

Bildungsplan

für den Beruf

Nr. 78420

Hotellerieangestellte / Hotellerieangestellter
Employée en hôtellerie / Employé en hôtellerie
Addetta d'albergo / Addetto d'albergo

Teile:

A

- 1 **Fachkompetenz**
- 2 **Methodenkompetenz**
- 3 **Sozial- und Selbstkompetenz**
- 4 **Leitziele, Richtziele und Leistungsziele für alle drei Lernorte**

B

- 1 **Organisation der überbetrieblichen Kurse (üK)**

C

- 1 **Organisation der Schlussqualifikation**

D

- 1 **Lektionenplan der Berufsfachschule**

A

1 Fachkompetenz

Die **Fachkompetenzen** befähigen die Hotellerieangestellten, fachliche Aufgaben und Probleme im Berufsfeld eigenständig und kompetent zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen.

1.1 Leitziele und Richtziele umschreiben die an allen drei Lernorten bei Bildungsende erworbenen Fachkompetenzen. Mit den Leitzielen werden in allgemeiner Form die Themengebiete der Ausbildung beschrieben und begründet, warum diese für Hotellerieangestellte wichtig sind. Mit den Richtzielen werden die Leitziele in konkretes Verhalten übersetzt, das die Lernenden in bestimmten Situationen zeigen sollen.

1.2 Mit den Fachkompetenzen, wie sie in den Bildungszielen formuliert sind, werden ebenso Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen gefördert. Die Lernenden erreichen die Handlungsfähigkeit für das Berufsprofil gemäss Art.1. Sie werden auf das lebenslange Lernen vorbereitet und in ihrer persönlichen Entwicklung gefördert.

1.3 Die Hotellerieangestellten verfügen über folgende Kompetenzen in vier Kern- und Leistungsbereichen, welche Arbeitsbereichen und grundlegenden Handlungskompetenzen entsprechen.

2 Methodenkompetenz

Die **Methodenkompetenzen** ermöglichen den Hotellerieangestellten dank guter persönlicher Arbeitsorganisation eine geordnete und geplante Arbeitsweise, einen sinnvollen Einsatz der Hilfsmittel und das zielgerichtete und durchdachte Lösen von Problemen.

2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen

Zur Lösung von beruflichen und persönlichen Aufgaben setzen Hotellerieangestellte Arbeitstechniken sowie Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens ein, die ihnen erlauben, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen, Abläufe systematisch und rationell zu gestalten und die Arbeitssicherheit zu gewährleisten. Sie planen ihre Arbeitsschritte und arbeiten zielorientiert sowie effizient.

2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Wirtschaftliche Abläufe können nur in ihrem Ablauf verstanden werden und dürfen nicht isoliert betrachtet werden. Hotellerieangestellte verwenden Methoden, um ihre Tätigkeiten nach Vorgaben zu planen, effizient und zielorientiert umzusetzen. Sie sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf ihre Arbeitskollegen und auf den Erfolg des Unternehmens bewusst.

2.3 Lernstrategien

Zur Steigerung des Lernerfolgs und des lebenslangen Lernens stehen verschiedene Strategien zur Verfügung. Da Lernstile individuell verschieden sind, reflektieren Hotellerieangestellte ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen an. Sie arbeiten mit für sie effizienten Lernstrategien, welche ihnen beim Lernen Freude, Erfolg und Zufriedenheit bereiten und damit ihre Fähigkeiten für das lebenslange und selbständige Lernen stärken.

2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien

Die Anwendung der modernen Mittel der Informations- und Kommunikationstechnologie im Hotelbetrieb wird in Zukunft immer wichtiger. Hotellerieangestellte sind sich dessen bewusst und beschaffen sich selbstständig Informationen und nutzen diese im Interesse von Gästen und des Betriebes.

2.5 Präsentationstechniken

Der Erfolg eines gastgewerblichen Betriebes wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen dem Gaste präsentiert werden. Hotellerieangestellte beherrschen Präsentationstechniken und setzen sie zum optimalen Nutzen des Unternehmens um.

3 Sozial- und Selbstkompetenz

Die **Sozial- und Selbstkompetenzen** ermöglichen den Hotellerieangestellten, Beziehungen gemeinsam zu gestalten und Herausforderungen in Kommunikations- und Teamsituationen sicher und selbstbewusst zu bewältigen. Dabei stärken sie ihre Persönlichkeit und sind bereit, an ihrer eigenen Entwicklung zu arbeiten.

3.1 Eigenverantwortliches Handeln

Im Gastronomiebereich, sei es in einem Klein- oder Grossbetrieb, sind die Hotellerieangestellten mitverantwortlich für die betrieblichen Abläufe. Sie sind bereit, diese mitzugestalten, zu verbessern und gewissenhaft zu handeln.

3.2 Lebenslanges Lernen

In der globalisierten Wirtschaft mit wechselnden Gästebedürfnissen ist der Wandel allgegenwärtig. Anpassungen an die sich rasch wechselnden Bedürfnisse und Bedingungen sind eine Notwendigkeit. Hotellerieangestellte sind sich dessen bewusst und bereit, laufend neue Kenntnisse und Fertigkeiten zu erwerben und sich auf lebenslanges Lernen einzustellen. Sie sind offen für Neuerungen, gestalten diese und den Wandel auch mit eigenen Ideen mit, stärken ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.

3.3 Kommunikationsfähigkeit

Die adressatengerechte und situativ angemessene Kommunikation steht im Zentrum aller Aktivitäten in der Hotellerie. Hotellerieangestellte zeichnen sich aus durch Einfühlungsvermögen, Offenheit und Zuverlässigkeit. Sie beachten die Schweigepflicht und verhalten sich den Umständen angepasst. Sie sind gesprächsbereit, verstehen die Regeln erfolgreicher Kommunikation und wenden sie gäste- und betriebsgerecht an.

3.4 Teamfähigkeit

Berufliche und persönliche Aufgaben können allein oder in einer Gruppe gelöst werden. Von Fall zu Fall muss entschieden werden, ob für die Lösung des Problems die Einzelperson oder das Team geeigneter ist. Hotellerieangestellte sind fähig, im Team zu arbeiten, sie verstehen die Regeln und haben Erfahrung in erfolgreicher Teamarbeit.

3.5 Umgangsformen

Hotellerieangestellte pflegen bei ihrer Tätigkeit die unterschiedlichsten Kontakte mit Mitmenschen, die jeweils bestimmte Erwartungen an das Verhalten und die Umgangsformen ihrer Kontaktperson hegen. Hotellerieangestellte können ihre Sprache und ihr Verhalten der jeweiligen Situation und den Bedürfnissen der Gesprächspartner anpassen und sind pünktlich, ordentlich und zuverlässig.

3.6 Belastbarkeit

Die Erfüllung der verschiedenen Anforderungen in der Hotellerie ist mit körperlichen und geistigen Anstrengungen verbunden. Hotellerieangestellte können mit Belastungen umgehen, indem sie die ihnen zugewiesenen und zufallenden Aufgaben ruhig und überlegt angehen. In kritischen Situationen bewahren sie den Überblick.

