



# Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse

Zur Verordnung des SBFI vom 6. Juli 2023 über die berufliche Grundbildung für

**Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft /  
Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft  
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

**Berufsnummer 78404**



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Zielsetzungen der überbetrieblichen Kurse</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Methodisch-didaktische Ausrichtung</b> .....	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Aufgaben des Ausbildungsprogramms für die üK</b> .....	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Rahmenbedingungen</b> .....	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Referenzdokumente</b> .....	<b>2</b>
<b>7</b>	<b>Praxisaufträge für überbetriebliche Kurse</b> .....	<b>2</b>
<b>8</b>	<b>Beurteilung der Leistungen in den üK</b> .....	<b>3</b>
<b>9</b>	<b>Lehrmittel</b> .....	<b>3</b>
<b>10</b>	<b>Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm</b> .....	<b>4</b>
<b>11</b>	<b>Zuteilung der Leistungsziele zu den üK 1 bis 5</b> .....	<b>9</b>
11.1	Überbetrieblicher Kurs 1.....	9
	Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren .....	9
	Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen.....	10
	Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung.....	13
	Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen .....	15
11.2	Überbetrieblicher Kurs 2.....	17
	Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren .....	17
	Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen.....	19
	Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen .....	22
11.3	Überbetrieblicher Kurs 3.....	24
	Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen.....	24
	Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung.....	27
	Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen .....	29
11.4	Überbetrieblicher Kurs 4.....	30
	Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren .....	30
	Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen.....	33
	Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen .....	37
11.5	Überbetrieblicher Kurs 5.....	40
	Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren .....	40
	Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen.....	42
	Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen.....	45
	Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung.....	47
	Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen .....	49
<b>12</b>	<b>Anhang</b> .....	<b>51</b>

## 1 Einleitung

Das Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse (üK) basiert auf dem Bildungsplan und gibt eine Übersicht über die zu entwickelnden Handlungskompetenzen, zu erarbeitenden Leistungsziele und zu vermittelnden Inhalte am Lernort üK.

Das Ausbildungsprogramm bildet die Grundlage, um in den überbetrieblichen Kursen Ausbildungsmodelle und Kursprogramme zu entwickeln. Es lässt den Verantwortlichen in den überbetrieblichen Kursen bewusst einen Spielraum, die Inhalte praxis- und handlungsorientiert zu vermitteln und die Lernenden in ihrem Lernprozess zu begleiten.

Den üK-Instruierenden soll das Ausbildungsprogramm helfen, die Inhalte strukturiert und systematisch zu vermitteln sowie die Lernenden anzuleiten.

## 2 Zielsetzungen der überbetrieblichen Kurse

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die Bildung von Lernenden Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ in ihren Lehrbetrieben und in der Berufsfachschule. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und fördern sie im Aufbau von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.

Die üK-Zentren gelten als Ausgleich (Nivellierung) von in den Betrieben unterschiedlich ausgebildeten praktischen Fähigkeiten. Die Lernenden können in den Betrieben gemachte Erfahrungen praktisch vertiefen und Neues erlernen. Lerninhalte sind dabei Themen und praktische Handlungen aus sämtlichen Handlungskompetenzbereichen. Das neu Erlernte soll in unterschiedlichen Situationen angewendet und gefestigt werden. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Reflexion von neu Gelerntem und dessen Einordnung im Lernprozess.

In den üK werden die Lernenden zudem auf die Anforderungen vorbereitet, die sie im praktischen Qualifikationsverfahren zeigen sollen.

## 3 Methodisch-didaktische Ausrichtung

In den üK-Kursen werden eine hohe Mitverantwortung und Selbstständigkeit der Lernenden angestrebt. Mit einem im Verlauf der beruflichen Grundbildung steigenden Anteil selbstgesteuerter Lernaktivitäten werden die Lernenden zum selbstständigen Denken und Handeln hingeführt. Ein respektvoller und toleranter Umgang sowie eine professionelle, auf das Lernen bezogene Beziehung zwischen Lernenden und üK-Instruierenden bildet die Grundlage der Zusammenarbeit.

Mit der Digitalisierung und dem sich verändernden Verständnis von Lernen, verändert sich auch die Rolle der üK-Instruierenden. Ihre Rolle verschiebt sich mehr und mehr weg vom lernprozessensteuernden Vermittler von Wissen und Können hin zum lernprozessbegleitenden Coach. Die spezifischen von Verlagen und anderen Quellen zur Verfügung gestellten Nachschlagewerke und Inhalte ergänzen das personalisierte Wissen und Können der üK-Instruierenden.

## 4 Aufgaben des Ausbildungsprogramms für die üK

Als Grundlage des Ausbildungsprogramms für die überbetrieblichen Kurse gelten die folgenden gesetzlichen Bestimmungen: Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ und Bildungsplan vom 6. Juli 2023.

- Das Ausbildungsprogramm für die üK präzisiert die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kursen und gibt Empfehlungen für die praktische Umsetzung.
- Das Ausbildungsprogramm für die üK ist ein Steuerungsinstrument für die Unterrichtsplanung und die Unterrichtsevaluation der überbetrieblichen Kurse.
- Das Ausbildungsprogramm für die üK dient als Grundlage für die Erarbeitung der Kursprogramme, welche den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen in den üK Rechnung tragen.

## 5 Rahmenbedingungen

Die üK-Verantwortlichen und die üK-Instruierenden gestalten gemeinsam das individuelle Kursprogramm für die verschiedenen üK-Zentren.

- In Verbindung mit der Entwicklung und Förderung der Fachkompetenz soll bei der pädagogisch/didaktischen Gestaltung der Kurse auf die prozessorientierte Entwicklung der Methodenkompetenz sowie der Sozial- und Selbstkompetenz geachtet werden.
- Das Bearbeiten aller üK-Leistungsziele ist obligatorisch.
- Die in der Bildungsverordnung festgelegte Kurstabelle ist verbindlich.
- Über den Pflichtbereich des Ausbildungsprogramms der üK hinaus, können die üK-Zentren innerhalb ihrer internen Kursplanung zusätzliche Bereiche wählen und ausgestalten.

Die Themen werden lernbereichsübergreifend sowie teilweise vernetzt mit dem Berufskundeunterricht an den Berufsfachschulen und dem betrieblichen Ausbildungsprogramm bearbeitet. Detailliertere Angaben über Qualifikationsprofil, das Qualifikationsverfahren, die Kompetenzbeschreibungen etc. sind in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan enthalten.

## 6 Referenzdokumente

Referenzdokumente bilden eine Sammlung von Beispielen, die während der beruflichen Grundbildung in allen drei Lernorten verwendet werden können. Zu den Referenzdokumenten gehören Referenzsituationen, Referenzbetriebe und eine Referenzliste mit Getränken und Speisen sowie eine mit Maschinen und Geräten. Am Lernort üK dienen die Referenzdokumente als Rahmen für Praxisaufträge in den üK, für Übungsanlässe und als Fallbeispiele.

## 7 Praxisaufträge für überbetriebliche Kurse

Ein Praxisauftrag ist eine didaktische Anleitung zu einer definierten, vorgegebenen Handlung. Darin werden die Handlung (ein Auftrag), das Lernprodukt (beispielsweise Bezug auf Referenzbetrieb oder die Referenzsituation) und die Indikatoren (Bewertungskriterien) festgelegt. Mit dem Praxisauftrag sind die dahinterliegenden Ressourcen und die aufzubauenden Handlungskompetenzen verknüpft sowie die damit verbundenen Leistungsziele des Bildungsplanes.

In den überbetrieblichen Kursen werden Praxisaufträge an die Referenzdokumente geknüpft. So kann die Referenzsituation den Rahmen bilden, (Gruppen-) Aufträge davon abgeleitet, mit Referenzbetrieben sowie Referenzlisten hinterlegt und für die Umsetzung genutzt werden.

Jeder Praxisauftrag wird mit dem dazugehörigen fachlichen Wissen als Content (Wissensbrocken, die zur Bearbeitung vorausgesetzt werden) von WIGL angereichert.

## 8 Beurteilung der Leistungen in den üK

Die Anbieter der überbetrieblichen Kurse sind gemäss Bildungsverordnung Art. 15 dazu verpflichtet, die Leistungen der Lernenden in Form eines Kompetenznachweises (üK-Bericht) für jeden überbetrieblichen Kurs zu dokumentieren. Basis dieser Rückmeldung bildet der üK-Bericht. Es empfiehlt sich zusätzlich, am Ende eines jeden Kurstages, den Lernenden eine allgemeine, mündliche Rückmeldung in Form eines Tagesrückblicks zu geben.

Es wurden fünf unterschiedliche üK-Berichte erarbeitet, um dem Ausbildungsstand der Lernenden besser Rechnung tragen zu können. Bei der Nutzung des WIGL-Tools können die üK-Berichte direkt digital ausgefüllt, gesendet und abgelegt werden. Des Weiteren sind die üK-Berichte auf der Homepage von Hotel & Gastro *formation* Schweiz sowie der OdA Hauswirtschaft Schweiz aufgeschaltet und stehen zum Download bereit.

Bei der digitalen Nutzung innerhalb des WIGL-Tools besteht für die Lernenden die Möglichkeit, ihren Tag zu reflektieren und anhand ihres eigenen üK-Berichts eine Selbsteinschätzung vorzunehmen. Diese Selbsteinschätzung steht der instruierenden Person dann jeweils beim Ausfüllen des üK-Berichts zur Verfügung und zeigt Diskrepanzen in der Selbst- und Fremdeinschätzung auf.

## 9 Lehrmittel

Für die überbetrieblichen Kurse wurden von der Organisation der Arbeitswelt (Hotel & Gastro *formation* Schweiz und OdA Hauswirtschaft Schweiz) in Zusammenarbeit mit WIGL verschiedene Unterrichtsmittel digital erarbeitet, welche über die WIGL-Plattform zugänglich sind.

