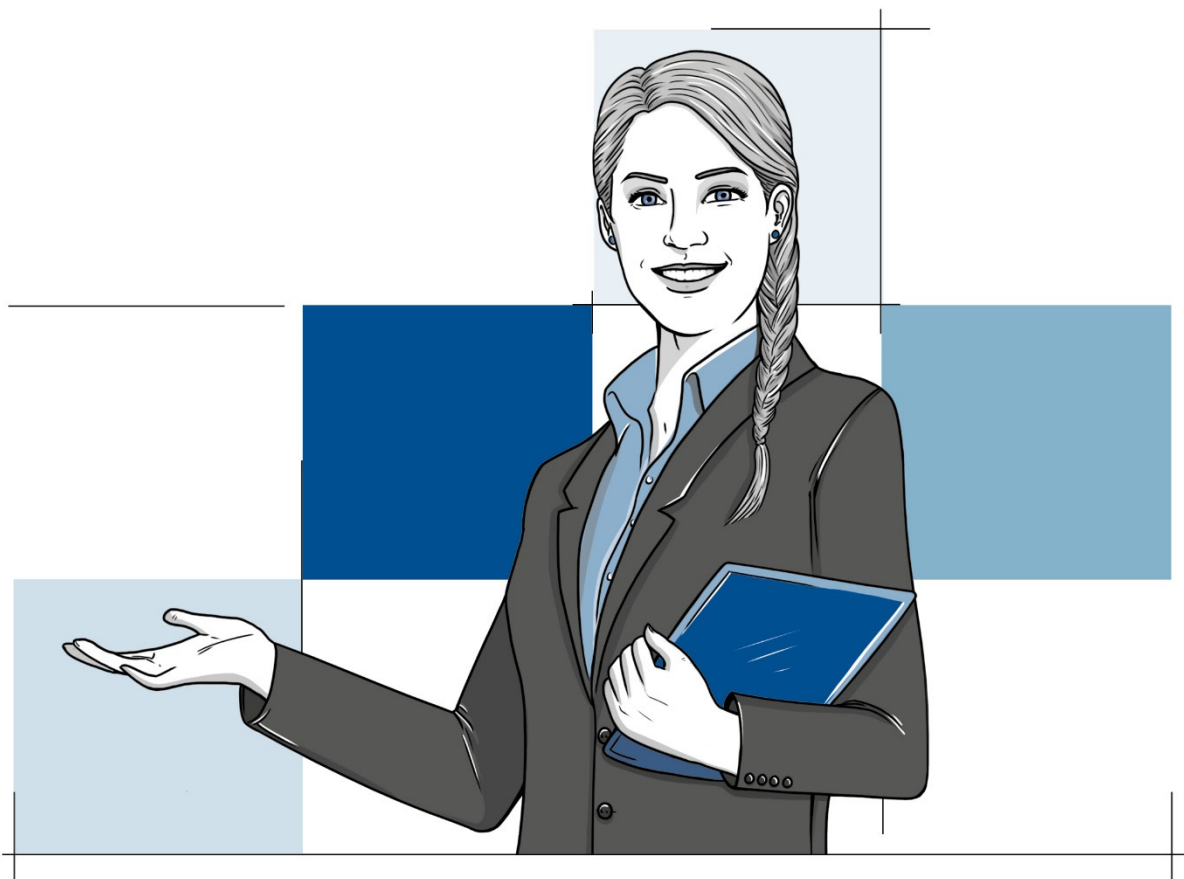




Bildungsplan

zur Verordnung des SBFI vom 6. November 2018 über die berufliche Grundbildung für

**Hotel-Kommunikationsfachfrau/Hotel-Kommunikationsfachmann
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)¹**

Vom 11. Oktober 2016, in Kraft ab 1. Januar 2017

Berufsnummer 79200

¹ Für die lesefreundliche Darstellung wird im Bildungsplan die Berufsbezeichnung «Hotelkommunikationsfachleute» verwendet.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	3
2	Berufspädagogische Grundlagen	4
2.1	Einführung in die Handlungskompetenzorientierung	4
2.2	Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz	5
2.3	Weitere Erläuterungen zu den Handlungskompetenzen	6
2.4	Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)	8
2.5	Zusammenarbeit der Lernorte	8
3	Qualifikationsprofil.....	9
3.1	Berufsbild.....	9
3.2	Übersicht der Handlungskompetenzen	11
3.3	Anforderungsniveau	11
4	Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort	12
	Handlungskompetenzbereich 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern.....	12
	Handlungskompetenzbereich 2: Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen.....	26
	Handlungskompetenzbereich 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen.....	29
	Handlungskompetenzbereich 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben	38
5	Genehmigung und Inkrafttreten	44
	Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung	45
	Anhang 2: Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes	46
	Glossar	50

Abkürzungsverzeichnis

BBG	Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz), 2004
BBV	Verordnung über die Berufsbildung (Berufsbildungsverordnung), 2004
BiVo	Verordnung über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung)
CRM	Customer Relationship Management
EFZ	Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis
FK	Fachkompetenz
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points (Gefahrenanalyse und kritische Kontrollpunkte)
HR	Human Resources
HRM	Human Resources Management
LMGV	Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung
MK	Methodenkompetenzen
OdA	Organisation der Arbeitswelt (Berufsverband)
RevPAR	Revenue per available room (deutsch: Erlös pro verfügbarer Zimmerkapazität)
SBFI	Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation
SDBB	Schweiz. Dienstleistungszentrum Berufsbildung / Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
SK	Sozialkompetenzen und Selbstkompetenzen
üK	überbetrieblicher Kurs

1 Einleitung

Dieser Bildungsplan ist das berufspädagogische Konzept für die berufliche Grundbildung von Hotel-Kommunikationsfachfrauen und Hotel-Kommunikationsfachmännern mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ). Er beschreibt die Grundbildung zur Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ und zum Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ an den drei Lernorten Betrieb, Berufsfachschule und überbetriebliche Kurse mit dem Ziel, eine vielseitige und attraktive Grundbildung für die Branche Hotellerie-Gastronomie zu schaffen.

Mit diesem neuen Beruf wird einem lang gehegten Wunsch der Branche entsprochen. Die Innovation besteht darin, dass eine Ausbildung mit klarem Fokus auf den Gast mit seinen Bedürfnissen und seine Betreuung geschaffen wird, bei dem die Fachleute koordinative Aufgaben übernehmen, jedoch auch über Kenntnisse in den unterschiedlichen Arbeitsbereichen eines gastgewerblichen Unternehmens Bescheid wissen. Dabei wird der Kommunikation, dem Umgang, dem Verhalten und natürlich auch der Sprachkenntnis eine grosse Bedeutung beigemessen.

Der Bildungsplan besteht aus drei Teilen. Teil 1 gliedert die berufspädagogischen Grundlagen. Teil 2 definiert das Qualifikationsprofil. In Teil 3 werden die Handlungskompetenzbereiche, die Handlungskompetenzen und die Leistungsziele pro Lernort beschrieben.

Der Bildungsplan wurde von Hotel & Gastro *formation* erlassen und vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) genehmigt.

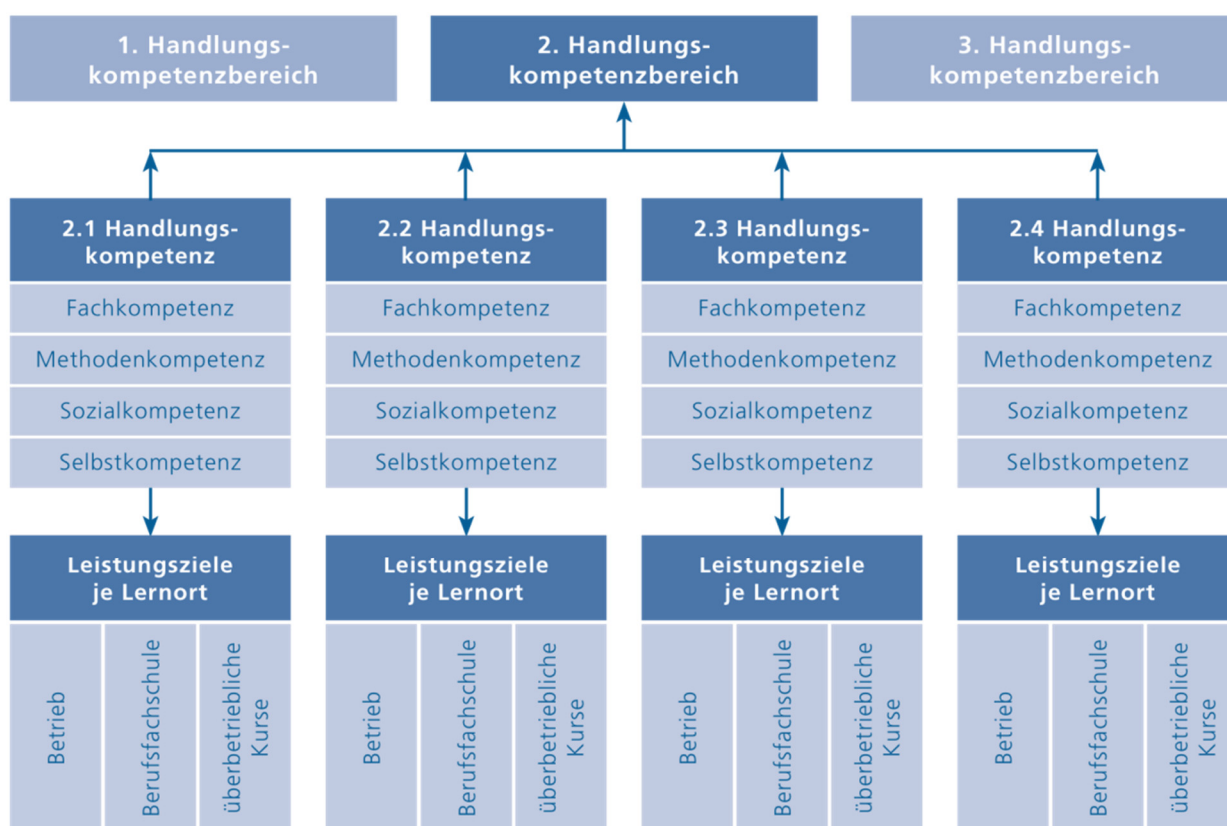
2 Berufspädagogische Grundlagen

2.1 Einführung in die Handlungskompetenzorientierung

Der vorliegende Bildungsplan ist die berufspädagogische Grundlage der beruflichen Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ (nachstehend Hotel-Kommunikationsfachleute genannt). Ziel der beruflichen Grundbildung ist die kompetente Bewältigung von berufstypischen Handlungssituationen. Damit dies gelingt, bauen die Lernenden im Laufe der Ausbildung die in diesem Bildungsplan beschriebenen Handlungskompetenzen auf. Diese sind als Mindeststandards für die Ausbildung zu verstehen und definieren, was in den Qualifikationsverfahren maximal geprüft werden darf.

Der Bildungsplan konkretisiert die zu erwerbenden Handlungskompetenzen. Diese werden in Form von Handlungskompetenzbereichen, Handlungskompetenzen und Leistungszielen dargestellt.

Darstellung der Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort:



Der Beruf Hotel-Kommunikationsfachleute umfasst **4 Handlungskompetenzbereiche**. Diese umschreiben und begründen die Handlungsfelder des Berufes und grenzen sie voneinander ab.

Jeder Handlungskompetenzbereich umfasst eine bestimmte Anzahl **Handlungskompetenzen**. Sie sind in den 4 Handlungskompetenzbereichen in 21 Handlungskompetenzen mit 266 Leistungszielen gruppiert. Diese entsprechen typischen beruflichen Handlungssituationen. Beschrieben wird das erwartete Verhalten, das die Lernenden in dieser Situation zeigen sollen. Jede Handlungskompetenz beinhaltet die vier Dimensionen Fach-, Methoden-, Selbst- und Sozialkompetenz (siehe Berufspädagogische Grundlagen, Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz); diese werden in die Leistungsziele integriert.

