

**Rahmenlehrplan**  
  
für den  
  
**Berufskundlichen Unterricht**  
  
von  
  
**Hotellerieangestellte/  
Hotellerieangestellter**

**Ausgabe 2011**

Hotel & Gastro *formation*  
Eichstrasse 20, 6353 Weggis, Telefon 041 392 77 77, Telefax 041 392 77 70  
[www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)

# Übersicht

## Einleitung

1. Übersicht, Einleitung	S.	2
2. Aufgaben des Rahmenlehrplanes, Rahmenbedingungen	S.	3
3. Beschrieb der Ziele, Definition der K-Stufen	S.	4
4. Empfehlungen, Grobeinteilung der 4 Kern- und Leistungsbereiche	S.	5 + 6

## Berufskunde-Themen/Fächer

### je 100 Lektionen pro Kern- und Leistungsbereich

**Kern- und Leistungsbereich 1:** S. 7 + 8  
Werterhaltung und Raumgestaltung im Etagenbereich

**Kern- und Leistungsbereich 2:** S. 9 + 10  
Wäscheversorgung und Raumgestaltung im Hotel- und Seminarbereich

**Kern- und Leistungsbereich 3:** S. 11 + 12  
Gästebetreuung Frühstücksbereich, Werterhaltung Office, Logistik

**Kern- und Leistungsbereich 4:** S. 13 + 14  
Werterhaltung Hauswirtschaft und Gästebetreuung im Hotel- und Seminarbereich

**Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz sowie Punkte zur Hygiene sind den jeweiligen Kern- und Leistungsbereichen zugeordnet**

## 1. Aufgaben des Berufskunde-Rahmenlehrplanes

- Als Grundlage dieses Rahmenlehrplan gelten die folgenden gesetzlichen Bestimmungen: Verordnung über die berufliche Grundbildung und der Bildungsplan vom 7. Dezember 2004. Die Leit-, Richt- und Leistungsziele aus der Verordnung und dem Bildungsplan **sind verbindlich**.
- Die Methodenkompetenz und die Sozialkompetenz sind im Bildungsplan speziell aufgeführt und können dort nachgelesen werden.
- Der Rahmenlehrplan hält die Leit-, die Richt- und die Leistungsziele für den berufskundlichen Unterricht an den Berufsfachschulen und interkantonalen Fachkursen verbindlich fest, präzisiert diese und gibt Empfehlungen für die praktische Umsetzung.
- Der Rahmenlehrplan ist ein Steuerungsinstrument für die Unterrichtsplanung und die Unterrichtsevaluation der Berufsfachschulen.
- Der Rahmenlehrplan dient als Grundlage für die Erarbeitung der schulinternen Arbeitspläne/ Schullehrpläne, welche den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen an den Berufsfachschulen Rechnung tragen.

## 2. Rahmenbedingungen

- Die Schulleitung und die Fachlehrkräfte gestalten gemeinsam den individuellen, schulinternen Schullehrplan.
- In Verbindung mit der Entwicklung und Förderung der Fachkompetenz soll bei der pädagogisch/didaktischen Gestaltung des Unterrichtes auf die prozessorientierte Entwicklung der Methodenkompetenz sowie der Eigen- und Sozialkompetenz geachtet werden.
- Das Bearbeiten aller Leitziele ist obligatorisch und diese Lernbereiche sind beim Qualifikationsverfahren angemessen zu berücksichtigen.
- Die im Bildungsplan als Anhang festgelegten 400 Lektionen sind verbindlich.

## **Beschrieb der verschiedenen Ziele und Definitionen der K-Stufen**

Bei allen Themenbereichen sind zuerst das Leitziel, die Richtziele und dann die einzelnen Leistungsziele (numerisch) aufgeführt. Die Leitziele und Richtziele sind ebenso wie die Leistungsziele verbindlich.

### **Leitziele**

Leitziele beschreiben in **allgemeiner Form**, welche Themenbereiche zu dieser Fachkompetenz gehören. Sie begründen auch, **warum/weshalb** dieser Themenbereich von Bedeutung ist. Leitziele gelten für alle Lernorte.

