



## Reglement zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse

**Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/  
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ**



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Grundlagen der überbetrieblichen Kurse</b> .....	<b>1</b>
1.1	Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG).....	1
1.2	Verordnung über die Berufsbildung (BBV).....	1
1.3	Verordnungen über die beruflichen Grundbildungen für.....	1
1.4	Bildungspläne der beruflichen Grundbildungen für.....	1
1.5	Weitere Grundlagen.....	1
<b>2</b>	<b>Organisation der überbetrieblichen Kurse</b> .....	<b>2</b>
2.1	Trägerschaft.....	2
2.2	Dauer und Zeitpunkt.....	2
2.3	Organe.....	2
2.3.1	Aufsichtskommission.....	2
2.3.2	Kurskommissionen.....	3
2.3.3	üK-Zentren oder vergleichbare dritte Lernorte.....	3
<b>3</b>	<b>Didaktische Vorgaben</b> .....	<b>4</b>
3.1	Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien.....	4
<b>4</b>	<b>Anforderungen an üK-Instruierende</b> .....	<b>5</b>
4.1	Berufliche Fähigkeiten.....	5
4.2	Persönliche Eigenschaften / Haltung.....	5
4.3	Berufsbildnerkurs.....	5
4.4	Berufspädagogische Bildung (gemäss Art. 45 BBV).....	5
4.5	Methodisch-didaktische Kompetenzen.....	5
4.6	Instruktionsfähigkeit.....	5
4.7	Kenntnisse in der Jugendpsychologie.....	5
4.8	Führungspersönlichkeit.....	5
4.9	Kenntnisse der Bildungsvorschriften.....	5
<b>5</b>	<b>Kursplanung</b> .....	<b>6</b>
5.1	Terminplanung für überbetriebliche Kurse (Muster) Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ.....	6
5.2	Dauer der überbetrieblichen Kurse und Kurseinladung.....	6
<b>6</b>	<b>Qualitätssicherung</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Richtlinien für die Ausrüstung von üK-Räumlichkeiten</b> .....	<b>8</b>
7.1	Anforderungen an das üK-Zentrum.....	8
7.1.1	Küche.....	8
7.1.2	Service.....	10
7.1.3	Réception.....	11
7.1.4	Hauswirtschaft.....	11
<b>8</b>	<b>Einteilung der überbetrieblichen Kurse 1 – 3 Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ</b> .....	<b>12</b>
8.1	Überbetrieblicher Kurs 1.....	12
8.2	Überbetrieblicher Kurs 2.....	15
8.3	Überbetrieblicher Kurs 3.....	19

# 1 Grundlagen der überbetrieblichen Kurse

Hotel & Gastro *formation* Schweiz ist als Organisation der Arbeitswelt (OdA) verantwortlich für die beruflichen Grundbildungen in der Gastronomie und der Hotellerie. Sie erlässt folgendes Reglement zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse (üK), basierend auf dem Bildungsplan zur Verordnung der beruflichen Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ vom 11. Oktober 2016. Das Reglement richtet sich an kantonale oder regionale Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz sowie deren üK-Instruierende.

## 1.1 Bundesgesetz über die Berufsbildung (BBG)

Vom 13. Dezember 2002, Art 23

## 1.2 Verordnung über die Berufsbildung (BBV)

Vom 19. November 2003, Art. 32

## 1.3 Verordnung über die berufliche Grundbildung für

- Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ, 11. Oktober 2016

## 1.4 Bildungsplan der beruflichen Grundbildung für

- Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ, 11. Oktober 2016

Im Bildungsplan sind die Handlungskompetenzbereiche, die Handlungskompetenzen und die Leistungsziele für alle drei Lernorte aufgeführt.

## 1.5 Weitere Grundlagen

- SBBK-Reglement zur Subventionierung von überbetrieblichen Kursen (üK) vom 20. Februar 2018

## 2 Organisation der überbetrieblichen Kurse

Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die Bildung in der beruflichen Praxis und die schulische Bildung. Der Besuch der Kurse ist für alle Lernenden obligatorisch (BBG Art. 19, 23).

### 2.1 Trägerschaft

Träger der Kurse ist Hotel & Gastro *formation* Schweiz und ihre kantonalen und regionalen Organisationen.

