

# **Wegleitung** zur Prüfungsordnung über die Berufsprüfung

## **Chef de Réception**

(modular mit Abschlussprüfung)

**Trägerschaft**  
Hotel & Gastro *formation*

**Geschäftsstelle**  
Hotel & Gastro *formation*, Eichstrasse 20, CH-6353 Weggis  
Telefon +41 (0)41 392 77 77, Telefax +41 (0)41 392 77 70  
schulzentrum@hotelgastro.ch, www.hotelgastro.ch

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>3</b>
1.1	Zweck der Wegleitung	3
<b>2</b>	<b>Modulprüfungen</b>	<b>3</b>
2.1	Modulübersicht	3
2.2	Organisation und Durchführung	3
2.3	Anmeldung	3
2.4	Gebühren für die Modulprüfungen	3
2.5	Modulausweise	4
<b>3</b>	<b>Abschlussprüfung</b>	<b>4</b>
3.1	Notwendige Modulausweise	4
3.2	Nachweis der Gleichwertigkeit	4
3.3	Berufliche Praxis	4
3.4	Administratives	4
3.5	Gebühren	5
3.6	Ablauf der Abschlussprüfung	5
3.7	Prüfungsteile und Prüfungsstoff	6
<b>4</b>	<b>Inkrafttreten und Gültigkeit</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Anhang: Modulbeschreibungen</b>	<b>9</b>
5.1	Modul 1: Front Office und Administration	11
5.2	Modul 2: Marketing und Verkauf (Stufe II)	12
5.3	Modul 3: Betriebsorganisation	13
5.4	Modul 4: Führung	15
5.5	Modul 5: Finanzen (Stufe II)	17
5.6	Basismodul 6: Marketing und Verkauf (Stufe I)	18
5.7	Basismodul 7: Finanzen (Stufe I)	19

Falls aus Gründen der Lesbarkeit nur die männliche oder weibliche Schreibweise verwendet wird, bezieht sie sich jeweils auf beide Geschlechter.

# 1 Einleitung

## 1.1 Zweck der Wegleitung

---

Die vorliegende Wegleitung für die eidgenössische Berufsprüfung als Chef de Réception ist eine Ergänzung zur Prüfungsordnung. Diese Wegleitung soll den Prüfungskandidaten eine sorgfältige und zielbewusste Prüfungsvorbereitung ermöglichen.

Die QS-Kommission wird diese Wegleitung bei Bedarf überarbeiten und den Anforderungen anpassen.

# 2 Modulprüfungen

## 2.1 Modulübersicht

---

### **Pflichtmodule**

Modul 1: Front Office und Administration

Modul 2: Marketing und Verkauf II

Modul 3: Betriebsorganisation

Modul 4: Führung

Modul 5: Finanzen II

### **Basismodule** (nur für Kandidatinnen und Kandidaten ohne EFZ Kauffrau/Kaufmann)

Basismodul 6: Marketing und Verkauf I

Basismodul 7: Finanzen I

## 2.2 Organisation und Durchführung

---

Die Modulprüfungen (Kompetenznachweise) umfassen Aufgaben, welche die Kompetenzen gemäss Lernzielen und Stoffinhalten prüfen. Jedes Modul wird als abgeschlossene Einheit erarbeitet und geprüft. Der Kandidat oder die Kandidatin muss beweisen, dass er das erworbene Wissen verarbeitet hat und selbständig Zusammenhänge aufzeigen kann.

Die einzelnen Modulprüfungen umfassen eine schriftliche Prüfung von mindestens 1 Stunde oder eine Projektarbeit.

Eine Übersicht über die seitens der QS-Kommission anerkannten Modulanbieter kann auf der Webseite von Hotel&Gastro *formation* bezogen werden ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)).

## 2.3 Anmeldung

---

Die Anmeldung hat bei den Modulanbietern gemäss den von ihnen festgelegten Fristen und Terminen zu erfolgen.

