

## Modulbeschreibungen Chef de Réception

### Taxonomie

Taxonomiestufe	Erklärung	Beispiele
<b>1 Wissen und Verständnis</b>	<p>Der Kandidat muss den Prüfungsstoff verstehen und insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fakten nennen</li> <li>- Fachausdrücke erklären</li> <li>- Zusammenhänge erläutern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nennen Sie ...</li> <li>- Welche Methoden kennen Sie...</li> <li>- Zählen Sie die wichtigsten...</li> <li>- Erläutern Sie ...</li> </ul>
<b>2 Anwendung</b>	<p>Der Kandidat muss das Wissen auf konkrete Situationen anwenden und Probleme in einem vorgeschulten Kontext lösen.</p> <p>Er muss insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufgaben aus einem Stoffgebiet lösen</li> <li>- verlangte Methoden einsetzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berechnen Sie aufgrund</li> <li>- Zeigen Sie den Unterschied zwischen ... auf</li> </ul>
<b>3 Praxis (Analyse und Synthese)</b>	<p>Der Kandidat muss Problemstellungen analysieren und praxisgerechte Lösungsvorschläge entwickeln und beurteilen.</p> <p>Er muss insbesondere</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Situationen untersuchen und die Teile zu einem Ganzen verbinden</li> <li>- Alternativen vergleichen und bewerten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analysieren Sie die vorliegende Problemstellung</li> <li>- Stellen Sie anhand eines praktischen Beispiels die gewählten Instrumente dar</li> <li>- Interpretieren Sie diese Situation und leiten Sie die Bedeutung für Ihre Arbeit ab</li> <li>- Erklären Sie Ihre Schlussfolgerung und begründen Sie ausführlich</li> </ul>

### Allgemeine Informationen zu den Modulen

<b>Kosten</b>	CHF 120.00 pro Modulprüfung
<b>Modultyp</b>	Pflichtmodul
<b>Niveau</b>	Berufsprüfung BBT
<b>Voraussetzung</b>	<p>Abgeschlossene berufliche Grundbildung als Kauffrau/ Kaufmann mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis oder gleichwertige anerkannte Ausbildung</p> <p>Kenntnisse und Erfahrungen in den Bereichen Empfang und Administration</p>
<b>Anerkennung</b>	<p>Für die erfolgreich abgeschlossene Modulprüfung erhalten die Kandidatinnen und Kandidaten einen Modulausweis.</p> <p>Der Modulausweis wird als Teilabschluss anerkannt und ist eine Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung.</p>

<b>Gültigkeitsdauer</b>	Der Modulusweis ist ab Bestehen der Modulprüfung 5 Jahre gültig.
<b>Laufzeit</b>	Die Module werden nach Bedarf dem aktuellen Stand der Entwicklungen und den beruflichen Anforderungen angepasst und mindestens alle 5 Jahre daraufhin überprüft.

### **Hinweis**

Teilnehmerinnen und Teilnehmer **mit** einer abgeschlossenen kaufmännischen Grundbildung Kaufmann/Kauffrau EFZ haben bereits gute Kompetenzen in den Bereichen Marketing und Finanzen. In diesen beiden Bereichen werden für die Chefs de Réception höhere Anforderungen gestellt. Daher entsprechen die Module Marketing II und Finanzen II der Stufe Höhere Fachprüfung.

Teilnehmerinnen und Teilnehmer **ohne** abgeschlossene kaufmännische Grundbildung Kaufmann/Kauffrau EFZ erarbeiten sich die notwendigen und vorausgesetzten Kompetenzen im Rahmen eines Basiskurses mit den beiden Basismodulen Marketing I und Finanzen I (Stufe Berufsprüfung).