### 2.2 Dauer und Zeitpunkt

Die überbetrieblichen Kurse für Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotelkommunikationsfachmann EFZ dauern:

• Kurs 1	1. und 2. Semester	8 Tage zu 8 Stunden
• Kurs 2	3. und 4. Semester	5 Tage zu 8 Stunden
• Kurs 3	5. Semester	2 Tage zu 8 Stunden
<b>Total</b>		<b>15 Tage</b>

Im letzten Semester der beruflichen Grundbildung finden keine Kurse statt.

Im Rahmen der Interkantonalen Fachkurse bilden die überbetrieblichen Kurse einen integrierten Bestandteil der Blockkurse. Im Internatsbetrieb mit vorhandener Infrastruktur eines Hotels und bei den Lernendenchargen/Tätigkeitsbereichen bestehen ideale Übungsfelder für die überbetrieblichen Kurse.

### 2.3 Organe

Die Organe der Kurse sind:

- die Aufsichtskommission
- die Kurskommissionen
- die üK-Zentren oder vergleichbare dritte Lernorte

Die Kommissionen konstituieren sich selbst und geben sich ein Organisationsreglement. Die zuständigen Behörden der Kantone haben jederzeit Zutritt zu den Kursen.

#### 2.3.1 Aufsichtskommission

Die Aufsichtskommission ist der Vorstand von Hotel & Gastro *formation* Schweiz, dem gemäss Statuten von Hotel & Gastro *formation* Schweiz Vertreter der Sozialpartner im Gastgewerbe angehören.

Der Vorstand von Hotel & Gastro *formation* Schweiz sorgt für die einheitliche Anwendung des vorliegenden Reglements auf dem Gebiet der schweizerischen Eidgenossenschaft und hat dabei insbesondere die folgenden Aufgaben:

- Erlass eines Ausbildungsprogramms für die überbetrieblichen Kurse auf der Grundlage der Verordnung über die berufliche Grundbildung und des Bildungsplans.
- Erlass eines Reglements zur Durchführung sowie für die Ausrüstung der Räumlichkeiten der überbetrieblichen Kurse.

### 2.3.2 Kurskommissionen

Die kantonalen oder regionalen Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz werden als Kurskommissionen im Sinne des Art. 24 der Bildungsverordnung eingesetzt. Trägerschaften, Zusammensetzung und Aufgaben sind in den Statuten der kantonalen und regionalen Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz aufgeführt. Die beteiligten Kantone erhalten für die Belange der überbetrieblichen Kurse Einsitz und Stimmrecht in den kantonalen und regionalen Organisationen von Hotel & Gastro *formation* Schweiz. Mindestens einer Vertreterin/einem Vertreter der Kantone ist in der Kurskommission Einsitz zu gewähren. Es wird empfohlen, zur Beratung eine Vertretung der Berufsfachschullehrpersonen sowie eine Vertretung der üK-Instruierenden in die Kommission zu wählen. Alle organisatorischen Belange sind je kantonale oder regionale Organisation intern zu regeln. In der Regel wird zwischen kantonalen oder regionalen Organisationen eine Leistungsvereinbarung mit den Standortkantonen ausgemacht.

Die verantwortlichen Organe der durchführenden Organisationen nehmen insbesondere folgende Aufgaben wahr:

- Sie erarbeiten das Kursprogramm und die Stundenpläne auf der Grundlage des Ausbildungsprogrammes für die überbetrieblichen Kurse der Aufsichtskommission.
- Sie erarbeiten Budgets und Abrechnungen.
- Sie legen die Beiträge der Lehrbetriebe fest und stellen Rechnung an diese.
- Sie erstellen die Subventionseingabe an die beteiligten Kantone.
- Sie bestimmen die Instruktorinnen und Instrukturen in überbetrieblichen Kursen aufgrund der unter Punkt 4 aufgeführten Anforderungen.
- Sie stellen sicher, dass die notwendigen Kursräume und Einrichtungen bereitstehen.
- Sie legen die überbetrieblichen Kurse zeitlich fest und administrieren die Ausschreibungen und Aufgebote.
- Sie gewährleisten den Berufsfachschulunterricht während den überbetrieblichen Kursen in Absprache mit den betroffenen Berufsfachschulen und Lehrbetrieben.
- Sie überwachen die Ausbildungstätigkeit und sorgen für die Erreichung der Kursziele.
- Sie stellen, sofern notwendig, Unterkunft und Verpflegung bereit.
- Sie erstatten Bericht über die überbetrieblichen Kurse zuhanden der beteiligten Kantone.
- Sie informieren die Lehrbetriebe über die überbetrieblichen Kurse.