## 10 Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
<b>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</b>				
<b>a1 Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten</b>				
a1.1-üK Gepflegtes Auftreten a1.5-üK Kommunikationsmodelle				
<b>a2 Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</b>				
	a2.1-üK Rolle als Gastgeberin/als Gastgeber a2.2-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft a2.4-üK Beratungen		a2.2-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft a2.4-üK Beratungen a2.5-üK Ausrichtung Dienstleistungen	a2.1-üK Rolle als Gastgeberin/ als Gastgeber a2.4-üK Beratungen a2.5-üK Ausrichtung Dienstleistungen
<b>a3 Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten</b>				
	a3.1-üK Rückmeldungen und Beschwerden a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen		a3.1-üK Rückmeldungen und Beschwerden a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen	
<b>a4 Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereiche Gastronomie umsetzen</b>				
	a4.1-üK Verkaufsfördernde Aktivitäten		a4.1-üK Verkaufsfördernde Aktivitäten	a4.3-üK Organisation und Durchführung von Anlässen
<b>a5 Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten</b>				
			a5.1-üK Eintritt a5.2-üK Austritt a5.3-üK Reservationen a5.4-üK Datenerfassung	
<b>a6 Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen</b>				
	a6.2-üK Kontaktgestaltung		a6.2-üK Kontaktgestaltung	a6.2-üK Kontaktgestaltung

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
<b>HKB B: Servieren von Getränken und Speisen</b>				
<b>b1 Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen</b>				
	b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets b1.3-üK Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen b1.4-üK Getränke zubereiten		b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets b1.4-üK Getränke zubereiten	b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets b1.4-üK Getränke zubereiten
<b>b2 Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren</b>				
	b2.4-üK Servicearten und Serviceregeln		b2.1-üK Getränke und Speisen empfehlen b2.4-üK Servicearten und Serviceregeln	b2.1-üK Getränke und Speisen empfehlen b2.4-üK Servicearten und Serviceregeln
<b>b3 Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten</b>				
	b3.1-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.2-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen		b3.1-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.2-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen	b3.1-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.2-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen (Anwendung)
<b>b4 Abwaschprozess organisieren und ausführen</b>				
	b4.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b4.2-üK Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel b4.4-üK Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation		b4.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b4.2-üK Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel b4.4-üK Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation	b4.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b4.2-üK Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel b4.4-üK Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
<b>HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen</b>				
<b>c1 Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten</b>				
c1.1-üK Einrichten von Räumen  c1.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Einrichten von Räumlichkeiten		c1.1-üK Einrichten von Räumen  c1.2-üK Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen  c1.3-üK Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen		c1.1-üK Einrichten von Räumen  c1.2-üK Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen  c1.3-üK Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen
<b>c2 Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen</b>				
c2.3-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen  c2.5-üK Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung		c2.2-üK Organisation von Reinigung  c2.3-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen  c2.4-üK Kontrollinstrumente für Reinigung		c2.3-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen  c2.4-üK Kontrollinstrumente für Reinigung
<b>c3 Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b>				
c3.1-üK Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung  c3.2-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion  c3.3-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion  c3.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung		c3.1-üK Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung  c3.2-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion  c3.3-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion  c3.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung		c3.1-üK Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung  c3.2-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion  c3.3-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion  c3.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
<b>HKB D: Sicherstellen der Wäscheversorgung</b>				
<b>d1 Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten</b>				
d1.5-üK Wäschesortierung d1.6-üK Ergonomie im Wäschekreislauf d1.7-üK Wäschebehandlung d1.8-üK Instandstellung von Wäsche d1.12-üK Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche		d1.3-üK Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf d1.5-üK Wäschesortierung d1.7-üK Wäschebehandlung d1.8-üK Instandstellung von Wäsche d1.9-üK Infektiöse Wäsche d1.10-üK Wäschekontrolle d1.11-üK Lieferkontrolle von Wäsche		d1.3-üK Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf d1.5-üK Wäschesortierung d1.9-üK Infektiöse Wäsche d1.10-üK Wäschekontrolle d1.11-üK Lieferkontrolle von Wäsche
<b>d2 Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b>				
d2.1-üK Bedienen von Wäschereimaschinen, Wäschereigeräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.3-üK Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.5-üK Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten		d2.1-üK Bedienen von Wäschereimaschinen, Wäschereigeräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.3-üK Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.5-üK Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten		d2.1-üK Bedienen von Wäschereimaschinen, Wäschereigeräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.3-üK Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.5-üK Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
<b>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</b>				
<b>e1 Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren</b>				
e1.7-üK Arbeitsplanung		e1.6-üK Analyse von Arbeitsprozessen e1.7-üK Arbeitsplanung	e1.6-üK Analyse von Arbeitsprozessen e1.7-üK Arbeitsplanung	
<b>e2 Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten</b>				
<b>e3 Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften</b>				
	e3.3-üK Lebensmittelverschwendung e3.4-üK Entsorgung		e3.1-üK Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung	e3.3-üK Lebensmittelverschwendung e3.4-üK Entsorgung
<b>e4 Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren</b>				
			e4.1-üK Dokumente für Qualitätssicherung	e4.1-üK Dokumente für Qualitätssicherung
<b>e5 Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren</b>				
			e5.1-üK Instruktion von Mitarbeitenden	e5.1-üK Instruktion von Mitarbeitenden
<b>e6 Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen</b>				
e6.1-üK Arbeitssicherheit, Gesund- heitsschutz und Brandschutz	e6.1-üK Arbeitssicherheit, Gesund- heitsschutz und Brandschutz			

## 11 Zuteilung der Leistungsziele zu den üK 1 bis 5

### 11.1 Überbetrieblicher Kurs 1

3 Tage im 1. Lehrjahr

#### Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren

Mitarbeitende beeinflussen die Atmosphäre in einem Betrieb und dessen Wirkung nach aussen massgeblich. Ihr Verhalten und ihr Auftritt gegenüber Gästen, Kundinnen und Kunden, ihren Vorgesetzten und Mitarbeitenden wirken sich auf deren Wohlbefinden, Vertrauen sowie auf das Betriebsklima aus. So sind ein gepflegter Auftritt, das persönliche Erscheinungsbild sowie ein reflektiertes Verhalten im Umgang mit Gästen, Kundinnen und Kunden wichtige Elemente, um die Betriebskultur umzusetzen.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen, beraten und bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich, bedarfsgerecht und kompetent. Dies kann auch in einer zweiten Landessprache oder Englisch erfolgen. Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren in Sprache und Gestik angemessen sowie mit betrieblichen Informations- und Kommunikationsmitteln. Im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise berücksichtigen sie deren Kulturmerkmale und Umgangsformen.

Um den Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, ermitteln Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche, beraten sie zu Angebot von Getränken, Speisen und Dienstleistungen. Rückmeldungen der Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angebot und Dienstleistungen nehmen sie entgegen und bearbeiten sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen auch administrative Aufgaben im Bereich von Reservationen und dem Empfang von Gästen.

#### Handlungskompetenz a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sind sich bewusst, dass ihr Auftreten, ihr Verhalten sowie die Art wie sie kommunizieren eine Wirkung gegen aussen haben und das Wohlbefinden der Gäste, Kundinnen und Kunden beeinflussen. Deshalb achten sie darauf, sich passend zu verhalten und ihr Äusseres zu pflegen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a1.1-üK Gepflegtes Auftreten</b> Die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft halten die Vorgaben zur persönlichen Hygiene ein. (K3)	Persönliche Hygiene gemäss Empfehlungen Oda Hauswirtschaft
<b>a1.5-üK Kommunikationsmodelle</b> Sie wenden in Rollenspielen oder Übungsanlässen Kommunikationsmodelle im Umgang mit Gästen, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden adressaten- und situationsgerecht an. (K3)	Regeln der Kommunikation nach «Schulz von Thun»

**Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen**

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Dazu gehören oft Dekorationen und Blumenschmuck, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verwenden und pflegen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen sorgfältig. Dabei spielen hygienische Anforderungen sowie Energie- und Ressourceneffizienz eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die Reinigung effizient verrichten zu können, sind Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten, Materialien und Oberflächen unabdingbar.

**Handlungskompetenz c1: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bereiten Räume für verschiedene Nutzungsarten vor und gestalten diese mit Dekorationselementen nach Bedarf oder nach Wunsch von Gästen, Kundinnen und Kunden. Dabei achten sie darauf, dass die eingesetzten Dekorations- und Gestaltungselemente sicher, hygienisch und einwandfrei sowie regelmässig gepflegt sind.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c1.1-üK Einrichten von Räumen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Räume verwendungs- und kundengerecht ein oder bereiten sie für die verlangte Nutzung vor. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungs-, Konferenzzimmer für externe und interne Nutzerinnen und Nutzer einrichten</li> <li>• Gäste- Bewohnenden Zimmer</li> <li>• Zimmer vorbereiten für Eintritt neue Gäste/Bewohnende</li> <li>• Eingangsbereich, Rezeption gestalten</li> </ul>
<p><b>c1.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Einrichten von Räumlichkeiten</b>                      Sie setzen Vorgaben und Empfehlungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit dem Einrichten von Räumlichkeiten um. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeiten gemäss OdA Hygienerichtlinien, -empfehlungen</li> <li>• Arbeitssicherheit gemäss EKAS und SUVA (Warnschilder, rutschfeste Schuhe, Bedienung Leitern, Stolperstellen)</li> <li>• Gefahrensymbole bei Reinigungs- und Pflegemittel</li> <li>• Ergonomie (Lasten heben, bücken, gerader Rücken)</li> <li>• Anhang 2</li> </ul>

**Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich. Dazu wählen sie passende Reinigungsmethoden und setzen bei Bedarf Reinigungsmaschinen und -geräte ein. Sie beachten bei der Reinigung und Desinfektion Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand von Kontrollinstrumenten auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c2.3-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen</b>                      Sie führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen ressourcenschonend aus. (K3)</p>	<p>Sichtreinigung und Unterhaltsreinigung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitärbereich</li> <li>• Raumreinigung: Mobiliar, Bodenbeläge</li> <li>• Abfall entsorgen</li> </ul> <p>Zwischenreinigung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fenster</li> <li>• Nicht textile Bodenbeläge</li> <li>• Scheuersaugen, Teilspray</li> </ul>
<p><b>c2.5-üK Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung</b>                      Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Reinigung von Räumen und Einrichtungen um. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeiten gemäss OdA Hygienerichtlinien, -empfehlungen</li> <li>• Arbeitssicherheit gemäss EKAS und SUVA (Warnschilder, Rutschfeste Schuhe, Bedienung Leitern, Stolperstellen)</li> <li>• Gefahrensymbole bei Reinigungs- und Pflegemitteln</li> <li>• Umgang mit Augendusche</li> <li>• Ergonomie (Lasten heben, bücken, gerader Rücken)</li> <li>• Gesetzliche Vorgaben: Gift lagern</li> <li>• Anhang 2</li> </ul>

**Handlungskompetenz c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten**

Bei der Reinigung bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Sie orientieren sich an den Herstellervorgaben und benutzen Maschinen ergonomisch. Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel dosieren sie sorgfältig, um Material, Oberflächen, Ressourcen und die Umwelt zu schonen. Sie halten die Maschinen instand und melden Beschädigungen an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c3.1-üK Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen und setzen Reinigungsmaschinen und Reinigungsgeräte ergonomisch und gemäss den Herstellerangaben ein. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staubwischgerät</li> <li>• Nasswischgerät</li> <li>• Trockensauger</li> <li>• Einscheibenmaschine</li> <li>• Scheuersaugmaschine</li> <li>• Fensterreinigungsgeräte</li> </ul>
<p><b>c3.2-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b>                      Sie setzen die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel gemäss Herstellerangaben ökonomisch und ökologisch ein. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutraler Reiniger</li> <li>• Alkalischer Reiniger</li> <li>• Saurer Reiniger</li> <li>• Lösungsmittelreiniger</li> <li>• Desinfektionsmittel</li> </ul>
<p><b>c3.3-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b>                      Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel sowie Hilfsmittel ökologisch und ökonomisch. (K5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutraler Reiniger</li> <li>• Alkalischer Reiniger</li> <li>• Saurer Reiniger</li> <li>• Lösungsmittelreiniger</li> <li>• Desinfektionsmittel</li> </ul>
<p><b>c3.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung</b>                      Sie reinigen und unterhalten Reinigungsmaschinen und -geräte nach Herstellerangaben. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staubwischgerät</li> <li>• Nasswischgerät</li> <li>• Trockensauger</li> <li>• Einscheibenmaschine</li> <li>• Scheuersaugmaschine</li> <li>• Fensterreinigungsgeräte</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung**

Die Wäscheversorgung in einem Betrieb umfasst Aufbereitung, Instandstellung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sind sich bewusst, dass nur korrekt aufbereitete Wäsche für den Endverbraucher von Nutzen ist. Mit Hilfe von Wäschereigeräten, -maschinen und Waschmitteln reinigen sie die Schmutzwäsche und bereiten sie für die Endverbraucher auf. Am Ende des Waschvorgangs reinigen sie die Geräte und Maschinen und sorgen für deren Instandhaltung. Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

**Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren den Wäschekreislauf für die Betriebswäsche und die persönliche Wäsche der Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie sortieren die Wäsche nach Herkunft, Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. Vor dem eigentlichen Waschgang achten sie darauf, die Wäschestücke so zu waschen, wie es auf den Pflegeetiketten vorgesehen ist. Nach dem Waschgang behandeln sie die Wäsche nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. Bevor die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Wäsche für die Auslieferung bereitstellen, kontrollieren sie sie. Diese Kontrolle führen sie auch bei Wäsche von externen Wäschereien durch und treffen bei Unstimmigkeiten entsprechende Massnahmen. Vergleichbar gehen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beim Waschen von infektiöser Wäsche vor. Dabei setzen sie entsprechende Hygienevorschriften um. Im ganzen Wäschekreislauf halten sie sich an Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Vorgaben und setzen Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>d1.5-üK Wäschesortierung</b>                      Sie sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K4)</p>	<p>Vorbereiten der schmutzigen Wäsche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taschen leeren usw.</li> <li>• Fleckenbehandlung</li> </ul> <p>Sortieren der Betriebswäsche anhand:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textilpflegeetiketten</li> <li>• Farbe</li> <li>• Verschmutzungsgrad</li> </ul>
<p><b>d1.6-üK Ergonomie im Wäschekreislauf</b>                      Sie führen die Arbeiten im Wäschekreislauf ergonomisch aus. (K3)</p>	<p>Arbeitsplatz einrichten zur Erfüllung der Aufgaben im Wäschekreislauf und ergonomische Ausführung</p>
<p><b>d1.7-üK Wäschebehandlung</b>                      Sie behandeln die Wäsche nach der Wäschesortierung nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waschen</li> <li>• Trocknen</li> <li>• Falten</li> <li>• Bügeln (T-Shirt, Herrenhemden, Kochhosen)</li> <li>• Mangeln (Geschirrtücher, Servietten)</li> </ul>
<p><b>d1.8-üK Instandstellung von Wäsche</b>                      Sie gewährleisten eine ökonomisch vertretbare und effiziente Instandstellung von Textilien. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Textilsaum</li> <li>• Gerade Naht</li> <li>• Knopf annähen</li> <li>• Bänder ersetzen</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>d1.12-üK Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche</b>                      Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Wäsche um. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeiten gemäss OdA Hygienerichtlinien, -empfehlungen</li> <li>• Arbeitssicherheit gemäss EKAS und SUVA (Warnschilder, rutschfeste Schuhe, Stolperstellen)</li> <li>• Gefahrensymbole bei Wasch- und Waschhilfsmitteln</li> <li>• Ergonomie (Lasten heben, bücken, gerader Rücken)</li> <li>• Gesetzliche Vorgaben: Gift lagern</li> <li>• Anhang 2</li> </ul>

**Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten**

Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Beim Einsatz achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Herstellervorgaben und rückschonend zu benutzen. Sie dosieren die Waschmittel sorgfältig, um Wäsche und Umwelt zu schonen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>d2.1-üK Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Wäschereimaschinen und -geräte und setzen diese sowie Waschmittel und -hilfsmittel gemäss Herstellerangaben ein. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waschmaschine</li> <li>• Tumbler</li> <li>• Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)</li> <li>• Nähmaschine</li> </ul>
<p><b>d2.3-üK Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b>                      Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel mit angepassten Methoden ökologisch und ökonomisch. (K5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flüssig- und Pulverwaschmittel</li> <li>• Gewebeveredler</li> </ul>
<p><b>d2.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln</b>                      Sie setzen Vorgaben und Empfehlungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln um. (K3)</p>	<p>Arbeitssicherheit                      Bedienung der Wäschereigeräte gemäss Bedienungsanleitungen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waschmaschine</li> <li>• Tumbler</li> <li>• Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>d2.5-üK Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten</b> Sie reinigen Wäschereimaschinen und -geräte ökologisch und nach Herstellerangaben. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waschmaschine</li> <li>• Tumbler</li> <li>• Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen**

Der Arbeitsbereich von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch verschiedene organisatorische Aufgaben aus. Arbeitsprozesse aus allen Aufgabenbereichen müssen definiert, umgesetzt und bei Bedarf optimiert werden. Häufig arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams und stehen in engem Austausch mit Vertretungen von unterschiedlichen Fachbereichen innerhalb und ausserhalb des Betriebs. Dabei bringen sie die Sichtweise und Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in der Zusammenarbeit ein.

Typische Prozesse, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, sind die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren, administrative Arbeiten sowie Aufgaben zur Verminderung von Unfall- und Erkrankungsrisiken. Da Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft häufig mit wenig qualifiziertem Personal zusammenarbeiten, kommt ihnen die Aufgabe zu, ihre Mitarbeitenden in organisatorische und konkrete Tätigkeiten einzuführen und sie zu instruieren. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Ereignissen wie zum Beispiel Unfällen oder Sachschäden, treffen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen, die sich, wenn möglich, an definierten Prozessbeschreibungen orientieren.

**Handlungskompetenz e1: Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren**

Um Qualitätsstandards bei Arbeitsprozessen sicherzustellen, werden diese in Betrieben häufig definiert und beschrieben. Oft orientieren sich diese an einem Leitbild oder stehen im Zusammenhang mit einer Qualitätszertifizierung. So sind beispielsweise Prozesse von Kommunikationswegen, die Organisation von Arbeiten, Vorgaben zu Verschwiegenheit sowie Umgang mit Informationen und Daten in entsprechenden Dokumenten beschrieben. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen solche Qualitätsstandards in ihrer Arbeit um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>e1.7-üK Arbeitsplanung</b> Sie wenden Instrumente für die Arbeits- und Einsatzplanung an. (K3)	Lesen und umsetzen von Arbeitsplänen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigungsarbeiten, -methoden</li> </ul>

**Handlungskompetenz e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen**

Im Arbeitsgebiet von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bestehen verschiedene Gefahren für Unfälle oder Erkrankungen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft minimieren Risiken und halten Vorschriften zur Prävention von Ereignissen ein. Treten solche trotzdem ein, treffen die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft geeignete Massnahmen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e6.1-üK Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen Massnahmen zu Arbeitssicherheit, Brandschutz und Gesundheitsschutz (EKAS-Richtlinien) um. (K3)</p>	<p>EKAS, SUVA                      Massnahmen bei Notfällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notfallnummern</li> <li>• Verhalten bei Notfällen (Schritte)</li> </ul> <p>ÜK- Austragungsort, Zurechtfinden: Notausgänge, Defibrillator, Brandlöschgeräte, Treffpunkt usw.</p> <p>«Notfallkonzept» vom Betrieb als Hausaufgabe</p>

## 11.2 Überbetrieblicher Kurs 2

4 Tage im 1. Lehrjahr

### Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren

Mitarbeitende beeinflussen die Atmosphäre in einem Betrieb und dessen Wirkung nach aussen massgeblich. Ihr Verhalten und ihr Auftritt gegenüber Gästen, Kundinnen und Kunden, ihren Vorgesetzten und Mitarbeitenden wirken sich auf deren Wohlbefinden, Vertrauen sowie auf das Betriebsklima aus. So sind ein gepflegter Auftritt, das persönliche Erscheinungsbild sowie ein reflektiertes Verhalten im Umgang mit Gästen, Kundinnen und Kunden wichtige Elemente, um die Betriebskultur umzusetzen.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen, beraten und bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich, bedarfsgerecht und kompetent. Dies kann auch in einer zweiten Landessprache oder Englisch erfolgen. Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren in Sprache und Gestik angemessen sowie mit betrieblichen Informations- und Kommunikationsmitteln. Im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise berücksichtigen sie deren Kulturmerkmale und Umgangsformen.

Um den Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, ermitteln Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche, beraten sie zu Angebot von Getränken, Speisen und Dienstleistungen. Rückmeldungen der Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angebot und Dienstleistungen nehmen sie entgegen und bearbeiten sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen auch administrative Aufgaben im Bereich von Reservationen und dem Empfang von Gästen.

### Handlungskompetenz a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie begrüssen sie und erkundigen sich nach deren Wünschen und beraten sie zum Angebot und Dienstleistungen, die sie erbringen oder im Betrieb erbracht werden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a2.1-üK Rolle als Gastgeberin/ Gastgeber</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verhalten sich im Rollenspiel oder Übungsanlässen als Gastgeberin/Gastgeber so, dass sich Gäste, Kundinnen und Kunden wohl und aufgehoben fühlen. Sie begrüssen und verabschieden Gäste, Kundinnen und Kunden situationsgerecht. (K3)</p>	<p>Begrüssung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum Platz begleiten</li> <li>• Mantel abnehmen</li> <li>• Gast platzieren</li> </ul> <p>Verabschiedung und verdanken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum Ausgang begleiten</li> <li>• in Mantel helfen</li> <li>• Türe öffnen</li> </ul>
<p><b>a2.2-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft</b>                      Sie ermitteln in Rollenspielen oder Übungsanlässen Wünsche, Erwartungen und Bedarf von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)</p>	<p>Beim Service am Tisch</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. Stammgast, unkomplizierter Gast</li> </ul> <p>Änderungswünsche entgegennehmen und weiterleiten</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. Kinderstuhl, ein Gast mehr als gemeldet, mit Rollstuhl, mit Verspätung</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a2.4-üK Beratungen</b> Sie beraten in Rollenspielen oder Übungsanlässen Gäste, Kundinnen und Kunden bedarfs- und situationgerecht. (K5)	Gäste am Tisch anhand Speisekarte beraten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• mit Allergien, Unverträglichkeiten, Kinder, kleine Portionen</li> </ul>

**Handlungskompetenz a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft nehmen von Gästen, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs positive und negative Rückmeldungen zu Dienstleistungen entgegen. Sie reagieren angemessen darauf und leiten Beschwerden an die zuständige Person weiter.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a3.1-üK Rückmeldungen und Beschwerden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft führen und reflektieren in Rollenspielen und Übungsanlässen Gespräche zu Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umgang mit Reklamationen und Lob/Anerkennung (Reaktion, weiteres Vorgehen usw.)</li> <li>• Entgegennehmen</li> <li>• Weiterleiten</li> </ul>
<b>a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen</b> Sie bewältigen und reflektieren in Rollenspielen und Übungen anspruchsvolle Kommunikations- und Konfliktsituationen, leiten Massnahmen ab und setzen diese um. (K3)	Konfliktlösungsmethoden anwenden

**Handlungskompetenz a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beraten ihre Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angeboten und Dienstleistungen. Sie gestalten und organisieren hausinterne Anlässe.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a4.1-üK Verkaufsfördernde Aktivitäten</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen verkaufsfördernde Aktivitäten und Beratungen für Angebote und Dienstleistungen in Rollenspielen und Übungsanlässen um. (K3)	Beschriftungen für Buffet (Tischsteller/Tischreiter)  Willkommensgruss (Plakat, Karte)

**Handlungskompetenz a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigungen nach deren besonderen Bedürfnissen. Sie organisieren Unterstützungsmassnahmen und informieren Mitarbeitende, die mit den Gästen, Kundinnen und Kunden in Kontakt kommen und weisen sie in getroffene Massnahmen ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a6.2-üK Kontaktgestaltung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft leiten von Gästen, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen in Rollenspielen wirkungsvolle Massnahmen zur Unterstützung und zur Bedürfniserfüllung ab. (K3)</p>	<p>Empfangen und Begleiten von Gästen, Kunden und Kundinnen mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehbehinderung</li> <li>• Sehbehinderung</li> <li>• Hörbehinderung</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft servieren ihren Gästen, Kundinnen und Kunden gemäss Tagesablauf oder an speziellen Anlässen Getränke und Speisen. Oft gehört es zu ihren Aufgaben, Getränke und Speisen zu empfehlen und deren Bestellung aufzunehmen. Einfache Speisen bereiten sie selbst zu. Zu den Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen gehören die Reinigung und Instandhaltung von Maschinen und Geräten, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einsetzen. Mit dem Service ist auch der Abwasch verbunden, den Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, gewährleisten und ausführen.

