

Rahmenlehrplan

zur Verordnung über die berufliche Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ / Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Einleitung

Der folgende Rahmenlehrplan basiert auf der Grundlage der Verordnung über die Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ und Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ und dem Bildungsplan vom 11. Oktober 2016. Der Rahmenlehrplan dient als Grundlage zur Erarbeitung eines schulinternen Lehrplanes, welcher den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen der Berufsfachschulen Rechnung trägt. Die Leistungsziele des Bildungsplanes sind unter Berücksichtigung der K-Stufen verbindlich und werden im Qualifikationsverfahren gewertet. Ebenso ist die im Bildungsplan festgelegte Lektionentafel obligatorisch.

Unterricht	1. Lehrjahr		2. Lehrjahr		3. Lehrjahr		Total
Handlungskompetenzbereiche (=HKB)	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester	
Beraten und betreuen von Gästen und Partnern (HKB 1)	102	96	74	72	52	24	420
Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen (HKB 2)	48	34	32	33	26	20	193
Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen (HKB 3)	71	117	84	81	26	28	407
Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben (HKB 4)	44	18	0	4	0	34	100
Total Lektionen	265	265	190	190	104	106	1120

Empfohlene Lehrmittel

- Elektronische Lehrmittel von WIGL GmbH Berufskundeunterlagen (Ordner) inkl. WIGLpedia (Lernplattform) von WIGL GmbH
- Fremdsprachenlehrmittel gemäss Schullehrplan oder Definition der Berufsfachschule

1. Semester

Handlungs- kompetenz- bereich	HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Leistungsziele	1.1.2 Grundlagen der Kommunikation (K2) 1.1.3 Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen (K2) 1.1.6 Faktoren Erscheinungsbild (K2) 1.1.7 Merkmale Gastgeber und Gastgeberin (K2) 1.3.2 Merkmale Lebensmittelgruppen (K2) 1.3.4 Garmethoden (K4) 1.3.5 Ernährungsgrundsätze (K2) 1.3.6 Gesunde Ernährung und menschliche Gesundheit (K2) 1.3.7 Auswirkungen der häufigsten Intoleranzen und Allergene (K2) 1.4.3 Servicegrundregeln (K2) 1.5.1 Reklamationsgespräche (K2) 1.5.4 Positives Feedback vermarkten (K2) 1.5.5 Mit positivem und negativem Gästefeedback umgehen (K2) 1.6.1 Höflichkeitskonventionen (zweite Landessprache) (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (zweite Landessprache) (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (zweite Landessprache) (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (zweite Landessprache) (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen	2.2.1 Texte, Bilder und Grafiken (K3)	3.1.4 Daten und Informationen erfassen (K3) 3.1.5 Daten und Informationen bearbeiten (K3) 3.2.7 Posteingang und -ausgang (K2) 3.3.1 Einfache doppelte Buchhaltung (K3) 3.6.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 3.7.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (Englisch) (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)	4.1.1 Anforderungen und Qualitätsstandards (K2) 4.1.2 Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung (K2) 4.1.4 Nachhaltige Bewirtschaftung (K2) 4.2.1 Ziele und Bedeutung der Werterhaltung (K2) 4.2.2 Reinigungsmethoden (K2) 4.2.3 Hilfsmittel (K2) 4.2.5 Reinigung und Pflege von Räumen (K2) 4.2.7 HACCP-Grundsätze (K2) 4.2.8 Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (K2) 4.3.1 Schutz ihrer Gesundheit (K2) 4.3.7 Branchenempfehlungen zum Brandschutz (K2) 4.3.8 Gefahren und mögliche Ursachen (K2) 4.3.9 Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden (K2)

	(zweite Landessprache) (K3) 1.7.1 Höflichkeitskonventionen (Englisch) (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (Englisch) (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (Englisch) (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (Englisch) (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (Englisch) (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (Englisch) (K3)			
--	---	--	--	--