Damit sichergestellt ist, dass der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule sowie die überbetrieblichen Kurse ihren entsprechenden Beitrag zur Entwicklung der jeweiligen Handlungskompetenz leisten, werden die Handlungskompetenzen durch Leistungsziele je Lernort konkretisiert. Mit Blick auf eine optimale Lernortkooperation sind die Leistungsziele untereinander abgestimmt (siehe Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort).

2.2 Überblick der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz

Handlungskompetenzen umfassen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen. Damit Hotel-Kommunikationsfachleute im Arbeitsmarkt bestehen, werden die angehenden Berufsleute im Laufe der beruflichen Grundbildung diese Kompetenzen integral und an allen Lernorten (Lehrbetrieb, Berufsfachschule, überbetriebliche Kurse) erwerben. Die folgende Darstellung zeigt den Inhalt und das Zusammenspiel der vier Dimensionen einer Handlungskompetenz im Überblick.

Handlungskompetenz



2.3 Weitere Erläuterungen zu den Handlungskompetenzen

Die vier Dimensionen der Handlungskompetenzen lassen sich in einzelne berufsspezifische Elemente unterteilen. Dazu gehören:

1. Fachkompetenzen (FK)

Die Fachkompetenzen umfassen:

- Die Kenntnisse der berufsspezifischen Ausdrücke (Fachsprache), (Qualität) Standards, Elemente und Systeme und deren Bedeutung für die beruflichen Arbeitssituationen;
- Die Kenntnisse der berufsspezifischen Methoden und Verfahren, Arbeitsmittel und Materialien und deren sachgemässe Verwendung;
- Kenntnisse der Gefahren und Risiken und der daraus resultierenden Vorsichts- und Schutzmassnahmen und Vorkehrungen sowie das Bewusstsein der Verantwortung und Haftung.

2. Methodenkompetenzen (MK)

2.1 Arbeitstechniken

In Betrieben der Hotellerie und Restauration ist es wichtig, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen und Abläufe systematisch und rationell zu gestalten. Hotel-Kommunikationsfachleute lösen berufliche und persönliche Aufgaben und setzen dabei die entsprechenden Arbeitsmethoden und Hilfsmittel gezielt ein. Sie halten dabei die Vorschriften der Arbeitssicherheit und die Hygienevorschriften ein. Sie führen ihre Arbeit zielorientiert, kostenbewusst, effizient aus und bewerten und dokumentieren ihre Arbeitsschritte fortlaufend.

2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Hotel-Kommunikationsfachleute sehen betriebliche Prozesse in ihren Zusammenhängen. Sie berücksichtigen vor- und nachgelagerte Arbeitsschritte und sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf die Produkte sowie auf Mitarbeitende und den Erfolg des Unternehmens bewusst.

2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien

In Betrieben der Hotellerie und Restauration ist der Einsatz von Informations- und Kommunikationsmitteln wichtig. Hotel-Kommunikationsfachleute sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren. Sie beschaffen sich selbstständig Informationen und nutzen diese im Interesse des Betriebes und des eigenen Lernens.

2.4 Lernstrategien

Im Arbeitsalltag sind laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben. Hotel-Kommunikationsfachleute reflektieren ihren Lernprozess ständig und passen ihr Lernverhalten unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ an. Sie arbeiten mit effizienten Lernstrategien, welche ihre Fähigkeiten für das lebenslange und selbstständige Lernen stärken. Dazu gehört auch Hilfe anzufordern und anzunehmen, um ihre Zielsetzung und ihre Zielerreichung zu ermöglichen.

2.5 Präsentationstechniken

Der Erfolg eines Betriebes wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen dem Kunden präsentiert werden. Hotel-Kommunikationsfachleute kennen und beherrschen Präsentationstechniken und -medien und setzen sie situationsgerecht ein.

2.6 Ökologisches Handeln

Ökologisches Verhalten ist aus dem heutigen Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Hotel-Kommunikationsfachleute sind sich der begrenzten Verfügbarkeit der natürlichen Ressourcen bewusst und reduzieren im Arbeitsalltag die Beeinträchtigung der Umwelt auf ein Minimum. Sie pflegen einen sparsamen Umgang mit Rohstoffen, Wasser und Energie und setzen Ressourcen schonende Technologien, Strategien und Arbeitstechniken ein.

2.7 Wirtschaftliches Handeln

Wirtschaftliches Handeln ist die Basis für den unternehmerischen Erfolg. Hotel-Kommunikationsfachleute gehen kostenbewusst mit Rohstoffen und Materialien, Geräten und Einrichtungen um. Sie verrichten die ihnen gestellten Aufgaben effizient und sicher.

3. Sozialkompetenzen und Selbstkompetenzen (SK)

3.1 Kommunikationsfähigkeit

Sachliche Kommunikation ist für die kompetente Berufsausübung sehr wichtig. Darum sind Hotel-Kommunikationsfachleute in beruflichen Situationen kommunikativ und wenden die Grundregeln der Gesprächsführung an. Sie passen ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner an. Sie kommunizieren respektvoll und wertschätzend.

3.2 Konfliktfähigkeit

Im beruflichen Alltag des Betriebes, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kann es zu Konfliktsituationen kommen. Hotel-Kommunikationsfachleute sind sich dessen bewusst und reagieren ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

3.3 Teamfähigkeit

Berufliche Arbeit wird durch Einzelne und durch Teams geleistet. Teams sind in vielen Situationen leistungsfähiger als Einzelpersonen. Arbeiten Hotel-Kommunikationsfachleute im Team, wenden sie Regeln für erfolgreiche Teamarbeit an.

3.4 Reflexionsfähigkeit

Hotel-Kommunikationsfachleute können das eigene Handeln hinterfragen, persönliche Lebenserfahrungen reflektieren und die Erkenntnisse in den beruflichen Alltag einbringen. Sie sind fähig, eigene und fremde Erwartungen, Werte und Normen wahrzunehmen, zu unterscheiden und damit umzugehen (Toleranz).

3.5 Eigenverantwortliches Handeln

In ihrer beruflichen Tätigkeit sind die Hotel-Kommunikationsfachleute mitverantwortlich für die Produktionsergebnisse und die betrieblichen Abläufe. Sie treffen in ihrem Verantwortungsbereich selbstständig und gewissenhaft Entscheide und handeln entsprechend.

3.6 Belastbarkeit

Hotel-Kommunikationsfachleute können den berufsspezifischen physischen und psychischen Belastungen standhalten. Sie kennen die eigenen Grenzen und holen sich Unterstützung, um belastende Situationen zu bewältigen.

3.7 Flexibilität

Hotel-Kommunikationsfachleute sind fähig, sich auf Veränderungen und unterschiedliche Situationen einzustellen und diese aktiv mitzugestalten.

3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung

Im Wettbewerb bestehen nur Betriebe mit motivierten leistungsbereiten Angestellten. Hotel-Kommunikationsfachleute setzen sich für das Erreichen der betrieblichen Ziele ein. Sie entwickeln und festigen in Betrieb und Schule ihre Leistungsbereitschaft. Ihre Arbeitshaltung zeichnet sich durch Pünktlichkeit, Konzentration, Sorgfalt, Zuverlässigkeit und Genauigkeit aus.

3.9 Lebenslanges Lernen

Technologischer Wandel und wechselnde Kundenbedürfnisse erfordern laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten sowie die Bereitschaft sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. Hotel-Kommunikationsfachleute sind offen für Neuerungen, bilden sich lebenslang weiter und stärken damit ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.

2.4 Taxonomiestufen für Leistungsziele (nach Bloom)

Jedes Leistungsziel wird mit einer Taxonomiestufe (K-Stufe; K1 bis K6) bewertet. Die K-Stufe drückt die Komplexität des Leistungsziels aus. Im Einzelnen bedeuten sie:

Stufen	Begriff	Beschreibung
K 1	Wissen	Hotel-Kommunikationsfachleute geben gelerntes Wissen wieder und rufen es in gleichartiger Situation ab.
K 2	Verständnis	Hotel-Kommunikationsfachleute erklären oder beschreiben gelerntes Wissen in eigenen Worten.
K 3	Anwenden	Hotel-Kommunikationsfachleute wenden gelernte Technologien/Fertigkeiten in unterschiedlichen Situationen an.
K 4	Analyse	Hotel-Kommunikationsfachleute analysieren eine komplexe Situation, d.h. sie gliedern Sachverhalte in Einzelelemente, decken Beziehungen zwischen Elementen auf und finden Strukturmerkmale heraus.
K 5	Synthese	Hotel-Kommunikationsfachleute kombinieren einzelne Elemente eines Sachverhalts und fügen sie zu einem Ganzen zusammen.
K 6	Beurteilen	Hotel-Kommunikationsfachleute beurteilen einen mehr oder weniger komplexen Sachverhalt aufgrund von bestimmten Kriterien.

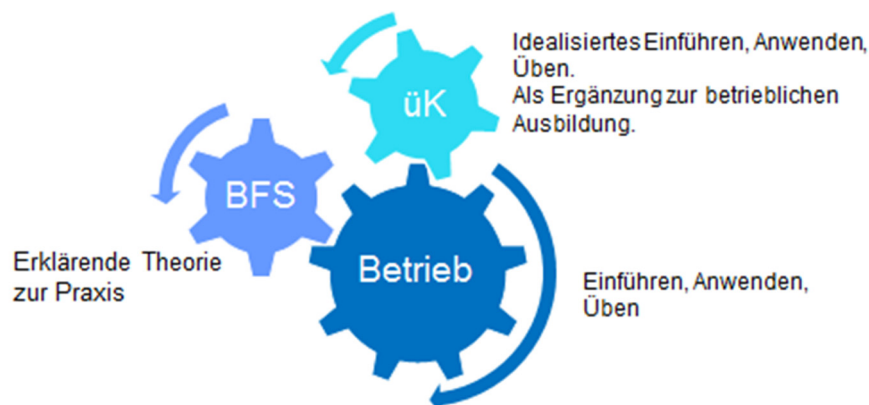
2.5 Zusammenarbeit der Lernorte

Koordination und Kooperation der Lernorte (bezüglich Inhalten, Arbeitsmethoden, Zeitplanung, Gepflogenheiten des Berufs) sind eine wichtige Voraussetzung für das Gelingen der beruflichen Grundbildung. Die Lernenden sollen während der gesamten Ausbildung darin unterstützt werden, Theorie und Praxis miteinander in Beziehung zu bringen. Eine Zusammenarbeit der Lernorte ist daher zentral, die Vermittlung der Handlungskompetenzen ist eine gemeinsame Aufgabe. Jeder Lernort leistet seinen Beitrag unter Einbezug des Beitrags der anderen Lernorte. Durch gute Zusammenarbeit kann jeder Lernort seinen Beitrag laufend überprüfen und optimieren. Dies erhöht die Qualität der beruflichen Grundbildung.

Der spezifische Beitrag der Lernorte kann wie folgt zusammengefasst werden:

- Der Lehrbetrieb; im dualen System findet die Bildung in beruflicher Praxis im Lehrbetrieb, im Lehrbetriebsverbund, in Lehrwerkstätten, in Handelsmittelschulen oder in anderen zu diesem Zweck anerkannten Institutionen statt, wo den Lernenden die praktischen Fertigkeiten des Berufs vermittelt werden.
- Die Berufsfachschule; sie vermittelt die schulische Bildung, welche aus dem Unterricht in den Berufskennntnissen, der Allgemeinbildung und dem Sport besteht.
- Die überbetrieblichen Kurse; sie dienen der Vermittlung und dem Erwerb grundlegender Fertigkeiten und ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung, wo die zu erlernende Berufstätigkeit dies erfordert.