## 2.4 Gebühren für die Modulprüfungen

---

Gemäss Angaben der Modulanbieter.

## **2.5 Modulausweise**

---

Nach erfolgreich bestandenen Modulprüfungen wird den Kandidaten vom Modulanbieter ein Modulausweis ausgestellt.

Die Modulausweise sind ab Datum der Ausstellung 5 Jahre gültig.

## **3 Abschlussprüfung**

### **3.1 Notwendige Modulausweise**

---

Bei der Anmeldung zur Abschlussprüfung müssen folgende Modulausweise eingereicht werden:

Modul 1: Front Office und Administration

Modul 2: Marketing und Verkauf II

Modul 3: Betriebsorganisation

Modul 4: Führung

Modul 5: Finanzen II

Kandidaten, die keinen Abschluss Kauffrau/Kaufmann EFZ vorweisen können, müssen zusätzlich folgende Modulausweise einreichen:

Basismodul 6: Marketing und Verkauf I

Basismodul 7: Finanzen I

### **3.2 Nachweis der Gleichwertigkeit**

---

Für Abklärungen in Zusammenhang mit den Gleichwertigkeitsbedingungen und der geforderten Berufspraxis steht die QS-Kommission zur Verfügung.

Anträge sind schriftlich zu formulieren und mit den entsprechenden, vollständigen Unterlagen an die QS-Kommission einzureichen. Eine Gleichwertigkeitsbescheinigung bzw. Ablehnung wird durch die QS-Kommission innert einem Monat ausgestellt. Über die Gleichwertigkeit von ausländischen Ausweisen und Diplomen entscheidet das BBT.

### **3.3 Berufliche Praxis**

---

Als Stichtag gilt das Datum des Anmeldeschlusses zur Abschlussprüfung.

### **3.4 Administratives**

---

Prüfungsordnung und Wegleitung sowie die Anmeldeformulare und -unterlagen zur Abschlussprüfung können kostenlos auf der Webseite von Hotel & Gastro *formation* heruntergeladen werden ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)).

Die Anmeldung zur Abschlussprüfung erfolgt an die Geschäftsstelle. Die Geschäftsstelle steht auch für allfällige Auskünfte zur Verfügung.

### 3.5 Gebühren

---

Die Prüfungsgebühr schliesst folgende Leistungen ein:

- Zulassungs-/Nachweisüberprüfungen
- Abschlussprüfung

Die aktuelle Gebührenregelung kann bei der Geschäftsstelle bezogen werden.

Ohne entschuld bare Gründe ist ein Rücktritt bis 60 Tage vor Prüfungsbeginn möglich (Ziff. 4.21 der Prüfungsordnung). Wer später ohne entschuld baren Grund zurücktritt, hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der Gebühr (Ziff. 3.43 der Prüfungsordnung).

Beschwerden an das BBT bzw. an das Bundesverwaltungsgericht sind gebührenpflichtig.

### 3.6 Ablauf der Abschlussprüfung

---

#### Ausschreibung

Diese erfolgt gemäss Ziff. 3.11 und 3.12 der Prüfungsordnung.

#### Anmeldung

Die schriftliche Anmeldung hat fristgerecht und unter Verwendung des offiziellen Anmeldeformulars inkl. den geforderten Dokumenten an die Geschäftsstelle zu erfolgen.

Die Modulausweise dürfen nicht älter als 5 Jahre sein. Als Stichtag gilt das Datum des Anmeldeschlusses zur Abschlussprüfung. Die Anmeldungen inkl. Beilagen bleiben bei der Geschäftsstelle.

