

Empathisch kommunizieren 1

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 2.1 / 2.2 / 3.3 / 3.4	Anzahl Lektionen: 68
<p>Situation: Yves Wyss ist im dritten Ausbildungsjahr als Hotel-Kommunikationsfachmann. Nun soll er seinem Vorgesetzten Daniel Ochsner einen Vorschlag für das Silvester-Dinner unterbreiten. Der Inhalt des kleinen Konzeptes sieht folgendermassen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestimmen der Zielgruppe • Erstellen Package mit Preisangabe (mit und ohne Übernachtung) • Besprechung Silvester-Dinner und Champagner mit Küchenchef und Chef de Service • Definition Werbeträger • Bestimmen der Kommunikationskanäle <p>Während Yves mit den Abteilungsleitern spricht, erfährt er, dass ein Mitarbeitender im Service gekündigt hat. Somit muss ein Ersatz gesucht werden, damit das Team für den Jahreswechsel wieder komplett ist. Yves erhält die Möglichkeit, zusammen mit seinem Vorgesetzten, ein Inserat zur Mitarbeiterrekrutierung zu erstellen.</p> <p>Nach dem Erstellen des Silvester-Konzeptes bespricht Yves das Ganze mit Daniel Ochsner. Nach ein paar Anpassungen darf Yves nun die Werbeträger entwerfen und anschliessend den Anlass auf den spezifischen Kanälen kommunizieren.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welches sind die wichtigsten Inhalte für eine Anlassorganisation? • Welche Kommunikationskanäle können dafür genutzt werden? • Welches sind die passenden Inhalte der jeweiligen Kommunikationskanäle? • Welche Informationsträger werden für welchen Anlass bevorzugt? 	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
2.1.2 Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie beurteilen den Chancen- und Gefahrenkatalog zu den entsprechenden Trends.
2.1.3 Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie arbeiten zusätzliche Alternativen zu bestehenden Angeboten entsprechend aus. • Sie stellen betriebliche Kooperationsangebote zusammen.
2.2.1 Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3/24L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie planen einen Anlass für einen Betrieb. • Sie bestimmen die dazugehörigen Kommunikationskanäle. • Sie erstellen die passenden Texte, Bilder und Grafiken zu den jeweiligen Kommunikationskanälen. • Sie führen die Kommunikation für den ausgewählten Anlass aus.
2.2.4 Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträgern . Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Printmedien • Digitale Medien (K2/2L)	(In Verbindung mit 2.2.1) <ul style="list-style-type: none"> • Sie ermitteln die passenden Informationsträger (digital / print) zur entsprechenden Zielgruppe für den Anlass.
2.2.5 Sie gestalten Informationsträger . (K3/12L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen die Informationsträger für einen ausgewählten Anlass.
3.3.7 Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4/10L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie kennen die fünf Schritte der Preisberechnung. • Sie berechnen verschiedene Preise für Angebote, Packages und Dienstleistungen eines Hotelbetriebs.

<p>3.4.1 Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2/12L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie berechnen die Grundsätze der Personalhonorierung (Lohnabrechnung). (2L) • Sie begründen das Vorgehen der Personalbeurteilung (Mitarbeitergespräch, Zielvereinbarung). (2L) • Sie interpretieren die Personalführung mit der Basis der Management-Techniken und Führungsstile. (2L) • Sie zeigen Möglichkeiten der Personalentwicklung auf (Weiterbildung, Portfolio). (2L) • Sie führen einen Personalaustritt durch. (2L) • Sie vertiefen die HRM-Kenntnisse anhand von Fallbeispielen. (2L) 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: WIGL</p>	<p>Prüfmethode: Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3, K4</p>

