



Reglement zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse

Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ

Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen der überbetrieblichen Kurse	1
1.1	Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG).....	1
1.2	Verordnung über die Berufsbildung (BBV).....	1
1.3	Verordnungen über die beruflichen Grundbildungen für.....	1
1.4	Bildungspläne der beruflichen Grundbildungen für.....	1
1.5	Weitere Grundlagen.....	1
2	Organisation der überbetrieblichen Kurse	2
2.1	Trägerschaft.....	2
2.2	Dauer und Zeitpunkt.....	2
2.3	Organe.....	2
2.3.1	Aufsichtskommission.....	2
2.3.2	Kurskommissionen.....	3
2.3.3	üK-Zentren oder vergleichbare dritte Lernorte.....	3
3	Didaktische Vorgaben	4
3.1	Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien.....	4
4	Anforderungen an üK-Instruierende	5
4.1	Berufliche Fähigkeiten.....	5
4.2	Persönliche Eigenschaften / Haltung.....	5
4.3	Berufsbildnerkurs.....	5
4.4	Berufspädagogische Bildung (gemäss Art. 45 BBV).....	5
4.5	Methodisch-didaktische Kompetenzen.....	5
4.6	Instruktionsfähigkeit.....	5
4.7	Kenntnisse in der Jugendpsychologie.....	5
4.8	Führungspersönlichkeit.....	5
4.9	Kenntnisse der Bildungsvorschriften.....	5
5	Kursplanung	6
5.1	Terminplanung für überbetriebliche Kurse (Muster) Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ.....	6
5.2	Terminplanung für überbetriebliche Kurse (Muster) Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA.....	6
5.3	Dauer der überbetrieblichen Kurse und Kurseinladung.....	6
6	Qualitätssicherung	7
7	Richtlinien für die Ausrüstung von üK-Räumlichkeiten	8
7.1	Anforderungen an das üK-Zentrum.....	8
7.2	Räumlichkeiten und Einrichtungen / Maschinen und Einrichtungsgegenstände.....	8
7.2.1	Haus- und Etagedienst.....	8
7.2.2	Hotelzimmer.....	8
7.2.3	Etagenoffice.....	8
7.2.4	Wäscherei/Lingerie (Trennung zwischen Schmutz- und Sauberzone).....	9
7.2.5	Office.....	9
7.2.6	Buffet.....	9
7.2.7	Logistik / Lagerhaltung.....	10
7.2.8	Réception (nur für Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ).....	10

8	Themen, die in allen überbetrieblichen Kursen mit den Fachgebieten vernetzt unterrichtet und umgesetzt werden	11
9	Einteilung der überbetrieblichen Kurse 1 – 6	
	Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ	15
9.1	Überbetrieblicher Kurs 1	15
9.2	Überbetrieblicher Kurs 2	17
9.3	Überbetrieblicher Kurs 3	20
9.4	Überbetrieblicher Kurs 4	24
9.5	Überbetrieblicher Kurs 5	29
9.6	Überbetrieblicher Kurs 6	32
10	Ergänzende und fächerübergreifende Lernbereiche	35
11	Einteilung der überbetrieblichen Kurse 1 – 4	
	Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA	39
11.1	Überbetrieblicher Kurs 1	39
11.2	Überbetrieblicher Kurs 2	41
11.3	Überbetrieblicher Kurs 3	43
11.4	Überbetrieblicher Kurs 4	45

1 Grundlagen der überbetrieblichen Kurse

Hotel & Gastro *formation* Schweiz ist als Organisation der Arbeitswelt (OdA) verantwortlich für die beruflichen Grundbildungen in der Gastronomie und der Hotellerie. Sie erlässt folgendes Reglement zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse (üK), basierend auf den Bildungsplänen zu den Verordnungen der beruflichen Grundbildungen Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ vom 07. Dezember 2004 und Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA vom 07. Dezember 2004. Das Reglement richtet sich an kantonale oder regionale Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz sowie deren üK-Instruierende.

1.1 Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG)

Vom 13. Dezember 2002, Art 23

1.2 Verordnung über die Berufsbildung (BBV)

Vom 19. November 2003, Art. 32

1.3 Verordnungen über die beruflichen Grundbildungen für

- Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ, 07. Dezember 2004
- Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA, 07. Dezember 2004

1.4 Bildungspläne der beruflichen Grundbildungen für

- Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ, 07. Dezember 2004
- Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA, 07. Dezember 2004

In den Bildungsplänen sind die Leit-, die Richt- und die Leistungsziele für alle drei Lernorte aufgeführt.

1.5 Weitere Grundlagen

- SBBK-Reglement zur Subventionierung von überbetrieblichen Kursen (üK) vom 20. Februar 2018

2 Organisation der überbetrieblichen Kurse

Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die Bildung in der beruflichen Praxis und die schulische Bildung. Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch (BBG Art. 19, 23).

2.1 Trägerschaft

Träger der Kurse ist Hotel & Gastro *formation* Schweiz und ihre kantonalen und regionalen Organisationen.

2.2 Dauer und Zeitpunkt

Die überbetrieblichen Kurse für Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ dauern:

- im ersten Lehrjahr (Kurse 1 und 2) je 4 Tage zu 8 Stunden
- im zweiten Lehrjahr (Kurse 3 und 4) je 4 Tage zu 8 Stunden
- im dritten Lehrjahr (Kurs 5 und 6) 4 Tage zu 8 Stunden

Total 20 Tage

Die überbetrieblichen Kurse für Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA dauern:

- im ersten Lehrjahr (Kurse 1 und 2) je 4 Tage zu 8 Stunden
- im zweiten Lehrjahr (Kurse 3 und 4) je 4 Tage zu 8 Stunden

Total 16 Tage

Im letzten Semester der beruflichen Grundbildungen finden keine Kurse statt.

Im Rahmen der Interkantonalen Fachkurse bilden die überbetrieblichen Kurse einen integrierten Bestandteil der Blockkurse. Im Internatsbetrieb mit vorhandener Infrastruktur eines Hotels und bei den Lernendenchargen/Tätigkeitsbereichen bestehen ideale Übungsfelder für die überbetrieblichen Kurse.

2.3 Organe

Die Organe der Kurse sind:

- die Aufsichtskommission
- die Kurskommissionen
- die üK-Zentren oder vergleichbare dritte Lernorte

Die Kommissionen konstituieren sich selbst und geben sich ein Organisationsreglement. Die zuständigen Behörden der Kantone haben jederzeit Zutritt zu den Kursen.

2.3.1 Aufsichtskommission

Die Aufsichtskommission ist der Vorstand von Hotel & Gastro *formation* Schweiz, dem gemäss Statuten von Hotel & Gastro *formation* Schweiz Vertreter der Sozialpartner im Gastgewerbe angehören.

Der Vorstand von Hotel & Gastro *formation* Schweiz sorgt für die einheitliche Anwendung des vorliegenden Reglements auf dem Gebiet der schweizerischen Eidgenossenschaft und hat dabei insbesondere die folgenden Aufgaben:

- Erlass eines Ausbildungsprogramms für die überbetrieblichen Kurse auf der Grundlage der Verordnung über die berufliche Grundbildung und des Bildungsplans.
- Erlass eines Reglements zur Durchführung sowie für die Ausrüstung der Räumlichkeiten der überbetrieblichen Kurse.

