationsgerechte Massnahmen zu definieren?
- Wie werden Aussagen zur Gästezufriedenheit ausgewertet, direkt bearbeitet oder dem Vorgesetzten weitergeleitet?
- Welche Tätigkeiten und dienstübergreifende Kommunikation sind notwendig, um in jeder Situation als Gastgeberin/Gastgeber handeln zu können und die Wünsche der Gäste erfüllen zu können?
- Wie kann eine laufende Überprüfung der Gästekartei sichergestellt werden, um sich zum Beispiel über bevorstehende Geburtstage der Gäste zu informieren, welche sich im Hotel befinden?
- Welche elektronischen Massnahmen stehen zur Erfassung und Interpretation von unterschiedlichen Kennzahlen über die Auslastung und für die Sicherstellung des Betriebes zur Verfügung?
- Welche schriftlichen Hilfsmittel sind an der Réception vorhanden und wie ist deren fachgerechte Handhabung?
- Wie und mit welchen Hilfsmitteln wird mit dem Hausdienst sichergestellt, dass die Gästezimmer bis zur Anreisezeit bezugsbereit sind?
- Wie wird ein Check-in und Check-out vorbereitet sowie fachgerecht und kompetent durchgeführt?
- Welche Angaben und Kenntnisse müssen vorhanden sein, um die laufenden Arrangements gemäss Bestätigung zu verbuchen und allfällige No-Shows dem Vorgesetzten zur Abklärung weiterzuleiten?

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):

1.1.3 Sie beschreiben die **Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen** und die geeigneten Fragetechniken. (K2/8L)

Lerninhalte:

- Sie stellen die Grundlagen der empathischen Kommunikation in Reklamationsgesprächen dar.
- Sie stellen die Grundlagen der empathischen Kommunikation in Beratungsgesprächen dar.
- Sie formulieren konstruktives Feedback.
- Sie demonstrieren Ihre Gesprächsführung mit unterschiedlichen Gästetypen.

<p>1.1.7 Sie interpretieren die Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind mit Fokus auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diskretion • Kritikfähigkeit • Aufmerksamkeit • Vorbild • Kompetenz und Glaubwürdigkeit • Empathie <p>(K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie nennen Beispiele für typische Gastgebereigenschaften. • Sie setzen diese Eigenschaften in einen gesellschaftlichen Zusammenhang. • Sie analysieren den Einfluss künftiger Entwicklungen auf die Rolle der Gastgeberin/des Gastgebers.
<p>1.4.4 Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-ins. (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären die Vorbereitungsarbeiten eines Check-in. • Sie beschreiben den Vorgang des Check-in. • Sie präsentieren die unterschiedlichen Arten eines Check-in. • Sie demonstrieren, wie Gäste korrekt begrüsst werden. • Sie legen dar, welche Informationen dem Gast abgegeben werden und welche der Betrieb vom Gast benötigt.
<p>1.4.5 Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-outs. (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie beschreiben den Inhalt eines Check-out. • Sie zeigen die Durchführung eines Check-out auf. • Sie erklären den Zahlungsverkehr und die Zahlungsarten/-mittel bei einem Check-out. • Sie demonstrieren die Verabschiedung bei einem Check-out.
<p>1.4.6 Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs. (K2/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie beschreiben die Phasen des Beratungsgesprächs. • Sie erklären die Phasen des Verkaufsgesprächs. • Sie stellen den Unterschied zwischen einem Beratungs- und Verkaufsgespräch dar. • Sie leiten die Inhalte der Gespräche vom Kommunikationsquadrat ab. • Sie deuten die Möglichkeiten der verschiedenen Fragetechniken.

1.4.7 Sie beschreiben die betrieblichen Angebote . (K2/8L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die betrieblichen Angebote unter Berücksichtigung von Storytelling sowie Cross-Selling-Möglichkeiten. • Sie präsentieren die betrieblichen Angebote zielgruppengerecht. • Sie erläutern Kooperationsangebote in Zusammenhang mit dem betrieblichen Angebot (Freeticket in der Stadt, Ermässigungen usw.). 	
1.5.2 Sie schätzen unterschiedliche Gesprächssituationen situationsgerecht ein. (K4/2L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie schätzen unterschiedliche Gesprächssituationen anhand von Beispielen situationsgerecht ein. 	
1.5.3 Sie leiten situationsgerecht Massnahmen aus der Auswertung von Reklamationen ab. (K4/2L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie analysieren die Auswertungen eingegangener Bewertungen (online / offline). • Sie leiten situationsgerechte Massnahmen ab. • Sie erkennen notwendige Handlungen aufgrund betrieblicher Richtlinien. 	
1.5.6 Sie erklären die Funktionsweise, die Chancen und Gefahren von Bewertungsplattformen (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren werbewirksame Antworten auf Bewertungsplattformen. • Sie beschreiben situationsgerechte Massnahmen für negative Online-Bewertungen. 	
Arbeitsform (Sozialform): <ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit • Gruppenarbeit • Lehrgespräch 	Lehrmittel: WIGL	Prüfmethode: Schriftliche Prüfungen

Empathisch kommunizieren 2

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 2.1 / 2.2. / 3.1 / 3.2

Anzahl Lektionen: 75

Situation:

Hotel-Kommunikationsfachmann Pierrot Michoud ist im Dienst an der Réception zusammen mit seinem Vorgesetzten, Chef de Réception André Devaud. Sie erhalten eine E-Mail-Anfrage vom Fussballclub XY. In einem Monat findet ein Spiel gegen eine örtliche Mannschaft statt. Der Organisator möchte zwanzig von total vierzig Zimmern mit Vollpension buchen. Der Vorgesetzte prüft zusammen mit Pierrot die Verfügbarkeit im Reservationssystem. André Devaud erklärt Pierrot die wichtigsten Punkte bei solchen Anfragen: Kontingent, Preis, Offertenhandhabung inkl. Cross-Selling, Bestätigungsvorlage für Gruppen, interne Abläufe.

