

Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/ Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Gesamtübersicht	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester <small>Diese Leistungsziele können auch im 6. Semester vermittelt werden</small>	6. Semester
	Hauswirtschaft – Küche – Restaurant		Front Office (mit Restaurant)		Front Office / Back Office	Repetition
1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten	1.1.2 Grundlagen der Kommunikation (K3) <input type="checkbox"/>	1.1.1 Kultureller und religiöser Hintergrund (K3) <input type="checkbox"/>	1.1.1 Kultureller und religiöser Hintergrund (K3) <input type="checkbox"/>		1.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation (K4) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
	1.1.4 Mit Gästen, Vorgesetzten, Partnern und Mitarbeitenden kommunizieren (K3) <input type="checkbox"/>	1.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation (K4) <input type="checkbox"/>	1.1.3 Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche (K3) <input type="checkbox"/>		1.1.7 Empathischer Umgang (K3) <input type="checkbox"/>	
	1.1.6 Auftreten und persönliches Erscheinungsbild (K3) <input type="checkbox"/>	1.1.7 Empathischer Umgang (K3) <input type="checkbox"/>	1.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation (K4) <input type="checkbox"/>			
1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen	1.2.1 Betriebseigenes Organigramm beschreiben (K2) <input type="checkbox"/>	1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) <input type="checkbox"/>	1.2.2 Betriebseigenes Organigramm zeichnen (K3) <input type="checkbox"/>	1.2.7 Tagesplanung (K4) <input type="checkbox"/>	1.2.3 Anforderungsprofile für Stellen (K3) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
	1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) <input type="checkbox"/>		1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) <input type="checkbox"/>		1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) <input type="checkbox"/>	
1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen	1.3.3 Maschinen und Geräte in der Küche bedienen (K3) <input type="checkbox"/>	1.3.1 Getränkeangebot/Getränke-service (K3) <input type="checkbox"/>	1.3.7 Gäste mit Allergien und Intoleranzen beraten (K4) <input type="checkbox"/>			Alle <input type="checkbox"/>
	1.3.4 Speisen und Produkte (K3) <input type="checkbox"/>	1.3.2 Speise- und Getränkeangebot erklären (K2) <input type="checkbox"/>				
	1.3.5 Betriebliche Ernährungsgrundsätze (K3) <input type="checkbox"/>	1.3.7 Gäste mit Allergien und Intoleranzen beraten (K4) <input type="checkbox"/>				
	1.3.6 Nahrungsmittelallergien und -intoleranzen (K4) <input type="checkbox"/>					
1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen	1.4.9 Gäste begleiten (K3) <input type="checkbox"/>	1.4.1 Mise en Place (K3) <input type="checkbox"/>	1.4.4 Check-in (K3) <input type="checkbox"/>	1.4.6 Verkaufsfördernde Beratungsgespräche (K3) <input type="checkbox"/>	1.4.10 Bedürfnisse der Gäste erfassen (K4) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
		1.4.2 Tische eindecken (K3) <input type="checkbox"/>	1.4.5 Check-out (K3) <input type="checkbox"/>		1.4.13 Ideen zur Gestaltung des Ambientes (K5) <input type="checkbox"/>	
		1.4.3 Servicegrundregeln (K3) <input type="checkbox"/>	1.4.10 Bedürfnisse der Gäste erfassen (K4) <input type="checkbox"/>	1.4.8 Proaktive und vorausschauende Gästebetreuung (K5) <input type="checkbox"/>		
		1.4.7 Betriebliche Dienstleistungen und Produkte (K2) <input type="checkbox"/>	1.4.12 Ambiente gestalten (K3) <input type="checkbox"/>			
		1.4.11 Ambiente erklären (K2) <input type="checkbox"/>				