#### Terminübersicht

Im Zusammenhang mit der Abschlussprüfung gelten folgende Termine:

---

6 Monate vor Beginn der Abschlussprüfung	Ausschreibung
4 Monate vor Beginn der Abschlussprüfung	Anmeldeschluss
3 Monate vor Beginn der Abschlussprüfung	Zulassungsentscheid
6 Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung	Einreichung des Lernreflexionsdossiers
6 Wochen vor Beginn der Abschlussprüfung	Aufgebot zur Abschlussprüfung
30 Tage vor Beginn der Abschlussprüfung	Frist Ausstandsbegehren gegen Experten

---

#### Hilfsmittel

Die Kandidatinnen und Kandidaten erhalten mit dem Aufgebot zur Abschlussprüfung diesbezüglich genaue Instruktionen. Alle im Aufgebot nicht explizit genannten Hilfsmittel sind nicht zugelassen.

### 3.7 Prüfungsteile und Prüfungsstoff

Die Berufsprüfung orientiert sich an der beruflichen Praxis, die einem steten Wandel unterliegt. Deshalb werden nicht bloss schulisches Wissen, sondern vielmehr berufliche Kenntnisse und Fähigkeiten geprüft. Dabei kommt der Vernetzung der einzelnen Stoffgebiete eine grosse Bedeutung zu. Zum erfolgreichen Bestehen der Prüfung ist praktische Erfahrung nötig. Nur wer über eine umfassende berufliche Praxis und fundierte Kenntnisse im Bereich des Empfangs und der Administration verfügt, wird den Prüfungsanforderungen genügen.

Die Prüfung umfasst folgende Teile und dauert:

Prüfungsteil	Praktisch	Schriftlich	Mündlich	Gewichtung
1 Front Office und Administration	60 Min.			8
2 Fallstudie		180 Min.		6
3 Fachgespräch Betriebswirtschaft			45 Min.	3
5 Lernreflexion				3
a) Lernreflexionsdossier		vorgängig erstellt		
b) Prüfungsgespräch			30 Min.	
<b>Total</b>	<b>315 Min</b>	<b>60 Min.</b>	<b>180 Min.</b>	<b>75 Min.</b>

#### Prüfungsstoff

Im Folgenden werden die einzelnen Prüfungsteile beschrieben und die Bewertung aufgezeigt. Grundsätzlich richten sich die Expertinnen und Experten bei der Aufgabenstellung nach den Anforderungen der Berufspraxis. Prüfungsaufgaben und -fragen prüfen in erster Linie die Fähigkeit zur Anwendung der Fachkenntnisse auf konkrete, praxisbezogene Situationen.

#### Front Office und Administration (Praktische Prüfung)

Beschreibung	Dieser Prüfungsteil beinhaltet ein Fachgespräch inkl. Rollenspiel mit zwei Expertinnen oder Experten zu verschiedenen berufskundlichen Situationen wie Empfang, Dienstleistung, Verkauf.
Bewertung	Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen sowie die Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnis, Kreativität und Selbständigkeit bewertet.

#### Fallstudie (schriftlich)

Beschreibung	In diesem Prüfungsteil geht es darum, eine themenübergreifende Fallstudie zu bearbeiten. Dabei werden aufgrund einer Praxissituation in einem Unternehmen die Handlungsstrategien sowie Führungs- und Arbeitsunterlagen für typische Aktivitäten wie Front-Office, Back-Office, Angebotsplanung, Verkaufsorganisation, Mitarbeiterereinsatzplanung, Mitarbeiterschulungsplanung erarbeitet, analysiert oder optimiert.
--------------	--

**Bewertung** Die schriftlichen Unterlagen werden von zwei Expertinnen und Experten korrigiert und bewertet. Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit bewertet, die Arbeiten im Bereich des Hotelepfangs und der Hoteladministration zu organisieren, zu strukturieren und sich einer neuen Situation anzupassen. Bei den erstellten Lösungen und Arbeitsunterlagen werden der Inhalt, der Aufbau und die Darstellung bewertet.

### **Fachgespräch Betriebswirtschaft (mündlich)**

---

**Beschreibung** Dieser Prüfungsteil beinhaltet ein Fachgespräch mit zwei Experten zu verschiedenen betriebswirtschaftlichen Fragen und typischen Situationen des Führungsalltags im Arbeitsbereich Hotelepfang und –administration (gemäss Modulen 2 - 5).