2.3.2 Kurskommissionen

Die kantonalen oder regionalen Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz werden als Kurskommissionen im Sinne des Art. 24 der Bildungsverordnung eingesetzt. Trägerschaften, Zusammensetzung und Aufgaben sind in den Statuten der kantonalen und regionalen Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz aufgeführt. Die beteiligten Kantone erhalten für die Belange der überbetrieblichen Kurse Einsitz und Stimmrecht in den kantonalen und regionalen Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz. Mindestens einer Vertreterin/einem Vertreter der Kantone ist in der Kurskommission Einsitz zu gewähren. Es wird empfohlen, zur Beratung eine Vertretung der Berufsfachschullehrpersonen sowie eine Vertretung der üK-Instruierenden in die Kommission zu wählen. Alle organisatorischen Belange sind je kantonale oder regionale Organisation intern zu regeln. In der Regel wird zwischen kantonalen oder regionalen Organisationen eine Leistungsvereinbarung mit den Standortkantonen ausgemacht.

Die verantwortlichen Organe der durchführenden Organisationen nehmen insbesondere folgende Aufgaben wahr:

- Sie erarbeiten das Kursprogramm und die Stundenpläne auf der Grundlage des Ausbildungsprogramms für die überbetrieblichen Kurse der Aufsichtskommission.
- Sie erarbeiten Budgets und Abrechnungen.
- Sie legen die Beiträge der Lehrbetriebe fest und stellen Rechnung an diese.
- Sie erstellen die Subventionseingabe an die beteiligten Kantone.
- Sie bestimmen die Instruktorinnen und Instrukturen in überbetrieblichen Kursen aufgrund der unter Punkt 4 aufgeführten Anforderungen.
- Sie stellen sicher, dass die notwendigen Kursräume und Einrichtungen bereitstehen.
- Sie legen die überbetrieblichen Kurse zeitlich fest und administrieren die Ausschreibungen und Aufgebote.
- Sie gewährleisten den Berufsfachschulunterricht während den überbetrieblichen Kursen in Absprache mit den betroffenen Berufsfachschulen und Lehrbetrieben.
- Sie überwachen die Ausbildungstätigkeit und sorgen für die Erreichung der Kursziele.
- Sie stellen, sofern notwendig, Unterkunft und Verpflegung bereit.
- Sie erstatten Bericht über die überbetrieblichen Kurse zuhanden der beteiligten Kantone.
- Sie informieren die Lehrbetriebe über die überbetrieblichen Kurse.

2.3.3 üK-Zentren oder vergleichbare dritte Lernorte

Unter üK-Zentren werden die Räumlichkeiten, Einrichtungen und deren Verwaltung zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse verstanden. Einige der Aufgaben der üK-Zentren können sich mit denjenigen der Kurskommission überschneiden. Insbesondere, wenn die überbetrieblichen Kurse in den Räumlichkeiten der kantonalen oder regionalen Hotel & Gastro *formation* durchgeführt werden.

3 Didaktische Vorgaben

- Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung. Die Kurse haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden Fertigkeiten des Berufes einzuführen, dies in Koordination mit der Berufsfachschule und dem Lehrbetrieb.
- Im Bildungsplan sind unter Punkt 4 Leit-, Richt- und Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse und die anderen Lernorte festgehalten.
- Im Rahmen der Interkantonalen Fachkurse bilden diese überbetrieblichen Kurse einen integrierenden Bestandteil der Blockkurse.

3.1 Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien

- Der gesamte Lernprozess ist mindestens so wichtig wie das Endresultat. Das Leben einer positiven Fehlerkultur trägt massgeblich dazu bei. Dabei sollte dem Auswerten der während des Lernprozesses gemachten Erfahrungen im fachlichen wie auch im zwischenmenschlichen Bereich genügend Beachtung geschenkt werden (z.B. Teamarbeit, Zuverlässigkeit, Konflikte austragen usw.).
- Die angegebenen Lektionenzahlen können, je nach Situation und/oder Themenbereich, in Abläufe für einzelne Lektionseinheiten oder für die Dauer von ganzen oder halben Ausbildungstagen abgeleitet und aufgeteilt werden. Dabei ist, wenn möglich, auf die Vernetzung mit dem Berufsfachschulunterricht (Berufskunde und Allgemeinbildung) zu achten.
- In den überbetrieblichen Kursen werden die grundlegenden beruflichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt, angewendet, umgesetzt, geübt, vertieft und bei Bedarf korrigiert und verbessert. Gleichzeitig bietet dieser Rahmen (auch in internatsmässig geführten Blockkursen) Möglichkeiten, die Lernenden gezielt dahin zu fördern, dass sie Arbeiten für sich selbst und Arbeitsgruppen selbstständig planen, durchführen, kontrollieren und dabei gleichzeitig lernen Verantwortung zu übernehmen.

4 Anforderungen an üK-Instruierende

Grundlage: BBG Art. 45 und BBV Art. 45 bzw. Art. 47

Die üK-Instruierenden der überbetrieblichen Kurse verfügen in ausgewogener Masse über Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen.

4.1 Berufliche Fähigkeiten

Die üK-Instruierenden sind im Besitz eines eidgenössischen Fachausweises (absolvierte Berufsprüfung) des zu instruierenden Berufes und verfügen über ein breites fachliches Wissen. Sie sollten bereits Funktionen im mittleren oder oberen Kader ausgeübt haben.

4.2 Persönliche Eigenschaften / Haltung

Das Mindestalter von üK-Instruierenden sollte 24 Jahre bei Beginn ihrer Tätigkeit betragen. Solange sich die üK-Instruierenden mit den Jugendlichen verstehen und die Lernenden mit Freude die überbetrieblichen Kurse besuchen, ist keine Beendigung des Anstellungsverhältnisses aus Altersgründen notwendig.

Die üK-Instruierenden sind in menschlicher und sozialer Hinsicht Vorbilder. Sie bieten Gewähr für eine zielgerichtete Ausbildung ohne gesundheitliche, seelische oder sittliche Gefährdung der Lernenden.

4.3 Berufsbildnerkurs

Der Besuch des Berufsbildnerkurses ist für üK-Instruierende obligatorisch.

4.4 Berufspädagogische Bildung (gemäss Art. 45 BBV)

ÜK-Instruierende in überbetrieblichen Kursen und vergleichbaren dritten Lernorten verfügen über:

- einen Abschluss der höheren Berufsbildung oder eine gleichwertige Qualifikation auf dem Gebiet, in dem sie unterrichten;
- zwei Jahre berufliche Praxis im Lehrgebiet nach Abschluss der höheren Berufsbildung;
- eine berufspädagogische Bildung von:
 - 600 Lernstunden, wenn sie hauptberuflich tätig sind,
 - 300 Lernstunden, wenn sie nebenberuflich tätig sind.

4.5 Methodisch-didaktische Kompetenzen

Die üK-Instruierenden haben methodisch-didaktische Grundlagenkenntnisse und stellen diese der Kurskommission anlässlich einer Probelektion unter Beweis.

4.6 Instruktionsfähigkeit

ÜK-Instruierende müssen in der Lage sein, Lernsituationen zu schaffen, welche den Aufbau von Handlungskompetenzen bei den Lernenden ermöglichen.

4.7 Kenntnisse in der Jugendpsychologie

Die üK-Instruierenden müssen sich in der Gefühls- und Lebenswelt von Lernenden auskennen. Die üK-Instruierenden übernehmen eine Vertrauensstellung.