4 Leitziele, Richtziele und Leistungsziele für alle drei Lernorte

Diese sind im nachstehenden Katalog aufgeführt.

1 Kern- und Leistungsbereich 1 – Werterhaltung und Raumgestaltung im Etagenbereich

<p>Leitziel Um in Hotelbetrieben Gästebedürfnisse befriedigen und Leistungen erbringen zu können, sind kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotellerieangestellten sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar auf den Etagen ökonomisch und ökologisch zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten. Sie erkennen die Bedeutung einer behaglichen und an den Bedürfnissen der Gäste orientierten Raumgestaltung. Das Schaffen von räumlichem Wohlbefinden, einer wohnlichen Ambiance und von Sauberkeit stellt deshalb eine zentrale Aufgabe und Kompetenz von Hotellerieangestellten dar.</p>			
<p>1.1 Richtziel Hotellerieangestellte sind fähig, die ökonomischen und ökologischen Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im Etagenbereich zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung vorzunehmen.</p>			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
<p>1.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im Etagenbereich aus betrieblicher und Gästesicht zu beschreiben und Folgerungen für die eigene Arbeit abzuleiten (K4).</p>	<p>1.1.1 Ich bin fähig, die Ansprüche der Reinigung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien im Etagenbereich aus der Sicht der Gäste und des Betriebes zu bestimmen und konkrete Verhaltensstipps für meine Reinigungsarbeit zu formulieren und umzusetzen (K5).</p>	<p>1.1.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, die ökonomischen und ökologischen Ansprüche der Reinigung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu beschreiben und wesentliche Grundsätze bei der Gestaltung von Arbeitsprozessen umzusetzen (K3).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.6 Belastbarkeit</p>
<p>1.1.2 Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Abläufe der Reinigung im Etagenbereich zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte zu erklären (K3).</p>	<p>1.1.2 Ich beherrsche die einzelnen Schritte der Reinigungsabläufe und zeige deren Bedeutung anhand von aussagekräftigen Beispielen auf (K3).</p>	<p>1.1.2 Hotellerieangestellte beschreiben hygienische Aspekte für die Reinigung im Etagenbereich und wenden die Arbeitssicherheitsvorschriften bewusst an (K3).</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.6 Belastbarkeit</p>

1.2 Richtziel Hotellerieangestellte erkennen die Aufgaben und Funktionen von Maschinen, Geräten, Betriebsmaterialien sowie von Reinigungsprodukten und sind fähig, diese für die Werterhaltung im Etagenbereich sachgerecht wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
1.2.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Etagenbereich (K2).	1.2.1 Ich zeige die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Etagenbereich anhand typischer Reinigungsschritte auf (K2).	1.2.1 Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte in ihrer Anwendung auf und führen die Reinigungsschritte im Etagenbereich durch (K3).	2.5 Präsentationstechniken
1.2.2 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze des effizienten, sorgsamen und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Materialien zur Reinigung im Etagenbereich (K3).	1.2.2 Ich erkläre die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Etagenbereich anhand von aussagekräftigen Beispielen und setze diese in meinen Arbeitsprozessen um (K3).	1.2.2 Hotellerieangestellte zeigen Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Etagenbereich auf und setzen diese in den Arbeitsprozessen um (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln
1.2.3 Hotellerieangestellte erklären die Bedeutung des sorgsamen Umgangs mit Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und sind fähig, ihr Verhalten auf diese Ziele auszurichten und geeignete Massnahmen für die Werterhaltung zu beschreiben (K3).	1.2.3 Ich erläutere die Bedeutung des sorgsamen Umgangs mit Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und bin fähig, geeignete Massnahmen für die Werterhaltung umzusetzen (K3).	1.2.3 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der Werterhaltung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und setzen diese bewusst um (K3).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.6 Belastbarkeit

1.3 Richtziel Hotellerieangestellte sind fähig, einfache Beschädigungen und Mängel von Betriebseinrichtungen und Räumen im Etagenbereich zu erfassen, diese teils selbst zu beheben oder intern Meldung zu erstatten.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
1.3.1 Hotellerieangestellte sind fähig, Störungen bei Maschinen und Betriebseinrichtungen sowie Defekte bei Betriebsmaterialien zu erfassen und mögliche Schadensfolgen aufzuzeigen (K2).	1.3.1 Ich bin in der Lage, Störungen bei Maschinen und Betriebseinrichtungen sowie Defekte bei Betriebsmaterialien in meinem Arbeitsbereich zu erfassen und mögliche Schadensfolgen aufzuzeigen (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.1 Eigenverantwortliches Handeln
1.3.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängeln und Reparaturen für unterschiedliche Einrichtungen und Materialien aufzuzeigen und die entsprechenden Schritte in die Wege zu leiten (K3).	1.3.2 Ich erfasse Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss, nehme kleinere Reparaturen selbst vor und leite pflichtbewusst die entsprechenden Schritte an meinen Vorgesetzten weiter (K3).	1.3.1 Hotellerieangestellte sind fähig, unterschiedliche Schäden zu beschreiben und festzustellen, zu melden und kleinere Reparaturen selbst auszuführen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.5 Umgangsformen

<p>1.4 Richtziel Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze für die Gestaltung von Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und sind fähig, diese im Sinne des Betriebes wie auch zum Wohle der Gäste anzuwenden.</p>			
<p>Leistungsziele Berufsfachschule</p>	<p>Leistungsziele Betrieb</p>	<p>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</p>	<p>Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz</p>
<p>1.4.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Merkmale, Einsatzmöglichkeiten und Funktionen verschiedener Dekorationsmöglichkeiten für Gäste- und Aufenthaltszimmer und zeigen deren Vor- und Nachteile auf (K2).</p>	<p>1.4.1 Ich erläutere die Ziele und Merkmale von Dekorationen in Gäste- und Aufenthaltszimmern und bin in der Lage, für unterschiedliche Dekorationsmöglichkeiten und deren Elemente Vor- und Nachteile aufzuzeigen (K3).</p>		<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente für Gäste- und Aufenthaltsräume selbstständig zu pflegen und ihren Werterhalt sicherstellen (K3).</p>	<p>1.4.2 Ich bin fähig, die Dekorationselemente für Gäste- und Aufenthaltsräume einzusetzen, diese zu pflegen und übernehme Verantwortung für deren Werterhalt (K3).</p>	<p>1.4.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Grundsätze der Blumen- und Pflanzenpflege anhand von Beispielen aufzuzeigen und umzusetzen (K3).</p> <p>1.4.2 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Dekorationen für Gästezimmer und Aufenthaltsräume zu erstellen und zu pflegen (K3).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>
<p>1.4.3 Hotellerieangestellte erläutern die Bedeutung von Ambienteaspekten und -elementen für die Gestaltung von Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und beschreiben deren Wirkung (K3).</p>	<p>1.4.3 Ich erkläre die Aspekte und Elemente der Raumatmosphäre in Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und setze diese durchdacht um (K3).</p>	<p>1.4.3 Hotellerieangestellte erklären die Aspekte und Elemente der Raumatmosphäre in Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und sind fähig, diese durchdacht einzusetzen (K3).</p>	<p>2.5 Präsentationstechniken</p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>

