

Anforderungsprofil und Mindestsortimentsliste Ausbildungsbetriebe

Hotel-Kommunikationsfachfrau/-mann EFZ

Ein Lehrbetrieb

- deckt sämtliche Einsatzorte ab (Lehrstellenverbund möglich). Optimal für grössere 3-Stern- bis 5-Stern-Betriebe.
 - nominiert die Berufsbildnerin oder den Berufsbildner (Ausbildungsverantwortliche), welche/welcher die fachlichen Mindestanforderungen gemäss Art. 10 der Bildungsverordnung mitbringt. Er/Sie ist Ansprechperson gegen aussen und Koordinator gegen innen und betreut die Lernenden während der Ausbildung.
 - stellt pro Abteilung einen verantwortlichen Mitarbeiter zur Verfügung, der gemäss Art. 11 der Bildungsverordnung mindestens über einen EFZ-Abschluss oder eine gleichwertige Qualifikation (gastgewerblicher Beruf oder EFZ mit 3 Jahren Erfahrung) verfügt.
 - setzt die zweite Landessprache und Englisch im Betrieb ein.
-

Wichtigste Details zu den einzelnen Bereichen:

Restauration

Anforderungsprofil:

Ein Ausbildungsbetrieb verfügt idealerweise über ein lebhaftes und von in- wie ausländischen Gästen besuchtes Restaurant mit einem abwechslungsreichen Speise- und Getränke-Angebot.

Der Restaurationsbereich sollte mitunter von gelernten Restaurationsfachleuten betreut sein, sodass diese die fachlichen Anforderungen an eine(n) Hotelkommunikationsfachfrau/-mann EFZ entsprechend vermitteln können. Dazu zählen beispielsweise die Bereitstellung einer betriebskonformen Mise en place, das Herrichten der Tische oder die direkte Gästebetreuung.

Mindestsortiment- resp. Mindestausstattung:

- Speisekarte mit einem abwechslungsreichen, frischen und zum Betrieb passenden Angebot.
- Getränkekarte mit einem vielfältigen Vorschlag an Getränken (Aperitifs, Softdrinks, Biere, Weine, Kaffee/Kakao/Tee).
- Getränkebuffet mit genügend Platz für Mise en place – Arbeiten.
- Adäquates Geschirr-, Besteck-, Gläser- und Deko-Sortiment.
- Serviceprozess, welcher die Regeln, Techniken sowie die verschiedenen Serviceformen im Sinne einer angemessenen und zuvorkommenden Gästebetreuung zulässt.

Küche

Anforderungsprofil:

Die Ausbildung einer/eines Hotel-Kommunikationsfachfrau/-manns EFZ in der Küche bezieht sich auf die Vermittlung von Grundlagen. Gemeint sind Kenntnisse im Bereich der Lebensmittelkunde, der Herstellung von einfachen Gerichten oder der Umsetzung von lebensmittelrechtlichen Anforderungen. Ebenso wird das Verständnis von zeitgemässen Küchenprozessen (Einkauf, Lagerung, Herstellung, Entsorgung von Lebensmitteln) vermittelt. Spezielle Ansprüche an die Infrastruktur oder an das Speiseangebot bestehen nicht.

Aber auch hier gilt; der Küchenbereich sollte unter anderem von gelernten Köchen oder Berufsleuten mit langjähriger Berufserfahrung betreut sein. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Lern- und Leistungsziele im Küchenbereich fachkompetent vermittelt werden.

Mindestsortiment- resp. Mindestausstattung:

- Lager-, Produktions-, Entsorgungs- und Kühlräume, welche das Aufbewahren, Zubereiten und Entsorgen von Lebensmitteln unter Berücksichtigung des hauseigenen Selbstkontrolle-Konzepts (HACCP) zulassen.
- Wichtig sind vor allem genügend Arbeits- und Ablageflächen, welche das Vor-, Zu- und Nachbearbeiten von einfacheren Gerichten ermöglichen.
- Geeignete Gerätschaften und Maschinen.

Hauswirtschaft

Anforderungsprofil:

In der Hauswirtschaft werden die Lernenden im Bereich einfacher Reinigungsarbeiten im ganzen Hotel-/Restaurationsbereich ausgebildet. Dazu gehören beispielsweise die Reinigung eines Arrivée-, Restant- oder Départ-Zimmers. Ebenfalls werden die Grundlagen eines HACCP-Konzepts wie auch die Lagerbewirtschaftung im Food- und Non Food-Bereich vermittelt.

Damit eine fachgerechte Vermittlung obengenannter Grundlagen sichergestellt werden kann, arbeiten im Bereich der Hauswirtschaft von Vorteil gelernte HOFA/Hoan oder Mitarbeitende mit langjähriger Erfahrung.