4.8 Führungspersönlichkeit

Die Führung von Klassen mit bis ca. 15 Lernenden im gleichen Lehrjahr, setzt eine natürliche Autorität voraus. Für EBA-Klassen werden kleinere Klassengrössen empfohlen. Führung durch Vorbildfunktion und berufliche Kenntnisse ist dabei gefragt.

4.9 Kenntnisse der Bildungsvorschriften

Da die Lernenden mit ihren berufsbezogenen Fragestellungen häufig an die üK-Instruierenden gelangen, ist ein fundiertes Wissen über die Inhalte der Bildungsverordnungen und der Bildungspläne wichtig.

5 Kursplanung

5.1 Terminplanung für überbetriebliche Kurse (Muster)

Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ

1. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
EFZ	ük 1								ük 2			

2. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
EFZ			ük 3			ük 4						

3. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
EFZ		ük 5		ük 6								

Aus organisatorischen Gründen sind Abweichungen in begrenztem Masse möglich.

5.2 Terminplanung für überbetriebliche Kurse (Muster)

Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA

1. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
EBA	ük 1					ük 2						

2. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
EBA	ük 3				ük 4							

Aus organisatorischen Gründen sind Abweichungen in begrenztem Masse möglich.

5.3 Dauer der überbetrieblichen Kurse und Kurseinladung

Die überbetrieblichen Kurse dauern

- insgesamt 20 Ausbildungstage für Lernende in der beruflichen Grundbildung
Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ
- insgesamt 16 Ausbildungstage für Lernende in der beruflichen Grundbildung
Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA

Die Dauer der einzelnen Kurse beträgt in der Regel vier Tage à 8 Stunden (fünfter Tag Berufsfachschule). Mögliche Abweichungen entnehmen Sie der Bildungsverordnung des jeweiligen Berufes.

Die kleinste Einheit beträgt einen Tag.

Im letzten Semester der beruflichen Grundbildung werden keine überbetrieblichen Kurse mehr durchgeführt.

Die Lernenden werden mindestens vier Wochen vor Kursbeginn zu den überbetrieblichen Kursen eingeladen. Gleichzeitig wird ihnen das Kursprogramm bekannt gegeben.

6 Qualitätssicherung

Die Kurse werden seit 2010 nach den Kriterien des Qualitätssystems der Kantone «QualüK» begutachtet.

Hotel & Gastro *formation* Schweiz bietet den kantonalen oder regionalen Organisationen auf Wunsch an, die Kurse periodisch zu besuchen und bei Bedarf eine beratende und unterstützende Rückmeldung abzugeben.

7 Richtlinien für die Ausrüstung von üK-Räumlichkeiten

Die Bestimmungen (Bildungsverordnungen, Bildungspläne usw.) sowie die gesetzlichen Bestimmungen des Schweizer Lebensmittelgesetzes und der daraus resultierenden Verordnungen bilden die Grundlage für die Einrichtung und Ausrüstung der Räumlichkeiten für die überbetrieblichen Kurse. Im Folgenden wird aufgezeigt, welche wesentlichen Punkte zu beachten sind, damit die im vorliegenden Reglement aufgeführten Lerninhalte im Bereich der Hygiene und der Arbeitsorganisation umgesetzt werden können.

Die Arbeitssicherheit muss jederzeit gewährleistet werden können. Die üK-Instruierenden sind unterstützend für die Vermittlung der Massnahmen gemäss Anhang 2 (Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes des jeweiligen Berufes) verantwortlich.

7.1 Anforderungen an das üK-Zentrum

- Eine angemessene Beleuchtung und genügend Tageslicht gewährleisten sicheres Arbeiten.
- Garderobe mit abschliessbaren Schränken und Möglichkeit für Kleiderwechsel sowie WC.
- Eine Notfallapotheke muss an einem geschützten sowie korrekt signalisierten Ort zugänglich sein.
- Theorieraum mit Beamer und Lademöglichkeiten für Laptops der Kursteilnehmenden sowie Zugang zu WLAN und Drucker usw.
- PC/Laptop mit Branchensoftware und Drucker für üK-Instruierende.

7.2 Räumlichkeiten und Einrichtungen / Maschinen und Einrichtungsgegenstände

7.2.1 Haus- und Etagedienst

- Möglichkeiten für Reinigungsarbeiten im Ganzen Hotel- und Restaurationsbereich (öffentliche Bereiche)
- Dekorationsmaterial
- Pflanzen

7.2.2 Hotelzimmer

- Komplette eingerichtetes Hotelzimmer, mit Bett und dem entsprechenden Bettinhalt, Nachttisch, Garderobe, Schrank mit eingebautem Safe, Schreibtisch, Stuhl, Salontisch mit Polsterstuhl, Minibar, Nachttischlampen, Schreibtischlampe. Badezimmer: Sanitäre Anlagen, wie Dusche/ Badewanne, Lavabo, Toilette, evtl. Bidet.

7.2.3 Etagenoffice

- Etagenwagen
- Maschinen / Geräte / Utensilien wie: Trockensauger, Rückentragsauger, Tiefsaug- und Florbürstsauger, Nasssauger, Einscheibenmaschine, Scheuersaugmaschine, Sprühextraktionsgerät (alle Maschinen mit dem entsprechenden Zubehör), Feuchtwischer, Spraymopgerät, Mop mit Fahreimer, tragbares Sprühgerät, Randleinigungsgerät, komplettes Fensterreinigungsset
- Diverse verschiedenfarbige Lappen (Mikrofaser- und Vlieslappen, Kunstleder, Staublappen, Bodenlappen), Trocknungstücher, Kombischwämme, div. Bürsten / Besen
- Div. Reinigungsmittel wie: Allzweckreiniger, Glas-Oberflächenreiniger, Glas-/Kunststoffreiniger auf Alkoholbasis, Sanitär-Unterhaltsreiniger, WC-Reiniger, Kalkentferner, Abrasivreiniger flüssig, Teppichwaschmittel, Teppich-Fleckenapotheke
- Div. Wäsche, wie Bettwäsche, Badezimmerwäsche, Woldecke
- Gästebeigaben
- Papierware
- Verbrauchsmaterial (Ersatzglühbirnen ect.)
- Lavabo
- Strapazierfähiger, pflegeleichter Boden

7.2.4 Wäscherei/Lingerie (Trennung zwischen Schmutz- und Sauberzone)

- Waschmaschine
- Tumbler (Grösse der Waschmaschine angepasst)
- Mangel
- Bügelstation
- Platz, um die schmutzige Wäsche zu sortieren und kontrollieren
- Ergonomischer Arbeitsplatz, um Wäsche zum Mangeln vorzubereiten und anschliessend zu falten
- Div. Wagen für die Schmutz- und Sauberwäsche
- Div. Waschmittel
- Div. Fleckenmittel
- Nähzeug
- Entsprechende Reinigungsmittel und Reinigungsutensilien

7.2.5 Office

- Abwaschmaschine, evtl. Untertischmodell
- Div. passende Geschirr-, Gläser- und Besteckkörbe
- Dossieranlage
- Div. Metalle (Silber, Kupfer, Messing, Aluminium)
- Div. Reinigungsmittel und Utensilien für die gründliche Reinigung von Glas, Porzellan und den verschiedenen Metallen
- Entsprechende Reinigungsmittel und Reinigungsutensilien

