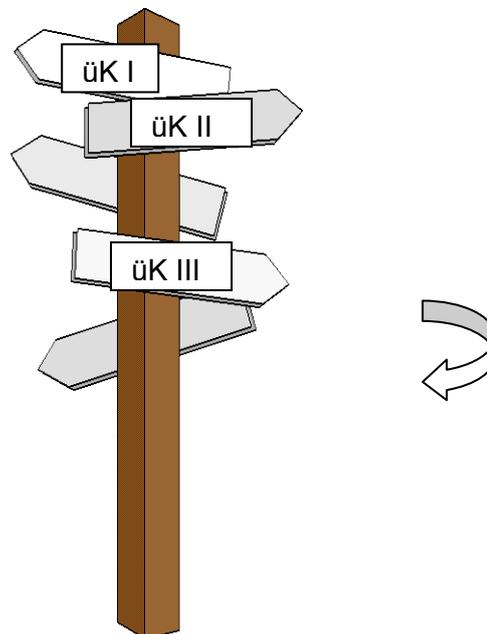


## Wegleitung für die überbetrieblichen Kurse

# Hotelfachfrau/-mann



# Inhaltsverzeichnis

---

Inhaltsverzeichnis	Seite 2
--------------------	---------

---

A Zweckbestimmung	Seite 3
B Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien	

---

Übersicht der Einteilung der überbetriebliche Kurse I – VI (Grob-Einteilung)	Seite 4
--	---------

---

Themen, welche in <b>allen überbetrieblichen Kursen vernetzt umgesetzt werden</b>	Seite 5 – 7
---	-------------

---

überbetrieblicher Kurs I	Seite 8 – 9
--------------------------	-------------

---

überbetrieblicher Kurs II	Seite 10 – 11
---------------------------	---------------

---

überbetrieblicher Kurs III	Seite 12 – 15
----------------------------	---------------

---

überbetrieblicher Kurs IV	Seite 16 – 19
---------------------------	---------------

---

überbetrieblicher Kurs V	Seite 20 – 21
--------------------------	---------------

---

überbetrieblicher Kurs VI	Seite 22 – 24
---------------------------	---------------

---

Themen, welche in <b>allen überbetrieblichen Kursen vernetzt umgesetzt werden</b> (einfache Version)	Seite 25 – 26
--	---------------

---

# Wegleitung für die überbetrieblichen Kurse Hotelfachfrau/-mann

## A Zweckbestimmung

- ❖ Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung. Die Kurse haben den Zweck, die Lernenden in die grundlegenden Fertigkeiten des Berufes einzuführen, dies in Koordination mit der Berufsfachschule und dem Lehrbetrieb.
- ❖ im Bildungsplan sind im Teil A die Leit-, Richt- und Leistungsziele festgehalten und im Teil B die Organisation und die Themenverteilung auf die 3 Lehrjahre.
- ❖ Die Kurse dauern 16 – 20 Tage. Eine Dauer von 20 üK-Tagen ist wünschenswert. 16 Tage sind obligatorisch.
- ❖ Im Rahmen der interkantonalen Fachkurse bilden diese überbetrieblichen Kurse einen integrierenden Bestandteil der Blockkurse.

## B Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien

- ❖ Die angegebenen Lektionenzahlen können, je nach Situation und/oder Themenbereich, in Abläufe für einzelne Lektionseinheiten oder für die Dauer von ganzen oder halben Ausbildungstagen abgeleitet und aufgeteilt werden. Dabei ist auf die Vernetzung mit dem Berufsfachschulunterricht (Berufskunde und Allgemeinbildung), zu achten.
- ❖ Der gesamte Lernprozess ist mindestens so wichtig wie das Endresultat. Dabei sollte man dem gesamten Auswerten der während des Prozesses gemachten Erfahrungen im fachlichen wie auch im zwischenmenschlichen Bereich genügend Beachtung schenken (z.B. Teamarbeit, Zuverlässigkeit, Konflikte austragen, usw.)
- ❖ In den interkantonalen Fachkursen d.h. im Rahmen des Internatsbetriebes mit der Infrastruktur eines Hotels und bei den Schülerchargen/Tätigkeitsbereichen bestehen ideale Übungsfelder, in denen die grundlegenden beruflichen Fertigkeiten und Kenntnisse vermittelt, angewendet, umgesetzt, geübt, vertieft und bei Bedarf korrigiert und verbessert werden können.
- ❖ Gleichzeitig bietet dieser Rahmen (internatsmässig geführte Blockkurse) Möglichkeiten die Lernenden gezielt dahin zu fördern, dass sie Arbeiten für sich selber und Arbeitsgruppen selbständig planen, durchführen und kontrollieren und dabei gleichzeitig lernen, ihrer Stufe entsprechend; Verantwortung zu übernehmen.