Das Zusammenspiel der Lernorte lässt sich wie folgt darstellen:



Eine erfolgreiche Umsetzung der Lernortkooperation wird durch die entsprechenden Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung (siehe Anhang) unterstützt.

3 Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil ist eine Zusammenfassung der Handlungskompetenzbereiche und beruflichen Handlungskompetenzen, über welche Hotel-Kommunikationsfachleute auf Stufe EFZ am Ende der Ausbildung verfügen.

Den Handlungskompetenzbereichen werden ein oder mehrere berufliche Handlungskompetenzen zugeordnet, welche wiederum mit Leistungszielen messbar konkretisiert werden. Die Leistungsziele im Betrieb stellen die eigentlichen Ausbildungsziele für die Bildung in beruflicher Praxis dar. Die Zielerreichung wird durch die Leistungsziele der Schule und der überbetrieblichen Kurse ergänzt und unterstützt.

3.1 Berufsbild

Hotel-Kommunikationsfachleute werden in den verschiedenen Bereichen eines Betriebes (Küche, Etage, Restaurant, Réception / Backoffice) eingesetzt. Sie kennen die Grundlagen der jeweiligen Abteilungen und deren Nahtstellen. Sie werden aber hauptsächlich an der Front im direkten Gästekontakt eingesetzt. Dabei leben sie die Philosophie ihres Betriebes und zeichnen sich durch eine ausgeprägte Gästeorientierung aus.

Sie beraten und betreuen die Gäste überzeugend und informieren sie sachgerecht in drei Sprachen. Dabei achten sie auf kulturelle Unterschiede und auf ihren persönlichen Auftritt.

Sie kommunizieren überzeugend mit einer offenen und freundlichen Zuwendung zum Gegenüber und stellen einen situationsgerechten Sprachgebrauch sicher. Dabei wenden sie ihre Kenntnisse über den Umgang mit neuen Medien an.

Sie gestalten und organisieren Massnahmen rund um die Gästelerlebnisse. Grundkenntnisse im Marketing sowie in der Administration (Grundlagen in der Buchhaltung sowie der HR-Administration) sind dabei unerlässlich, um diese Vernetzungsaufgaben und die Kontakte zu Gästen und Partnern sicherstellen zu können.

Sie kennen die Grundlagen der internen Prozesse, um im Betrieb eine Drehscheibenfunktion zu übernehmen. Sie organisieren ihre eigenen Arbeiten gemäss betrieblichen und terminlichen Vorgaben rationell und stellen die interne Kommunikation sicher.

Wichtigste berufliche Handlungskompetenzen

Die Bildungsziele sind in vier Handlungskompetenzbereiche gegliedert:

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

Berufsausübung

Die Ausbildung der Hotel-Kommunikationsfachleute schafft dank den Einblicken in die verschiedenen Fachbereiche sowie dem persönlichen Umgang mit Gästen und Partnern beste Voraussetzungen für attraktive Positionen in den Hotelbetrieben. Diese Grundbildung bietet aber auch eine ideale Grundlage für weitere Ausbildungen in der höheren Berufsbildung.

Mögliche Einsatzgebiete nach der Grundbildung:

- Front- und Backoffice (Check-in/-out, Reservationen)
- Gästebetreuung / Empfang (Réception & Restaurant)
- Kommunikation (u.a. Tripadvisor, Social Media, etc.)
- Marketing / Sales
- Administration / HR-Assistenz

Bedeutung des Berufes für Gesellschaft und Umwelt

Die Natürlichkeit und Echtheit der Schweiz ziehen Gäste aus aller Welt an. Diese haben bestimmte Erwartungen an ihre Gastgeber. Um diese optimal zu erfüllen, werden die Hotel-Kommunikationsfachleute spezifisch im Bereich interkulturelle Kommunikation geschult. Dabei werden unter anderem die Wertepräferenzen und kulturellen Unterschiede der Gästegruppen berücksichtigt. Die zweite Landessprache sowie Englisch als eigene Handlungskompetenzen dienen dem Austausch mit den Gästen aus dem In- und Ausland und tragen so zu einem positiven Image der Schweiz bei.

Die Hotel-Kommunikationsfachleute erfüllen im Bereich der Nachhaltigkeit sowie der Ressourcen- und Energieeffizienz eine zentrale Rolle. Denn die Hotellerie und Gastronomie in der Schweiz stehen für die Werte Qualität, Nachhaltigkeit und Ökologie ein. Um dies zu gewährleisten, werden die Lernenden spezifisch auf den Gebieten Nachhaltigkeit (Werterhaltung, Cleantech, Food Waste etc.) sensibilisiert und geschult.

3.2 Übersicht der Handlungskompetenzen

↓ Handlungskompetenzbereiche		Berufliche Handlungskompetenzen →						
1	Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten	1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen	1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen	1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen	1.5 Rückmeldungen erfassen und auswerten, Feedback geben und Massnahmen umsetzen	1.6 Gespräche in der zweiten Landessprache mit Gästen und Partnern führen	1.7 Gespräche in der dritten Sprache Englisch mit Gästen und Partnern führen
2	Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	2.1 Betriebliche Angebote und Kooperationsangebote planen und gestalten	2.2 Einfache Medien und Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien gestalten	2.3 Instrumente für die Erhebung der Gästezufriedenheit erstellen				
3	Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen	3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen	3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen	3.4 Bei der Administration der Mitarbeiterdossiers und bei Ein- und Austritten mitarbeiten	3.5 Betriebliche Statistiken führen, Betriebsprozesse überwachen, Massnahmen zur Steuerung einsetzen, Aufbau- und Ablauforganisation sicherstellen	3.6 Einfache Texte in der zweiten Landessprache verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten	3.7 Einfache Texte in der dritten Sprache Englisch verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten
4	Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben	4.1 Lager nachhaltig bewirtschaften und die Warenannahme durchführen	4.2 Die betriebliche Werterhaltung sicherstellen	4.3 Die Grundsätze der Nachhaltigkeit in den Kernprozessen aller Abteilungen und Nahtstellen sicherstellen	4.4 Betriebliche Werte und Normen umsetzen			

3.3 Anforderungsniveau

Das Anforderungsniveau des Berufes ist in Kapitel 4 (Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort) im Rahmen von Taxonomiestufen (K1 bis K6) bei den Leistungszielen detailliert festgehalten.

4 Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele je Lernort

In diesem Kapitel werden die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen und die Leistungsziele je Lernort beschrieben. Die im Anhang aufgeführten Instrumente zur Förderung der Qualität unterstützen die Umsetzung der beruflichen Grundbildung und fördern die Kooperation der drei Lernorte.

Handlungskompetenzbereich 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern

Im Umgang mit Gästen und Partnern ist die Kommunikation bei Betreuung und Beratung von zentraler Bedeutung. Hotel-Kommunikationsfachleute sind sich dieser hohen Anforderung bewusst. Der persönliche korrekte Umgang mit Gästen und Partnern ist Grundlage für den Erfolg auf dem Markt und ist damit eine zentrale Haltung der Hotel-Kommunikationsfachleute. Die Erfüllung ökologischer, sozialer und gesundheitlicher Standards gehört für Gäste zu einem modernen Lebensstil und zu qualitativ hochstehenden Produkten. Hotel-Kommunikationsfachleute gehen daher auf die Wertpräferenzen dieser Kundenbedürfnisse ein.

Hotel-Kommunikationsfachleute gestalten die Kommunikation mit allen Beteiligten und ihren Gästen freundlich, korrekt und überzeugend. Sie kontrollieren die Arbeits- und Tagesplanung und stellen deren Umsetzung zum Wohle der Gäste sicher. Sie stellen ausgewählte Produkte nach betrieblichen Vorgaben und Schwerpunkten her. Sie beraten die Gäste, empfehlen ihnen die nachhaltigen und konventionellen Angebote und Produkte und verkaufen diese überzeugend und zielorientiert. Schliesslich erfassen sie die Rückmeldungen von Gästen und Partnern, geben Feedback und setzen geeignete Massnahmen um.

Handlungskompetenz 1.1

Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten

Hotel-Kommunikationsfachleute kommunizieren mit Gästen und Partnern zielorientiert, offen und selbstbewusst. Sie wenden die Kommunikationsregeln an und führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche bedarfs- und zielorientiert. Sie pflegen ein gewinnendes und vorbildliches Erscheinungsbild und Verhalten.

MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln;
2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien; 2.5 Präsentationstechniken

SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit;
3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.6 Belastbarkeit; 3.7 Flexibilität;
3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.1.1 Sie gestalten die Beratung und Betreuung ihrer Gäste, unter Berücksichtigung deren kulturellen und religiösen Hintergrunds . (K3)	1.1.1 Sie erklären im Umgang und in der Kommunikation die länderspezifischen Eigenarten und Gewohnheiten . Zum Beispiel: • Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten • Religiöse Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten • Wertvorstellungen im Umgang mit anderen • Ess- und Trinkkultur (K2)	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.1.2 Sie wenden die Grundlagen der Kommunikation anhand der vier Ebenen an: • Sachebene • Beziehungsebene • Selbstkundgabe-Ebene • Appellebene (K3)	1.1.2 Sie erklären die Grundlagen der Kommunikation anhand der vier Ebenen: • Sachebene • Beziehungsebene • Selbstkundgabe-Ebene • Appellebene (K2)	
1.1.3 Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche nach betrieblichen Vorgaben mit der geeigneten Fragetechnik. (K3)	1.1.3 Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)	1.1.3 Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen. (K3)
1.1.4 Sie kommunizieren mit Gästen, Vorgesetzten, Partnern und Mitarbeitenden situationsgerecht. (K3)	1.1.4 Sie analysieren typische Kommunikationssituationen im beruflichen Alltag. (K4)	
1.1.5 Sie reflektieren ihre verbale und nonverbale Kommunikation und ziehen Schlüsse für zukünftige Gespräche daraus. (K4)	1.1.5 Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. (K4)	
1.1.6 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben für das Auftreten und das persönliche Erscheinungsbild um. (K3)	1.1.6 Sie begründen anhand von Beispielen die Faktoren, die zum persönlichen Erscheinungsbild gegenüber den Kunden beitragen. Zum Beispiel: • Kleidung • Begrüssung • Freundliche Sprache • Positives Auftreten und erster Eindruck (K2)	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.1.7 Sie pflegen einen empathischen Umgang mit Gästen, Vorgesetzten, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)	1.1.7 Sie interpretieren die Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind mit Fokus auf: • Diskretion • Kritikfähigkeit • Aufmerksamkeit • Vorbild • Kompetenz und Glaubwürdigkeit • Empathie (K2)	1.1.7 Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: • Diskretion • Kritikfähigkeit • Aufmerksamkeit • Vorbild • Kompetenz und Glaubwürdigkeit • Empathie (K3)