### **Richtziele**

Richtziele übersetzen ein Leitziel in ein Verhalten, das der Lernende zeigen soll. Sie konkretisieren **was** gelernt werden soll. Richtziele gelten für alle Lernorte.

### **Leistungsziele**

Leistungsziele beschreiben die **messbaren Fähigkeiten** und Fertigkeiten der einzelnen **Fachkompetenzen**. Hinweise zur Förderung der Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenz befinden sich bei den jeweiligen Leistungszielen.

Leistungsziele sind individuell für die betreffenden Lernorte formuliert und durch das Zuordnen einer **K-Stufe taxiert**. Die festgehaltene K-Stufe beschreibt das Anspruchsniveau des entsprechenden Leistungsziels.

## **Definition der K-Stufen 1 – 5**

### **K1 (Wissen)**

Lernende geben auswendig gelerntes Wissen so wieder, wie sie es gelernt haben.

### **K2 (Verständnis)**

Lernende haben eine bestimmte Materie verstanden. Es reicht nicht, den Stoff auswendig zu lernen, Lernende müssen ihn begreifen und ihn auch wiedergeben können.

### **K3 (Anwendung)**

Lernende übertragen das Gelernte in eine neue Situation, wenden es an und passen es an die verschiedenen Praxissituationen an.

### **K4 (Analyse)**

Lernende untersuchen einen Fall, eine komplexe Situation oder ein System und leiten daraus selbstständig die zu Grunde liegenden Strukturen und Prinzipien ab, ohne dass sie sich damit vorher vertraut machen konnten. z.B.: Aus Aussagen von Kunden und Gästen deren Wünsche und Bedürfnisse ableiten. Ein unbekanntes und komplexes System wird analysiert.

### **K5 (Synthese)**

Lernende analysieren nicht nur, sondern denken weiter. Sie haben eine kreative Idee. Oder sie bringen zwei verschiedene Sachverhalte, Begriffe, Themen, Methoden, die sie gelernt haben, konstruktiv zusammen, um ein Problem zu lösen. z.B.: Situations- und kundengerechten Blumenschmuck gestalten. Durch die Kombination verschiedener Faktoren und eine kreative Denkleistung entsteht etwas Neues.

## Lehrmittel Empfehlungen für den Berufskundeunterricht:

- Für den berufskundlichen Unterricht wird folgendes Lehrmittel empfohlen:
- Lehrmittel ‚Hauswirtschaft Hotellerie‘, hotelleriesuisse (Teilbereiche daraus)