7.2.6 Buffet

- Kaffeemaschine
- Stabmixer
- Toaster
- Eierkocher
- Kochplatte
- Bratpfanne
- Bratschaufel
- Schwingbesen
- Schüssel
- Div. Gläser
- Div. Tassen
- Div. Geschirr
- Div. Besteck
- Brotbrett mit Brotmesser
- Brotkorb
- Früchtekorb
- Käseplatte
- Glaskrüge
- Tischabfalleimer
- Menage
- Molton
- Tischtücher
- Servietten (Stoff und Papier)
- Tischset
- Entsprechende Reinigungsmittel und Reinigungsutensilien (inkl. PSA)
- Rutschsicherer und den Hygienevorschriften entsprechender Bodenbelag

7.2.7 Logistik / Lagerhaltung

- Lagerbewirtschaftung im Food- und Non-Food-Bereich
- Abfallentsorgungsraum/-räumlichkeiten

7.2.8 Réception (nur für Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ)

- Réceptions-Theke mit div. Schubladen, unter anderem eine Schublade mit Hängeregister und Kästchen
- PC, Drucker und Hotelreservationsprogramm auf dem PC
- Bürostuhl
- Telefon
- Taschenrechner
- Zahlterminal
- Schreibblock
- Safe
- Meldescheine
- Quittungsbuch
- Messageblock
- Div. Schreibutensilien

8 Themen, die in allen überbetrieblichen Kursen mit den Fachgebieten vernetzt unterrichtet und umgesetzt werden

Leitziel	
<p>1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation</p> <p>Grundlegende Kenntnisse und Konzepte in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotelfachleute notwendig, um zum einen die ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Zusammenhänge in der Branche wie auch im Betrieb zu verstehen. Zum andern bilden sie eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit effizient zu bewältigen und um Abläufe sicher zu planen, zu gestalten und kritisch zu analysieren sowie Mitarbeitende einzuführen. Damit wird die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten wie auch für das lebenslange Lernen geschaffen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>1.1 Hotelfachleute interessieren sich für betriebswirtschaftliche Fragestellungen, erkennen grundlegende Zusammenhänge und sind fähig, marktorientiert zu denken und zu handeln.</p>	
<p>1.2 Hotelfachleute beschreiben die Merkmale und Besonderheiten der Branche sowie der Hotellerie und verstehen Chancen und Gefahren der gegenwärtigen und zukünftigen ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Entwicklung.</p>	
<p>1.3 Hotelfachleute sind fähig, grundlegende Wertschöpfungs-, Arbeits- und Qualitätssicherungsprozesse in einem Hotelbetrieb zu beschreiben, zu analysieren und wesentlichen Schnittstellen zu erläutern.</p>	<p>1.3.1 Hotelfachleute beschreiben grundlegende Arbeitsprozesse und setzen diese im überbetrieblichen Kurs sachgerecht und effizient um. (K3)</p> <p>1.3.2 Hotelfachleute wenden einzelne Instrumente für Arbeitsanalyse und Planung an und beschreiben deren Bedeutung für die effiziente Gestaltung der überbetrieblichen Kurse. (K4)</p> <p>1.3.3 Hotelfachleute beschreiben ihre Tätigkeiten und die Funktion der einzelnen Stellen als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses und sind fähig, Ihre eigenen Aufgaben im Rahmen des üK zu erklären und zu erfüllen. (K4)</p> <p>1.3.4 Hotelfachleute erläutern die Ziele, den Aufbau und die Funktionsweise des Qualitätssystems des üK-Zentrums und setzen diese pflichtbewusst und durchdacht um. (K3)</p>
<p>1.4 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Gestaltung und die Funktionsweise betrieblicher Prozesse.</p>	<p>1.4.1 Hotelfachleute wenden die hauptsächlichen Kommunikationsmittel im üK an und fertigen Checklisten für deren Einsatz an. (K5)</p>

Richtziele	Leistungsziele
<p>1.5 Hotelfachleute verstehen die gesetzlichen Grundlagen und betrieblichen Richtlinien der Einsatzplanung, erkennen Zielkonflikte zwischen betrieblichen Erfordernissen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden und sind fähig, das Zusammenwirken zwischen verschiedenen Personen und Stellen zu beschreiben sowie Mitarbeitende einzuführen und anzulernen.</p>	<p>1.5.1 Hotelfachleute planen den täglichen Einsatz gemäss den Zielen des üK und den gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien. (K5)</p> <p>1.5.2 Hotelfachleute beschreiben die unterschiedlichen Bedürfnisse der Beteiligten und des üK in der Einsatzplanung und sind fähig, Zielkonflikte zu erläutern und Lösungen vorzuschlagen. (K5)</p> <p>1.5.3 Hotelfachleute führen Instruktionen durch und sind fähig, Feedback zu geben. (K5)</p> <p>1.5.4 Hotelfachleute erstellen einen wöchentlichen Reinigungsplan für die Aufgaben und Tätigkeitsfelder in den überbetrieblichen Kursen. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Konfliktfähigkeit</p> <p>3.5 Teamfähigkeit</p>

Leitziel	
<p>2 Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz</p> <p>Das Verständnis für Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz ist für Hotelfachleute eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch die Werterhaltung eine entscheidende Einflussgrösse. Hotelfachleute leben diese Anforderungen sowohl im eigenen Arbeitsbereich wie auch im Betrieb und gestalten diese engagiert und pflichtbewusst mit.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>2.1 Hotelfachleute verstehen die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, wesentliche Handlungsfelder in Hotelbetrieben zu analysieren, zu beurteilen und geeignete Massnahmen zur Hygiene umzusetzen.</p>	<p>2.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Zielsetzung und Aufgaben der Lebensmittelverordnung anhand der Problemfelder im üK einzuhalten. (K3)</p> <p>2.1.2 Hotelfachleute setzen die Regeln der persönlichen, der arbeitsplatzbezogenen und der Lebensmittelhygiene im üK um und begründen deren Zusammenwirken anhand von Beispielen. (K4)</p> <p>2.1.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der Hygiene im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung und setzen diese im üK um. (K3)</p>
<p>2.2 Hotelfachleute beschreiben Auswirkungen von mangelnder Hygiene und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu ergreifen.</p>	<p>2.2.1 Hotelfachleute beschreiben Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, Lösungen vorzuschlagen. (K5)</p> <p>2.2.2 Hotelfachleute vermeiden mit ihrem Verhalten und mit geeigneten Massnahmen die Entstehung mangelnder Hygiene. (K3)</p>
<p>2.3 Hotelfachleute verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz und erkennen deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe.</p>	<p>2.3.1 Hotelfachleute sind in der Lage, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz anzuwenden. (K3)</p> <p>2.3.2 Hotelfachleute beschreiben die Ursachen der typischen Unfallsituationen und sind fähig die Massnahmen zu deren Prävention und Ursachenbeseitigung vorzuschlagen und einzuhalten. (K5)</p> <p>2.3.3 Hotelfachleute sind fähig, verschiedene Unfallsituationen richtig einzuschätzen und die geeigneten Massnahmen für die Schadensbegrenzung zu ergreifen und umzusetzen. (K3)</p> <p>2.3.4 Hotelfachleute erklären die Ursachen von Bränden und wenden Schutzmassnahmen an. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.4 Lernstrategien</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.2 Lebenslanges Lernen</p>