2 Kern- und Leistungsbereich 2 – Wäscheversorgung und Raumgestaltung im Hotel- und Seminarbereich

<p>Leitziel Die ökonomische und ökologische Bereitstellung, Reinigung und Pflege der Wäsche in Hotelbetrieben wie auch die Raumgestaltung im Seminarbereich stellen für die Gäste eine wesentliche Voraussetzung zu deren Zufriedenheit dar. Hotellerieangestellte sind fähig, die Arbeitsprozesse in der Wäscheversorgung und -pflege zu gestalten und die entsprechenden Arbeiten zu erledigen. Sie sind in der Lage, für die Seminargäste Wohlbefinden und eine behagliche Ambiance zu schaffen.</p>			
<p>2.1 Richtziel Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte zu deren Reinigung sachgerecht ein.</p>			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
<p>2.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, unterschiedliche Wäsche- und Textilarten zu unterscheiden und die spezifischen Anforderungen zu deren Reinigung zu beschreiben (K2).</p>	<p>2.1.1 Ich bin in der Lage, unterschiedliche Wäsche- und Textilarten zu unterscheiden, zu gruppieren und die spezifischen Merkmale und Anforderungen zu deren Reinigung zu beschreiben (K2).</p>	<p>2.1.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, unterschiedliche Wäsche- und Textilarten zu unterscheiden, zu gruppieren und die spezifischen Merkmale und Anforderungen zu deren Reinigung zu beschreiben (K2).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>2.1.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Funktionsweise und den fachgerechten sowie effizienten Einsatz von Maschinen, Geräte und Einrichtungen für die Reinigung sowie Pflege von Wäsche sachgerecht und zielorientiert aufzuzeigen (K3).</p>	<p>2.1.2 Ich bin fähig, Maschinen, Geräte und Einrichtungen für die Reinigung und Pflege selbstständig, sachgerecht, zielorientiert und effizient einzusetzen (K3).</p>	<p>2.1.2 Hotellerieangestellte sind fähig, Maschinen, Geräte und Einrichtungen für die Reinigung und Pflege selbstständig, sachgerecht, zielorientiert und effizient einzusetzen sowie die Massnahmen zu deren Werterhalt anzuwenden (K3).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>2.1.3 Hotellerieangestellte erläutern die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten und zeigen deren Anwendung auf (K2).</p>	<p>2.1.3 Ich bin fähig, die Arten und die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten zu erklären und deren Anwendung aufzuzeigen (K4).</p>	<p>2.1.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Arten und die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten zu erklären und deren Anwendung aufzuzeigen (K3).</p>	<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>

2.2 Richtziel Hotellerieangestellte sind fähig, die Aufgaben bei der Wäschepflege pflichtbewusst zu erledigen und ökonomischen wie auch ökologischen Anforderungen Rechnung zu tragen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
2.2.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, den fachgerechten Einsatz von Maschinen, Geräten und Einrichtungen für die Reinigung und Pflege von Wäsche sachgerecht, zielorientiert und effizient aufzuzeigen und den Prozess der Wäschepflege zu beschreiben (K2).	2.2.1 Ich bin fähig, Maschinen, Geräte und Einrichtungen für die Reinigung und Pflege selbstständig, sachgerecht, zielorientiert und effizient einzusetzen und die Arbeitsschritte in der Wäschepflege selbstständig durchzuführen (K3).	2.2.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege umzusetzen und die Vorschriften über Hygiene und Arbeitssicherheit anzuwenden (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.6 Belastbarkeit
2.2.2 Hotellerieangestellte erklären die Bedeutung der ökologischen Anforderungen an die Wäschebereitstellung, Reinigung und Pflege und leiten für die Gestaltung der eigenen Arbeitsschritte in der Wäscheversorgung wichtige Konsequenzen ab (K3).	2.2.2 Ich beschreibe die Bedeutung der ökologischen Anforderungen an die Wäschebereitstellung, Reinigung und Pflege und trage diesen bewusst in der Gestaltung meiner eigenen Arbeitsschritte in der Wäscheversorgung Rechnung (K3).	2.2.2 Hotellerieangestellte erläutern die ökonomischen und ökologischen Zusammenhänge in der Wäschepflege, setzen die entsprechenden Arbeitstechniken ein und erstellen Checklisten (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.1 Eigenverantwortliches Handeln

2.3 Richtziel Hotellerieangestellte erläutern die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Seminarräumen und sind fähig, diese für Standardanlässe anzuwenden.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
2.3.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Elemente, Einsatzmöglichkeiten und Funktionen verschiedener Dekorationsmöglichkeiten für Seminarräume und zeigen deren Vor- und Nachteile auf (K2).	2.3.1 Ich erläutere die Ziele und Merkmale von Dekorationen in Seminarräumen und bin in der Lage, unterschiedliche Dekorationsmöglichkeiten einzusetzen und deren Elemente wie auch Vor- und Nachteile zu beschreiben (K3).	2.3.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Ziele und Merkmale von Dekorationen zu beschreiben und für Seminarräume Dekorationen zu erstellen (K3).	2.5 Präsentationstechniken
2.3.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Grundsätze und Massnahmen für die Pflege und den Werterhalt von Pflanzen, Schnittblumen und anderen Dekorationselementen für Seminarräume aufzuzeigen (K3).	2.3.2 Ich bin fähig, die Dekorationselemente für Seminarräume einzusetzen, diese zu pflegen und übernehme Verantwortung für deren Werterhalt (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln
2.3.3 Hotellerieangestellte erklären die Bedeutung von Ambienteaspekten und -elementen für die Gestaltung von Seminarräumen und erklären deren Wirkung (K3).	2.3.3 Ich erkläre die Aspekte und Elemente der Raumatmosphäre in Seminarräumen und setze diese um (K3).	2.3.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Bedingungen der Lichtverhältnisse zu erklären und darauf abgestimmt die Grundsätze und Elemente der Raumgestaltung anzuwenden (K3).	2.5 Präsentationstechniken 3.1 Eigenverantwortliches Handeln

