

Rahmenlehrplan

für den

Berufskundlichen Unterricht

von

Hotelfachfrau / Hotelfachmann

Ausgabe 2011

Hotel & Gastro *formation*

Eichstrasse 20, 6353 Weggis, Telefon 041 392 77 77, Telefax 041 392 77 70
www.hotelgastro.ch

Übersicht

Einleitung

1. Übersicht, Einleitung	S.	2
2. Aufgaben des Rahmenlehrplanes, Rahmenbedingungen	S.	3
3. Beschrieb der Ziele, Definition der K-Stufen	S.	4
4. Empfehlungen, Lehrmittel, Semestereinteilungen	S.	5 – 7

I. Berufskunde-Themen/Fächer

	ca. Lektionen	
1. Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation	70	S. 8 + 9
2. Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand-, Gesundheitsschutz	40	S. 10
3. Logistik	40	S. 11
4. Gästebetreuung; Allgemein, Service, Réception	100	S. 12 + 13
5. Raumgestaltung	20	S. 14
6. Werterhaltung	150	S. 15
7. Wäscheversorgung	30	S. 16
8. Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien	30	S. 17

II. Zweite Sprache

120 S. 18

1. Aufgaben des Berufskunde-Rahmenlehrplanes

- Als Grundlage dieses Rahmenlehrplanes gelten die folgenden gesetzlichen Bestimmungen: Verordnung über die berufliche Grundbildung Hotelfachfrau / Hotelfachmann und Bildungsplan vom 7. Dezember 2004.
- Die Leit-, Richt- und Leistungsziele stammen aus dem Bildungsplan und sind verbindlich.
- Die Methodenkompetenz und die Sozialkompetenz sind im Bildungsplan speziell aufgeführt und können dort nachgelesen werden.
- Der Rahmenlehrplan hält die Leit-, die Richt- und die Leistungsziele für den berufskundlichen Unterricht an den Berufsfachschulen und interkantonalen Fachkursen verbindlich fest, präzisiert diese und gibt Empfehlungen für die praktische Umsetzung.
- Der Rahmenlehrplan ist ein Steuerungsinstrument für die Unterrichtsplanung und die Unterrichtsevaluation der Berufsfachschulen.
- Der Rahmenlehrplan dient als Grundlage für die Erarbeitung der schulinternen Arbeitspläne/ Schullehrpläne, welche den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen an den Berufsfachschulen Rechnung tragen.

2. Rahmenbedingungen

- Die Schulleitung und die Fachlehrkräfte gestalten gemeinsam den individuellen, schulinternen Schullehrplan.
- In Verbindung mit der Entwicklung und Förderung der Fachkompetenz soll bei der pädagogisch/didaktischen Gestaltung des Unterrichtes auf die prozessorientierte Entwicklung der Methodenkompetenz sowie der Eigen- und Sozialkompetenz geachtet werden.
- Das Bearbeiten aller Leitziele ist obligatorisch und diese Lernbereiche sind beim Qualifikationsverfahren angemessen zu berücksichtigen.
- Die im Bildungsplan als Anhang festgelegten 480 Lektionen sind verbindlich.
- Über den Pflichtbereich des Rahmenlehrplanes hinaus, können die Berufsfachschulen innerhalb ihres schulinternen Arbeitsplanes zusätzliche Bereiche wählen und ausgestalten.

Beschrieb der verschiedenen Ziele und Definition der K-Stufen

Bei allen Themenbereichen sind zuerst das Leitziel, die Richtziele und dann die einzelnen Leistungsziele (numerisch) aufgeführt. Die Leitziele und Richtziele sind ebenso wie die Leistungsziele verbindlich.

Leitziele

Leitziele beschreiben in **allgemeiner Form**, welche Themenbereiche zu diesem Fachkompetenz gehören. Sie begründen auch, **warum/weshalb** diese Themenbereich von Bedeutung sind. Sie gelten für alle Lernorte.

Richtziele

Richtziele übersetzen ein Leitziel in ein Verhalten, das der Lernende zeigen soll. Sie konkretisieren **was** gelernt werden soll. Sie gelten für alle Lernorte.

Leistungsziele

Leistungsziele beschreiben die **messbaren Fähigkeiten** und Fertigkeiten der einzelnen **Fachkompetenzen**. Hinweise zur Förderung der Methoden- sowie Sozial- und Selbstkompetenz befinden sich bei den jeweiligen Leistungszielen.

Sie sind individuell für die betreffenden Lernorte formuliert und durch das Zuordnen einer **K-Stufe taxiert**. Die dort festgehaltene K-Stufe beschreibt das Anspruchsniveau des Leistungsziels.

Definition der K-Stufen 1 – 6

K1 (Wissen)

Lernende geben auswendig gelerntes Wissen so wieder, wie sie es gelernt haben.

K2 (Verständnis)

Lernende haben eine bestimmte Materie verstanden. Es reicht nicht, den Stoff auswendig zu lernen, Lernende müssen ihn begreifen und ihn auch wiedergeben können.

K3 (Anwendung)

Lernende übertragen das Gelernte in eine neue Situation, wenden es an und passen es an die verschiedenen Praxissituationen an.