### 2.3.3 üK-Zentren oder vergleichbare dritte Lernorte

Unter üK-Zentren werden die Räumlichkeiten, Einrichtungen und deren Verwaltung zur Durchführung der überbetrieblichen Kurse verstanden. Einige der Aufgaben der üK-Zentren können sich mit denjenigen der Kurskommission überschneiden. Insbesondere, wenn die überbetrieblichen Kurse in den Räumlichkeiten der kantonalen oder regionalen Hotel & Gastro *formation* durchgeführt werden.

### 3 Didaktische Vorgaben

- Die überbetrieblichen Kurse ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung. Die Kurse haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden Fertigkeiten des Berufes einzuführen, dies in Koordination mit der Berufsfachschule und dem Lehrbetrieb.
- Im Bildungsplan sind unter Punkt 3.2 die Handlungskompetenzbereiche und die Handlungskompetenzen sowie unter Punkt 4 die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse und die anderen Lernorte festgehalten.
- Im Rahmen der Interkantonalen Fachkurse bilden diese überbetrieblichen Kurse einen integrierenden Bestandteil der Blockkurse.

#### 3.1 Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien

- Der gesamte Lernprozess ist mindestens so wichtig wie das Endresultat. Das Leben einer positiven Fehlerkultur trägt massgeblich dazu bei. Dabei sollte dem Auswerten der während des Lernprozesses gemachten Erfahrungen im fachlichen wie auch im zwischenmenschlichen Bereich genügend Beachtung geschenkt werden (z.B. Teamarbeit, Zuverlässigkeit, Konflikte austragen usw.).
- Die angegebenen Lektionenzahlen können, je nach Situation und/oder Themenbereich, in Abläufe für einzelne Lektionseinheiten oder für die Dauer von ganzen oder halben Ausbildungstagen abgeleitet und aufgeteilt werden. Dabei ist, wenn möglich, auf die Vernetzung mit dem Berufsfachschulunterricht (Berufskunde und Allgemeinbildung) zu achten.
- In den überbetrieblichen Kursen werden die grundlegenden beruflichen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt, angewendet, umgesetzt, geübt, vertieft und bei Bedarf korrigiert und verbessert. Gleichzeitig bietet dieser Rahmen (auch in internatsmässig geführten Blockkursen) Möglichkeiten, die Lernenden gezielt dahin zu fördern, dass sie Arbeiten für sich selbst und Arbeitsgruppen selbstständig planen, durchführen, kontrollieren und dabei gleichzeitig lernen Verantwortung zu übernehmen.

## 4 Anforderungen an üK-Instruierende

Grundlage: BBG Art. 45 und BBV Art. 45 bzw. Art. 47

Die üK-Instruierenden verfügen in ausgewogener Masse über Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen.

### 4.1 Berufliche Fähigkeiten

Die üK-Instruierenden sind im Besitz eines eidgenössischen Fachausweises (absolvierte Berufsprüfung) des zu instruierenden Berufes und verfügen über ein breites fachliches Wissen. Sie sollten bereits Funktionen im mittleren oder oberen Kader ausgeübt haben.

### 4.2 Persönliche Eigenschaften / Haltung

Das Mindestalter von üK-Instruierenden sollte 24 Jahre bei Beginn ihrer Tätigkeit betragen. Solange sich die üK-Instruierenden mit den Jugendlichen verstehen und die Lernenden mit Freude die überbetrieblichen Kurse besuchen, ist keine Beendigung des Anstellungsverhältnisses aus Altersgründen notwendig.

Die üK-Instruierenden sind in menschlicher und sozialer Hinsicht Vorbilder. Sie bieten Gewähr für eine zielgerichtete Ausbildung ohne gesundheitliche, seelische oder sittliche Gefährdung der Lernenden.

### 4.3 Berufsbildnerkurs

Der Besuch des Berufsbildnerkurses ist für Instruierende obligatorisch.

### 4.4 Berufspädagogische Bildung (gemäss Art. 45 BBV)

ÜK-Instruierende in überbetrieblichen Kursen und vergleichbaren dritten Lernorten verfügen über:

- einen Abschluss der höheren Berufsbildung oder eine gleichwertige Qualifikation auf dem Gebiet, in dem sie unterrichten;
- zwei Jahre berufliche Praxis im Lehrgebiet nach Abschluss der höheren Berufsbildung;
- eine berufspädagogische Bildung von:
  - 600 Lernstunden, wenn sie hauptberuflich tätig sind,
  - 300 Lernstunden, wenn sie nebenberuflich tätig sind.

