Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse

Zur Verordnung des SBFI vom 10. Juli 2023 über die berufliche Grundbildung für

Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft/ Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)

Berufsnummer 78405

Hotel & Gastro formation by Hotel & Gastro Union GastroSuisse HotellerieSuisse

oda hauswirtschaft schweiz
ortra intendance suisse
oml economia domestica svizzera
oml economia da chasa svizra

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung ... 1

2 Zielsetzungen der überbetrieblichen Kurse ... 1

3 Methodisch-didaktische Ausrichtung ... 1

4 Aufgaben des Ausbildungsprogramms für die üK ... 2

5 Rahmenbedingungen ... 2

6 Referenzdokumente ... 2

7 Praxisaufträge für überbetriebliche Kurse ... 3

8 Beurteilung der Leistungen in den üK ... 3

9 Lehrmittel ... 3

10 Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm ... 4

11 Zuteilung der Leistungsziele zu den üK 1 bis 4 ... 9

11.1 Überbetrieblicher Kurs 1 ... 9

Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren ... 9

Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen ... 10

Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf ... 11

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen ... 13

11.2 Überbetrieblicher Kurs 2 ... 14

Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren ... 14

Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen ... 16

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen ... 19

11.3 Überbetrieblicher Kurs 3 ... 20

Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen ... 20

Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf ... 22

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen ... 24

11.4 Überbetrieblicher Kurs 4 ... 25

Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren ... 25

Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen ... 27

Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen ... 30

Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf ... 32

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen ... 34

12 Anhang ... 35

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 Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft EBA/Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft EBA 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 lernprozesssteuernden Vermittler von Wissen und Können hin zum lernprozessbegleitenden Coach. Die spezifischen von Verlagen und anderen Quellen zur Verfügung gestellten Nachschlagewerke und Inhalte ergänzen das personifizierte 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 Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft EBA/Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft EBA und Bildungsplan vom 10. 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 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 dazugehörenden 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 vier 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
HKB A: Auftreten und Kommunizieren			
a1 Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten			
a1.1-üK Gepflegtes Auftreten	a1.3-üK Kommunizieren		a1.3-üK Kommunizieren
a2 Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft betreuen			
	a2.1-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft a2.3-üK Ausrichtung Dienstleistungen		a2.1-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft a2.3-üK Ausrichtung Dienstleistungen
a3 Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und weiterleiten			
	a3.1-üK Rückmeldungen a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen		a3.1-üK Rückmeldungen a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen
a4 Informationen und Daten im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft erfassen und weiterleiten			
	a4.1-üK Administrative Arbeiten a4.2-üK Datenerfassung		a4.1-üK Administrative Arbeiten a4.2-üK Datenerfassung

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4
HKB B: Servieren von Getränken und Speisen			
b1 Getränke und Speisen bereitstellen und die dazu nötigen Maschinen und Geräte reinigen			
	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 b1.5-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b1.6-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen		b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets b1.4-üK Getränke zubereiten b1.5-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b1.6-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen
b2 Getränke und Speisen servieren			
	b2.1-üK Servicearten und Serviceregeln		b2.1-üK Servicearten und Serviceregeln
b3 Aufgaben in der Abwaschorganisation ausführen			
	b3.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b3.2-üK Materialien, Geschirrwasch- und Reinigungsmittel b3.3-üK Maschinen und Geräte für die Abwaschorganisation		b3.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b3.2-üK Materialien, Geschirrwasch- und Reinigungsmittel b3.3-üK Maschinen und Geräte für die Abwaschorganisation

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4
HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen			
c1 Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten			
		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 c1.4-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
c2 Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und die eingesetzten Maschinen und Geräte reinigen			
c2.2-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen c2.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung c2.5-üK Einsatz von Maschinen und Geräten für die Reinigung c2.6-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c2.7-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c2.8-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten		c2.2-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen c2.3-üK Kontrollinstrumente für Reinigung c2.5-üK Einsatz von Maschinen und Geräten für die Reinigung c2.6-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c2.7-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c2.8-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten	c2.2-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen c2.3-üK Kontrollinstrumente für Reinigung c2.5-üK Einsatz von Maschinen und Geräten für die Reinigung c2.6-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c2.7-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c2.8-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4
HKB D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf			
d1 Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten			
d1.3-üK Wäschesortierung d1.4-üK Ergonomie im Wäschekreislauf d1.5-üK Wäschebehandlung d1.6-üK Instandstellung von Wäsche d1.8-üK Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche		d1.3-üK Wäschesortierung d1.4-üK Ergonomie im Wäschekreislauf d1.5-üK Wäschebehandlung d1.6-üK Instandstellung von Wäsche d1.7-üK Infektiöse Wäsche	d1.3-üK Wäschesortierung d1.4-üK Ergonomie im Wäschekreislauf d1.5-üK Wäschebehandlung d1.7-üK Infektiöse Wäsche
d2 Wäschereimaschinen und -geräte reinigen			
d2.1-üK Einsatz von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf d2.2-üK Dosierung und Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.3-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Maschinen, Geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln im Wäschekreislauf d2.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf		d2.1-üK Einsatz von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf d2.2-üK Dosierung und Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf	d2.1-üK Einsatz von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf d2.2-üK Dosierung und Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4
HKB E: Umsetzen von Betriebsabläufen			
e1 Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft lagern und entsorgen			
	e1.1-üK Lagerbewirtschaftung e1.3-üK Lebensmittelverschwendung e1.4-üK Entsorgung	e1.1-üK Lagerbewirtschaftung e1.4-üK Entsorgung	
e2 Dokumente für die Betriebsorganisation im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft ausfüllen und weiterleiten			
		e2.2-üK Arbeitsabläufe	e2.2-üK Arbeitsabläufe
e3 Massnahmen bei sicherheits- und gesundheitsrelevanten Ereignissen umsetzen			
e3.1-üK Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz			