In jedem Sachgebiet/Fachbereich sind zusätzlich **folgende bereichsübergreifende Fachkompetenzen situationsbezogen und themenübergreifend** zu vermitteln und zu fördern:

- Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation
- Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Brandschutz
- Gästebetreuung
- Logistik

d.h. zum Beispiel:

- Umgang und Verhalten gegenüber Kollegen/Mitarbeitenden, Lehrpersonen, Gästen
- Arbeits- und Lerntechniken, rationelle Arbeitsweise und Arbeitsorganisation
- Checklisten, schriftliche Hilfsmittel erstellen, Arbeitsbuch führen, Arbeits- und Lerntechnik
- Persönliche Hygiene, Hygiene am Arbeitsplatz, Lebensmittelhygiene
- Umweltgerechtes Verhalten/Abfallbewirtschaftung

## Die einzelnen Kurse verteilen sich wie folgt auf die Lehrjahre:

**1. Lehrjahr** üK I, ca. 3 – 4 Tage à 8 Stunden  
Hauptthema: Beherbergung und Werterhaltung

üK II, ca. 3 – 4 Tage à 8 Stunden  
Hauptthema: Wäscherei

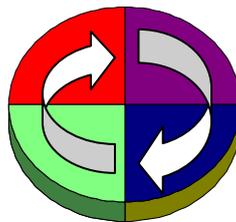
**2. Lehrjahr** üK III, ca. 3 – 4 Tage à 8 Stunden  
Hauptthema: Office, Logistik

üK IV, ca. 3 – 4 Tage à 8 Stunden  
Hauptthema: Raumgestaltung, Gästebetreuung und Bankette

**3. Lehrjahr** üK V + VI, mit zusammen ca. 4 Tagen à 8 Stunden  
Hauptthema: Gästebetreuung, Réception, Materialunterhalt

## Themen, die in allen überbetrieblichen Kursen mit den Fachgebieten vernetzt unterrichtet und umgesetzt werden

Betriebswirtschaft  
Betriebsorganisation  
Gästebetreuung



Arbeitssicherheit  
Gesundheitsschutz  
Brandschutz  
Hygiene  
Logistik

**Dieses Symbol soll über die ganzen  
üK-Kurse auf die Vernetzung und  
Vertiefung der Sachgebiete mit den  
aufgeführten Themen hinweisen**

# Themen, die in allen überbetrieblichen Kursen mit den Fachgebieten vernetzt unterrichtet und umgesetzt werden

## 1 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

<p><b>Leitziel</b>          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 Mitarbeitende einzuführen. Damit wird die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten wie auch für das lebenslange Lernen geschaffen.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>1.1          Hotelfachleute interessieren sich für betriebswirtschaftliche Fragestellungen, erkennen grundlegende Zusammenhänge und sind fähig, marktorientiert zu denken und zu handeln.</p> <p>1.2          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.</p> <p>1.3          Hotelfachleute sind fähig, grundlegende Wertschöpfungs-, Arbeits- und Qualitätssicherungsprozesse in einem Hotelbetrieb zu beschreiben, zu analysieren und wesentlichen Schnittstellen zu erläutern.</p> <p>1.4          Hotelfachleute erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Gestaltung und die Funktionsweise betrieblicher Prozesse.</p> <p>1.5          Hotelfachleute verstehen die gesetzlichen Grundlagen und betrieblichen Richtlinien der Einsatzplanung, erkennen Zielkonflikte zwischen betrieblichen Erfordernissen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden und sind fähig, das Zusammenwirken zwischen verschiedenen Personen und Stellen zu beschreiben sowie Mitarbeitende einzuführen und anzulernen.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>1.3.1          Hotelfachleute beschreiben grundlegende Arbeitsprozesse und setzen diese im überbetrieblichen Kurs sachgerecht und effizient um (K3).</p> <p>1.3.2          Hotelfachleute wenden einzelne Instrumente für Arbeitsanalyse und Planung an und beschreiben deren Bedeutung für die effiziente Gestaltung der überbetrieblichen Kurse (K4).</p> <p>1.3.3          Hotelfachleute beschreiben ihre Tätigkeiten und die Funktion der einzelnen Stellen als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses und sind fähig, Ihre eigenen Aufgaben im Rahmen des üK zu erklären und zu erfüllen (K4).</p> <p>1.3.4          Hotelfachleute erläutern die Ziele, den Aufbau und die Funktionsweise des Qualitätssystems des üK-Zentrums und setzen diese pflichtbewusst und durchdacht um (K3).</p> <p>1.4.1          Hotelfachleute wenden die hauptsächlichen Kommunikationsmittel im üK an und fertigen Checklisten für deren Einsatz an (K5).</p> <p>1.5.1          Hotelfachleute planen den täglichen Einsatz gemäss den Zielen des üK und den gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien (K5).</p> <p>1.5.2          Hotelfachleute beschreiben die unterschiedlichen Bedürfnisse der Beteiligten und des üK in der Einsatzplanung und sind fähig, Zielkonflikte zu erläutern und Lösungen vorzuschlagen (K5).</p> <p>1.5.3          Hotelfachleute führen Instruktionen durch und sind fähig, Feedback zu geben (K5).</p> <p>1.5.4          Hotelfachleute erstellen einen wöchentlichen Reinigungsplan für die Aufgaben und Tätigkeitsfelder in den überbetrieblichen Kursen (K5).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen          2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln          2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln          3.3 Kommunikationsfähigkeit          3.4 Konfliktfähigkeit          3.5 Teamfähigkeit</p>