Empathisch kommunizieren 2

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.1 / 1.4	Anzahl Lektionen: 24
<p>Situation: Martina Huber und Daniel Meier möchten nächstes Jahr heiraten und sind noch auf der Suche nach einem geeigneten Hotelbetrieb.</p> <p>Olivier, Lernender Hotel-Kommunikationsfachmann im dritten Lehrjahr, hat die Möglichkeit, dem Paar die Räumlichkeiten zu zeigen und die Angebote im Hotel zu präsentieren. Dabei wird er von seiner Ausbildungsverantwortlichen begleitet. Olivier erzählt von den Bestuhlungsmöglichkeiten in den Sälen, vom Rahmenprogramm und präsentiert die Menüvorschläge. Beim Beratungsgespräch geht Olivier gezielt auf die Gästewünsche ein. Zudem macht er auf die Spezialitäten des Hauses aufmerksam.</p> <p>Die Honeymoon-Suite wird den Brautpaaren jeweils vergünstigt angeboten. Martina Huber und Daniel Meier sind sehr begeistert und nehmen eine provisorische Reservation für ihren Anlass vor. Da es sich um ein grosses Hochzeitsfest mit zahlreichen Gästen handelt, bespricht Olivier den Anlass mit den Abteilungsleitenden und leitet anschliessend die Informationsflüsse in die Wege (Vorreservation im System für Zimmer und Saal).</p> <p>Bevor Olivier in den Feierabend geht, tauscht er sich noch kurz mit seiner Ausbildungsverantwortlichen über die heutigen Gespräche aus. In seiner Lerndokumentation vermerkt er die positiven Punkte sowie die Verbesserungsvorschläge seiner Ausbildungsverantwortlichen.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welchen Nutzen bietet der Einsatz des Storytellings? • Welches sind die möglichen Inhalte des Storytellings? • Wie kann aus typischen Kommunikationssituationen profitiert und Massnahmen abgeleitet werden? • Welche Kriterien können für ein Gespräch in Betracht gezogen werden? 	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:	
1.1.3 Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2/8L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie stellen die Gesprächsformen in einer Übersicht dar (Beratung, Verkauf, Feedback, Reklamation). • Sie verdeutlichen die einzelnen Gespräche anhand folgender Kriterien: <ul style="list-style-type: none"> - Verbal, nonverbal, paraverbal - Umgebung des Gespräches - Atmosphäre - Regeln, Struktur, Verhalten 	
1.1.4 Sie analysieren typische Kommunikationssituationen im beruflichen Alltag. (K4/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie analysieren typische Kommunikationssituationen im beruflichen Alltag. 	
1.1.5 Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. (K4/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. 	
1.4.6 Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs . (K2/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie deuten das Kaufmotiv. • Sie erläutern die passende Fragetechnik zu den jeweiligen Gästetypen. • Sie setzen im Verkaufsgespräch die Nutzenargumentation aktiv ein. 	
1.4.7 Sie beschreiben die betrieblichen Angebote . (K2/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie beschreiben Möglichkeiten für Storytelling für einen Betrieb. • Sie präsentieren Inhalte eines Storytellings. 	
Arbeitsform (Sozialform): <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	Lehrmittel: WIGL	Prüfmethode: Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3, K4

Fremdsprachen: Englisch

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.7 / 3.7

Anzahl Lektionen: 40

Situation:

Tom Shelby arbeitet in der Gästebetreuung in einem 3-Sterne Hotel in der Stadt Luzern. Seine aktuelle Aufgabe liegt in der Betreuung der Reisegruppe «Northwest Hiking Tours» aus den USA.

Er hat schon mit der Reiseleiterin, Mrs. Waind, Korrespondenz geführt und telefonisch Auskunft gegeben. Der Offertenbrief sowie das Bestätigungsmail wurden versendet und Tom hat noch Informationen über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen des Hotels, wie auch über Aktivitäten in der näheren Umgebung beigefügt.

Die Gruppe möchte während des Aufenthalts möglichst viel sehen und Sehenswürdigkeiten besuchen. Aus diesem Grunde hat Tom Mrs. Waind folgende Vorschläge unterbreitet: Nach einer Wanderung auf der Alp geht es zur «Swiss Alp Cheese Show». Die Gondelbahn fährt die Gäste zur Talstation, wo sie von der Jodel-Gruppe Edelweiss mit drei Liedern empfangen werden. Das Programm wird mit einem feinen «Alp Raclette» im Swiss Chalet abgerundet. Tom wird die Gruppe durchgehend begleiten.

Als die Gruppe schlussendlich eintrifft, werden sie und Mrs. Waind von Tom begrüsst. Er informiert die Gruppe, dass das Programm gleich losgeht. Das Gepäck wird in der Zwischenzeit vom Portier aufs Zimmer gebracht.

Nach einigen Minuten auf dem Wanderweg fängt es bereits an zu regnen. Die Gäste haben keine Regenkleidung dabei und fangen an, sich zu beschweren. Mrs. Waind telefoniert und verlangt ein Taxi für die ganze Gruppe. Sie werden zum Enzian Sportshop gebracht und dort können sie einen Regenschutz kaufen. Die Verkäuferin kann nur Deutsch deswegen muss Tom alles übersetzen.