### 4.5 Methodisch-didaktische Kompetenzen

Die üK-Instruierenden haben methodisch-didaktische Grundlagenkenntnisse und stellen diese der Kurskommission anlässlich einer Probelektion unter Beweis.

### 4.6 Instruktionfähigkeit

ÜK-Instruierende müssen in der Lage sein, Lernsituationen zu schaffen, welche den Aufbau von Handlungskompetenzen bei den Lernenden ermöglichen.

### 4.7 Kenntnisse in der Jugendpsychologie

Die üK-Instruierenden müssen sich in der Gefühls- und Lebenswelt von Lernenden auskennen. Die üK-Instruierenden übernehmen eine Vertrauensstellung.

### 4.8 Führungspersönlichkeit

Die Führung von Klassen mit bis ca. 15 Lernenden im gleichen Lehrjahr, setzt eine natürliche Autorität voraus. Führung durch Vorbildfunktion und berufliche Kenntnisse ist dabei gefragt.

### 4.9 Kenntnisse der Bildungsvorschriften

Da die Lernenden mit ihren berufsbezogenen Fragestellungen häufig an die üK-Instruierenden gelangen, ist ein fundiertes Wissen über die Inhalte der Bildungsverordnung und des Bildungsplans wichtig.

## 5 Kursplanung

### 5.1 Terminplanung für überbetriebliche Kurse (Muster)

#### Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

1. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
<b>EFZ</b>	üK 1								üK 2			

2. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
<b>EFZ</b>			üK 3			üK 4						

3. Lehrjahr	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli
<b>EFZ</b>			üK 5									

Aus organisatorischen Gründen sind Abweichungen in begrenztem Masse möglich.

### 5.2 Dauer der überbetrieblichen Kurse und Kurseinladung

Die überbetrieblichen Kurse dauern

- insgesamt 15 Ausbildungstage à 8 Stunden für Lernende in der beruflichen Grundbildung Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Die kleinste Einheit beträgt einen Tag.

Im letzten Semester der beruflichen Grundbildung werden keine überbetrieblichen Kurse mehr durchgeführt.

Die Lernenden werden mindestens vier Wochen vor Kursbeginn zu den überbetrieblichen Kursen eingeladen. Gleichzeitig wird ihnen das Kursprogramm bekannt gegeben.

## 6 Qualitätssicherung

Die Kurse werden seit 2010 nach den Kriterien des Qualitätssystems der Kantone «QualüK» begutachtet.

Hotel & Gastro *formation* Schweiz bietet den kantonalen oder regionalen Organisationen auf Wunsch an, die Kurse periodisch zu besuchen und bei Bedarf eine beratende und unterstützende Rückmeldung abzugeben.

## 7 Richtlinien für die Ausrüstung von üK-Räumlichkeiten

Die Bestimmungen (Bildungsverordnung, Bildungsplan usw.) sowie die gesetzlichen Bestimmungen des Schweizer Lebensmittelgesetzes und der daraus resultierenden Verordnungen bilden die Grundlage für die Einrichtung und Ausrüstung der Räumlichkeiten für die überbetrieblichen Kurse. Im Folgenden wird aufgezeigt, welche wesentlichen Punkte zu beachten sind, damit die im vorliegenden Reglement aufgeführten Lerninhalte im Bereich der Hygiene und der Arbeitsorganisation umgesetzt werden können.

Die Arbeitssicherheit muss jederzeit gewährleistet werden können. Die üK-Instruierenden sind unterstützend für die Vermittlung der Massnahmen gemäss Anhang 2 (Begleitende Massnahmen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes des jeweiligen Berufes) verantwortlich.

### 7.1 Anforderungen an das üK-Zentrum

- Eine angemessene Beleuchtung und genügend Tageslicht gewährleisten sicheres Arbeiten.
- Garderobe mit abschliessbaren Schränken und Möglichkeit für Kleiderwechsel sowie WC.
- Eine Notfallapotheke muss an einem geschützten sowie korrekt signalisierten Ort zugänglich sein.
- Theorieraum mit Beamer und Lademöglichkeiten für Laptops der Kursteilnehmenden sowie Zugang zu WLAN und Drucker usw.
- PC/Laptop mit Branchensoftware und Drucker für üK-Instruierende.