**Bewertung** Zu den beruflichen Kompetenzen wird die Fähigkeit, Probleme vernetzt zu erkennen und zu lösen sowie die Begründungs- und Argumentationsfähigkeit, Fachkenntnis, Kreativität und Selbständigkeit bewertet.

### **Lernreflexionsdossier (schriftlich)**

---

**Beschreibung** Das Lernreflexionsdossier wird selbstständig mit den von der QS-Kommission zu Verfügung gestellten Unterlagen erarbeitet. Pro Modul wird eine Lernreflexion erstellt. Der Arbeitsaufwand beträgt ca. 2 – 4 Stunden pro Modul.

Das Dossier zur Lernreflexion fördert den Dialog zwischen dem erarbeiteten Wissen und der konkreten Anwendung in der beruflichen Praxis. Das Dossier fordert den Kandidaten auf, seine praktische Arbeit am Arbeitsort zu hinterfragen, Verbesserungen zu identifizieren und die Umsetzung des Gelernten zu überprüfen.

**Bewertung** Es wird die Präsentation, die Quantität und Qualität nach festgelegten Kriterien bewertet (siehe Unterlagen zur Lernreflexion).

### **Prüfungsgespräch zur Lernreflexion (mündlich)**

---

**Beschreibung** Das Gespräch zur Lernreflexion bezieht sich auf das Spannungsfeld Ausbildung und berufliche Praxis. Die Expertinnen und Experten gehen von den Inhalten des Dossiers zur Lernreflexion aus. Die Kandidaten zeigen und reflektieren ihre Fähigkeit zu lernen, Gelerntes zu adaptieren, umzusetzen und die eigenen Leistungen zu beurteilen.

**Bewertung** Zu den beruflichen Kompetenzen werden die Selbsteinschätzung, Begründungs-, Lern-, Adaptations- und die vernetzte Denkfähigkeit bewertet.

Die Note der Lernreflexion ist das Mittel der Note aus der schriftlichen und der mündlichen Prüfung.

## **4 Inkrafttreten und Gültigkeit**

Die vorliegende Wegleitung tritt am 1. Januar 2012 in Kraft.

Diese Wegleitung basiert auf der gültigen Prüfungsordnung.

## 5 Anhang: Modulbeschreibungen

Die Module wurden im Jahre 2010 überarbeitet und sind wie folgt definiert:

Modul 1: Front-Office und Administration

Modul 2: Marketing II

Modul 3: Betriebsorganisation

Modul 4: Führung

Modul 5: Finanzen II

### Basismodule

Basismodul 6: Marketing I

Basismodul 7: Finanzen I

### Taxonomie

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

## 5.1 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

Anforderungen		Taxonomie
<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

## 5.2 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

Anforderungen		Taxonomie
<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

### 5.3 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

<b>Anforderungen</b>	<b>Taxonomie</b>
Inhalte wirkungsvoll präsentieren und kompetent argumentieren	3
Besprechungen und Sitzungen zielgerichtet und teilnehmerorientiert planen, organisieren und leiten	2
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 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

## 5.4 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

Anforderungen		Taxonomie
<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
	Arbeitsleistungen der Mitarbeitenden kontrollieren und den Mitarbeitenden konstruktiv und regelmässig Feedback geben	2
<b>Arbeitsrecht</b>	Grundlagen und Bestimmungen des allgemeinen Arbeitsrechts (Gesamtarbeitsverträge, Einzelarbeitsverträge, Personalreglemente) sowie spezielle Bestimmungen des Gastgewerbes beschreiben und korrekt anwenden	2
	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
<b>Aus- und Weiterbildung</b>	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

<b>Anforderungen</b>		Taxonomie
<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