Bei der «Swiss Alp Cheese Show» schauen die Gäste begeistert zu und Tom darf der Gruppe die verschiedenen Käse erklären, wie auch hausgemachte «Produkte vom Hof» vorstellen. Dazu gibt es Broschüren, die Tom mündlich auf Englisch übersetzt. Tom macht die Gäste darauf aufmerksam, wie sehr auf die Nachhaltigkeit Wert gelegt wird. Die Produkte werden lokal produziert und lokal verkauft. Um 16 Uhr dürfen alle mit der Gondelbahn runterfahren und Tom erklärt ihnen die verschiedenen Wanderrouten, die vorhanden sind. Unten im Tal werden sie von der Jodel-Gruppe Edelweiss mit drei «Swiss Songs» begrüsst. Der Regen hat aufgehört und hell begeistert nimmt die Gruppe die letzte Etappe in Angriff und kommt im Restaurant Swiss Chalet an. Eine Frau hat vergessen zu erwähnen, dass sie keinen Käse isst. Tom muss abklären wie viele tatsächlich keine Käse essen. Es sind vier Personen. Tom spricht sich mit dem Küchenchef ab und informiert die Gruppe, dass für die vier Personen ein Salat Buffet mit grilliertem Fleisch serviert wird.

Ein Taxi wartet draussen auf die Gruppe und bringt sie zurück zum Hotel. Die Gruppe lässt sich von Tom überreden ein «Nightcap» (Drink vor dem Schlafen gehen) zu geniessen. Er beschreibt in Ruhe noch das Wichtigste über das Hotel: Restaurant, Zimmer, Wellness und Freizeit-Aktivitäten. Tom betont, dass eine Shopping Tour in der Stadt Luzern nicht fehlen darf, wie auch ein Besuch im Verkehrshaus. Die Gruppe wird überlegen, was morgen auf dem Plan steht.

Leitfragen:

- Welche Textformen sind beim Erstellen von Offerten und Bestätigungsbriefen des Betriebs anzuwenden?
- Wie kann ich Gespräche über die Zukunft und Möglichkeiten mit komplexeren Zeitangaben führen?
- Welche Texte sollte ich lesen und verstehen, die für die Gäste (Bedürfnisse des Kunden) wichtig sind?
- Welche Broschüren, Zeitungsartikel, Webseiten helfen mir, meine Kulturkenntnisse zu vertiefen?
- Welche Umgangsformen brauche ich für Reklamationen und besondere Ansprüche?
- Was für Lösungen kann ich dazu vorschlagen?
- Welche komplexen Hördokumente muss ich verstehen (Alltagstexte aus Radio, TV, Podcast usw.)?

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
1.7.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in Englisch an. Zum Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Formale Anredeformen • Korrekte Dankes- und Grussformeln (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden im Umgang mit Gästefeedbacks und Reklamationen die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in Englisch an. • Sie setzen die besonderen Ansprüche der Gäste um. • Sie entwickeln mögliche Antworten auf Reklamationen und Gästefeedbacks.
1.7.2 Sie führen Gespräche , verstehen authentische Hördokumente in Englisch und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in Englisch wieder. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie führen Reklamations- und Feedbackgespräche. • Sie skizzieren Rollenspiele mit schwierigen Kunden. • Sie verstehen komplexere Hördokumente (Alltagstexte aus Radio, TV, Podcast, usw.).
1.7.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in Englisch und können die Inhalte wiedergeben. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie lesen und verstehen übergeordnete Texte innerhalb des Tätigkeitsbereiches (Tourismus, Wirtschaft, Gesellschaft).