Leitziel	
<p>4 Gästebetreuung</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>4.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftretens, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.</p>	<p>4.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüssung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gästegerecht zu verhalten. (K5)</p> <p>4.1.2 Hotelfachleute sind sich der Bedeutung ihres Auftretens gegenüber den Gästen bewusst und sind fähig, ihr Verhalten in seinen Wirkungen realistisch einzuschätzen und laufend selbstkritisch zu verbessern. (K5)</p>
<p>4.2 Hotelfachleute entwickeln Bewusstheit über gäste- und betriebsgerechte Umgangsformen und wenden entsprechende Verhaltensregeln zielorientiert an.</p>	<p>4.2.1 Hotelfachleute sind fähig, ihre Körperpflege, ihren Schmuck und ihre Kleidung, ihre Sprache sowie ihre Gestik gemäss den Zielen der üK-Regeln einzuhalten. (K3)</p> <p>4.2.2 Hotelfachleute optimieren die Stärken des verbalen und nonverbalen Verhaltens und entwickeln ein positives Arbeits- und Lernklima wie auch den Teamgeist. (K3)</p>
<p>4.3 Hotelfachleute sind fähig, die Kommunikation mit Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden auf unterschiedlichen Ebenen zu analysieren, Dialoge zu führen und Gästekontakte im Interesse des Betriebes und der Gäste aktiv mitzugestalten.</p>	
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.4 Lernstrategien</p> <p>2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden</p> <p>2.7 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Konfliktfähigkeit</p> <p>3.5 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Umgangsformen</p>

9 Einteilung der überbetrieblichen Kurse 1 – 6 Hotelfachfrau EFZ/Hotelfachmann EFZ

9.1 Überbetrieblicher Kurs 1

Leitziel	
6 Werterhaltung, laufende Reinigung Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.	
Richtziele	Leistungsziele
6.1 Hotelfachleute sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung selbstständig vorzunehmen.	6.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, einzelne Arbeitsprozesse der Werterhaltung zu planen, durchzuführen und zu bewerten. (K5)
6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.	6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen. (K4)
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit

Leitziel	
<p>8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien</p> <p>Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p>	<p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen. (K3) Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter. (K3)</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen. (K3)</p>
<p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobilien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbstständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.7 Belastbarkeit</p>

Leitziel
<p>2 Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz</p> <p>Siehe Leit-, Richt- und Leistungsziele Seite 13</p>

9.2 Überbetrieblicher Kurs 2

Leitziel	
<p>6 Werterhaltung Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.</p>	<p>6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

Leitziel	
<p>7 Wäscheversorgung</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handels von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Ansprüche an die Wäschepflege aus betriebswirtschaftlicher und ökologischer Sicht zu verstehen und mit den Bedürfnissen der Gäste zu verbinden.</p>	
<p>7.2 Hotelfachleute erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte sachgerecht ein.</p>	<p>7.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die verschiedenen Maschinen und Geräte der Wäschepflege sachgerecht zu bedienen und unter der Berücksichtigung der Arbeitssicherheit zu pflegen. (K3)</p> <p>7.2.2 Hotelfachleute setzen die geeigneten chemotechnischen Produkte in der Wäschepflege ökonomisch, ökologisch und sachgerecht ein. (K3)</p>
<p>7.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Ansprüche an die Wäschepflege aus betriebswirtschaftlicher und ökologischer Sicht zu verstehen und mit den Bedürfnissen der Gäste zu verbinden.</p>	<p>7.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege und Reinigung unter Berücksichtigung der hygienischen Anforderungen selbstständig durchzuführen. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.7 Belastbarkeit</p>

Leitziel	
<p>8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien</p> <p>Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p>	<p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen. (K3) Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter. (K3)</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen. (K3)</p>
<p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobilien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbstständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.7 Belastbarkeit</p>

9.3 Überbetrieblicher Kurs 3

Leitziel	
<p>3 Logistik</p> <p>In Hotelbetrieben kommt der Steuerung und 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. Hotelfachleute prägen und gestalten logistische Prozess mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Beschaffung bis zur Entsorgung zu beschreiben und in Teilprozessen mitzugestalten.</p>	<p>3.1.1 Hotelfachleute beschreiben die Ziele und wesentlichen Kennzahlen der Warenbewirtschaftung und halten die Regeln der Warenbewirtschaftung ein. (K3)</p> <p>3.1.2 Hotelfachleute erklären die Grundsätze des Einkaufs, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren und setzen diese um. (K3)</p>
<p>3.2 Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.</p>	<p>3.2.1 Hotelfachleute verfolgen eine konsequente und umweltgerechte, ökonomische Abfallbewirtschaftung und unterscheiden zwischen Vermeiden, Vermindern, Trennen, Verwerten. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>

Leitziel	
<p>4 Gästebetreuung, Service, Frühstück</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>4.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftretens, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.</p>	<p>4.1.2 Hotelfachleute sind sich der Bedeutung ihres Auftretens gegenüber den Gästen bewusst und sind fähig, ihr Verhalten in seinen Wirkungen realistisch einzuschätzen und laufend selbstkritisch zu verbessern. (K5)</p>
<p>4.4 Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.</p>	<p>4.4.1 Hotelfachleute bereiten Getränke unter Einhaltung von Regeln der Hygiene selbstständig zu. (K3)</p> <p>4.4.2 Hotelfachleute sind fähig die Frühstückszubereitung und den Frühstücksservice auszuführen wie auch Pausen- und Apéro-Buffer herzurichten und zu betreuen. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.7 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.5 Teamfähigkeit</p> <p>3.6 Umgangsformen</p>

Leitziel	
<p>6 Werterhaltung, Office</p> <p>Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>6.1 Hotelfachleute sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung selbstständig vorzunehmen.</p>	
<p>6.2 Hotelfachleute sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung zu erkennen und entsprechende Systeme, Methoden und Produkte zu erklären und problemgerecht einzusetzen.</p>	<p>6.2.2 Hotelfachleute sind in der Lage, die Grundreinigungen im Officebereich selbstständig, zielorientiert und effizient durchzuführen. (K3)</p>
<p>6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.</p>	<p>6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

Leitziel	
<p>8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien</p> <p>Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p>	<p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen. (K3) Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anler- nung anderer Lernenden weiter. (K3)</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig ein- zusetzen und deren Pflege und Werterhal- tung sicher zu stellen. (K3)</p>
<p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörun- gen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigun- gen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobilien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbstständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