2. Semester

Handlungs- kompetenz- bereich	HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Leistungsziele	1.1.1 Länderspezifische Eigenarten und Gewohnheiten (K2) 1.2.1 Aufbauorganisation (K2) 1.2.4 Betriebliche Prozesse (K2) 1.2.5 Nahtstellen (K2) 1.3.1 Getränkegruppen (K2) 1.4.1 Mise en Place (K2) 1.5.6 Bewertungsplattformen (K2) 1.6.1 Höflichkeitskonventionen (zweite Landessprache) (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (zweite Landessprache) (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (zweite Landessprache) (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (zweite Landessprache) (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (zweite Landessprache) (K3) 1.7.1 Höflichkeitskonventionen (Englisch) (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (Englisch) (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (Englisch) (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (Englisch) (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (Englisch) (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (Englisch) (K3)	2.2.2 Folien und Präsentationen (K3) 2.2.5 Informationsträger (K3)	3.1.1 Rechtsfälle (K3) 3.1.2 Rechte und Pflichten (K2) 3.1.8 Datenschutz und Datensicherheit (K3) 3.2.3 Interne und externe Dokumente verfassen (K3) 3.2.5 Interne Anlässe planen (K3) 3.2.8 Technische Geräte im Hotelbereich (K3) 3.3.3 Mehrwertsteuer (K3) 3.3.7 Verschiedene Angebote kalkulieren (K4) 3.3.8 Break-Even-Point (K4) 3.4.1 Grundlegende Elemente des HRM (K2) 3.5.1 Kennzahlen und Einflussmöglichkeiten (K2) 3.5.2 Kennzahlen berechnen (K3) 3.5.3 Kennzahlen interpretieren (K4) 3.6.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 3.7.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (Englisch) (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)	4.2.6 Fachgerechter, ökologisch sinnvoller und effizienter Einsatz von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmittel (K2) 4.3.2 Massnahmen zur Vorbeugung (K2) 4.3.6 Abfälle und gefährliche Stoffe (K2) 4.3.10 Cleantech-Beispiele (K2)

3. Semester

Handlungs- kompetenz	HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Leistungsziele	1.1.3 Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespr. (K2) 1.1.7 Merkmale Gastgeber/in (K2) 1.2.1 Aufbauorganisation (K2) 1.2.2 Formen von Organigrammen (K3) 1.2.6 Ziele, die Inhalte und den Einsatz von Pflichtenheft, Stellenbeschreibung, Funktionendiagramm (K2) 1.4.4 Check-ins (K2) 1.4.5 Check-outs (K2) 1.4.11 Bedeutung des Ambientes (K2) 1.4.12 Einsatzmöglichkeiten und die beabsichtigten Wirkungen (K2) 1.4.13 Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente (K2) 1.6.1 Höflichkeitskonventionen (zweite Landessprache) (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (zweite Landessprache) (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (zweite Landessprache) (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (zweite Landessprache) (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (zweite Landessprache) (K3) 1.7.1 Höflichkeitskonventionen (Englisch) (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (Englisch) (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (Englisch) (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (Englisch) (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (Englisch) (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (Englisch) (K3)	2.1.1 Bedürfnisse und Wertepräferenzen von Gästesegmenten (K2) 2.1.4 Offerte (K2) 2.1.5 Offerten vergleichen (K4) 2.2.1 Texte, Bilder und Grafiken (K3)	3.1.3 Büromaterial (K2) 3.1.7 Den Abteilungen Daten zur Verfügung stellen (K3) 3.1.9 Administrative Prozessschritte (K3) 3.2.2 Interne und externe Dokumente (K3) 3.2.8 Technische Geräte im Hotelbereich (K3) 3.3.2 Erstellen einer einfachen doppelten Buchhaltung (K3) 3.4.1 Grundlegende Elemente des HRM (K2) 3.5.2 Kennzahlen berechnen (K3) 3.5.3 Kennzahlen interpretieren (K4) 3.5.4 Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen (K5) 3.6.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 3.7.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (Englisch) (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)	

4. Semester

Handlungs- kompetenz- bereich	HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Leistungsziele	1.2.3 Anforderungsprofile der Stellen (K2) 1.2.7 Planungen (K2) 1.4.6 Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs (K2) 1.4.7 Betriebliche Angebote (K2) 1.5.2 Gesprächssituationen (K4) 1.5.3 Massnahmen (K4) 1.5.6 Bewertungsplattformen (K2) 1.6.1 Höflichkeitskonventionen (zweite Landessprache) (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (zweite Landessprache) (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (zweite Landessprache) (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (zweite Landessprache) (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (zweite Landessprache) (K3) 1.7.1 Höflichkeitskonventionen (Englisch) (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (Englisch) (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (Englisch) (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (Englisch) (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (Englisch) (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (Englisch) (K3)	2.1.2 Trends (K6) 2.1.3 Produkte für ausgewählte Angebote (K5) 2.2.3 Nutzungsrechte von Quellen (K3) 2.2.4 Formen und Zielgruppen von Informationsträgern (K2) 2.2.5 Informationsträger (K3) 2.3.1 Instrument für die Zufriedenheit der Gäste (K3)	3.1.4 Daten und Informationen erfassen (K3) 3.1.5 Daten und Informationen bearbeiten (K3) 3.1.6 Daten und Informationen sichern (K3) 3.2.1 Prozess von Gäste- und Partneranfragen (K2) 3.2.3 Interne und externe Dokumente verfassen (K3) 3.2.4 Ablagesysteme (K3) 3.2.5 Interne Anlässe planen (K3) 3.3.7 Verschiedene Angebote kalkulieren (K4) 3.3.8 Break-Even-Point (K4) 3.6.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 3.7.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (Englisch) (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)	4.3.3 Massnahmen für den Umweltschutz in der Hotellerie (K4)