Da es sich um eine grosse Anfrage handelt, erstellt André Devaud die Offerte und Pierrot macht sich dazu Notizen. Pierrot erfährt den Nutzen, den Aufbau und den Inhalt sowie das Ziel einer Offerte.

Der Vorgesetzte bitte Pierrot folgendes zu erledigen:

- 1) Für den Transfer einiger zusätzlicher Gäste, wird ein kleiner Shuttle-Bus für 10 Personen benötigt. Der Vorgesetzte bittet Pierrot bei zwei lokalen Busunternehmen telefonisch je eine Offerte zu verlangen.
- 2) Als Vorinformation für die Mitarbeitenden soll Pierrot ein internes Memo für alle Abteilungen erstellen.

Pierrot schlägt dem Vorgesetzten vor, für den Anlass einen Facebook Post zu erstellen. André Devaud findet das eine gute Idee, erklärt ihm, dass die Gäste zuerst gefragt werden müssen, und macht ihn zudem auf die Persönlichkeitsrechte der Hotelgäste aufmerksam.

Vor dem Feierabend bittet der Vorgesetzte Pierrot noch, das morgige Tagesmenü durchzulesen und auf die Website zu laden.

Leitfragen: <ul style="list-style-type: none"> • Wie ist der Prozess von Gäste- und Partneranfragen? • Was sind die Ziele und Inhalte einer Offerte? • Welches sind die wichtigsten Entscheidungsparameter beim Offertenvergleich? • Welche technischen Geräte werden im Hotelbereich energieeffizient und ressourceneffizient genutzt? • Wie werden interne und externe Dokumente adressatengerecht verfasst? • Wie werden digitale und gedruckte Dokumente abgelegt? • Was ist bei der Veröffentlichung von Fotos in den sozialen Medien zu beachten? • Wie werden Texte, Bilder und Grafiken CI/CD konform gestaltet? 	
Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
2.1.4 Sie beschreiben die Ziele, den Inhalt und den Aufbau einer Offerte . (K2/2L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären den Inhalt und Aufbau einer Offerte. • Sie bestimmen, was in eine Offerte gehört und welche Inhalte gewinnend sind. • Sie bezeichnen die Gültigkeit und Verbindlichkeit von Offerten. • Sie wählen Kriterien aus, welche beachtet werden müssen, wenn Offerten eingeholt werden. • Sie analysieren Offerten und können anhand Kriterien Entscheidungen treffen. • Sie bestimmen den Prozess der Offertenbewirtschaftung, wie Eingeben in die Hotelsoftware (PMS), Ablage, Follow-up und Absagen.
2.1.5 Sie vergleichen Offerten anhand von Entscheidungsparametern. (K4/2L)	

2.2.1 Sie gestalten **Texte, Bilder und Grafiken** mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3/24L)

Social Media, Suchmaschinen

- Sie demonstrieren, welche Gründe für den Einsatz von Social Media von Hotels sprechen.
- Sie wenden die Phasen der Guest Journey auf Online und Social Media Touchpoints an.
- Sie formulieren den Einsatz von Social Media anhand der Grundregeln.
- Sie setzen die wichtigsten Social Media Plattformen ein.
- Sie wenden Storytelling korrekt an und erarbeiten einen groben Redaktionsplan.
- Sie präsentieren den richtigen Einsatz von Community Management.

Mail, Newsletter, Serienbrief

- Sie wenden die wichtigsten Funktionen Ihres Mailprogramms an.
- Sie erarbeiten eine vollständige Kartei in den Kontakten (Adressverwaltung).
- Sie tragen im Kalender einen Termin ein und versenden diesen an eine vorgegebene Adresse.
- Sie erstellen mit ihrem Mail-Programm nach Vorgabe eine E-Mail mit:
 - Überprüfter E-Mail-Adresse
 - Aussagekräftigem Betreff
 - Korrekter, persönlicher Anrede
 - Einleitungssatz, Kernbotschaft und Schlussteil
 - Korrekter Netiquette
 - Signatur
 - Attachment im PDF-Format
- Sie erstellen einen Serienbrief:
 - Anhand eines bestehenden Word-Dokuments
 - Mit einer Adressdatei (z.B. Excel)
- Sie präsentieren die drei gesetzlichen Bedingungen, welche erfüllt sein müssen, um Massenmailings bzw. Newsletter legal versenden zu dürfen.
- Sie formulieren 10 Voraussetzungen für das Gelingen eines spannenden Newsletters (Print oder E-Mail).