**Handlungskompetenz b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen für ihre Gäste, Kundinnen und Kunden Getränke und Speisen bereit und decken Buffets ein. Die Art der Getränke und Speisen richten sich nach dem Tagesablauf oder nach der Art und Form von Anlässen im Jahresablauf.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Getränke und Speisen nach Vorgaben ressourcenschonend her, setzen Qualitätsstandards um und stellen Getränke und Speisen bereit. (K3)</p>	<p>Getränke und Speisen anrichten, je nach Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wasser für Sitzungen</li> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Zwischenverpflegung</li> </ul>
<p><b>b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets</b>                      Sie decken Tische und Buffets situationsgerecht ein. (K3)</p>	<p>Kleine Buffets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zwischenverpflegung</li> <li>• Apérobuffet</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b1.3-üK Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen</b>                      Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen um. (K3)</p>	<p>Einhalten von Hygieneregeln (Betriebshygiene, Lebensmittelhygiene)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sauberes und schmutziges Geschirr trennen</li> <li>• Farbsystem Schneidebretter</li> <li>• Kühlkette einhalten</li> </ul> <p>Unfallgefahren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerzen</li> <li>• Rechauds</li> <li>• Heisse Getränke</li> <li>• Stolperstellen</li> </ul> <p>Ergonomie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsplatz einrichten</li> </ul>
<p><b>b1.4-üK Getränke zubereiten</b>                      Sie bereiten Getränke zu. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Mineralwasser mit und ohne Kohlensäure</li> </ul>

**Handlungskompetenz b2: Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden nach deren Getränke- und Speisewünschen. Manche von ihnen schätzen eine Empfehlung, weil sie zum Beispiel für gewisse Lebensmittel Intoleranzen aufweisen oder besonders gerne Produkte aus der Region geniessen. Gäste, Kundinnen und Kunden schätzen einen aufmerksamen Service, der sich an Service-regeln orientiert.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b2.4-üK Servicearten und Serviceregeln</b>                      Sie wenden Serviceregeln, Serviceabläufe und Servicearten an. (K3)</p>	<p>Servieren von Getränken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Mineral</li> </ul> <p>Servieren von Speisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tellerservice</li> <li>• Buffetservice</li> </ul>

**Handlungskompetenz b3: Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten**

Im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen reinigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Maschinen und Geräte, die dafür benötigt werden. Sie sorgen dafür, dass die Geräte instand sind oder melden sie bei Defekten für die Reparatur an.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b3.1-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe in Übungsanlässen. (K3)</p>	<p>Getränke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Wasserkocher</li> </ul> <p>Speisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bain-Marie</li> <li>• Mikrowelle</li> <li>• Servicewagen</li> </ul>
<p><b>b3.2-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b>                      Sie reinigen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe und gewährleisten die Instandhaltung. (K3)</p>	<p>Reinigung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Kühlschubladen</li> <li>• Kühlschränke</li> <li>• Bain Marie</li> <li>• Gastronormschalen</li> <li>• Servicewagen</li> </ul>

**Handlungskompetenz b4: Abwaschprozess organisieren und ausführen**

Häufig ist es die Aufgabe von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft, gebrauchtes Geschirr und Besteck abzuwaschen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren den Abwasch und führen ihn gewissenhaft durch. Sie achten auf die abzuwaschenden Materialien und die Dosierung von Geschirrwash- und Reinigungsmitteln. Die Arbeiten schliessen sie mit der Reinigung der für den Abwasch eingesetzten Maschinen ab.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b4.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die Arbeitsschritte im Geschirr- und Abwaschkreislauf korrekt um. (K3)</p>	<p>Geschirrwashkreislauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speiseresten, Abfall entsorgen</li> <li>• Schmutziges Geschirr vorsortieren</li> <li>• Geschirr abwaschen, Reihenfolge einhalten</li> <li>• Maschine ausräumen</li> <li>• Geschirr versorgen</li> </ul>
<p><b>b4.2-üK Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel</b>                      Sie setzen in der Abwaschorganisation die passenden Geschirrwash- und Reinigungsmittel situationsgerecht und umweltschonend ein. (K3)</p>	<p>Korrektur Einsatz von Geschirrspül- und Reinigungsmitteln</p> <p>Kontrolle Niveau Füllmenge</p> <p>Mittel auswechseln</p>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>b4.4-üK Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation</b> Sie bedienen und reinigen Maschinen und Geräte in der Abwaschorganisation. (K3)	Reinigung von: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschirrspüler</li> <li>• Geschirrwagen</li> <li>• Geschirrschränke</li> </ul>

### Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen

Der Arbeitsbereich von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch verschiedene organisatorische Aufgaben aus. Arbeitsprozesse aus allen Aufgabenbereichen müssen definiert, umgesetzt und bei Bedarf optimiert werden. Häufig arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams und stehen in engem Austausch mit Vertretungen von unterschiedlichen Fachbereichen innerhalb und ausserhalb des Betriebs. Dabei bringen sie die Sichtweise und Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in der Zusammenarbeit ein.

Typische Prozesse, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, sind die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren, administrative Arbeiten sowie Aufgaben zur Verminderung von Unfall- und Erkrankungsrisiken. Da Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft häufig mit wenig qualifiziertem Personal zusammenarbeiten, kommt ihnen die Aufgabe zu, ihre Mitarbeitenden in organisatorische und konkrete Tätigkeiten einzuführen und sie zu instruieren. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Ereignissen wie zum Beispiel Unfällen oder Sachschäden, treffen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen, die sich, wenn möglich, an definierten Prozessbeschreibungen orientieren.

### Handlungskompetenz e3: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten häufig bei der Bewirtschaftung von betriebseigenen Warenlagern mit. Sie bestellen intern und extern Waren, kontrollieren den Eingang und den Bestand. Für die Bewirtschaftung von Lebensmitteln gelten besondere Regeln, die sie einhalten. Sie deklarieren angebrochene Lebensmittel und zubereitete Speisen korrekt. Damit leisten die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einen Beitrag zur Verminderung von Lebensmittelverlusten und -verschwendung. Zum Warenkreislauf gehören die Trennung und Entsorgung von Wertstoffen und Abfällen, die die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sicherstellen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>e3.3-üK Lebensmittelverschwendung</b> Sie setzen die Vorgaben des üK-Zentrums in Bezug auf den schonenden Umgang mit Lebensmitteln und gegen deren Verschwendung um. (K3)	Food Waste beim Buffet (Platten nicht überfüllen, Getränke nicht im Voraus einschenken)
<b>e3.4-üK Entsorgung</b> Sie trennen Wertstoffe und Abfall und wenden Vorgaben in Beispielen an. (K3)	Abfall entsorgen, trennen

**Handlungskompetenz e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen**

Im Arbeitsgebiet von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bestehen verschiedene Gefahren für Unfälle oder Erkrankungen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft minimieren Risiken und halten Vorschriften zur Prävention von Ereignissen ein. Treten solche trotzdem ein, treffen die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft geeignete Massnahmen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e6.1-üK Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen Massnahmen zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz (EKAS-Richtlinien) um. (K3)</p>	<p>EKAS, SUVA                      Massnahmen bei Notfällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notfallnummern</li> <li>• Verhalten bei Notfällen (Schritte)</li> </ul> <p>ÜK- Austragungsort, Zurechtfinden: Notausgänge, Defibrillator, Brandlöschgeräte, Treffpunkt usw.</p> <p>«Notfallkonzept» vom Betrieb als Hausaufgabe</p>

### 11.3 Überbetrieblicher Kurs 3

4 Tage im 2. Lehrjahr

#### Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Dazu gehören oft Dekorationen und Blumenschmuck, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verwenden und pflegen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen sorgfältig. Dabei spielen hygienische Anforderungen sowie Energie- und Ressourceneffizienz eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die Reinigung effizient verrichten zu können, sind Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten, Materialien und Oberflächen unabdingbar.

#### Handlungskompetenz c1: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bereiten Räume für verschiedene Nutzungsarten vor und gestalten diese mit Dekorationselementen nach Bedarf oder nach Wunsch von Gästen, Kundinnen und Kunden. Dabei achten sie darauf, dass die eingesetzten Dekorations- und Gestaltungselemente sicher, hygienisch und einwandfrei sowie regelmässig gepflegt sind.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>c1.1-üK Einrichten von Räumen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Räume verwendungs- und kundengerecht ein oder bereiten sie für die verlangte Nutzung vor. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungs-, Konferenzzimmer für externe und interne Nutzerinnen/Nutzer einrichten</li> <li>• Gäste- Bewohnenden Zimmer:</li> <li>• Zimmer vorbereiten für Eintritt neue Gäste/Bewohnende</li> <li>• Eingangsbereich, Rezeption gestalten</li> </ul>
<b>c1.2-üK Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen</b> Sie gestalten und dekorieren Räume und Tische für verschiedene Zwecke. (K3)	Eingangsbereich saison-, anlassgerecht dekorieren
<b>c1.3-üK Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen</b> Sie pflegen Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente und stellen ihren Werterhalt ressourcenschonend sicher. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Topfpflanzenpflege</li> <li>• Pflege von Dekorationselementen Blumengesteck Schnittblumen</li> </ul>

**Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich. Dazu wählen sie passende Reinigungsmethoden und setzen bei Bedarf Reinigungsmaschinen und -geräte ein. Sie beachten bei der Reinigung und Desinfektion Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand von Kontrollinstrumenten auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c2.2-üK Organisation von Reinigung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren die Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen. (K5)</p>	<p>Planen der Reinigungsarbeiten von diversen Räumen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzungs-, Konferenzzimmer</li> <li>• Gäste- Bewohnenden Zimmer</li> <li>• Eingangsbereich</li> </ul>
<p><b>c2.3-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen</b>                      Sie führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen ressourcenschonend aus. (K3)</p>	<p>Zwischen- und Grundreinigung                      Textile und nichttextile Böden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheuersaugen</li> <li>• Nassscheuern</li> <li>• Sprayreinigung</li> <li>• Sprühextrahieren</li> <li>• Teppich-Padreinigung</li> <li>• Flecken behandeln</li> </ul> <p>Desinfektion:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigung Isolationszimmer</li> </ul>
<p><b>c2.4-üK Kontrollinstrumente für Reinigung</b>                      Sie kontrollieren Räume und Einrichtungen mit Hilfe von Kontrollinstrumenten auf Vollständigkeit und Sauberkeit sowie die Funktionstüchtigkeit von Geräten und Medien. (K3)</p>	<p>Anwendung von Checklisten zur Kontrolle nach Reinigung und Bereitstellen von Räumen und Zimmern</p>