#### 7.1.1 Küche

- Die Kursküche sowie die notwendigen Lager- und Arbeitsräume entsprechen den gesetzlichen Bestimmungen einer gewerblichen Küche.
- Anlieferung, Lagerung (Kühlräume), Vorbereitung, Zurüsten, Lagerräume sowie die Entsorgungsstationen sind in der zweckmässigen Reihenfolge platziert.
- Die nötigen Einrichtungen wie Waagen und Waschmöglichkeiten sind vorhanden.
- Die Arbeitsoberflächen sind so gestaltet, dass ergonomisches Arbeiten möglich ist.
- Belüftungsmöglichkeiten mit Zu- und Abluft.
- Über allen Kochapparaten mit Rauch- und Dampfentwicklung sind Ventilationshauben oder Deckenlüftungselemente angebracht.
- Alle Ablagen werden in Gastro-Norm (GN) Behältnissen ausgeführt.
- Sämtliche Bereiche in der Küche (inklusive Kühlbereiche) sind mit GN-Wagen schwellenfrei erreichbar.
- Unter allen Abwaschtrögen, Kippbratpfannen sowie Kochkesseln sind Bodenabläufe mit Rosten installiert.
- Wünschenswert sind saubere Plastikharassen, welche den Warentransfer von Warenannahme und -kontrolle in die Küche oder zur Lagerung hygienisch ablaufen lassen.
- Apparate, Maschinen, Tische, Teilkomponenten aus Chromstahl, Gewürzbehälter und anderes Küchenzubehör sollten, wenn möglich, fahrbar sein.
- Die Kochherdeinrichtung soll so beschaffen sein, dass das Arbeiten in Gruppen nach Einhaltung der GHP und der Arbeitssicherheit sichergestellt ist. Es ist empfehlenswert, jeder Arbeitsgruppe einen Kochherd und genügend Arbeitsflächen zur Verfügung zu stellen, damit ein fachtechnisch korrektes Arbeiten sichergestellt werden kann.
- Falls eine Wärmerückgewinnung möglich ist, sollte diese genutzt werden.
- Der Bodenbelag sollte gleitsicher sein. Eine gründliche Reinigung muss jedoch möglich sein.
- Die Wandflächen sind abwaschbar.
- Alternative Energiequellen sind zu prüfen.
- Sämtliche Geräte sollten ein Stromanschluss haben und mobil sein.

#### 7.1.1.1 Allgemeine Anforderungen

- Handwaschstationen mit Seifen-, Papierrollen- und Desinfektionsspender
- Einfache, sichere Bedienung der Geräte
- Gute Überwachungsmöglichkeiten
- Betriebssicherheit gem. Anhang 2
- Persönliche Schutzausrüstung PSA
- Zonengetrennter Putzmittelschrank
- Einfache Reinigung und Wartung der Geräte
- High-Tech-Modelle (evtl. als Demo-Objekt)
- Energie- und betriebsfreundliche Infrastruktur
- Gastro-Norm entsprechend
- Modulare Erweiterbarkeit
- Messerschubladen (evtl. abschliessbar), alternativ Magnetleisten

#### 7.1.1.2 Warenannahme

- Waschgelegenheit
- Zonentrennung / Zonenplanung
- Temperaturmessgeräte

#### 7.1.1.3 Rüstbereich

- Grosse Waschröge
- Mandoline, alternativ Gemüseschneidmaschine
- Vakuumaschine
- Salatschleuder

#### 7.1.1.4 Kalte Küche

- Universalmaschine
- Waage
- Aufschnittmaschine
- Pacojet
- Abstellflächen
- Kühlmöglichkeiten auf Arbeitsposten
- Eiswürfelmaschine
- Schockkühler

#### 7.1.1.5 Warme Küche

- Herdkombinationen (Elektro / Gas / Induktion)
- Backöfen
- Salamander
- Wärmeschrank
- Fritteusen
- Kombisteamer
- Kühlkorpus
- Arbeitstische
- Handmixer / Bechermixer

#### 7.1.1.6 Süßspeisenbereich

- Rührmaschine
- Waagen
- Marmorplatte
- Patisserieofen / Kombiteamer
- Glacefreezer / Pacojet
- Kühlmöbel
- Arbeitsutensilien