	<p>Corporate Identity / Corporate Design</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie führen die Anwendung und Möglichkeiten von Sponsored Posts (mit Chancen und Gefahren) aus. • Sie formulieren folgende Begriffe: <ul style="list-style-type: none"> - Corporate Identity / Corporate Design - Urheberrecht / Folgen Urheberrechtsverletzung - Nutzungsrechte (in Zusammenhang mit 2.2.3) - Copyright - Bildlizenzen - Creative Common - Persönlichkeitsschutz (Gäste) <p>Fototechnik Sie führen die Grundlagen der Fototechnik (Fotos für Social Media Plattformen, Tipps und Tricks) aus.</p>
<p>2.2.3 Sie setzen die gesetzlichen Regeln zu den Nutzungsrechten von Quellen (Urheberrecht) um. (K3/1L)</p>	<p><i>In Kombination mit 2.2.1</i></p>
<p>2.2.5 Sie gestalten Informationsträger. (K3/12L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie aktualisieren und pflegen elektronische Medien mit: <ul style="list-style-type: none"> - Inhalten - Bildern - Grafiken • Sie gestalten digitale Informationsträger anhand von einfachen Beispielen. • Sie wenden die Regeln der Gestaltung für die digitalen Informationsträger an.
<p>3.1.3 Sie beschreiben die Beschaffung von Büromaterial unter Berücksichtigung ökologischer Kriterien. (K2/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären den Bestellprozess von Büromaterial. • Sie beschreiben Massnahmen der Büroökologie im Bereich der Beschaffung. • Sie erklären die wichtigsten Labels im Bereich Büromaterialien/Geräte.

<p>3.1.6 Sie sichern Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit den aktuellen Datensicherungssystemen. (K3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren, welche Daten und Informationen über Gäste und Partner gesammelt werden dürfen. • Sie demonstrieren zehn Daten und Informationen, welche von den Gästen, Partnern und Mitarbeitenden gesammelt werden und warum diese gesammelt werden.
<p>3.1.7 Sie stellen den Abteilungen Daten und Informationen in geeigneter Form zur Verfügung (Tabelle, Diagramm, Bild). (K3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie präsentieren grafische Darstellungsformen für Daten und Informationen. • Sie finden heraus, wann welche Form der Darstellung sinnvoll ist.
<p>3.2.1 Sie beschreiben den Prozess von Gäste- und Partneranfragen. (K2/2L).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erläutern die einzelnen Schritte von der Abwicklung einer Gäste- und Partneranfrage.
<p>3.2.2 Sie stellen interne und externe Dokumente übersichtlich, attraktiv und typographisch regelkonform dar. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie gestalten externe Dokumente kreativ und fehlerfrei. • Sie formulieren Korrespondenz zielgruppengerecht und regelkonform. • Sie präsentieren Gästen weitere Dienstleistungen (Cross-Selling). • Sie gestalten eine PS-Zeile und erklären deren Wichtigkeit für den Betrieb.
<p>3.2.3 Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3/18L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen und verfassen folgende interne und externe Dokumente adressatengerecht: <ul style="list-style-type: none"> - Antwort auf Anfragen / Offerten - Textliche Erstellung individueller Angebote - Zahlungserinnerung - Schriftliche Beantwortung Reklamationen - Einfache Beispiele Arbeitszeugnisse - Gratulationen und Willkommenskarten
<p>3.2.4 Sie benutzen unterschiedliche (digitale sowie gedruckte) Ablagesysteme. (K3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie benutzen unterschiedliche (digitale / gedruckte) Ablagesysteme, > wie Gäste ablegen unter ABC oder Arrivée, Auscheckdatum usw.

<p>3.2.8 Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie bedienen eine Brandmeldeanlage fachgerecht. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit • Gruppenarbeit • Lehrgespräch 	<p>Lehrmittel: WIGL</p>	<p>Prüfmethode: Schriftliche Prüfungen Projektarbeit</p>

Fokussiert kalkulieren

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 3.3 / 3.5	Anzahl Lektionen: 64
<p>Situation: Der Hotel-Kommunikationsfachmann Peter Loosli arbeitet im Direktionsbüro seines Hotels und wird von seiner Vorgesetzten Monika Widmer beauftragt, die Rechnungen für die Übernachtungen der Mitarbeitenden der Firma Spektrum zu bearbeiten. Die Firma handelt mit Zubehör für Seminare.</p> <p>Die Mitarbeitenden der Firma übernachten jeweils einmal im Jahr für vier Tage im Hotel und Peter erhält den Auftrag, eine Rechnung zu erstellen. Er nimmt sich dazu eine Vorlage aus dem System, kontrolliert die Übernachtungsbelege und überträgt die aktuellen Zahlen. Zur Überprüfung gibt er die Rechnung seiner Vorgesetzten. Nach dem ok wird er diese ausdrucken und versenden.</p> <p>Nach Ausstellung und Versand der Rechnung legt er eine Kopie elektronisch ab und überprüft nach rund zwei Wochen den Zahlungseingang. Bei Eingang der Zahlung wird die Buchung im System veranlasst und die Belege elektronisch abgelegt.</p> <p>Das Hotel bestellt regelmässig bei der Firma Spektrum Material für die Seminarräume. Für diesen Monat nimmt Peter die bestellte Ware entgegen, prüft diese, räumt sie im Materiallager ein und kontrolliert die Rechnung. Anschliessend kontiert Peter die Rechnung und erfasst sie im Buchhaltungssystem.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie kann die Zahlungsbereitschaft kontrolliert und sichergestellt werden? • Wie werden die Unterlagen so aufbereitet, dass wir jederzeit wissen, wo wir stehen (finanziell)? • Wie muss zeitlich gearbeitet werden, damit wir Fälligkeiten kennen und einhalten? • Wie kann man sicherstellen, dass immer genügend finanzielle Mittel vorhanden sind? 	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
3.3.2 Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3/32L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie kennen den Aufbau einer Lohnabrechnung, berechnen und verbuchen die Sozialleistungen (AHV, IV, EO, ALV, NBU, BVG). • Sie ermitteln und buchen Verluste aus Forderungen (Debitorenverluste). • Sie berechnen und buchen direkte und indirekte Abschreibungen. • Sie ermitteln aktive und passive Rechnungsabgrenzungen. • Sie kennen die Besonderheiten der Aktiengesellschaft und der Einzelunternehmung und verbuchen den Jahresgewinn oder Jahresverlust. • Sie ermitteln den Jahresabschluss der Aktiengesellschaft (Gewinnverteilung) und der Einzelunternehmung.
3.3.7 Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden das Kalkulationsschema an und ermitteln den Einstandspreis, den Nettoerlös und den Bruttoverkaufspreis. • Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel und wenden das Kalkulationsschema an.
3.3.8 Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4/12L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Dienstleistungen und Angebote eines Hotelbetriebs.
3.5.2 Sie berechnen verschiedene Kennzahlen . Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K3/2L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie berechnen Kennzahlen für die entsprechenden Abteilungen.
3.5.3 Sie interpretieren Kennzahlen . Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K4/6L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie interpretieren Kennzahlen für die entsprechenden Abteilungen.