# Themen, die in allen überbetrieblichen Kursen mit den Fachgebieten vernetzt unterrichtet und umgesetzt werden

## 2 Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

<p><b>Leitziel</b>          Das Verständnis für Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und 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.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>2.1          Hotelfachleute verstehen die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, wesentliche Handlungsfelder in Hotelbetrieben zu analysieren, zu beurteilen und geeignete Massnahmen zur Hygiene umzusetzen.</p> <p>2.2          Hotelfachleute beschreiben Auswirkungen von mangelnder Hygiene und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu ergreifen.</p> <p>2.3          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.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>2.1.1          Hotelfachleute sind fähig, Zielsetzung und Aufgaben der Lebensmittelverordnung anhand der Problemfelder im üK einzuhalten (K3).</p> <p>2.1.2          Hotelfachleute setzen die Regeln der persönlichen, der arbeitsplatzbezogenen und der Lebensmittelhygiene im üK um und begründen deren Zusammenhang anhand von Beispielen (K4).</p> <p>2.1.3          Hotelfachleute erklären die Bedeutung der Hygiene im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung und setzen diese im üK um (K3).</p> <p>2.2.1          Hotelfachleute beschreiben Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, Lösungen vorzuschlagen (K5).</p> <p>2.2.2          Hotelfachleute vermeiden mit ihrem Verhalten und mit geeigneten Massnahmen die Entstehung mangelnder Hygiene (K3).</p> <p>2.3.1          Hotelfachleute sind in der Lage, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz anzuwenden (K3).</p> <p>2.3.2          Hotelfachleute beschreiben die Ursachen der typischen Unfallsituationen und sind fähig die Massnahmen zu deren Prävention und Ursachenbeseitigung vorzuschlagen und einzuhalten (K5).</p> <p>2.3.3          Hotelfachleute sind fähig, verschiedene Unfallsituationen richtig einzuschätzen und die geeigneten Massnahmen für die Schadensbegrenzung zu ergreifen und umzusetzen (K3).</p> <p>2.3.4          Hotelfachleute erklären die Ursachen von Bränden und wenden Schutzmassnahmen an (K3).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen          2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln          2.4 Lernstrategien</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln          3.2 Lebenslanges Lernen</p>

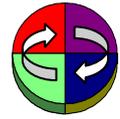
# Themen, die in allen überbetrieblichen Kursen mit den Fachgebieten vernetzt unterrichtet und umgesetzt werden

## 4 Gästebetreuung

<p><b>Leitziel</b>          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 sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>4.1 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i>          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.</p> <p>4.2 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i>          Hotelfachleute entwickeln Bewusstheit über gäste- und betriebsgerechte Umgangsformen und wenden entsprechende Verhaltensregeln zielorientiert an.</p> <p>4.3 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i>          Hotelfachleute sind fähig, die Kommunikation mit Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden auf unterschiedlichen Ebenen zu analysieren, Dialoge zu führen und Gästekontakte im Interesse des Betriebes und der Gäste aktiv mitzugestalten.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>4.1.1          Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüssung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gästegerecht zu verhalten (K5).</p> <p>4.1.2          Hotelfachleute sind sich der Bedeutung ihres Auftretens gegenüber den Gästen bewusst und sind fähig, ihr Verhalten in seinen Wirkungen realistisch einzuschätzen und laufend selbstkritisch zu verbessern (K5).</p> <p>4.2.1          Hotelfachleute sind fähig, ihre Körperpflege, ihren Schmuck und ihre Kleidung, ihre Sprache sowie ihre Gestik gemäss den Zielen der üK-Regeln einzuhalten (K3).</p> <p>4.2.2          Hotelfachleute optimieren die Stärken des verbalen und nonverbalen Verhaltens und entwickeln ein positives Arbeits- und Lernklima wie auch den Teamgeist (K3).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.4 Lernstrategien          2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden          2.7 Präsentationstechniken</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln          3.3 Kommunikationsfähigkeit          3.4 Konfliktfähigkeit          3.5 Teamfähigkeit          3.6 Umgangsformen</p>

**Überbetrieblicher Kurs I – Dauer 4 Tage à 8 Stunden**

- Werterhaltung, laufende Reinigung (ca. 20 Lekt.)
- Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien (ca. 5 Lekt.)
- Hygiene und Arbeitssicherheit, Gästebetreuung (Verhalten) (ca. 10 Lekt.)