<b>Kern- und Leistungsbereich 1 100 Lektionen</b>	<b>Kern- und Leistungsbereich 2 100 Lektionen</b>
<p><b>Werterhaltung Etage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Unterhalts- und Zwischenreinigungen: Restantzimmer, Départzimmer, öffentliche Toiletten/-Duschen, -Bäder, Aufenthaltsräume, Korridore, Treppenhäuser, Lift</li><li>. Fenster Reinigungen</li></ul> <p>Bodenreinigungen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Trockensaugen, Flecken entfernen, Feuchtwischen, Nasswischen, manuelles Scheuern, Nasssaugen</li></ul> <p>. Ökonomischer und ökologischer Einsatz von Reinigungsmitteln: Allzweck-, Glas-, Sanitär-, Abrasiv-Reiniger</p> <p>. Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im hauswirtschaftlichen Bereich:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Fensterreinigungsgeräte, Staubsauger, Feuchtwischer, Nasswischgeräte Nasssauger</li></ul> <p>Utensilien: Bürsten, Lappen usw.</p> <p>. Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängeln und Reparaturen</p> <p><b>Raumgestaltung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Grundsätze der Raumgestaltung im Etagenbereich</li><li>. Blumen-, Pflanzen- und Dekopfleger im Etagenbereich</li></ul> <p><b>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Aufbau und Organisation eines gastgewerblichen Betriebes</li><li>. Umgangsformen und Verhaltensregeln</li></ul> <p><b>Arbeitssicherheit, Gesundheits-, Brandschutz:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Gesetzliche Vorschriften und Grundregeln der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutz und Brandschutz</li><li>. Ursachen/Risiko und Massnahmen im Haus- und Etagenbereich</li></ul> <p><b>Hygiene:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Grundsätze der persönlichen, arbeitsplatzbezogen und Lebensmittel-Hygiene</li><li>. jeweilige Hygienepunkte der Etage</li></ul>	<p><b>Wäscheversorgung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Prozesse der Wäschepflege: Sortieren, Kontrollieren, evtl. Vorbehandeln, Waschen, Antrocknen, Trocknen, Mangeln, Bügeln, Falten, Wegräumen, Lagern, Ausgeben</li></ul> <p>. Wahl und Einsatz der Waschmittel und Waschhilfsmittel</p> <p>. Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien in der Wäscherei/Lingerie</p> <p>. Unterschied verschiedener Wäsche- und Textilarten</p> <p>. Merkmale/Eigenschaften der Materialien (Textilkunde)</p> <p><b>Raumgestaltung:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Grundsätze der Raumgestaltung im Seminarbereich</li><li>. Dienstleistungen im Seminarbereich</li><li>. Dekorationsmöglichkeiten</li><li>. Blumen-, Pflanzen- und Dekopfleger im Seminarbereich</li></ul> <p><b>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>. Gästeeerwartungen und -bedürfnisse im Seminarbereich</li><li>. Einsatz von Informations- und Kommunikationsmitteln</li><li>. Qualitätssicherung</li><li>. Ökonomische und ökologische Zusammenhänge in Wäscherei/Lingerie</li></ul> <p><b>jeweilige Arbeitssicherheitspunkte</b></p> <p><b>jeweilige Hygienepunkte</b></p>

<b>Kern- und Leistungsbereich 3</b> <b>100 Lektionen</b>	<b>Kern- und Leistungsbereich 4</b> <b>100 Lektionen</b>
<p><b>Werterhaltung Office:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Unterhalts- und Grundreinigungen: tägliches Abwaschen von Geschirr, Besteck und Gläsern</li> <li>. Grundreinigungen an verschiedenen Materialien</li> <li>. Einsatz von Reinigungsmitteln</li> <li>. Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien</li> <li>. Merkmale/Eigenschaften der Materialien nennen</li> </ul> <p><b>Gästekbetreuung Frühstücksbereich:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Bereitstellung von Getränken und Lebensmitteln (Frühstücksbereich, Buffetbereich)</li> <li>. Gästebedürfnisse im Frühstücksbereich</li> <li>. Grundsätze und Regeln des Frühstücksservice</li> </ul> <p><b>Logistik:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Warenkreislauf von Food und Non-Food Artikeln</li> <li>. Merkmale/Eigenschaften der Lebensmittel und Getränke</li> <li>. Bedeutung und Ziel eines Teilinventars</li> </ul> <p><b>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Aufbau der Branche</li> <li>. Trends und deren Konsequenzen</li> </ul> <p><b>Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Regeln des Gesundheitsschutzes/Ernährung</li> <li>. jeweilige Arbeitssicherheitspunkte</li> </ul> <p><b>jeweilige Hygienepunkte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Ursachen und Auswirkungen von mangelnder Hygiene</li> </ul>	<p><b>Werterhaltung Hauswirtschaft:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Grund- und Sonderreinigungen: Gästezimmer, öffentliche Toiletten/-Duschen, -Bäder, Aufenthaltsräume, Korridore, Treppenhäuser, Lift</li> <li>. Wahl und Einsatz von Reinigungsmitteln: - Teppichreiniger - Pflegemittel</li> <li>. Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien: - Einscheibenmaschine mit Zusatzgeräten - Sprühextraktionsgerät</li> <li>. Merkmale/Eigenschaften der Materialien:</li> <li>. Vorhänge</li> <li>. Bettinhalte</li> <li>. Möbeloberflächen</li> <li>. Wand- und Bodenbeläge</li> </ul> <p><b>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Gästeeerwartungen und -bedürfnisse</li> <li>. Regeln der Gästebetreuung vom Empfang bis zur Verabschiedung</li> <li>. Selbstsicheres Auftreten</li> </ul> <p><b>jeweilige Arbeitssicherheitspunkte</b></p> <p><b>jeweilige Hygienepunkte</b></p>