<p>3.5.4 Sie entwickeln Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen. (K5/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sie entwickeln Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen (Cross-Selling, Yield Management). 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> Plenum Einzelarbeit Gruppenarbeit 	<p>Lehrmittel: WIGL App aus buchen.ch</p>	<p>Prüfmethode: Schriftliche Prüfungen</p>

Fremdsprachen: Zweite Landessprache Französisch

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.6 / 3.6

Anzahl Lektionen: 52

Situation:

Letzthin war die Vertreterin einer französischen Gastronomie-Zeitschrift im Hotel zu Gast und hat nun einen Artikel über das Hotel veröffentlicht. Der Hotelmanager, Walter Moser, bittet Karin Fleissig, den Artikel auf Deutsch zu übersetzen und eine Kurzfassung für die hausinterne Mitarbeiterzeitschrift in einem Text zusammenzufassen und die wichtigsten Punkte in einer Liste zuhanden der Geschäftsleitungssitzung zusammen zu stellen. Die positiven Aspekte werden auf der Website in Deutsch und Französisch hochgeladen.

Auch haben auf verschiedenen Buchungsplattformen Gäste das Hotel beurteilt. Da unter den Gästen französischsprachige waren, bittet Herr Moser Karin die Kommentare ins Deutsche zu übersetzen und ein Dokument zu erstellen. Schliesslich bittet Herr Moser Karin einen Flyer in Französisch für die kommenden Wildwochen vorzubereiten.

Im Restaurant macht sich Karin daran, den Abendservice vorzubereiten. Sie geht mit dem Chef de Service, Thomas Meier, noch einmal die Reservationen durch. Da erscheinen auch schon die Hotelgäste, Herr und Frau Clivaz aus Genf, für die Karin bereits einen schönen Tisch im Wintergarten reserviert hat. Nun bedient Karin Herr und Frau Clivaz, bringt die Speisekarte vorbei, fragt, ob diese einen Apéritif wünschen, und nimmt die Bestellungen auf. Als sie das Menü bestellen, macht Karin ihnen Vorschläge, empfiehlt die Spezialität des Hauses. Frau Clivaz hat eine Lebensmittelunverträglichkeit und fragt, ob denn die Menüs entsprechend abgeändert werden könnten. Karin bejaht dies und verspricht, den Küchenchef gleich darüber zu informieren.

An einem anderen Tisch nimmt Karin die Menü-Bestellung auf. Die Gäste aus Frankreich wünschen einen passenden Wein zu ihrem Menü. Karin macht eine Empfehlung, basierend auf den Weinen in der Restaurant-Kellerei. Später erscheint der Sommelier und berichtet, dass der gewünschte Wein nicht mehr vorrätig sei, und dass er einen andern vorschlagen würde. Karin übersetzt den Dialog für die Gäste und vermittelt nun zwischen dem Sommelier und den Gästen, so dass diese einen passenden Wein finden.

Gegen 22 Uhr kassiert Karin bei den Gästen ein. Mit Herrn und Frau Clivaz bespricht sie auf Französisch verschiedene Vorschläge, was sie am kommenden Tag in der Umgebung des Hotels entdecken könnten. Schliesslich verabschiedet Karin die Gäste, als diese das Restaurant verlassen und wünscht ihnen eine angenehme Nachtruhe.

