

## Wegleitung für das Qualifikationsverfahren

### Hotelfachfrau / Hotelfachmann

#### Inhalt:

Verordnung über die berufliche Grundbildung Hotelfachfrau / Hotelfachmann (Auszüge)	Seite 2
Bildungsplan (Auszug)	Seite 3
Gewichtung der Qualifikationsbereiche	Seite 4
Qualifikationsbereich Praktische Arbeiten	Seiten 5 – 8
Qualifikationsbereich Berufskennntnisse	Seite 9

**Gültig ab QV 2012**

# **1. Verordnung über die berufliche Grundbildung** **Hotelfachfrau / Hotelfachmann vom 7. Dezember 2004 (Auszüge)**

## **1. Abschnitt: Qualifikationsverfahren**

### **Art. 17** Zulassung zu den Qualifikationsverfahren

Zur Abschlussprüfung wird zugelassen, wer die berufliche Grundbildung erworben hat:

- a. nach den Bestimmungen dieser Verordnung;
- b. in einer vom Kanton dafür zugelassenen Bildungsinstitution;
- c. ausserhalb eines geregelten Bildungsganges und glaubhaft macht, den Anforderungen der Prüfung gewachsen zu sein.

### **Art. 18** Gegenstand, Umfang und Durchführung des Qualifikationsverfahrens

<sup>1</sup> Im Qualifikationsverfahren ist nachzuweisen, dass die Kompetenzen nach den Artikeln 4 – 6 erworben worden sind.

<sup>2</sup> In der Abschlussprüfung werden die nachstehenden Qualifikationsbereiche wie folgt geprüft:

- a. **Praktische Arbeiten**  
Die Abschlussprüfung dauert 6 – 7 Stunden. Sie umfasst die Bereiche Betriebsorganisation, Gästebetreuung im Bereich Service und Réception, Raumgestaltung, Werterhaltung, Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien, Wäscheversorgung.
- b. **Berufskennnisse**  
Die Abschlussprüfung dauert ca. 4 Stunden. Davon ist ca. 1 Stunde mündlich. Die Prüfung umfasst die Bereiche Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation, Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Logistik, Werterhaltung, Materialkunde, Gästebetreuung und zweite Sprache.
- c. **Berufskundlicher Unterricht**  
Es zählt die Erfahrungsnote aus der Berufsfachschule. Diese ist das Mittel aller Semesternoten des Faches Berufskunde und wird auf eine halbe oder ganze Note gerundet.
- d. **Allgemeinbildung**  
Die Abschlussprüfung im Qualifikationsbereich Allgemeinbildung richtet sich nach Artikel 11.

### **Art. 19** Bestehen

<sup>1</sup> Die Abschlussprüfung ist bestanden, wenn:

- a. der Qualifikationsbereich „Praktische Arbeiten“ mit der Note 4 oder höher bewertet wird; und
- b. die Gesamtnote 4 oder höher erreicht wird.

<sup>2</sup> Die Gesamtnote ist das auf eine Dezimalstelle gerundete Mittel aus den gewichteten Noten der einzelnen Qualifikationsbereiche.

<sup>3</sup> Für die Berechnung der Gesamtnote zählen die Qualifikationsbereiche nach Artikel 18 Absatz 2 mit folgender Gewichtung:

- a. Praktische Arbeit: doppelt;
- b. Berufskennnisse, berufskundlicher Unterricht und Allgemeinbildung: einfach.

## **Art. 20** Wiederholungen

<sup>1</sup> Die Wiederholung der Qualifikationsverfahren richtet sich nach Artikel 33 BBV.

<sup>2</sup> Wird das Qualifikationsverfahren ohne erneuten Besuch der Berufsfachschule wiederholt, so werden die bisherigen Erfahrungsnoten beibehalten. Wird der berufskundliche Unterricht wiederholt, so zählt die neue Erfahrungsnote.

## **Art. 21** Spezialfälle

<sup>1</sup> Hat eine lernende Person die Vorbildung ausserhalb der geregelten beruflichen Grundbildung nach dieser Verordnung erworben, so wird statt der Erfahrungsnote der Berufsfachschule im berufskundlichen Unterricht der Qualifikationsbereich Berufskenntnisse doppelt gewichtet.

<sup>2</sup> hat eine lernende Person die Berufsmaturitätsprüfung bestanden oder ist sie definitiv in letzte Semester des Berufsmaturitätsunterrichts promoviert worden, so ist sie von der Prüfung im Qualifikationsbereich Allgemeinbildung befreit. In diesem Fall wird das Ergebnis in der Allgemeinbildung für die Berechnung der Gesamtnote nicht mitgezählt.