## Modul 1: Front Office und Administration

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten können

- alle Arbeiten im Bereich Empfang, Conciergerie und Kasse planen und selbständig ausführen und überwachen
- vertragliche Beziehungen zu Reisemittlern unterscheiden und aufgrund betrieblicher Rahmenbedingungen beurteilen
- Rechte und Pflichten entstehend aus dem Arbeitsvertrag beschreiben

Die Kompetenzen werden themenübergreifend aufgebaut und basieren auf den Kenntnissen und Fähigkeiten, wie sie in den betriebswirtschaftlichen Modulen erarbeitet worden sind.

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 2 Stunden

<b>Anforderungen</b>	<b>Taxonomie</b>	
<b>Gästebetreuung</b>	Reservationen annehmen sowie Check-in und Check-out von Gästen organisieren und durchführen	3
	Grundregeln der Gästeberatung und -betreuung aufzeigen und anwenden	2
	Bestimmungen des Gastaufnahmevertrages erläutern und aufgrund von Situationsbeispielen aus dem Betriebsalltag entsprechende Entscheidungen treffen	3
	Nehmen Reklamationen professionell entgegen, suchen gäste- und unternehmensorientierte Lösungen, dokumentieren und evaluieren sie	3
<b>Gästebuchhaltung und Informationsverarbeitung</b>	Aufbau und Zweck der betrieblichen Gästebuchhaltung anhand vorgegebener Buchungsbeispiele erklären und mit Hilfe vorgegebener Beispiele die weitere Verarbeitung von Tages- und Monatsabschlüssen erklären	1
	Am Beispiel eines bestimmten Hoteltyps, mögliche Bereiche zu Umsatz und Frequenz bestimmen, welche statistisch erfasst werden sollen	2
	Betriebliche Informationen verarbeiten und weiterleiten	2
<b>Angebotsgestaltung</b>	Haupt- und Nebenleistungen sowie Dienst- und Sachleistungen unterscheiden	2
	Branchenpolitische und betriebswirtschaftl. Aspekte bei der Preisbildung in der Beherbergung anhand eigener Beispiele aufzeigen	3
	Yield-Management beschreiben, Kriterien nach Vorgaben festlegen und anwenden	2
	Die Organisation von Anlässen beschreiben	1
<b>Kooperationen mit Reisemittlern</b>	Gängige Formen der Zusammenarbeit mit Reisemittlern anhand von vorgegebenen Beispielen erklären und die entsprechende administrative Abwicklung mit Gast und Reisemittler aufzeigen	1
	Aufgrund vorgegebener Betriebsdaten, Vor- und Nachteile einer Zusammenarbeit mit Reisemittlern beurteilen	3
<b>Mitarbeiterrekrutierung</b>	Zweck und Bedeutung der betrieblichen Mitarbeiterpolitik beschreiben	2
	Massnahmen im Bereich Mitarbeiterrekrutierung bestimmen und umsetzen	2
	Branchenspezifische Lohnarten und Entlohnungssysteme unterscheiden und deren Berechnung erläutern	1
	Aufgrund von Fallbeispielen, Arbeitszeugnisse für den eigenen Arbeitsbereich entwerfen oder bestehende Vorlagen anpassen	2

## Modul 2: Marketing und Verkauf (Stufe II)

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten können ein Marketingkonzept mit den geeigneten Marketinginstrumenten umsetzen. Sie gestalten Angebote und Dienstleistungen entsprechend den verschiedenen Kundengruppen.