11 Zuteilung der Leistungsziele zu den üK 1 bis 4

11.1 Überbetrieblicher Kurs 1

2 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.
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich.
Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren angemessen und beachten dabei gute Umgangsformen.
Um Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, erfragen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche zu Angebot von Getränken und Speisen. Rückmeldungen zu Angebot und erbrachten Dienstleistungen nehmen sie entgegen und leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Handlungskompetenz a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten
Praktiker/innen 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 achtet sie darauf, sich passend zu verhalten und ihr Äusseres zu pflegen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a1.1-üK Gepflegtes Auftreten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft halten die Vorgaben zur persönlichen Hygiene ein. (K3)	Persönliche Hygiene gemäss Empfehlungen OdA Hauswirtschaft • Hände waschen • Persönliche Hygiene • Persönliche Schutzausrüstung

Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen. Sie, erstellen und pflegen Dekorationen nach Vorgaben. Hygienische Anforderungen sowie Effizienz spielen eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, sind Kenntnisse und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten und verschiedenen Materialien notwendig.

Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und die eingesetzten Maschinen und Geräte reinigen

Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich nach vorgegebenen Methoden. Dabei beachten sie Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand vorgegebener Kontrollinstrumente auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit. Bei der Reinigung setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte ein. Dabei achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Vorgaben zu benutzen. Sie sorgen dafür, dass diese instand gehalten werden und melden Beschädigungen an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
c2.2-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen nach Vorgabe ressourcenschonend aus. (K3)	Sichtreinigung und Unterhaltsreinigung: • Sanitärbereich • Raumreinigung: Mobiliar, Bodenbeläge • Abfall entsorgen Zwischenreinigung: • Fenster • Nicht textile Bodenbeläge
c2.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Reinigung von Räumlichkeiten und Einrichtungen um. (K3)	• Arbeiten gemäss OdA Hygienerichtlinien, -empfehlungen • Arbeitssicherheit gemäss EKAS und SUVA (Warnschilder, Rutschfeste Schuhe, Bedienung Leitern, Stolperstellen) • Gefahrensymbole bei Reinigungs- und Pflegemittel • Umgang mit Augendusche • Ergonomie (Lasten heben, bücken, gerader Rücken) • Gesetzliche Vorgaben: Gift lagern • Anhang 2
c2.5-üK Einsatz von Maschinen und Geräten für die Reinigung Sie bedienen und setzen Maschinen, Geräte und Betriebsmaterial nach Vorgabe ein. (K3)	• Staubwischgerät • Nasswischgerät • Trockensauger • Fensterreinigungsgeräte

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
c2.6-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion Sie setzten die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel nach Vorgaben ökologisch und ökonomisch ein. (K3)	• Neutraler Reiniger • Alkalischer Reiniger • Saurer Reiniger
c2.7-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel nach Vorgaben ressourcenschonend. (K3)	• Neutraler Reiniger • Alkalischer Reiniger • Saurer Reiniger
c2.8-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten Sie reinigen und unterhalten Maschinen und Geräte nach Vorgaben. (K3)	• Staubwischgerät • Nasswischgerät • Trockensauger • Fensterreinigungsgeräte

Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Der Wäschekreislauf umfasst die Verarbeitung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Mit Hilfe von Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln waschen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die Schmutzwäsche und bereiten diese für den weiteren hygienisch einwandfreien Einsatz auf. Sie reinigen die verwendeten Maschinen und Geräte und sorgen bei Bedarf dafür, dass diese repariert werden.
Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten im Wäschekreislauf aus. Sie sortieren die Wäsche anhand der Pflegeetikette, nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad inklusive Vorbehandlung. Die weiteren Schritte des Wäschekreislaufes führen sie nach Vorgaben aus. Im Speziellen beachten sie infektiöse Wäsche und beachten bei deren Behandlung entsprechende Hygienevorschriften. Im Wäschekreislauf halten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft Vorgaben, Empfehlungen sowie betriebliche Vorgaben und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d1.3-üK Wäschesortierung Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K3)	Vorbereiten der schmutzigen Wäsche: • Taschen leeren usw. Sortieren der Betriebswäsche anhand: • Textilpflegeetiketten • Farbe • Verschmutzungsgrad

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d1.4-üK Ergonomie im Wäschekreislauf Sie führen die Arbeiten im Wäschekreislauf ergonomisch aus. (K3)	Arbeitsplatz einrichten zur Erfüllung der Aufgaben im Wäschekreislauf und ergonomische Ausführung
d1.5-üK Wäschebehandlung Sie verarbeiten die Wäsche nach Vorgaben und bereiten sie schrankfertig auf. (K3)	• Waschen • Trocknen • Falten • Bügeln (T-Shirt, Kochhosen) • Mangeln (Geschirrtücher, Servietten)
d1.6-üK Instandstellung von Wäsche Sie führen einfache Instandstellungsarbeiten von Textilien aus. (K3)	• Textilsaum • Gerade Naht • Knopf annähen
d1.8-üK Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Wäsche um. (K3)	• Arbeiten gemäss OdA Hygienerichtlinien, -empfehlungen • Arbeitssicherheit gemäss EKAS und SUVA (Warnschilder, Rutschfeste Schuhe, Stolperstellen) • Gefahrensymbole bei Wasch- und Waschhilfsmitteln • Ergonomie (Lasten heben, bücken, gerader Rücken) • Gesetzliche Vorgaben: Gift lagern • Anhang 2

Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte reinigen
Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte ein. Dabei achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Vorgaben zu benutzen. Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel nach Vorgaben, um Textilien und Umwelt zu schonen. Nach Abschluss der Arbeiten im Wäschekreislauf reinigen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die eingesetzten Wäschereimaschinen und -geräte. Sie sorgen dafür, dass diese instand gehalten werden und melden Beschädigungen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d2.1-üK Einsatz von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen Maschinen und Geräte nach Vorgaben ein. (K3)	• Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel) • Nähmaschine

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d2.2-üK Dosierung und Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel und setzen diese nach Vorgaben ressourcenschonend ein. (K3)	• Flüssig- und Pulverwaschmittel • Gewebeveredler
d2.3-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Maschinen, Geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln im Wäschekreislauf Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit Maschinen, Geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln im Wäschekreislauf um. (K3)	Arbeitssicherheit Bedienung der Wäschereigeräte gemäss Bedienungsanleitungen • Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)
d2.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf Sie reinigen und unterhalten Maschinen und Geräte nach Vorgaben. (K3)	• Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen

Der Arbeitsbereich von Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch die Mithilfe bei verschiedenen betrieblichen Arbeitsprozessen in der Hotellerie-Hauswirtschaft aus. Teilweise arbeiten sie in interdisziplinären Teams. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft helfen bei der Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren mit und erledigen grundlegende administrative Arbeiten. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Unfällen oder Sachschäden, gehen sie nach Vorgaben vor.