<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was sind die korrekten Umgangsformen mit den Gästen? • Welche Menü-Vorschläge kann ich dem Gast empfehlen? • Kann ich Texte (Zeitungsartikel, Internet, Webseiten von Hotels) für verschiedene Anwendungen übersetzen und uminterpretieren? • Welche grammatikalischen Themen benutze ich für eine Kurzpräsentation (Broschüre, Empfangsschreiben) und einfache Texte vom 1. Lehrjahr (Vertiefung)? • Wie gehe ich mit den Gästen im Restaurant um (Empfang, Service, Empfehlungen...)? • Kann ich Menüempfehlungen geben? • Welche Umgangsformen brauche ich für Reklamationen und Personen mit besonderen Ansprüchen? • Wie kann ich Gespräche über die Zukunft und Möglichkeiten mit komplexeren Zeitangaben führen? 	
<p>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</p>	<p>Lerninhalte:</p>
<p>1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie empfangen Kunden und Kundengruppen in Hotel und Restaurant. • Sie wenden Umgangsformen und korrekte Fragestellungen an. • Sie formulieren Verabschiedungen, Vorschläge und Meinungen.
<p>1.6.2 Sie führen Gespräche und verstehen authentische Hördokumente 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie nehmen selbstständig Reservationen entgegen und bearbeiten diese (Rollenspiele, Hördokumente). • Sie bedienen Kundschaft im Restaurant.
<p>1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verstehen längere, komplexere Texte innerhalb des gastronomischen Bereichs (Zeitungsartikel, Artikel aus dem Internet, Webseiten von Hotels usw.). • Sie entnehmen daraus Informationen und verarbeiten diese weiter.
<p>1.6.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können über Geschehnisse berichten, Gespräche aufnehmen und in der Vergangenheitsform rapportieren.

<p>1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erweitern den Wortschatz (Küche, Service, Hauswirtschaft). • Sie führen Gespräche in der Vergangenheitsform. • Sie wenden die korrekte Syntax an (Relativsätze). • Sie verwenden Artikel (Mengenangaben usw.). 	
<p>1.6.6 Sie setzen im Gespräch in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie stellen den eigenen Betrieb eingehend vor. • Sie stellen Menüs in der 2. Landessprache (französisch) zusammen. • Sie berichten über tägliche Aktivitäten. • Sie benennen Aufgaben in den Betrieben. • Sie geben Auskunft über die Grundbedürfnisse der Kunden. 	
<p>3.6.1 Sie erstellen einfache, praxisorientierte Texte in der zweiten Landessprache. (K3/8L)</p>	<p>Vertiefung des 1. Lehrjahres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfassen einfache Texte und Kurzpräsentationen (Broschüre, Empfangsschreiben) mit Gewicht auf grammatikalische Themen. 	
<p>3.6.2 Sie verfassen einfache Texte 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfassen Geschäftsbriefe mit Gewicht auf protokollarischen Regeln. 	
<p>3.6.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten in der zweiten Landessprache wieder. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie fassen längere, komplexere Artikel mit Schwerpunkten zusammen. • Sie formulieren und evaluieren Meinungen. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p>Prüfmethode: 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: 52

Situation:

Letzthin war die Vertreterin einer italienischen Gastronomie-Zeitschrift im Hotel zu Gast und hat nun einen Artikel über das Hotel veröffentlicht. Der Hotelmanager, Walter Moser, bittet Karin Fleissig, den Artikel auf Deutsch zu übersetzen und eine Kurzfassung für die hausinterne Mitarbeiterzeitschrift in einem Text zusammenzufassen und die wichtigsten Punkte in einer Liste zuhanden der Geschäftsleitungssitzung zusammen zu stellen. Die positiven Aspekte werden auf der Website in Deutsch und Italienisch hochgeladen.

Auch haben auf verschiedenen Buchungsplattformen Gäste das Hotel beurteilt. Da unter den Gästen italienischsprechende waren, bittet Herr Moser Karin die Kommentare ins Deutsche zu übersetzen und ein Dokument zu erstellen. Schliesslich bittet Herr Moser Karin einen Flyer in Italienisch für die kommenden Wildwochen vorzubereiten.

Im Restaurant macht sich Karin daran, den Abendservice vorzubereiten. Sie geht mit dem Chef de Service, Thomas Meier, noch einmal die Reservationen durch. Da erscheinen auch schon die Hotelgäste, Herr und Frau Ferrari aus Bellinzona, für die Karin bereits einen schönen Tisch im Wintergarten reserviert hat. Nun bedient Karin Herr und Frau Ferrari, bringt die Speisekarte vorbei, fragt, ob diese einen Apéritif wünschen, und nimmt die Bestellungen auf. Als sie das Menü bestellen, macht Karin ihnen Vorschläge, empfiehlt die Spezialität des Hauses. Frau Ferrari hat eine Lebensmittelunverträglichkeit und fragt, ob denn die Menüs entsprechend abgeändert werden könnten. Karin verspricht, den Küchenchef gleich darüber zu informieren.

An einem anderen Tisch nimmt Karin die Menü-Bestellung auf. Die Gäste aus Italien wünschen einen passenden Wein zu ihrem Menü. Karin macht eine Empfehlung, basierend auf den Weinen in der Restaurant-Kellerei. Später erscheint der Sommelier und berichtet, dass der gewünschte Wein nicht mehr vorrätig sei, und dass er einen andern vorschlagen würde. Karin übersetzt den Dialog für die Gäste und vermittelt nun zwischen dem Sommelier und den Gästen, so dass diese einen passenden Wein finden.

Gegen 22 Uhr kassiert Karin bei den Gästen ein. Mit Herrn und Frau Ferrari bespricht sie auf Italienisch verschiedene Vorschläge, was sie am kommenden Tag in der Umgebung des Hotels entdecken könnten. Schliesslich verabschiedet Karin die Gäste, als diese das Restaurant verlassen und wünscht ihnen eine angenehme Nachtruhe.