## **Kern- und Leistungsbereich 1 / 1. Semester**

### **1 Leitziel Werterhaltung und Raumgestaltung im Etagenbereich**

Um in Hotelbetrieben Gästebedürfnisse befriedigen und Leistungen erbringen zu können, sind kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotellerieangestellten sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar auf den Etagen ökonomisch und ökologisch zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten. Sie erkennen die Bedeutung einer behaglichen und an den Bedürfnissen der Gäste orientierten Raumgestaltung. Das Schaffen von räumlichem Wohlbefinden, einer wohnlichen Ambiance und von Sauberkeit stellt deshalb eine zentrale Aufgabe und Kompetenz von Hotellerieangestellten dar.

#### **1.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die ökonomischen und ökologischen Ansprüche an die Reinigung und Wert-erhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im Etagenbereich zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung vorzunehmen.

**Leistungsziele: 1.1.1 / 1.1.2**

#### **1.2 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen die Aufgaben und Funktionen von Maschinen, Geräten, Betriebsmaterialien sowie von Reinigungsprodukten und sind fähig, diese für die Werterhaltung im Etagenbereich sachgerecht wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.

**Leistungsziele: 1.2.1 / 1.2.2 / 1.2.3**

#### **1.3 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, einfache Beschädigungen und Mängel von Betriebseinrichtungen und Räumen im Etagenbereich zu erfassen, diese teils selbst zu beheben oder intern Meldung zu erstatten.

**Leistungsziele: 1.3.1 / 1.3.2**

#### **1.4 Richtziel**

Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze für die Gestaltung von Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und sind fähig, diese im Sinne des Betriebes wie auch zum Wohle der Gäste anzuwenden.

**Leistungsziele: 1.4.1 / 1.4.2 / 1.4.3**

### **Lernziele:**

- **Ansprüche an die Reinigung von Beherbergungsräumen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien beschreiben**
- **Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im hauswirtschaftlichen Bereich nennen**
  - . Utensilien wie: Lappen verschiedene Farben, Bürsten, Besen usw.
  - . Fensterreinigungsgeräte
  - . Feuchtwischer mit verschiedenen Tüchern
  - . verschiedene Nasswischgeräte
  - . Staubsauger, Nasssauger
- **Vorgehensweise bei Beschädigungen und Mängeln an Maschinen, Geräten usw. umschreiben**
- **ökonomischer und ökologischer Einsatz von Reinigungsmitteln beschreiben**
  - . Allzweckreiniger, Glasreiniger, Sanitärreiniger, Abrasiv-Reiniger, WC-Reiniger
- **Unterhalts- und Zwischenreinigung**
  - . Reinigung von Restantzimmer, Départmentzimmer, öffentliche Toiletten, öffentliche Duschen, -Bäder, Aufenthaltsräume, Eingangsbereiche, Korridore, Treppenhäuser, Lift erklären
  - . Reinigungsmethoden erklären: Fenster reinigen, staubsaugen, Flecken entfernen, feuchtwischen, nasswischen, manuelles scheuern, nasssaugen
- **Raumgestaltung**
  - . Grundsätze der Raumgestaltung im Etagenbereich nennen
  - . Blumen-, Pflanzen- und Dekorations-Pflege im Etagenbereich beschreiben

## **5 Leitziel Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation**

Grundlegende Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotellerieangestellte notwendig, um die ökonomischen, sozialen und ökologischen Zusammenhänge im Betrieb zu verstehen. Sie bilden eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit und Abläufe effizient zu bewältigen und geben die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten.