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 1.5 Stunden

<b>Anforderungen</b>	<b>Taxonomie</b>	
<b>Innovations- und Ideenmanagement</b>	Trends und Kunden- und Gästebedürfnisse erkennen, neue Ideen und innovative Lösungen erarbeiten und in marktfähige Lösungen umsetzen	3
<b>Marketingkonzept</b>	Möglichkeiten der praktischen Marktbeobachtung aufzeigen und praktische Massnahmen planen (Benchmarking)	2
	Statistiken, Kennzahlen und Marktforschungen lesen und interpretieren	3
	Leistungswirtschaftliche Ziele wie Angebote und Dienstleistungen, Marktstellung und Kundenbeziehung des Betriebs beschreiben	1
	Gästesegmente beschreiben	1
	Typische Distributionssysteme beschreiben und deren Vor- und Nachteile für unterschiedliche Betriebe wie auch deren Nutzen für die Gäste erläutern	1
	Marketingstrategien erkennen und anhand von Beispielen erläutern	1
	Bei der Entwicklung von Marketingkonzepten mitwirken	2
	Regionale und konzeptionelle Markt-Positionierungen von Betrieben anhand eigener Beispiele erläutern	1
	Auswirkungen der Qualitätsmanagement-Massnahmen auf das Marketing erkennen und beschreiben	1
<b>Marketingmassnahmen</b>	Umsetzungsplan eines Marketingkonzepts für seinen Betrieb oder einen Teilbereich erstellen	2
	Marketingmassnahmen aufgrund von Marketingkonzepten gestalten, begründen und evaluieren	3
	Preise aufgrund verschiedener Vorgaben festlegen	2
	Medienwerbung für den Betrieb mitplanen	2
	Werbeplan beurteilen und umsetzen	2
	Verkaufsförderungs- und Promotionsmassnahmen planen und umsetzen	2
<b>Verkauf</b>	Distributionsmöglichkeiten erkennen und Massnahmen zu ihrer Nutzung planen	2
	Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und bewerten	3

## Modul 3: Betriebsorganisation

**Kompetenz** Die Kandidaten kennen die Grundlagen der Betriebsorganisation, können betriebliche Zielsetzungen umsetzen und stellen die kontinuierliche Erbringung von Dienstleistungen situationsgerecht sicher.

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 1 Stunde

Anforderungen	Taxonomie	
<b>Aufbauorganisation</b>	Grundsätze und verschiedene Formen der Aufbauorganisation beschreiben sowie deren Eignung für den eigenen Betrieb oder Bereich beurteilen	2
	Aufbauorganisation der eigenen Organisationseinheit mit den dazugehörigen Instrumenten aufzeigen und dokumentieren	1
<b>Infrastruktur</b>	Bedürfnisse der Produktion erfassen und unter Einbezug der Kunden, die Anforderungskriterien bestimmen und Angebote evaluieren	3
	Kriterien für die Material-, Maschinen- und Dienstleistungsbeschaffung erstellen und erläutern (Ressourcenverbrauch, Evaluation)	3
<b>Ablauforganisation</b>	Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren, optimieren und veränderten Verhältnissen anpassen	3
	Arbeitsaufträge erteilen und Arbeitsergebnisse kontrollieren	2
	Leistungen erfassen, messen, evaluieren und deren Wirtschaftlichkeit beurteilen	3
	Zusammenarbeit mit anderen Bereichen oder Betrieben planen und umsetzen	2
	Zielorientierte Verbesserungen erarbeiten, auswählen und umsetzen	2
<b>Information, Kommunikation, Administration</b>	Die eigene Arbeit mit den entsprechenden Hilfsmitteln planen und organisieren sowie systematisch, effizient und qualitätsbewusst ausführen	3
	Informationen und Daten erfassen, bewirtschaften und sichern	2
	Kommunikationsgrundsätze situationsgerecht anwenden	2
	Kommunikationsmittel ziel- und adressatengerecht auswählen	2
	Informationsfluss im eigenen Bereich effizient und stufengerecht aufbauen und umsetzen	2
	Zielgruppen der Situation und den Adressaten angepasst informieren	3
	Mit unterschiedlichen Zielgruppen kommunizieren, verhandeln und argumentieren	3
	Informationen und relevante Sachverhalte mit Vorgesetzten, Mitarbeitenden, Kunden und externen Stellen angepasst und adressatengerecht kommunizieren	3
	Mit Geschäftspartnern und externen Stellen kommunizieren und verhandeln	2
	Korrespondenz mit Kunden, Lieferanten, Behörden usw. erledigen	2
	Inhalte wirkungsvoll präsentieren und kompetent argumentieren	3
	Besprechungen und Sitzungen zielgerichtet und teilnehmerorientiert planen, organisieren und leiten	2