1.5 Rückmeldungen erfassen und auswerten		1.5.1 Reklamationsgespräche führen (K3) <input type="checkbox"/>		1.5.5 Einfache Gästefeedbacks (K3) <input type="checkbox"/>	1.5.2 Gästereklamationen analysieren (K4) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
		1.5.4 Erfassung der Gästezufriedenheit (K3) <input type="checkbox"/>			1.5.3 Massnahmen ableiten (K4) <input type="checkbox"/>	
1.6 Gespräche in der zweiten Landessprache führen	1.6.1 Höflichkeitskonventionen (K3) <input type="checkbox"/>	1.6.4 Informationen weiterleiten (K3) <input type="checkbox"/>	1.6.2 Mündliche Mitteilungen (K3) <input type="checkbox"/>	1.6.3 Texte und Dokumente (K3) <input type="checkbox"/>	1.6.6 Kundengespräch (K3) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
	1.6.2 Mündliche Mitteilungen (K3) <input type="checkbox"/>		1.6.5 Gespräche aus dem Betriebsalltag (K3) <input type="checkbox"/>			
1.7 Gespräche in der dritten Sprache Englisch führen	1.7.1 Höflichkeitskonventionen (K3) <input type="checkbox"/>	1.7.4 Informationen weiterleiten (K3) <input type="checkbox"/>	1.7.2 Mündliche Mitteilungen (K3) <input type="checkbox"/>	1.7.3 Texte und Dokumente (K3) <input type="checkbox"/>	1.7.6 Kundengespräch (K3) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
	1.7.2 Mündliche Mitteilungen (K3) <input type="checkbox"/>		1.7.5 Gespräche aus dem Betriebsalltag (K3) <input type="checkbox"/>			
			1.7.6 Kundengespräch (K3) <input type="checkbox"/>			
2.1 Betriebliche und Kooperationsangebote planen und gestalten					2.1.1 Saisonale, betriebliche Angebote und Kooperationsangebote (K2) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
					2.1.2 Zielgruppen analysieren (K4) <input type="checkbox"/>	
					2.1.3 Zielgruppengerechtes Angebot (K5) <input type="checkbox"/>	
					2.1.4 Offerten einholen (K3) <input type="checkbox"/>	
					2.1.5 Verschiedene Offerten für geplante Angebote vergleichen (K4) <input type="checkbox"/>	
2.2 Einfache Medien und Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien gestalten					2.2.1 Werbeträger (K5) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
					2.2.2 Folien und Präsentationen (K3) <input type="checkbox"/>	
					2.2.3 Nutzungsrechte von Quellen (K3) <input type="checkbox"/>	
					2.2.4 Informationsträger bestimmen (K4) <input type="checkbox"/>	
					2.2.5 Informationsträger bearbeiten (K3) <input type="checkbox"/>	
2.3 Instrumente für die Erhebung der Gästezufriedenheit erstellen					2.3.1 Instrument Gästezufriedenheit (K4) <input type="checkbox"/>	
3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen	3.1.8 Datenschutz und Datensicherheit (K3) <input type="checkbox"/>		3.1.9 Prozessschritte bei Anfragen (K3) <input type="checkbox"/>	3.1.1 Geschäftsbedingungen (K2) <input type="checkbox"/>	3.1.7 Den Abteilungen Daten zur Verfügung stellen (K3) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
				3.1.2 Verkaufs- und Stornierungsbedingungen (K3) <input type="checkbox"/>		
				3.1.3 Büromaterial (K3) <input type="checkbox"/>		
				3.1.4 Daten und Informationen erfassen (K3) <input type="checkbox"/>		
				3.1.5 Daten und Informationen bearbeiten (K3) <input type="checkbox"/>		
				3.1.6 Datensicherungssysteme (K3) <input type="checkbox"/>		
3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen			3.2.8 Geräte im administrativen Bereich (K3) <input type="checkbox"/>	3.2.1 Anfragen zu Dienstleistungen und Produkten (K3) <input type="checkbox"/>	3.2.5 Selbstständig Sitzungen organisieren (K5) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
				3.2.3 Betriebliche Korrespondenz verfassen (K3) <input type="checkbox"/>	3.2.6 Durchführung von Sitzungen (K3) <input type="checkbox"/>	