K4 (Analyse)

Lernende untersuchen einen Fall, eine komplexe Situation oder ein System und leiten daraus selbstständig die zu Grunde liegenden Strukturen und Prinzipien ab, ohne dass sie sich damit vorher vertraut machen konnten. z.B. Aus Aussagen von Kunden und Gästen deren Wünsche und Bedürfnisse ableiten. Ein unbekanntes und komplexes System wird analysiert.

K5 (Synthese)

Lernende analysieren nicht nur, sondern denken weiter. Sie haben eine kreative Idee. Oder sie bringen zwei verschiedene Sachverhalte, Begriffe, Themen, Methoden, die sie gelernt haben, konstruktiv zusammen, um ein Problem zu lösen. z.B. Situations- und kundengerechten Blumenschmuck gestalten. Durch die Kombination verschiedener Faktoren und eine kreative Denkleistung entsteht etwas Neues.

K6 (Beurteilung)

Lernende bilden sich ein Urteil über einen komplexen, mehrschichtigen Sachverhalt und begründen diesen mit Hilfe vorgegebener oder selbst entwickelter Kriterien. z.B. Aus den für ein bestimmtes Material verwendbaren Reinigungs- und Pflegemitteln das aus ökonomischer und ökologischer Sicht optimale auswählen. Lernende müssen sich über eine komplexe Materie eine eigene Meinung bilden und diese begründen.

Lehrmittel Empfehlungen für den Berufskundeunterricht:

- Für den berufskundlichen Unterricht werden die folgenden Lehrmittel empfohlen:
 - Lehrmittel ‚für Hotelfachfrau/-mann: Hauswirtschaft Hotellerie‘, hotelleriesuisse
 - Lehrmittel Housekeeping Management, A-Trauner-Verlag, Linz-A
 - Lehrmittel ‚Reinigungstechnik‘, Uster Verlag, Egg
 - Lehrmittel Betriebswirtschaft, Compendio Verlag, Hotel & Gastro *formation*, Weggis
 - Service-Lehrbuch, GastroSuisse, Zürich

Empfehlung für die Semester-Einteilung (Grobeinteilung der Fächer/Themen):			
	1. Semester		2. Semester
10	Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation <ul style="list-style-type: none"> . Aufbau der Branche . Organisation der Betriebe . Nahtstellen . Sinn, Zweck, Einsatz, Ablage v. Checklisten, einfaches Beispiel erstellen . Arbeitstechnik, rationelles Arbeiten . Regeln Teamwork 	25	Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation <ul style="list-style-type: none"> . Grundbegriffe der Betriebswirtschaft . Betriebswirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge . Ablauforganisation, Organigramm . Checklisten erstellen; Arbeitsablauf, Bedienungsanleitung . Kommunikationsmittel/Informationsmittel
46	Werterhaltung <ul style="list-style-type: none"> . Abläufe der Unterhalts-, Zwischen-Reinigung in der Beherbergungsabteilung, . Wahl der Systeme, Methoden bei Reinigungen . Korrekter Einsatz der chemotechn. Produkte 	35	Wäscheversorgung <ul style="list-style-type: none"> . Wäschepflege: Sortieren, Kontrollieren, Waschen, Antrocknen, Trocknen, Mangen, Bügeln, Falten, Wegräumen, Lagern . Wahl und Einsatz der Waschmittel und Waschhilfsmittel
6	Maschinen, Geräte, Utensilien <ul style="list-style-type: none"> . Wahl und Einsatz von Maschinen, Geräten, Utensilien für die Unterhalts-, Zwischen-Reinigung in der Beherbergungsabteilung . Funktion und Pflege der Maschinen, Geräte und Utensilien . Meldung zu Beschädigungen, Mängeln 		<ul style="list-style-type: none"> . Unterschied verschiedener Wäsche- und Textilarten . Merkmale/Eigenschaften der Materialien (Textilkunde) . Zusammenarbeit mit Zentralwäschereien
8	Gästebetreuung <ul style="list-style-type: none"> . Verhalten allgemein . Korrekte Umgangsformen, Auftreten 	8	Maschinen, Geräte und Utensilien <ul style="list-style-type: none"> . Wahl und Einsatz von Maschinen, Geräten in der Wäscherei/Lingerie . Funktion und Pflege der Maschinen und Geräte
10	Hygiene <ul style="list-style-type: none"> . Grundbegriffe im Bereich der Mikroorganismen . Sinn und Zweck der Lebensmittelgesetzgeb. . Persönliche Hygiene, betriebliche Hygiene Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz: <ul style="list-style-type: none"> . Gesundheitsvorsorge . Verhaltensmassnahmen für Brandschutz . Verhaltensmassnahmen bei Brandausbruch 	12	jeweilige Hygieneregeln jeweilige Arbeitssicherheitsregeln

Empfehlung für die Semester-Einteilung (Grobeinteilung der Fächer/Themen):