Handlungskompetenz e3: Massnahmen bei sicherheits- und gesundheitsrelevanten Ereignissen umsetzen

Im Arbeitsgebiet von Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft bestehen verschiedene Gefahren für Unfälle oder Erkrankungen. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft verkleinern Risiken und halten Vorschriften zur Prävention von Ereignissen ein. Treten solche trotzdem ein, setzten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen nach Vorgaben um.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
e3.1-üK Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft halten Massnahmen zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz (EKAS-Richtlinien) ein. (K3)	EKAS, SUVA Massnahmen bei Notfällen: • Notfallnummern • Verhalten bei Notfällen (Schritte) ÜK- Austragungsort, Zurechtfinden: Notausgänge, Defibrillator, Brandlöschgeräte, Treffpunkt usw. «Notfallkonzept» vom Betrieb als Hausaufgabe

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.
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich.
Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren angemessen und beachten dabei gute Umgangsformen.
Um Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, erfragen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche zu Angebot von Getränken und Speisen. Rückmeldungen zu Angebot und erbrachten Dienstleistungen nehmen sie entgegen und leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

Handlungskompetenz a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten
Praktiker/innen 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 achtet sie darauf, sich passend zu verhalten und ihr Äusseres zu pflegen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a1.3-üK Kommunizieren Sie wenden in Rollenspielen oder Übungsanlässen Regeln der Kommunikation im Umgang mit Gästen, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden an. (K3)	Regeln der Kommunikation nach «Schulz von Thun»

Handlungskompetenz a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft betreuen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft begrüssen Gäste, Kundinnen und Kunden, erkundigen sich nach deren Wünschen und erbringen gewünschte Dienstleitungen nach Vorgaben.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a2.1-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft erfragen in Rollenspielen oder Übungsanlässen Wünsche von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)	Beim Service am Tisch • z.B. Stammgast, unkomplizierter Gast Änderungswünsche entgegennehmen und weiterleiten • z.B. ein Gast mehr als gemeldet, mit Rollstuhl, mit Verspätung

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a2.3-üK Ausrichtung Dienstleistungen Sie erbringen in Rollenspielen oder Übungsanlässen Dienstleistungen für Gäste, Kundinnen und Kunden und richten diese nach deren Wünschen aus. (K3)	Beim Service am Tisch • z. B. Kinderstuhl bringen, Mantel abnehmen, Sitzkissen bringen

Handlungskompetenz a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und weiterleiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft nehmen Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden entgegen und leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Sie halten sich an den Datenschutz und die Verschwiegenheitspflicht.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a3.1-üK Rückmeldungen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen in Rollenspielen Gespräche zu Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)	• Umgang mit Reklamationen und Lob/Anerkennung (Reaktion, weiteres Vorgehen usw.) • Entgegennehmen • Weiterleiten
a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen Sie führen in Übungsanlässen Kommunikations- und Konfliktsituationen durch und setzten situationsentsprechende Verhaltensweisen um. (K3)	Konfliktlösungsmethoden anwenden

Handlungskompetenz a4: Informationen und Daten im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft erfassen und weiterleiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen grundlegende administrative Arbeiten nach Anweisungen aus und erfassen Daten nach Auftrag.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a4.1-üK Administrative Arbeiten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen grundlegende administrative Arbeiten anhand von Übungsanlässen durch. (K3)	Beschriftungen für Buffet (Tischsteller/Tischreiter) Willkommensgruss (Plakat, Karte)
a4.2-üK Datenerfassung Sie setzen an Übungsanlässen für die Bearbeitung von Aufträgen geeignete Hilfsmittel ein. (K3)	Telefonanruf entgegennehmen, korrekt weiterleiten

Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen

Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen Getränke und Speisen bereit und servieren diesen Gästen, Kundinnen und Kunden. Sie decken für Anlässe Tische und Buffets nach Vorgaben auf. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen die verwendeten Maschinen und Geräte und sorgen bei Bedarf dafür, dass diese repariert werden. Sie führen die Arbeitsschritte der Abwaschorganisation nach Vorgaben durch.

Handlungskompetenz b1: Getränke und Speisen bereitstellen und die dazu nötigen Maschinen und Geräte reinigen

Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen für Gäste, Kundinnen und Kunden Getränke sowie Speisen bereit und decken Tische sowie Buffets ein. Im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen bedienen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte. Nach deren Einsatz reinigen sie diese. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft melden Defekte von Maschinen und Geräten an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Getränke und Speisen nach Vorgaben ressourcenschonend her, setzen Qualitätsstandards um und stellen Getränke und Speisen bereit. (K3)	Getränke und Speisen anrichten, je nach Anlass • Wasser für Sitzungen • Kaffee, Tee • Zwischenverpflegung
b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets Sie decken Tische und Buffets an Übungsanlässen ein. (K3)	Tisch: • Grundgedeck • Grundgedeck à la carte • 3-Gangmenü Kleine Buffets: • Zwischenverpflegung • Apérobuffet
b1.3-üK Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen um. (K3)	Einhalten von Hygieneregeln (Betriebshygiene, Lebensmittelhygiene) • Sauberes und schmutziges Geschirr trennen • Farbsystem Schneidebretter • Kühlkette einhalten Unfallgefahren: • Kerzen • Rechauds • Heisse Getränke • Stolperstellen Ergonomie: • Arbeitsplatz einrichten

