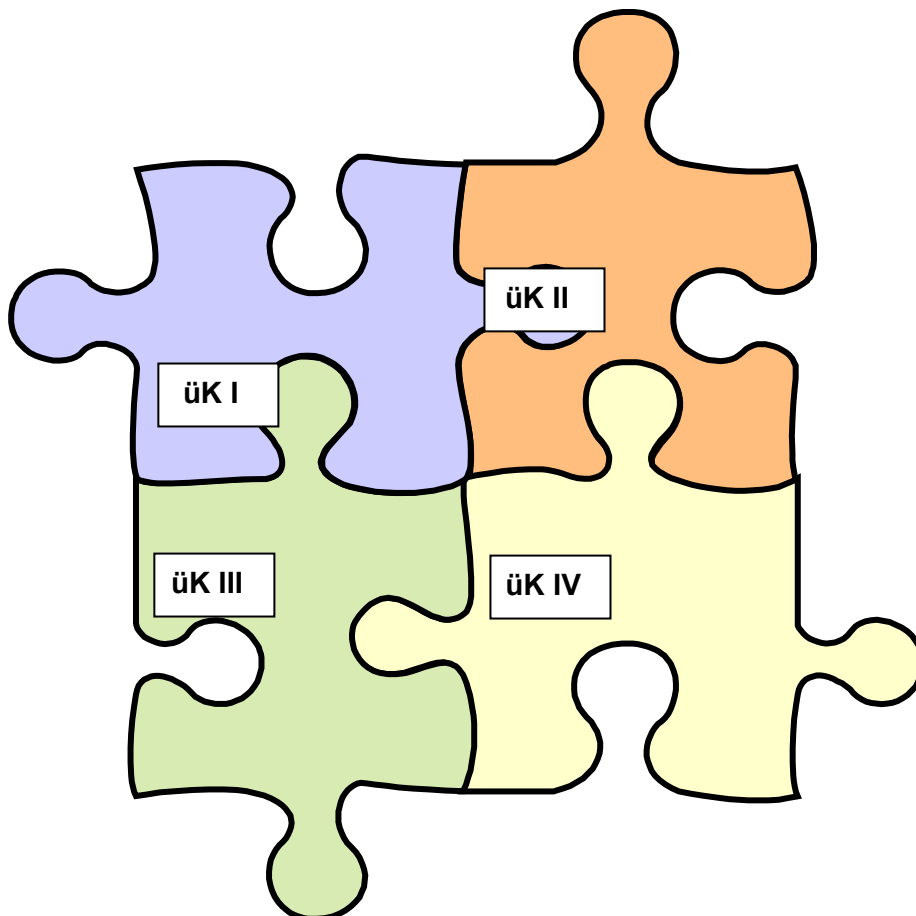


Wegleitung für die überbetrieblichen Kurse

Hotellerieangestellte/r



Inhaltsverzeichnis

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

A Zweckbestimmung	Seite 3
B Allgemeine methodisch-didaktische Richtlinien	

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

Themen, welche in allen überbetrieblichen Kursen vernetzt umgesetzt werden	Seite 5 – 8
---	-------------

Überbetrieblicher Kurs I	Seite 9 – 10
--------------------------	--------------

Überbetrieblicher Kurs II	Seite 11 – 12
---------------------------	---------------

Überbetrieblicher Kurs III	Seite 13 – 14
----------------------------	---------------

Überbetrieblicher Kurs IV	Seite 15 – 16
---------------------------	---------------

Wegleitung für die überbetrieblichen Kurse für Hotellerieangestellte/r

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 2 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 selbstständig planen, durchführen und kontrollieren und dabei gleichzeitig lernen, ihrer Stufe entsprechend; Verantwortung zu übernehmen.

In jedem Sachgebiet/Fachbereich sind zusätzlich die **folgenden bereichsübergreifenden Fachkompetenzen situationsbezogen** und **themenübergreifend** zu vermitteln und zu fördern:

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

d.h. zum Beispiel:

- Umgang und Verhalten gegenüber Kollegen/Mitarbeitenden, Lehrpersonen und 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

Übersicht der Einteilung der überbetriebliche Kurse I – IV (Grob-Einteilung)

Zu Beginn des

1. Lehrjahres

üK I, Dauer 5 Tage à 8 Stunden

Kern- und Leistungsbereich 1:

Werterhaltung und Raumgestaltung im Etagenbereich

Im Verlaufe des

1. Lehrjahres

üK II, Dauer 5 Tage à 8 Stunden

Kern- und Leistungsbereich 2:

**Wäscheversorgung und Raumgestaltung im
Hotel- und Seminarbereich**

Zu Beginn des

2. Lehrjahres

üK III, Dauer 5 Tage à 8 Stunden

Kern- und Leistungsbereich 3:

Gästebetreuung Frühstücksbereich und Werterhaltung Office

In der Mitte des

2. Lehrjahres

üK IV, Dauer 5 Tage à 8 Stunden

Kern- und Leistungsbereich 4:

**Werterhaltung Hauswirtschaft und Gästebetreuung im
Hotel- und Seminarbereich**

Ergänzende und fächerübergreifende Lernbereiche

<p>Betriebswirtschaft Betriebsorganisation</p> <p style="text-align: center;">Logistik</p>		<p>Arbeitssicherheit Gesundheitsschutz Brandschutz</p> <p style="text-align: center;">Hygiene</p>
<p>Dieses Symbol soll über die ganzen üK-Kurse auf die Vernetzung und Vertiefung der Sachgebiete mit den aufgeführten Themen hinweisen</p>		

5 Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

<p>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.</p>	
Richtziele	Leistungsziele
<p>5.1 Hotellerieangestellte sind fähig, den Aufbau der Branche und die Organisation gastgewerblicher Betriebe zu beschreiben und die Systeme der Qualitätssicherung zu erklären.</p> <p>5.2 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.</p> <p>5.3 Hotellerieangestellte erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Bewältigung betrieblicher Prozesse.</p>	
Methodenkompetenzen	Sozialkompetenzen

Ergänzende und fächerübergreifende Lernbereiche

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>Richtziele</p> <p>6.1 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>	<p>Leistungsziele</p> <p>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).</p> <p>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).</p> <p>6.1.3 Hotellerieangestellte beschreiben Unfallrisiken und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu beschreiben und umzusetzen (K3).</p> <p>6.1.4 Hotellerieangestellte sind fähig, Bereiche, Aufgaben und Tätigkeiten aufzuzeigen, welche die Gesundheit gefährden und Massnahmen zum Schutz der Gesundheit umzusetzen (K3).</p> <p>6.1.5 Hotellerieangestellte zeigen die möglichen Ursachen von Bränden auf und beschreiben Massnahmen zu deren Vermeidung (K3).</p>
<p>Methodenkompetenzen</p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>	<p>Sozialkompetenzen</p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.2 Lebenslanges Lernen</p>

Ergänzende und fächerübergreifende Lernbereiche

7 Hygiene

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.	
Richtziele 7.1 Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, diese im eigenen Arbeitsbereich betriebsgerecht umzusetzen	Leistungsziele 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). 7.1.2 Hotellerieangestellte erklären die Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, die Auswirkungen mangelnder Hygiene anhand von Beispielen zu beschreiben (K2).
Methodenkompetenzen 2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln	Sozialkompetenzen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln

Ergänzende und fächerübergreifende Lernbereiche

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.	
Richtziele 8.1 Hotellerieangestellte sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Lagerung bis zur Entsorgung zu beschreiben und pflichtbewusst zu erledigen	Leistungsziele 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). 8.1.2 Hotellerieangestellte beschreiben die verschiedenen Entsorgungsarten und wenden diese selbstständig an (K3).
Methodenkompetenzen 2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen	Sozialkompetenzen 3.1 Eigenverantwortliches Handeln



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

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.

Richtziele

1.1
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.

1.2
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.

1.3
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

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).

1.1.2
Hotellerieangestellte beschreiben hygienische Aspekte für die Reinigung im Etagenbereich und wenden die Arbeitssicherheitsvorschriften bewusst an (K3).

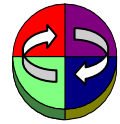
1.2.1
Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte in ihrer Anwendung auf und führen die Reinigungsschritte im Etagenbereich durch (K3).

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).

1.2.3
Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze der Werterhaltung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und setzen diese bewusst um (K3).

1.3.1
Hotellerieangestellte sind fähig, unterschiedliche Schäden zu beschreiben und festzustellen, diese zu melden und kleinere Reparaturen selbst auszuführen (K3).

Richtziele	Leistungsziele
<p>1.4 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>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>1.4.3 Hotellerieangestellte erklären die Aspekte und Elemente der Raumatmosphäre in Gästezimmern und Aufenthaltsräumen und sind fähig, diese durchdacht einzusetzen (K3).</p>
Methodenkompetenzen	Sozialkompetenzen
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit</p>



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

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 Seminar-gäste Wohlbefinden und eine behagliche Ambiance zu schaffen.

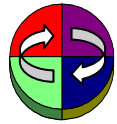
Richtziele

- 2.1
Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte zu deren Reinigung sachgerecht ein.
- 2.2
Hotellerieangestellte sind fähig, die Aufgaben bei der Wäschepflege pflichtbewusst zu erledigen und ökonomischen wie auch ökologischen Anforderungen Rechnung zu tragen.
- 2.3
Hotellerieangestellte erläutern die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Seminarräumen und sind fähig, diese für Standardanlässe anzuwenden.