## 6 Werterhaltung, laufende Reinigung, ca. 20 Lektionen

<b>Leitziel</b> 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.	
<b>Richtziele</b> 6.1 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. 6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.	<b>Leistungsziele</b> 6.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, einzelne Arbeitsprozesse der Werterhaltung zu planen, durchzuführen und zu bewerten (K5). 6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen (K4).
<b>Methodenkompetenzen</b> 2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen	<b>Sozialkompetenzen</b> 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit

## 8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien, ca. 5 Lektionen

<p><b>Leitziel</b> Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die 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.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p> <p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen (K3). Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter (K3).</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen (K3).</p> <p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliem, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen (K5).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

## 2 Hygiene und Arbeitssicherheit, Gästebetreuung (Verhalten), ca. 10 Lektionen

<p>Siehe Leit-, Richt- und Leistungsziele Seiten 5 und 6</p>
--

**Überbetrieblicher Kurs II – Dauer 4 Tage à 8 Stunden**

- **Wäscheversorgung (ca. 20 Lekt.)**
- **Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien (ca. 10 Lekt.)**



## 7 Wäscheversorgung, ca. 20 Lektionen

<b>Leitziel</b> 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.	
<b>Richtziele</b>	<b>Leistungsziele</b>
7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Ansprüche an die Wäschepflege aus betriebswirtschaftlicher und ökologischer Sicht zu verstehen und mit den Bedürfnissen der Gäste zu verbinden.	7.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die verschiedenen Maschinen und Geräte der Wäschepflege sachgerecht zu bedienen und unter der Berücksichtigung der Arbeitssicherheit zu pflegen (K3).
7.2 Hotelfachleute erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte sachgerecht ein.	7.2.2 Hotelfachleute setzen die geeigneten chemotechnischen Produkte in der Wäschepflege ökonomisch, ökologisch und sachgerecht ein (K3).
7.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Ansprüche an die Wäschepflege aus betriebswirtschaftlicher und ökologischer Sicht zu verstehen und mit den Bedürfnissen der Gäste zu verbinden.	7.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege und Reinigung unter Berücksichtigung der hygienischen Anforderungen selbstständig durchzuführen (K3).
6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.	6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen (K4).
<b>Methodenkompetenzen</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>
2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit

## 8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien, ca. 10 Lektionen

<p><b>Leitziel</b> Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die 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.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p> <p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen (K3). Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter (K3).</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen (K3).</p> <p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliem, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen (K5).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

### Überbetrieblicher Kurs III – Dauer 4 Tage à 8 Stunden

- **Logistik (ca. 6 Lekt.)**
- **Gästebetreuung, Service, Frühstück (ca. 10 Lekt.)**
- **Werterhaltung, Office (ca. 12 Lekt.)**
- **Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien (ca. 6 Lekt.)**



## 3 Logistik, ca. 6 Lektionen

### 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.

### Richtziele

- 3.1  
Hotelfachleute sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Beschaffung bis zur Entsorgung zu beschreiben und in Teilprozessen mitzugestalten.
- 3.2  
Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.

### Leistungsziele

- 3.1.1  
Hotelfachleute beschreiben die Ziele und wesentlichen Kennzahlen der Warenbewirtschaftung und halten die Regeln der Warenbewirtschaftung ein (K3).
- 3.1.2  
Hotelfachleute erklären die Grundsätze des Einkaufs, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren und setzen diese um (K3).
- 3.2.1  
Hotelfachleute verfolgen eine konsequente und umweltgerechte, ökonomische Abfallbewirtschaftung und unterscheiden zwischen Vermeiden, Vermindern, Trennen, Verwerten (K4).

### Methodenkompetenzen

- 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

### Sozialkompetenzen

- 3.1 Eigenverantwortliches Handeln

## 4 Gästebetreuung, Service, Frühstück, ca. 10 Lektionen

<b>Leitziel</b> 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 sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.	
<b>Richtziele</b>	<b>Leistungsziele</b>
4.1 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i> 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. 4.4 Richtziel <i>Service</i> Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.	4.1.2 Hotelfachleute sind sich der Bedeutung ihres Auftretens gegenüber den Gästen bewusst und sind fähig, ihr Verhalten in seinen Wirkungen realistisch einzuschätzen und laufend selbstkritisch zu verbessern. (K5) 4.4.1 Hotelfachleute bereiten Getränke unter Einhaltung von Regeln der Hygiene selbständig zu (K3). 4.4.2 Hotelfachleute sind fähig die Frühstückszubereitung und den Frühstücksservice auszuführen wie auch Pausen- und Apéro-Buffer herzurichten und zu betreuen (K3).
<b>Methodenkompetenzen</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>
2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.7 Präsentationstechniken	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.5 Teamfähigkeit 3.6 Umgangsformen