## Modulbeschreibungen Berufsprüfung Chef de Réception

	Zweckmässige und aussagekräftige Protokolle verfassen	2
<b>Qualitätsmanagement</b>	Grundbegriffe des Qualitätsmanagements verstehen und erläutern	1
	Wichtigste Zertifizierungsarten und deren Besonderheiten aufzeigen	1
	Instrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität aus Sicht der Kunden, der Mitarbeitenden und der Betriebsführung beschreiben	1
	In Zusammenarbeit mit der vorgesetzten Stelle zweckmässige Erhebungsinstrumente für Kundenbefragungen planen und erarbeiten	2
	Kundenbefragungen durchführen, Ergebnisse auswerten und im Rahmen des betrieblichen Qualitätsmanagementsystems geeignete Massnahmen einleiten	2
<b>Gesetze und Vorschriften</b>	Die für den eigenen Betrieb oder Bereich relevanten Gesetze, Vorschriften und Regulierungen in Bezug auf Arbeitssicherheit, Betriebssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz kennen und Umsetzungsvorschläge zu Handen der vorgesetzten Stelle erarbeiten, optimieren und realisieren	2
	Massnahmen zur Unfallverhütung und zum Brandschutz beschreiben und umsetzen	2
	Massnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit beschreiben und umsetzen	2
	Grundlagen der Lebensmittelgesetzgebung und der Hygieneverordnung in den Arbeitsabläufen berücksichtigen	3
<b>Lagerbewirtschaftung, Ökologie</b>	Lagerorganisation und -bewirtschaftung anordnen und überwachen	2
	Bestellungen ökonomisch und ökologisch sinnvoll ausführen und Lieferungen kontrollieren	2
	Innerbetriebliche Logistik sicherstellen (richtige Ware zur richtigen Zeit am richtigen Ort)	2

## Modul 4: Führung

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten kennen die wichtigsten Führungsregeln und haben fundierte Kenntnisse in der Mitarbeiterführung. Sie erkennen die Chancen eines korrekten und motivierenden Umgangs mit Mitarbeitenden.

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 1 Stunde

<b>Anforderungen</b>	<b>Taxonomie</b>	
<b>Mitarbeiterführung</b>	Verschiedene Führungsstile beschreiben und diese der Situation und den Mitarbeitenden angepasst anwenden	2
	Eigenes Führungsverhalten erkennen, reflektieren und dessen Konsequenzen beurteilen sowie das Führungspotenzial weiterentwickeln	3
	Führungsprobleme erkennen und Massnahmen beurteilen	3
	Führungsinstrumente verstehen und entsprechend der eigenen beruflichen Position anwenden	2
	Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen erarbeiten	2
	Anstellungs- und Mitarbeitergespräche sowie Qualifikations- und Förderungsgespräche zielgerichtet vorbereiten, durchführen, auswerten und die notwendigen Massnahmen begründet einleiten	3
	Ziele, Aufgaben bzw. Kompetenzen und Verantwortlichkeiten beschreiben und festlegen und überprüfen	2
	Einsatz- und Ferienplanung der Mitarbeitenden erstellen, anwenden und kontrollieren	2
<b>Arbeitsrecht</b>	Arbeitsleistungen der Mitarbeitenden kontrollieren und den Mitarbeitenden konstruktiv und regelmässig Feedback geben	2
	Grundlagen und Bestimmungen des allgemeinen Arbeitsrechts (Gesamtarbeitsverträge, Einzelarbeitsverträge, Personalreglemente) sowie spezielle Bestimmungen des Gastgewerbes beschreiben und korrekt anwenden	2
<b>Aus- und Weiterbildung</b>	Bestimmungen des OR und des L-GAV zu Themen wie Abschluss und Kündigung des Arbeitsvertrages, Probezeit, Kündigungsschutz, Lohnfortzahlung bei Verhinderung an der Arbeit, Schwangerschaft/ Mutterschaft, Ferien und Freizeit, 13. Monatslohn nennen und anwenden	2
	Mitarbeitende und Lernende instruieren, kontrollieren und deren Leistungen bewerten	3
	Innerbetriebliche Aus- und Weiterbildung für Mitarbeitende und Lernende planen und durchführen	2
	Ausserbetriebliche Weiterbildungen für Mitarbeitende und Lernende planen und organisieren	2