## 5.5 Modul 5: Finanzen (Stufe II)

<b>Kompetenz</b>	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.
<b>Modulprüfung</b>	Schriftliche Prüfung von mindestens 1.5 Stunden

<b>Anforderungen</b>	<b>Taxonomie</b>	
<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, Cashflow, 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

## 5.6 Basismodul 6: Marketing und Verkauf (Stufe I)

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

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 1 Stunde

Anforderungen		Taxonomie
<b>Marketinggrundlagen</b>	Grundlagen des Marketings anhand von Beispielen erläutern	1
	Anhand eines beispielhaften betrieblichen Marketing-Konzeptes die Marketing-Instrumente erkennen und erläutern	1
	Bedeutung des Marketings als Konzept des unternehmerischen Denkens und Handelns beschreiben	1
	Marketing-Zielsetzungen formulieren	2
<b>Angebote und Dienstleistungen</b>	Angebote im Rahmen des Marketingkonzepts sowie aufgrund der Bedürfnisse verschiedener Kundensegmente gestalten	2
	Preisgestaltung anhand von Beispielen erläutern und durchführen	2
	Massnahmen zur verkaufsorientierten Gästekommunikation planen, umsetzen und evaluieren	2
<b>Kundenkontakt und Kundenbetreuung</b>	Kunden verschiedener Segmente beraten und betreuen	3
	Verkaufsgespräche vorbereiten und führen	3
	Reklamationen und Einwände professionell entgegennehmen sowie gäste- und unternehmensorientierte Lösungen erarbeiten, dokumentieren und evaluieren	3

## 5.7 Basismodul 7: Finanzen (Stufe I)

**Kompetenz** Die Kandidatinnen und Kandidaten sind verantwortlich für die Umsetzung der rechtlichen Grundlagen im Rechnungswesen. Sie wenden die wichtigen Instrumente im Finanz- und Rechnungswesen an und erkennen die Zusammenhänge der Erfolgsrechnung und der Bilanz. Sie wirken bei der Erstellung des Budgets mit und überwachen es.

**Modulprüfung** Schriftliche Prüfung von mindestens 1.5 Stunden

Anforderungen		Taxonomie
<b>Finanz- und Betriebsbuchhaltung</b>	Gesetzliche Grundlagen, Aufbau und Funktion der Finanzbuchhaltung beschreiben	1
	Zweck und Aufbau des Kontenplans beschreiben	1
	Bedeutung des Rechnungswesens erläutern	1
	Finanzwirtschaftliche Ziele wie Umsatz, Deckungsbeitrag, Bruttomarge, Gewinn und Cashflow beschreiben	1
	Kostenrechnung als Managementinformations- und Steuerungssystem erläutern	1
	Budget überwachen, Kosten kontrollieren und allenfalls Massnahmen einleiten	2
	Einen Soll-Ist-Vergleich im Bereich der Umsatzzahlen erstellen und bei Abweichungen entsprechende Massnahmen einleiten	2
	Inventur erstellen	2
<b>Kalkulation</b>	Aufbau von Kalkulationen beschreiben	1
	Vor- und Nachkalkulationen für Produkte und Dienstleistungen durchführen und erklären	2
<b>Bilanz und Erfolgsrechnung</b>	Jahresabschluss mit Bilanz und Erfolgsrechnung verstehen und erläutern	1
	Bestandteile der Bilanz und Erfolgsrechnung und deren Zusammenhang beschreiben	1
	Wesen und Bedeutung von Finanzkennzahlen erläutern, einfache branchenübliche betriebsinterne Kennzahlen (z.B. Einkauf, Warenkosten, Lagerumschlagshäufigkeit, Verkauf) berechnen, interpretieren, Wirtschaftlichkeit analysieren und folgerichtige Massnahmen ableiten	3
<b>Budgetierung</b>	Bei Erstellung, Antrag und Beurteilung des Budgets für den eigenen Bereich unterstützend mitwirken	2
	Kosten für Einrichtungen und Geräte überblicksmässig budgetieren	2