	3. Semester		4. Semester
8	<p>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation . Sinn/Zweck vom Einführen neuer Mitarbeiter-der / Göttiprogramm</p>	18	<p>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation . Geschäftspolitik, Leitbild, Philosophie . Grundsätze Marketing . Wertschöpfungsprozesse . Ziel, Zweck, Aufbau der Qualitätssicherung . Verschiedene Instruktionmethoden . Regeln der Auftragserteilung und der Kontrolle</p>
16	<p>Logistik: . Warenbewirtschaftung, gesetzliche Bestimmungen, Eigenschaften, Merkmale und Lagerung von Lebensmitteln und Getränken . Umweltgerechtes Verhalten beim Trennen, Verwerten, Entsorgen</p>	20	<p>Gästebetreuung . Verschiedene Gästebedürfnisse v. Empfang bis z. Verabschiedung, Verkaufsregeln, Bankett-Einsatz . Speise- und Getränkeservice für Hotel und Bankett-Gästen . Einfache Serviceformen</p>
14	<p>Gästebetreuung . Frühstückszubereitung . Frühstücksbuffet . Speise- und Getränkeservice: - Frühstücksbereich - bei Seminarpausen - bei Apérobuffets - Getränkeausschank</p>	12	<p>Raumgestaltung . Seminarräume einrichten . Dekorationen im Beherbergungsbereich . Blumen-, Pflanzen- und Dekorations-Pflege</p>
24	<p>Werterhaltung . Arbeitsabläufe im Office/Stewarding: . Tägliche Reinigungen . Grundreinigungen an verschiedenen Materialien . Eigenschaften/Merkmale und Ansprüche an die Reinigung der verschiedenen Materialien im Verpflegungsbereich</p>	20	<p>Werterhaltung . Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigungen von: - Inneneinrichtungen - Möbeln - Bettinhalt - Vorhängen . Eigenschaften/Merkmale und Ansprüche an die Reinigung der verschiedenen Materialien von: - Inneneinrichtungen - Möbel, - Bettinhalten, - Vorhängen</p>
10	<p>Maschinen und Geräte im Officebereich/ Stewarding . Wahl und Einsatz der verschiedenen Maschinen und Geräte . Funktion und Pflege der verschiedenen Maschinen und Geräte</p>	6	<p>Maschinen, Geräte, Utensilien zur Werterhaltung Beherbergung . Wahl und Einsatz der verschiedenen Maschinen und Geräte . Funktion und Pflege der verschiedenen Maschinen und Geräte</p>
8	<p>Hygiene . Lebensmittelhygiene . Hygienepläne erstellen Jeweilige Hygieneregeln</p>	4	<p>Jeweilige Hygieneregeln Jeweilige Arbeitssicherheitsregeln</p>
	<p>Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz: . Gesunde Ernährung Jeweilige Arbeitssicherheitsregeln</p>		

Empfehlung für die Semester-Einteilung (Grobeinteilung der Fächer/Themen):

	5. Semester		6. Semester
4	<p>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation . Ökologischer und ökonomischer Umgang mit Wasser, Energie, Maschinen, Mittel, Manpower</p>	6	<p>Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation . Arbeitspläne Teilbereiche . Preisgestaltung . Einsatzplanung Mitarbeiter</p>
20	<p>Gästebetreuung . Arbeitsabläufe Réception: - Gästekartei - Reservationen - Ankünfte vorbereiten, Check-in - Buchungen von Extras</p>	38	<p>Gästebetreuung . Arbeitsabläufe Réception: - Verkauf von Dienstleistungen - Check-out, Einkassieren, Fremdwährungen - Administrative Arbeiten - Reklamationen, Verhalten in schwierigen Situationen</p>
38	<p>Werterhaltung . Arbeitsabläufe von Zwischen- und Grundreinigungen von öffentlichen Räumen und im Beherbergungsbereich . Einsatz der entsprechenden chemotechnischen Produkte</p>	8	<p>Raumgestaltung . Bedeutung von Dekorationsmöglichkeiten . Farbenlehre</p>
8	<p>Maschinen, Geräte, Utensilien . Wahl und Einsatz der verschiedenen Maschinen und Geräte für Zwischen- und Grundreinigungen . Funktion und Pflege der verschiedenen Maschinen und Geräte</p>	6	<p>Werterhaltung . Kontrollaufgaben im Beherbergungsbereich</p>
6	<p>Logistik . Verschiedene Abfallarten . Ökologische Entsorgung</p>	2	<p>Anlagen, Maschinen: . Wichtigkeit von Mängel, Reparaturen erfassen . Betriebsstörungen an haustechnischen Anlagen</p>
6		18	<p>Logistik . Einkauf planen . Bestellungen . Grund, Wichtigkeit der Inventur</p>
4	<p>Jeweilige Hygieneregeln Jeweilige Arbeitssicherheitsregeln</p>	2	<p>Jeweilige Hygieneregeln Jeweilige Arbeitssicherheitsregeln</p>

Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation (ca. 70 Lektionen)

1 Leitziel

Grundlegende Kenntnisse und Konzepte in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotelfachleute notwendig, um zum einen die ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Zusammenhänge in der Branche wie auch im Betrieb zu verstehen. Zum andern bilden sie eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit effizient zu bewältigen und um Abläufe sicher zu planen, zu gestalten und kritisch zu analysieren sowie Mitarbeiter einzuführen. Damit wird die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten wie auch für das lebenslange Lernen geschaffen.