2.4 Richtziel Hotellerieangestellte verstehen grundlegende Bedürfnisse von Seminargästen und sind in der Lage, einfache Gespräche in der regionalen Landessprache mit diesen zu führen und Dienstleistungen im Bereich der Raumgestaltung gemäss Anfragen bereitzustellen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
2.4.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedürfnisse von Seminargästen und sind fähig, die Arbeitsabläufe und einzelnen Schritte in der Gestaltung von Seminarien zu beschreiben und zu erklären (K2).	2.4.1 Ich beschreibe die Bedürfnisse von Seminargästen und gestalte die Arbeitsabläufe, die einzelnen Schritte und Schnittstellen in der Gestaltung von Seminarien pflichtbewusst mit (K3).	2.4.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedürfnisse von Seminargästen und gestalten die Arbeitsabläufe, die einzelnen Schritte und Schnittstellen in der Gestaltung von Seminarien pflichtbewusst mit (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.5 Umgangsformen
2.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, sich in einfachen mündlichen Kommunikationssituationen mit Seminargästen sach- und adressatengerecht auszudrücken und einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen (K3).	2.4.2 Ich bin fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen, einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen sowie auf einfache Anfragen korrekt und freundlich Auskunft zu geben (K3).	2.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen, einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen sowie für einfache Anfragen korrekt und freundlich Auskunft zu geben (K3).	2.3 Lernstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Umgangsformen
2.4.3 Hotellerieangestellte sind fähig, Produkte und Dienstleistungen für die Raumgestaltung gemäss Anfragen der Gäste oder der Vorgesetzten zu erklären (K3).	2.4.3 Ich bin in der Lage, Produkte und Dienstleistungen für die Raumgestaltung gemäss Anfragen der Gäste oder meiner Vorgesetzten korrekt und schnell bereitzustellen (K3).	2.4.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Produkte und Dienstleistungen für die Raumgestaltung gemäss Anfragen der Gäste oder von Vorgesetzten korrekt bereitzustellen (K3).	3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit

3 Kern- und Leistungsbereich 3 – Gästebetreuung Frühstücksbereich und Werterhaltung Office

<p>Leitziel Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotellerieangestellten. Die Gästebetreuung im Frühstücksbereich und das Beherrschen der damit verbundenen Arbeits- und Werterhaltungsprozesse stellen deshalb eine Kernkompetenz von Hotellerieangestellten dar. Dabei kommt der zielorientierten und effizienten Erledigung von Aufgaben im Bereich der Werterhaltung Office eine grundlegende Bedeutung zu.</p>			
<p>3.1 Richtziel Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Gästegruppen und deren Bedürfnisse im Frühstücksbereich und beschreiben das Speise- und Getränkeangebot im Frühstücksbereich.</p>			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
<p>3.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Anforderungen an die Gestaltung des Speisen- und Getränkeangebots im Frühstücksbereich und sind fähig, die einzelnen Produkte und Dienstleistungen zu beschreiben (K2).</p>		<p>3.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Eigenschaften und Merkmale der Lebensmittel und Getränke im Frühstücksbereich zu charakterisieren und Anforderungen an diese zu beschreiben (K3).</p>	<p>2.5 Präsentationstechniken</p>
<p>3.1.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Bedürfnisse unterschiedlicher Gäste im Frühstücksbereich zu erläutern und die Bedeutung des Speisen- und Getränkeangebots zu beschreiben (K3).</p>	<p>3.1.1 Ich bin in der Lage, die Bedürfnisse unserer Gäste im Frühstücksbereich zu erläutern und die entsprechenden Produkte des Speisen- und Getränkeangebots gäste- und zielorientiert anzubieten (K2).</p>	<p>3.1.2 Ich bin in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste im Frühstücksbereich zu beschreiben und die entsprechenden Produkte des Speisen- und Getränkeangebots gäste- und zielorientiert anzubieten (K3).</p>	<p>2.3 Lernstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Umgangsformen</p>

3.2 Richtziel Hotellerieangestellte führen Arbeitsabläufe im Frühstücksbereich aus und wenden grundlegende Serviceregeln an.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
3.2.1 Hotellerieangestellte sind fähig, unterschiedliche Speisen und Getränke im Frühstücksbereich zu charakterisieren und die Regeln zu deren Herrichtung oder Service zu beschreiben (K2).	3.2.1 Ich bin fähig, die verschiedenen Getränke und Speisen im Frühstücksbereich zu charakterisieren und diese nach den Regeln selbstständig herzurichten oder zu servieren (K3).	3.2.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Aufgaben und Abläufe im Frühstücksbereich zu bewältigen und den Anforderungen der Arbeitshygiene und den Vorschriften der Arbeitssicherheit angemessen Rechnung zu tragen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.6 Belastbarkeit
3.2.2 Hotellerieangestellte beschreiben die Anforderungen an den Service im Frühstücksbereich und charakterisieren die Besonderheiten, Regeln und Formen des Frühstückservice (K2).	3.2.2 Ich beschreibe die Anforderungen und Regeln des Service im Frühstücksbereich und setze diese pflichtbewusst und selbstständig um (K2).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.5 Umgangsformen 3.4 Teamfähigkeit

3.3 Richtziel			
Hotellerieangestellte sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung im Bereich Office pflichtbewusst vorzunehmen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
3.3.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Officebereich (K2).	3.3.1 Ich zeige die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Officebereich anhand typischer Reinigungsschritte auf (K3).	3.3.1 Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale der verschiedenen Materialien auf und charakterisieren die wichtigsten chemotechnischen Produkte und deren Einsatzmöglichkeiten (K2).	2.5 Präsentationstechniken
3.3.2 Hotellerieangestellte erläutern die Grundsätze des effizienten, sorgsam und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Geräten und Reinigungsmaterialien zur Reinigung im Officebereich (K2).	3.3.2 Ich erkläre die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Officebereich anhand von aussagekräftigen Beispielen (K3).	3.3.2 Hotellerieangestellte erklären die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Officebereich (K2).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln
3.3.3 Hotellerieangestellte erklären die Bedeutung des sorgsam Umgang mit Einrichtungen, Geräten und Betriebsmaterialien und sind fähig, geeignete Massnahmen für die Werterhaltung im Officebereich zu beschreiben (K2).	3.3.3 Ich beschreibe die Bedeutung des sorgsam Umgang mit Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und bin fähig, geeignete Massnahmen für die Werterhaltung im Officebereich umzusetzen (K3).	3.3.3 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze und Massnahmen der Werterhaltung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und stellen deren Werterhaltung sicher (K3).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit

3.4 Richtziel			
Hotellerieangestellte sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts- und Grundreinigung zu erkennen, entsprechende Methoden und Produkte zu erklären und diese für die Werterhaltung im Officebereich sachgerecht sowie ökologisch und ökonomisch durchdacht einzusetzen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
3.4.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Officebereich zu beschreiben und wesentliche Unterschiede aufzuzeigen (K2).	3.4.1 Ich zeige anhand von Beispielen die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Officebereich auf und erkläre die Unterschiede (K2).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
3.4.2 Hotellerieangestellte erklären die Anforderungen an die Grundreinigung von Materialien im Officebereich und erklären den Einsatz der entsprechenden Systeme und Methoden (K2).	3.4.2 Ich beschreibe die Anforderungen an die Grundreinigung von Materialien im Officebereich und wende die entsprechenden Systeme und Methoden selbstständig, zielorientiert und effizient an (K3).	3.4.1 Hotellerieangestellte beherrschen die einzelnen Schritte in der Grundreinigung von Materialien und setzen entsprechende Maschinen, Geräte, Utensilien, Produkte sowie Methoden fachgerecht ein und tragen den Vorschriften der Hygiene und Arbeitssicherheit durchdacht Rechnung (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.6 Belastbarkeit