5. Semester

Handlungs- kompetenz- bereich	HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Leistungsziele	1.1.3 Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen (K2) 1.1.4 Typische Kommunikationssituationen analysieren (K4) 1.1.5 Verbesserungsvorschläge (K4) 1.2.1 Aufbauorganisation (K2) 1.4.6 Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs (K2) 1.4.7 Betriebliche Angebote (K2) 1.6.1 Höflichkeitskonventionen (zweite Landessprache) (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (zweite Landessprache) (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (zweite Landessprache) (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (zweite Landessprache) (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (zweite Landessprache) (K3) 1.7.1 Höflichkeitskonventionen (Englisch) (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (Englisch) (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (Englisch) (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (Englisch) (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (Englisch) (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (Englisch) (K3)	2.2.1 Texte, Bilder und Grafiken (K3) 2.2.4 Formen und Zielgruppen von Informationsträgern (K2)	3.3.7 Verschiedene Angebote kalkulieren (K4) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)	

6. Semester

Handlungs- kompetenz- bereich	HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Leistungsziele	1.6.1 Höflichkeitskonventionen (zweite Landessprache) (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (zweite Landessprache) (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (zweite Landessprache) (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (zweite Landessprache) (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (zweite Landessprache) (K3) 1.7.1 Höflichkeitskonventionen (Englisch) (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (Englisch) (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (Englisch) (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (Englisch) (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (Englisch) (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (Englisch) (K3)	2.1.2 Trends (K6) 2.1.3 Produkte für ausgewählte Angebote (K5) 2.2.5 Informationsträger (K3)	3.4.1 Grundlegende Elemente des HRM (K2) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (zweite Landessprache) (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (zweite Landessprache) (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (Englisch) (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (Englisch) (K3)	4.4.1 Bedeutung von - Leitbild - Unternehmensgrundsätzen - Unternehmenskultur - Unternehmenspolitik - Betriebs-Image 4.4.3 Qualitätssysteme (K2) 4.4.4 Erkenntnisse der Qualitätssysteme (K4)

Einführung Lernthemen

Um einheitlich durch alle Lernorte zu führen und eine optimale Lernortkooperation zu gewährleisten, wurden folgende Titel kreiert:

- Empathisch kommunizieren
- Strukturiert organisieren
- Effizient planen
- Nachhaltig denken
- Gästeorientiert verpflegen
- Administrativ arbeiten (Front Back / Back Office)
- Fokussiert kalkulieren
- Fremdsprachen (Englisch / Zweite Landessprache)

Diese Titel führen ebenfalls durch den üK (Tagesplanung) sowie durch die Lerndokumentation (Lernberichte).

Lernthemen 1. Lehrjahr

Empathisch kommunizieren (1. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
1.1.1 Länderspezifische Eigenarten und Gewohnheiten (K2) 1.1.2 Grundlagen der Kommunikation (K2) 1.1.3 Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen (K2) 1.1.6 Faktoren Erscheinungsbild (K2) 1.1.7 Merkmale Gastgeber und Gastgeberin (K2) 1.5.1 Reklamationsgespräche (K2) 1.5.4 Positives Feedback vermarkten (K2) 1.5.5 Mit positivem und negativem Gästefeedback umgehen (K2) 1.5.6 Bewertungsplattformen (K2)
38 Lektionen

Strukturiert organisieren (1. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.2.1 Aufbauorganisation (K2) 1.2.4 Betriebliche Prozesse (K2) 1.2.5 Nahtstellen (K2)	4.3.1 Schutz ihrer Gesundheit (K2) 4.3.2 Massnahmen zur Vorbeugung (K2) 4.3.6 Abfälle und gefährliche Stoffe (K2) 4.3.7 Branchenempfehlungen zum Brandschutz (K2) 4.3.8 Gefahren und mögliche Ursachen (K2) 4.3.9 Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden (K2) 4.3.10 Cleantech-Beispiele (K2)
30 Lektionen	

Effizient planen (1. Lehrjahr)

HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
3.2.5 Interne Anlässe planen (K3) 3.4.1 Grundlegende Elemente des HRM (K2)
21 Lektionen

Nachhaltig denken (1. Lehrjahr)

HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
4.1.1 Anforderungen und Qualitätsstandards (K2) 4.1.2 Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung (K2) 4.1.4 Nachhaltige Bewirtschaftung (K2) 4.2.1 Ziele und Bedeutung der Werterhaltung (K2) 4.2.2 Reinigungsmethoden (K2) 4.2.3 Hilfsmittel (K2) 4.2.5 Reinigung und Pflege von Räumen (K2) 4.2.6 Fachgerechter, ökologisch sinnvoller und effizienter Einsatz von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmittel (K2)
22 Lektionen

Gästeorientiert verpflegen (1. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.3.1 Getränkegruppen (K2) 1.3.2 Merkmale Lebensmittelgruppen (K2) 1.3.4 Garmethoden (K4) 1.3.5 Ernährungsgrundsätze (K2) 1.3.6 Gesunde Ernährung und menschliche Gesundheit (K2) 1.3.7 Auswirkungen der häufigsten Intoleranzen und Allergene (K2) 1.4.1 Mise en Place (K2) 1.4.3 Servicegrundregeln (K2)	4.1.1 Anforderungen und Qualitätsstandards (K2) 4.1.2 Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung (K2) 4.1.4 Nachhaltige Bewirtschaftung (K2) 4.2.7 HACCP-Grundsätze (K2) 4.2.8 Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (K2)
98 Lektionen	

Fokussiert kalkulieren (1. Lehrjahr)

HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
3.3.1 Einfache doppelte Buchhaltung (K3) 3.3.3 Mehrwertsteuer (K3) 3.3.7 Verschiedene Angebote kalkulieren (K4) 3.3.8 Break-Even-Point (K4) 3.5.1 Kennzahlen und Einflussmöglichkeiten (K2) 3.5.2 Kennzahlen berechnen (K3) 3.5.3 Kennzahlen interpretieren (K4)
52 Lektionen

Administrativ arbeiten (1. Lehrjahr)

HKB 2: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 3: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
2.2.1 Texte, Bilder und Grafiken (K3) 2.2.2 Folien und Präsentationen (K3) 2.2.5 Informationsträger (K3)	3.1.1 Rechtsfälle (K3) 3.1.2 Rechte und Pflichten (K2) 3.1.4 Daten und Informationen erfassen (K3) 3.1.5 Daten und Informationen bearbeiten (K3) 3.1.8 Datenschutz und Datensicherheit (K3) 3.2.3 Interne und externe Dokumente verfassen (K3) 3.2.7 Posteingang und -ausgang (K2) 3.2.8 Technische Geräte im Hotelbereich (K3)
149 Lektionen	

Fremdsprachen: Englisch (1. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
1.6.1 Höflichkeitskonventionen (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (K3)	3.6.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (K3) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (K3)
60 Lektionen	
Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.	

Fremdsprachen: Zweite Landessprache (1. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
1.7.1 Höflichkeitskonventionen (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (K3)	3.7.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (K3)
60 Lektionen	
Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.	

Lernthemen 2. Lehrjahr

Empathisch kommunizieren (2. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
1.1.3 Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen (K2) 1.1.7 Merkmale Gastgeber und Gastgeberin (K2) 1.4.4 Check-ins (K2) 1.4.5 Check-outs (K2) 1.4.6 Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs (K2) 1.4.7 Betriebliche Angebote (K2) 1.5.2 Gesprächssituationen (K4) 1.5.3 Massnahmen (K4) 1.5.6 Bewertungsplattformen (K2)
44 Lektionen

Administrativ arbeiten (2. Lehrjahr)

HKB 2: Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
2.3.1 Instrument für die Zufriedenheit der Gäste (K3)	3.1.4 Daten und Informationen erfassen (K3) 3.1.5 Daten und Informationen bearbeiten (K3) 3.1.9 Administrative Prozessschritte (K3)
25 Lektionen	

Empathisch kommunizieren (2. Lehrjahr)

HKB 2: Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
2.1.4 Offerte (K2) 2.1.5 Offerten vergleichen (K4) 2.2.1 Texte, Bilder und Grafiken (K3) 2.2.3 Nutzungsrechte von Quellen (K3) 2.2.5 Informationsträger (K3)	3.1.3 Büromaterial (K2) 3.1.6 Daten und Informationen sichern (K3) 3.1.7 Den Abteilungen Daten zur Verfügung stellen (K3) 3.2.1 Prozess von Gäste- und Partneranfragen (K2) 3.2.2 Interne und externe Dokumente (K3) 3.2.3 Interne und externe Dokumente verfassen (K3) 3.2.4 Ablagesysteme (K3) 3.2.8 Technische Geräte im Hotelbereich (K3)
75 Lektionen	

Fremdsprachen: Englisch (2. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
1.6.1 Höflichkeitskonventionen (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (K3)	3.6.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (K3) 3.6.2 Einfache Texte verfassen (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (K3)
52 Lektionen	

Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.