9.4 Überbetrieblicher Kurs 4

Leitziel	
<p>1 Betriebsorganisation, Anlernung</p> <p>Grundlegende Kenntnisse und Konzepte in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotelfachleute notwendig, um zum einen die ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Zusammenhänge in der Branche wie auch im Betrieb zu verstehen. Zum andern bilden sie eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit effizient zu bewältigen und um Abläufe sicher zu planen, zu gestalten und kritisch zu analysieren sowie Mitarbeitende einzuführen. Damit wird die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten wie auch für das lebenslange Lernen geschaffen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>1.4 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Gestaltung und die Funktionsweise betrieblicher Prozesse.</p>	<p>1.4.1 Hotelfachleute wenden die hauptsächlichsten Kommunikationsmittel im üK an und fertigen Checklisten für deren Einsatz an. (K5)</p>
<p>1.5 Hotelfachleute verstehen die gesetzlichen Grundlagen und betrieblichen Richtlinien der Einsatzplanung, erkennen Zielkonflikte zwischen betrieblichen Erfordernissen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden und sind fähig, das Zusammenwirken zwischen verschiedenen Personen und Stellen zu beschreiben sowie Mitarbeitende einzuführen und anzulernen.</p>	<p>1.5.3 Hotelfachleute führen Instruktionen durch und sind fähig, Feedback zu geben. (K5)</p> <p>1.5.4 Hotelfachleute erstellen einen wöchentlichen Reinigungsplan für die Aufgaben und Tätigkeitsfelder in den überbetrieblichen Kursen. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien</p>	<p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Konfliktfähigkeit</p> <p>3.5 Teamfähigkeit</p>

Leitziel	
<p>4 Gästebetreuung, Service</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>4.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftretens, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.</p>	
<p>4.2 Hotelfachleute entwickeln Bewusstheit über gäste- und betriebsgerechte Umgangsformen und wenden entsprechende Verhaltensregeln zielorientiert an.</p>	<p>4.2.1 Hotelfachleute sind fähig, ihre Körperpflege, ihren Schmuck und ihre Kleidung, ihre Sprache sowie ihre Gestik gemäss den Zielen der üK-Regeln einzuhalten. (K3)</p>
<p>4.4 Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.</p>	<p>4.4.3 Hotelfachleute wenden grundlegende Serviceformen in den Bereichen der Hotel-, Seminar- und Bankettgäste selbstständig an. (K3)</p>
<p>4.5 Hotelfachleute führen Arbeitsabläufe für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste bedürfnisgerecht und effizient durch, reflektieren ihre Vorgehensweise und Wirkungen und sind bereit, diese laufend zu verbessern.</p>	<p>4.5.1 Hotelfachleute sind fähig, die Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsabläufe von Seminaren, Banketten und der Halbpension differenziert zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte auszuführen. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden</p> <p>2.7 Präsentationstechniken</p>	<p>3.5 Teamfähigkeit</p>

Leitziel	
<p>5 Raumgestaltung</p> <p>Eine behagliche und an den Bedürfnissen der Gäste orientierte Raumgestaltung stellt eine wesentliche Voraussetzung für die Wertschöpfung in Hotelbetrieben dar. Das Schaffen von räumlichem Wohlbefinden, einer wohnlichen Ambiance und der gästeorientierten Gestaltung von Hotel-, Seminar- und Bankettlokalitäten stellt deshalb eine zentrale Aufgabe und Kompetenz von Hotelfachleuten dar.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>5.1 Hotelfachleute verstehen die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Räumen und sind fähig, diese gästegerecht und zielorientiert anzuwenden.</p>	<p>5.1.1 Hotelfachleute gestalten verschiedene Dekorationen für Seminare und Bankette im Sinne der betrieblichen Ziele und der Bedürfnisse der Gäste. (K3)</p> <p>5.1.2 Hotelfachleute pflegen Blumen-, Pflanzen- und Dekorationselemente und stellen deren Werterhalt sicher. (K3)</p> <p>5.1.3 Hotelfachleute sind fähig, Gästeräumlichkeiten nach den Regeln der Farbenlehre und nach Ambienteaspekten funktionell und wohnlich zu gestalten und herzurichten. (K3)</p>
<p>5.2 Hotelfachleute sind fähig, für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste nach deren Bedürfnissen und den betrieblichen Richtlinien selbstständig Räume zu gestalten und einzurichten.</p>	<p>5.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die Räume im Seminar- und Bankettbereich auf Grund von Gästewünschen selbstständig zu gestalten. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.6 Kreativitätstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p>

Leitziel	
<p>6 Werterhaltung, Zwischen- und Grundreinigung Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>6.2 Hotelfachleute sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung zu erkennen und entsprechende Systeme, Methoden und Produkte zu erklären und problemgerecht einzusetzen.</p>	<p>6.2.1 Hotelfachleute sind fähig, Zwischen- und Grundreinigungen im Beherbergungsbereich system- und methodengerecht durchzuführen. (K3)</p>
<p>6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.</p>	<p>6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen. (K4)</p>
<p>6.4 Hotelfachleute sind fähig, Beschädigungen und Mängel von Betriebseinrichtungen und Räumen zu erfassen, diese selbst zu beheben oder deren Behebung zu planen, in ihrer Realisierung zu begleiten und zu kontrollieren.</p>	<p>6.4.1 Hotelfachleute sind bereit und fähig, mit den Immobilien und dem Mobiliar aufmerksam und wertschonend umzugehen. Sie pflegen das Mobiliar und ergreifen geeignete Massnahmen zur Verlängerung der Lebensdauer. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

Leitziel	
<p>8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien</p> <p>Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p>	<p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen. (K3) Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anerkennung anderer Lernenden weiter. (K3)</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.7 Belastbarkeit</p>

9.5 Überbetrieblicher Kurs 5

Leitziel	
<p>3 Logistik, Entsorgung</p> <p>In Hotelbetrieben kommt der Steuerung und 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. Hotelfachleute prägen und gestalten logistische Prozess mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>3.2 Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.</p>	<p>3.2.1 Hotelfachleute verfolgen eine konsequente und umweltgerechte, ökonomische Abfallbewirtschaftung und unterscheiden zwischen Vermeiden, Vermindern, Trennen, Verwerten. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	

Leitziel	
<p>4 Gästebetreuung, Réception</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>4.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftretens, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.</p>	<p>4.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüssung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gastegerecht zu verhalten. (K5)</p>
<p>4.3 Hotelfachleute sind fähig, die Kommunikation mit Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden auf unterschiedlichen Ebenen zu analysieren, Dialoge zu führen und Gästekontakte im Interesse des Betriebes und der Gäste aktiv mitzugestalten.</p>	
<p>4.6 Hotelfachleute erkennen und verstehen unterschiedliche Gästegruppen und können deren Erwartungen und Bedürfnisse aufzeigen wie auch Entwicklungstrends abzuschätzen.</p>	
<p>4.7 Hotelfachleute sind fähig, die Bedeutung des Gästeempfangs bis zur Gästeverabschiedung zu erkennen und sind in der Lage, Gäste zu empfangen, ihre Bedürfnisse zu beschreiben und sie zuvorkommend über betriebs- und regionalspezifischen Produkten sowie Dienstleistungen zu beraten.</p>	<p>4.7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand des Reservationssystems zu verarbeiten. (K3)</p> <p>4.7.2 Hotelfachleute sind fähig, einfache Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) und die Gästeverabschiedung (Check-Out) effizient und zielorientiert auszuführen. (K3)</p> <p>4.7.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der gastegerechten Reklamationsbehandlung und sind fähig, die Anliegen und Wünsche ihrer Gäste zu beschreiben und gemäss den betrieblichen Leitlinien zu behandeln. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien</p> <p>2.4 Lernstrategien</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.6 Umgangsformen</p>

Leitziel	
<p>6 Werterhaltung, Zwischen- und Grundreinigung</p> <p>Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>6.2 Hotelfachleute sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung zu erkennen und entsprechende Systeme, Methoden und Produkte zu erklären und problemgerecht einzusetzen.</p>	<p>6.2.1 Hotelfachleute sind fähig, Zwischen- und Grundreinigungen im Beherbergungsbereich system- und methodengerecht durchzuführen. (K3)</p>
<p>6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.</p>	<p>6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	

