

## Tipps für die Schnupperlehre in Ihrem Betrieb

# Hotel-Kommunikations- fachfrau/-mann EFZ

Inspiration für die Gestaltung von [Schnuppertagen](#) mit diversen Arbeiten! Ermöglichen Sie den Schnuppernden Zeit mit den Lernenden zu verbringen, erläutern Sie ihnen das Ausbildungsprogramm (Abteilungen, Schultage, etc.) und führen Sie mit ihnen ein [Feedbackgespräch](#) zum Abschluss durch.

### Ziele:

- Die wichtigsten Arbeiten und Aufgaben in diesen Bereichen kennen lernen
- Bei den Arbeitsabläufen mithelfen
- Diese Arbeiten anschliessend im [Schnuppertagebuch](#) schriftlich festhalten

In allen Bereichen werden bei den jeweiligen Arbeiten konkrete Hinweise gegeben auf:



- Arbeitssicherheit/Unfallverhütung
- Hygiene
- Persönliches Verhalten
- Einfache ökologische und ökonomische Aspekte
- Lagerhaltung
- Unternehmensrichtlinien

### Vorschläge zum Gestalten der Arbeitsabläufe

Allgemeine Punkte, die den Schnupperlernenden erklärt werden sollten:



- Organisation der verschiedenen Bereiche sowie personelle Besetzung davon
- Wichtigkeit der Zusammenarbeit/ Teamarbeit
- Zusammenhänge der Arbeitsabläufe und der Tagesabläufe
- Qualitätssicherung

## Service und Küche

- Organisation und Abläufe im Restaurant erklären
- Service-Grundlagen kennen lernen und anwenden
- Mithilfe bei der Gestaltung des Ambientes, Tischdekoration etc.
- Vorbereiten des Mittags- oder Abendservices inkl. Mise en Place und Aufdecken der Tische
- Vorbereitungsarbeiten, Ausschank, Bon-Kontrolle, Reinigung, Bestellwesen
- Mithilfe bei der Vorbereitung und Durchführungen von Anlässen (Seminare, Kaffeepausen, Aperos etc.)
- Mithilfe an der Bar (Aperitifs, Softdrinks, Bier, Wein, Kaffee/Tee und Spirituosen)
- Organisation und Abläufe der Küche erklären
- Verschiedene Garmethoden (Dämpfen, Blanchieren) kennen lernen und mithelfen

## Front Office, Marketing und Kommunikation

- Organisation der Réception erklären
- Angebot des Hotels kennenlernen (Preisliste, Veranstaltungskalender, Sach- und Dienstleistungen)
- Kommunikationshilfsmittel erläutern (Telefone, Mails, Reservationssystem, Buchungsplattformen)
- Mithilfe beim Check-in und Check-out (Meldeschein, Gästekarten, Gepäcktransport, Rechnung)
- Mithilfe bei der Gästebetreuung (Concièrge); Schlüsselabgabe, Post-Weiterleitung, Rundgang im Haus, Reservationen
- Erläuterung diverser Hilfsmittel (Intranet, Fahr- und Flugpläne, Ortspläne, Ausflugsziele)
- Gäste verabschieden und nach Zufriedenheit erkundigen
- Reservationssystem zeigen und erläutern (Buchung tätigen, Angebot verschicken, Walk-ins)

## Back Office, Marketing und Kommunikation

- Verkaufsförderung/Marketing: Mailings, Spezialangebote und Packages, Zusammenarbeit mit Tourismus- und Reisebüros etc.
- Website-Bearbeitung, Social Media Posts erläutern und einführen
- Zahlungsmittel vorstellen und erläutern (Bar, Kreditkarten, Gutscheine, Twint, etc.)
- Mithilfe beim «Kioskverkauf», Kassabuch führen, Zusatzverkäufe, etc.
- Schriftliche und mündliche Kommunikation in verschiedenen Sprachen

## Hotellerie und Hauswirtschaft

- Erklärung der Abläufe in der Hauswirtschaft
- Reinigungsarbeiten in den Zimmern und öffentlichen Räumen
- Mithilfe bei der Bewirtschaftung der Warenlager (Reinigung, Inventar, interne und externe Bestellungen etc.)
- Mithilfe bei der Reinigung und Pflege der Räumlichkeiten
- Einsatz im Office (Materialpflege)
- Mithilfe bei der Dekoration, Blumen- und Pflanzenpflege



Wir empfehlen bei diesem Beruf mindestens vier Schnuppertage anzubieten, damit die möglichen Lernenden Einblick in vier Bereiche erhalten.