Fremdsprachen: Zweite Landessprache (2. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
1.7.1 Höflichkeitskonventionen (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (K3)	3.7.1 Einfache, praxisorientierte Texte erstellen (K3) 3.7.2 Einfache Texte verfassen (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (K3)
52 Lektionen	

Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.

Strukturiert organisieren (2. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.2.1 Aufbauorganisation (K2) 1.2.2 Formen von Organigrammen (K3) 1.2.3 Anforderungsprofile der Stellen (K2) 1.2.6 Ziele, die Inhalte und den Einsatz von Pflichtenheft, Stellenbeschreibung, Funktionendiagramm (K2) 1.2.7 Planungen (K2) 1.4.11 Bedeutung des Ambientes (K2) 1.4.12 Einsatzmöglichkeiten und die beabsichtigten Wirkungen (K2) 1.4.13 Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente (K2)	4.3.3 Massnahmen für den Umweltschutz in der Hotellerie (K4)
34 Lektionen	

Effizient Planen (2. Lehrjahr)

HKB 3fre: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

3.2.5 Interne Anlässe planen (K3)
3.4.1 Grundlegende Elemente des HRM (K2)

18 Lektionen

Administrativ arbeiten (2. Lehrjahr)

HKB 2: Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen

2.1.1 Bedürfnisse und Wertpräferenzen von Gästesegmenten (K2)
2.1.2 Trends (K6)
2.1.3 Produkte für ausgewählte Angebote (K5)
2.2.4 Formen und Zielgruppen von Informationsträgern (K2)

16 Lektionen

Fokussiert kalkulieren (2. Lehrjahr)

HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

3.3.2 Erstellen einer einfachen doppelten Buchhaltung (K3)
3.3.7 Verschiedene Angebote kalkulieren (K4)
3.3.8 Break-Even-Point (K4)
3.5.2 Kennzahlen berechnen (K3)
3.5.3 Kennzahlen interpretieren (K4)
3.5.4 Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen (K5)

64 Lektionen

Lernthemen 3. Lehrjahr

Empathisch kommunizieren I (3. Lehrjahr)

HKB 2: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen	HKB 3: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
2.1.2 Trends (K6) 2.1.3 Produkte für ausgewählte Angebote (K5) 2.2.1 Texte, Bilder und Grafiken (K3) 2.2.4 Formen und Zielgruppen von Informationsträgern (K2) 2.2.5 Informationsträger (K3)	3.3.7 Verschiedene Angebote kalkulieren (K4) 3.4.1 Grundlegende Elemente des HRM (K2)
68 Lektionen	

Empathisch kommunizieren II (3. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
1.1.3 Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen (K2) 1.1.4 Typische Kommunikationssituationen analysieren (K4) 1.1.5 Verbesserungsvorschläge (K4) 1.4.6 Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs (K2) 1.4.7 Betriebliche Angebote (K2)
24 Lektionen

Strukturiert organisieren (3. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.2.1 Aufbauorganisation (K2)	4.4.1 Bedeutung von - Leitbild - Unternehmensgrundsätzen - Unternehmenskultur - Unternehmenspolitik - Betriebs-Image 4.4.3 Qualitätssysteme (K2) 4.4.4 Erkenntnisse der Qualitätssysteme (K4)
38 Lektionen	

Fremdsprachen: Zweite Landessprache (3. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 3: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.6.1 Höflichkeitskonventionen (K3) 1.6.2 Gespräche und Hördokumente (K3) 1.6.3 Inhalte von Texten wiedergeben (K3) 1.6.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (K3) 1.6.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (K3) 1.6.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (K3)	3.6.2 Einfache Texte verfassen (K3) 3.6.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (K3)
40 Lektionen	

Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.

Fremdsprachen: Englisch (3. Lehrjahr)

HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern	HKB 3: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
1.7.1 Höflichkeitskonventionen (K3) 1.7.2 Gespräche und Hördokumente (K3) 1.7.3 Inhalte von Texten wiedergeben (K3) 1.7.4 Inhalt von Gesprächen weiterleiten (K3) 1.7.5 Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax (K3) 1.7.6 Gespräche, betriebliche Produkte und Dienstleistungen (K3)	3.7.2 Einfache Texte verfassen (K3) 3.7.3 Einfache Texte sinngemäss wiedergeben (K3)
40 Lektionen	

Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.