4 Kern- und Leistungsbereich 4 – Werterhaltung Hauswirtschaft und Gästebetreuung im Hotel- und Seminarbereich

<p>Leitziel Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind kostspielige Investitionen notwendig. Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar im Sinne der betrieblichen Anforderungen und zum Wohle der Gäste selbstständig zu reinigen und zu unterhalten. Im Hotel- und Seminarbereich erkennen Hotellerieangestellte die Bedürfnisse und Anliegen ihrer Gäste und sind fähig, diese betriebsgerecht und zuvorkommend zu erfüllen.</p>			
<p>4.1 Richtziel Hotellerieangestellte sind fähig, die Ansprüche an die Grundreinigung von Einrichtungen und Betriebsmaterialien im Hauswirtschaftsbereich zu erklären und die Merkmale und Besonderheiten der Reinigungsprodukte und Massnahmen zur Werterhaltung zu beschreiben.</p>			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
<p>4.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Hauswirtschaftsbereich (K2).</p>	<p>4.1.1 Ich zeige die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Hauswirtschaftsbereich anhand typischer Beispiele und Reinigungsschritte auf (K3).</p>	<p>4.1.1 Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Hauswirtschaftsbereich anhand typischer Reinigungsschritte auf (K3).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.5 Präsentationstechniken</p>
<p>4.1.2 Hotellerieangestellte erläutern die Grundsätze des effizienten, sorgsam und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Geräten und Reinigungsmaterialien zur Reinigung im Bereich Hauswirtschaft und sind fähig, geeignete Massnahmen für die Werterhaltung im Bereich Hauswirtschaft zu beschreiben (K2).</p>	<p>4.1.2 Ich erkläre die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Hauswirtschaftsbereich anhand von aussagekräftigen Beispielen und setze diese durchdacht um (K3).</p>	<p>4.1.2 Hotellerieangestellte erklären die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Hauswirtschaftsbereich anhand von aussagekräftigen Beispielen (K2).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.6 Belastbarkeit</p>

4.2 Richtziel Hotellerieangestellte sind fähig, die Methoden, Maschinen, Geräte und Produkte der Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft zu erklären und sachgerecht wie auch ökonomisch und ökologisch durchdacht einzusetzen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.2.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft zu beschreiben und wesentliche Unterschiede aufzuzeigen (K2).	4.2.1 Ich zeige anhand von Beispielen die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Hauswirtschaftsbereich differenziert auf und erkläre die Unterschiede (K2).	4.2.1 Ich zeige anhand von Beispielen die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Hauswirtschaftsbereich differenziert auf und erkläre die Unterschiede (K2).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
4.2.2 Hotellerieangestellte erläutern die Anforderungen an die Unterhalts- und Grundreinigung von Materialien im Bereich Hauswirtschaft und erklären den Einsatz der entsprechenden Systeme und Methoden (K3).	4.2.2 Ich beschreibe die Anforderungen an die Unterhalts- und Grundreinigung von Materialien im Hauswirtschaftsbereich und wende die entsprechenden Systeme und Methoden selbstständig, zielorientiert und effizient an (K3).	4.2.2 Ich beschreibe die Anforderungen an die Unterhalts- und Grundreinigung von Materialien im Hauswirtschaftsbereich und wende die entsprechenden Systeme und Methoden selbstständig, zielorientiert und effizient an (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.6 Belastbarkeit
4.2.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Abläufe der Unterhalts- und Grundreinigung im Hauswirtschaftsbereich zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte zu beschreiben (K3).	4.2.3 Ich beherrsche die einzelnen Schritte der Unterhalts- und Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft und bin fähig, diese durchdacht und pflichtbewusst umzusetzen (K3).	4.2.3 Hotellerieangestellte beschreiben die einzelnen Schritte der Unterhalts- und Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft und sind fähig, diese durchdacht und pflichtbewusst umzusetzen (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.1 Eigenverantwortliches Handeln

4.3 Richtziel Hotellerieangestellte erkennen die Bedürfnisse und Erwartungen unterschiedlicher Gäste im Hotel- und Seminarbereich, erledigen Arbeitsabläufe und wenden die Regeln der Gästebetreuung gästegerecht und im Sinne des Betriebs an.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
4.3.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedürfnisse und Erwartungen der Gäste im Hotel- und Seminarbereich und sind fähig, die allgemeinen Regeln der Gästebetreuung zu erklären (K2).	4.3.1 Ich beschreibe die Bedürfnisse von Hotel- und Seminargästen und erkläre die allgemeinen Regeln der Gästebetreuung (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit
4.3.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Regeln, Arbeitsabläufe und einzelnen Schritte in der Gestaltung von Seminaren zu erklären und auf einfachere Anfragen Auskünfte zu geben (K3).	4.3.2 Ich erläutere die Arbeitsabläufe und die einzelnen Schritte in der Gestaltung von Seminaren und bin fähig, wesentliche Aufgaben zu übernehmen und durchdacht zu erledigen (K3).	4.3.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Arbeitsabläufe und die einzelnen Schritte in der Gestaltung von Seminaren und sind fähig, wesentliche Aufgaben zu übernehmen und durchdacht zu erledigen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.4 Teamfähigkeit

4.4 Richtziel Hotellerieangestellte sind fähig, die Anforderungen an die Kommunikation mit Gästen und Umgangsformen zu beschreiben sowie die Gästekontakte in der regionalen Landessprache im Interesse des Betriebes und der Gäste zu gestalten.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.4.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedeutung von Verhaltensregeln gegenüber den Gästen und sind fähig, Grundsätze des Verhaltens und der Kommunikation gegenüber Gästen anhand von Beispielen zu beschreiben (K2).	4.4.1 Ich bin in der Lage, mich gegenüber den Gästen im Sinne der Betriebsziele und ihrer Wünsche freundlich, korrekt und zuvorkommend zu verhalten (K3).	4.4.1 Hotellerieangestellte sind in der Lage, sich gegenüber den Gästen im Sinne der Betriebsziele und ihrer Wünsche freundlich, korrekt und zuvorkommend zu verhalten (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 2.3 Lernstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit
4.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, sich in einfachen mündlichen Kommunikationssituationen mit Hotel- und Seminar-gästen sach- und adressatengerecht auszudrücken und einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen (K3).	4.4.2 Ich bin fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen, einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen sowie für einfache Anfragen korrekt und freundlich Auskunft zu geben (K3).	4.4.2 Hotellerieangestellte sind fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen, einfachere Gespräche in der regionalen Landessprache zu führen sowie für einfache Anfragen korrekt und freundlich Auskunft zu geben (K3).	2.3 Lernstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Umgangsformen 2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien

5 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Leitziel

Grundlegende Kenntnisse in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotellerieangestellte notwendig, um die ökonomischen, sozialen und ökologischen Zusammenhänge im Betrieb zu verstehen. Sie bilden eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit und Abläufe effizient zu bewältigen und geben die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten.