### **5.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, den Aufbau der Branche und die Organisation gastgewerblicher Betriebe zu beschreiben und die Systeme der Qualitätssicherung zu erklären.

**Leistungsziel: 5.1.2**

#### **Lernziel:**

**- Aufbau und Organisation eines gastgewerblichen Betriebes erklären**

### **5.2 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen die Funktion und die Bedeutung von Verhaltens- und Kommunikationsregeln im Umgang mit Vorgesetzten und Mitarbeitern und wenden diese in der Aufgabenbewältigung pflichtbewusst und selbstkritisch an.

**Leistungsziele: 5.2.1 / 5.2.2**

#### **Lernziel:**

**- Umgangsformen und Verhaltensregeln mit Gästen, Mitarbeitenden und Vorgesetzten beschreiben**

## **6 Leitziel Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz**

Das Verständnis für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist für Hotellerieangestellte eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen vorschreiben. Hotellerieangestellte verstehen diese Anforderungen und setzen sie im eigenen Interesse und jenem der Mitarbeitenden sowie der Gäste im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

### **6.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz sowie zum Gesundheitsschutz und beschreiben deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe und setzen diese pflichtbewusst um.

**Leistungsziele: 6.1.1 / 6.1.2 / 6.1.3 / 6.1.4 / 6.1.5 / 6.1.6**

#### **Lernziele:**

**- gesetzliche Vorschriften und Grundregeln der Arbeitssicherheit, des Gesundheitsschutzes und des Brandschutzes im Etagenbereich beschreiben**

**- Ursachen, Risiko und Massnahmen zur Arbeitssicherheit (Unfallverhütung) im Etagenbereich beschreiben**

## **7 Leitziel Hygiene**

Die Umsetzung der Hygiene ist eine grundlegende Voraussetzung, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum anderen aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch für die Werterhaltung ein bedeutsamer Faktor. Hotellerieangestellte verstehen die Hygienevorschriften und -massnahmen und setzen sie im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

### **7.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen.

**Leistungsziel: 7.1.2**

#### **Lernziel:**

**- Grundsätze der persönlichen-, arbeitsplatzbezogene- und Lebensmittel-Hygiene nennen**

**- entsprechende Hygienepunkte im Etagenbereich beschreiben**

## **Kern- und Leistungsbereich 2 / 2. Semester**

### **2 Leitziel Wäscheversorgung und Raumgestaltung im Hotel- und Seminarbereich**

Die ökonomische und ökologische Bereitstellung, Reinigung und Pflege der Wäsche in Hotelbetrieben wie auch die Raumgestaltung im Seminarbereich stellen für die Gäste eine wesentliche Voraussetzung zu deren Zufriedenheit dar. Hotellerieangestellte sind fähig, die Arbeitsprozesse in der Wäscheversorgung und -pflege zu gestalten und die entsprechenden Arbeiten zu erledigen. Sie sind in der Lage, für die Seminargäste Wohlbefinden und eine behagliche Ambiente zu schaffen.

#### **2.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte zu deren Reinigung sachgerecht ein.

**Leistungsziele: 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3**

#### **2.2 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Aufgaben bei der Wäschepflege pflichtbewusst zu erledigen und ökonomischen wie auch ökologischen Anforderungen Rechnung zu tragen.

**Leistungsziele: 2.2.1 / 2.2.2**

#### **2.3 Richtziel**

Hotellerieangestellte erläutern die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Seminarräumen und sind fähig, diese für Standardanlässe anzuwenden.

**Leistungsziele: 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3**

#### **2.4 Richtziel**

Hotellerieangestellte verstehen grundlegende Bedürfnisse von Seminargästen und sind in der Lage, einfache Gespräche in der regionalen Landessprache mit diesen zu führen und Dienstleistungen im Bereich der Raumgestaltung gemäss Anfragen bereitzustellen.