9.6 Überbetrieblicher Kurs 6

Leitziel	
<p>3 Logistik</p> <p>In Hotelbetrieben kommt der Steuerung und 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. Hotelfachleute prägen und gestalten logistische Prozess mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Beschaffung bis zur Entsorgung zu beschreiben und in Teilprozessen mitzugestalten.</p>	<p>3.1.2 Hotelfachleute erklären die Grundsätze des Einkaufs, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren und setzen diese um. (K3)</p> <p>3.1.3 Hotelfachleute erstellen und führen ein Inventar. (K5)</p>
<p>3.2 Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.</p>	
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>

Leitziel	
<p>4 Gästebetreuung, Réception</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handels von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>4.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftritts, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.</p>	<p>4.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüssung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gästegerecht zu verhalten. (K5)</p>
<p>4.4 Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.</p>	<p>4.4.3 Hotelfachleute wenden grundlegende Serviceformen in den Bereichen der Hotel-, Seminar- und Bankettgäste selbstständig an. (K3)</p>
<p>4.5 Hotelfachleute führen Arbeitsabläufe für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste bedürfnisgerecht und effizient durch, reflektieren ihre Vorgehensweise und Wirkungen und sind bereit, diese laufend zu verbessern.</p>	<p>4.5.1 Hotelfachleute sind fähig, die Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsabläufe von Seminaren, Banketten und der Halbpension differenziert zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte auszuführen. (K4)</p>
<p>4.6 Hotelfachleute erkennen und verstehen unterschiedliche Gästegruppen und können deren Erwartungen und Bedürfnisse aufzeigen wie auch Entwicklungstrends abzuschätzen.</p>	
<p>4.7 Hotelfachleute sind fähig, die Bedeutung des Gästeempfangs bis zur Gästeverabschiedung zu erkennen und sind in der Lage, Gäste zu empfangen, ihre Bedürfnisse zu beschreiben und sie zuvorkommend über betriebs- und regionalspezifischen Produkten sowie Dienstleistungen zu beraten.</p>	<p>4.7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand des Reservationssystems zu verarbeiten. (K3)</p> <p>4.7.2 Hotelfachleute sind fähig, einfache Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) und die Gästeverabschiedung (Check-Out) effizient und zielorientiert auszuführen. (K3)</p> <p>4.7.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der gästegerechten Reklamationsbehandlung und sind fähig, die Anliegen und Wünsche ihrer Gäste zu beschreiben und gemäss den betrieblichen Leitlinien zu behandeln. (K4)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien</p> <p>2.4 Lernstrategien</p> <p>2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.6 Umgangsformen</p>

Leitziel	
<p>8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien</p> <p>Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p>	<p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen. (K3) Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anler- nung anderer Lernenden weiter. (K3)</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig ein- zusetzen und deren Pflege und Werterhal- tung sicher zu stellen. (K3)</p>
<p>8.2 Hotelfachleute sind fähig, haustechnische und sanitäre Anlagen sachgerecht und funktionsorientiert zu bedienen.</p>	
<p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobilien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbstständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen. (K5)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.7 Belastbarkeit</p>

10 Ergänzende und fächerübergreifende Lernbereiche

Leitziel	
<p>5 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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>5.1 Hotellerieangestellte sind fähig, den Aufbau der Branche und die Organisation gastgewerblicher Betriebe zu beschreiben und die Systeme der Qualitätssicherung zu erklären.</p>	
<p>5.2 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.</p>	
<p>5.3 Hotellerieangestellte erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Bewältigung betrieblicher Prozesse.</p>	
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz

Leitziel	
<p>6 Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz</p> <p>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 Gäste im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>6.1 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.</p>	<p>6.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz aufzuzeigen und deren Bedeutung zu erklären. (K3)</p> <p>6.1.2 Hotellerieangestellte zeigen potenzielle Ursachen und Folgen von Unfällen auf und beschreiben mögliche Folgen für sich selbst sowie für die Mitarbeitenden und Gäste. (K2)</p> <p>6.1.3 Hotellerieangestellte beschreiben Unfallrisiken und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu beschreiben und umzusetzen. (K3)</p> <p>6.1.4 Hotellerieangestellte sind fähig, Bereiche, Aufgaben und Tätigkeiten aufzuzeigen, welche die Gesundheit gefährden und Massnahmen zum Schutz der Gesundheit umzusetzen. (K3)</p> <p>6.1.5 Hotellerieangestellte zeigen die möglichen Ursachen von Bränden auf und beschreiben Massnahmen zu deren Vermeidung. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.2 Lebenslanges Lernen</p>

Leitziel	
<p>7 Hygiene</p> <p>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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>7.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen.</p>	<p>7.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedeutung der Regeln und Massnahmen der persönlichen sowie der arbeitsplatzbezogenen Hygiene und setzen diese in ihren Arbeitsprozessen ökonomisch und ökologisch durchdacht um. (K3)</p> <p>7.1.2 Hotellerieangestellte erklären die Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, die Auswirkungen mangelnder Hygiene anhand von Beispielen zu beschreiben. (K2)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>

Leitziel	
<p>8 Logistik</p> <p>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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>8.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Lagerung bis zur Entsorgung zu beschreiben und pflichtbewusst zu erledigen</p>	<p>8.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Grundsätze und die Ziele für die Lagerung von Gütern und die Entsorgung von Abfällen aufzuzeigen und die gesetzlichen Bestimmungen anzuwenden. (K2)</p> <p>8.1.2 Hotellerieangestellte beschreiben die verschiedenen Entsorgungsarten und wenden diese selbstständig an. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>

11 Einteilung der überbetrieblichen Kurse 1 – 4 Hotellerieangestellte EBA/Hotellerieangestellter EBA

11.1 Überbetrieblicher Kurs 1

Leitziel	
<p>1 Kern- und Leistungsbereich - Werterhaltung und Raumgestaltung im Etagenbereich</p> <p>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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die ökonomischen und ökologischen Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im Etagenbereich zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung vorzunehmen.</p>	<p>1.1.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, die ökonomischen und ökologischen Ansprüche der Reinigung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu beschreiben und wesentliche Grundsätze bei der Gestaltung von Arbeitsprozessen umzusetzen. (K3)</p> <p>1.1.2 Hotellerieangestellte beschreiben hygienische Aspekte für die Reinigung im Etagenbereich und wenden die Arbeitssicherheitsvorschriften bewusst an. (K3)</p>
<p>1.2 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.</p>	<p>1.2.1 Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte in ihrer Anwendung auf und führen die Reinigungsschritte im Etagenbereich durch. (K3)</p> <p>1.2.2 Hotellerieangestellte zeigen Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Etagenbereich auf und setzen diese in den Arbeitsprozessen um. (K3)</p> <p>1.2.3 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der Werterhaltung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und setzen diese bewusst um. (K3)</p>