Leitfragen: <ul style="list-style-type: none"> • Was sind die korrekten Umgangsformen mit den Gästen? • Welche Menü-Vorschläge kann ich dem Gast empfehlen? • Kann ich Texte (Zeitungsartikel, Internet, Webseiten von Hotels) für verschiedene Anwendungen übersetzen und uminterpretieren? • Welche grammatikalischen Themen benutze ich für eine Kurzpräsentation (Broschüre, Empfangsschreiben) und einfache Texte vom 1. Lehrjahr (Vertiefung)? • Wie gehe ich mit den Gästen im Restaurant um (Empfang, Service, Empfehlungen...)? • Kann ich Menüempfehlungen geben? • Welche Umgangsformen brauche ich für Reklamationen und Personen mit besonderen Ansprüchen? • Wie kann ich Gespräche über die Zukunft und Möglichkeiten mit komplexeren Zeitangaben führen? 	
Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3/6L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie empfangen Kunden und Kundengruppen in Hotel und Restaurant. • Sie wenden Umgangsformen und korrekte Fragestellungen an. • Sie formulieren Verabschiedungen, Vorschläge und Meinungen.
1.6.2 Sie führen Gespräche und verstehen authentische Hördokumente in der zweiten Landessprache und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in der zweiten Landessprache wieder. (K3/6L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie nehmen selbstständig Reservationen entgegen und bearbeiten diese (Rollenspiele, Hördokumente). • Sie bedienen Kundschaft im Restaurant.
1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3/6L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verstehen längere, komplexere Texte innerhalb des gastronomischen Bereichs (Zeitungsartikel, Artikel aus dem Internet, Webseiten von Hotels usw.). • Sie entnehmen daraus Informationen und verarbeiten diese weiter.
1.6.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3/6L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie können über Geschehnisse berichten, Gespräche aufnehmen und in der Vergangenheitsform rapportieren.

<p>1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erweitern den Wortschatz (Küche, Service, Hauswirtschaft). • Sie führen Gespräche in der Vergangenheitsform. • Sie wenden die korrekte Syntax an (Relativsätze). • Sie verwenden Artikel (Mengenangaben usw.). 	
<p>1.6.6 Sie setzen im Gespräch in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie stellen den eigenen Betrieb eingehend vor. • Sie stellen Menüs in der 2. Landessprache (italienisch) zusammen. • Sie berichten über tägliche Aktivitäten. • Sie benennen Aufgaben in den Betrieben. • Sie geben Auskunft über die Grundbedürfnisse der Kunden. 	
<p>3.6.1 Sie erstellen einfache, praxisorientierte Texte in der zweiten Landessprache. (K3/8L)</p>	<p>Vertiefung des 1. Lehrjahres:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfassen einfache Texte und Kurzpräsentationen (Broschüre, Empfangsschreiben) mit Gewicht auf grammatikalische Themen. 	
<p>3.6.2 Sie verfassen einfache Texte 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfassen Geschäftsbriefe mit Gewicht auf protokollarischen Regeln. 	
<p>3.6.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten in der zweiten Landessprache wieder. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie fassen längere, komplexere Artikel mit Schwerpunkten zusammen. • Sie formulieren und evaluieren Meinungen. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p>Prüfmethode: 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: 52
<p>Situation: Melissa Burri hat heute Frühdienst an der Réception. Zu ihren Aufgaben gehören Korrespondenzen ablegen, E-Mails beantworten, das Telefon bedienen sowie Reservationen entgegennehmen und bearbeiten.</p> <p>Mr. Smith, er spricht Englisch, ruft an und bestellt ein Jubiläums-Geschäftssessen mit 30 Personen für die kommende Woche. Anschliessend möchte er eine kurze Präsentation abhalten. Melissa klärt folgende Punkte ab: Verfügbarkeiten, Personenanzahl, Menüvorstellung, Sitzordnung sowie Technik und Spezialwünsche.</p> <p>Bei der täglichen Sitzung zusammen mit dem Küchenchef und der Restaurationsleiterin teilt Melissa die Grundbedürfnisse des Kunden mit und bespricht den Ablauf von Mr. Smiths Anlass.</p> <p>Am Nachmittag schreibt sie die Bestätigung in Englisch an Mr. Smith. Diese beinhaltet eine kurze Vorstellung des Betriebes, die wichtigsten Eckdaten und die Menü-vorschläge sowie die Spezialwünsche des Kunden.</p> <p>Am Ankunftstag von Mr. Smith arbeitet Melissa zusammen mit dem 1. Lehrjahr Lernenden. Sie decken für den Anlass auf und repetieren den Küchen- und Hauswirtschaftswortschatz und bereiten eine Bowle für den Apero vor.</p> <p>Es ist nun 11:00 Uhr. Die Gäste reisen an, Melissa empfängt sie und serviert den Aperitif. Das Mittagessen wird um 12:15 Uhr serviert. Um 15:30 Uhr verabschiedet Melissa Mr. Smith und seine Gäste. Sie fragt, ob alles zu seiner Zufriedenheit gewesen sei.</p> <p>Obwohl es ein erfolgreicher Anlass war, ist Melissa entsetzt über die Menge an Essensresten. Sie entscheidet sich, einen Artikel für den internen Newsletter in Englisch zu schreiben – Thema: Problematik und Lösungsansätze für «Food Waste».</p>	