**Handlungskompetenz c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten**

Bei der Reinigung bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Sie orientieren sich an den Herstellervorgaben und benutzen Maschinen ergonomisch. Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel dosieren sie sorgfältig, um Material, Oberflächen, Ressourcen und die Umwelt zu schonen. Sie halten die Maschinen instand und melden Beschädigungen an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c3.1-üK Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen und setzen Reinigungsmaschinen und Reinigungsgeräte ergonomisch und gemäss den Herstellerangaben ein. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einscheibenmaschine</li> <li>• Scheuersaugmaschine</li> <li>• Sprühextraktionsgerät</li> <li>• Trockensauger</li> <li>• Nasssauger</li> </ul>
<p><b>c3.2-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b>                      Sie setzen die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel gemäss Herstellerangaben ökonomisch und ökologisch ein. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutraler Reiniger</li> <li>• Alkalischer Reiniger</li> <li>• Saurer Reiniger</li> <li>• Lösungsmittelreiniger</li> <li>• Desinfektionsmittel</li> </ul>
<p><b>c3.3-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b>                      Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel sowie Hilfsmittel ökologisch und ökonomisch. (K5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neutraler Reiniger</li> <li>• Alkalischer Reiniger</li> <li>• Saurer Reiniger</li> <li>• Lösungsmittelreiniger</li> <li>• Desinfektionsmittel</li> </ul>
<p><b>c3.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung</b>                      Sie reinigen und unterhalten Reinigungsmaschinen und -geräte nach Herstellerangaben. (K3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Einscheibenmaschine</li> <li>• Scheuersaugmaschine</li> <li>• Sprühextraktionsgerät</li> <li>• Trockensauger</li> <li>• Nasssauger</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung**

Die Wäscheversorgung in einem Betrieb umfasst Aufbereitung, Instandstellung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sind sich bewusst, dass nur korrekt aufbereitete Wäsche für den Endverbraucher von Nutzen ist. Mit Hilfe von Wäschereigeräten, -maschinen und Waschmitteln reinigen sie die Schmutzwäsche und bereiten sie für die Endverbraucher auf. Am Ende des Waschvorgangs reinigen sie die Geräte und Maschinen und sorgen für deren Instandhaltung. Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

**Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren den Wäschekreislauf für die Betriebswäsche und die persönliche Wäsche der Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie sortieren die Wäsche nach Herkunft, Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. Vor dem eigentlichen Waschgang achten sie darauf, die Wäschestücke so zu waschen, wie es auf den Pflegeetiketten vorgesehen ist. Nach dem Waschgang behandeln sie die Wäsche nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. Bevor die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Wäsche für die Auslieferung bereitstellen, kontrollieren sie sie. Diese Kontrolle führen sie auch bei Wäsche von externen Wäschereien durch und treffen bei Unstimmigkeiten entsprechende Massnahmen. Vergleichbar gehen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beim Waschen von infektiöser Wäsche vor. Dabei setzen sie entsprechende Hygienevorschriften um. Im ganzen Wäschekreislauf halten sie sich an Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Vorgaben und setzen Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>d1.3-üK Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren Arbeitsschritte für einen effizienten Wäschekreislauf. (K5)</p>	<p>Wäscheplanung anhand von Beispielen von Lernenden aus ihrem Lehrbetrieb als Auftrag (Hausaufgabe)                      Kontrolle und Anwendung im üK</p>
<p><b>d1.5-üK Wäschesortierung</b>                      Sie sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K4)</p>	<p>Vorbereiten der schmutzigen Wäsche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taschen leeren usw.</li> <li>• Fleckenbehandlung</li> </ul> <p>Sortieren der Kundenwäsche anhand:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Textilpflegeetiketten</li> <li>• Farbe</li> <li>• Verschmutzungsgrad</li> </ul>
<p><b>d1.7-üK Wäschebehandlung</b>                      Sie behandeln die Wäsche nach der Wäschesortierung nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. (K3)</p>	<p>Formteile bügeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Damenbluse</li> <li>• Kochbluse</li> <li>• Bundfaltenhose</li> </ul> <p>Mangeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bistroschürzen</li> <li>• Kopfkissen-, Duvetanzüge</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>d1.8-üK Instandstellung von Wäsche</b> Sie gewährleisten eine ökonomisch vertretbare und effiziente Instandstellung von Textilien. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bogennaht</li> <li>• Kanten verstärken</li> <li>• Nähte (Geschlossene Naht und Kleidernaht, aufgesetzte Taschen)</li> </ul>
<b>d1.9-üK Infektiöse Wäsche</b> Sie bereiten infektiöse Wäsche für den Waschgang auf und setzen entsprechende Hygienevorschriften um. (K3)	Behandlung von infektiöser Wäsche Chemothermische Behandlung
<b>d1.10-üK Wäschekontrolle</b> Sie kontrollieren verarbeitete Wäsche auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Qualität. (K3)	Betriebswäsche kontrollieren, die zur Auslieferung bereitsteht (Menge, Qualität) anhand vorgegebener Liste
<b>d1.11-üK Lieferkontrolle von Wäsche</b> Sie bestellen Wäsche von externer Wäscherei und kontrollieren die Lieferung. (K3)	Betriebswäsche kontrollieren, die geliefert wurde (Menge, Qualität) anhand vorgegebener Liste

**Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten**

Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Beim Einsatz achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Herstellervorgaben und rückenschonend zu benutzen. Sie dosieren die Waschmittel sorgfältig, um Wäsche und Umwelt zu schonen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>d2.1-üK Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Wäschereimaschinen und -geräte und setzen diese sowie Waschmittel und -hilfsmittel gemäss Herstellerangaben ein. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waschmaschine</li> <li>• Tumbler</li> <li>• Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)</li> <li>• Nähmaschine</li> </ul>
<b>d2.3-üK Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Sie dosieren Waschmittel und - hilfsmittel mit angepassten Methoden ökologisch und ökonomisch. (K5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flüssig- und Pulverwaschmittel</li> <li>• Gewebeveredler</li> <li>• Desinfektions-Waschmittel</li> </ul>
<b>d2.5-üK Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten</b> Sie reinigen Wäschereimaschinen und -geräte ökologisch und nach Herstellerangaben. (K3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waschmaschine</li> <li>• Tumbler</li> <li>• Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)</li> <li>• Nähmaschine</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen**

Der Arbeitsbereich von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch verschiedene organisatorische Aufgaben aus. Arbeitsprozesse aus allen Aufgabenbereichen müssen definiert, umgesetzt und bei Bedarf optimiert werden. Häufig arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams und stehen in engem Austausch mit Vertretungen von unterschiedlichen Fachbereichen innerhalb und ausserhalb des Betriebs. Dabei bringen sie die Sichtweise und Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in der Zusammenarbeit ein.

Typische Prozesse, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, sind die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren, administrative Arbeiten sowie Aufgaben zur Verminderung von Unfall- und Erkrankungsrisiken. Da Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft häufig mit wenig qualifiziertem Personal zusammenarbeiten, kommt ihnen die Aufgabe zu, ihre Mitarbeitenden in organisatorische und konkrete Tätigkeiten einzuführen und sie zu instruieren. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Ereignissen wie zum Beispiel Unfällen oder Sachschäden, treffen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen, die sich, wenn möglich, an definierten Prozessbeschreibungen orientieren.

**Handlungskompetenz e1: Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren**

Um Qualitätsstandards bei Arbeitsprozessen sicherzustellen, werden diese in Betrieben häufig definiert und beschrieben. Oft orientieren sich diese an einem Leitbild oder stehen im Zusammenhang mit einer Qualitätszertifizierung. So sind beispielsweise Prozesse von Kommunikationswegen, die Organisation von Arbeiten, Vorgaben zu Verschwiegenheit sowie Umgang mit Informationen und Daten in entsprechenden Dokumenten beschrieben. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen solche Qualitätsstandards in ihrer Arbeit um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e1.6-üK Analyse von Arbeitsprozessen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft analysieren Arbeitsprozesse und optimieren diese bei Bedarf. (K5)</p>	<p>Anhand von Beispielen aus dem Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsprozesse im Bereich Reinigung und Wäsche</li> </ul>
<p><b>e1.7-üK Arbeitsplanung</b>                      Sie wenden Instrumente für die Arbeits- und Einsatzplanung an. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Lesen und umsetzen von Arbeitsplänen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigungsarbeiten, -methoden</li> </ul>

## 11.4 Überbetrieblicher Kurs 4

4 Tage im 2. Lehrjahr

### Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren

Mitarbeitende beeinflussen die Atmosphäre in einem Betrieb und dessen Wirkung nach aussen massgeblich. Ihr Verhalten und ihr Auftritt gegenüber Gästen, Kundinnen und Kunden, ihren Vorgesetzten und Mitarbeitenden wirken sich auf deren Wohlbefinden, Vertrauen sowie auf das Betriebsklima aus. So sind ein gepflegter Auftritt, das persönliche Erscheinungsbild sowie ein reflektiertes Verhalten im Umgang mit Gästen, Kundinnen und Kunden wichtige Elemente, um die Betriebskultur umzusetzen.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen, beraten und bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich, bedarfsgerecht und kompetent. Dies kann auch in einer zweiten Landessprache oder Englisch erfolgen. Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren in Sprache und Gestik angemessen sowie mit betrieblichen Informations- und Kommunikationsmitteln. Im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise berücksichtigen sie deren Kulturmerkmale und Umgangsformen.

Um den Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, ermitteln Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche, beraten sie zu Angebot von Getränken, Speisen und Dienstleistungen. Rückmeldungen der Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angebot und Dienstleistungen nehmen sie entgegen und bearbeiten sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen auch administrative Aufgaben im Bereich von Reservationen und dem Empfang von Gästen.

### Handlungskompetenz a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie begrüssen sie und erkundigen sich nach deren Wünschen und beraten sie zum Angebot und Dienstleistungen, die sie erbringen oder im Betrieb erbracht werden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a2.2-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft</b> Sie ermitteln in Rollenspielen oder Übungsanlässen Wünsche, Erwartungen und Bedarf von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)	Beim Service am Tisch: <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. anspruchsvoller Gast</li> <li>• Licht unangenehm, nicht zufrieden mit Platzauswahl</li> </ul> Änderungswünsche entgegennehmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menü vorstellen, erklären</li> <li>• Saison anpassen</li> </ul>
<b>a2.4-üK Beratungen</b> Sie beraten in Rollenspielen oder Übungsanlässen Gäste, Kundinnen und Kunden bedarfs- und situationgerecht. (K5)	Menü anpassen an besondere Bedürfnisse ohne Speisekarte <ul style="list-style-type: none"> <li>• Allergien, Unverträglichkeiten</li> <li>• Portionengrösse</li> <li>• Alternativen bei Menükomponenten</li> </ul>
<b>a2.5-üK Ausrichtung Dienstleistungen</b> Sie richten in Rollenspielen oder in Übungsanlässen Dienstleistungen sach- und adressatengerecht auf Gäste, Kundinnen und Kunden und deren Wünsche, Erwartungen und Bedarf aus. (K5)	Gruppe trennen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• z.B. einander bedienen beim Mittagessen</li> </ul>

**Handlungskompetenz a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft nehmen von Gästen, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs positive und negative Rückmeldungen zu Dienstleistungen entgegen. Sie reagieren angemessen darauf und leiten Beschwerden an die zuständige Person weiter.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a3.1-üK Rückmeldungen und Beschwerden</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft führen und reflektieren in Rollenspielen und Übungsanlässen Gespräche zu Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)</p>	<p>Reklamationen entgegennehmen und weiterleiten</p> <p>Vorbeugen von Reklamationen, damit keine entstehen</p> <p>Bearbeiten von Reklamationen:                      Anpassungen vornehmen, gemäss Deming-Kreis (plan, do, check, act)</p>
<p><b>a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen</b>                      Sie bewältigen und reflektieren in Rollenspielen und Übungen anspruchsvolle Kommunikations- und Konfliktsituationen, leiten Massnahmen ab und setzen diese um. (K3)</p>	<p>Aufbau 1. Lehrjahr</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muccelli und win win für die Konflikte</li> </ul>