Leistungsziele

- 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).
- 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).
- 2.1.3
Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Arten und die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten zu erklären und deren Anwendung aufzuzeigen (K3).
- 2.2.1
Hotellerieangestellte sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege umzusetzen und die Vorschriften über Hygiene und Arbeitssicherheit anzuwenden (K3).
- 2.2.2
Hotellerieangestellte erläutern die ökonomischen und ökologischen Zusammenhänge in der Wäschepflege, setzen die entsprechenden Arbeitstechniken ein und erstellen Checklisten (K3).
- 2.3.1
Hotellerieangestellte sind fähig, die Ziele und Merkmale von Dekorationen zu beschreiben und für Seminarräume Dekorationen zu erstellen (K3).
- 2.3.2
Hotellerieangestellte sind fähig, die Bedingungen der Lichtverhältnisse zu erklären und darauf abgestimmt die Grundsätze und Elemente der Raumgestaltung anzuwenden (K3).

Richtziele	Leistungsziele
<p>2.4 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.</p>	<p>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).</p> <p>2.4.2 Hotellerieangestellte sind 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).</p> <p>2.4.3 Hotellerieangestellte sind in der Lage, Produkte und Dienstleistungen für die Raumgestaltung gemäss Anfragen von Gästen oder von Vorgesetzten korrekt bereitzustellen (K3).</p>
Methodenkompetenzen	Sozialkompetenzen
<p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 2.3 Lernstrategien 2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit</p>



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

Leitziel

Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und ihre 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.

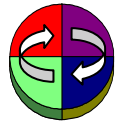
Richtziele

3.1
Hotellerieangestellte erkennen unterschiedliche Gästegruppen und deren Bedürfnisse im Frühstücksbereich und beschreiben das Speise- und Getränkeangebot im Frühstücksbereich.
3.2
Hotellerieangestellte führen Arbeitsabläufe im Frühstücksbereich aus und wenden grundlegende Serviceregeln an.
3.3
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

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).
3.1.2
Hotellerieangestellte sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste im Frühstücksbereich zu beschreiben und die entsprechenden Produkte des Speisen- und Getränkeangebotes gäste- und zielorientiert anzubieten (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).
3.3.1
Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale der verschiedenen Materialien auf und charakterisieren die wichtigsten chemotechnischen Produkte und deren Einsatzmöglichkeiten (K2).
3.3.2
Hotellerieangestellte erklären die Grundsätze des effizienten und ökologischen Einsatzes von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zur Reinigung im Officebereich (K2).
3.3.3
Hotellerieangestellte beschreiben die Grundsätze und Massnahmen der Werterhaltung von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und stellen deren Werterhalt sicher (K3).

Richtziele	Leistungsziele
3.4 Hotellerieangestellte sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts- und Grundreinigung zu erkennen, entsprechende Methoden und Produkte zu erklären und diese für die Wert-erhaltung im Officebereich sachgerecht sowie ökologisch und ökonomisch durchdacht einzusetzen.	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).
Methodenkompetenzen	Sozialkompetenzen
2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.3 Lernstrategien 2.5 Präsentationstechniken	3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit



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

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.

Richtziele

- 4.1
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.
- 4.2
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.
- 4.3
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 Betriebes an.

Leistungsziele

- 4.1.1
Hotellerieangestellte zeigen die Merkmale und Einsatzmöglichkeiten der wichtigsten Reinigungsprodukte im Hauswirtschaftsbereich anhand typischer Reinigungsschritte auf (K3).
- 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).
- 4.2.1
Hotellerieangestellte zeigen anhand von Beispielen die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts- und Grundreinigung im Hauswirtschaftsbereich differenziert auf und erkläre die Unterschiede (K2).
- 4.2.2
Hotellerieangestellte beschreiben die Anforderungen an die Unterhalts- und Grundreinigung von Materialien im Hauswirtschaftsbereich und wende die entsprechenden Systeme und Methoden selbstständig, zielorientiert und effizient an (K3).
- 4.2.3
Hotellerieangestellte beschreiben die einzelnen Schritte der Unterhalts- und Grundreinigung im Bereich Hauswirtschaft und sind fähig, diese durchdacht und pflichtbewusst umzusetzen (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).

<p>Richtziele</p> <p>4.4 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.</p>	<p>Leistungsziele</p> <p>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).</p> <p>4.4.2 Hotellerieangestellte sind 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).</p>
<p>Methodenkompetenzen</p> <p>2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln 2.3 Lernstrategien 2.4 Informations- und Kommunikationsstrategien 2.5 Präsentationstechniken</p>	<p>Sozialkompetenzen</p> <p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln 3.3 Kommunikationsfähigkeit 3.4 Teamfähigkeit 3.5 Umgangsformen 3.6 Belastbarkeit</p>