				3.2.4 Korrespondenz ablegen (K3) <input type="checkbox"/>		
				3.2.7 Brief- und Paketpost (K3) <input type="checkbox"/>		
3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen			3.3.2 Kassenabschluss führen (K3) <input type="checkbox"/>	3.3.1 Erbrachte Leistungen und Zahlungen erfassen (K3) <input type="checkbox"/>	3.3.5 Mahnungen (K3) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
				3.3.3 Buchungsfehler (K4) <input type="checkbox"/>	3.3.6 Kreditorenrechnungen (K4) <input type="checkbox"/>	
				3.3.4 Korrekturbuchungen (K3) <input type="checkbox"/>	3.3.7 Betriebseigene Angebote kalkulieren (K4) <input type="checkbox"/>	
					3.3.8 Break-Even Point (K4) <input type="checkbox"/>	
3.4 Bei der Administration der Mitarbeiterdossiers und bei Ein- und Austritten mitarbeiten					3.4.1 Personalrekrutierung (K3) <input type="checkbox"/>	Alle <input type="checkbox"/>
					3.4.2 Eintritte von Mitarbeitenden (K3) <input type="checkbox"/>	
					3.4.3 Austritte von Mitarbeitenden (K3) <input type="checkbox"/>	
					3.4.4 Erster Arbeitstag gestalten (K3) <input type="checkbox"/>	
					3.4.5 Wiederkehrende Aufgaben Mitarbeiteradministration (K3) <input type="checkbox"/>	
3.5 Betriebliche Statistiken			3.5.1 Kennzahlen (K2) <input type="checkbox"/>			Alle <input type="checkbox"/>
			3.5.3 Einflussmöglichkeiten im Arbeitsbereich (K4) <input type="checkbox"/>			
3.6 Texte zweite Landessprache				3.6.1 Einfache Texte verfassen (K3) <input type="checkbox"/>		Alle <input type="checkbox"/>
				3.6.2 Einfache Texte übersetzen (K3) <input type="checkbox"/>		
3.7 Texte Englisch				3.7.1 Einfache Texte verfassen (K3) <input type="checkbox"/>		Alle <input type="checkbox"/>
				3.7.2 Einfache Texte übersetzen (K3) <input type="checkbox"/>		
4.1 Lager nachhaltig bewirtschaften	4.1.1 Lagerräumlichkeiten kontrollieren (K4) <input type="checkbox"/>					
	4.1.2 Warenannahme und -einlagerung (K3) <input type="checkbox"/>					
	4.1.3 Lager nachhaltig bewirtschaften (K3) <input type="checkbox"/>					
4.2 Werterhaltung sicherstellen	4.2.1 Organisation der Werterhaltung (K2) <input type="checkbox"/>					
	4.2.2 Einfache Reinigungsarbeiten (K3) <input type="checkbox"/>					
	4.2.3 Unterhaltsreinigungen (K4) <input type="checkbox"/>					
	4.2.4 Maschinen und Geräte im Hauswirtschaftsbereich (K3) <input type="checkbox"/>					
	4.2.5 Arrivé-, Restant- und Départ-Zimmer (K3) <input type="checkbox"/>					
	4.2.7 HACCP-Grundsätze (K3) <input type="checkbox"/>					
	4.2.8 Auswirkungen von Hygienelücken (K4) <input type="checkbox"/>					
4.3 Grundsätze Nachhaltigkeit sicherstellen	4.2.9 Hygienevorschriften (K3) <input type="checkbox"/>					
	4.3.1 Gesundheitsschutz (K3) <input type="checkbox"/>		4.3.1 Gesundheitsschutz (K3) <input type="checkbox"/>	4.3.4 Betriebliche Vorgaben zum Schutz der Umwelt vergleichen (K4) <input type="checkbox"/>	4.3.5 Persönliche Einflussmöglichkeiten auf die Umwelt (K4) <input type="checkbox"/>	
	4.3.3 Vorgaben zum Schutz der Umwelt (K3) <input type="checkbox"/>		4.3.8 Persönliche Einflussmöglichkeiten auf die Verhinderung von Bränden (K4) <input type="checkbox"/>		4.3.11 Umwelt und Nachhaltigkeit als Verkaufsargument (K3) <input type="checkbox"/>	
	4.3.6 Abfallentsorgung (K3) <input type="checkbox"/>		4.3.10 Umwelt und Nachhaltigkeit (K2) <input type="checkbox"/>			
4.4 Betriebliche Werte und Normen umsetzen	4.3.7 Betriebliche Brandschutzvorgaben (K3) <input type="checkbox"/>					
		4.4.1 Betriebliche Werte und Normen (K3) <input type="checkbox"/>		4.4.2 Image des Betriebs (K4) <input type="checkbox"/>	4.4.3 Qualitätsstandards (K3) <input type="checkbox"/>	