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b1.4-üK Getränke zubereiten Sie bereiten Getränke zu. (K3)	Warme Getränke • Tee, Kaffee Kalte Getränke • Mineral offen
b1.5-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen Sie bedienen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe an Übungsanlässen. (K3)	Getränke: • Kaffeemaschine • Wasserkocher Speisen: • Bain-Marie • Mikrowelle • Servicewagen
b1.6-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen Sie reinigen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe. (K3)	Reinigung von: • Kaffeemaschine • Kühlschubladen • Kühlschränke • Bain Marie • Gastronormschalen • Servicewagen

Handlungskompetenz b2: Getränke und Speisen servieren
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen nach Vorgaben verschiedene Servicearten, Servicegeln und Speiseverteil-Systeme nach Anlass ein.
Sie haben Grundkenntnisse über regionale und saisonale Getränke und Speisen sowie über Kostformen, Intoleranzen und Allergien. Diese setzen sie im Service ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b2.1-üK Servicearten und Serviceregeln Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft wenden Serviceregeln, Serviceabläufe und Servicearten in Übungsanlässen an. (K3)	Servieren von Getränken: • Kaffee, Tee • Mineral Servieren von Speisen: • Tellerservice • Buffetservice

Handlungskompetenz b3: Aufgaben in der Abwaschorganisation ausführen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen die Tätigkeiten des Abwaschkreislaufs durch und setzen dabei Kenntnisse über die Materialien, Geschirrwasch- und Reinigungsmittel, Maschinen und Geräte ein. Die korrekte Dosierung von Geschirrwasch- und Reinigungsmittel ist für ein hygienisches Resultat und den Schutz von Ressourcen und Umwelt unumgänglich. Die Maschinen, Geräte und Räume werden nach Vorgaben regelmässig gereinigt.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b3.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die Arbeitsschritte im Abwaschkreislauf um. (K3)	Geschirrwaschkreislauf: • Speiseresten, Abfall entsorgen • Schmutziges Geschirr vorsortieren • Geschirr abwaschen, Reihenfolge einhalten • Maschine ausräumen • Geschirr versorgen
b3.2-üK Materialien, Geschirrwasch- und Reinigungsmittel Sie setzen in der Abwaschorganisation die passenden Geschirrwasch- und Reinigungsmittel ressourcenschonend ein. (K3)	Korrekter Einsatz von Geschirrspül- und Reinigungsmitteln Kontrolle Niveau Füllmenge
b3.3-üK Maschinen und Geräte für die Abwaschorganisation Sie bedienen und reinigen Maschinen und Geräte in der Abwaschorganisation. (K3)	Reinigung von: • Geschirrspüler • Geschirrwagen • Geschirrschränken

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen

Der Arbeitsbereich von Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch die Mithilfe bei verschiedenen betrieblichen Arbeitsprozessen in der Hotellerie-Hauswirtschaft aus. Teilweise arbeiten sie in interdisziplinären Teams. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft helfen bei der Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren mit und erledigen grundlegende administrative Arbeiten. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Unfällen oder Sachschäden, gehen sie nach Vorgaben vor.

Handlungskompetenz e1: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft lagern und entsorgen

Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten bei der Bewirtschaftung der Warenlager mit. Sie leiten interne Bestellungen weiter und unterstützen Verantwortliche bei der Wareneingangskontrolle. Für die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren gelten besondere Regeln, die sie nach Vorgaben beachten. Sie beschriften angebrochene Lebensmittel korrekt und leisten damit einen Beitrag zur Verminderung von Lebensmittelverlusten und -verschwendung. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft trennen Wertstoffe und Abfälle nach Vorgaben.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
e1.1-üK Lagerbewirtschaftung Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten der Lagerbewirtschaftung nach Vorgaben durch. (K3)	Artikel nach Vorgabe auffüllen • Getränke First in first out-Prinzip
e1.3-üK Lebensmittelverschwendung Sie setzen die Vorgaben in Bezug auf den schonenden Umgang mit Lebensmitteln und deren Verschwendung um. (K3)	Speisen bei Buffet auffüllen (kleine Portionen) Offene Getränke am Buffet
e1.4-üK Entsorgung Sie trennen Wertstoffe und Abfall nach Vorgaben. (K3)	Abfall entsorgen, trennen

11.3 Überbetrieblicher Kurs 3

4 Tage im 1. Lehrjahr

Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen. Sie, erstellen und pflegen Dekorationen nach Vorgaben. Hygienische Anforderungen sowie Effizienz spielen eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, sind Kenntnisse und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten und verschiedenen Materialien notwendig.

Handlungskompetenz c1: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft bereiten Räume für verschiedene Nutzungsarten nach Auftrag vor und dekorieren sie nach Vorgabe und nach Bedarf oder nach Wunsch von Gästen, Kundinnen und Kunden. Dabei achten Sie darauf, dass die eingesetzten Dekorationselemente sicher, hygienisch und einwandfrei sind sowie regelmässig gepflegt werden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
c1.1-üK Einrichten von Räumen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Räume verwendungs- und kundengerecht her oder bereiten sie für die verlangte Nutzung nach Vorgabe vor. (K3)	Gäste- Bewohnenden- Zimmer: • Zimmer vorbereiten für Eintritt neue Gäste/Bewohnende Sitzungs-, Konferenzzimmer: • für externe und interne Nutzerinnen/Nutzer einrichten
c1.2-üK Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen Sie gestalten und dekorieren Räume und Tische für verschiedene Zwecke nach Vorgaben. (K3)	Tische saison-, anlassgerecht dekorieren
c1.3-üK Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen Sie pflegen Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente ressourcenschonend. (K3)	Topfpflanzenpflege Pflege von Dekorationselementen • Blumengesteck • Schnittblumen
c1.4-üK Vorgaben und Empfehlungen zum Einrichten von Räumlichkeiten Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit dem Einrichten von Räumlichkeiten um. (K3)	• Arbeiten gemäss OdA Hygienerichtlinien, -empfehlungen • Arbeitssicherheit gemäss EKAS und SUVA (Warnschilder, rutschfeste Schuhe, Bedienung Leitern, Stolperstellen) • Gefahrensymbole bei Reinigungs- und Pflegemitteln • Ergonomie (Lasten heben, bücken, gerader Rücken) • Anhang 2

Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und die eingesetzten Maschinen und Geräte reinigen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich nach vorgegebenen Methoden. Dabei beachten sie Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand vorgegebener Kontrollinstrumente auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit. Bei der Reinigung setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte ein. Dabei achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Vorgaben zu benutzen. Sie sorgen dafür, dass diese instand gehalten werden und melden Beschädigungen an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
c2.2-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen nach Vorgabe ressourcenschonend aus. (K3)	Zwischen- und Grundreinigung nichttextiler Böden: • Scheuersaugen • Nassscheuern • Sprayreinigung Desinfektion: • Oberflächendesinfektion und Tastpunkte
c2.3-üK Kontrollinstrumente für Reinigung Sie kontrollieren Räume und Einrichtungen mit Hilfe von Kontrollinstrumenten auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit. (K3)	Anwendung von Checklisten zur Kontrolle nach Reinigung und Bereitstellen von Räumen und Zimmern
c2.5-üK Einsatz von Maschinen und Geräten für die Reinigung Sie bedienen und setzen Maschinen, Geräte und Betriebsmaterial nach Vorgabe ein. (K3)	• Einscheibenmaschine • Scheuersaugmaschine • Trockensauger • Nasssauger
c2.6-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion Sie setzten die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel nach Vorgaben ökologisch und ökonomisch ein. (K3)	• Neutraler Reiniger • Alkalischer Reiniger • Saurer Reiniger • Lösungsmittelreiniger • Desinfektionsmittel
c2.7-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel nach Vorgaben ressourcenschonend. (K3)	• Neutraler Reiniger • Alkalischer Reiniger • Saurer Reiniger • Lösungsmittelreiniger • Desinfektionsmittel
c2.8-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten Sie reinigen und unterhalten Maschinen und Geräte nach Vorgaben. (K3)	• Einscheibenmaschine • Scheuersaugmaschine • Trockensauger • Nasssauger

Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Der Wäschekreislauf umfasst die Verarbeitung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Mit Hilfe von Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln waschen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die Schmutzwäsche und bereiten diese für den weiteren hygienisch einwandfreien Einsatz auf. Sie reinigen die verwendeten Maschinen und Geräte und sorgen bei Bedarf dafür, dass diese repariert werden.
Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten im Wäschekreislauf aus. Sie sortieren die Wäsche anhand der Pflegeetikette, nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad inklusive Vorbehandlung. Die weiteren Schritte des Wäschekreislaufes führen sie nach Vorgaben aus. Im Speziellen beachten sie infektiöse Wäsche und beachten bei deren Behandlung entsprechende Hygienevorschriften. Im Wäschekreislauf halten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft Vorgaben, Empfehlungen sowie betriebliche Vorgaben und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	**Inhalte**
d1.3-üK Wäschesortierung Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K3)	Aufbau auf Kurs 1 und Umsetzung Vorbereiten der schmutzigen Wäsche: • Taschen leeren usw. Sortieren der Betriebs- und Kundenwäsche anhand: • Textilpflegeetiketten • Farbe • Verschmutzungsgrad
d1.4-üK Ergonomie im Wäschekreislauf Sie führen die Arbeiten im Wäschekreislauf ergonomisch aus. (K3)	Aufbau auf Kurs 1 und Umsetzung Arbeitsplatz einrichten zur Erfüllung der Aufgaben im Wäschekreislauf und ergonomische Ausführung
d1.5-üK Wäschebehandlung Sie verarbeiten die Wäsche nach Vorgaben und bereiten sie schrankfertig auf. (K3)	• Waschen • Trocknen • Falten • Bügeln (Herrenhemden, Kochblusen) • Mangeln (Kissenanzüge, Bistroschürzen)
d1.6-üK Instandstellung von Wäsche Sie führen einfache Instandstellungsarbeiten von Textilien aus. (K3)	• Bändel ersetzen • Kanten verstärken

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d1.7-üK Infektiöse Wäsche Sie bereiten infektiöse Wäsche unter Anleitung für den Waschgang auf und setzen Hygiene-vorschriften um. (K3)	Umgang mit infektiöser Wäsche: • Beladen der Maschine • Desinfektion • Entladen der Maschine • Entsorgen der Schutzausrüstung

Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte reinigen
Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte ein. Dabei achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Vorgaben zu benutzen. Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel nach Vorgaben, um Textilien und Umwelt zu schonen. Nach Abschluss der Arbeiten im Wäschekreislauf reinigen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die eingesetzten Wäschereimaschinen und -geräte. Sie sorgen dafür, dass diese instand gehalten werden und melden Beschädigungen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d2.1-üK Einsatz von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen Maschinen und Geräte nach Vorgaben ein. (K3)	• Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel) • Nähmaschine
d2.2-üK Dosierung und Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel und setzen diese nach Vorgaben ressourcenschonend ein. (K3)	• Flüssig- und Pulverwaschmittel • Gewebeveredler
d2.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf Sie reinigen und unterhalten Maschinen und Geräte nach Vorgaben. (K3)	• Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen

Der Arbeitsbereich von Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch die Mithilfe bei verschiedenen betrieblichen Arbeitsprozessen in der Hotellerie-Hauswirtschaft aus. Teilweise arbeiten sie in interdisziplinären Teams. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft helfen bei der Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren mit und erledigen grundlegende administrative Arbeiten. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Unfällen oder Sachschäden, gehen sie nach Vorgaben vor.