**Leistungsziele: 2.4.1 / 2.4.2 / 2.4.3**

### **Lernziele:**

#### **- Prozesse der Wäschepflege beschreiben**

Sortieren, Kontrollieren, evtl. Vorbehandeln, Waschen, Antrocknen, Trocknen, Mangeln, Bügeln, Falten, Wegräumen, Lagern, Ausgeben

#### **- Wahl und Einsatz der Waschmittel und Waschlösungsmittel erklären**

#### **- Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien in der Wäscherei/Lingerie beschreiben**

#### **- Textilkunde**

. Unterschiede verschiedener Wäsche- und Textilarten sowie Merkmale/Eigenschaften der Materialien nennen

#### **- Raumgestaltung**

. Grundsätze der Raumgestaltung im Seminarbereich nennen

. Dienstleistungen im Seminarbereich aufzählen

. Dekorationsmöglichkeiten und Blumen-, Pflanzen- und Dekopfleger im Seminarbereich beschreiben

### **5 Leitziel Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation**

Grundlegende Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotellerieangestellte notwendig, um die ökonomischen, sozialen und ökologischen Zusammenhänge im Betrieb zu verstehen. Sie bilden eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit und Abläufe effizient zu bewältigen und geben die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten.

#### **5.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, den Aufbau der Branche und die Organisation gastgewerblicher Betriebe zu beschreiben und die Systeme der Qualitätssicherung zu erklären.

**Leistungsziele: 5.1.3 / 5.1.4**

### **5.3 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Bewältigung betrieblicher Prozesse.

**Leistungsziele: 5.3.1 / 5.3.2 / 5.3.3**

#### **Lernziele:**

##### **- Betriebsorganisation**

- . Gästeerwartungen und -bedürfnisse im Seminarbereich nennen
- . Einsatz von Informations- und Kommunikationsmitteln beschreiben
- . Qualitätssicherung erklären
- . Ökonomische und ökologische Zusammenhänge in der Wäscherei/Lingerie nennen

### **6 Leitziel Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz**

Das Verständnis für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist für Hotellerieangestellte eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen vorschreiben. Hotellerieangestellte verstehen diese Anforderungen und setzen sie im eigenen Interesse und jenem der Mitarbeiter sowie Gäste im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

#### **6.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz sowie zum Gesundheitsschutz und beschreiben deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe und setzen diese pflichtbewusst um.

#### **Lernziele:**

##### **- Gesetzliche Vorschriften über Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz nennen**

##### **. Empfehlungen der „Branchenlösung“ im Gebiet der Wäscherei/Lingerie nennen**

- . Unfallsituationen und Unfallverhütungsmassnahmen im Bereich Wäscherei/Lingerie beschreiben
- . Brandursachen nennen und Brandschutzmassnahmen beschreiben im Bereich Wäscherei/Lingerie
- . Gesundheitsschutzmassnahmen für das eigenen Wohlbefinden beschreiben

### **7 Leitziel Hygiene**

Die Umsetzung der Hygiene ist eine grundlegende Voraussetzung, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch für die Werterhaltung ein bedeutsamer Faktor. Hotellerieangestellte verstehen die Hygienevorschriften und -massnahmen und setzen sie im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

#### **7.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen.

**Leistungsziele: 7.1.2**

#### **Lernziele:**

##### **- Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene beschreiben**

- . Regeln der persönlichen und betrieblichen Hygiene in Bereich der Wäscheversorgung erklären

## **Kern- und Leistungsbereich 3 / 3. Semester**

### **3 Leitziel Gästebetreuung Frühstücksbereich und Werterhaltung Office**

Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotellerieangestellten. Die Gästebetreuung im Frühstücksbereich und das Beherrschen der damit verbundenen Arbeits- und Werterhaltungsprozesse stellen deshalb eine Kernkompetenz von Hotellerieangestellten dar. Dabei kommt der zielorientierten und effizienten Erledigung von Aufgaben im Bereich der Werterhaltung Office eine grundlegende Bedeutung zu.

#### **3.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Gästegruppen und deren Bedürfnisse im Frühstücksbereich und beschreiben das Speise- und Getränkeangebot im Frühstücksbereich.