#### 7.1.1.7 Küchenreinigung

- Geschirrspülmaschine
- Abwaschröge
- Umweltgerechte Reinigungsmittel (PSA einsetzen)

#### 7.1.1.8 Hygiene am Arbeitsplatz

- Arbeitsbretter (betriebsspezifisch deklarieren):
  - rot für Fleisch und gegartes Geflügel
  - blau für Geflügel roh
  - gelb für Früchte und Süßspeisen
  - weiss für Fische und Krustentiere
  - grün für Gemüse

#### 7.1.1.9 Entsorgung

- Gekühlter Raum oder eine adäquate Entsorgungsmöglichkeit
- Verschlussbare Behälter auf Rollen
- Raum oder Container für Flaschen, Karton, Blech und Glas
- Geordnete Entsorgungsmöglichkeiten in der Küche

### 7.1.2 Service

- Restaurationsraum mit Tageslicht und guter Entlüftung sowie zweckmässigen Einbauschränken oder Side-Boards ausgerüstet
- Getränkebuffet mit entsprechenden Kühlmöglichkeiten, Gläserspühlmaschine, Eismaschine und Kaffeemaschine
- Abräumoffice und Ausgabestelle für Speisen
- Genügend Gästetische (eventuell eckig und rund) mit passenden Stühlen
- Passende Guéridons (fahrbar/beweglich) für das Durchführen verschiedener Servicearten
- Die notwendige und passende Tischwäsche inklusive Moltons usw.
- Das notwendige Servicematerial wie diverse Gläser, Karaffen, Bestecke, Barutensilien, Geschirr, Tranchier- und Filetierutensilien, Käsemesser, Menagen, Dekorationsmaterialien, Papierwaren usw.
- Verschiedene Schneidebretter sowie die notwendigen Reinigungsutensilien zur Gewährleistung der Hygiene
- Kassensystem mit diversen Abrechnungsmöglichkeiten (Terminal, Sumup usw.)

### 7.1.3 Réception

- Check-in / Check-out-Bereich
- Möglichkeit für Telefonate und Beratungsgespräche
- Standort für die direkte und indirekte Gästebetreuung
- Mailprogramm
- Soziale Netzwerke
- Bewertungsportale
- Buchhaltungssoftware (mit Hotelsoftware)
- Internet / W-LAN
- Unterstützende Einrichtungen zum Erbringen von Leistungen wie einer einfachen Buchhaltung (gem. Mindestsortimentsliste)
- Reservationssystem
- Softwareprogramme für
  - Check-in / Check-out
  - Daten-, Informations- und Leistungserfassung (Gäste, Partner, Mitarbeitende)
  - Statistikprogramme (z.B. für die Erhebung von Kennzahlen wie Zimmerbelegungen, Durchschnittspreise, RevPAR und/oder verschiedene Umsatzpositionen)
  - Text-, Kalkulations-, Präsentations-, Grafik- und Mailbearbeitungsprogramme

### 7.1.4 Hauswirtschaft

- Möglichkeiten für Reinigungsarbeiten im gesamten Hotel- und Restaurationsbereich (öffentliche Bereiche)
- Komplettes Hotelzimmer zusammenhängend mit Bad / Nasszellenbereich
- Gästezimmer mit Reinigungsmöglichkeiten für Arrivée-, Restant- und Départ-Zimmer
- Grundlagen HACCP-Konzept
- Lagerbewirtschaftung im Food- und Non Food-Bereich (Reinigungsmittel)
- Lingerie oder zumindest eine Bügelstation
- Möglichkeit zur Ausführung von Dekorationsarbeiten
- Etagenoffice zur Lagerung der unterschiedlichen Maschinen, Geräte, Utensilien, Textilien, Dekorationen

## 8 Einteilung der überbetrieblichen Kurse 1 – 3 Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/ Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