1.1 Richtziel

Hotelfachleute interessieren sich für betriebswirtschaftliche Fragestellungen, erkennen grundlegende Zusammenhänge und sind fähig, marktorientiert zu denken und zu handeln.

Leistungsziele: 1.1.1 / 1.1.2 / 1.1.3

1.2 Richtziel

Hotelfachleute beschreiben die Merkmale und Besonderheiten der Branche sowie der Hotellerie und verstehen Chancen und Gefahren der gegenwärtigen und zukünftigen ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Entwicklung.

Leistungsziele: 1.2.1 / 1.2.2 / 1.2.3 / 1.2.4 / 1.2.5 / 1.2.6 / 1.2.7

1.3 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, grundlegende Wertschöpfungs-, Arbeits- und Qualitätssicherungsprozesse in einem Hotelbetrieb zu beschreiben, zu analysieren und wesentliche Schnittstellen zu erläutern.

Leistungsziele: 1.3.1 / 1.3.2 / 1.3.3 / 1.3.4 / 1.3.5

1.4 Richtziel

Hotelfachleute erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Gestaltung und die Funktionsweise betrieblicher Prozesse.

Leistungsziele: 1.4.1 / 1.4.2 / 1.4.3 / 1.4.4

1.5 Richtziel

Hotelfachleute verstehen die gesetzlichen Grundlagen und betrieblichen Richtlinien der Einsatzplanung, erkennen Zielkonflikte zwischen betrieblichen Erfordernissen und Bedürfnissen der Mitarbeiter und sind fähig, das Zusammenwirken zwischen verschiedenen verschiedenen Personen und Stellen zu beschreiben sowie Mitarbeiter/-innen einzuführen und anzulernen.

Leistungsziele: 1.5.1 / 1.5.2 / 1.5.3

Lernziele:

- **Aufbau der Branche und die Organisation der Betriebe erklären**
 - . Stellenwert des Tourismus und Zusammenhänge zwischen Tourismus und Gastronomie erläutern
 - . Geschichtliche Entwicklung des Tourismus in der Schweiz nennen und Trends erläutern
 - . Berufsverbände und -Vereinigungen der Branche sowie deren Tätigkeiten nennen
 - . Gastgewerbliche Betriebsarten unterscheiden und deren Stärken, Schwächen aufzeigen
 - . Grundbegriffe der Betriebswirtschaftslehre in der Hotellerie kurz erklären (Budget, Umsatz, Aufwand, Ergebnis, Ertrag, Investitionen, Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Kostenstruktur)
 - . Sinn und Zweck der Geschäftspolitik, Leitbild, Philosophie eines gastgewerblichen Betriebes nennen
 - . Grundsätze des Marketings beschreiben
 - . Konsequenzen von gesetzlichen Regulierungen erklären
 - . Kalkulation erklären und erstellen, und die Bedeutung Preisgestaltung erläutern

- **Ablauforganisation erklären**
 - . Arbeitsorganisation unterschiedlicher gastgewerblicher Betriebe beschreiben
 - . Die Regeln des Teamworks beschreiben
 - . Arbeitsplanung erklären, dabei eigene Lern- und Arbeitstechniken erarbeiten
 - . Wertschöpfungsprozesse im Hotelbetrieb erläutern
 - . Ziel, Zweck und Aufbau der Qualitätssicherung erklären
 - . Sinn und Zweck von Checklisten erklären
 - . Checklisten für eigene Aufgabenbereiche erstellen und deren Anwendung und Einsatz erklären
 - . Regeln der Auftragserteilung und Arbeitskontrolle beschreiben

- **Einsatz von Informations- und Kommunikationsmitteln erklären**
 - . Informationsfluss beschreiben, Informations- und Kommunikationsmittel nennen und deren Einsatz erklären
 - . Administrative Arbeiten beschreiben und einfache Schriftstücke erstellen: Checklisten, Statistiken, standardisierte Briefe, E-Mail, usw.

- **Grundlagen der Einsatzplanung erläutern**
 - . Grundsätze der Mitarbeiter-Einsatzplanung beschreiben, dabei gesetzliche und betriebliche Vorschriften und weitere Rahmenbedingungen erklären
 - . Grundsätze der Einführung neuer Mitarbeiter beschreiben
 - . Instruktionmethoden beschreiben, vergleichen, anwenden und Vor-/Nachteile begründen

- **Ökonomische und ökologische Zusammenhänge erläutern**
 - . Zusammenhänge zwischen Wirtschaftslage, Politik, Tourismus und Gastronomie aufzeigen
 - . Einsatz sowie Umgang mit Manpower, Wasser, Energie, Maschinen und Materialien erklären

Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz (ca. 40 Lektionen)

2 Leitziel

Das Verständnis für Hygiene, Arbeitssicherheit Gesundheitsschutz ist für Hotelfachleute eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch die Werterhaltung eine entscheidende Einflussgrösse. Hotelfachleute leben diese Anforderungen sowohl im eigenen Arbeitsbereich wie auch im Betrieb und gestalten diese engagiert und pflichtbewusst mit.