**Leistungsziel: 3.1.1**

#### **3.2 Richtziel**

Hotellerieangestellte führen Arbeitsabläufe im Frühstücksbereich aus und wenden grundlegende Serviceregeln an.

**Leistungsziele: 3.2.1 / 3.2.2**

#### **3.3 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung im Bereich Office pflichtbewusst vorzunehmen.

**Leistungsziele: 3.3.1 / 3.3.2 / 3.3.3**

#### **3.4 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts- und Grundreinigung zu erkennen, entsprechende Methoden und Produkte zu erklären und diese für die Werterhaltung im Officebereich sachgerecht sowie ökologisch und ökonomisch durchdacht einzusetzen.

**Leistungsziele: 3.4.1 / 3.4.2**

### **Lernziele:**

#### **- Gästebetreuung im Frühstücksbereich**

- . Bereitstellung von Getränken und Lebensmitteln (Frühstücksbereich, Buffetbereich) beschreiben
- . Gästebedürfnisse im Frühstücksbereich nennen
- . Grundsätze und Regeln des Frühstücksservice nennen

#### **- Werterhaltung Office**

- . tägliches Abwaschen von Geschirr, Besteck und Gläsern beschreiben
- . Grundreinigungen an verschiedenen Materialien erklären (Chromstahl, Silber, Kupfer, Messing, Porzellan und Glas)
- . Einsatz von Reinigungsmitteln nennen
- . Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien nennen
- . Merkmale/Eigenschaften der Materialien nennen

### **8 Leitziel Logistik**

In Hotelbetrieben kommt der Bewirtschaftung von Waren und Produkten eine wesentliche Bedeutung zu, sei es aus einer finanziellen Perspektive oder auch mit Blick auf die schnelle und adressatengerechte Befriedigung von Gästebedürfnissen. Hotellerieangestellte sind fähig, Waren und Produkte fachgerecht und korrekt zu bewirtschaften.

#### **8.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Lagerung bis zur Entsorgung zu beschreiben und pflichtbewusst zu erledigen.

**Leistungsziele: 8.1.1 / 8.1.2 / 8.1.3**

### Lernziele:

- **Warenkreislauf von Food und Non-Food Artikel beschreiben**
- **Merkmale/Eigenschaften der Lebensmittel und Getränke nennen**
- **Bedeutung und Zweck eines Teilinventars nennen**

## **5 Leitziel Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation**

Grundlegende Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotellerieangestellte notwendig, um die ökonomischen, sozialen und ökologischen Zusammenhänge im Betrieb zu verstehen. Sie bilden eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit und Abläufe effizient zu bewältigen und geben die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten.

### **5.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, den Aufbau der Branche und die Organisation gastgewerblicher Betriebe zu beschreiben und die Systeme der Qualitätssicherung zu erklären.

**Leistungsziele: 5.1.1**

### Lernziele:

- **Aufbau der Branche beschreiben**
- **Gastgewerbliche Betriebsarten beschreiben**
- **Trends und deren Konsequenzen nennen**

## **6 Leitziel Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz**

Das Verständnis für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist für Hotellerieangestellte eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen vorschreiben. Hotellerieangestellte verstehen diese Anforderungen und setzen sie im eigenen Interesse und jenem der Mitarbeiter sowie Gäste im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

### **6.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz sowie zum Gesundheitsschutz und beschreiben deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe und setzen diese pflichtbewusst um.

**Leistungsziel: 6.1.1 (Gesundheitsschutz)**

### Lernziel:

- **Regeln des Gesundheitsschutzes/Ernährung nennen**

## **7 Leitziel Hygiene**

Die Umsetzung der Hygiene ist eine grundlegende Voraussetzung, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch für die Werterhaltung ein bedeutsamer Faktor. Hotellerieangestellte verstehen die Hygienevorschriften und -massnahmen und setzen sie im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

### **7.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen.

**Leistungsziele: 7.1.1 / 7.1.2 / 7.2.3**

### Lernziel:

- **Ursachen und Auswirkungen von mangelnder Hygiene aufzählen**

## **Kern- und Leistungsbereich 4 / 4. Semester**

### **4 Leitziel Werterhaltung Hauswirtschaft und Gästebetreuung im hotel- und Seminarbereich**

Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind kostspielige Investitionen notwendig. Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar im Sinne der betrieblichen Anforderungen und zum Wohle der Gäste selbstständig zu reinigen und zu unterhalten. Im Hotel- und Seminarbereich erkennen Hotellerieangestellte die Bedürfnisse und Anliegen ihrer Gäste und sind fähig, diese betriebsgerecht und zuvorkommend zu erfüllen.