<p>1.7.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in Englisch weiter. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren mögliche Antworten auf Reklamationsgespräche und geben die Informationen sinngemäss weiter. • Sie ordnen spezielle Anliegen der Gäste betriebsspezifisch ein. • Sie umschreiben Probleme und Anliegen der Gäste. 	
<p>1.7.5 Sie verwenden in Gesprächen in Englisch adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickeln den beruflichen Wortschatz weiter. • Sie führen Gespräche über die Zukunft und den daraus resultierenden Chancen. • Sie formulieren komplexe Zeitangaben. 	
<p>1.7.6 Sie setzen im Gespräch in Englisch ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickeln und vertiefen die sprachlichen Kompetenzen im Tätigkeitsbereich. • Sie gebrauchen Verbindungswörter. 	
<p>3.7.2 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in Englisch, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen Offerten, Bestätigungen und tägliche Korrespondenztexte unter Berücksichtigung grammatikalischer, syntaktischer Regeln. 	
<p>3.7.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten Landessprache in Englisch wieder. (K3/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfassen Texte ausserhalb des beruflichen Kontextes (Tourismus, Wirtschaft und Gesellschaft). • Sie interpretieren und transferieren diese in die Zielsprache. • Sie vertiefen die Kulturkenntnisse. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p>Prüfmethode: Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3 <i>Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.</i></p>

Fremdsprachen: Zweite Landessprache Französisch

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.6 / 3.6

Anzahl Lektionen: 40

Situation:

Die Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau Karin Fleissig arbeitet an diesem Morgen im Office des Hotels. Sie erhält einen Anruf von Frau Clivaz aus Genf, die nur französisch spricht. Frau Clivaz und ihr Mann haben bereits ein Doppelzimmer fürs Wochenende gebucht. Nun möchte Frau Clivaz ein zusätzliches Doppelzimmer buchen. Ein befreundetes Ehepaar möchte spontan mitkommen. Karin sieht, dass noch ein Doppelzimmer frei ist. Sie nimmt die Daten zur Reservation auf.

Später bearbeitet Karin Fleissig den Posteingang der Emails. Darin befindet sich eine Nachricht der Firma Collombay & Frères SA, die für ein Seminar einen Raum mieten möchte. Karin Fleissig sieht, dass zum gegebenen Datum ein Raum frei ist. Allerdings fasst der Raum mehr Personen, als die Firma anmeldet, und ist daher etwas teurer. Der etwas kleinere und auch günstigere Seminarraum ist bereits gebucht. Karin Fleissig schreibt eine Antwort auf Französisch an die Firma, in der sie ihr das Angebot unterbreitet.

Das Hotel, in dem Karin Fleissig als Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau arbeitet, möchte mit einer Werbeaktion vermehrt Gäste aus der Westschweiz ansprechen. Dafür hat Karin Fleissig's Vorgesetzter einen Webebrief verfasst, den er verschiedenen Medien als PR-Text zusenden möchte. Er bittet Karin Fleissig einen Text auf Französisch zu entwerfen, der die Zimmer beschreibt, die Freizeitangebote im Hotel und in der Umgebung aufzählt, das Restaurant mit einigen ausgewählten Menus vorstellt sowie die Räume mit dem dazugehörigen Equipment präsentiert, die für Gruppen und Seminare zur Verfügung stehen.

Leitfragen:

- Welche Textformen sind beim Erstellen von Offerten und Bestätigungsbriefen des Betriebs anzuwenden?
- Wie kann ich Gespräche über die Zukunft und Möglichkeiten mit komplexeren Zeitangaben führen?
- Welche Texte sollte ich lesen und verstehen, die für die Gäste (Bedürfnisse des Kunden) wichtig sind?
- Welche Broschüren, Zeitungsartikel, Webseiten helfen mir, meine Kulturkenntnisse zu vertiefen?
- Welche Umgangsformen brauche ich für Reklamationen und besondere Ansprüche?
- Was für Lösungen kann ich vorschlagen?
- Welche komplexen Hördokumente muss ich verstehen (Alltagstexte aus Radio, TV, Podcast usw.)?

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden im Umgang mit Gästefeedbacks und Reklamationen die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache (Französisch) an. • Sie setzen die besonderen Ansprüche der Gäste um. • Sie entwickeln mögliche Antworten auf Reklamationen und Gästefeedbacks.
1.6.2 Sie führen Gespräche und verstehen authentische Hördokumente in der zweiten Landessprache und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in der zweiten Landessprache wieder. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie führen Reklamations- und Feedbackgespräche. • Sie skizzieren Rollenspiele mit schwierigen Kunden. • Sie verstehen komplexere Hördokumente (Alltagstexte aus Radio, TV, Podcast usw.).
1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie lesen und verstehen übergeordnete Texte innerhalb des Tätigkeitsbereiches (Tourismus, Wirtschaft, Gesellschaft).
1.6.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren mögliche Antworten auf Reklamationsgespräche und geben die Informationen sinngemäss weiter. • Sie ordnen spezielle Anliegen der Gäste betriebsspezifisch ein. • Sie umschreiben Probleme und Anliegen der Gäste.
1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax . (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickeln den beruflichen Wortschatz weiter. • Sie führen Gespräche über die Zukunft und die daraus resultierenden Chancen. • Sie formulieren komplexe Zeitangaben.
1.6.6 Sie setzen im Gespräch in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickeln und vertiefen die sprachlichen Kompetenzen im Tätigkeitsbereich. • Sie gebrauchen Verbindungswörter.