## 6 Werterhaltung, Office, ca. 12 Lektionen

<b>Leitziel</b> 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.	
<b>Richtziele</b> 6.1 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. 6.2 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. 6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.	<b>Leistungsziele</b> 6.2.2 Hotelfachleute sind in der Lage, die Grundreinigungen im Officebereich selbstständig, zielorientiert und effizient durchzuführen (K3). 6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen (K4).
<b>Methodenkompetenzen</b> 2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen	<b>Sozialkompetenzen</b> 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit

## 8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien, ca. 6 Lektionen

<p><b>Leitziel</b>  Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die 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 Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>8.1  Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p> <p>8.3  Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>8.1.1  Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen (K3).  Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter (K3).</p> <p>8.1.2  Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen (K3).</p> <p>8.3.1  Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobilien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen (K5).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.7 Belastbarkeit</p>

**Überbetrieblicher Kurs IV – Dauer 4 Tage à 8 Stunden**

- **Betriebsorganisation, Anlernung (ca. 6 Lekt.)**
- **Gästebetreuung, Service (ca.10 Lekt.)**
- **Werterhaltung, Zwischen- und Grundreinigung (ca. 8 Lekt.)**
- **Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien (ca. 4 Lekt.)**
- **Raumgestaltung (ca. 6 Lekt.)**



## 1 Betriebsorganisation, Anlernung, ca. 6 Lektionen

**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 Mitarbeitende einzuführen. Damit wird die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten wie auch für das lebenslange Lernen geschaffen.

**Richtziele**

1.5  
Hotelfachleute verstehen die gesetzlichen Grundlagen und betrieblichen Richtlinien der Einsatzplanung, erkennen Zielkonflikte zwischen betrieblichen Erfordernissen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden und sind fähig, das Zusammenwirken zwischen verschiedenen Personen und Stellen zu beschreiben sowie Mitarbeitende einzuführen und anzulernen.

**Leistungsziele**

1.4.1  
Hotelfachleute wenden die hauptsächlichen Kommunikationsmittel im üK an und fertigen Checklisten für deren Einsatz an (K5).  
1.5.3  
Hotelfachleute führen Instruktionen durch und sind fähig, Feedback zu geben (K5).  
1.5.4  
Hotelfachleute erstellen einen wöchentlichen Reinigungsplan für die Aufgaben und Tätigkeitsfelder in den überbetrieblichen Kursen (K5).  
8.1.1  
Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter (K3).

**Methodenkompetenzen**

2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  
2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien

**Sozialkompetenzen**

3.3 Kommunikationsfähigkeit  
3.4 Konfliktfähigkeit  
3.5 Teamfähigkeit

## 4 Gästebetreuung, Service, ca. 10 Lektionen

<p><b>Leitziel</b>          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 sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>4.1 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i>          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.</p> <p>4.2 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i>          Hotelfachleute entwickeln Bewusstheit über gäste- und betriebsgerechte Umgangsformen und wenden entsprechende Verhaltensregeln zielorientiert an.</p> <p>4.4 Richtziel <i>Service</i>          Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.</p> <p>4.5 Richtziel <i>Service</i>          Hotelfachleute führen Arbeitsabläufe für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste bedürfnisgerecht und effizient durch, reflektieren ihre Vorgehensweise und Wirkungen und sind bereit, diese laufend zu verbessern.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>4.2.1          Hotelfachleute sind fähig, ihre Körperpflege, ihren Schmuck und ihre Kleidung, ihre Sprache sowie ihre Gestik gemäss den Zielen der üK-Regeln einzuhalten (K3).</p> <p>4.4.3  <i>Hotelfachleute wenden grundlegende Serviceformen im Bereiche der Hotel-, Seminar- und Bankettgäste selbstständig an (K3).</i></p> <p>4.5.1  <i>Hotelfachleute sind fähig, die Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsabläufe von Seminarien, Banketten und der Halbpension differenziert zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte auszuführen (K4).</i></p> <p><i>(diese Leistungsziele sind aus der Sparte „Betrieb“, da im üK-Bereich keine vorhanden waren)</i></p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen          2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln          2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden          2.7 Präsentationstechniken</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.5 Teamfähigkeit</p>

6 Werterhaltung, Zwischen- und Grundreinigung, ca. 8 Lektionen  
 8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien, ca. 4 Lektionen

<b>Leitziel Werterhaltung</b> 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.	
<b>Richtziele</b>	<b>Leistungsziele</b>
6.2 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. 6.3 Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen. 6.4 Hotelfachleute sind fähig, Beschädigungen und Mängel von Betriebseinrichtungen und Räumen zu erfassen, diese selbst zu beheben oder deren Behebung zu planen, in ihrer Realisierung zu begleiten und zu kontrollieren. 8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.	6.2.1 Hotelfachleute sind fähig, Zwischen- und Grundreinigungen im Beherbergungsbereich system- und methodengerecht durchzuführen (K3). 6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen (K4). 6.4.1 Hotelfachleute sind bereit und fähig, mit den Immobilien und dem Mobiliar aufmerksam und wertschonend umzugehen. Sie pflegen das Mobiliar und ergreifen geeignete Massnahmen zur Verlängerung der Lebensdauer (K5). 8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen (K3).
<b>Methodenkompetenzen</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>
2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit

## 5 Raumgestaltung, ca. 6 Lektionen

<p><b>Leitziel</b>          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.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>5.1          Hotelfachleute verstehen die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Räumen und sind fähig, diese gästegerecht und zielorientiert anzuwenden.</p> <p>5.2          Hotelfachleute sind fähig, für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste nach deren Bedürfnissen und den betrieblichen Richtlinien selbstständig Räume zu gestalten und einzurichten.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>5.1.1          Hotelfachleute gestalten verschiedene Dekorationen für Seminare und Bankette im Sinne der betrieblichen Ziele und der Bedürfnisse der Gäste (K3).</p> <p>5.1.2          Hotelfachleute pflegen Blumen-, Pflanzen- und Dekorationselemente und stellen deren Werterhalt sicher (K3).</p> <p>5.1.3          Hotelfachleute sind fähig, Gästeräumlichkeiten nach den Regeln der Farbenlehre und nach Ambienteaspekten funktionell und wohnlich zu gestalten und herzurichten (K3).</p> <p>5.2.1          Hotelfachleute sind fähig, die Räume im Seminar- und Bankettbereich auf Grund von Gästewünschen selbstständig zu gestalten (K3).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln          2.6 Kreativitätstechniken</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln          3.3 Kommunikationsfähigkeit</p>

## Überbetrieblicher Kurs V – Dauer 2 Tage à 8 Stunden

- **Gästebetreuung, Réception (ca. 10 Lekt.)**
- **Werterhaltung, Zwischen- und Grundreinigung (ca. 4 Lekt.)**
- **Logistik, Entsorgung (ca. 3 Lekt.)**



## 4 Gästebetreuung, Réception, ca. 10 Lektionen

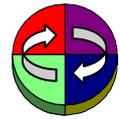
<b>Leitziel</b> Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuungen sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.	
<b>Richtziele</b>	<b>Leistungsziele</b>
4.1 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i> 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. 4.3 Richtziel <i>Allgemeines Verhalten</i> 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. 4.6 Richtziel <i>Réception</i> Hotelfachleute erkennen und verstehen unterschiedliche Gästegruppen und können deren Erwartungen und Bedürfnisse aufzeigen wie auch Entwicklungstrends abzuschätzen. 4.7 Richtziel <i>Réception</i> 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 zuvor kommend über betriebs- und regionalspezifischen Produkten sowie Dienstleistungen zu beraten.	4.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüssung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gästegerecht zu verhalten (K5). 4.7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand des Reservationssystems zu verarbeiten (K3). 4.7.2 Hotelfachleute sind fähig, einfache Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) und die Gästeverabschiedung (Check-Out) effizient und zielorientiert auszuführen (K3). 4.7.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der gästerechten Reklamationsbehandlung und sind fähig, die Anliegen und Wünsche ihrer Gäste zu beschreiben und gemäss den betrieblichen Leitlinien zu behandeln (K4).
<b>Methodenkompetenzen</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>
2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien 2.4 Lernstrategien	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.6 Umgangsformen

6 Werterhaltung, Zwischen- Grundreinigung, ca. 4 Lektionen  
 3 Logistik, Entsorgungen, ca. 3 Lektionen

<p><b>Leitziel Werterhaltung</b>          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.</p> <p><b>Leitziel Logistik</b>          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 Prozess mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.</p>	
<b>Richtziele</b>	<b>Leistungsziele</b>
<p>6.2          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.</p> <p>6.3          Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.</p> <p>3.2          Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.</p>	<p>6.2.1          Hotelfachleute sind fähig, Zwischen- und Grundreinigungen im Beherbergungsbereich system- und methodengerecht durchzuführen (K3).</p> <p>6.3.1          Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen (K4).</p> <p>3.2.1          Hotelfachleute verfolgen eine konsequente und umweltgerechte, ökonomische Abfallbewirtschaftung und unterscheiden zwischen Vermeiden, Vermindern, Trennen, Verwerten (K4).</p>
<b>Methodenkompetenzen</b>	<b>Sozialkompetenzen</b>
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen          2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	

**Überbetrieblicher Kurs VI – Dauer 2 Tage à 8 Stunden**

- **Gästebetreuung, Réception (ca. 10 Lekt.); Service (ca. 4 Lekt.)**
- **Logistik (ca. 4 Lekt.)**
- **Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien (ca. 3 Lekt.)**