Richtziele	Leistungsziele
<p>1.3 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.</p>	<p>1.3.1 Hotellerieangestellte sind fähig, unterschiedliche Schäden zu beschreiben und festzustellen, diese zu melden und kleinere Reparaturen selbst auszuführen. (K3)</p>
<p>1.4 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.</p>	<p>1.4.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Grundsätze der Blumen- und Pflanzenpflege anhand von Beispielen aufzuzeigen und umzusetzen. (K3)</p> <p>1.4.2 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Dekorationen für Gästezimmer und Aufenthaltsräume zu erstellen und zu pflegen. (K3)</p> <p>1.4.3 Hotellerieangestellte erklären die Aspekte und Elemente der Raumatmosphäre in Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und sind fähig, diese durchdacht einzusetzen. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit</p>

11.2 Überbetrieblicher Kurs 2

Leitziel	
<p>2 Kern- und Leistungsbereich - Wäscheversorgung und Raumgestaltung im Hotel- und Seminarbereich</p> <p>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 Ambiance zu schaffen.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>2.1 Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte zu deren Reinigung sachgerecht ein.</p>	<p>2.1.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, unterschiedliche Wäsche- und Textilarten zu unterscheiden, zu gruppieren und die spezifischen Merkmale und Anforderungen zu deren Reinigung zu beschreiben. (K2)</p> <p>2.1.2 Hotellerieangestellte sind fähig, Maschinen, Geräte und Einrichtungen für die Reinigung und Pflege selbstständig, sachgerecht, zielorientiert und effizient einzusetzen sowie die Massnahmen zu deren Werterhalt anzuwenden. (K3)</p> <p>2.1.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Arten und die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten zu erklären und deren Anwendung aufzuzeigen. (K3)</p>
<p>2.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Aufgaben bei der Wäschepflege pflichtbewusst zu erledigen und ökonomischen wie auch ökologischen Anforderungen Rechnung zu tragen.</p>	<p>2.2.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege umzusetzen und die Vorschriften über Hygiene und Arbeitssicherheit anzuwenden. (K3)</p> <p>2.2.2 Hotellerieangestellte erläutern die ökonomischen und ökologischen Zusammenhänge in der Wäschepflege, setzen die entsprechenden Arbeitstechniken ein und erstellen Checklisten. (K3)</p>
<p>2.3 Hotellerieangestellte erläutern die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Seminarräumen und sind fähig, diese für Standardanlässe anzuwenden.</p>	<p>2.3.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Ziele und Merkmale von Dekorationen zu beschreiben und für Seminarräume Dekorationen zu erstellen. (K3)</p> <p>2.3.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Bedingungen der Lichtverhältnisse zu erklären und darauf abgestimmt die Grundsätze und Elemente der Raumgestaltung anzuwenden. (K3)</p>

Richtziele	Leistungsziele
<p>2.4 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.</p>	<p>2.4.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedürfnisse von Seminargästen und gestalten die Arbeitsabläufe, die einzelnen Schritte und Schnittstellen in der Gestaltung von Seminarien pflichtbewusst mit. (K3)</p> <p>2.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen, einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen sowie auf einfache Anfragen korrekt und freundlich Auskunft zu geben. (K3)</p> <p>2.4.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Produkte und Dienstleistungen für die Raumgestaltung gemäss Anfragen von Gästen oder von Vorgesetzten korrekt bereitzustellen. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Lernstrategien</p> <p>2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Umgangsformen</p> <p>3.6 Belastbarkeit</p>

11.3 Überbetrieblicher Kurs 3

Leitziel	
<p>3 Kern- und Leistungsbereich - Gästebetreuung Frühstücksbereich und Werterhaltung Office</p> <p>Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und ihre 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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>3.1 Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Gästegruppen und deren Bedürfnisse im Frühstücksbereich und beschreiben das Speise- und Getränkeangebot im Frühstücksbereich.</p>	<p>3.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Eigenschaften und Merkmale der Lebensmittel und Getränke im Frühstücksbereich zu charakterisieren und Anforderungen an diese zu beschreiben. (K3)</p> <p>3.1.2 Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste im Frühstücksbereich zu beschreiben und die entsprechenden Produkte des Speisen- und Getränkeangebotes gäste- und zielorientiert anzubieten. (K3)</p>
<p>3.2 Hotellerieangestellte führen Arbeitsabläufe im Frühstücksbereich aus und wenden grundlegende Serviceregeln an.</p>	<p>3.2.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Aufgaben und Abläufe im Frühstücksbereich zu bewältigen und den Anforderungen der Arbeitshygiene und den Vorschriften der Arbeitssicherheit angemessen Rechnung zu tragen. (K3)</p>
<p>3.3 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.</p>	<p>3.3.1 Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale der verschiedenen Materialien auf und charakterisieren die wichtigsten chemotechnischen Produkte und deren Einsatzmöglichkeiten. (K2)</p> <p>3.3.2 Hotellerieangestellte erklären die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Officebereich. (K2)</p> <p>3.3.3 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze und Massnahmen der Werterhaltung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und stellen deren Werterhaltung sicher. (K3)</p>

Richtziele	Leistungsziele
<p>3.4 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.</p>	<p>3.4.1 Hotellerieangestellte beherrschen die einzelnen Schritte in der Grundreinigung von Materialien und setzen entsprechende Maschinen, Geräte, Utensilien, Produkte sowie Methoden fachgerecht ein und tragen den Vorschriften der Hygiene und Arbeitssicherheit durchdacht Rechnung. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.3 Lernstrategien 2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit</p>

11.4 Überbetrieblicher Kurs 4

Leitziel	
<p>4 Kern- und Leistungsbereich - Werterhaltung Hauswirtschaft und Gästebetreuung im Hotel- und Seminarbereich</p> <p>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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>4.1 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.</p>	<p>4.1.1 Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Hauswirtschaftsbereich anhand typischer Reinigungsschritte auf. (K3)</p> <p>4.1.2 Hotellerieangestellte erklären die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Hauswirtschaftsbereich anhand von aussagekräftigen Beispielen. (K2)</p>
<p>4.2 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.</p>	<p>4.2.1 Hotellerieangestellte zeigen anhand von Beispielen die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Hauswirtschaftsbereich differenziert auf und erkläre die Unterschiede. (K2)</p> <p>4.2.2 Hotellerieangestellte beschreiben die Anforderungen an die Unterhalts- und Grundreinigung von Materialien im Hauswirtschaftsbereich und wende die entsprechenden Systeme und Methoden selbstständig, zielorientiert und effizient an. (K3)</p> <p>4.2.3 Hotellerieangestellte beschreiben die einzelnen Schritte der Unterhalts- und Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft und sind fähig, diese durchdacht und pflichtbewusst umzusetzen. (K3)</p>
<p>4.3 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 Betriebes an.</p>	<p>4.3.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Arbeitsabläufe und die einzelnen Schritte in der Gestaltung von Seminarien und sind fähig, wesentliche Aufgaben zu übernehmen und durchdacht zu erledigen. (K3)</p>

Richtziele	Leistungsziele
<p>4.4 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.</p>	<p>4.4.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, sich gegenüber den Gästen im Sinne der Betriebsziele und ihrer Wünsche freundlich, korrekt und zuvorkommend zu verhalten. (K3)</p> <p>4.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen, einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen sowie auf einfache Anfragen korrekt und freundlich Auskunft zu geben. (K3)</p>
Methodenkompetenz	Sozialkompetenz
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p> <p>2.3 Lernstrategien</p> <p>2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien</p> <p>2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.4 Teamfähigkeit</p> <p>3.5 Umgangsformen</p> <p>3.6 Belastbarkeit</p>