<p>3.6.2 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in der zweiten Landessprache, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen Offerten, Bestätigungen und tägliche Korrespondenztexte unter Berücksichtigung grammatikalischer, syntaktischer Regeln. 	
<p>3.6.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten in der zweiten Landessprache wieder. (K3/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfassen Texte ausserhalb des beruflichen Kontextes (Tourismus, Wirtschaft und Gesellschaft). • Sie interpretieren und transferieren diese in die Zielsprache. • Sie vertiefen die Kulturkenntnisse. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p>Prüfmethode: Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3 <i>Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.</i></p>

Fremdsprachen: Zweite Landessprache Italienisch

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.6 / 3.6	Anzahl Lektionen: 40
<p>Situation: Die Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau Karin Fleissig arbeitet an diesem Morgen im Office des Hotels. Sie erhält einen Anruf von Frau Ferrari aus Bellinzone, die nur italienisch spricht. Frau Ferrari und ihr Mann haben bereits ein Doppelzimmer fürs Wochenende gebucht. Nun möchte Frau Clivaz ein zusätzliches Doppelzimmer buchen. Ein befreundetes Ehepaar möchte spontan mitkommen. Karin sieht, dass noch ein Doppelzimmer frei ist. Sie nimmt die Daten zur Reservation auf.</p> <p>Später bearbeitet Karin Fleissig den Posteingang der Emails. Darin befindet sich eine Nachricht der Firma Battisti & fratelli SA, die für ein Seminar einen Raum mieten möchte. Karin Fleissig sieht, dass zum gegebenen Datum ein Raum frei ist. Allerdings fasst der Raum mehr Personen, als die Firma anmeldet, und ist daher etwas teurer. Der etwas kleinere und auch günstigere Seminarraum ist bereits gebucht. Karin Fleissig schreibt eine Antwort auf Italienisch an die Firma, in der sie ihr das Angebot unterbreitet.</p> <p>Das Hotel, in dem Karin Fleissig als Lernende Hotel-Kommunikationsfachfrau arbeitet, möchte mit einer Werbeaktion vermehrt Gäste aus dem Tessin ansprechen. Dafür hat Karin Fleissig's Vorgesetzter einen Webebrief verfasst, den er verschiedenen Medien als PR-Text zusenden möchte. Er bittet Karin Fleissig einen Text auf Italienisch zu entwerfen, der die Zimmer beschreibt, die Freizeitangebote im Hotel und in der Umgebung aufzählt, das Restaurant mit einigen ausgewählten Menus vorstellt sowie die Räume mit dem dazugehörigen Equipment präsentiert, die für Gruppen und Seminare zur Verfügung stehen.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Textformen sind beim Erstellen von Offerten und Bestätigungsbriefen des Betriebs anzuwenden? • Wie kann ich Gespräche über die Zukunft und Möglichkeiten mit komplexeren Zeitangaben führen? • Welche Texte sollte ich lesen und verstehen, die für die Gäste (Bedürfnisse des Kunden) wichtig sind? • Welche Broschüren, Zeitungsartikel, Webseiten helfen mir, meine Kulturkenntnisse zu vertiefen? • Welche Umgangsformen brauche ich für Reklamationen und besondere Ansprüche? • Was für Lösungen kann ich vorschlagen? • Welche komplexen Hördokumente muss ich verstehen (Alltagstexte aus Radio, TV, Podcast usw.)? 	

Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):	Lerninhalte:
1.6.1 Sie wenden die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache an. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie wenden im Umgang mit Gästefeedbacks und Reklamationen die wichtigsten Höflichkeitskonventionen in der zweiten Landessprache (Italienisch) an. • Sie setzen die besonderen Ansprüche der Gäste um. • Sie entwickeln mögliche Antworten auf Reklamationen und Gästefeedbacks.
1.6.2 Sie führen Gespräche und verstehen authentische Hördokumente in der zweiten Landessprache und geben die Inhalte (generelle, detaillierte) sowohl in der ersten Landessprache als auch in der zweiten Landessprache wieder. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie führen Reklamations- und Feedbackgespräche. • Sie skizzieren Rollenspiele mit schwierigen Kunden. • Sie verstehen komplexere Hördokumente (Alltagstexte aus Radio, TV, Podcast usw.).
1.6.3 Sie verstehen die wesentlichen Inhalte von Texten in der zweiten Landessprache und können die Inhalte wiedergeben. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie lesen und verstehen übergeordnete Texte innerhalb des Tätigkeitsbereiches (Tourismus, Wirtschaft, Gesellschaft).
1.6.4 Sie erfassen den Inhalt von Gesprächen und leiten ihn sinngemäss mündlich in der zweiten Landessprache weiter. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie formulieren mögliche Antworten auf Reklamationsgespräche und geben die Informationen sinngemäss weiter. • Sie ordnen spezielle Anliegen der Gäste betriebsspezifisch ein. • Sie umschreiben Probleme und Anliegen der Gäste.
1.6.5 Sie verwenden in Gesprächen in der zweiten Landessprache adressatengerecht die berufsspezifischen Begriffe und die grundlegende Morphosyntax . (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickeln den beruflichen Wortschatz weiter. • Sie führen Gespräche über die Zukunft und die daraus resultierenden Chancen. • Sie formulieren komplexe Zeitangaben.
1.6.6 Sie setzen im Gespräch in der zweiten Landessprache ihre Kenntnisse über die betrieblichen Produkte und Dienstleistungen adressatengerecht und verkaufsfördernd ein. (K3/4L)	<ul style="list-style-type: none"> • Sie entwickeln und vertiefen die sprachlichen Kompetenzen im Tätigkeitsbereich. • Sie gebrauchen Verbindungswörter.

<p>3.6.2 Sie verfassen einfache Texte des betrieblichen Alltags (z.B. Mitteilungen, E-Mail, formelle Briefe) in der zweiten Landessprache, berücksichtigen dabei die Rechtschreibung, die korrekte Morphosyntax und die Form. (K3/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erstellen Offerten, Bestätigungen und tägliche Korrespondenztexte unter Berücksichtigung grammatikalischer, syntaktischer Regeln. 	
<p>3.6.3 Sie geben sinngemäss einfache Texte des betrieblichen Alltags von der ersten in der zweiten Landessprache wieder. (K3/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erfassen Texte ausserhalb des beruflichen Kontextes (Tourismus, Wirtschaft und Gesellschaft). • Sie interpretieren und transferieren diese in die Zielsprache. • Sie vertiefen die Kulturkenntnisse. 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plenum • Gruppenarbeit • Partnerarbeit • Einzelarbeit 	<p>Lehrmittel: Gemäss den Empfehlungen und dem Niveau des Schulstandortes</p>	<p>Prüfmethode: Kompetenztests mündlich / schriftlich Rollenspiele auf den Stufen K1, K2, K3 <i>Anmerkung: Bei den Fremdsprachen sind HKB 1 und HKB 3 kombiniert. Notengebung beachten.</i></p>