Handlungskompetenz 1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen Hotel-Kommunikationsfachleute gestalten das Ambiente gästeorientiert. Sie kontrollieren die Arbeits- und Tagesplanung gemäss den Vorgaben der betrieblichen Organisation und stellen diese mit geeigneten Massnahmen sicher.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.2.1 Sie beschreiben das betriebs-eigene Organigramm (Nahtstellen). (K2)	1.2.1 Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)	
1.2.2 Sie zeichnen das betriebseigene Organigramm . (K3)	1.2.2 Sie stellen unterschiedliche Formen von Organigrammen , deren Vor- und Nachteile sowie Merkmale, dar. • Organisationsformen (Linien-, Stab-Linien-Organisation) (K3)	
1.2.3 Sie verfassen Anforderungsprofile für Stellen in verschiedenen Bereichen gemäss Anweisung. (K3)	1.2.3 Sie beschreiben die unterschiedlichen Anforderungsprofile der Stellen . (K2)	
1.2.4 Sie wenden die betrieblichen Prozesse in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an. (K3)	1.2.4 Sie beschreiben die betrieblichen Prozesse in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft. (K2)	1.2.4 Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an. (K3)
1.2.5 Sie analysieren die Nahtstellen zwischen den Bereichen im Betrieb. (K4)	1.2.5 Sie erläutern die Nahtstellen zwischen den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft. (K2)	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.2.6 Sie verfassen Stellenbeschreibungen für die verschiedenen Bereiche im Betrieb. (K3)	1.2.6 Sie beschreiben die Ziele, die Inhalte und den Einsatz der folgenden Instrumente: • Pflichtenheft • Stellenbeschreibung • Funktionendiagramm (K2)	
1.2.7 Sie kontrollieren die Tagesplanung in ihrem Arbeitsbereich und die Vernetzung zu den Nahtstellen in den anderen Abteilungen. (K4)	1.2.7 Sie erklären die Ziele und den Aufbau der folgenden Planungen . Zum Beispiel: • Reservationslisten • Angebotsplanung • Mitarbeiterplanung • Zeit- und Ablaufplanung • Checklisten / Selbstkontrollen (K2)	1.2.7 Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um. (K3)

Handlungskompetenz 1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen Hotel-Kommunikationsfachleute stellen ausgewählte Speisen, Getränke und Produkte her. Dabei nutzen sie ihre Kenntnisse im Lebensmittel- und Getränkebereich und beachten die Ernährungsgrundsätze.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.7 Belastbarkeit; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.3.1 Sie führen auf der Basis des betrieblichen Getränkeangebots einen fachgerechten Getränkeservice durch. (K3)	1.3.1 Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)	1.3.1 Sie führen einen fachgerechten Getränkesservice aus. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K3)
1.3.2 Sie erklären den Gästen das betriebliche Speise- und Getränkeangebot und dessen Besonderheiten. (K2)	1.3.2 Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittelgruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)	
1.3.3 Sie bedienen Maschinen und Geräte in der Küche nach Vorschrift. (K3)		1.3.3 Sie benutzen die unterschiedlichen Gerätschaften bei der Zubereitung von Speisen fachgerecht. (K3)
1.3.4 Sie stellen ausgewählte Speisen und Produkte gemäss betrieblichen Vorgaben und Rezepturen her. (K3)	1.3.4 Sie bestimmen aufgrund der Beschaffenheit und der Möglichkeiten der Lebensmittel die passenden Garmethoden und den idealen Temperaturbereich. (K4)	1.3.4 Sie bereiten Lebensmittel fachgerecht mit der passenden Garmethode zu. (K3)

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.3.5 Sie wenden bei der Herstellung von Speisen die betrieblichen Ernährungsgrundsätze an. (K3)	1.3.5 Sie erklären die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen. (K2)	
1.3.6 Sie berücksichtigen bei der Herstellung von Speisen die möglichen Auswirkungen auf Gäste mit Nahrungsmittelallergien und -intoleranzen . (K4)	1.3.6 Sie erläutern die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen für eine gesunde Ernährung und die menschliche Gesundheit . (K2)	
1.3.7 Sie beraten Gäste mit Allergien und Intoleranzen . (K4)	1.3.7 Sie beschreiben mögliche Auswirkungen der häufigsten Intoleranzen und Allergene . (K2)	

Handlungskompetenz 1.4

Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen

Hotel-Kommunikationsfachleute begleiten und betreuen Gäste in allen Bereichen des Hotels. Im Restaurationsbereich bieten sie die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen an und verkaufen diese. Dabei handeln sie als engagierte und überzeugte Gastgeber im Sinne der betrieblichen Werte und zum Wohle der Gäste. Um die Gäste ihren Wertpräferenzen entsprechend optimal informieren und beraten zu können, müssen Hotel-Kommunikationsfachleute nachhaltige Optionen kennen und sie von konventionellen Produkten und Dienstleistungen unterscheiden können.

MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien; 2.5 Präsentationstechniken; 2.7 Wirtschaftliches Handeln

SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.6 Belastbarkeit; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.4.1 Sie bereiten die Mise en Place für das Getränke- und Speiseangebot fachgerecht vor. (K3)	1.4.1 Sie erklären die fachgerechte Mise en Place für das Getränke- und Speiseangebot. (K2)	1.4.1 Sie richten die Restaurationsräume ein unter Berücksichtigung der: • Gästebedürfnisse • Funktionalität • Ambiente / Ästhetik (K3)
1.4.2 Sie decken die Tische gemäss den betrieblichen Vorgaben ein. (K3)		1.4.2 Sie erstellen eine Mise an Place für unterschiedliche Anlässe und Verpflegungsarten. (K3)
1.4.3 Sie setzen die Servicegrundregeln um. (K3)	1.4.3 Sie beschreiben die Servicegrundregeln . (K2)	1.4.3 Sie setzen die Servicegrundregeln fachgerecht um. (K3)
1.4.4 Sie führen das Check-in gemäss den betrieblichen Vorgaben und dem betrieblichen System durch. (K3)	1.4.4 Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-ins . (K2)	1.4.4 Sie führen den Check-in Ablauf durch. (K3)
1.4.5 Sie führen das Check-out gemäss den betrieblichen Vorgaben und dem betrieblichen System durch. (K3)	1.4.5 Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-outs . (K2)	1.4.5 Sie führen den Check-out Ablauf durch. (K3)
1.4.6 Sie führen verkaufsfördernde Beratungsgespräche nach betrieblichen Vorgaben. (K3)	1.4.6 Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs . (K2)	1.4.6 Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch. (K3)

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.4.7 Sie beschreiben die betrieblichen Dienstleistungen und Produkte im Beratungsgespräch. (K2)	1.4.7 Sie beschreiben die betrieblichen Angebote . (K2)	
1.4.8 Sie gestalten die Gästebetreuung proaktiv und vorausschauend in den jeweiligen Arbeitsbereichen. (K5)		1.4.8 Sie bereiten Gästewäsche auf . Zum Beispiel: • Hemden / Blusen bügeln • Rock / Hose aufdämpfen • Knopf annähen (K3)
1.4.9 Sie begleiten die Gäste in allen öffentlichen Bereichen des Betriebs freundlich, hilfsbereit und aufmerksam. (K3)		1.4.9 Sie wenden die Serviceregeln im gesamten Hotelbereich an. (K3)
1.4.10 Sie erfassen die Bedürfnisse der Gäste und verhalten sich als Gastgeber so, dass sich die Gäste wohl und aufgehoben fühlen. (K4)		
1.4.11 Sie erklären, mit welchen Elementen das Ambiente in ihrem Betrieb gestaltet und welche Wirkung damit beim Gast beabsichtigt wird. (K2)	1.4.11 Sie erklären die Bedeutung des Ambientes für die Gäste und den Betrieb. (K2)	
1.4.12 Sie gestalten das Ambiente den Anlässen und den betrieblichen Vorgaben entsprechend. (K3)	1.4.12 Sie erklären die Einsatzmöglichkeiten und die beabsichtigten Wirkungen des Ambientes. (K2)	1.4.12 Sie gestalten das Ambiente den verschiedenen Anlässen entsprechend. (K3)
1.4.13 Sie entwickeln Ideen zur Gestaltung des Ambientes im Betrieb. (K5)	1.4.13 Sie beschreiben Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente , das die Werte und Ziele eines regionalen Betriebes zum Ausdruck bringt. Zum Beispiel: • Umgebung • Einrichtungen • Dekoration (K2)	

Handlungskompetenz 1.5 Rückmeldungen erfassen und auswerten, Feedback geben und Massnahmen umsetzen Hotel-Kommunikationsfachleute stehen im unmittelbaren Kontakt mit den Gästen und Partnern. Sie halten die Rückmeldung in geeigneter Form fest und werten sie anhand der vorgegebenen Qualitätsstandards aus.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien; 2.5 Präsentationstechniken SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.5.1 Sie führen Reklamationsgespräche situationsgerecht nach betrieblichen Vorgaben. (K3)	1.5.1 Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen eines Reklamationsgesprächs . (K2)	
1.5.2 Sie analysieren Gästereklamationen systematisch nach betrieblichen Vorgaben. (K4)	1.5.2 Sie schätzen unterschiedliche Gesprächssituationen situationsgerecht ein. (K4)	
1.5.3 Sie leiten Massnahmen aus der Auswertung der Reklamationen ab. (K4)	1.5.3 Sie leiten situationsgerecht Massnahmen aus der Auswertung von Reklamationen ab. (K4)	
1.5.4 Sie wenden bei der Erfassung der Gästezufriedenheit geeignete Instrumente gemäss den betrieblichen Vorgaben an. (K3)	1.5.4 Sie beschreiben die Möglichkeiten, wie positives Feedback vermarktet werden kann. (K2)	
1.5.5 Sie beantworten einfache Gästefeedbacks gemäss den betrieblichen Vorgaben. (K3)	1.5.5 Sie erklären die Möglichkeiten, wie mit positivem und negativem Gästefeedback umgegangen werden kann. (K2)	
1.5.6 Sie formulieren werbewirksame Antworten auf Bewertungsplattformen. (K5)	1.5.6 Sie erklären die Funktionsweise, die Chancen und Gefahren von Bewertungsplattformen (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2)	

Handlungskompetenz 1.6 Gespräche in der zweiten Landessprache mit Gästen und Partnern führen Hotel-Kommunikationsfachleute kommunizieren mit den Gästen und Partnern in der zweiten Landessprache und führen Verkaufs- und andere Gespräche. Sie beherrschen alltägliche Themen und setzen hotelübliche Fachbegriffe korrekt ein.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.5 Präsentationstechniken SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.6 Belastbarkeit; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.6.1 Sie wenden im betrieblichen Alltag die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3)	1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3)	
1.6.2 Sie geben in der zweiten Landessprache erhaltene mündliche Mitteilungen in der ersten Landessprache wieder. (K3)	1.6.2 Sie führen Gespräche und verstehen authentische Hör-dokumente in der zweiten Landessprache und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in der zweiten Landessprache wieder. (K3)	
1.6.3 Sie bearbeiten in der zweiten Landessprache erhaltene Texte und Dokumente . (K3)	1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3)	
1.6.4 Sie leiten Informationen mündlich aus der ersten in die zweite Landessprache weiter. (K3)	1.6.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3)	
1.6.5 Sie führen Gespräche aus dem Betriebsalltag in der zweiten Landessprache. (K3)	1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax . (K3)	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.6.6 Sie setzen im Kundengespräch in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3)	1.6.6 Sie setzen im Gespräch in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die be- trieblichen Produkte und Dienstleistungen adressaten- gerecht und verkaufsfördernd ein. (K3)	

Handlungskompetenz 1.7 Gespräche in der dritten Sprache Englisch mit Gästen und Partnern führen Hotel-Kommunikationsfachleute kommunizieren mit den Gästen und Partnern in der dritten Sprache Englisch und führen Verkaufs- und andere Gespräche. Sie beherrschen alltägliche Themen und setzen hotelübliche Fachbegriffe korrekt ein.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.5 Präsentationstechniken SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.6 Belastbarkeit; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.7.1 Sie wenden im betrieblichen Alltag die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in Englisch an. (K3)	1.7.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in Englisch an. Zum Beispiel: • Formale Anredeformen • Korrekte Dankes- und Grussformeln (K3)	
1.7.2 Sie geben in Englisch erhaltene mündliche Mitteilungen in der ersten Landessprache wieder. (K3)	1.7.2 Sie führen Gespräche und verstehen authentische Hör-dokumente in Englisch und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in Englisch wieder. (K3)	
1.7.3 Sie bearbeiten in Englisch erhaltene Texte und Dokumente . (K3)	1.7.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in Englisch und können die Inhalte wiedergeben. (K3)	
1.7.4 Sie leiten Informationen mündlich aus der ersten Landessprache in Englisch weiter. (K3)	1.7.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in Englisch weiter. (K3)	
1.7.5 Sie führen Gespräche aus dem Betriebsalltag in Englisch. (K3)	1.7.5 Sie verwenden in Gesprächen in Englisch adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax . (K3)	