## **2. Bildungsplan (Auszug)**

### **2 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 (Instruktionspraxis, Checklisten erstellen)
- Position 2: Gästebetreuung im Bereich Service und Réception, Raumgestaltung
- Position 3: Werterhaltung, Maschinen, Geräte und Utensilien
- Position 4: Wäscheversorgung, Maschinen, Geräte und Utensilien

#### **Qualifikationsbereich Berufskenntnisse:**

- Position 1: Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
- Position 2: Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Logistik
- Position 3: Werterhaltung/Materialkunde
- Position 4: Gästebetreuung (2/3) / Zweite Sprache (1/3)

Das Prüfungsgespräch soll fächerübergreifend durchgeführt werden.

#### **Qualifikationsbereich Berufskundlicher Unterricht (Erfahrungsnote):**

Die Note basiert auf dem Mittel der Semesternoten vom 1. – 6. 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:

- Berufliche Praxis (zählt doppelt)
- Schulische Bildung (Berufskennntnisse)
- Erfahrungsnote der Berufsfachschule (Erfahrungsnote)
- Allgemeinbildung

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

## 3. Übersicht Gewichtung der Qualifikationsbereiche

<b>Praktische Arbeiten</b>	Position 1: Betriebsorganisation (Instruktionspraxis, Checklisten erstellen) Position 2: Gästebetreuung im Bereich Service und Réception, Raumgestaltung Position 3: Werterhaltung, Maschinen, Geräte und Utensilien Position 4: Wäscheversorgung, Maschinen, Geräte und Utensilien	<b>40 %</b>
<b>Berufskennntnisse</b> <b>schriftlich</b>	Position 1: Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation Position 2: Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Logistik Position 3: Werterhaltung, Materialkunde	<b>20 %</b>
<b>mündlich</b>	Position 4: Gästebetreuung, Zweite Sprache	
<b>Berufskundlicher Unterricht</b>	Erfahrungsnote	<b>20 %</b>
<b>Allgemeinbildung</b> <b>schriftlich</b> <b>Erfahrungsnote</b>	(gem. Rahmenlehrplan BBT)	<b>20 %</b>

## **4. Praktische Arbeiten**

### **4.1. Beispiel eines möglichen zeitlichen Ablaufs Praktische Arbeiten**

<b>mögl. Ablauf</b>	<b>Zeit</b>	<b>Arbeiten</b>
07.30 – 08.00	30 Min.	Gästebetreuung im Bereich Service (Frühstücksausgabe und Getränkeausschank)
08.00 – 08.30	30 Min.	Gästebetreuung im Bereich Réception
08.30 – 08.45		(Pause 15 Minuten) *
08.45 – 09.15	30 Min.	Raumgestaltung
09.15 – 09.45		Pause (30 Minuten)
09.45 – 10.45	60 Min.	Werterhaltung/Anlagen, Maschinen, Geräte im Beherbergungsbereich
10.45 – 11.00		Pause (15 Minuten) *
11.00 – 11.30	30 Min.	Werterhaltung im Verpflegungsbereich
11.30 – 12.00	30 Min.	BO: Instruktion Arbeitsablauf Beherbergung
12.00 – 14.00		Mittagspause (120 Minuten)
14.00 – 15.00	60 Min.	BO: Checkliste erstellen, anwenden, erklären
15.00 – 15.30		Pause (30 Minuten)
15.30 – 16.30	60 Min.	Wäscheversorgung; Wäscherei, Lingerie
16.30 – 16.45		Pause (15 Minuten) *
16.45 – 17.15	30 Min.	Bügeln
<b>Total</b>	<b>360 Min.</b>	

\* Wechsel des Prüfungslokales

Die Grundlage der praktischen Arbeiten sind der Bildungsplan sowie das Berufskunde-Lehrmittel Hotelfachfrau/-mann hotellerie-suisse.

## **4.2. Aufgabenbeispiele praktische Arbeiten**

Pos. 1

**Betriebsorganisation:**

**Checkliste für verschiedene Aufgaben erstellen sowie anwenden und erklären**

**60 Min.**

**Bedienungsanleitungen:**

Die KandidatIn begutachtet das Gerät und erstellt die entsprechende Checkliste von Hand oder mit PC. Anhand der Checkliste erklärt die KandidatIn das Gerät und wendet es kurz an.

Checkliste schriftlich ergänzen/optimieren.

Beispiele: . Toaster

- . Stabmixer
- . Eierkocher
- . Feuchtwischer mit Einwegtuch/waschbarem Tuch
- . Föhreimer, evtl. verschiedene Modelle
- . Staubsauger, verschiedene Modelle
- . Bügeleisen, verschiedene Modelle

**Arbeitsabläufe:**

Die KandidatIn erstellt die geforderte Checkliste von Hand oder mit PC und erklärt sie. Checkliste schriftlich ergänzen/optimieren.

Beispiele: . Zimmerkontrolle Restant-Zimmer

- . Zimmerkontrolle Départzimmer
- . Abstauben Halle
- . Abstauben Aufenthaltsraum, TV-Raum, usw.

**Weitere Checklisten:**

Die KandidatIn erstellt die geforderte Checkliste von Hand oder mit PC und erklärt sie. Checkliste schriftlich ergänzen/optimieren.

Beispiele: . Arbeitspläne (anhand von Vorgaben für 14 Tage)

- . Einführungsprogramm (anhand von Vorgaben)
- . Inventarliste erstellen und Teilinventar im Haus-, Etagenbereich aufnehmen

**Instruktion Beherbergung oder Verpflegung**

**30 Min.**

**Beherbergung (30 Min.)**

- Unterhaltsreinigung von Korridoren, Lifte, Treppenhäuser
- Unterhaltsreinigung von Toilette
- Unterhaltsreinigung von Waschbecken/Lavabo
- Unterhaltsreinigung von Dusche
- Unterhaltsreinigung von Badewanne
- Unterhaltsreinigung verschiedener Bodenbeläge (Holz, Kunststoff, Stein, Textile Beläge)
- Ein- und Ausbetten bei Wäschewechsel in Restant-Zimmer
- Changements für Restant-Gäste durchführen

**oder**

**Verpflegung (30 Min.)**

- Pausen-Buffer Seminar herrichten, evtl. später wegräumen
- Apéro-Buffer herrichten, aufbauen
- Apéro-Buffer wegräumen
- Frühstücksgedecke aufdecken (Anzahl vorgegeben)
- Gedecke für Hauptmahlzeit aufdecken (Anzahl vorgegeben)

## Pos. 2

### Gästebetreuung:

#### Bereich Service (Frühstücksausgabe, Getränkeausschank) Getränkeausgabe

30 Min.

- Frühstückszubereitung (verschiedene Getränke, kleine Gerichte)
- Frühstücksbuffet herrichten, nachfüllen, betreuen, abräumen
- Maschinen bedienen, reinigen
- Getränke zubereiten und ausschenken
- Käseplatte herrichten

### Bereich Réception:

30 Min.

- Reservation/en eintragen, Adresse/n erfassen
- Check-in durchführen
  - . Meldeschein-Formulare vorbereiten
  - . in Gästekartei Informationen/Wünsche nachtragen
- Extras verbuchen:
  - . wie Wäscherechnung
  - . wie Minibar-Artikel, usw.
- Check-out durchführen:
  - . Rechnung vervollständigen, Minibar nachbuchen, Extras verbuchen
  - . Bar-Inkasso durchführen
  - . Kreditkarten- / EC-Inkasso durchführen
- Statistiken nachtragen / Minibar monatsweise / Fremdenverkehrs-Statistik / Seminargäste

### Raumgestaltung:

30 Min.

- Dekorationen Raum Hotellerie, Gastronomie (Tisch, Truhe, Eingangsbereich und Etagenbereich)
- Blumenpflege, Gestecke, Sträuße neu- oder um-arrangieren, frisches Wasser geben
- Pflanzenpflege: abstauben, gründlich reinigen, dörre Blätter entfernen, Wasser geben
  
- Aufenthaltsraum einrichten, herrichten, umstellen, aufräumen
- Seminarraum, Sitzungszimmer einrichten, herrichten, umstellen, aufräumen
- Kontrolle Arrivéezimmer, Arrivéezimmer herrichten, Willkommensgruss, Früchteteller, usw.
  