**Handlungskompetenz a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beraten ihre Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angeboten und Dienstleistungen. Sie gestalten und organisieren hausinterne Anlässe.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a4.1-üK Verkaufsfördernde Aktivitäten</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen verkaufsfördernde Aktivitäten und Beratungen für Angebote und Dienstleistungen in Rollenspielen und Übungsanlässen um. (K3)</p>	<p>Hinweise und Werbung für Spezialangebote:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Angebot für Spezialitätenwoche (Saison, Themen) dem Anlass entsprechend</li> <li>• Menü- und Getränkekarte dem Anlass entsprechend</li> <li>• Werbe-Flyer</li> <li>• Tischaufsteller</li> </ul>

**Handlungskompetenz a5: Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen Aufgaben in der Administration. Sie nehmen Reservationen entgegen und erfassen sie im betrieblichen System. Falls Änderungen in den Stammdaten nötig sind, passen sie diese sorgfältig an. Sie bearbeiten Austritte von Gästen, Kundinnen und Kunden und halten sich dabei an betriebliche Vorgaben, um den Prozess fehlerfrei durchzuführen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a5.1-üK Eintritt</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten zum Eintritt von Gästen, Kundinnen und Kunden in Rollenspielen und Übungsanlässen durch. (K3)</p>	<p>Gäste, Bewohnende, Kundinnen und Kunden empfangen im Betrieb                      Vorstellen, erklären:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Räumlichkeiten zeigen (Orientierung)</li> <li>• Essenszeiten</li> <li>• Menüwahl</li> <li>• Getränke</li> <li>• Wäscheservice</li> </ul>
<p><b>a5.2-üK Austritt</b>                      Sie führen Arbeiten zum Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden in Rollenspielen und Übungsanlässen durch. (K3)</p>	<p>Situative Austrittsprozesse des Betriebes kennen als Hausaufgabe:</p> <p>Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• REHA / Spital</li> <li>• Hotel</li> <li>• Alterszentrum</li> </ul>
<p><b>a5.3-üK Reservationen</b>                      Sie bearbeiten in Rollenspielen und Übungsanlässen Reservationen und Bestellungen. (K3)</p>	<p>Reservationen entgegennehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kleine Anlässe (Geburtstagsfeiern)</li> <li>• Mittagessen mit Angehörigen</li> <li>• Interne Anlässe (Sitzungen, Meetings, Personalfeier)</li> </ul> <p>Anhand Reservationsformular vom Betrieb:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gäste Anzahl</li> <li>• Menüwünsche usw.</li> </ul>
<p><b>a5.4-üK Datenerfassung</b>                      Sie setzen für die Bearbeitung von Aufträgen technische und andere geeignete Hilfsmittel ein. (K3)</p>	<p>Als Hausaufgabe:                      Situative Reservationssysteme des Betriebes kennen. Vergleichen im üK.</p>

**Handlungskompetenz a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigungen nach deren besonderen Bedürfnissen. Sie organisieren Unterstützungsmassnahmen und informieren Mitarbeitende, die mit den Gästen, Kundinnen und Kunden in Kontakt kommen und weisen sie in getroffene Massnahmen ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a6.2-üK Kontaktgestaltung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft leiten von Gästen, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen in Rollenspielen wirkungsvolle Massnahmen zur Unterstützung und zur Bedürfniserfüllung ab. (K3)</p>	<p>Empfangen und Begleiten von Gästen, Kunden und Kundinnen mit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehbehinderung</li> <li>• Sehbehinderung</li> <li>• Hörbehinderung</li> <li>• Desorientiert</li> <li>• Kindern</li> <li>• Fremdsprachige Gäste</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft servieren ihren Gästen, Kundinnen und Kunden gemäss Tagesablauf oder an speziellen Anlässen Getränke und Speisen. Oft gehört es zu ihren Aufgaben, Getränke und Speisen zu empfehlen und deren Bestellung aufzunehmen. Einfache Speisen bereiten sie selbst zu. Zu den Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen gehören die Reinigung und Instandhaltung von Maschinen und Geräten, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einsetzen. Mit dem Service ist auch der Abwasch verbunden, den Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, gewährleisten und ausführen.

**Handlungskompetenz b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen für ihre Gäste, Kundinnen und Kunden Getränke und Speisen bereit und decken Buffets ein. Die Art der Getränke und Speisen richten sich nach dem Tagesablauf oder nach der Art und Form von Anlässen im Jahresablauf.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Getränke und Speisen nach Vorgaben ressourcenschonend her, setzen Qualitätsstandards um und stellen Getränke und Speisen bereit. (K3)</p>	<p>Getränke und Speisen anrichten, je nach Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wasser für Sitzungen</li> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Einfache, alkoholfreie Drinks</li> <li>• Rotwein, Weisswein</li> <li>• Zwischenverpflegung (Früchtekorb usw.)</li> <li>• Teller anrichten mit Menükomponenten</li> </ul>
<p><b>b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets</b>                      Sie decken Tische und Buffets situationsgerecht ein. (K3)</p>	<p>Buffets:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warme und kalte Speisen für Stehlunch</li> <li>• Salatbuffet</li> <li>• Dessertbuffet</li> <li>• Reichhaltiges Apérobuffet</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>b1.4-üK Getränke zubereiten</b> Sie bereiten Getränke zu. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Heisse Schokolade</li> <li>• Frappé</li> <li>• Fruchtsaft</li> <li>• Sirup</li> </ul>

**Handlungskompetenz b2: Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden nach deren Getränke- und Speisewünschen. Manche von ihnen schätzen eine Empfehlung, weil sie zum Beispiel für gewisse Lebensmittel Intoleranzen aufweisen oder besonders gerne Produkte aus der Region geniessen. Gäste, Kundinnen und Kunden schätzen einen aufmerksamen Service, der sich an Service-regeln orientiert.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>b2.1-üK Getränke und Speisen empfehlen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfehlen in Rollenspielen oder in Übungsanlässen verschiedene Getränke und Speisen situations- und adressatengerecht. (K5)	Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen:  Angebot kennen und empfehlen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menü vorstellen</li> <li>• Getränke (Wein) empfehlen</li> <li>• Wünsche entgegennehmen und weiterleiten</li> </ul>
<b>b2.4-üK Servicearten und Serviceregeln</b> Sie wenden Serviceregeln, Serviceabläufe und Servicearten an. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen:  Servieren von Getränken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Mineral</li> <li>• Rotwein, Weisswein</li> </ul> Servieren von Speisen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tellerservice</li> <li>• Plattenservice (Nachservice)</li> </ul>

**Handlungskompetenz b3: Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten**

Im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen reinigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Maschinen und Geräte, die dafür benötigt werden. Sie sorgen dafür, dass die Geräte instand sind oder melden sie bei Defekten für die Reparatur an.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b3.1-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe in Übungsanlässen. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen:</p> <p>Getränke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Milchschaumer</li> <li>• Tee (Wasserkocher)</li> <li>• Offenausschank Mineral</li> </ul> <p>Speisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Mikrowelle</li> <li>• Regeneriergeräte</li> </ul>
<p><b>b3.2-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b>                      Sie reinigen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe und gewährleisten die Instandhaltung. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Reinigung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Kühlschranken</li> <li>• Kühlschränke</li> <li>• Bain Marie</li> <li>• Gastronormschalen</li> <li>• Servicewagen</li> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Mikrowelle</li> <li>• Regeneriergeräte</li> </ul>

**Handlungskompetenz b4: Abwaschprozess organisieren und ausführen**

Häufig ist es die Aufgabe von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft, gebrauchtes Geschirr und Besteck abzuwaschen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren den Abwasch und führen ihn gewissenhaft durch. Sie achten auf die abzuwaschenden Materialien und die Dosierung von Geschirrwasch- und Reinigungsmitteln. Die Arbeiten schliessen sie mit der Reinigung der für den Abwasch eingesetzten Maschinen ab.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b4.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die Arbeitsschritte im Geschirr- und Abwaschkreislauf korrekt um. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Geschirrwaschkreislauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speiseresten, Abfall entsorgen</li> <li>• Schmutziges Geschirr vorsortieren</li> <li>• Geschirr abwaschen, Reihenfolge einhalten</li> <li>• Maschine ausräumen</li> <li>• Geschirr versorgen</li> </ul>
<p><b>b4.2-üK Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel</b>                      Sie setzen in der Abwaschorganisation die passenden Geschirrwash- und Reinigungsmittel situationsgerecht und umweltschonend ein. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Korrektur Einsatz von Geschirrspül- und Reinigungsmitteln</p> <p>Kontrolle Niveau Füllmenge</p> <p>Mittel auswechseln</p>
<p><b>b4.4-üK Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation</b>                      Sie bedienen und reinigen Maschinen und Geräte in der Abwaschorganisation. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Reinigung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschirrspüler</li> <li>• Geschirrwagen</li> <li>• Geschirrschränke</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen**

Der Arbeitsbereich von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch verschiedene organisatorische Aufgaben aus. Arbeitsprozesse aus allen Aufgabenbereichen müssen definiert, umgesetzt und bei Bedarf optimiert werden. Häufig arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams und stehen in engem Austausch mit Vertretungen von unterschiedlichen Fachbereichen innerhalb und ausserhalb des Betriebs. Dabei bringen sie die Sichtweise und Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in der Zusammenarbeit ein.

Typische Prozesse, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, sind die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren, administrative Arbeiten sowie Aufgaben zur Verminderung von Unfall- und Erkrankungsrisiken. Da Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft häufig mit wenig qualifiziertem Personal zusammenarbeiten, kommt ihnen die Aufgabe zu, ihre Mitarbeitenden in organisatorische und konkrete Tätigkeiten einzuführen und sie zu instruieren. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Ereignissen wie zum Beispiel Unfällen oder Sachschäden, treffen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen, die sich, wenn möglich, an definierten Prozessbeschreibungen orientieren.