2.1 Richtziel

Hotelfachleute verstehen die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, wesentliche Handlungsfelder in Hotelbetrieben zu analysieren, zu beurteilen und umzusetzen.

Leistungsziele: 2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3

2.2 Richtziel

Hotelfachleute beschreiben Auswirkungen von mangelnder Hygiene und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu ergreifen.

Leistungsziele: 2.2.1 / 2.2.2 / 2.2.3 / 2.2.4

2.3 Richtziel

Hotelfachleute verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz und erkennen deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe.

Leistungsziele: 2.3.1 / 2.3.2 / 2.3.3 / 2.3.4 / 2.3.5 / 2.3.6

Diese Bereiche werden themenübergreifend anhand von Beispielen vernetzt unterrichtet:

. in der Werterhaltung/Reinigung

. im Frühstücksbereich, im Pausen-, Apéro-Buffer-Bereich,

. beim Erstellen, Testen und Optimieren von Checklisten, usw.

Lernziele:

- **Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene erläutern**
 - . Sinn und Zweck der Lebensmittelgesetzgebung begründen
 - . Vorschriften der Lebensmittelverordnung (LMV) und der Hygieneverordnung (HyV) nennen sowie deren Umsetzung beschreiben
 - . Wichtigkeit der Hygiene in Bezug auf die Qualitätssicherung erklären
 - . Grundbegriffe im Bereich Mikroorganismen in Bezug auf die Hygiene nennen
 - . Regeln der persönlichen Hygiene, der Arbeitsplatzhygiene und der Lebensmittelhygiene begründen

- **Auswirkungen von mangelnder Hygiene beschreiben**
 - . Zusammenhänge und Auswirkungen von mangelnder Hygiene erklären und begründen (Krankheiten, Image, negative Werbung, Haftung, Kosten, Betriebsschliessung)
 - . Massnahmen vorschlagen bei typischen Hygieneproblemen und diese adressatengerecht formulieren

- **Gesetzliche Vorschriften über Arbeitssicherheit, Gesundheitsvorsorge und -schutz nennen und Massnahmen beschreiben**
 - . Empfehlungen der ‚Branchenlösung‘ in den verschiedenen Einsatzgebieten erklären
 - . Unfallsituationen aufzeigen, Unfallverhütungsmassnahmen beschreiben und begründen
 - . Verhalten in Unfallsituationen, 1. Hilfe-Massnahmen beschreiben
 - . Inhalt, Umgang und Einsatz einer Hausapotheke und Verhalten bei einfachen Erkrankungen beschreiben
 - . Aufgaben und Bedeutung von Nährstoffen im Zusammenhang mit einer gesunden Ernährung erklären
 - . Gesundheitsvorsorge und Gesundheitsschutzmassnahmen für das eigene Wohlbefinden erläutern

- **Brandschutzmassnahmen beschreiben**
 - . Brandursachen nennen und Brandschutzmassnahmen beschreiben
 - . Ziele und Verhaltensregeln bei Brandausbruch situationsgerecht beschreiben und den Einsatz verschiedener Hilfsmitteln zur Brandbekämpfung erklären

Logistik (ca. 40 Lektionen)

3 Leitziel

In Hotelbetrieben kommt der Steuerung und Bewirtschaftung von Waren und Produkten eine wesentliche Bedeutung zu, sei es aus einer finanziellen Perspektive oder auch mit Blick auf die schnelle und adressatengerechte Befriedigung von Gästebedürfnissen. Hotelfachleute prägen und gestalten logistische Prozesse mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.

3.1 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Beschaffung bis zur Entsorgung zu beschreiben und in Teilprozessen mitzugestalten.

Leistungsziele: 3.1.1 / 3.1.2 / 3.1.3

3.2 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.

Leistungsziele: 3.2.1. / 3.2.2

Lernziele:

- **Warenbewirtschaftung beschreiben**
 - . Ziele und Grundsätze des Einkaufs nennen
 - . Arbeitsschritte bei Bestellungen, der Annahme, Kontrolle, Lagerung und Ausgabe von Food- und Non-Food-Artikeln beschreiben unter Berücksichtigung von umweltgerechten und ökonomischen Grundsätzen
 - . Die Wichtigkeit einer Inventur erläutern und den Ablauf der Inventaraufnahme beschreiben

- **Ökologische Entsorgung begründen**
 - . Umweltgerechtes Verhalten in verschiedenen Fachgebieten beschreiben (Vermeiden, Trennen, Verwerten, Entsorgen)
 - . Verschiedene Abfallarten unterscheiden sowie deren Entsorgung beschreiben und begründen

- **Eigenschaften, Merkmale von Lebensmitteln und Getränken erklären und gesetzliche Bestimmung in Bezug auf die Lagerung von Food- und Non-Food-Artikeln beschreiben**
 - . Eigenschaften und Merkmale von Lebensmitteln (Milch, Milchprodukte, Kaffee, Tee, Kakao, Zucker, Obst, Obsterzeugnisse, Getreide und Getreideprodukte, Eier, usw.) erklären
 - . Eigenschaften und Merkmale von alkoholfreien und alkoholhaltigen Getränken erklären
 - . Gesetzliche Bestimmungen in Bezug auf die Lagerung von Food- und Non-Food-Artikeln erklären

Gästebetreuung (ca. 100 Lektionen)

4 Leitziel

Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.