**4 Gästebetreuung, Réception, ca. 10 Lektionen; Service, ca. 4 Lektionen**

<p><b>Leitziel</b>                  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 sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>4.6 Richtziel <i>Réception</i>                  Hotelfachleute erkennen und verstehen unterschiedliche Gästegruppen und können deren Erwartungen und Bedürfnisse aufzeigen wie auch Entwicklungstrends abzuschätzen.</p> <p>4.7 Richtziel <i>Réception</i>                  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 zuvor kommend über betriebs- und regionalspezifischen Produkten sowie Dienstleistungen zu beraten.</p> <p>4.4 Richtziel <i>Service</i>                  Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.</p> <p>4.5 Richtziel <i>Service</i>                  Hotelfachleute führen Arbeitsabläufe für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste bedürfnisgerecht und effizient durch, reflektieren ihre Vorgehensweise und Wirkungen und sind bereit, diese laufend zu verbessern.</p>	
<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>4.1.1                  Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüssung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gästegerecht zu verhalten (K5).</p> <p>4.7.1                  Hotelfachleute sind in der Lage, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand des Reservationssystems zu verarbeiten (K3).</p> <p>4.7.2                  Hotelfachleute sind fähig, einfache Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) und die Gästeverabschiedung (Check-Out) effizient und zielorientiert auszuführen (K3).</p> <p>4.7.3                  Hotelfachleute erklären die Bedeutung der gästegerechten Reklamationsbehandlung und sind fähig, die Anliegen und Wünsche ihrer Gäste zu beschreiben und gemäss den betrieblichen Leitlinien zu behandeln (K4).</p> <p>4.4.3  <i>Hotelfachleute wenden grundlegende Serviceformen im Bereiche der Hotel-, Seminar- und Bankettgäste selbstständig an (K3).</i></p> <p>4.5.1  <i>Hotelfachleute sind fähig, die Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsabläufe von Seminarien, Banketten und der Halbpension differenziert zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte auszuführen (K4).</i></p> <p><i>(diese Leistungsziele sind aus der Sparte „Betrieb“, da im üK-Bereich keine vorhanden waren)</i></p>	
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen                  2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln                  2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien                  2.4 Lernstrategien                  2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden</p>	
<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln                  3.3 Kommunikationsfähigkeit                  3.6 Umgangsformen</p>	

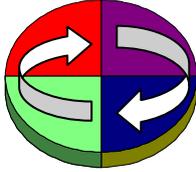
### 3 Logistik, ca. 4 Lektionen

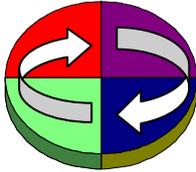
<p><b>Leitziel</b>          In Hotelbetrieben kommt der Steuerung und Bewirtschaftung von Waren und Produkten eine wesentliche Bedeutung zu, sei es aus einer finanziellen Perspektive oder auch mit Blick auf die schnelle und adressatengerechte Befriedigung von Gästebedürfnissen. Hotelfachleute prägen und gestalten logistische Prozess mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>3.1          Hotelfachleute sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Beschaffung bis zur Entsorgung zu beschreiben und in Teilprozessen mitzugestalten.</p> <p>3.2          Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>3.1.2          Hotelfachleute erklären die Grundsätze des Einkaufs, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren und setzen diese um (K3).</p> <p>3.1.3          Hotelfachleute erstellen und führen ein Inventar (K5).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>

## 8 Anlagen, Maschinen, Geräte, Utensilien, ca. 3 Lektionen

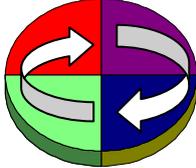
<p><b>Leitziel</b> Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembehebung oder -minimierung zu ergreifen.</p>	
<p><b>Richtziele</b></p> <p>8.1 Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweise, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.</p> <p>8.2 Hotelfachleute sind fähig, haustechnische und sanitäre Anlagen sachgerecht und funktionsorientiert zu bedienen.</p> <p>8.3 Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.</p>	<p><b>Leistungsziele</b></p> <p>8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen (K3). Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter (K3).</p> <p>8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen (K3).</p> <p>8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen (K5).</p>
<p><b>Methodenkompetenzen</b></p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p><b>Sozialkompetenzen</b></p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.7 Belastbarkeit</p>

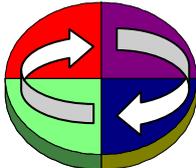
Themenbereiche mit deren Zielsetzungen, die in jedem Fachbereich situationsbezogen und vernetzt zu vermitteln und fördern sind:

<p><b>Betriebswirtschaft</b></p> <p>Richtziel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebswirtschaftlich denken und handeln</li> <li>- Arbeiten planen/organisieren, im Team arbeiten</li> </ul>	<p style="text-align: center;"> <span style="color: red;">Betriebswirtschaft</span>  <span style="color: green;">Hygiene</span> </p>  <p style="text-align: center;"> <span style="color: purple;">Betriebsorganisation</span>  <span style="color: blue;">Arbeitssicherheit/ Gesundheitsschutz</span> </p>
<p>Informationsziele</p>	<p>Bemerkungen, methodisch didaktische Hinweise, Querverweise, Verknüpfungen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualitätssicherungssystem erklären und anwenden</li> <li>- Die Zusammenhänge zwischen Ökonomie und Ökologie erläutern und entsprechend handeln</li> <li>- Verhaltensregeln im Umgang mit Kollegen/Mitarbeitern/Vorgesetzten/ Lehrkräften und Gästen erklären und anwenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zweck des Qualitätssicherungssystem erklären</li> <li>- Massnahmen aus dem Qualitätssicherungssystem umsetzen</li> <li>- Ökologische Grundsätze im Umgang mit Rohstoffen, Materialien, Maschinen, Energie bei den Arbeitsabläufen einhalten</li> <li>- Wichtigkeit des persönlichen Verhaltens erklären</li> <li>- Sich korrekt der jeweiligen Situation entsprechend verhalten, gute Umgangsformen anwenden</li> <li>- Auswirkungen von unkorrektem Verhalten schildern</li> <li>- Information weiterleiten und Dienstwege einhalten</li> <li>- Teamorientiert arbeiten</li> </ul>

<p><b>Betriebsorganisation</b></p> <p>Richtziel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeiten planen und organisieren, im Team arbeiten</li> </ul>	<p style="text-align: center;"> <span style="color: red;">Betriebswirtschaft</span>  <span style="color: green;">Hygiene</span> </p>  <p style="text-align: center;"> <span style="color: purple;">Betriebsorganisation</span>  <span style="color: blue;">Arbeitssicherheit/ Gesundheitsschutz</span> </p>
<p>Informationsziele</p>	<p>Bemerkungen, methodisch didaktische Hinweise, Querverweise, Verknüpfungen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arbeitsabläufe organisieren und durchführen</li> <li>- Grundsätze von Einführung und Instruktion anwenden</li> <li>- Administrative Arbeiten durchführen</li> <li>- Informations- und Kommunikationsmittel einsetzen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eigene Arbeiten planen, sich Arbeitstechniken aneignen</li> <li>- Checklisten anwenden und laufend anpassen</li> <li>- Neue Checklisten erstellen, testen verbessern und verwalten</li> <li>- Einführen neuer Mitarbeitenden, Grundsätze korrekt anwenden</li> <li>- Arbeits-Instruktion vorbereiten, durchführen, optimieren</li> <li>- Betriebsinterne Meldezettel anwenden</li> <li>- Checklisten erstellen, Rechnungen kontrollieren usw.</li> <li>- verschiedene Kommunikationsmittel anwenden</li> <li>- Fotokopierer bedienen</li> <li>- Computer, gebräuchlichste Programme anwenden (Word, Exel, E-Mail)</li> </ul>

Themenbereiche mit deren Zielsetzungen, die in jedem Fachbereich situationsbezogen und vernetzt zu vermitteln und fördern sind:

<p><b>Hygiene</b></p> <p>Richtziel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gesundheit und Wohlbefinden durch Sauberkeit erhalten</li> </ul>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Betriebs- wirtschaft</b></p> <p><b>Hygiene</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Betriebs- organisation</b></p> <p><b>Arbeitssicherheit/ Gesundheitsschutz</b></p> </div> </div>
<p>Informationsziele</p>	<p>Bemerkungen, methodisch didaktische Hinweise, Querverweise, Verknüpfungen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berufshygiene und persönliche Hygiene <b>umsetzen</b> und begründen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hygienevorschriften <b>umsetzen</b></li> <li>- Regeln zur persönlichen Hygiene anwenden</li> <li>- Regeln der Hygiene am Arbeitsplatz anwenden</li> <li>- Sinn der Lebensmittel-Hygiene (HACCP) begründen</li> <li>- Hygienepläne erstellen</li> </ul>

<p><b>Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</b></p> <p>Richtziel:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorschriften zur Arbeitssicherheit einhalten</li> <li>- Unfälle, Brandausbrüche etc. vermeiden</li> </ul>	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>Betriebs- wirtschaft</b></p> <p><b>Hygiene</b></p> </div> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>Betriebs- organisation</b></p> <p><b>Arbeitssicherheit/ Gesundheitsschutz</b></p> </div> </div>
<p>Informationsziele</p>	<p>Bemerkungen, methodisch didaktische Hinweise, Querverweise, Verknüpfungen</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- gesetzliche und betriebliche Vorschriften über die Arbeitssicherheit, Gesundheitsvorsorge und -schutz einhalten und erläutern</li> <li>- Brandschutzmassnahmen nennen und anwenden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestimmungen aus der Branchenlösung des Arbeitssicherheitsgesetzes einhalten</li> <li>- Gesundheitsvorsorge- und Gesundheitsschutzmassnahmen nennen und anwenden (korrektes Tragen, Heben, gutes Schuhwerk, Schutzvorrichtungen beachten usw.)</li> <li>- Brandschutzmassnahmen nennen und anwenden</li> <li>- Fluchtwege nennen und freihalten</li> <li>- Hilfsmittel und deren Standorte nennen sowie die unterschiedlichen Anwendungen <b>beschreiben</b></li> <li>- Verhaltensregeln im Brandfall üben</li> </ul>