**Handlungskompetenz e1: Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren**

Um Qualitätsstandards bei Arbeitsprozessen sicherzustellen, werden diese in Betrieben häufig definiert und beschrieben. Oft orientieren sich diese an einem Leitbild oder stehen im Zusammenhang mit einer Qualitätszertifizierung. So sind beispielsweise Prozesse von Kommunikationswegen, die Organisation von Arbeiten, Vorgaben zu Verschwiegenheit sowie Umgang mit Informationen und Daten in entsprechenden Dokumenten beschrieben. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen solche Qualitätsstandards in ihrer Arbeit um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e1.6-üK Analyse von Arbeitsprozessen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft analysieren Arbeitsprozesse und optimieren diese bei Bedarf. (K5)</p>	<p>Anhand von Beispielen aus dem Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeitsprozesse in den Bereichen Service und Abwaschorganisation</li> </ul>
<p><b>e1.7-üK Arbeitsplanung</b>                      Sie wenden Instrumente für die Arbeits- und Einsatzplanung an. (K3)</p>	<p>Aufbau 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Lesen und umsetzen von Arbeitsplänen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigungsarbeiten, -methoden</li> </ul>

**Handlungskompetenz e3: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten häufig bei der Bewirtschaftung von betriebseigenen Warenlagern mit. Sie bestellen intern und extern Waren, kontrollieren den Eingang und den Bestand. Für die Bewirtschaftung von Lebensmitteln gelten besondere Regeln, die sie einhalten. Sie deklarieren angebrochene Lebensmittel und zubereitete Speisen korrekt. Damit leisten die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einen Beitrag zur Verminderung von Lebensmittelverlusten und -verschwendung. Zum Warenkreislauf gehören die Trennung und Entsorgung von Wertstoffen und Abfällen, die die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sicherstellen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e3.1-üK Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen das Organisationsystem der Lagerbewirtschaftung des üK-Zentrums um.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne und externe Warenbestellung</li> <li>• Warenannahme inkl. Kontrollpunkten</li> <li>• Inventur (K3)</li> </ul>	<p>Aufbau 1. Lehrjahr, umsetzen</p> <p>Warenbestellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedarf an Reinigungsmitteln und -Produkten bestellen</li> </ul> <p>Waren bereitstellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wochenbestellung von Reinigungsmitteln und -Produkten bereitstellen</li> <li>• Wäschebestellung für Abteilung</li> </ul> <p>Inventar im:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigungslager</li> <li>• Wäschelager</li> </ul> <p>Warenannahme:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vollständigkeit</li> <li>• Qualität</li> <li>• Kühlkette</li> </ul>

**Handlungskompetenz e4: Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren**

Um die Qualität im Betrieb sicherzustellen, erstellen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Dokumente zur Qualitätssicherung. Sie kommunizieren innerhalb des Betriebs mit einfacher Betriebskorrespondenz und erstellen praxisorientierte Dokumente, die operative Aufgaben und Abläufe beschreiben. Es gehört zudem zu ihren Aufgaben, das betriebseigene Bestellsystem zu bedienen und verschiedene Verrechnungsarten anzuwenden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e4.1-üK Dokumente für Qualitätssicherung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft wenden Dokumente für die Qualitätssicherung im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft an. (K3)</p>	<p>Anwenden von Checklisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle von Räumen auf Sauberkeit, Vollständigkeit</li> </ul>

**Handlungskompetenz e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft weisen Mitarbeitende in die Erfüllung von Aufträgen ein. Sie wenden dabei die Instruktionmethoden an.

<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>	<b>Inhalte</b>
<b>e5.1-üK Instruktion von Mitarbeitenden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren in Rollenspielen und Übungsanlässen Mitarbeitende in allen Bereichen der Hotellerie-Hauswirtschaft. (K5)	Einführung in Instruktion Instruktion üben in diversen Bereichen

## 11.5 Überbetrieblicher Kurs 5

4 Tage im 3. Lehrjahr

### Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren

Mitarbeitende beeinflussen die Atmosphäre in einem Betrieb und dessen Wirkung nach aussen massgeblich. Ihr Verhalten und ihr Auftritt gegenüber Gästen, Kundinnen und Kunden, ihren Vorgesetzten und Mitarbeitenden wirken sich auf deren Wohlbefinden, Vertrauen sowie auf das Betriebsklima aus. So sind ein gepflegter Auftritt, das persönliche Erscheinungsbild sowie ein reflektiertes Verhalten im Umgang mit Gästen, Kundinnen und Kunden wichtige Elemente, um die Betriebskultur umzusetzen.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen, beraten und bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich, bedarfsgerecht und kompetent. Dies kann auch in einer zweiten Landessprache oder Englisch erfolgen. Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren in Sprache und Gestik angemessen sowie mit betrieblichen Informations- und Kommunikationsmitteln. Im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise berücksichtigen sie deren Kulturmerkmale und Umgangsformen.

Um den Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, ermitteln Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche, beraten sie zu Angebot von Getränken, Speisen und Dienstleistungen. Rückmeldungen der Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angebot und Dienstleistungen nehmen sie entgegen und bearbeiten sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen auch administrative Aufgaben im Bereich von Reservationen und dem Empfang von Gästen.

### Handlungskompetenz a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie begrüssen sie und erkundigen sich nach deren Wünschen und beraten sie zum Angebot und Dienstleistungen, die sie erbringen oder im Betrieb erbracht werden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>a2.1-üK Rolle als Gastgeberin/ Gastgeber</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verhalten sich im Rollenspiel oder Übungsanlässen als Gastgeberin/Gastgeber so, dass sich Gäste, Kundinnen und Kunden wohl und aufgehoben fühlen. Sie begrüssen und verabschieden Gäste, Kundinnen und Kunden situationsgerecht. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <p>Begrüssung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum Platz begleiten</li> <li>• Mantel abnehmen</li> <li>• Gast platzieren</li> </ul> <p>Verabschiedung und verdanken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zum Ausgang begleiten</li> <li>• in Mantel helfen</li> <li>• Türe öffnen</li> </ul>
<p><b>a2.4-üK Beratungen</b>                      Sie beraten in Rollenspielen oder Übungsanlässen Gäste, Kundinnen und Kunden bedarfs- und situationsgerecht. (K5)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a2.5-üK Ausrichtung Dienstleistungen</b> Sie richten in Rollenspielen oder in Übungsanlässen Dienstleistungen sach- und adressatengerecht auf Gäste, Kundinnen und Kunden und deren Wünsche, Erwartungen und Bedarf aus. (K5)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass

**Handlungskompetenz a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beraten ihre Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angeboten und Dienstleistungen. Sie gestalten und organisieren hausinterne Anlässe.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a4.3-üK Organisation und Durchführung von Anlässen</b> Sie organisieren und führen verschiedene Anlässe durch und erarbeiten Hilfsmittel, welche sie dabei einsetzen. (K5)	Anlass organisieren

**Handlungskompetenz a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen**  
 Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigungen nach deren besonderen Bedürfnissen. Sie organisieren Unterstützungsmassnahmen und informieren Mitarbeitende, die mit den Gästen, Kundinnen und Kunden in Kontakt kommen und weisen sie in getroffene Massnahmen ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>a6.2-üK Kontaktgestaltung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft leiten von Gästen, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen in Rollenspielen wirkungsvolle Massnahmen zur Unterstützung und zur Bedürfniserfüllung ab. (K3)	Aufbau auf 2. Lehrjahr. Umsetzung beim Anlass  Empfangen und Begleiten von Gästen, Kunden und Kundinnen mit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gehbehinderung</li> <li>• Sehbehinderung</li> <li>• Hörbehinderung</li> <li>• Desorientiert</li> <li>• Kindern</li> <li>• Fremdsprachige Gäste</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft servieren ihren Gästen, Kundinnen und Kunden gemäss Tagesablauf oder an speziellen Anlässen Getränke und Speisen. Oft gehört es zu ihren Aufgaben, Getränke und Speisen zu empfehlen und deren Bestellung aufzunehmen. Einfache Speisen bereiten sie selbst zu. Zu den Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen gehören die Reinigung und Instandhaltung von Maschinen und Geräten, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einsetzen. Mit dem Service ist auch der Abwasch verbunden, den Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, gewährleisten und ausführen.

**Handlungskompetenz b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen für ihre Gäste, Kundinnen und Kunden Getränke und Speisen bereit und decken Buffets ein. Die Art der Getränke und Speisen richten sich nach dem Tagesablauf oder nach der Art und Form von Anlässen im Jahresablauf.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Getränke und Speisen nach Vorgaben ressourcenschonend her, setzen Qualitätsstandards um und stellen Getränke und Speisen bereit. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Einfache, alkoholfreie Drinks</li> <li>• Rotwein, Weisswein</li> </ul>
<p><b>b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets</b>                      Sie decken Tische und Buffets situationsgerecht ein. (K3)</p>	<p>Buffets: Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warme und kalte Speisen für Stehlunch</li> <li>• Salatbuffet</li> <li>• Dessertbuffet</li> <li>• Reichhaltiges Apérobuffet</li> </ul>
<p><b>b1.4-üK Getränke zubereiten</b>                      Sie bereiten Getränke zu. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Einfache, alkoholfreie Drinks</li> </ul>

**Handlungskompetenz b2: Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden nach deren Getränke- und Speisewünschen. Manche von ihnen schätzen eine Empfehlung, weil sie zum Beispiel für gewisse Lebensmittel Intoleranzen aufweisen oder besonders gerne Produkte aus der Region geniessen. Gäste, Kundinnen und Kunden schätzen einen aufmerksamen Service, der sich an Service-regeln orientiert.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b2.1-üK Getränke und Speisen empfehlen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfehlen in Rollenspielen oder in Übungsanlässen verschiedene Getränke und Speisen situations- und adressatengerecht. (K5)</p>	<p>Aufbau auf 2. Lehrjahr, umsetzen bei Anlass</p> <p>Angebot kennen und empfehlen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menü vorstellen</li> <li>• Getränke (Wein) empfehlen</li> <li>• Wünsche entgegennehmen und weiterleiten</li> </ul>
<p><b>b2.4-üK Servicearten und Serviceregeln</b>                      Sie wenden Serviceregeln, Serviceabläufe und Servicearten an. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 2. Lehrjahr, umsetzen bei Anlass</p> <p>Servieren von Getränken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffee, Tee</li> <li>• Mineral</li> <li>• Rotwein, Weisswein</li> </ul> <p>Servieren von Speisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tellerservice</li> <li>• Plattenservice (Nachservice)</li> </ul>

**Handlungskompetenz b3: Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten**

Im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen reinigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Maschinen und Geräte, die dafür benötigt werden. Sie sorgen dafür, dass die Geräte instand sind oder melden sie bei Defekten für die Reparatur an.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b3.1-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe in Übungsanlässen. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <p>Getränke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Milchschaumer</li> <li>• Tee (Wasserkocher)</li> <li>• Offenausschank Mineral</li> </ul> <p>Speisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Mikrowelle</li> <li>• Regeneriergeräte</li> </ul>

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b3.2-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b>                      Sie reinigen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe und gewährleisten die Instandhaltung. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <p>Reinigung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaffeemaschine</li> <li>• Kühlschränke</li> <li>• Kühlschränke</li> <li>• Bain Marie</li> <li>• Gastronormschalen</li> <li>• Servicewagen</li> <li>• Chafing Dish (Rechaud)</li> <li>• Mikrowelle</li> <li>• Regeneriergeräte</li> </ul>

**Handlungskompetenz b4: Abwaschprozess organisieren und ausführen**

Häufig ist es die Aufgabe von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft, gebrauchtes Geschirr und Besteck abzuwaschen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren den Abwasch und führen ihn gewissenhaft durch. Sie achten auf die abzuwaschenden Materialien und die Dosierung von Geschirrwash- und Reinigungsmitteln. Die Arbeiten schliessen sie mit der Reinigung der für den Abwasch eingesetzten Maschinen ab.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>b4.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die Arbeitsschritte im Geschirr- und Abwaschkreislauf korrekt um. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <p>Geschirrwashkreislauf:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Speiseresten, Abfall entsorgen</li> <li>• Schmutziges Geschirr vorsortieren</li> <li>• Geschirr abwaschen Reihenfolge einhalten</li> <li>• Maschine ausräumen</li> <li>• Geschirr versorgen</li> </ul>
<p><b>b4.2-üK Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel</b>                      Sie setzen in der Abwaschorganisation die passenden Geschirrwash- und Reinigungsmittel situationgerecht und umweltschonend ein. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <p>Korrektur Einsatz von Geschirrspül- und Reinigungsmitteln</p> <p>Kontrolle Niveau Füllmenge</p> <p>Mittel auswechseln</p>
<p><b>b4.4-üK Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation</b>                      Sie bedienen und reinigen Maschinen und Geräte in der Abwaschorganisation. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <p>Reinigung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschirrspüler</li> <li>• Geschirrwagen</li> <li>• Geschirrschränke</li> </ul>

**Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen**

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Dazu gehören oft Dekorationen und Blumenschmuck, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verwenden und pflegen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen sorgfältig. Dabei spielen hygienische Anforderungen sowie Energie- und Ressourceneffizienz eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die Reinigung effizient verrichten zu können, sind Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten, Materialien und Oberflächen unabdingbar.