5.1 Richtziel

Hotellerieangestellte sind fähig, den Aufbau der Branche und die Organisation gastgewerblicher Betriebe zu beschreiben und die Systeme der Qualitätssicherung zu erklären.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
5.1.1 Hotellerieangestellte erklären die spezifischen Merkmale und Besonderheiten der Gastronomiebranche und beschreiben die wesentlichen Trends und Konsequenzen in der Branche (K2).			2.5 Präsentationstechniken 3.2 Lebenslanges Lernen
5.1.2 Hotellerieangestellte beschreiben die Ziele, den Aufbau, die Stellen und die Arbeitsprozesse eines Gastronomiebetriebes und erklären deren Aufgaben und Zusammenwirken (K2).	5.1.1 Ich beschreibe die Ziele, den Aufbau, die Stellen und die Arbeitsprozesse und zeige Aufgaben und bedeutsame Abhängigkeiten anhand von Beispielen auf (K4).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
5.1.3 Hotellerieangestellte erläutern die Ziele und die Funktionsweise von Qualitätssicherungssystemen und sind in der Lage, deren Vorteile aufzuzeigen (K2).	5.1.2 Ich erläutere die Qualitätsanforderungen und erläutere diese anhand von Beispielen (K4). Die Anforderungen der Qualitätssicherung wende ich in meinem Arbeitsbereich pflichtbewusst und sachgerecht an (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
5.1.4 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedeutung und Bedürfnisse der wichtigsten Anspruchsgruppen eines Gastronomiebetriebes und sind in der Lage, die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen zu charakterisieren (K2).	5.1.4 Ich bin fähig, die wichtigsten Anspruchsgruppen meines Lehrbetriebes (Mitarbeitende, Gäste, Geldgeber) zu charakterisieren, ihre Bedürfnisse aufzuzeigen und die wichtigsten Produkte und Dienstleistungen unseres Betriebes zu erklären (K3).		2.5 Präsentationstechniken 3.3 Kommunikationsfähigkeit

5.2 Richtziel			
Hotellerieangestellte erkennen die Funktion und die Bedeutung von Verhaltens- und Kommunikationsregeln im Umgang mit Vorgesetzten und Mitarbeitenden und wenden diese in der Aufgabenbewältigung pflichtbewusst und selbstkritisch an			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
5.2.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedeutung der Körperpflege, der Kleidung, der Sprache und der Gestik für ihren gelungenen Auftritt und sind fähig, positive und negative Verhaltensweisen aufzuzeigen (K2).	5.2.1 Ich bin fähig, meine Körperpflege, meinen Schmuck und meine Kleidung, meine Sprache sowie meine Gestik gemäss den betrieblichen Zielen zu gestalten und mich gästepflichtbewusst und mitarbeitergerecht zu verhalten (K3).		3.5 Umgangsformen
5.2.2 Hotellerieangestellte erläutern die Bedeutung, Aspekte und Regeln der erfolgreichen Kommunikation gegenüber Gästen, Vorgesetzten sowie Mitarbeitenden und wenden diese anhand von typischen Situationen an (K3).	5.2.2 Ich zeige aus meinem Tätigkeits- und Arbeitsbereich anhand von positiven Beispielen die Aspekte und Regeln erfolgreicher Kommunikation auf, beschreibe verbesserungsfähige Situationen und leite Konsequenzen für mein Verhalten ab (K4).		3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit
5.2.3 Hotellerieangestellte erklären die Bedeutung und Aspekte des selbstsicheren Auftretens und analysieren die eigenen Stärken und Schwächen selbstkritisch (K4).	5.2.3 Ich bin fähig, durchdacht und selbstsicher aufzutreten und meine Möglichkeiten und Grenzen realistisch einzuschätzen (K4).		2.5 Präsentationstechniken 3.2 Lebenslanges Lernen 3.5 Umgangsformen

5.3 Richtziel Hotellerieangestellte erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Bewältigung betrieblicher Prozesse.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
5.3.1 Hotellerieangestellte beschreiben die wichtigen Schriftstücke, die in einem Gastronomiebetrieb zum Einsatz kommen und erklären deren Funktion (K2).	5.3.1 Ich bin fähig, die Schriftstücke zu beschreiben, die in meinen Arbeitsbereichen zum Einsatz kommen und deren Funktion anhand von Beispielen zu erklären (K2).		2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit
5.3.2 Hotellerieangestellte sind fähig, die Anwendung wichtiger Schriftstücke in ihrem Arbeits- und Tätigkeitsbereich zu beschreiben (K2).	5.3.2 Ich bin in der Lage, die richtigen Schriftstücke in meinem Arbeitsbereich sachgerecht einzusetzen und an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten (K3).		2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit
5.3.3 Hotellerieangestellte beschreiben die Funktionen und die Einsatzmöglichkeiten der grundlegenden Informations- und Kommunikationsmittel in der Gastronomiebranche und setzen diese sach- und gästegerecht ein (K3).	5.3.3 Ich beschreibe die Funktionen und die Einsatzmöglichkeiten der grundlegenden Informations- und Kommunikationsmittel und setze diese sach- und gästegerecht ein (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien 3.3 Kommunikationsfähigkeit

6 Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Brandschutz

<p>Leitziel Das Verständnis für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist für Hotellerieangestellte eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen vorschreiben. Hotellerieangestellte verstehen diese Anforderungen und setzen sie im eigenen Interesse und jenem der Mitarbeitenden sowie Gäste im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.</p>			
<p>6.1 Richtziel Hotellerieangestellte verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz sowie zum Gesundheitsschutz und beschreiben deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe und setzen diese pflichtbewusst um.</p>			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
6.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedeutung der wesentlichen Regelungen zur Arbeitssicherheit und der Branchenempfehlungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz (K2).	6.1.1 Ich bin fähig, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz aufzuzeigen und deren Bedeutung zu erklären (K3).	6.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz aufzuzeigen und deren Bedeutung zu erklären (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
6.1.2 Hotellerieangestellte erläutern die Ursachen typischer Unfallsituationen und sind fähig, die Folgen für sich selbst sowie für die Mitarbeitenden und Gäste aufzuzeigen (K2).	6.1.2 Ich zeige potentielle Ursachen und Folgen von Unfällen auf und beschreibe mögliche Folgen für mich selbst sowie für die Mitarbeitenden und Gäste (K2).	6.1.2 Hotellerieangestellte zeigen potenzielle Ursachen und Folgen von Unfällen auf und beschreiben mögliche Folgen für sich selbst sowie für die Mitarbeitenden und Gäste (K2).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 3.2 Lebenslanges Lernen
6.1.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Unfallrisiken zu beschreiben und Massnahmen aufzuzeigen, mit denen diese vermieden werden können (K3).	6.1.3 Ich beschreibe Unfallrisiken und bin fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu beschreiben und umzusetzen (K3).	6.1.3 Hotellerieangestellte beschreiben Unfallrisiken und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu beschreiben und umzusetzen (K3).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln
6.1.4 Hotellerieangestellte erklären die Ziele der Gesundheitsvorsorge und erklären den Wert von Gesundheitsschutzmassnahmen für das eigene Wohlbefinden (K2).	6.1.4 Ich bin fähig, Bereiche, Aufgaben und Tätigkeiten aufzuzeigen, welche die Gesundheit gefährden und Massnahmen zum Schutz der Gesundheit umzusetzen (K3).	6.1.4 Ich bin fähig, Bereiche, Aufgaben und Tätigkeiten aufzuzeigen, welche die Gesundheit gefährden und Massnahmen zum Schutz der Gesundheit umzusetzen (K3).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln

<p>6.1.5 Hotellerieangestellte zeigen die Ursachen von Bränden auf und beschreiben die Funktion und die Wirkung von Brandschutzmassnahmen (K3).</p>	<p>6.1.5 Ich zeige die möglichen Ursachen von Bränden auf und wende geeignete Massnahmen zu deren Verhinderung bewusst an (K3).</p>	<p>6.1.5 Hotellerieangestellte zeigen die möglichen Ursachen von Bränden auf und beschreiben Massnahmen zu deren Vermeidung (K3).</p>	<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen</p>
<p>6.1.6 Hotellerieangestellte erklären die Ziele und Leitideen unterschiedlicher Verhaltensregeln im Brandfall und zeigen deren Umsetzung auf (K3).</p>	<p>6.1.6 Ich bin fähig, Mitarbeitenden und Gästen die Ideen und Ziele der verschiedenen Brandschutzmassnahmen und deren Anwendung aufzuzeigen (K4).</p>		<p>3.3 Kommunikationsfähigkeit 2.5 Präsentationstechniken</p>

7 Hygiene

<p>Leitziel Die Umsetzung der Hygiene ist eine grundlegende Voraussetzung, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch für die Werterhaltung ein bedeutsamer Faktor. Hotellerieangestellte verstehen die Hygienevorschriften und -massnahmen und setzen sie im eigenen Arbeitsbereich pflichtbewusst um.</p>			
<p>7.1 Richtziel Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen.</p>			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
7.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben grundlegende Vorschriften der Lebensmittelverordnung (LMV). und beschreiben sowie begründen deren Umsetzung in betrieblichen Problemsituationen und in ihrem Arbeitsumfeld (K3).	7.1.1 Ich beschreibe die wesentliche Zielsetzung und typische Aufgabenfelder der Lebensmittelverordnung anhand geeigneter Probleme und Handlungsfelder (K3).		
7.1.2 Hotellerieangestellte erläutern die Regeln und Massnahmen der persönlichen und der arbeitsplatzbezogenen Hygiene und beschreiben deren Funktion für wesentliche Arbeitsprozesse und Aufgabenfelder (K3).	7.1.2 Ich erläutere die Bedeutung der Regeln und Massnahmen der persönlichen sowie der arbeitsplatzbezogenen Hygiene und setze diese in meinen Arbeitsprozessen und im Betrieb ökonomisch und ökologisch durchdacht um (K3).	7.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Bedeutung der Regeln und Massnahmen der persönlichen sowie der arbeitsplatzbezogenen Hygiene und setzen diese in ihren Arbeitsprozessen ökonomisch und ökologisch durchdacht um (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln
7.2.3 Hotellerieangestellte erklären die Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, die Auswirkungen mangelnder Hygiene zu beschreiben (K2).		7.2.2 Hotellerieangestellte erklären die Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, die Auswirkungen mangelnder Hygiene anhand von Beispielen zu beschreiben (K2).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

8 Logistik

Leitziel

In Hotelbetrieben kommt der 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. Hotellerieangestellte sind fähig, Waren und Produkte fachgerecht und korrekt zu bewirtschaften.

8.1 Richtziel

Hotellerieangestellte sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Lagerung bis zur Entsorgung zu beschreiben und pflichtbewusst zu erledigen.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
8.1.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Ziele und Grundsätze der umweltgerechten und ökonomischen Beschaffung sowie Entsorgung und zeigen deren Anwendung für typische Abfälle in der Gastronomie auf (K3).	8.1.1 Ich bin fähig, die Grundsätze und die Ziele für die Lagerung von Gütern und die Entsorgung von Abfällen aufzuzeigen und erläutere deren Bedeutung (K2).	8.1.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Grundsätze und die Ziele für die Lagerung von Gütern und die Entsorgung von Abfällen aufzuzeigen und die gesetzlichen Bestimmungen anzuwenden (K2).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln
8.1.2 Hotellerieangestellte sind fähig, verschiedene Abfallarten zu unterscheiden und die unterschiedlicher Leitideen im Umweltschutz anzuwenden (Vermeiden, Trennen, Verwerten, Entsorgen) (K3).	8.1.2 Ich beschreibe die unterschiedlichen Abfallarten und die jeweiligen Entsorgungsarten und wende diese selbstständig an (K2).	8.1.2 Hotellerieangestellte beschreiben die verschiedenen Entsorgungsarten und wenden diese selbstständig an (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen
8.1.3 Hotellerieangestellte erklären die Bedeutung und Ziele der Inventur und erläutern den Ablauf und die Verwendung der Inventur (K2).	8.1.3 Ich bin fähig, die Arbeitsschritte in der Wareninventur auf Anweisung zu erledigen und die entsprechenden Arbeits- und Kommunikationsmittel einzusetzen (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien

B

1 Organisation der überbetrieblichen Kurse (üK)

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die Bildung in beruflicher Praxis und die schulische Bildung. Träger der Kurse ist Hotel & Gastro *formation* und ihre kantonalen und regionalen Organisationen. Die Kurse dauern insgesamt 16 – 20 Tage. Der Kursbesuch ist obligatorisch.

1.1 Aufsichtskommission

1.1.1 Die gesamtschweizerische Aufsicht und Koordination über die überbetrieblichen Kurse für Hotellerieangestellte obliegt „Hotel & Gastro *formation*“.

1.1.2 Aufsichtsorgan ist der Vorstand von „Hotel & Gastro *formation*“, dem gemäss Statuten von „Hotel & Gastro *formation*“ Vertreter der Sozialpartner im Gastgewerbe angehören.

1.1.3 Der Vorstand von „Hotel & Gastro *formation*“ sorgt für die einheitliche Anwendung des vorliegenden Reglements auf dem Gebiet der schweizerischen Eidgenossenschaft und hat dabei insbesondere die folgenden Aufgaben:

- a) Erlass eines Rahmenprogramms für die überbetrieblichen Kurse auf der Grundlage der Verordnung über die berufliche Grundbildung und des Bildungsplans.
- b) Erlass von Richtlinien für die Organisation und Durchführung der überbetrieblichen Kurse.
- b) Kenntnisnahme von Abrechnungen der überbetrieblichen Kurse von durchführenden Organisationen.
- c) Erlass von Richtlinien für die Ausrüstung der Räumlichkeiten von überbetrieblichen Kursen.