4.1 Richtziel Allgemeines Verhalten

Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftretens, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.

Leistungsziele: 4.1.1 / 4.1.2 / 4.1.3

4.2 Richtziel Allgemeines Verhalten

Hotelfachleute entwickeln Bewusstheit über gäste- und betriebsgerechte Umgangsformen und wenden entsprechende Verhaltensregeln zielorientiert an.

Leistungsziele: 4.2.1 / 4.2.2 / 4.2.3

4.3 Richtziel Allgemeines Verhalten

Hotelfachleute sind fähig, die Kommunikation mit Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitern auf unterschiedlichen Ebenen zu analysieren, Dialoge zu führen und Gästekontakte im Interesse des Betriebes und der Gäste aktiv mitzugestalten.

Leistungsziele: 4.3.1 / 4.3.2 / 4.3.3

4.4 Richtziel Service

Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.

Leistungsziele: 4.4.1 / 4.4.2 / 4.4.3 / 4.4.4

4.5 Richtziel Service

Hotelfachleute führen Arbeitsabläufe für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste bedürfnisgerecht und effizient durch, reflektieren ihre Vorgehensweise und Wirkungen und sind bereit, diese laufend zu verbessern.

Leistungsziele: 4.5.1 / 4.5.2

4.6 Richtziel Réception

Hotelfachleute erkennen und verstehen unterschiedliche Gästegruppen und können deren Erwartungen und Bedürfnisse aufzeigen wie auch Entwicklungstrends abzuschätzen.

Leistungsziele: 4.6.1 / 4.6.2

4.7 Richtziel Réception

Hotelfachleute sind fähig, die Bedeutung des Gästeempfangs bis zur Gästeverabschiedung zu erkennen und sind in der Lage, Gäste zu empfangen, ihre Bedürfnisse zu beschreiben und sie zuvorkommend über betriebs- und regionalspezifische Produkte sowie Dienstleistungen zu beraten.

Leistungsziele: 4.7.1 / 4.7.2 / 4.7.3 / 4.7.4

Lernziele:

- **Bedeutung und Wirkung des persönlichen Auftretens begründen**
 - . Umgangsformen beschreiben und begründen sowie anwenden
 - . Wichtigkeit und Wirkung des verbalen und non verbalen Auftretens beschreiben und begründen (Haltung, Gestik, Mimik, Sprache, Bekleidung und Körperpflege)
 - . Wirkung der eigenen Persönlichkeit auf die Gäste und das Team analysieren, bewerten und verbessern

- **Gästebedürfnisse und Gästekommunikation beschreiben**
 - . Verschiedene Gästesegmente und deren unterschiedliche Bedürfnisse beschreiben
 - . Gesprächsablauf mit unterschiedlichen Gästen beschreiben (aktives Zuhören, Nachfragen, Antworten)
 - . Das Vorgehen beim Empfangen, Begrüßen, Informieren, Betreuen und Verabschieden beschreiben
 - . Korrektes Verhalten in schwierigen Situationen mit Gästen beschreiben
 - . Reklamationen entgegennehmen und situationsgerechte Massnahmen beschreiben
 - . Regeln der Verkaufstechnik beschreiben und den Aufbau eines Verkaufsgesprächs erklären

Service

- **Grundregeln der Betreuung von Hotel-, Seminar- und Bankettgästen erklären**
 - . Grundregeln der Frühstücks-Zubereitung und des Frühstücks-Service erklären
 - . Grundregeln zum Herrichten, Aufbauen und Betreuen von Pausen- und Apéro- Buffets beschreiben
 - . Arbeitsabläufe beim Aufdecken, Bedienen und Abräumen von verschiedenen Mahlzeiten der Hotel-, Seminar- und Bankett-Gäste erklären und begründen
 - . Einfache Serviceformen erklären
 - . Regeln zum Zubereiten und Herrichten von Getränken erklären
 - . Einfache Bestell- und Kassasysteme sowie deren Einsatz erklären

Réception

- **Aufgaben und Arbeitsabläufe im Empfangsbereich beschreiben**
 - . Dienstleistungsangebot und Infrastruktur eines Hotelbetriebes beschreiben, deren Vorzüge aufzeigen und mit Konkurrenzprodukten vergleichen
 - . Vorgehen bei Annahme und der Verarbeitung von Reservationen beschreiben
 - . Vorbereitungsarbeiten für den Gästeempfang beschreiben
 - . Abläufe bei Check-in und Check-out beschreiben
 - . Verschiedene Zahlungsmöglichkeiten beschreiben (Bar, Kreditkarten, EC-direct, Debitoren, usw.)
 - . Umrechnen von Fremdwährungen erklären
 - . Administrative Arbeiten im Front-Officebereich beschreiben

Raumgestaltung (ca. 20 Lektionen)

5 Leitziel

Eine behagliche und an den Bedürfnissen der Gäste orientierte Raumgestaltung stellt eine wesentliche Voraussetzung für die Wertschöpfung in Hotelbetrieben dar. Das Schaffen von räumlichem Wohlbefinden, einer wohnlichen Ambiance und der gästeorientierten Gestaltung von Hotel-, Seminar- und Bankettlokalitäten stellt deshalb eine zentrale Aufgabe und Kompetenz von Hotelfachleuten dar.