**Handlungskompetenz c1: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bereiten Räume für verschiedene Nutzungsarten vor und gestalten diese mit Dekorationselementen nach Bedarf oder nach Wunsch von Gästen, Kundinnen und Kunden. Dabei achten sie darauf, dass die eingesetzten Dekorations- und Gestaltungselemente sicher, hygienisch und einwandfrei sowie regelmässig gepflegt sind.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c1.1-üK Einrichten von Räumen</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Räume verwendungs- und kundengerecht ein oder bereiten sie für die verlangte Nutzung vor. (K3)</p>	<p>Räume für den Übungsanlass einrichten</p>
<p><b>c1.2-üK Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen</b>                      Sie gestalten und dekorieren Räume und Tische für verschiedene Zwecke. (K3)</p>	<p>Dekoration für Übungsanlass gestalten</p>
<p><b>c1.3-üK Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen</b>                      Sie pflegen Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente und stellen ihren Werterhalt ressourcenschonend sicher. (K3)</p>	<p>Tischdekoration für Übungsanlass gestalten</p>

**Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich. Dazu wählen sie passende Reinigungsmethoden und setzen bei Bedarf Reinigungsma-  
 schinen und -geräte ein. Sie beachten bei der Reinigung und Desinfektion Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Fachpersonen Hotel-  
 lerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand von Kontrollinstrumenten auf Vollständi-  
 gkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c2.3-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen</b>                      Sie führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen ressourcenschonend aus. (K3)</p>	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<p><b>c2.4-üK Kontrollinstrumente für Reinigung</b>                      Sie kontrollieren Räume und Einrichtungen mit Hilfe von Kontroll-instrumenten auf Vollständigkeit und Sauberkeit sowie die Funktionstüchtigkeit von Ge-                      räten und Medien. (K3)</p>	Anwendung von Checklisten zur Kontrolle nach Reinigung und Bereitstellen von Räumen, die für Übungsanlass eingerichtet sind

**Handlungskompetenz c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten**

Bei der Reinigung bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Sie orientieren sich an den Herstellervorgaben und benutzen Maschinen ergonomisch. Reinigungs-,  
 Pflege- und Desinfektionsmittel dosieren sie sorgfältig, um Material, Oberflächen, Ressourcen und die Umwelt zu schonen. Sie halten die Maschinen instand und melden Beschädigungen an die zuständige  
 Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>c3.1-üK Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung</b>                      Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen und setzen Reinigungsmaschinen und Rei-                      nigungsgeräte ergonomisch und gemäss den Hers-                      tellerangaben ein. (K3)</p>	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<p><b>c3.2-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b>                      Sie setzen die Reinigungs-, Pflege- und Desin-                      fektionsmittel gemäss Herstellerangaben ökonomisch und ökologisch ein. (K3)</p>	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>c3.3-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b> Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel sowie Hilfsmittel ökologisch und ökonomisch. (K5)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<b>c3.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung</b> Sie reinigen und unterhalten Reinigungsmaschinen und -geräte nach Herstellerangaben. (K3)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion

**Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung**

Die Wäscheversorgung in einem Betrieb umfasst Aufbereitung, Instandstellung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sind sich bewusst, dass nur korrekt aufbereitete Wäsche für den Endverbraucher von Nutzen ist. Mit Hilfe von Wäschereigeräten, -maschinen und Waschmitteln reinigen sie die Schmutzwäsche und bereiten sie für die Endverbraucher auf. Am Ende des Waschvorgangs reinigen sie die Geräte und Maschinen und sorgen für deren Instandhaltung. Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

**Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren den Wäschekreislauf für die Betriebswäsche und die persönliche Wäsche der Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie sortieren die Wäsche nach Herkunft, Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. Vor dem eigentlichen Waschgang achten sie darauf, die Wäschestücke so zu waschen, wie es auf den Pflegeetiketten vorgesehen ist. Nach dem Waschgang behandeln sie die Wäsche nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. Bevor die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Wäsche für die Auslieferung bereitstellen, kontrollieren sie sie. Diese Kontrolle führen sie auch bei Wäsche von externen Wäschereien durch und treffen bei Unstimmigkeiten entsprechende Massnahmen. Vergleichbar gehen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beim Waschen von infektiöser Wäsche vor. Dabei setzen sie entsprechende Hygienevorschriften um. Im ganzen Wäschekreislauf halten sie sich an Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Vorgaben und setzen Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>d1.3-üK Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren Arbeitsschritte für einen effizienten Wäschekreislauf. (K5)	Wäscheplanung anhand von Beispielen von Lernenden aus ihrem Lehrbetrieb als Auftrag (Hausaufgabe)  Kontrolle und Anwendung im üK

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>d1.5-üK Wäschesortierung</b> Sie sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K4)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<b>d1.9-üK Infektiöse Wäsche</b> Sie bereiten infektiöse Wäsche für den Waschgang auf und setzen entsprechende Hygienevorschriften um. (K3)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<b>d1.10-üK Wäschekontrolle</b> Sie kontrollieren verarbeitete Wäsche auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Qualität. (K3)	Kundenwäsche kontrollieren, die zur Auslieferung bereitsteht (Menge, Qualität) anhand vorgegebener Liste
<b>d1.11-üK Lieferkontrolle von Wäsche</b> Sie bestellen Wäsche von externer Wäscherei und kontrollieren die Lieferung. (K3)	Kundenwäsche kontrollieren, die geliefert wurde (Menge, Qualität) anhand vorgegebener Liste

**Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten**

Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Beim Einsatz achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Herstellervorgaben und rückenschonend zu benutzen. Sie dosieren die Waschmittel sorgfältig, um Wäsche und Umwelt zu schonen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>d2.1-üK Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Wäschereimaschinen und -geräte und setzen diese sowie Waschmittel und -hilfsmittel gemäss Herstellerangaben ein. (K3)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<b>d2.3-üK Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel mit angepassten Methoden ökologisch und ökonomisch. (K5)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion
<b>d2.5-üK Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten</b> Sie reinigen Wäschereimaschinen und -geräte ökologisch und nach Herstellerangaben. (K3)	Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung bei Instruktion

**Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen**

Der Arbeitsbereich von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch verschiedene organisatorische Aufgaben aus. Arbeitsprozesse aus allen Aufgabenbereichen müssen definiert, umgesetzt und bei Bedarf optimiert werden. Häufig arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams und stehen in engem Austausch mit Vertretungen von unterschiedlichen Fachbereichen innerhalb und ausserhalb des Betriebs. Dabei bringen sie die Sichtweise und Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in der Zusammenarbeit ein.

Typische Prozesse, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, sind die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren, administrative Arbeiten sowie Aufgaben zur Verminderung von Unfall- und Erkrankungsrisiken. Da Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft häufig mit wenig qualifiziertem Personal zusammenarbeiten, kommt ihnen die Aufgabe zu, ihre Mitarbeitenden in organisatorische und konkrete Tätigkeiten einzuführen und sie zu instruieren. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Ereignissen wie zum Beispiel Unfällen oder Sachschäden, treffen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen, die sich, wenn möglich, an definierten Prozessbeschreibungen orientieren.

**Handlungskompetenz e3: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten häufig bei der Bewirtschaftung von betriebseigenen Warenlagern mit. Sie bestellen intern und extern Waren, kontrollieren den Eingang und den Bestand. Für die Bewirtschaftung von Lebensmitteln gelten besondere Regeln, die sie einhalten. Sie deklarieren angebrochene Lebensmittel und zubereitete Speisen korrekt. Damit leisten die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einen Beitrag zur Verminderung von Lebensmittelverlusten und -verschwendung. Zum Warenkreislauf gehören die Trennung und Entsorgung von Wertstoffen und Abfällen, die die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sicherstellen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<p><b>e3.3-üK Lebensmittelverschwendung</b>                      Sie setzen die Vorgaben des üK-Zentrums in Bezug auf den schonenden Umgang mit Lebensmitteln und gegen deren Verschwendung um. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Food Waste beim Buffet (Platten nicht überfüllen, Getränke nicht im Voraus einschenken)</li> </ul>
<p><b>e3.4-üK Entsorgung</b>                      Sie trennen Wertstoffe und Abfall und wenden Vorgaben in Beispielen an. (K3)</p>	<p>Aufbau auf 1. und 2. Lehrjahr, Anwendung beim Anlass</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abfall entsorgen, trennen</li> </ul>

**Handlungskompetenz e4: Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren**

Um die Qualität im Betrieb sicherzustellen, erstellen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Dokumente zur Qualitätssicherung. Sie kommunizieren innerhalb des Betriebs mit einfacher Betriebskorrespondenz und erstellen praxisorientierte Dokumente, die operative Aufgaben und Abläufe beschreiben. Es gehört zudem zu ihren Aufgaben, das betriebseigene Bestellsystem zu bedienen und verschiedene Verrechnungsarten anzuwenden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>e4.1-üK Dokumente für Qualitätssicherung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft wenden Dokumente für die Qualitätssicherung im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft an. (K3)	Anwenden von Checklisten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrolle von Räumen auf Sauberkeit, Vollständigkeit</li> </ul>

**Handlungskompetenz e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft weisen Mitarbeitende in die Erfüllung von Aufträgen ein. Sie wenden dabei die Instruktionmethoden an.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
<b>e5.1-üK Instruktion von Mitarbeitenden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren in Rollenspielen und Übungsanlässen Mitarbeitende in allen Bereichen der Hotellerie-Hauswirtschaft. (K5)	Instruktion üben in den Bereichen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reinigung</li> <li>• Wäsche</li> </ul>

## 12 Anhang

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ	<p><i>Elektronisch</i>                      Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation                      (<a href="http://www.sbf.admin.ch/bvz/berufe">www.sbf.admin.ch/bvz/berufe</a>)</p> <p><i>Printversion</i>                      Bundesamt für Bauten und Logistik                      (<a href="http://www.bundespublikationen.admin.ch">www.bundespublikationen.admin.ch</a>)</p>
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OdA Hauswirtschaft Schweiz: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Liste der Fachbegriffe	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OdA Hauswirtschaft Schweiz: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Referenzdokumente	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OdA Hauswirtschaft Schweiz: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
üK-Beurteilung	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OdA Hauswirtschaft Schweiz: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>
Reglement zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse	Hotel & Gastro <i>formation</i> Schweiz: <a href="http://www.hotelgastro.ch">www.hotelgastro.ch</a> OdA Hauswirtschaft Schweiz: <a href="http://www.hauswirtschaft.ch">www.hauswirtschaft.ch</a>



Organisation der Arbeitswelt für die beruflichen Grundbildungen der Hauswirtschaft  
Geschäftsstelle ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzern ▪ Tel 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78  
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ [www.oda-hauswirtschaft.ch](http://www.oda-hauswirtschaft.ch)

**Hotel & Gastro formation Schweiz** | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis  
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 41 392 77 70 | [info@hotelgastro.ch](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)