<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Was sind die korrekten Umgangsformen mit den Gästen: im Empfang, Fragestellung, Verabschiedung? • Welche Menüvorschläge kann ich dem Gast empfehlen? • Welche Texte (Zeitungsartikel, Internet, Webseiten von Hotels) sind wichtig für meine Gäste? • Kann ich in der Vergangenheitsform über Geschehnisse berichten? • Wie bediene ich die Gäste im Restaurant? • Kann ich meinen Betrieb eingehend vorstellen? • Wie kann ich über Bedürfnisse der Kunden Auskunft geben? • Wie erfasse ich Geschäftsbriefe mit Gewicht auf protokollarischen Regeln? • Welche grammatikalischen Themen benutze ich für eine Kurzpräsentation (Broschüre, Empfangsschreiben) und einfache Texte vom 1. Lehrjahr (Vertiefung)? 	
<p>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</p>	<p>Lerninhalte:</p>
<p>1.7.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in Englisch an. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formale Anredeformen • Korrekte Dankes- und Grussformeln <p>(K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie empfangen Gäste und Gästegruppen im Hotel und Restaurant. • Sie gebrauchen Umgangsformen, korrekte Fragestellungen und Verabschiedungen. • Sie äussern ihre Meinung. • Sie entwickeln Vorschläge.
<p>1.7.2 Sie führen Gespräche, verstehen authentische Hördokumente in Englisch und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in Englisch wieder. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie nehmen selbstständig Reservationen entgegen und bearbeiten diese (Rollenspiele, Hördokumente). • Sie bedienen Kundschaft im Restaurant.
<p>1.7.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in Englisch und können die Inhalte wiedergeben. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verstehen längere, komplexere Texte innerhalb des gastronomischen Bereichs (Zeitungsartikel, Artikel aus dem Internet, Webseiten von Hotels usw.). • Sie entnehmen daraus Informationen und verarbeiten diese weiter.
<p>1.7.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in Englisch weiter. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie berichten über Geschehnisse. • Sie nehmen Gespräche auf. • Sie rapportieren in der Vergangenheitsform.

<p>1.7.5 Sie verwenden in Gesprächen in Englisch adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erweitern den Wortschatz (Küche, Service, Hauswirtschaft). • Sie führen Gespräche in der Vergangenheitsform. • Sie verwenden die korrekte Syntax (Relativsätze) sowie Artikel (Mengenangaben usw.). 	
<p>1.7.6 Sie setzen im Gespräch in Englisch ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/6L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie stellen den eigenen Betrieb eingehend vor. • Sie stellen Menüübersetzungen zusammen. • Sie berichten über tägliche Aktivitäten. • Sie benennen Aufgaben in den Betrieben. • Sie geben über Grundbedürfnisse der Kunden Auskunft. 	
<p>3.7.1 Sie erstellen einfache, praxisorientierte Texte in Englisch. (K3/8L)</p>	<p>Vertiefung des 1. Lehrjahrs:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sie verfassen einfache Texte und Kurzpräsentationen (Broschüre, Empfangsschreiben) mit Gewicht auf grammatikalische Themen. 	
<p>3.7.2 Sie verfassen einfache Texte 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie verfassen Geschäftsbriefe mit Gewicht auf protokollarischen Regeln. 	
<p>3.7.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten Landessprache in Englisch wieder. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie fassen längere, komplexere Artikel mit Schwerpunkten zusammen. • Sie schreiben und evaluieren Meinungen. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p>Prüfmethode: 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>

Strukturiert organisieren

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.2 / 1.4 / 4.3	Anzahl Lektionen: 34
<p>Situation 1: SPA-Réceptionistin/SPA-Réceptionist gesucht! Das ****Hotel «Vitalpur» verfügt über eine neue Wellnesslandschaft mit Hallenbad und Saunalandschaft. Ab der kommenden Saison werden verschiedene Beauty- und Wellnessanwendungen angeboten. Für die SPA-Abteilung wird eine SPA-Réceptionistin/ein SPA-Réceptionist angestellt. Hotel-Kommunikationsfachfrau Jasmin Berger wird von der Personalchefin Martina Sommer beauftragt, das Anforderungsprofil für die Stellenausschreibung zu definieren. Die Aufgabenbereiche lauten: Empfang und Verabschiedung der Gäste, Eintragen von Behandlungsterminen und Einteilen der Räume. Telefon- und Verkaufsgespräche, Gästekorrespondenz und Rechnungsstellung, Gestaltung des Empfangsbereichs, Beschwerdemanagement, Mithilfe beim Erstellen des Dienstplanes, Verfassen von Angeboten, gute Kooperation mit der Hotelréception, Bestellung der Produkte und Prospekte. Jasmin Berger erstellt das Anforderungsprofil für die SPA-Réceptionistin/den SPA-Réceptionisten und unterbreitet es der Personalchefin.</p> <p>Situation 2: WOW - ist das schön! Hotel-Kommunikationsfachfrau Jasmin Berger wird von Frau Leise, Gouvernante, beauftragt, eine saisonale Dekorationsplanung für das ganze Jahr zu erstellen. Zuerst muss sie ein Inventar des vorhandenen Dekorationsmaterials erstellen. Im Weiteren erstellt Jasmin Berger Vorschläge zur saisonalen Gestaltung, die auch umweltfreundlich sind. Sie erstellt die saisonale Dekorationsplanung für die Bereiche Hotelempfang, Etage, Hotelzimmer, Restaurant, Frühstückssaal und Empfangsraum der Wellnesslandschaft. Es ist wichtig, dass der Gast die Dekoration als Einheit wahrnehmen kann. Die Dekorationsplanung präsentiert sie der Gouvernante, die von den kreativen Ideen absolut überrascht ist.</p> <p>Aufgrund der kreativen Jahresplanung erhält Jasmin Berger von Frau Leise nun auch den Auftrag, für den jetzigen Zeitpunkt (Sommer) einen Detailvorschlag für die Etage auszuarbeiten. Jasmin Berger regt an, um den Grundsatz der Einheit zu wahren, den Vorschlag auf sämtliche Bereiche des Hotels auszuweiten. Frau Leise ist damit einverstanden und so erstellt Jasmin einen detaillierten, praxistauglichen Dekorationsvorschlag für das gesamte Hotel «Vitalpur» zum Thema «Sommerzeit ist Ferienzeit».</p>	