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
1.7.6 Sie setzen im Kundengespräch in Englisch ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatenge- recht und verkaufsfördernd ein. (K3)	1.7.6 Sie setzen im Gespräch in Englisch ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3)	

Handlungskompetenzbereich 2: Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen Gäste und Partner sehen das Produkt ‚Betrieb‘ als Ganzes und erwarten kompetente und überzeugende Leistungen aus einer Hand. Hotel-Kommunikationsfachleute planen die betrieblichen Angebote und die Kooperationsangebote mit ihren Partnern und gestalten sie unter Berücksichtigung aktueller Bedürfnisse und Trends. Dazu holen sie Informationen und Offerten ein, prüfen sie und legen das Angebot fest. Für diese Angebote gestalten sie die Medien und die Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien. Um die Qualität dieser Angebote bei den Gästen und Partnern zu erfassen und zu verbessern, entwerfen sie zielführende Instrumente.		
Handlungskompetenz 2.1 Betriebliche Angebote und Kooperationsangebote planen und gestalten Hotel-Kommunikationsfachleute planen und gestalten die betrieblichen Angebote und die Kooperationsangebote.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.5 Präsentationstechniken; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
2.1.1 Sie zeigen Möglichkeiten für saisonale, betriebliche Angebote und Kooperationsangebote für verschiedene Gästegruppen auf. (K2)	2.1.1 Sie beschreiben die Bedürfnisse und Wertepräferenzen von Gästesegmenten , die Besonderheiten typischer Hotelbetriebe sowie Trends in der Branche und der Gesellschaft. (K2)	
2.1.2 Sie analysieren die Zielgruppen des Betriebs. (K4)	2.1.2 Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)	
2.1.3 Sie stellen Produkte und/oder Dienstleistungen für ein zielgruppengerechtes Angebot zusammen. (K5)	2.1.3 Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)	
2.1.4 Sie holen für geplante Angebote verschiedene Offerten ein. (K3)	2.1.4 Sie beschreiben die Ziele, den Inhalt und den Aufbau einer Offerte . (K2)	
2.1.5 Sie vergleichen für geplante Angebote verschiedene Offerten nach betrieblichen Vorgaben. (K4)	2.1.5 Sie vergleichen Offerten anhand von Entscheidungsparametern. (K4)	

Handlungskompetenz 2.2 Einfache Medien und Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien gestalten Hotel-Kommunikationsfachleute bearbeiten Texte, Bilder und Grafiken für die Informationsträger der Angebote. Sie legen die Informationsträger fest, gestalten diese und stellen ihre Verfügbarkeit sicher.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.5 Präsentationstechniken; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
2.2.1 Sie entwerfen einen Werbeträger mit Hilfe der im Betrieb vorhandenen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogramme. (K5)	2.2.1 Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)	
2.2.2 Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen . (K3)	2.2.2 Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen . (K3)	
2.2.3 Sie setzen die gesetzlichen und betrieblichen Regeln zu den Nutzungsrechten von Quellen (Urheberrecht) um. (K3)	2.2.3 Sie setzen die gesetzlichen Regeln zu den Nutzungsrechten von Quellen (Urheberrecht) um. (K3)	
2.2.4 Sie bestimmen für die betrieblichen Angebote passende Informationsträger . (K4)	2.2.4 Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträger . Zum Beispiel: • Printmedien • Digitale Medien (K2)	
2.2.5 Sie bearbeiten einen digitalen und einen gedruckten Informationsträger für betriebliche Angebote. (K3)	2.2.5 Sie gestalten Informationsträger . (K3)	

Handlungskompetenz 2.3 Instrumente für die Erhebung der Gästezufriedenheit erstellen Hotel-Kommunikationsfachleute erstellen Instrumente um die Zufriedenheit von Gästen anhand von schriftlichen und digitalen Feedbacks zu erfassen.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien; 2.5 Präsentationstechniken; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
2.3.1 Sie analysieren ein betriebliches Instrument , welches die Gästezufriedenheit erfasst. (K4)	2.3.1 Sie erstellen ein geeignetes Instrument (z.B. Fragebogen oder Telefonleitfaden), um die Zufriedenheit der Gäste für ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erheben. (K3)	

Handlungskompetenzbereich 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

Für Hotel-Kommunikationsfachleute ist es zentral, dass sie den Überblick über die betrieblichen Prozesse und den Informationsfluss nach innen und aussen haben. Sie zeichnen sich aus durch vernetztes Denken und Handeln in den einzelnen Arbeitsbereichen wie auch in deren Abhängigkeiten.

Hotel-Kommunikationsfachleute leben ein ausgeprägtes Pflicht- und Verantwortungsbewusstsein in ihrem Arbeitsbereich der Organisation und Administration. Sie beschaffen sich dafür geeignete Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration, erledigen die interne und externe Korrespondenz sicher und erstellen überzeugende Präsentationen. Sie führen die Buchhaltung mit den notwendigen Berechnungen und arbeiten in der Mitarbeiteradministration mit. Dazu führen sie betriebliche Statistiken und überwachen die Betriebsprozesse.

Handlungskompetenz 3.1

Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen

Hotel-Kommunikationsfachleute beschaffen für Auswertungen, Berechnungen oder Statistiken die notwendigen Zahlen und Informationen, verarbeiten sie und sichern sie nachvollziehbar.

MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln;
2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln

SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit;
3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln;
3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.1.1 Sie beschreiben die allgemeinen Geschäftsbedingungen im Betrieb. (K2)	3.1.1 Sie bearbeiten Beispiele zu Rechtsfällen zur Entstehung und Erfüllung von Verträgen in der Hotellerie. (K3)	
3.1.2 Sie wenden die produktspezifischen Verkaufs- und Stornierungsbedingungen an. (K3)	3.1.2 Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien in der Hotellerie. (K2)	
3.1.3 Sie beschaffen Büromaterial gemäss betrieblichen und rechtlichen Vorgaben unter Berücksichtigung der Kriterien für Büroökologie. (K3)	3.1.3 Sie beschreiben die Beschaffung von Büromaterial unter Berücksichtigung ökologischer Kriterien. (K2)	
3.1.4 Sie erfassen Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)	3.1.4 Sie erfassen Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)	3.1.4 Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch. (K3)

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.1.5 Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe der betrieblichen Softwareprogramme. (K3)	3.1.5 Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3)	
3.1.6 Sie sichern Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit den betrieblichen Datensicherungssystemen . (K3)	3.1.6 Sie sichern Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit den aktuellen Datensicherungssystemen. (K3)	
3.1.7 Sie stellen den Abteilungen Daten und Informationen in geeigneter Form zur Verfügung (Tabelle, Diagramm, Bild). (K3)	3.1.7 Sie stellen den Abteilungen Daten und Informationen in geeigneter Form zur Verfügung (Tabelle, Diagramm, Bild). (K3)	
3.1.8 Sie wenden die betrieblichen Vorschriften des Datenschutzes und der Datensicherheit an. (K3)	3.1.8 Sie wenden die Vorschriften des Datenschutzes und der Datensicherheit an. (K3)	
3.1.9 Sie wenden die im Betrieb üblichen administrativen Prozessschritte bei Anfragen an. (K3)	3.1.9 Sie wenden bei Anfragen die administrativen Prozessschritte , unter Benutzung der Hilfsmittel, an. Zum Beispiel: • Anfrage erfassen und dokumentieren • Anfrage prüfen und Kapazitäten klären anhand von Terminen und Reservationslisten • Benutzen von Checklisten • Anfrage bestätigen und internen Informationsfluss mit geeigneten Instrumenten erklären (K3)	

Handlungskompetenz 3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen Hotel-Kommunikationsfachleute erledigen die tägliche Geschäftskorrespondenz, verfassen Dokumente und erledigen die Post. Sie verwalten die Daten und Dokumente mit den elektronischen Hilfsmitteln. Sie organisieren Sitzungen und interne Anlässe.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.5 Präsentationstechniken; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.2.1 Sie bearbeiten Anfragen zu Dienstleistungen und Produkten nach den betrieblichen Vorgaben. (K3)	3.2.1 Sie beschreiben den Prozess von Gäste- und Partneranfragen . (K2)	
	3.2.2 Sie stellen interne und externe Dokumente übersichtlich, attraktiv und typographisch regelkonform dar. (K3)	3.2.2 Sie vergleichen verschiedene betriebliche Dokumente . (K4)
3.2.3 Sie verfassen die betriebliche Korrespondenz situations- und adressatengerecht. (K3)	3.2.3 Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)	3.2.3 Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
3.2.4 Sie legen die Korrespondenz nach betrieblichen Vorgaben ab . (K3)	3.2.4 Sie benutzen unterschiedliche (digitale sowie gedruckte) Ablagesysteme . (K3)	
3.2.5 Sie organisieren selbstständig Sitzungen und interne Anlässe nach betrieblichen Vorgaben. (K5)	3.2.5 Sie planen interne Anlässe . Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)	3.2.5 Sie planen interne Anlässe . Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug • Elternabend (K3)
3.2.6 Sie stellen die reibungslose Durchführung von Sitzungen und internen Anlässen sicher. (K3)		

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.2.7 Sie bearbeiten die ein- und ausgehende Brief- und Paketpost nach den betrieblichen Vorgaben. (K3)	3.2.7 Sie erläutern die Regeln im Umgang mit Posteingang und -ausgang . (K2)	
3.2.8 Sie bedienen alle technischen Geräte im administrativen Bereich fachgerecht und energieeffizient. (K3)	3.2.8 Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)	3.2.8 Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)

Handlungskompetenz 3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen Hotel-Kommunikationsfachleute eröffnen die Buchhaltung, kontieren die Belege, nehmen die Buchungen vor und schliessen die Konten ab. Sie berechnen den Break-Even.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.3.1 Sie erfassen erbrachte Leistungen und Zahlungen nach betrieblichen Vorgaben im Betriebssystem. (K3)	3.3.1 Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)	
3.3.2 Sie führen den Kassenabschluss nach betrieblichen Vorgaben durch. (K3)	3.3.2 Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)	3.3.2 Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung . (K3)
3.3.3 Sie decken beim Kassenabschluss Buchungsfehler auf. (K4)	3.3.3 Sie berechnen die Mehrwertsteuer im Hotelbereich. (K3)	
3.3.4 Sie führen einfache Korrekturbuchungen durch. (K3)		
3.3.5 Sie erstellen Mahnungen nach betrieblichen Vorgaben. (K3)		
3.3.6 Sie kontrollieren Kreditorenrechnungen nach betrieblichen Vorgaben. (K4)		
3.3.7 Sie kalkulieren betriebseigene Angebote . (K4)	3.3.7 Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)	
3.3.8 Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)	3.3.8 Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)	

Handlungskompetenz 3.4 Bei der Administration der Mitarbeiterdossiers und bei Ein- und Austritten mitarbeiten Hotel-Kommunikationsfachleute bearbeiten Ein- und Austritte von Mitarbeitenden, führen neue Mitarbeitende ein und bearbeiten die Daten der Mitarbeiteradministration.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.4.1 Sie verwenden die im Betrieb üblichen Kanäle zur Personalrekrutierung . (K3)	3.4.1 Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM . (K2)	
3.4.2 Sie bearbeiten nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben Eintritte von Mitarbeitenden . (K3)		
3.4.3 Sie bearbeiten nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben Austritte von Mitarbeitenden . (K3)		
3.4.4 Sie gestalten den ersten Arbeitstag für neue Fachmitarbeitende und Auszubildende nach betrieblichen Vorgaben. (K3)		
3.4.5 Sie führen wiederkehrende Aufgaben (z.B. Arbeitszeitkontrolle, Geburtstagsliste) in der Mitarbeiteradministration nach den betrieblichen Vorgaben aus. (K3)		