## Modulbeschreibungen Berufsprüfung Chef de Réception

<b>Teamentwicklung</b>	Teams entsprechend den Kompetenzen der einzelnen Mitarbeitenden zusammenstellen und anleiten	3
	Mitarbeitende und Teams begleiten, führen und motivieren	3
	Einarbeitung und Integration von neuen Mitarbeitenden ermöglichen	2
	Besondere Eigenheiten von Menschen mit verschiedenem kulturellem Hintergrund erkennen und in eine konstruktive Zusammenarbeit einbinden	3
	Auf physische oder psychische Veränderungen der Mitarbeitenden angemessen reagieren	2
<b>Konfliktbewältigung</b>	Ursachen und Dynamik von Konflikten verstehen und entsprechende Massnahmen ableiten	3
	Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und bewältigen	3
	Disziplinarische Massnahmen ergreifen, begründen und ausführen	3



## Modul 5: Finanzen (Stufe II)

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten verfügen über ein breites Grundlagenwissen und können dieses Wissen konkret im Fachbereich anwenden. Sie verstehen die Grundlagen der Finanzpolitik, der Finanzbuchhaltung, der Betriebsabrechnung, der Kalkulation und der Planungsrechnung. Sie sind in der Lage, Ergebnis- und Rentabilitätsrechnungen zu erstellen.

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 1.5 Stunden

Anforderungen		Taxonomie
<b>Finanzpolitik</b>	Einfache Finanzpolitik interpretieren und daraus Massnahmen für den eigenen Verantwortungsbereich ableiten	3
<b>Finanzbuchhaltung</b>	Jahresabschluss mit Bilanz und Erfolgsrechnung erklären und interpretieren	3
	Jahresabschluss bezüglich Ertragskraft, finanzieller Sicherheit und Liquidität beurteilen	3
	Bedeutung der Abgrenzung in fixe und variable Kosten erläutern und Deckungsbeitragsrechnung erstellen	2
	Bedeutung von stillen Reserven erklären	1
	Bedeutung von Finanzkennzahlen erläutern, branchenübliche Kennzahlen wie Liquidität, Eigenfinanzierungsgrad, EBIT, Betriebsergebnis, Cash Flow, Gewinn/Verlust berechnen und interpretieren	3
	Handlungsbedarf in der Finanzsituation erkennen und für den eigenen Bereich geeignete betriebswirtschaftliche Massnahmen ableiten und umsetzen	3
<b>Betriebsabrechnung</b>	Ergebnisrechnung nach branchenüblichem Kontenrahmen erstellen (Betriebsbuchhaltung)	2
	Fixe und variable Kosten unterscheiden und berechnen	2
	Wichtigste kalkulatorische Abgrenzungen unterscheiden	2
	Funktionsweise der Break-Even-Rechnung erklären	1
	Bedeutung von Deckungsbeiträgen beschreiben	1
	Profit-Center-Rechnungen erklären	1
<b>Planungsrechnung</b>	Budget erstellen	3
	Finanzplan und Liquiditätsplan erläutern	1
	Investitionsprojekte berechnen, beantragen und deren Notwendigkeit begründen	3