Leitfragen: <ul style="list-style-type: none"> • Welche neue Abteilung wird durch die Erweiterung der Wellnesslandschaft im Organigramm ergänzt? • Welche neuen Stellen werden definiert? • Welche Anforderungen werden an die SPA-Réceptionistin/den SPA-Réceptionisten gestellt? • Welche Materialien können die saisonale Gestaltung des Ambientes unterstützen? • Mit welchen Massnahmen können wir und unsere Gäste zum Umweltschutz beitragen? 	
Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lernziele:
1.2.1 Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Das Organigramm kennenlernen. • Begriffe der Aufbauorganisation sowie Kongruenz von Aufgabe, Kompetenz und Verantwortung erklären können. • Informationen eines Organigramms anhand von Beispielen erkennen und erläutern.
1.2.2 Sie stellen unterschiedliche Formen von Organigrammen , deren Vor- und Nachteile sowie Merkmale, dar. <ul style="list-style-type: none"> • Organisationsformen (Linien-, Stab-Linien-Organisation) (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Organisationsformen (Linien-, Stab-Linien-Organisation) und deren Vor- und Nachteile sowie Merkmale anhand von Beispielen beschreiben. • Organisationsformen (Sparten- und Matrixorganisation) und deren Vor- und Nachteile sowie Merkmale zur Ergänzung und Differenzierung erläutern. • Organisationsformen anhand von Fallbeispielen erstellen und präsentieren.
1.2.3 Sie beschreiben die unterschiedlichen Anforderungsprofile der Stellen. (K2/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele und Inhalt des Anforderungsprofils erläutern. • Anhand der Aufgabenbereiche der Stellen die entsprechenden Anforderungsprofile ableiten.
1.2.6 Sie beschreiben die Ziele, die Inhalte und den Einsatz der folgenden Instrumente: <ul style="list-style-type: none"> • Pflichtenheft • Stellenbeschreibung • Funktionendiagramm (K2/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele, Inhalt und Einsatz der Instrumente (Pflichtenheft, Stellenbeschreibung und Funktionendiagramm) erklären.

<p>1.2.7 Sie erklären die Ziele und den Aufbau der folgenden Planungen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reservationslisten • Angebotsplanung • Mitarbeiterplanung • Zeit- und Ablaufplanung • Checklisten / Selbstkontrollen <p>(K2/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ziele und Aufbau der Planungen erklären (z.B. Reservationslisten, Angebotsplanung, Mitarbeiterplanung, Zeit- und Ablaufplanung, Checklisten / Selbstkontrollen) erläutern (<i>siehe auch Dekorationsplanung 1.4.12</i>). • Unterscheidung von langfristigen, mittelfristigen und kurzfristigen Planungen. • Vorteile durch die Anwendung der Planungen aufzeigen. • Bedeutung und Nutzen von Checklisten auflisten. Beispiele aus der Praxis vergleichen. (<i>Hinweis: Erstellung, Anwendung und Weiterentwicklung von Checklisten im 3. Lehrjahr unter 4.4.3 mit Lernsituation</i>)
<p>1.4.11 Sie erklären die Bedeutung des Ambientes für die Gäste und den Betrieb. (K2/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1.4.11 / 1.4.13 Grundlagen der Raumgestaltung und die Gestaltungsmöglichkeiten für das Ambiente wie z.B. Umgebung, Einrichtungen, Pflanzen, Licht, Dekorationen, Geräuschkulisse, Düfte, Farben, Wasser, Feuer kennen und beschreiben. (4L)
<p>1.4.12 Sie erklären die Einsatzmöglichkeiten und die beabsichtigten Wirkungen des Ambientes. (K2/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wirkungen der Gestaltungsmöglichkeiten formulieren. • Saisonale umweltverträgliche Dekorationsplanung erstellen.
<p>1.4.13 Sie beschreiben Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente, das die Werte und Ziele eines regionalen Betriebes zum Ausdruck bringt. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Umgebung • Einrichtungen • Dekoration <p>(K2/2L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Siehe oben 1.4.11</i>

<p>4.3.3 Sie leiten Massnahmen aus gesetzlichen Bestimmungen und Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie ab. (K4/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Massnahmen für den Umweltschutz ableiten. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit • Gruppenarbeit • Lehrgespräch 	<p>Lehrmittel: WIGL</p>	<p>Prüfmethode: Schriftliche Prüfungen Rollenspiele</p>