Handlungskompetenz 3.5 Betriebliche Statistiken führen, Betriebsprozesse überwachen, Massnahmen zur Steuerung einsetzen, Aufbau- und Ablauforganisation sicherstellen Hotel-Kommunikationsfachleute führen die betrieblichen Statistiken und analysieren die betrieblichen Kennzahlen. Sie überwachen die betrieblichen Prozesse und setzen geeignete Massnahmen zur Steuerung ein.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.5.1 Sie beschreiben die verschiedenen Kennzahlen aus dem Tagesabschluss (Zimmerbelegung, Durchschnittspreis, RevPAR, Umsatz). (K2)	3.5.1 Sie erklären die verschiedenen Kennzahlen und deren Einflussmöglichkeiten . (K2)	
	3.5.2 Sie berechnen verschiedene Kennzahlen . Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K3)	
3.5.3 Sie analysieren Einflussmöglichkeiten in ihrem Arbeitsbereich auf die betrieblichen Kennzahlen. (K4)	3.5.3 Sie interpretieren Kennzahlen . Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K4)	
	3.5.4 Sie entwickeln Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen . (K5)	

Handlungskompetenz 3.6 Einfache Texte in der zweiten Landessprache verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten Hotel-Kommunikationsfachleute sind sich bewusst, dass das formal und stilistisch korrekte Verfassen schriftlicher Texte wichtig ist. Sie verfügen über die grundlegenden Kenntnisse der grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz, um Texte im beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld zu schreiben.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.6.1 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags in der zweiten Landessprache und berücksichtigen dabei die Rechtschreibung. (K3)	3.6.1 Sie erstellen einfache, praxisorientierte Texte in der zweiten Landessprache. (K3)	
3.6.2 Sie übersetzen einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten in die zweite Landessprache und berücksichtigen dabei die Rechtschreibung. (K3)	3.6.2 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in der zweiten Landessprache, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3)	
	3.6.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten in die zweite Landessprache wieder . (K3)	

Handlungskompetenz 3.7 Einfache Texte in der dritten Sprache Englisch verfassen und Korrespondenz mit Gästen und Partnern in dieser Sprache bearbeiten Hotel-Kommunikationsfachleute sind sich bewusst, dass das formal und stilistisch korrekte Verfassen schriftlicher Texte wichtig ist. Sie verfügen über die grundlegenden Kenntnisse der grammatikalischen Strukturen und den entsprechenden Wortschatz, um Texte im beruflichen und gesellschaftlichen Umfeld zu schreiben.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
3.7.1 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags in Englisch und berücksichtigen dabei die Rechtschreibung. (K3)	3.7.1 Sie erstellen einfache, praxisorientierte Texte in Englisch. (K3)	
3.7.2 Sie übersetzen einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten Landessprache in Englisch und berücksichtigen dabei die Rechtschreibung. (K3)	3.7.2 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in Englisch, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3)	
	3.7.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten Landessprache in Englisch wieder . (K3)	

Handlungskompetenzbereich 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

Der Bereich Nachhaltigkeit in Wirtschaft, Gesellschaft und Ökologie ist für das Innovationspotenzial und die Wettbewerbsfähigkeit der Schweizer Wirtschaft von grosser Bedeutung. Eine Ausbildung von qualifizierten Arbeitskräften, die den aktuellen wirtschaftlichen und technologischen Bedürfnissen entspricht, hat für die Branche einen hohen Stellenwert.

Bei all ihren Arbeiten setzen Hotel-Kommunikationsfachleute die Nachhaltigkeit, die Anforderungen und Massnahmen in den Bereichen der Werterhaltung vorbildlich und gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben um.

Handlungskompetenz 4.1

Lager nachhaltig bewirtschaften und die Warenannahme durchführen

Hotel-Kommunikationsfachleute bereiten das Lager für die Warenannahme vor, nehmen die Waren an und bewirtschaften das Lager nach den Aspekten der Nachhaltigkeit.

MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln;
2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln

SK 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln;
3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
4.1.1 Sie kontrollieren Lagerräumlichkeiten nach betriebs- und waren-spezifischen Vorgaben und achten dabei auf Sauberkeit, Ordnung, Temperatur und Mindesthaltbarkeitsdatum der bereits eingelagerten Waren. (K4)	4.1.1 Sie beschreiben Anforderungen und Qualitätsstandards für die Lagerung verschiedener Warengruppen. (K2)	4.1.1 Sie setzen Anforderungen und Qualitätsstandards des üK-Hygienekonzepts (standortbezogen) für die Lagerung verschiedener Warengruppen um. (K3)
4.1.2 Sie führen die Warenannahme und -einlagerung nach betrieblichen Vorgaben durch. (K3)	4.1.2 Sie erklären die fachgerechte Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. (K2)	4.1.2 Sie nehmen die Waren fachgerecht an. (K3)
4.1.3 Sie bewirtschaften das Lager nachhaltig , nach gesetzlichen sowie betrieblichen Vorgaben. (K3)		4.1.3 Sie bewirtschaften die Warenlager der verschiedenen Warengruppen fachgerecht. (K3)
	4.1.4 Sie beschreiben eine nachhaltige Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. Zum Beispiel: • Food Waste • Bestandeskontrollen (K2)	4.1.4 Sie setzen eine nachhaltige Bewirtschaftung um. Zum Beispiel: • Food Waste • Bestandeskontrollen (K3)

Handlungskompetenz 4.2 Die betriebliche Werterhaltung sicherstellen Hotel-Kommunikationsfachleute stellen die Werterhaltung der Einrichtungen und Geräte in ihrem Arbeitsbereich sicher. Dabei setzen sie die Geräte und Reinigungsmittel schonend ein.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.6 Belastbarkeit; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
4.2.1 Sie beschreiben die Organisation der Werterhaltung im Betrieb. (K2)	4.2.1 Sie erklären die Ziele und Bedeutung der Werterhaltung im Hotel. (K2)	
4.2.2 Sie führen einfache Reinigungsarbeiten in den öffentlichen Bereichen des Betriebes durch. (K3)	4.2.2 Sie beschreiben notwendige Reinigungsmethoden , um die betriebliche Werterhaltung sicherzustellen. (K2)	
4.2.3 Sie kontrollieren durchgeführte Unterhaltsreinigungen nach betrieblichen Vorgaben. (K4)	4.2.3 Sie beschreiben die geeigneten Hilfsmittel für die Reinigungsmethoden. (K2)	
4.2.4 Sie bedienen Maschinen und Geräte im Hauswirtschaftsbereich fachgerecht und nachhaltig. (K3)		4.2.4 Sie verwenden Geräte und Maschinen fachgerecht. (K3)
4.2.5 Sie stellen Arrivée-, Restant- und Départ-Zimmer nach betrieblichen Vorgaben bereit. (K3)	4.2.5 Sie beschreiben die fachgerechte Reinigung und Pflege von Räumen und deren Einrichtung. (K2)	4.2.5 Sie stellen Zimmer und ihre Einrichtungen nach betrieblichen Vorgaben und Checklisten bereit (Arrivée, Restant, Départ). (K3)
	4.2.6 Sie erklären den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2)	4.2.6 Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente, die Hygiene und die Sauberkeit sicher. (K3)

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
4.2.7 Sie setzen die HACCP-Grundsätze nach betrieblichem Konzept um. (K3)	4.2.7 Sie beschreiben die HACCP-Grundsätze . (K2)	4.2.7 Sie setzen die Grundsätze des bestehenden HACCP-Konzepts am üK-Standort um. (K3)
4.2.8 Sie analysieren die Auswirkungen von Hygienelücken. (K4)	4.2.8 Sie beschreiben die relevanten Bestimmungen der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LMGV). (K2)	
4.2.9 Sie wenden in ihrem Arbeitsbereich Massnahmen an, um die Hygienevorschriften einzuhalten. (K3)		

Handlungskompetenz 4.3 Die Grundsätze der Nachhaltigkeit in den Kernprozessen aller Abteilungen und Nahtstellen sicherstellen Hotel-Kommunikationsfachleute arbeiten nachhaltig in den Bereichen Qualität, Hygiene, nachhaltige Ressourcennutzung, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Umweltschutz, Brandschutz und Lärmschutz sowie Energie- und Ressourceneffizienz und erneuerbare Energien (<i>Cleantech</i>).		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.4 Lernstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.7 Flexibilität; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
4.3.1 Sie setzen die betrieblichen Vorschriften und Massnahmen zum Gesundheitsschutz um. (K3)	4.3.1 Sie erklären die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am Arbeitsplatz. (K2)	4.3.1 Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um. (K3)
	4.3.2 Sie formulieren Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit. (K2)	
4.3.3 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben zum Schutz der Umwelt in ihrem Arbeitsbereich um. (K3)	4.3.3 Sie leiten Massnahmen aus gesetzlichen Bestimmungen und Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie ab. (K4)	
4.3.4 Sie vergleichen die betrieblichen Vorgaben zum Schutz der Umwelt mit den Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie. (K4)		
4.3.5 Sie analysieren ihre persönlichen Einflussmöglichkeiten auf die Umwelt in ihrem Arbeitsbereich. (K4)		
4.3.6 Sie setzen die betrieblichen Vorgaben der Abfallentsorgung in ihrem Arbeitsbereich konsequent um. (K3)	4.3.6 Sie zeigen auf, wie Abfälle und gefährliche Stoffe gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2)	4.3.6 Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um. (K3)

Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
4.3.7 Sie setzen die betrieblichen Brandschutzvorgaben in ihrem Arbeitsbereich um. (K3)	4.3.7 Sie erklären die Ziele und Regelungen und der Bran-chenempfehlungen zum Brandschutz. (K2)	4.3.7 Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK-Standort um. (K3)
4.3.8 Sie analysieren ihre persönlichen Einflussmöglichkeiten auf die Verhinderung von Bränden in ihrem Arbeitsbereich. (K4)	4.3.8 Sie beschreiben Gefahren und mögliche Ursachen von Bränden. (K2)	
	4.3.9 Sie beschreiben mögliche Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden im Hotel. (K2)	
4.3.10 Sie beschreiben betriebliche Massnahmen in Bezug auf Umwelt und Nachhaltigkeit. (K2)	4.3.10 Sie beschreiben Cleantech-Beispiele in der Hotellerie. (K2)	4.3.10 Sie untersuchen bei der Planung und Umsetzung aller Angebote und Produkte die Ressourcen-, Material- und Energieeffizienz. (K4)
4.3.11 Sie verwenden die betrieblichen Massnahmen in Bezug auf Umwelt und Nachhaltigkeit als Verkaufsargument. (K3)		

Handlungskompetenz 4.4 Betriebliche Werte und Normen umsetzen Hotel-Kommunikationsfachleute sind mit den betrieblichen Normen und Leitlinien vertraut. Ihr Handeln und ihr Verhalten sind darauf ausgerichtet, diesen Werten nachzuleben und das Bild des Unternehmens in allen Belangen nachhaltig mitzuprägen. Dabei nutzen sie vorhandene Qualitätssysteme zur ständigen Verbesserung von Prozessen und der Weiterentwicklung der persönlichen Werte.		
MK 2.1 Arbeitstechniken; 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln; 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien; 2.6 Ökologisches Handeln; 2.7 Wirtschaftliches Handeln SK 3.1 Kommunikationsfähigkeit; 3.2 Konfliktfähigkeit; 3.3 Teamfähigkeit; 3.4 Reflexionsfähigkeit; 3.5 Eigenverantwortliches Handeln; 3.8 Leistungsbereitschaft und Arbeitshaltung; 3.9 Lebenslanges Lernen		
Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs
4.4.1 Sie setzen die betrieblichen Werte und Normen im Arbeitsalltag situationsgerecht um. (K3)	4.4.1 Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)	
4.4.2 Sie analysieren ihre persönlichen Einflussmöglichkeiten auf das Image des Betriebs . (K4)		
4.4.3 Sie setzen die betrieblichen Qualitätsstandards im Arbeitsalltag um. (K3)	4.4.3 Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)	
	4.4.4 Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)	

5 Genehmigung und Inkrafttreten

Der vorliegende Bildungsplan tritt am 1. Januar 2017 in Kraft.