5.1 Richtziel

Hotelfachleute verstehen die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Räumen und sind fähig, diese gästegerecht und zielorientiert anzuwenden.

Leistungsziele: 5.1.1 / 5.1.2 / 5.1.3 / 5.1.4

5.2 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste nach deren Bedürfnissen und den betrieblichen Richtlinien selbstständig Räume zu gestalten und einzurichten.

Leistungsziele: 5.2.1 / 5.2.2

Lernziele:

- **Bedeutung und Grundsätze der Raumgestaltung erklären**
 - . Grundlagen für das Bereitstellen und funktionelle Einrichten von Gästeräumen nennen (Gästezimmer, Aufenthaltsräume, Seminar-, Banketträume, öffentliche Bereiche, usw.)
 - . Wichtige Punkte für eine angenehme Raumatmosphäre erklären und begründen
 - . Möglichkeiten und Grenzen der Raumgestaltung aufzeigen und adressatengerecht zu kommunizieren

- **Grundsätze der Farbenlehre nennen**
 - . Primär- und Sekundärfarben unterscheiden und harmonische Zusammenstellungen beschreiben

- **Dekorationsmöglichkeiten erläutern**
 - . Bedeutung von Dekorationen erläutern und verschiedene Dekorationsmöglichkeiten für unterschiedliche Räume und Anlässe beschreiben
 - . Pflege von Pflanzen-, Schnittblumen- und Dekorationen erklären und begründen

Werterhaltung, (ca. 135 Lektionen)

6 Leitziel

Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.

6.1 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung selbstständig vorzunehmen.

Leistungsziele: 6.1.1 / 6.1.2 / 6.1.3

6.2 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung zu erkennen und entsprechende Systeme, Methoden und Produkte zu erklären und problemgerecht einzusetzen.

Leistungsziele: 6.2.1 / 6.2.2 / 6.2.3

6.3 Richtziel

Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.

Leistungsziele: 6.3.1 / 6.3.2

6.4 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, Beschädigungen und Mängel zu Betriebseinrichtungen und Räumen zu erfassen, diese selbst zu beheben oder deren Behebungen zu planen, in ihrer Realisierung zu begleiten und zu kontrollieren.

Leistungsziele: 6.4.1 / 6.4.2

Lernziele:

- **Einsatz von Systemen, Methoden und Produkten erklären und begründen**
 - . Ansprüche an die Reinigung von Beherbergungsräumlichkeiten, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien beschreiben
 - . Reinigungssysteme und -methoden unterscheiden, deren Einsatz begründen sowie Merkmale zum Werterhalt beschreiben
 - . Reinigungs- und Pflegeprodukte unterscheiden, deren Eigenschaften und Wirkung erklären, beurteilen sowie die Einsatzmöglichkeiten begründen
 - . Dosierungen von Reinigungsmittel in Bezug auf Ökonomie und Ökologie erklären
 - . Die Abläufe von Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonder-Reinigungen an Materialien im Beherbergungsbereich beschreiben (Inneneinrichtungen, Innenausstattungen, Mobiliar, Bettinhalt, usw.)
 - . Die Abläufe Unterhalts- und Grundreinigungen von Materialien im Office-/Stewarding-Bereich beschreiben (Keramische Produkte, Glas, Metalle, Kunststoffe)

- **Eigenschaften/Merkmale der Materialien erklären**
 - . Eigenschaften/Merkmale der Materialien im Beherbergungsbereiche hinsichtlich der Pflege erklären (Inneneinrichtungen, Innenausstattungen, Mobiliar, Bettinhalt, usw.)
 - .Eigenschaften/Merkmale der Materialien im Verpflegungsbereich hinsichtlich der Pflege erklären (Keramische Produkte, Glas, Metalle, Kunststoffe)

- **Umgang mit Beschädigungen und Mängel an Betriebseinrichtungen erklären**
 - . Massnahmen zur Werterhaltung von Immobilien und Mobiliar beschreiben
 - . Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängel und Reparaturen an Einrichtungen, Mobiliar und Materialien erklären

Wäscheversorgung, (ca. 35 Lektionen)

7 Leitziel

Die ökonomische und ökologische Bereitstellung, Reinigung und Pflege der Wäsche in Hotelbetrieben stellt für die Gäste eine wesentliche Voraussetzung zu deren Zufriedenheit dar. Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsprozesse in der Wäscheversorgung selbstständig zu planen, umzusetzen und in ihrer Zielorientierung und Effizienz zu bewerten und zu verbessern.