Handlungskompetenz e1: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft lagern und entsorgen

Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten bei der Bewirtschaftung der Warenlager mit. Sie leiten interne Bestellungen weiter und unterstützen Verantwortliche bei der Wareneingangskontrolle. Für die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren gelten besondere Regeln, die sie nach Vorgaben beachten. Sie beschriften angebrochene Lebensmittel korrekt und leisten damit einen Beitrag zur Verminderung von Lebensmittelverlusten und -verschwendung. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft trennen Wertstoffe und Abfälle nach Vorgaben.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
e1.1-üK Lagerbewirtschaftung Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten der Lagerbewirtschaftung nach Vorgaben durch. (K3)	Artikel nach Vorgabe auffüllen • Wäsche • Reinigungsmittel First in first out-Prinzip
e1.4-üK Entsorgung Sie trennen Wertstoffe und Abfall nach Vorgaben. (K3)	Abfall entsorgen, trennen

Handlungskompetenz e2: Dokumente für die Betriebsorganisation im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft ausfüllen und weiterleiten

Um die Prozesse im Betrieb umzusetzen, setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft praxisorientierte Dokumente ein und füllen diese nach Vorgabe aus. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft halten sich an Qualitätsstandards und setzen Massnahmen zu deren Einhaltung um. Sie setzen betriebliche Vorgaben beim In- und Outsourcing um. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten auch in interdisziplinären Teams mit.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
e2.2-üK Arbeitsabläufe Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft die definierten Arbeitsabläufe nach Vorgaben um. (K3)	Über alle Bereiche Arbeitspläne und Vorgaben umsetzen

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.
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich.
Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren angemessen und beachten dabei gute Umgangsformen.
Um Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, erfragen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche zu Angebot von Getränken und Speisen. Rückmeldungen zu Angebot und erbrachten Dienstleistungen nehmen sie entgegen und leiten sie an die zuständige Stelle weiter.

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

Praktiker/innen 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 achtet sie darauf, sich passend zu verhalten und ihr Äusseres zu pflegen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a1.3-üK Kommunizieren Sie wenden in Rollenspielen oder Übungsanlässen Regeln der Kommunikation im Umgang mit Gästen, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden an. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Regeln der Kommunikation nach «Schulz von Thun»

Handlungskompetenz a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft betreuen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft begrüssen Gäste, Kundinnen und Kunden, erkundigen sich nach deren Wünschen und erbringen gewünschte Dienstleitungen nach Vorgaben.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a2.1-üK Ansprüche von Gästen und Kundschaft Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft erfragen in Rollenspielen oder Übungsanlässen Wünsche von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)	Beim Service am Tisch • z.B. anspruchsvoller Gast Änderungswünsche entgegennehmen und weiterleiten • z.B. Gast wünscht anstatt Rot- Weisswein, anstatt Suppe, Salat
a2.3-üK Ausrichtung Dienstleistungen Sie erbringen in Rollenspielen oder Übungsanlässen Dienstleistungen für Gäste, Kundinnen und Kunden und richten diese nach deren Wünschen aus. (K3)	Beim Service am Tisch • z. B. Klasse in zwei Gruppen trennen, einander Mahlzeit servieren

Handlungskompetenz a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und weiterleiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft nehmen Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden entgegen und leiten sie an die zuständige Stelle weiter. Sie halten sich an den Datenschutz und die Verschwiegenheitspflicht.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a3.1-üK Rückmeldungen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen in Rollenspielen Gespräche zu Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung • Umgang mit Reklamationen und Lob/Anerkennung (Reaktion, weiteres Vorgehen usw.) • Entgegennehmen • Weiterleiten
a3.2-üK Kommunikations- und Konfliktsituationen Sie führen in Übungsanlässen Kommunikations- und Konfliktsituationen durch und setzten situationsentsprechende Verhaltensweisen um. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Konfliktlösungsmethoden anwenden

Handlungskompetenz a4: Informationen und Daten im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft erfassen und weiterleiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen grundlegende administrative Arbeiten nach Anweisungen aus und erfassen Daten nach Auftrag.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
a4.1-üK Administrative Arbeiten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen grundlegende administrative Arbeiten anhand von Übungsanlässen durch. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Beschriftungen für Buffet (Tischsteller/Tischreiter) Willkommensgruss (Plakat, Karte)
a4.2-üK Datenerfassung Sie setzen an Übungsanlässen für die Bearbeitung von Aufträgen geeignete Hilfsmittel ein. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Telefonanruf entgegennehmen, korrekt weiterleiten

Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen Getränke und Speisen bereit und servieren diese Gästen, Kundinnen und Kunden. Sie decken für Anlässe Tische und Buffets nach Vorgaben auf. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen die verwendeten Maschinen und Geräte und sorgen bei Bedarf dafür, dass diese repariert werden. Sie führen die Arbeitsschritte der Abwaschorganisation nach Vorgaben durch.

Handlungskompetenz b1: Getränke und Speisen bereitstellen und die dazu nötigen Maschinen und Geräte reinigen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen für Gäste, Kundinnen und Kunden Getränke sowie Speisen bereit und decken Tische sowie Buffets ein. Im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen bedienen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte. Nach deren Einsatz reinigen sie diese. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft melden Defekte von Maschinen und Geräten an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b1.1-üK Anrichten von Getränken und Speisen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Getränke und Speisen nach Vorgaben ressourcenschonend her, setzen Qualitätsstandards um und stellen Getränke und Speisen bereit. (K3)	Getränke und Speisen anrichten, je nach Anlass • Heisse Schokolade • Frappé • Fruchtstaft • Sirup