Weggis, 23. September 2016

Hotel & Gastro *formation* Schweiz

Der Präsident:

Der Direktor:

Willy Benz

Max Züst

Dieser Bildungsplan wird durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI nach Artikel 9 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ und Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ vom 11. Oktober 2016 genehmigt.

Bern, 11. Oktober 2016

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Jean-Pascal Lüthi
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten

Anhang 1: Verzeichnis der Instrumente zur Förderung der Qualität der beruflichen Grundbildung

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ und Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ	<i>Elektronisch</i> Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation www.sbf.admin.ch/bvz/berufe <i>Printversion</i> Bundesamt für Bauten und Logistik www.bundespublikationen.admin.ch
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ und Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Ausführungsbestimmungen zum Qualifikationsverfahren mit Abschlussprüfung inkl. Anhang (Bewertungsraster sowie ggf. Leistungsnachweise überbetriebliche Kurse und/oder Leistungsnachweis Bildung in beruflicher Praxis)	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Lerndokumentation	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Bildungsbericht	Vorlage SDBB CSFO www.oda.berufsbildung.ch Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Dokumentation betriebliche Grundbildung	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Mindesteinrichtung/Mindestsortiment Lehrbetrieb	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse / Kompetenznachweise	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Organisationsreglement für die überbetrieblichen Kurse	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Lehrplan für die Berufsfachschulen / Schullehrplan	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Organisationsreglement Kommission Berufsentwicklung & Qualität	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch
Leitfaden Anforderungsprofil für Berufsbildner in der Übergangsfrist	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz www.hotelgastro.ch

Anhang 2:

Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes

Artikel 4 Absatz 1 Verordnung 5 zum Arbeitsgesetz vom 28. September 2007 (Jugendarbeitsschutzverordnung, ArGV 5; SR 822.115) **verbietet generell gefährliche Arbeiten für Jugendliche**. Als gefährlich gelten alle Arbeiten, die ihrer Natur nach oder aufgrund der Umstände, unter denen sie verrichtet werden, die Gesundheit, die Ausbildung und die Sicherheit der Jugendlichen sowie deren physische und psychische Entwicklung beeinträchtigen können. In Abweichung von Artikel 4 Absatz 1 ArGV 5 können Lernende ab 15 Jahren entsprechend ihrem Ausbildungsstand für die im Anhang der Bildungsverordnung für Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ gefährlichen Arbeiten herangezogen werden, sofern die folgenden begleitenden Massnahmen im Zusammenhang mit den Präventionsthemen vom Betrieb eingehalten werden:

Ausnahmen vom Verbot der gefährlichen Arbeiten	
3	Arbeiten, welche Jugendliche körperlich überbeanspruchen Arbeiten, welche die körperliche Leistungsfähigkeit von Jugendlichen objektiv übersteigen. Unter dies fallen das manuelle Bewegen von Lasten sowie ungünstige Körperhaltungen und -bewegungen
4	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden physikalischen Einwirkungen Arbeiten mit heissen und kalten Medien
6	Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden Chemikalien - Arbeiten mit gesundheitsgefährdenden chemischen Agenzien, die mit einem der folgenden R-Sätze nach der ChemV⁹ versehen sind - Ernste Gefahr irreversiblen Schadens (R39/H370) - Sensibilisierung durch Einatmen möglich (Bezeichnung «S» gemäss der Liste «Grenzwerte am Arbeitsplatz»; R42/H334) - Sensibilisierung durch Hautkontakt möglich (Bezeichnung «S» gemäss der Liste «Grenzwerte am Arbeitsplatz»; R43/H317)
8	Arbeiten mit gefährlichen Arbeits-/Werkgegenständen oder Tieren - Arbeiten mit Arbeits-/Werkgegenständen, die mit Unfallgefahren verbunden sind, von denen anzunehmen ist, dass Jugendliche sie wegen mangelndem Sicherheitsbewusstseins oder wegen mangelnder Erfahrung oder Ausbildung nicht erkennen oder nicht abwenden können - Werkzeuge, Ausrüstungen, Maschinen
8	Arbeiten mit gefährlichen Arbeits-/Werkgegenständen oder Tieren Arbeiten mit Teilen, welche gefährliche Oberflächen besitzen (Ecken, Kanten, Spitzen, Schneiden, Rauigkeit)

Gefährliche Arbeiten (ausgehend von den Handlungskompetenzen (HK))	Gefahr(en)	Ausnahme	Präventionsthemen für die Schulung/Ausbildung, Anleitung und Überwachung	Begleitende Massnahmen durch Fachkraft ² im Betrieb						
				Schulung/Ausbildung der Lernenden			Anleitung der Lernenden	Überwachung der Lernenden		
				Ausbildung im Betrieb	Unterstützung üK	Unterstützung BFS		Ständig	Häufig	Gelegentlich
Schwere Lasten <i>Bipla HK: 4.1</i>	- Manuelles Bewegen von grossen Lasten - Sturz-/Absturzgefahr - Rückenschaden	3a	- Hebe- und Tragetechniken - Für schwere Gegenstände geeignete Hilfsmittel benützen - Bei Überschreiten der Grenzwerte (3a) ist eine Gefährdungsermittlung nach Suva 88190 durchzuführen - Sichere Aufstiegshilfen benutzen - Leitern mit GS-Zeichen und sicherem Stand <i>Hilfsmittel:</i> VUV Art. 41 Wegleitung zur Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz, Art. 25 «Lasten / Jugendliche» SUVA Checkliste 44018.D «Hebe und Trage richtig» EKAS Checklisten 6802 «Küche», 6801 «Office/Service», 6804 «Etage/Zimmer», 6805 «Lingerie» EKAS-Branchenlösung «Betriebsanleitung Arbeitssicherheit» oder betriebseigenes Arbeitssicherheitskonzept EKAS-Informationsbroschüre «Lastentransport von Hand» www.suva.ch/waswo/6245 Betriebliche Standards, Prozessabläufe und Hilfsmittel zur Verfügung stellen und schulen	1.Sem	1.Sem	1.Sem	Lernende vor Arbeitsaufnahme mittels Checklisten schulen (KOPAS, SiBe etc.). Demonstration und praktische Anwendung.	1. Lj	2. Lj	3. Lj
Umgang und Reinigen mit Chemikalien <i>Bipla HK 4.2, 4.3</i>	- Verätzung - Einatmen gefährlicher Dämpfe - Verschlucken - Verbrennen - Gesundheitsgefährdende chemische Agenzien	6a 1), 2), 3)	- Aufbewahrungsort / Zugang Sicherheitsdatenblätter - Umgang mit Gefahrstoffen - GHS Symbole 1. Hilfe Massnahmen - Korrektes Tragen von geeigneter Bekleidung und PSA (Schutzmaske, Schutzbrille, Handschuhe, Schürze, geeignetes Schuhwerk) <i>Hilfsmittel:</i> Sicherheitsdatenblätter zu jedem Gefahrstoff Reinigungsplan	2.Sem	1.Sem	2.Sem	Demonstration und praktische Anwendung: Zutritt zum Gefahrstofflager erst nach erfolgter Unterweisung. Schutzausrüstung für den Lernenden persönlich zur Verfügung stellen und die Anwendung sicherstellen.	1. Lj 2. Lj		3. Lj

² Als Fachkraft gilt, wer im Fachbereich der lernenden Person über ein eidg. Fähigkeitszeugnis (eidg. Berufsattest, wenn in BiVo vorgesehen) oder über eine gleichwertige Qualifikation verfügt.

Arbeiten mit heissen Flüssigkeiten und Dampf <i>Bipla HK: 1.3</i>	• Verätzung • Verbrennen • Einatmen gefährlicher Dämpfe	4b	- Kopf beim Öffnen von Combi-Steamer / Spülmaschine zur Seite drehen - Wechseln und Entsorgen von Frittieröl - Umgang mit heissen, auch leeren Utensilien (Pfannen) <i>Hilfsmittel:</i> EKAS-Branchenlösung «Betriebsanleitung Arbeitssicherheit» oder betriebseigenes Arbeitssicherheitskonzept	1.Sem	1.Sem	1.Sem	Demonstration und praktische Anwendung.	1. Lj	2. Lj	3. Lj
Arbeiten mit elektrischen Geräten und Maschinen / Beheben von Störungen <i>Bipla HK: 1.3, 4.2</i>	• Stromschlag • Quetschung • Verbrennung • Schnittgefahr	8a 1) 8d	- Unterweisung der Vorbereitung, des Gebrauchs und der Reinigung von Geräten und Maschinen - Speziell Aufschnittmaschine mehrmals schulen - Bei Wartungen und Beheben von Störungen gegen Wiedereinschalten sichern <i>Hilfsmittel:</i> EKAS-Branchenlösung «Betriebsanleitung Arbeitssicherheit» oder betriebseigenes Arbeitssicherheitskonzept Betriebsanweisungen der Geräte und Maschinen	1.Sem	1.Sem	1.Sem	Demonstration und praktische Anwendung.	1. Lj	2. Lj	3. Lj
Umgang mit brennbaren Materialien <i>Bipla HK: 1.4, 4.3</i>	• Verbrennung	8a	- Brandgefahr durch Kerzen - Aschenbecher mit heissem Inhalt <i>Hilfsmittel:</i> Checkliste EKAS 6801 «Service/Office» EKAS-Branchenlösung «Betriebsanleitung Arbeitssicherheit» oder betriebseigenes Arbeitssicherheitskonzept	1.Sem	1.Sem	2.Sem				
Arbeiten mit Messer <i>Bipla HK: 1.3</i>	• Schnitt- und Stichgefahr	8a 1) 8d	Instruktion mit Lernenden (Rutsicherheit Schneidebrett, wahl des richtigen Messers, scharfe Messer verwenden, Stichschutz verwenden, reinigen der Messer etc.) <i>Hilfsmittel:</i> EKAS Checkliste 6803 «Messer in Küchen» EKAS-Branchenlösung «Betriebsanleitung Arbeitssicherheit» oder betriebseigenes Arbeitssicherheitskonzept	1.Sem	1.Sem	1.Sem	Demonstration und praktische Anwendung: - Schneidetechnik - Messer und spitze Gegenstände (z.B. Fleischgabel etc.) nie im Waschbecken mit oder ohne Spülmittel liegen lassen.	1. Lj	2. Lj	3. Lj
Umgang mit Bruchgeschirr/ Bruchglas <i>Bipla HK: 1.4, 4.3</i>	• Schnitt- und Stichgefahr	8a 1) 8d	EKAS-Branchenlösung «Betriebsanleitung Arbeitssicherheit» oder betriebseigenes Arbeitssicherheitskonzept Instruktion mit Lernenden: Bruchgeschirr und Bruchglas immer mit Hilfsmittel entfernen und separat entsorgen	1.Sem	1.Sem	1.Sem	Demonstration und praktische Anwendung.	1. Lj	2. Lj	3. Lj

Glossar:

Bipla
SR 822.115.4
VUV
PSA
GHS-Symbole

Bildungsplan
Verordnung des WBF über die Ausnahmen vom Verbot von Nacht- und Sonntagsarbeit während der beruflichen Grundbildung
Verordnung über die Unfallverhütung SR 832.30
Persönliche Schutzausrüstung
„Globally Harmonized System“; Gefahrenzeichen/-Symbole der Gefahrstoffe z.B:



Die vorliegenden begleitenden Massnahmen wurden zusammen mit einem/einer Spezialist/in der Arbeitssicherheit erarbeitet und treten am 1. Januar 2017 in Kraft.