Strukturiert organisieren

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.2 / 4.4	Anzahl Lektionen: 38
<p>Situation: Die berufsbegleitende Karriere: Die Mitarbeitenden – die Mitdenkenden – die Ambassadoren Der Aufenthalt wird zum Wow-Erlebnis</p> <p>Situation 1: Qualität sichern, entwickeln und leben «Wir sind die Wellnessoase mit Blick in die Zukunft!» So lautet unser neuer Leitsatz, der im Leitbild integriert ist.</p> <p>Die Hotel-Kommunikationsfachfrau Jasmin Meier arbeitet zurzeit für die Direktion ihres Hotels «Sonne» im Backoffice. Ihr Hotelbetrieb wird erweitert und soll neu als 4-Stern-Betrieb klassifiziert werden. Das Bettenangebot von 60 Betten soll mit 30 Wohlfühl-Zimmern ergänzt werden. Im Weiteren wird den Gästen ein fantastischer Wellnessbereich von 2000 m² angeboten. Zudem soll ein neu ausgestatteter Seminarraum als Treffpunkt für zahlreiche Weiterbildungsveranstaltungen und Tagungen das Angebot ergänzen. Die Bauarbeiten werden im kommenden Monat abgeschlossen und die ersten Buchungen sind bereits eingegangen. Durch die Erweiterung des Angebots entstehen neue Abläufe. Der Betrieb ist mit dem Qualitätsgütesiegel für den Schweizer Tourismus ausgezeichnet.</p> <p>Jasmin Meier erhält von ihrer Vorgesetzten Frau Fuchs den Auftrag, die bisherigen Serviceketten zu überprüfen und allfällige Änderungen vorzuschlagen. Im Weiteren soll sie die neuen Serviceketten für die neuen Zielgruppen «Wellness» und «Seminar» erstellen. Nachdem sie die Serviceketten entwickelt hat, definiert sie die Qualitätsstandards und die entsprechenden Massnahmen, die zur Erreichung der definierten Qualitätsstandards führen.</p> <p>Die Qualität ist nur so gut, wie sie gelebt wird. Deshalb wird Jasmin Meier beauftragt, Vorschläge zu unterbreiten, wie man die Mitarbeitenden zur Umsetzung mit Engagement gewinnen kann. Jasmin Meier unterbreitet die Ergebnisse ihrer Vorgesetzten.</p> <p>Situation 2: Qualität hinter den Kulissen Die neuen Abläufe werden nicht nur aus der Gästeoptik anhand von Serviceketten, sondern auch aus der Sicht des Managements gesichert. Jasmin Meier erhält den Auftrag, für die neuen Prozesse mit den jeweiligen Verantwortlichen der Abteilungen Housekeeping, Wellness und Seminar / Tagungen / Event-Veranstaltungen Checklisten für die Mitarbeitenden zur Sicherung der Qualität zu erstellen. Dabei überprüft sie die bestehenden Checklisten auf allfällige Änderungen und erstellt für den Bereich Wellness und Seminar neue Checklisten, die zur Kontrolle dienen. Ebenfalls erstellt Jasmin Meier eine Checkliste zur Besprechung von Seminaren und Tagungen.</p>	

<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie können wir unsere Qualität weiterentwickeln? • Wie können wir erreichen, dass unsere Mitarbeitenden die neuen Werte leben? 	
<p>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</p>	<p>Lerninhalte:</p>
<p>1.2.1 Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären die geschichtliche Entwicklung des Tourismus. • Sie beschreiben die Bedeutung des Tourismus für die Schweizer Volkswirtschaft. • Sie erläutern die Organisation der Hotellerie und der Gastronomie.
<p>4.4.1 Sie erklären die Bedeutung von:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image <p>(K2/12L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie umschreiben die Geschäftspolitik und das Leitbild anhand von praktischen Beispielen. • Sie interpretieren die Bedeutung und den Nutzen der Unternehmenskultur.
<p>4.4.3 Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels sowie deren Bedeutung und Nutzen. (K2/8L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie erklären Hotelklassifikationssysteme von HotellerieSuisse, GastroSuisse und Hotelstars Union. • Sie erkennen die Basiskategorien und Spezialisierungskategorien von HotellerieSuisse als Symbole und beschreiben deren Merkmale. • Sie erläutern weitere Qualitätsgütesiegel.
<p>4.4.4 Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme des Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4/14L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie vergleichen die Instrumente zur Überprüfung der Qualität und wählen das passende Qualitätssystem für einen vorgegebenen Betrieb aus. • Sie bestimmen Massnahmen aufgrund der Auswertung des Qualitätsmanagements (z.B. ein Mystery-Check oder eine Gästenumfrage: Was tun, wenn die Bettwäsche immer zerknittert ist? Dies kann den Hauptteil des Leistungsziels darstellen.). • Sie beschreiben die Merkmale der Qualitätsentwicklung und der Qualitätssicherung.

<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einzelarbeit • Partnerarbeit • Diskussion im Plenum • Gruppenarbeiten 	<p>Lehrmittel: WIGL</p>	<p>Prüfmethode: Fallstudien zur Erstellung von gästedespezifischen Serviceketten mit Ableiten von konkreten Massnahmen Fallstudien zur Erstellung von Checklisten Fallstudien präsentieren Die Organisationen des Gastgewerbes und deren Nutzen für die Hotelbetriebe präsentieren</p>
--	------------------------------------	---