Mindestsortiment- resp. Mindestausstattung:

- Gästezimmer und öffentliche Räumlichkeiten.
- Maschinen, Geräte und Reinigungsutensilien, welche eine fachkundige Reinigung und Werterhaltung im ganzen Hotel- und Restaurationsbereich zulassen.
- Genügend Lagerräumlichkeiten für die getrennte Aufbewahrung von Lebensmitteln, Non Food und Reinigungsmaterialien.
- Sollten im Bereich der Hauswirtschaft Teilbereiche outgesourct werden, so ist die Vermittlung der daraus resultierenden Leistungsziele anderweitig sicherzustellen (z.B. direkt mit der auszuführenden Firma).

Réception/ Büro

Anforderungsprofil:

Idealerweise verfügt der Ausbildungsbetrieb über einen adäquaten Front- und BackOffice-Bereich, in welchem zum Beispiel mehrsprachige Korrespondenz bearbeitet, Hotel-Angebote geplant und gestaltet, Dienstleistungen über verschiedene Kommunikationskanäle angeboten sowie eine direkte und indirekte Gästebetreuung stattfinden werden. Ebenso gehören einfachere Arbeiten in der Buchhaltung und des Personalwesens in das Aufgabengebiet einer/eines Hotel-Kommunikationsfachfrau/-manns EFZ. Der Berufsbezeichnung zufolge ist eine zentrale Aufgabe natürlich auch die Kommunikation mit Gästen, z.B. beim Check-In/Check-Out, beim Telefonieren, Mailen oder im Austausch über soziale Netzwerke oder Bewertungsportale.

Da die Vermittlung oben genannter, teils fremdsprachiger Aufgaben entsprechendes Know-how bei den Fachmitarbeitern vor Ort erfordert, ist eine Besetzung der Berufsbilder nur durch ausgewiesene und gelernte Fachpersonen empfohlen (z.B. Chef de Réception, Leiter Administration, Direktionsassistent, Gastgeber/Hotelier).

Mindestsortiment- resp. Mindestausstattung:

- Front Office sowie Büro- und Administrationsräumlichkeiten.
- Verschiedene Kommunikationskanäle und Informationsträger (z.B. Printmedien, digitale Medien etc.).
- Softwareprogramme für:
 - a. Check-In/ Check-Out
 - b. Daten-, Informations- und Leistungserfassung (Gäste, Partner, Mitarbeitende)
 - c. Statistikprogramme (z.B. für die Erhebung von Kennzahlen wie Zimmerbelegungen, Durchschnittspreise, RevPAR und/oder verschiedenen Umsatzpositionen)
 - d. Text-, Kalkulations-, Präsentations-, Grafik- und Mailbearbeitungsprogramme
- Unterstützende Einrichtungen zum Erbringen von Leistungen wie einer einfachen Buchhaltung, einer Angebotsplanung oder der Durchführung wiederkehrender Arbeiten im HR-Bereich.
- Einsatz von sozialen Netzwerken sowie Bewertungsportale und -Plattformen.
- Instrumente für das Erfassen der Gäste- und Partnerzufriedenheit (z.B. mittels Evaluationen).

Sämtliche Punkte müssen intern abgedeckt werden können. Ein Outsourcing ist nicht zulässig.

Sprachen/ Auftritt

Erforderlich sind unter anderem Berufsbildner, welche zumindest an der Réception oder im Büro in einer zweiten Landessprache und/oder in Englisch kommunizieren und ausbilden können. Der Ausbildungsbetrieb ist zudem so organisiert, dass die üblichen Höflichkeitskonventionen im Alltag zur Anwendung kommen.

Dokumente in der zweiten Landessprache sowie Englisch müssen vorhanden sein (z.B. Speisekarten oder Bestätigungsvorlagen). Wird die zweite Landessprache nicht aktiv im Ausbildungsbetrieb angewendet, so sind die Lernenden zwingend im 2. und 3. Lehrjahr in einem adäquaten Hotelbetrieb in der jeweiligen Sprachregion zu schicken (Sprachaufenthalt).

Ausbildungsbewilligung

Ausbildungsbewilligungen werden offiziell ab dem 1. Januar 2017 von den Kantonen erteilt. Einzelne Kantone nehmen bereits jetzt Gesuche entgegen. Melden Sie sich bei der entsprechenden Kontaktperson. Einzelne Hotelbereiche (z.B. Küche), für welche bereits eine Ausbildungsbewilligung erstellt wurde, müssen nicht mehr durch die Kantone geprüft werden.