### 8.1 Überbetrieblicher Kurs 1

Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen, Leistungsziele	Nummer Leistungsziele
<b>1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern</b>	
<b>1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten</b>	
Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen.	1.1.3
Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskretion</li> <li>• Kritikfähigkeit</li> <li>• Aufmerksamkeit</li> <li>• Vorbild</li> <li>• Kompetenz und Glaubwürdigkeit</li> <li>• Empathie</li> </ul>	1.1.7
<b>1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen</b>	
Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an.	1.2.4
Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.	1.2.7
<b>1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen</b>	
Sie führen einen fachgerechten Getränkeservice aus. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperitifs</li> <li>• Softdrinks</li> <li>• Biere</li> <li>• Weine</li> <li>• Kaffee / Kakao / Tee</li> <li>• Spirituosen</li> </ul>	1.3.1
Sie benutzen die unterschiedlichen Gerätschaften bei der Zubereitung von Speisen fachgerecht.	1.3.3
Sie bereiten Lebensmittel fachgerecht mit der passenden Garmethode zu.	1.3.4

<b>1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen</b>	
Sie richten die Restaurationsräume ein unter Berücksichtigung der: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gästebedürfnisse</li> <li>• Funktionalität</li> <li>• Ambiente / Ästhetik</li> </ul>	1.4.1
Sie erstellen eine Mise en Place für unterschiedliche Anlässe und Verpflegungsarten.	1.4.2
Sie setzen die Servicegrundregeln fachgerecht um.	1.4.3
Sie führen den Check-in Ablauf durch.	1.4.4
Sie führen den Check-out Ablauf durch.	1.4.5
Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch.	1.4.6
Sie bereiten Gästewäsche auf. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemden / Blusen bügeln</li> <li>• Rock / Hose aufdämpfen</li> <li>• Knopf annähen</li> </ul>	1.4.8
Sie wenden die Serviceregeln im gesamten Hotelbereich an.	1.4.9
Sie gestalten das Ambiente den verschiedenen Anlässen entsprechend.	1.4.12
<b>3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen</b>	
<b>3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen</b>	
Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch.	3.1.4
<b>3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen</b>	
Sie vergleichen verschiedene betriebliche Dokumente.	3.2.2
Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadersitzungen</li> <li>• Mitarbeiterausflug</li> <li>• Elternabend</li> </ul>	3.2.5
Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz.	3.2.8

<b>4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben</b>	
<b>4.1 Lager nachhaltig bewirtschaften und die Warenannahme durchführen</b>	
Sie setzen Anforderungen und Qualitätsstandards des üK-Hygienekonzepts (standortbezogen) für die Lagerung verschiedener Warengruppen um.	4.1.1
Sie nehmen die Waren fachgerecht an.	4.1.2
Sie bewirtschaften die Warenlager der verschiedenen Warengruppen fachgerecht.	4.1.3
Sie setzen eine nachhaltige Bewirtschaftung um. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Food-Waste</li> <li>• Bestandeskontrollen</li> </ul>	4.1.4
<b>4.2 Die betriebliche Werterhaltung sicherstellen</b>	
Sie verwenden Geräte und Maschinen fachgerecht.	4.2.4
Sie stellen Zimmer und ihre Einrichtungen nach betrieblichen Vorgaben und Checklisten bereit (Arrivée, Restant, Départ).	4.2.5
Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente, die Hygiene und die Sauberkeit sicher.	4.2.6
Sie setzen die Grundsätze des bestehenden HACCP-Konzepts am üK-Standort um.	4.2.7
<b>4.3 Die Grundsätze der Nachhaltigkeit in den Kernprozessen aller Abteilungen und Nahtstellen sicherstellen</b>	
Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.	4.3.1
Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um.	4.3.6
Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK-Standort um.	4.3.7

## 8.2 Überbetrieblicher Kurs 2

Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen, Leistungsziele	Nummer Leistungsziele
<b>1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern</b>	
<b>1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten</b>	
Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen.	1.1.3
Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diskretion</li> <li>• Kritikfähigkeit</li> <li>• Aufmerksamkeit</li> <li>• Vorbild</li> <li>• Kompetenz und Glaubwürdigkeit</li> <li>• Empathie</li> </ul>	1.1.7
<b>1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen</b>	
Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an.	1.2.4
Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.	1.2.7
<b>1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen</b>	
Sie führen einen fachgerechten Getränkeservice aus. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperitifs</li> <li>• Softdrinks</li> <li>• Biere</li> <li>• Weine</li> <li>• Kaffee / Kakao / Tee</li> <li>• Spirituosen</li> </ul>	1.3.1
Sie benutzen die unterschiedlichen Gerätschaften bei der Zubereitung von Speisen fachgerecht.	1.3.3
Sie bereiten Lebensmittel fachgerecht mit der passenden Garmethode zu.	1.3.4