1.2 Kurskommission

1.2.1 Die verantwortlichen Organe der durchführenden Organisationen nehmen insbesondere folgende Aufgaben wahr:

- a) Sie erarbeiten das Kursprogramm und die Stundenpläne auf der Grundlage der Rahmenprogramme der Aufsichtskommission und des Vorstandes von „Hotel & Gastro *formation*“.
- b) Sie erarbeiten Kostenvorschläge und Abrechnungen.
- c) Sie bestimmen die Instruktoren der überbetrieblichen Kurse aufgrund der Vorschriften von „Hotel & Gastro *formation*“ und stellen die Kursräume bereit.
- d) Sie stellen die notwendigen Einrichtungen bereit.

- e) Sie legen die überbetrieblichen Kurse zeitlich fest und besorgen die Ausschreibungen und Aufgebote.
- f) Sie gewährleisten den Berufsschulunterricht während den überbetrieblichen Kursen in Absprache mit den betroffenen Berufsschulen und Betrieben.
- g) Sie überwachen die Ausbildungstätigkeit und sorgen für die Erreichung der Kursziele.
- h) Sie stellen, sofern notwendig, Unterkunft und Verpflegung bereit.
- i) Sie erstatten Bericht über die überbetrieblichen Kurse zuhanden des Vorstandes von „Hotel & Gastro *formation*“ und der beteiligten Kantone.
- j) Sie informieren die Lehrbetriebe und die Berufsschulen über die überbetrieblichen Kurse.
- k) Sie erstellen Abrechnungen zur Kenntnisnahme durch den Vorstand von „Hotel & Gastro *formation*“.

1.2.2 Im Rahmen der interkantonalen Fachkurse bilden die üK einen integrierten Bestandteil der Blockkurse.

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

- Kurs 1: ca. 4 Tage à 8 Stunden: Werterhaltung und Raumgestaltung im Etagenbereich
 - Kurs 2: ca. 4 Tage à 8 Stunden: Wäscheversorgung und Raumgestaltung im Hotel- und Seminarbereich
 - Kurs 3: ca. 4 Tage à 8 Stunden: Gästebetreuung Frühstücksbereich und Werterhaltung Office
 - Kurs 4: ca. 4 Tage à 8 Stunden: Werterhaltung Hauswirtschaft und Gästebetreuung
- Leitziele 1.5. bis 1.9. werden sinnvoll und fachgerecht in die vier überbetrieblichen Kurse integriert.

1.2.4 Werden die üK in den interkantonalen Fachkursen integriert, so ist ein separates Kursprogramm zu erstellen.

C

1 Organisation der Schlussqualifikation

1.1 Die Schlussqualifikation wird in einer Berufsschule, im Lehrbetrieb oder in einem andern geeigneten Betrieb durchgeführt. Den Lernenden müssen ein Arbeitsplatz und die erforderlichen Einrichtungen in einwandfreiem Zustand zur Verfügung gestellt werden. Mit dem Aufgebot wird bekannt gegeben, welche Materialien sie mitbringen müssen. Die Lernenden erhalten die Prüfungsaufgaben bei Beginn der Prüfung. Sie werden ihnen soweit notwendig erklärt.

1.2 Die zu prüfenden Qualifikationsbereiche umfassen:

Qualifikationsbereich praktische Arbeiten:

Position 1: Betriebsorganisation, Logistik

Position 2: Gästebetreuung, Raumgestaltung

Position 3: Werterhaltung

Position 4: Wäscheversorgung

Qualifikationsbereich Berufskennnisse:

Position 1: Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Logistik, Wäscheversorgung

Position 2: Werterhaltung

Position 3: Gästebetreuung, Raumgestaltung

Das Prüfungsgespräch soll fächerübergreifend durchgeführt werden.

Qualifikationsbereich Berufskundlicher Unterricht (Erfahrungsnote):

Die Note basiert auf dem Mittel der Semesternoten vom 1. – 4. Semester der Berufsfachschule bzw. vom interkantonalen Fachkurs und wird auf eine ganze oder halbe Note gerundet.

Qualifikationsbereich Allgemeinbildung:

Gemäss dem Reglement des Bundesamtes für das Fach Allgemeinbildung.

1.3 Die Leistungen im abschliessenden Qualifikationsverfahren werden mit Noten von 6 bis 1 bewertet. Halbe Zwischennoten sind zulässig.

1.4 Die Note jedes Qualifikationsbereiches, der sich aus einzelnen Positionen zusammensetzt, wird als Mittelwert auf eine Dezimalstelle gerundet.

1.5 Im Notenausweis werden die Gesamtnote und die zusammengefassten Leistungen jedes Qualifikationsbereichs mit einer Note festgehalten.

1.6 Notenwerte

Noten	Eigenschaften der Leistungen
6	Sehr gut
5	Gut
4	Genügend
3	Schwach
2	Sehr schwach
1	Unbrauchbar

1.7 Für das Bestehen des Qualifikationsverfahrens werden folgende Qualifikationsbereiche beurteilt und wie folgt gewichtet:

- praktische Arbeiten, zählt doppelt
- Berufskennnisse
- Berufskundlicher Unterricht (Erfahrungsnote)
- Allgemeinbildung

1.8 Die Gesamtnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus den Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche ($\frac{1}{5}$ der Notensumme).

D

1 Lektionenplan der Berufsfachschule

Studentenafel für die Berufsfachschule der Hotellerieangestellten

Die Verteilung der Lektionen auf die Lehrjahre erfolgt nach regionalen Begebenheiten und grundsätzlich in Absprache mit den zuständigen Behörden und Anbietern in beruflicher Praxis:

Fächer	Lehrjahre		Total Lektionen
	1	2	
1. Berufskunde	200	200	400
<i>Kern- und Leistungsbereich 1</i>			
Werterhaltung im Etagenbereich			
<i>Kern- und Leistungsbereich 2</i>			
Wäscheversorgung			
<i>Kern- und Leistungsbereich 3</i>			
Gästebetreuung Frühstücksbereich, Werterhaltung Office			
<i>Kern- und Leistungsbereich 4</i>			
Werterhaltung Hauswirtschaft			
2. Allgemeinbildender Unterricht	120	120	240
3. Turnen und Sport	40	40	80
Total	360	360	720

Genehmigung und Inkrafttreten

Der vorliegende Bildungsplan tritt am 1. Januar 2005 in Kraft.

Weggis, 7. Dezember 2004

Hotel & Gastro formation

Der Präsident

Der Vize-Präsident

Willy Benz

Karl Eugster

Dieser Bildungsplan wird durch das Bundesamt für Berufsbildung und Technologie nach Artikel 10 Absatz 1 der Verordnung über die berufliche Grundbildung für Hotellerieangestellte vom 7. Dezember 2004 genehmigt.

Bern, 7. Dezember 2004

Bundesamt für Berufsbildung und Technologie

Der Direktor

Eric Fumeaux

Weitere Unterlagen zur Umsetzung der beruflichen Grundbildung
Hotellerieangestellte / Hotellerieangestellter
finden Sie unter www.hotelgastro.ch - Weggis - downloads