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b1.2-üK Eindecken von Tischen und Buffets Sie decken Tische und Buffets an Übungsanlässen ein. (K3)	Tisch: • Erweitertes Grundgedeck • 4-Gangmenü Buffets: • Warme und kalte Speisen für Stehlunch • Salatbuffet • Dessertbuffet • Reichhaltiges Apérobuffet
b1.4-üK Getränke zubereiten Sie bereiten Getränke zu. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung • Heisse Schokolade • Frappé • Fruchtsaft • Sirup
b1.5-üK Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen Sie bedienen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe an Übungsanlässen. (K3)	Getränke: • Kaffeemaschine • Milchschäumer • Wasserkocher • Stabmixer • Fruchtsaftpresse Speisen: • Bain-Marie • Mikrowelle Servicewagen
b1.6-üK Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen Sie reinigen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe. (K3)	Reinigung von: • Kaffeemaschine • Kühlschubladen • Milchschäumer • Wasserkocher • Stabmixer • Fruchtsaftpresse • Kühlschränken • Bain Marie • Gastronormschalen • Servicewagen

Handlungskompetenz b2: Getränke und Speisen servieren
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen nach Vorgaben verschiedene Servicearten, Servicere-geln und Speiseverteil-Systeme nach Anlass ein.
Sie haben Grundkenntnisse über regionale und saisonale Getränke und Speisen sowie über Kostformen, Intoleranzen und Allergien. Diese setzen sie im Service ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b2.1-üK Servicearten und Serviceregeln Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft wenden Serviceregeln, Serviceabläufe und Servicearten in Übungsanlässen an. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Servieren von Getränken: • Warme Getränke • Kalte Getränke Servieren von Speisen: • Tellerservice • Buffetservice

Handlungskompetenz b3: Aufgaben in der Abwaschorganisation ausführen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen die Tätigkeiten des Abwaschkreislaufs durch und setzen dabei Kenntnisse über die Materialien, Geschirrwasch- und Reinigungsmittel, Maschinen und Geräte ein. Die korrekte Dosierung von Geschirrwasch- und Reinigungsmittel ist für ein hygienisches Resultat und den Schutz von Ressourcen und Umwelt unumgänglich. Die Maschinen, Geräte und Räume werden nach Vorgaben regelmässig gereinigt.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b3.1-üK Arbeitsschritte Abwaschkreislauf Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die Arbeitsschritte im Abwaschkreislauf um. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Geschirrwaschkreislauf: • Speiseresten, Abfall entsorgen • Schmutziges Geschirr vorsortieren • Geschirr abwaschen, Reihenfolge einhalten • Maschine ausräumen • Geschirr versorgen
b3.2-üK Materialien, Geschirrwasch- und Reinigungsmittel Sie setzen in der Abwaschorganisation die passenden Geschirrwasch- und Reinigungsmittel ressourcenschonend ein. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Korrekter Einsatz von Geschirrspül- und Reinigungsmitteln Kontrolle Niveau Füllmenge

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
b3.3-üK Maschinen und Geräte für die Abwaschorganisation Sie bedienen und reinigen Maschinen und Geräte in der Abwaschorganisation. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Reinigung von: • Geschirrspüler • Geschirrwagen • Geschirrschränken

Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen. Sie, erstellen und pflegen Dekorationen nach Vorgaben. Hygienische Anforderungen sowie Effizienz spielen eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, sind Kenntnisse und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten und verschiedenen Materialien notwendig.

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

Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft bereiten Räume für verschiedene Nutzungsarten nach Auftrag vor und dekorieren sie nach Vorgabe und nach Bedarf oder nach Wunsch von Gästen, Kundinnen und Kunden. Dabei achten Sie darauf, dass die eingesetzten Dekorationselemente sicher, hygienisch und einwandfrei sind sowie regelmässig gepflegt werden.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
c1.1-üK Einrichten von Räumen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Räume verwendungs- und kundengerecht her oder bereiten sie für die verlangte Nutzung nach Vorgabe vor. (K3)	Gäste- Bewohnenden- Zimmer: • Zimmer vorbereiten für Eintritt neue Gäste/Bewohnende Sitzungs-, Konferenzzimmer: • für externe und interne Nutzerinnen/Nutzer einrichten
c1.2-üK Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen Sie gestalten und dekorieren Räume und Tische für verschiedene Zwecke nach Vorgaben. (K3)	Tische saison- und anlassgerecht dekorieren
c1.3-üK Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen Sie pflegen Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente ressourcenschonend. (K3)	Topfpflanzenpflege Pflege von Dekorationselementen • Blumengesteck • Schnittblumen

Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und die eingesetzten Maschinen und Geräte reinigen
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich nach vorgegebenen Methoden. Dabei beachten sie Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand vorgegebener Kontrollinstrumente auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit. Bei der Reinigung setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte ein. Dabei achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Vorgaben zu benutzen. Sie sorgen dafür, dass diese instand gehalten werden und melden Beschädigungen an die zuständige Stelle.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
c2.2-üK Reinigung von Räumen und Einrichtungen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen nach Vorgabe ressourcenschonend aus. (K3)	Zwischen- und Grundreinigung nichttextiler Böden: • Scheuersaugen • Nassscheuern • Sprayreinigung Desinfektion: • Oberflächendesinfektion und Tastpunkte
c2.3-üK Kontrollinstrumente für Reinigung Sie kontrollieren Räume und Einrichtungen mit Hilfe von Kontrollinstrumenten auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit. (K3)	Anwendung von Checklisten zur Kontrolle nach Reinigung und Bereitstellen von Räumen und Zimmern
c2.5-üK Einsatz von Maschinen und Geräten für die Reinigung Sie bedienen und setzen Maschinen, Geräte und Betriebsmaterial nach Vorgabe ein. (K3)	• Einscheibenmaschine • Scheuersaugmaschine • Trockensauger • Nasssauger
c2.6-üK Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion Sie setzten die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel nach Vorgaben ökologisch und ökonomisch ein. (K3)	• Neutraler Reiniger • Alkalischer Reiniger • Saurer Reiniger • Lösungsmittelreiniger • Desinfektionsmittel
c2.7-üK Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel nach Vorgaben ressourcenschonend. (K3)	• Neutraler Reiniger • Alkalischer Reiniger • Saurer Reiniger • Lösungsmittelreiniger • Desinfektionsmittel
c2.8-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten Sie reinigen und unterhalten Maschinen und Geräte nach Vorgaben. (K3)	• Einscheibenmaschine • Scheuersaugmaschine • Trockensauger • Nasssauger