Weggis, 23. September 2016

Hotel & Gastro *formation* Schweiz

Der Präsident:

Der Direktor:

Willy Benz

Max Züst

Diese begleitenden Massnahmen werden durch das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFi nach Artikel 4 Absatz 4 ArGV 5 mit Zustimmung des Staatssekretariates für Wirtschaft SECO vom 2. September 2016 genehmigt.

Bern, 11. Oktober 2016

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation

Jean-Pascal Lüthi
Leiter Abteilung berufliche Grundbildung und Maturitäten

Glossar (* siehe *Lexikon der Berufsbildung* (2011), 3. überarbeitete Auflage, SDDB Verlag, Bern, www.lex.berufsbildung.ch)

Berufsbildungsverantwortliche*

Der Sammelbegriff Berufsbildungsverantwortliche schliesst alle Fachleute ein, die den Lernenden während der beruflichen Grundbildung einen praktischen oder schulischen Bildungsteil vermitteln: Berufsbildnerin/Berufsbildner in Lehrbetrieben, Instruktorin/Instruktor in überbetrieblichen Kursen, Fachlehrperson für schulische Bildung, Prüfungsexpertin/Prüfungsexperte.

Bildungsbericht*

Im Bildungsbericht wird die periodisch stattfindende Überprüfung des Lernerfolgs im Lehrbetrieb festgehalten. Diese findet in Form eines strukturierten Gesprächs zwischen Berufsbildnerin/Berufsbildner und der lernenden Person statt.

Bildungsplan

Der Bildungsplan ist Teil der BiVo und beinhaltet neben den berufspädagogischen Grundlagen das Qualifikationsprofil sowie die in Handlungskompetenzbereiche gruppierten Handlungskompetenzen mit den Leistungszielen je Lernort. Verantwortlich für die Inhalte des Bildungsplans ist die nationale OdA. Der Bildungsplan wird von der OdA erlassen und vom SBFI genehmigt.

Handlungskompetenz (HK)

Handlungskompetenz zeigt sich in der erfolgreichen Bewältigung einer beruflichen Handlungssituation. Dazu setzt eine kompetente Berufsfachperson selbstorganisiert eine situationsspezifische Kombination von Kenntnissen, Fertigkeiten und Haltungen ein. In der Ausbildung erwerben die Lernenden die erforderlichen Fach-, Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen zur jeweiligen Handlungskompetenz.

Handlungskompetenzbereich (HKB)

Berufliche Handlungen, d.h. Tätigkeiten, welche ähnliche Kompetenzen einfordern oder zu einem ähnlichen Arbeitsprozess gehören, sind in Handlungskompetenzbereiche gruppiert.

Kommission für Berufsentwicklung und Qualität (Kommission B&Q)

Jede Verordnung über die berufliche Grundbildung definiert in Abschnitt 10 die Schweizerische Kommission für Berufsentwicklung und Qualität für den jeweiligen Beruf oder das entsprechende Berufsfeld. Die Kommission B&Q ist ein verbundpartnerschaftlich zusammengesetztes, strategisches Organ mit Aufsichtsfunktion und ein zukunftsgerichtetes Qualitätsgremium nach Art. 8 BBG³.

Lehrbetrieb*

Der Lehrbetrieb ist im dualen Berufsbildungssystem ein Produktions- oder Dienstleistungsunternehmen, in dem die Bildung in beruflicher Praxis stattfindet. Die Unternehmen brauchen eine Bildungsbewilligung der kantonalen Aufsichtsbehörde.

Lehrbetriebsverbund*

Beim Lehrbetriebsverbund handelt es sich um eine spezielle Organisationsform der Bildung in beruflicher Praxis. Zwei oder mehrere Betriebe mit sich ergänzenden Tätigkeiten schliessen sich zu einem Lehrbetriebsverbund zusammen und bilden gemeinsam Lernende aus. Diese Zusammenarbeit hat zum Ziel, den Lernenden durch die Nutzung von gemeinsamen Ressourcen eine verordnungskonforme Bildung zu vermitteln und den Ausbildungsaufwand für den einzelnen Betrieb zu optimieren. Damit wird es auch für kleine oder spezialisierte Betriebe möglich, sich an der beruflichen Grundbildung zu beteiligen.

Leistungsziele (LZ)

Die Leistungsziele konkretisieren die Handlungskompetenz und gehen auf die aktuellen Bedürfnisse der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklung ein. Die Leistungsziele sind bezüglich der Lernortkooperation aufeinander abgestimmt. Sie sind für Lehrbetrieb, Berufsfachschule und überbetrieblichen Kurs meistens unterschiedlich, die Formulierung kann auch gleichlautend sein (z.B. bei der Arbeitssicherheit, beim Gesundheitsschutz oder bei handwerklichen Tätigkeiten).

³ SR 412.10

Lerndokumentation*

Die Lerndokumentation ist ein Instrument zur Förderung der Qualität der Bildung in beruflicher Praxis. Die lernende Person hält darin selbstständig alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen fest. Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner ersieht aus der Lerndokumentation den Bildungsverlauf und das persönliche Engagement der lernenden Person.

Lernende Person*

Als lernende Person gilt, wer die obligatorische Schulzeit beendet hat und auf Grund eines Lehrvertrags einen Beruf erlernt, der in einer Bildungsverordnung geregelt ist.

Lernorte*

Die Stärke der dualen beruflichen Grundbildung ist der enge Bezug zur Arbeitswelt. Dieser widerspiegelt sich in der Zusammenarbeit der drei Lernorte untereinander, die gemeinsam die gesamte berufliche Grundbildung vermitteln: der Lehrbetrieb, die Berufsfachschule und die überbetrieblichen Kurse.

Morphosyntax

Die Morphosyntax ist der Bereich der Grammatik, der die Morphologie (Formen- oder Flexionslehre) und die Syntax (Satzlehre) in ihren Wechselwirkungen untersucht.

Nationaler Qualifikationsrahmen der Schweiz (NQR-CH)

Der nationale Qualifikationsrahmen der Schweiz (NQR-CH) dient im Inland als Orientierungshilfe des Schweizer Berufsbildungssystems und im Ausland als Instrument für dessen Positionierung. Mit dem Ziel, das Berufsbildungssystem der Schweiz (in Verbindung mit dem EQR) national und international transparent und vergleichbar zu machen, orientiert er sich an den Kompetenzen, über die eine Person mit einem bestimmten Abschluss verfügt.

Organisation der Arbeitswelt (OdA)*

«Organisationen der Arbeitswelt» ist ein Sammelbegriff für Trägerschaften. Diese können Sozialpartner, Berufsverbände und Branchenorganisationen sowie andere Organisationen und Anbieter der Berufsbildung sein. Die für einen Beruf zuständige OdA definiert die Bildungsinhalte im Bildungsplan, organisiert die berufliche Grundbildung und bildet die Trägerschaft für die überbetrieblichen Kurse.

Qualifikationsbereiche*

Grundsätzlich werden drei Qualifikationsbereiche in der Bildungsverordnung festgelegt: praktische Arbeit, Berufskennntnisse und Allgemeinbildung.

- **Qualifikationsbereich Praktische Arbeit:** Für diesen existieren zwei Formen: die individuelle praktische Arbeit (IPA) oder die vorgegebene praktische Arbeit (VPA).
- **Qualifikationsbereich Berufskennntnisse:** Die Berufskennntnisprüfung bildet den theoretischen/schulischen Teil der Abschlussprüfung. Die lernende Person wird schriftlich oder schriftlich und mündlich geprüft. In begründeten Fällen kann die Allgemeinbildung zusammen mit den Berufskennntnissen vermittelt und geprüft werden.
- **Qualifikationsbereich Allgemeinbildung:** Dieser Qualifikationsbereich setzt sich aus der Erfahrungsnote, der Vertiefungsarbeit und der Schlussprüfung zusammen. Wird die Allgemeinbildung integriert vermittelt, so wird sie gemeinsam mit dem Qualifikationsbereich Berufskennntnisse geprüft.

Qualifikationsprofil

Das Qualifikationsprofil beschreibt die Handlungskompetenzen, über die eine lernende Person am Ende der Ausbildung verfügen muss. Das Qualifikationsprofil wird aus dem Tätigkeitsprofil entwickelt und dient als Grundlage für die Erarbeitung des Bildungsplans.

Qualifikationsverfahren (QV)*

Qualifikationsverfahren ist der Oberbegriff für alle Verfahren, mit denen festgestellt wird, ob eine Person über die in der jeweiligen Bildungsverordnung festgelegten Handlungskompetenzen verfügt.

Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI)

Zusammen mit den Verbundpartnern (OdA, Kantone) ist das SBFI zuständig für die Qualitätssicherung und Weiterentwicklung des Berufsbildungssystems. Es sorgt für Vergleichbarkeit und Transparenz der Angebote im gesamtschweizerischen Rahmen.

Unterricht in den Berufskenntnissen

Im Unterricht in den Berufskenntnissen der Berufsfachschule erwirbt die lernende Person berufsspezifische Qualifikationen. Die Ziele und Anforderungen sind im Bildungsplan festgehalten. Die sechs Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskenntnissen fliessen als Erfahrungsnote in die Gesamtnote des Qualifikationsverfahrens ein.

Überbetriebliche Kurse (ÜK)*

In den überbetrieblichen Kursen wird ergänzend zur Bildung in Betrieb und Berufsfachschule der Erwerb grundlegender praktischer Fertigkeiten vermittelt.

Verbundpartnerschaft*

Berufsbildung ist eine gemeinsame Aufgabe von Bund, Kantonen und OdA. Gemeinsam setzen sich die drei Partner für eine qualitativ hochstehende Berufsbildung ein und streben ein ausreichendes Lehrstellenangebot an.

Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung (Bildungsverordnung; BiVo)

Die BiVo eines Berufes regelt insbesondere Gegenstand und Dauer der beruflichen Grundbildung, die Ziele und Anforderungen der Bildung in beruflicher Praxis und der schulischen Bildung, den Umfang der Bildungsinhalte und die Anteile der Lernorte sowie die Qualifikationsverfahren, Ausweise und Titel. Die OdA stellt dem SBFI in der Regel Antrag auf Erlass einer BiVo und erarbeitet diese gemeinsam mit Bund und Kantonen. Das Inkrafttreten einer BiVo wird verbundpartnerschaftlich bestimmt, Erlassinstanz ist das SBFI.

Vorgegebene praktische Arbeit (VPA)*

Die vorgegebene praktische Arbeit ist die Alternative zur individuellen praktischen Arbeit. Sie wird während der ganzen Prüfungszeit von zwei Expertinnen/Experten beaufsichtigt. Es gelten für alle Lernenden die Prüfungspositionen und die Prüfungsdauer, die im Bildungsplan festgelegt sind.

Ziele und Anforderungen der beruflichen Grundbildung

Die Ziele und Anforderungen an die berufliche Grundbildung sind in der BiVo und im Bildungsplan festgehalten. Im Bildungsplan sind sie in Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen und Leistungsziele für die drei Lernorte Betrieb, Berufsfachschule und überbetrieblicher Kurs gegliedert.