- Früchteteller für Gästezimmer herrichten, MEP dazu
- Früchtekörbe für Buffets oder Seminar-Pausen, für an Réception, usw. herrichten

## Pos. 3

### Werterhaltung / Maschinen, Geräte, Utensilien: Beherbergungsbereich:

60 Min.

- Restantzimmerreinigung mit Nasszelle / Wäschewechsel
- Départzimmerreinigung mit Nasszelle
- Wöchentliche Reinigung von öffentlichen Räumen, Toiletten, Duschen
- Grundeinigung von Fenster/Balkontüren, Eingangstüren
- Zwischenreinigung textiler Bodenbelag
- Grundreinigung textiler Bodenbelag
- Sprayreinigen von Bodenbelägen durchführen
- Maschinelles Scheuern durchführen
  
- kleinere Aufgaben:
  - . Wäsche- / Verbrauchs-Materialbestellung anhand Stockliste erstellen
  - . Reinigung von Utensilien, Maschinen oder Geräten durchführen
  - . Minibar in mehreren Gästezimmern auffüllen
  - . Beschädigungen/Mängel erfassen, festhalten, weiterleiten

**Werterhaltung Verpflegungsbereich (Office):****30 Min.**

- tägliche Geschirr- und Besteck-Reinigung durchführen
- Gläser-Reinigung ausführen
- Besteck polieren
- Abwaschmaschine oder Gläserabwaschmaschine reinigen
- Reinigungs- und Aufräumarbeiten im Officebereich durchführen
- Gründliche Reinigungen durchführen an Gegenständen und Einrichtungen:
  - . Porzellangeschirr
  - . Gläser
  - . Metallgegenstände; Silber, CNS, Chromstahl, Kupfer, Messing

**Pos. 4****Wäscheversorgung / Maschinen, Geräte, Utensilien:****Wäscherei:** (gesamten Auftrag von Beginn an erteilen)**30 Min.**

- Schmutzwäsche sortieren, kontrollieren
- Waschmaschine bedienen
- Zentrifuge bedienen
- Tumbler bedienen
- Gästewäsche waschen von Hand waschen (Feinwäsche)
- Gästewäscheliste kontrollieren, ergänzen und evtl. ausfüllen
- Aufräumarbeiten in der Wäscherei durchführen

**Lingerie:** (gesamten Auftrag von Beginn an erteilen)**30 Min.**

- Wäschestücke vorbereiten zum Mangeln (Gross- und Kleinteile)
- Wäschestücke vorbereiten zum Bügeln
- Mange vorbereiten
- Mangeln von Gross- und Kleinteilen
- Falten von Wäsche (Gross- und Kleinteile)
- Mange reinigen, pflegen

**Bügeln:** (gesamten Auftrag von Beginn an erteilen)**30 Min.**

- Herrenhemd (Lang- oder Kurzarm)
- Damenbluse
- T-Shirt
- Berufsschürze
- Kochhose
- Kochjacke
- Damen- oder Herrenhose
- Bügeleisen reinigen

## 5. Qualifikationsbereich Berufskennnisse

### 5.1. Schriftlich

Position	Zeit
<b>Pos. 1</b> Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation	<b>60 Min.</b>
<b>Pos. 2</b> Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz Logistik	<b>60 Min.</b>
<b>Pos. 3</b> Werterhaltung / Materialkunde	<b>60 Min.</b>
<b>TOTAL</b>	<b>180 Min.</b>

### 5.2. Mündlich \*

Position	Zeit	Aufgabenstellung
<b>Pos. 4</b> Gästebetreuung	<b>ca. 30 Min.</b>	Ein Teil des Gesprächs wird aus der Lerndokumentation/Teil Arbeitsbuch geführt (das Arbeitsbuch muss an die Praktische Abschlussprüfung mitgebracht werden, es wird nicht bewertet).  Beim anderen Teil wird ein Prüfungsgespräch geführt zum Bereich Gästebetreuung aus dem Berufskunde-Lehrmittel (ausser dem Bereich Réception).
Zweite Sprache	<b>ca. 15 Min.</b>	Gespräch im Bereich Verkauf und/oder Prüfungsgespräch an Objekten, Materialien, Gegenständen, Fachbegriffen, Vocabulaire
<b>TOTAL</b>	<b>45 Min.</b>	

\* Das Prüfungsgespräch soll fächerübergreifend durchgeführt werden.

**Hinweis:** Der zeitliche Ablauf erlaubt die Kombination von einzelnen Qualifikationsbereichen. Die Bereiche „Mündlich“ und „Schriftlich“ können kombiniert und an einem halben Tag durchgeführt werden.

**Empfehlung:** Es besteht die Möglichkeit, die schriftlichen Qualifikationselemente an einem (normalen) Schultag im Klassenrahmen durchzuführen.