7.1 Richtziel

Hotelfachleute sind in der Lage, Ansprüche an die Wäschepflege aus betriebswirtschaftlicher und ökologischer Sicht zu verstehen und mit Bedürfnissen der Gäste zu verbinden.

Leistungsziele: 7.1.1 / 7.1.2

7.2 Richtziel

Hotelfachleute erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte sachgerecht ein.

Leistungsziele: 7.2.1 / 7.2.2 / 7.2.3

7.3 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, den gesamten Prozess der Wäschepflege selbstständig zu planen und umzusetzen.

Leistungsziele: 7.3.1 / 7.3.2

Lernziele:

- **Kreislauf der Wäschepflege erklären**
 - . Wichtigkeit der Bedeutung von sauberer und intakter Wäsche für den Betrieb, die Gäste und die Mitarbeitenden erklären
 - . Arbeitsabläufe der Wäschepflege unter Einbezug von ökonomischen und ökologischen Aspekten beschreiben und begründen
 - . Sortieren, Kontrollieren, evtl. Vorbehandeln der Schmutzwäsche, Waschen, Entwässern, Trocknen oder Antrocknen, Vorbereiten zum Mangeln oder Bügeln, Mangeln, Bügeln, Falten, Wegräumen, Lagern, Ausgeben
 - . Zusammenarbeitsformen mit einer Zentralwäscherei beschreiben

- **Einsatz, Verwendung von Waschmittel und Waschhilfsmittel erklären**
 - . Eigenschaften von Wasch- und Waschhilfsmitteln erklären sowie deren Einsatz, Wirkung, Grenzen beschreiben

- **Textilkunde**
 - . Textilarten in Bezug auf ihre Verwendung und Pflege unterscheiden sowie deren Eigenschaften beschreiben

Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien (ca. 40 Lektionen)

8 Leitziel

Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch der Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembeseitigung oder -minimierung zu ergreifen.

8.1 Richtziel

Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.

Leistungsziele: 8.1.1 / 8.1.2

8.2 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, haustechnische und sanitäre Anlagen sachgerecht und funktionsorientiert zu bedienen.

Leistungsziele: 8.2.1 / 8.2.2

8.3 Richtziel

Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und das Problem sachgerecht zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.

Leistungsziele: 8.3.1 / 8.3.2

Lernziele:

- **Zweck, Funktionsweise, Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im hauswirtschaftlichen Bereich erklären**
 - . Bedeutung des sorgsamem Umgangs mit Maschinen, Geräten und Utensilien begründen
 - . Einsatz, Bedienung und Reinigung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien der Beherbergungsabteilung erklären (Etage, Hausdienst, Wäscherei, Lingerie)
 - . Einsatz, Bedienung und Reinigung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien in den Bereichen Office, Frühstück und Getränkeausschank erklären

- **Sachgerechte Bedienung von haustechnischen und sanitären Anlagen beschreiben**
 - . Bedeutung des sorgsamem Umgangs mit haustechnischen und sanitären Anlagen begründen
 - . Brandmeldeanlage, Lüftung, Heizung, Seminartechnik, TV-Anlagen, Beleuchtungen, Telefon- und Personensuchanlagen, Minibar, Kühlanlagen, Wellness- und Fitness-Einrichtungen, usw.

- **Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängeln und Reparaturen erläutern**
 - . Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängeln und Reparaturen an Einrichtungen, Mobiliar und Materialien erläutern
 - . Abläufe und Systeme von Reparaturmeldungen beschreiben

- **Verhalten bei Betriebsstörungen beschreiben**
 - . Grundsätzliches Verhalten sowie das Vorgehen bei Störungen beschreiben sowie mögliche Schadensfolgen aufzeigen

Zweite Sprache (ca. 120 Lektionen)

9 Leitziel

Angesichts der Vielsprachigkeit in der Schweiz und der Internationalen Gästestruktur ist die Kommunikation in einer Fremdsprache für Hotelfachleute eine wichtige Grundlage der täglichen Arbeit. Fremdsprachenkenntnisse tragen zur beruflichen und persönlichen Entwicklung bei. Als Fremdsprache gelten eine zweite Landessprache oder Englisch.

9.1 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, einfache Texte in einer Fremdsprache zu verstehen und zu verfassen.

Leistungsziele: 9.1.1 / 9.1.2

9.2 Richtziel

Hotelfachleute sind in der Lage, sich in einfachen Kommunikationssituationen in einer Fremdsprache zu verständigen und sich klar und verständlich auszudrücken.

Leistungsziele: 9.2.1

Lernziele:

- **Sich in einer Fremdsprache (2. Amtssprache oder Englisch) verständigen**
 - . Grundlegenden Wortschatz anwenden
 - . Ausdrücke aus den Fachbereichen übersetzen:
 - z. B.: Räumlichkeiten, Materialien, Gäste-Gebrauchs- und Verbrauchs-Gegenstände, Getränke und einfache Speisen
 - . Einfache Konversation mit Gästen und Mitarbeitern führen:
 - z.B. Informationen über die Infrastruktur des Hotels und der näheren Umgebung
 - . Einfache Texte verstehen und verfassen