#### **4.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Ansprüche an die Grundreinigung von Einrichtungen und Betriebsmaterialien im Hauswirtschaftsbereich zu erklären und die Merkmale und Besonderheiten der Reinigungsprodukte und Massnahmen zur Werterhaltung zu beschreiben.

**Leistungsziele: 4.1.1 / 4.1.2**

#### **4.2 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Methoden, Maschinen, Geräte und Produkte der Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft zu erklären und sachgerecht wie auch ökonomisch und ökologisch durchdacht einzusetzen.

**Leistungsziele: 4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3**

#### **4.3 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen die Bedürfnisse und Erwartungen unterschiedlicher Gäste im Hotel- und Seminarbereich, erledigen Arbeitsabläufe und wenden die Regeln der Gästebetreuung gästegerecht und im Sinne des Betriebs an.

**Leistungsziele: 4.3.1 / 4.3.2**

#### **4.4 Richtziel**

Hotellerieangestellte sind fähig, die Anforderungen an die Kommunikation mit Gästen und Umgangsformen zu beschreiben sowie die Gästekontakte in der regionalen Landessprache im Interesse des Betriebes und der Gäste zu gestalten.

**Leistungsziele: 4.4.1 / 4.4.2**

### **Lernziele:**

**- Grund- und Sonderreinigungen von Gästezimmern, öffentlichen Toiletten, öffentlichen Duschen und Bädern, Aufenthaltsräumen, Eingangsbereiche, Korridore, Treppenhäuser und Lifts erklären**

**- Wahl und Einsatz von Pflegemitteln, Teppichreiniger erklären**

**- Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten, Betriebsmaterialien beschreiben**

. Einscheibenmaschine, Sprühextraktionsgerät

**- Merkmale/Eigenschaften der Materialien nennen**

. Vorhänge, Bettinhalte, Möbeloberflächen, Wand- und Bodenbeläge

### **5 Leitziel Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation**

Grundlegende Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotellerieangestellte notwendig, um die ökonomischen, sozialen und ökologischen Zusammenhänge im Betrieb zu verstehen. Sie bilden eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit und Abläufe effizient zu bewältigen und geben die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten.

#### **5.2 Richtziel**

Hotellerieangestellte erkennen die Funktion und die Bedeutung von Verhaltens- und Kommunikationsregeln im Umgang mit Vorgesetzten und Mitarbeitenden und wenden diese in der Aufgabenbewältigung pflichtbewusst und selbstkritisch an.

**Leistungsziele: 5.2.3**

## **6 Leitziel Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz**

Das Verständnis für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist für Hotellerieangestellte eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen vorschreiben. Hotellerieangestellte verstehen diese Anforderungen und setzen sie im eigenen Interesse und jenem der Mitarbeitenden sowie der Gäste im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

### **6.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz sowie zum Gesundheitsschutz und beschreiben deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe und setzen diese pflichtbewusst um.

#### **Lernziel:**

**- Arbeitssicherheitspunkte im Bereich Grundreinigungen nennen**

## **7 Leitziel Hygiene**

Die Umsetzung der Hygiene ist eine grundlegende Voraussetzung, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch für die Werterhaltung ein bedeutsamer Faktor. Hotellerieangestellte verstehen die Hygienevorschriften und -massnahmen und setzen sie im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.

### **7.1 Richtziel**

Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen.

**Leistungsziel: 7.1.2**

#### **Lernziel:**

**- Hygienepunkte speziell im Bereich der Grundreinigung nennen**