<b>1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen</b>	
Sie richten die Restaurationsräume ein unter Berücksichtigung der: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gästebedürfnisse</li> <li>• Funktionalität</li> <li>• Ambiente / Ästhetik</li> </ul>	1.4.1
Sie erstellen eine Mise en Place für unterschiedliche Anlässe und Verpflegungsarten.	1.4.2
Sie setzen die Servicegrundregeln fachgerecht um.	1.4.3
Sie führen den Check-in Ablauf durch.	1.4.4
Sie führen den Check-out Ablauf durch.	1.4.5
Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch.	1.4.6
Sie bereiten Gästewäsche auf. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hemden / Blusen bügeln</li> <li>• Rock / Hose aufdämpfen</li> <li>• Knopf annähen</li> </ul>	1.4.8
Sie wenden die Serviceregeln im gesamten Hotelbereich an.	1.4.9
Sie gestalten das Ambiente den verschiedenen Anlässen entsprechend.	1.4.12

<b>3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen</b>	
<b>3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen</b>	
Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch.	3.1.4
<b>3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen</b>	
Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache.	3.2.3
Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadersitzungen</li> <li>• Mitarbeiterausflug</li> <li>• Elternabend</li> </ul>	3.2.5
Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz.	3.2.8
<b>3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen</b>	
Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung.	3.3.2

<b>4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben</b>	
<b>4.1 Lager nachhaltig bewirtschaften und die Warenannahme durchführen</b>	
Sie setzen Anforderungen und Qualitätsstandards des üK-Hygienekonzepts (standortbezogen) für die Lagerung verschiedener Warengruppen um.	4.1.1
Sie nehmen die Waren fachgerecht an.	4.1.2
Sie bewirtschaften die Warenlager der verschiedenen Warengruppen fachgerecht.	4.1.3
Sie setzen eine <b>nachhaltige Bewirtschaftung</b> um. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Food-Waste</li> <li>• Bestandeskontrollen</li> </ul>	4.1.4
<b>4.2 Die betriebliche Werterhaltung sicherstellen</b>	
Sie verwenden Geräte und Maschinen fachgerecht.	4.2.4
Sie stellen Zimmer und ihre Einrichtungen nach betrieblichen Vorgaben und Checklisten bereit (Arrivée, Restant, Départ).	4.2.5
Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente, die Hygiene und die Sauberkeit sicher.	4.2.6
Sie setzen die Grundsätze des bestehenden HACCP-Konzepts am üK-Standort um.	4.2.7
<b>4.3 Die Grundsätze der Nachhaltigkeit in den Kernprozessen aller Abteilungen und Nahtstellen sicherstellen</b>	
Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.	4.3.1
Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um.	4.3.6
Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK-Standort um.	4.3.7
Sie untersuchen bei der Planung und Umsetzung aller Angebote und Produkte die Ressourcen-, Material- und Energieeffizienz.	4.3.10

### 8.3 Überbetrieblicher Kurs 3

Handlungskompetenzbereiche, Handlungskompetenzen, Leistungsziele	Nummer Leistungsziele
<b>1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern</b>	
<b>1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten</b>	
Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen.	1.1.3
<b>1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen</b>	
Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an.	1.2.4
Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.	1.2.7
<b>1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen</b>	
Sie führen den Check-in Ablauf durch.	1.4.4
Sie führen den Check-out Ablauf durch.	1.4.5
Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch.	1.4.6
<b>3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen</b>	
<b>3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen</b>	
Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch.	3.1.4
<b>3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen</b>	
Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache.	3.2.3
Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel:	3.2.5
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kadersitzungen</li> <li>• Mitarbeiterausflug</li> <li>• Elternabend</li> </ul>	
Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz.	3.2.8
<b>3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen</b>	
Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung.	3.3.2
<b>4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben</b>	
<b>4.3 Die Grundsätze der Nachhaltigkeit in den Kernprozessen aller Abteilungen und Nahtstellen sicherstellen</b>	
Sie untersuchen bei der Planung und Umsetzung aller Angebote und Produkte die Ressourcen-, Material- und Energieeffizienz.	4.3.10

In jedem überbetrieblichen Kurs erfolgt eine Beurteilung der Leistungen und des Verhaltens der Lernenden durch die üK-Instruierenden. Die Beurteilung wird mittels üK-Bericht erfasst und dem Lehrbetrieb zuge-  
 stellt.