Handlungskompetenzbereich D: Umsetzen der Arbeiten im Wäschekreislauf

Der Wäschekreislauf umfasst die Verarbeitung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Mit Hilfe von Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln waschen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die Schmutzwäsche und bereiten diese für den weiteren hygienisch einwandfreien Einsatz auf. Sie reinigen die verwendeten Maschinen und Geräte und sorgen bei Bedarf dafür, dass diese repariert werden.
Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten
Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten im Wäschekreislauf aus. Sie sortieren die Wäsche anhand der Pflegeetikette, nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad inklusive Vorbehandlung. Die weiteren Schritte des Wäschekreislaufes führen sie nach Vorgaben aus. Im Speziellen beachten sie infektiöse Wäsche und beachten bei deren Behandlung entsprechende Hygienevorschriften. Im Wäschekreislauf halten Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft Vorgaben, Empfehlungen sowie betriebliche Vorgaben und Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz ein.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	**Inhalte**
d1.3-üK Wäschesortierung Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Vorbereiten der schmutzigen Wäsche • Taschen leeren usw. Sortieren der Kundenwäsche anhand: • Textilpflegeetiketten • Farbe • Verschmutzungsgrad
d1.4-üK Ergonomie im Wäschekreislauf Sie führen die Arbeiten im Wäschekreislauf ergonomisch aus. (K3)	Aufbau auf 1. Lehrjahr und Umsetzung Arbeitsplatz einrichten zur Erfüllung der Aufgaben im Wäschekreislauf und ergonomische Ausführung
d1.5-üK Wäschebehandlung Sie verarbeiten die Wäsche nach Vorgaben und bereiten sie schrankfertig auf. (K3)	• Waschen • Trocknen • Falten • Bügeln (Herrenhemden, Kochblusen) • Mangeln (Kissenanzüge, Bistroschürzen)
d1.7-üK Infektiöse Wäsche Sie bereiten infektiöse Wäsche unter Anleitung für den Waschgang auf und setzen Hygiene-vorschriften um. (K3)	Umgang mit infektiöser Wäsche: • Beladen der Maschine • Desinfektion • Entladen der Maschine • Entsorgen der Schutzausrüstung

Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte reinigen
Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die notwendigen Maschinen und Geräte ein. Dabei achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Vorgaben zu benutzen. Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel nach Vorgaben, um Textilien und Umwelt zu schonen. Nach Abschluss der Arbeiten im Wäschekreislauf reinigen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft die eingesetzten Wäschereimaschinen und -geräte. Sie sorgen dafür, dass diese instand gehalten werden und melden Beschädigungen.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
d2.1-üK Einsatz von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen Maschinen und Geräte nach Vorgaben ein. (K3)	• Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel) • Nähmaschine
d2.2-üK Dosierung und Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel und setzen diese nach Vorgaben ressourcenschonend ein. (K3)	• Flüssig- und Pulverwaschmittel • Gewebeveredler
d2.4-üK Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten im Wäschekreislauf Sie reinigen und unterhalten Maschinen und Geräte nach Vorgaben. (K3)	• Waschmaschine • Tumbler • Bügelgeräte (Bügeleisen, Mangel)

Handlungskompetenzbereich E: Umsetzen von Betriebsabläufen

Der Arbeitsbereich von Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch die Mithilfe bei verschiedenen betrieblichen Arbeitsprozessen in der Hotellerie-Hauswirtschaft aus. Teilweise arbeiten sie in interdisziplinären Teams. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft helfen bei der Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren mit und erledigen grundlegende administrative Arbeiten. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Unfällen oder Sachschäden, gehen sie nach Vorgaben vor.

Handlungskompetenz e2: Dokumente für die Betriebsorganisation im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft ausfüllen und weiterleiten

Um die Prozesse im Betrieb umzusetzen, setzen Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft praxisorientierte Dokumente ein und füllen diese nach Vorgabe aus. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft halten sich an Qualitätsstandards und setzen Massnahmen zu deren Einhaltung um. Sie setzen betriebliche Vorgaben beim In- und Outsourcing um. Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten auch in interdisziplinären Teams mit.

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Inhalte
e2.2-üK Arbeitsabläufe Praktiker/innen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft die definierten Arbeitsabläufe nach Vorgaben um. (K3)	Über alle Bereiche Arbeitspläne und Vorgaben umsetzen

12 Anhang

Dokumente	Bezugsquelle
Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft EBA/Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft EBA	*Elektronisch* Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe) *Printversion* Bundesamt für Bauten und Logistik (www.bundespublikationen.admin.ch)
Bildungsplan zur Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft EBA/Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft EBA	Hotel & Gastro *formation* Schweiz: www.hotelgastro.ch OdA Hauswirtschaft Schweiz: www.hauswirtschaft.ch
Liste der Fachbegriffe	Hotel & Gastro *formation* Schweiz: www.hotelgastro.ch OdA Hauswirtschaft Schweiz: www.hauswirtschaft.ch
Referenzdokumente	Hotel & Gastro *formation* Schweiz: www.hotelgastro.ch OdA Hauswirtschaft Schweiz: www.hauswirtschaft.ch
üK-Beurteilung	Hotel & Gastro *formation* Schweiz: www.hotelgastro.ch OdA Hauswirtschaft Schweiz: www.hauswirtschaft.ch
Reglement zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse	Hotel & Gastro *formation* Schweiz: www.hotelgastro.ch OdA Hauswirtschaft Schweiz: www.hauswirtschaft.ch

Organisation **d**er **A**rbeitswelt 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

Hotel & Gastro *formation* Schweiz | Eichistrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch