

# Bildungsplan

für den Beruf

Nr. 78403

Hotelfachfrau / Hotelfachmann  
Spécialiste en hôtellerie  
Impiegata d'albergo / Impiegato 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 Hotelfachleute, fachliche Aufgaben und Probleme im Berufsfeld eigenständig und kompetent zu lösen sowie den wechselnden Anforderungen im Beruf gerecht zu werden und diese zu bewältigen. Hotelfachleute können sich zudem in einer **Fremdsprache** verständigen.

1.1 Leitziele und Richtziele konkretisieren die bei Bildungsende erworbenen Fachkompetenzen. Mit den Leitzielen werden in allgemeiner Form die Themengebiete der Ausbildung beschrieben und begründet, warum diese für Hotelfachleute 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 In der Ausbildung zum Hotelfachmann und zur Hotelfachfrau werden die folgenden Leit- und Richtziele in den Mittelpunkt gestellt.

## 2 Methodenkompetenz

Die **Methodenkompetenzen** ermöglichen den Hotelfachleuten 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 Hotelfachleute Methoden und Hilfsmittel des Problemlösens ein, die ihnen erlauben, Ordnung zu halten, Prioritäten zu setzen, gästeabhängige von gästeunabhängigen Tätigkeiten zu unterscheiden, Abläufe systematisch und rationell zu gestalten und die Arbeitssicherheit zu gewährleisten. Sie planen ihre Arbeitsschritte, arbeiten zielorientiert und effizient und bewerten ihre Arbeitsschritte systematisch.

### 2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

Wirtschaftliche Abläufe können nicht isoliert betrachtet werden. Hotelfachleute erkennen und verwenden Methoden, um ihre Tätigkeiten im Zusammenhang mit anderen Aktivitäten im Hotelbetrieb zu sehen und vor- und nachgelagerte Schnittstellen zu berücksichtigen. Sie sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf ihre Arbeitskollegen und auf den Erfolg des Unternehmens bewusst.

## **2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien**

Die Anwendung der modernen Mittel der Informations- und Kommunikationstechnologie im Hotelbetrieb wird in Zukunft immer wichtiger. Hotelfachleute sind sich dessen bewusst und helfen mit, den Informationsfluss im Unternehmen zu optimieren und den Einsatz neuer Systeme zu realisieren. Sie beschaffen sich selbständig Informationen und nutzen diese im Interesse der Gäste und des Betriebes.

## **2.4 Lernstrategien**

Zur Steigerung des Lernerfolgs und des lebenslangen Lernens stehen verschiedene Strategien zur Verfügung. Da Lernstile individuell verschieden sind, reflektieren Hotelfachleute ihr Lernverhalten und passen es unterschiedlichen Aufgaben und Problemstellungen situativ 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.

## **2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden**

Gäste unterliegen vielfältigen ökonomischen und sozialen Einflüssen. Der Entscheid zu Gunsten des einen oder anderen Produktes wird wesentlich bestimmt durch gästeorientiertes Verkaufsverhalten. Hotelfachleute wenden erfolgreiche Methoden der Beratung und des Verkaufs zur Zufriedenheit des Gastes und im Interesse des Unternehmens an.

## **2.6 Kreativitätstechniken**

Offenheit für Neues und für unkonventionelle Vorgehensweisen sind wichtige Kompetenzen von Hotelfachleuten. Deshalb sind sie fähig, bei offenen Problemen herkömmliche Denkmuster zu verlassen und mit Kreativitätstechniken zu neuen und innovativen Lösungen beizutragen. Hotelfachleute zeichnen sich durch Wachsamkeit und eine offene Haltung gegenüber Neuerungen und Trends in der Hotellerie und im Gastgewerbe aus.

## **2.7 Präsentationstechniken**

Der Erfolg eines Hotel- und Gastronomiebetriebes wird wesentlich mitbestimmt durch die Art und Weise, wie die Produkte und Dienstleistungen dem Kunden präsentiert werden. Hotelfachleute kennen und beherrschen Präsentationstechniken und -medien und setzen sie zum optimalen Nutzen der Gäste und des Unternehmens um.

# **3 Sozial- und Selbstkompetenz**

Die **Sozial- und Selbstkompetenzen** ermöglichen den Hotelfachleuten, 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 Hotelfachleute mitverantwortlich für die betrieblichen Abläufe. Sie sind bereit, diese mitzugestalten, zu verbessern, in eigener Verantwortung Entscheide zu treffen und gewissenhaft zu handeln.

### **3.2 Lebenslanges Lernen**

In der globalisierten Wirtschaft mit wechselnden Kundenbedürfnissen ist der Wandel allgegenwärtig. Anpassungen an die sich rasch wechselnden Bedürfnisse und Bedingungen sind eine Notwendigkeit. Hotelfachleute 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 kreativem Denken mit, stärken ihre Arbeitsmarktfähigkeit und ihre Persönlichkeit.

### **3.3 Kommunikationsfähigkeit**

Die adressatengerechte und situativ angemessene Kommunikation steht im Zentrum aller Aktivitäten in der Hotellerie. Hotelfachleute zeichnen sich aus durch Einfühlungsvermögen, Offenheit und Spontaneität. Sie sind gesprächsbereit, verstehen die Regeln erfolgreicher verbaler und nonverbaler Kommunikation und wenden sie selbstbewusst an.

### **3.4 Konfliktfähigkeit**

Im beruflichen Alltag der Hotellerie, wo sich viele Menschen mit unterschiedlichen Auffassungen und Meinungen begegnen, kommt es immer wieder zu Konfliktsituationen. Hotelfachleute sind sich dessen bewusst und reagieren in solchen Fällen ruhig und überlegt. Sie stellen sich der Auseinandersetzung, akzeptieren andere Standpunkte, diskutieren sachbezogen und suchen nach konstruktiven Lösungen.

### **3.5 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. Hotelfachleute sind fähig, im Team zielorientiert, effizient zu arbeiten, sie beherrschen die Regeln und haben Erfahrung in erfolgreicher Teamarbeit.

### **3.6 Umgangsformen**

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

### **3.7 Belastbarkeit**

Die Erfüllung der verschiedenen Anforderungen in der Hotellerie ist mit körperlichen und geistigen Anstrengungen verbunden. Hotelfachleute 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

### 1 Leitziel Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation

Grundlegende Kenntnisse und Konzepte in Betriebswirtschaft und Betriebsorganisation sind für Hotelfachleute notwendig, um zum einen die ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Zusammenhänge in der Branche wie auch im Betrieb zu verstehen. Zum andern bilden sie eine wichtige Grundlage, um die Aufgaben in der täglichen Arbeit effizient zu bewältigen und um Abläufe sicher zu planen, zu gestalten und kritisch zu analysieren sowie Mitarbeitende einzuführen. Damit wird die Basis für unternehmerisches und gästeorientiertes Denken und Verhalten wie auch für das lebenslange Lernen geschaffen.

#### 1.1 Richtziel

Hotelfachleute interessieren sich für betriebswirtschaftliche Fragestellungen, erkennen grundlegende Zusammenhänge und sind fähig, marktorientiert zu denken und zu handeln.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz
1.1.1 Hotelfachleute erklären die Begriffe Wirtschaftlichkeit, Produktivität, Aufwand, Ertrag und Gewinn anhand einfacher Beispiele und erläutern deren Bedeutung für die Führung und den Erfolg eines Hotelbetriebes (K2).	1.1.1 Ich bin fähig, anhand von geeigneten Beispielen die Wirtschaftlichkeit und Produktivität zu erklären und die wichtigsten Ertrags- und Aufwandsposten und deren Bedeutung zu erläutern (K3).		2.4 Lernstrategien
1.1.2 Hotelfachleute erklären den Aufbau einfacher Kalkulationen und sind fähig, Kalkulationen für gastronomische Produkte zu erstellen und deren Bedeutung für die Preisgestaltung anhand von Beispielen zu erläutern (K4).	1.1.2 Ich bin in der Lage, die Kostenstruktur und die Preisgestaltung ausgewählter Produkte meines Lehrbetriebes zu erklären (K2).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen
1.1.3 Hotelfachleute beschreiben typische Vertriebssysteme der Gastronomiebranche und erläutern deren Vor- und Nachteile für unterschiedliche Gastronomiebetriebe wie auch deren Nutzen für die Gäste (K2).	1.1.3 Ich beschreibe die spezifische Vertriebsform für meinen Lehrbetrieb, zeige Vor- und Nachteile auf und begründe diese. Ich zeige weitere Vertriebsformen auf und zeige deren möglichen Nutzen für meinen Lehrbetrieb auf (K5).		2.7 Präsentationstechniken

<b>1.2 Richtziel</b> Hotelfachleute beschreiben die Merkmale und Besonderheiten der Branche sowie der Hotellerie und verstehen Chancen und Gefahren der gegenwärtigen und zukünftigen ökonomischen, sozialen, technologischen und ökologischen Entwicklung.			
<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>	<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>	<b>Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz</b>
<b>1.2.1</b> Hotelfachleute erklären die spezifischen Merkmale und Besonderheiten der Gastronomiebranche und zeigen deren volkswirtschaftliche und regionalspezifische Bedeutung anhand von aussagekräftigen statistischen Daten auf (K3).	<b>1.2.1</b> Ich bin in der Lage, das wirtschaftliche Umfeld und die regionalen Bedingungs-faktoren für meinen Lehrbetrieb zu beschreiben und wesentliche Konsequenzen für die Gegenwart und Trends für die Zukunft abzuleiten (K5).		2.7 Präsentationstechniken
<b>1.2.2</b> Hotelfachleute beschreiben die historische Entwicklung und die wesentlichen Einflussfaktoren sowie Trends in der Branche und ordnen diese in einem Chancen- und Gefahrenkatalog ein. Sie interpretieren mögliche Szenarien für die zukünftige Entwicklung und erläutern Konsequenzen für die Branche und den eigenen Betrieb (K4).	<b>1.2.2</b> Ich bin fähig, spezifische Chancen und Gefahren im gegenwärtigen und zukünftigen Marktumfeld für meinen Lehrbetrieb zu bestimmen (K2).		2.7 Präsentationstechniken  3.2 Lebenslanges Lernen
<b>1.2.3</b> Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung ausgewählter staatlicher Regulierungen in der Gastronomiebranche und Hotelleriebranche und zeigen für typische Bereiche Vor- und Nachteile wie auch Konsequenzen für die Branche und für unterschiedliche Gastronomiebetriebe auf (K4).			3.2 Lebenslanges Lernen

<p>1.2.4 Hotelfachleute charakterisieren die Spitzenverbände der Branche, beschreiben deren Tätigkeiten und beschreiben deren Bedeutung für die Lösung der gegenwärtigen Probleme und der Gestaltung der zukünftigen Strukturen in der Gastronomiebranche (K4).</p>	<p>1.2.4 Ich erläutere die Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen und weitere Institutionen, welche für meinen Lehrbetrieb von Bedeutung sind und zeige deren Einfluss anhand von Beispielen auf (K3).</p>		<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.2.5 Hotelfachleute erläutern die Bedeutung und Bedürfnisse der wichtigsten Anspruchsgruppen eines Gastronomiebetriebes und beschreiben die Abhängigkeiten zwischen Anspruchsgruppen und den Leistungen eines Gastronomiebetriebes (K2).</p>	<p>1.2.5 Ich bin fähig, die wichtigsten Anspruchsgruppen meines Lehrbetriebes (Mitarbeitende, Gäste, Geldgeber) zu charakterisieren und ihre Bedürfnisse aufzuzeigen (K3).  Ich teile unsere Gäste anhand von Kriterien in aussagekräftige Gruppen ein und zeige deren Bedürfnisse und mögliche Entwicklungstendenzen auf (K4).</p>		<p>2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln</p>
<p>1.2.6 Hotelfachleute erläutern die Ziele, den Aufbau und die Elemente eines Leitbildes und zeigen deren Bedeutung anhand von Beispielen auf (K2).</p>	<p>1.2.6 Ich erkläre die Geschäftspolitik einem Aussenstehenden mit eigenen Worten in ihrem Sinn und Gehalt (K3).</p>		
<p>1.2.7 Hotelfachleute beschreiben unterschiedliche Arten von Gastronomiebetrieben und sind fähig, deren Stärken und Schwächen im Kontext der wirtschaftlichen Chancen und Gefahren zu erkennen (K2).</p>	<p>1.2.7 Ich bin fähig, die Stärken und Schwächen meines Lehrbetriebes zu analysieren und anhand von Beispielen darzulegen (K5).</p>		<p>3.2 Lebenslanges Lernen</p>

1.3 Richtziel Hotelfachleute sind fähig, grundlegende Wertschöpfungs-, Arbeits- und Qualitätssicherungsprozesse in einem Hotelbetrieb zu beschreiben, zu analysieren und wesentlichen Schnittstellen zu erläutern.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
1.3.1 Hotelfachleute erklären die verschiedenen Wertschöpfungsprozesse und deren Beteiligte in Hotelbetrieben und analysieren und beschreiben deren Zusammenwirken im Dienste der Gäste (K4).	1.3.1 Ich bin fähig, die Wertschöpfungen zu beschreiben und aufzuzeigen, worin deren Nutzen für die Gäste besteht. Ich verstehe mich als wichtigen Teil der Wertschöpfungskette und trage mit meiner Aufgabenerfüllung engagiert, zielorientiert und effizient zum Gelingen des Gesamtergebnisses bei (K4).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
1.3.2 Hotelfachleute beschreiben die grundlegenden Arbeitsprozesse in verschiedenen Gastronomiebetrieben und zeigen deren Bedeutung für die Wertschöpfung des Betriebes auf (K4).	1.3.2 Ich beschreibe die verschiedenen Arbeitsprozesse in meinem Betrieb mit eigenen Worten und zeige deren Beitrag für die Gästezufriedenheit und die Wertschöpfung auf (K2).	1.3.1 Hotelfachleute beschreiben grundlegende Arbeitsprozesse und setzen diese im überbetrieblichen Kurs sachgerecht und effizient um (K3).	
1.3.3 Hotelfachleute erläutern zentrale Instrumente für die Arbeitsanalyse und -planung und beschreiben deren Bedeutung für die effiziente Gestaltung ihrer beruflichen Tätigkeiten und der betrieblichen Prozesse (K2).	1.3.3 Ich bin in der Lage, die mir zugeteilten Arbeitsprozesse selbstständig zu planen, die damit verbundenen Aufgaben kompetent durchzuführen und strukturiert anhand geeigneter Kriterien selbstkritisch zu bewerten und verbessern (K5).	1.3.2 Hotelfachleute wenden einzelne Instrumente für Arbeitsanalyse und Planung an und beschreiben deren Bedeutung für die effiziente Gestaltung der überbetrieblichen Kurse (K4).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
1.3.4 Hotelfachleute beschreiben ihre Tätigkeiten und die Funktion der einzelnen Abteilungen als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses und sind fähig, deren Bedeutung für die vor- und nach gelagerten Stellen zu erläutern (K4).	1.3.4 Ich beschreibe meine Tätigkeiten in Abhängigkeit von vor und nach gelagerten Stellen und beschreibe die wichtigsten Schnittstellen (K4).	1.3.3 Hotelfachleute beschreiben ihre Tätigkeiten und die Funktion der einzelnen Stellen als Teil eines arbeitsteiligen Prozesses und sind fähig, Ihre eigenen Aufgaben im Rahmen des üK zu erklären und zu erfüllen (K4).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.5 Teamfähigkeit



<p>1.3.5 Hotelfachleute erklären die Ziele, den Aufbau und die Funktionsweise von Qualitätssicherungssystemen und sind fähig, wesentliche Anforderungen abzuleiten (K4).</p>	<p>1.3.5 Ich beschreibe die Qualitätsanforderungen und erkläre die Ziele, die Funktionsweise und die Möglichkeiten sowie Grenzen des Qualitätssicherungssystems in meinem Lehrbetrieb (K4).</p> <p>Die Anforderungen der Qualitätssicherung wende ich in meinem Arbeitsbereich bewusst, reflektiert und selbstständig um (K3).</p>	<p>1.3.4 Hotelfachleute erläutern die Ziele, den Aufbau und die Funktionsweise des Qualitätssystems des üK-Zentrums und setzen diese pflichtbewusst und durchdacht um (K3).</p>	<p>3.1 Eigenverantwortliches Handeln</p>
--	--	---	--

1.4 Richtziel Hotelfachleute erkennen die Bedeutung von Informations- und Kommunikationsmitteln für die Gestaltung und die Funktionsweise betrieblicher Prozesse.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
1.4.1 Hotelfachleute beschreiben die wichtigen Schriftstücke, die in einem Hotelbetrieb zum Einsatz kommen und erklären deren Funktion (K2).	1.4.1 Ich bin fähig, die Schriftstücke zu erklären, die in meinen Arbeitsbereichen zum Einsatz kommen und beschreibe deren Funktion anhand von Beispielen (K2).		2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.3 Kommunikationsfähigkeit
1.4.2 Hotelfachleute sind fähig, die Anwendung wichtiger Schriftstücke in ihrem Arbeits- und Tätigkeitsbereich zu beschreiben (K2).	1.4.2 Ich bin in der Lage, die richtigen Schriftstücke in meinem Arbeitsbereich sachgerecht einzusetzen und an die entsprechenden Stellen weiterzuleiten (K3).	1.4.1 Hotelfachleute wenden die hauptsächlichsten Kommunikationsmittel im üK an und fertigen Checklisten für deren Einsatz an (K5).	2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.3 Kommunikationsfähigkeit
1.4.3 Hotelfachleute sind fähig, mit Unterstützung von Standardprogrammen Schriftstücke zu erstellen und abzulegen (K3).	1.4.3 Ich bin fähig, den Schriftverkehr mit den üblichen Standardprogrammen adressatengerecht zu gestalten (K3).		2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.3 Kommunikationsfähigkeit
1.4.4 Hotelfachleute beschreiben die Funktionen und die Einsatzmöglichkeiten der grundlegenden Informations- und Kommunikationsmittel in der Gastronomiebranche und setzen diese sach- und gastegerecht ein (K3).	1.4.4 Ich beschreibe die Funktionen und die Einsatzmöglichkeiten der grundlegenden Informations- und Kommunikationsmittel und setze diese sach- und gastegerecht ein (K3).		2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.3 Kommunikationsfähigkeit

1.5 Richtziel			
Hotelfachleute verstehen die gesetzlichen Grundlagen und betrieblichen Richtlinien der Einsatzplanung. Sie erkennen Zielkonflikte zwischen betrieblichen Erfordernissen und Bedürfnissen der Mitarbeitenden und sind fähig, das Zusammenwirken zwischen verschiedenen Personen und Stellen zu beschreiben sowie Mitarbeitende einzuführen und anzulernen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
1.5.1 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der Einsatzplanung für die betrieblichen Ziele wie auch für die Mitarbeitenden und sind in der Lage, die Zielsetzung und Funktion von gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften und Richtlinien zu beschreiben (K2).	1.5.1 Ich bin in der Lage, die Einsatzplanung für die Mitarbeitenden im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen und der betrieblichen Rahmenbedingungen betriebs- und mitarbeitergerecht vorzunehmen (K5).	1.5.1 Hotelfachleute planen den täglichen Einsatz gemäss den Zielen des üK und den gesetzlichen Vorschriften und Richtlinien (K5).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.5 Teamfähigkeit
1.5.2 Hotelfachleute beschreiben die unterschiedlichen Bedürfnisse der Mitarbeitenden und des Betriebes in der Einsatzplanung und sind fähig, Zielkonflikte zu lösen (K5).	1.5.2 Ich unterscheide die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und der Vorgesetzten, erstelle die Einsatzplanung und bin fähig, bei Zielkonflikten konkrete Lösungen vorzuschlagen (K5).  Ich instruiere selbstständig andere Mitarbeitende und betreue Schnupperlehrlinge. In deren Einsatz instruiere ich sie sachgemäss, führe Erfolgskontrollen, gebe Feedback und bringe Verbesserungsvorschläge ein (K3).	1.5.2 Hotelfachleute beschreiben die unterschiedlichen Bedürfnisse der Beteiligten und des üK in der Einsatzplanung und sind fähig, Zielkonflikte zu erläutern und Lösungen vorzuschlagen (K5).  1.5.3 Hotelfachleute führen Instruktionen durch und sind fähig, Feedback zu geben (K5).	2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.4 Konfliktfähigkeit  3.5 Teamfähigkeit
1.5.3 Hotelfachleute sind fähig, für verschiedene Stellen, Tätigkeiten und Prozesse Checklisten zu erstellen und zu erklären (K5).	1.5.3 Ich bin fähig, für die wesentlichen Prozesse und Tätigkeiten selbstständig Checklisten zu erstellen und diese lernenden Personen und anderen Mitarbeitenden zu erklären (K4).	1.5.4 Hotelfachleute erstellen einen wöchentlichen Reinigungsplan für die Aufgaben und Tätigkeitsfelder in den überbetrieblichen Kursen (K5).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

## 2 Leitziel Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz

Das Verständnis für Hygiene, Arbeitssicherheit, Brand- und Gesundheitsschutz ist für Hotelfachleute eine Kernkompetenz, da gesetzliche und betriebliche Vorschriften diese Anforderungen zum einen vorschreiben, zum andern aber ist Hygiene für die Produktqualität wie auch die Werterhaltung eine entscheidende Einflussgrösse. Hotelfachleute leben diese Anforderungen sowohl im eigenen Arbeitsbereich wie auch im Betrieb und gestalten diese engagiert und pflichtbewusst mit.

### 2.1 Richtziel

Hotelfachleute verstehen die Grundsätze der persönlichen und betrieblichen Hygiene und sind fähig, wesentliche Handlungsfelder in Hotelbetrieben zu analysieren, zu beurteilen und geeignete Massnahmen zur Hygiene umzusetzen.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
2.1.1 Hotelfachleute erklären die Vorschriften der Lebensmittelverordnung (LMV). und beschreiben deren Umsetzung in betrieblichen Problemsituationen und zur Prävention. Sie sind fähig, die Bedeutung der Lebensmittelverordnung für die Gestaltung der Arbeitsprozesse aufzuzeigen und zu begründen (K4).	2.1.1 Ich bin fähig, Zielsetzung und Aufgabenfelder der Lebensmittelverordnung anhand geeigneter Probleme und Handlungsfelder aufzuzeigen und deren Funktionsweise zu beschreiben (K4).	2.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Zielsetzung und Aufgaben der Lebensmittelverordnung anhand der Problemfelder im üK einzuhalten.	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
2.1.2 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung und Regeln der persönlichen, der arbeitsplatzbezogenen und der Lebensmittelhygiene und zeigen deren Zusammenwirken anhand von typischen Situationen auf (K2).	2.1.2 Ich setze die Regeln der persönlichen, der arbeitsplatzbezogenen und der Lebensmittel-Hygiene um und begründe deren Zusammenwirken anhand von Beispielen (K4).	2.1.2 Hotelfachleute setzen die Regeln der persönlichen, der arbeitsplatzbezogenen und der Lebensmittelhygiene im üK um und begründen deren Zusammenwirken anhand von Beispielen (K4).	2.4 Lernstrategien  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
2.1.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der Hygiene in Bezug auf die Qualitätssicherung (HACCP). und erklären anhand von Beispielen deren Zusammenhang (K4).	2.1.3 Ich bin in der Lage, anhand von Beispielen den Zusammenhang zwischen den Anforderungen an die Hygiene und den Zielen der Qualitätssicherung aufzuzeigen (K2).	2.1.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der Hygiene im Zusammenhang mit der Qualitätssicherung und setzen diese im üK um (K3).	3.2 Lebenslanges Lernen

2.2 Richtziel Hotelfachleute beschreiben Auswirkungen von mangelnder Hygiene und sind fähig, Massnahmen zu deren Vermeidung zu ergreifen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
2.2.1 Hotelfachleute beschreiben die Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, die Auswirkungen und Zusammenhänge im Zeitablauf zu beschreiben (K4).	2.2.1 Ich bin in der Lage, potentielle Ursachen von Hygieneproblemen anhand von möglichen Beispielen aufzuzeigen und bin fähig, mögliche Wirkungen abzuschätzen (K4).	2.2.1 Hotelfachleute beschreiben Ursachen mangelnder Hygiene und sind fähig, Lösungen vorzuschlagen (K5).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
2.2.2 Hotelfachleute sind fähig, die Auswirkungen mangelnder Hygiene (Krankheiten, Imageprobleme, Haftungsansprüche, Kostenfolgen, Betriebsschliessungen) anhand von typischen Problemsituationen zu erklären (K4).	2.2.2 Ich verhindere mit meinem Verhalten und mit geeigneten Massnahmen die Entstehung mangelnder Hygiene (K3).	2.2.2 Hotelfachleute vermeiden mit ihrem Verhalten und mit geeigneten Massnahmen die Entstehung mangelnder Hygiene (K3).	
2.2.3 Hotelfachleute beschreiben für unterschiedliche Hygieneprobleme die verschiedenen Massnahmen und sind fähig, für typische Hygieneprobleme geeignete Massnahmen vorzuschlagen und zu begründen (K6).	2.2.3 Ich bin fähig, potentielle Hygieneprobleme in meinem Betrieb aufzuzeigen, präventiv Hygienemassnahmen anzuwenden und allenfalls Hygieneprobleme gemäss den Anforderungen des Qualitätsmanagements und der Lebensmittelverordnung zu lösen (K6).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen
2.2.4 Hotelfachleute erkennen Hygieneprobleme als schwierige Konfliktsituationen und sind fähig, die unterschiedlichen Bedürfnisse und Standpunkte von Beteiligten zu erläutern und Zielkonflikte zu bestimmen (K4).	2.2.4 Ich bin in der Lage, in Konfliktsituationen bezüglich Hygieneanforderungen von Gästen deren Interessen zu erkennen und allenfalls den Standpunkt meines Lehrbetriebes zu vertreten (K5).		3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.4 Konfliktfähigkeit

2.3 Richtziel Hotelfachleute verstehen die Grundsätze und Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz und erkennen deren Bedeutung für die eigene Arbeit wie auch für Hotelbetriebe.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
2.3.1 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der wesentlichen Regelungen der Arbeitssicherheit und der Branchenempfehlungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz (K2).	2.3.1 Ich bin in der Lage, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz aufzuzeigen und deren Wirkungen zu erklären (K3).	2.3.1 Hotelfachleute sind in der Lage, anhand von konkreten Massnahmen die Regelungen zur Arbeitssicherheit, zum Brandschutz und zum Gesundheitsschutz anzuwenden (K3).	
2.3.2 Hotelfachleute beschreiben die Ursachen und Risiken typischer Unfallsituationen und sind fähig, die Folgen für die Mitarbeitenden und Gäste aufzuzeigen (K2).	2.3.2 Ich bin fähig, potentielle Ursachen und Folgen von Unfällen in meinem Lehrbetrieb aufzuzeigen und erkläre diese beim Einführen und Anlernen von neuen Mitarbeitenden. Ich beachte beim Planen und Durchführen meiner Arbeitsprozesse die vorgegeben Regeln und setze geeignete Massnahmen für die Unfallverhütung um (K5).	2.3.2 Hotelfachleute beschreiben die Ursachen der typischen Unfallsituationen und sind fähig die Massnahmen zu deren Prävention und Ursachenbeseitigung vorzuschlagen und einzuhalten (K5).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
2.3.3 Hotelfachleute sind fähig, verschiedene Unfallsituationen richtig einzuschätzen und die geeigneten Massnahmen für die Schadensbegrenzung vorzuschlagen (K5).	2.3.3 Ich bin in der Lage, in betrieblichen Unfallsituationen korrekt zu reagieren, erste Hilfemassnahmen anzuwenden und geeignete Massnahmen zu ergreifen (K5).	2.3.3 Hotelfachleute sind fähig, verschiedene Unfallsituationen richtig einzuschätzen und die geeigneten Massnahmen für die Schadensbegrenzung zu ergreifen und umzusetzen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen
2.3.4 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der Gesundheitsvorsorge und erläutern den Wert von Gesundheitsschutzmassnahmen für das eigene Wohlbefinden (K2).	2.3.4 Ich zeige Problemfelder und Handlungssituationen auf, welche die Gesundheit gefährden und erläutere Massnahmen zum Schutz der Gesundheit, beschreibe deren Wirkung und setze diese selbstständig um (K3).		3.1 Eigenverantwortliches Handeln

<p>2.3.5 Hotelfachleute beschreiben die Ursachen von Bränden, erklären die Bedeutung von Brandschutzmassnahmen und zeigen deren Anwendung für unterschiedliche Situationen auf (K3).</p>	<p>2.3.5 Ich zeige die möglichen Gefahren und Ursachen auf, die zu Bränden in meinem Betrieb führen können und lege Massnahmen zur Verhinderung von Bränden dar, welche ich in meinen Arbeitsprozess konsequent und vorschriftsgemäss umsetze (K4).</p>	<p>2.3.4 Hotelfachleute erklären die Ursachen von Bränden und wenden Schutzmassnahmen an (K3).</p>	
<p>2.3.6 Hotelfachleute erklären die Ziele und Leitideen unterschiedlicher Verhaltensregeln im Brandfall und zeigen deren Wirkungen auf (K3).</p>	<p>2.3.6 Ich bin fähig, Mitarbeitenden die Idee und Ziele der verschiedenen Brandschutzmassnahmen aufzuzeigen (K4).</p> <p>Ich bin in der Lage, Gästen und Mitarbeitenden anhand von einfachen Checklisten überzeugend und klar die Verhaltensregeln im Brandfall aufzuzeigen und zu begründen (K5).</p>		<p>2.7 Präsentationstechniken</p> <p>3.3 Kommunikationsfähigkeit</p> <p>3.5 Teamfähigkeit</p>

### 3 Leitziel Logistik

In Hotelbetrieben kommt der Steuerung und Bewirtschaftung von Waren und Produkten eine wesentliche Bedeutung zu, sei es aus einer finanziellen Perspektive oder auch mit Blick auf die schnelle und adressatengerechte Befriedigung von Gästebedürfnissen. Hotelfachleute prägen und gestalten logistische Prozesse mit und sind fähig, Waren und Produkte korrekt zu beschaffen, zu bewirtschaften und die Entsorgung fachgerecht zu erledigen.

#### 3.1 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, die Prozesse der Warenbewirtschaftung von der Beschaffung bis zur Entsorgung zu beschreiben und in Teilprozessen mitzugestalten.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
3.1.1 Hotelfachleute beschreiben die Ziele und wesentlichen Kennzahlen der Warenbewirtschaftung und erklären deren Bedeutung für den Erfolg eines Gastronomiebetriebes (K2).	3.1.1 Ich bin in der Lage, den Nutzen einer effizienten und transparenten Warenbewirtschaftung anhand von aussagekräftigen Beispielen und Kennzahlen zu erläutern (K3).	3.1.1 Hotelfachleute beschreiben die Ziele und wesentlichen Kennzahlen der Warenbewirtschaftung und halten die Regeln der Warenbewirtschaftung ein (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
3.1.2 Hotelfachleute erläutern die rechtlichen Grundsätze und betrieblichen Leitlinien des Einkaufs, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren (K2).	3.1.2 Ich bin fähig, den Teilprozess der Warenbewirtschaftung vom Einkauf, der Kontrolle und der Lagerung bis hin zur Ausgabe von Waren selbstständig zu planen, umzusetzen und zu optimieren (K3).	3.1.2 Hotelfachleute erklären die Grundsätze des Einkaufs, der Kontrolle, der Lagerung und der Ausgabe von Waren und setzen diese um (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
3.1.3 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung und Ziele der Inventur und zeigen den Ablauf und die Verwendung der Inventur auf (K2).	3.1.3 Ich bin fähig, die Wareninventur in ihrer Zielsetzung und im Verlauf zu beschreiben und bin in der Lage, diese in meinen Arbeitsbereichen auszuführen (K3).	3.1.3 Hotelfachleute erstellen und führen ein Inventar (K5).	



<b>3.2 Richtziel</b> Hotelfachleute sind fähig, ökonomische und ökologische Kriterien für die Gestaltung der betrieblichen Logistik anzuwenden.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
3.2.1 Hotelfachleute beschreiben die Ziele und Grundsätze der umweltgerechten und ökonomischen Beschaffung und Entsorgung und erklären deren Bedeutung für typische Abfälle in der Gastronomie (K3).	3.2.1 Ich bin fähig, die Grundsätze und Ziele der Beschaffung und Entsorgung in meinem Lehrbetrieb aufzuzeigen und diese unter ökonomischen wie auch ökologischen Gesichtspunkten durchzuführen (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
3.2.2 Hotelfachleute sind fähig, verschiedene Abfallarten zu unterscheiden und die Bedeutung unterschiedlicher Leitideen im Umweltschutz zu erklären (Vermeiden, Trennen, Verwerten, Entsorgen). (K3).	3.2.2 Ich bin in der Lage, die unterschiedlichen Abfallarten in Gruppen einzuteilen und diese gemäss den gesetzlichen Vorschriften und betrieblichen Vorgaben zu entsorgen (K4).	3.2.1 Hotelfachleute verfolgen eine konsequente und umweltgerechte, ökonomische Abfallbewirtschaftung und unterscheiden zwischen Vermeiden, Vermindern, Trennen, Verwerten (K4).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln

#### 4 Leitziel Gästebetreuung

Gäste sind die wichtigste Anspruchsgruppe eines jeden Hotelbetriebes. Ihre Bedürfnisse und Zufriedenheit stehen deshalb im Mittelpunkt des Denkens und Handelns von Hotelfachleuten. Gästeempfang, -beratung und -betreuung sind grundlegende Kernkompetenzen von Hotelfachleuten, welche diese sich im Verlaufe der Ausbildung zu einer grundlegenden Einstellung und Haltung entwickeln.

##### 4.1 Richtziel *Allgemeines Verhalten*

Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Gästebedürfnisse und des persönlichen Auftretens, erkennen die eigenen Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten und schätzen die Wirkung ihres Verhaltens gegenüber Gästen realistisch ein.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Gästewünsche im Bereich der gastronomischen Dienstleistungen sach- und adressatengerecht zu erkennen und zu beschreiben (K3).	4.1.1 Ich bin fähig, Gästewünsche sach- und adressatengerecht entgegenzunehmen, mit den richtigen Belegen zu dokumentieren und an die verantwortlichen Personen weiterzuleiten oder selber zu erledigen (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.5 Teamfähigkeit
4.1.2 Hotelfachleute sind fähig, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüßung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gäste- und zielorientiert zu verhalten (K5).	4.1.2 Ich bin in der Lage, die Bedürfnisse unserer Gäste beim Empfang, bei der Begrüßung und während des Aufenthaltes zu erkennen und mich gästegerecht und im Sinne des Betriebes zu verhalten (K5).	4.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedürfnisse der Gäste beim Empfang, bei der Begrüßung und während des Aufenthaltes zu erkennen und sich gästegerecht zu verhalten (K5).	2.4 Lernstrategien  2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden  3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.6 Umgangsformen
4.1.3 Hotelfachleute sind fähig, die Bedeutung des persönlichen Auftretens zu erklären und deren Auswirkungen auf die Gäste, die Mitarbeitenden und weitere Anspruchsgruppen zu analysieren und zu bewerten (K5).	4.1.3 Ich bin mir der Bedeutung meines Auftretens gegenüber unseren Gästen, meinen Mitarbeitenden und weiterer für den Lehrbetrieb wichtiger Gruppen bewusst und bin fähig, mein Verhalten in seinen Wirkungen realistisch einzuschätzen und laufend selbstkritisch zu verbessern (K5).	4.1.2 Hotelfachleute sind sich der Bedeutung ihres Auftretens gegenüber den Gästen bewusst und sind fähig, ihr Verhalten in seinen Wirkungen realistisch einzuschätzen und laufend selbstkritisch zu verbessern (K5).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.6 Umgangsformen

#### 4.2 Richtziel *Allgemeines Verhalten*

Hotelfachleute entwickeln Bewusstsein über gäste- und betriebsgerechte Umgangsformen und wenden entsprechende Verhaltensregeln zielorientiert an.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.2.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung der Körperpflege, der Kleidung, der Sprache und der Gestik für ihren Auftritt und sind fähig, ihre eigenen Wirkungen auf Gäste, Vorgesetzte und Mitarbeitende zu analysieren und zu optimieren (K5).	4.2.1 Ich bin fähig, meine Körperpflege, meinen Schmuck, meine Kleidung, meine Sprache sowie meine Gestik gemäss den Zielen meines Lehrbetriebes einzuhalten und mich gäste- und mitarbeitendengerecht zu verhalten (K3).	4.2.1 Hotelfachleute sind fähig, ihre Körperpflege, ihren Schmuck und ihre Kleidung, ihre Sprache sowie ihre Gestik gemäss den Zielen der üK-Regeln einzuhalten (K3).	2.7 Präsentationstechniken  3.5 Teamfähigkeit  3.6 Umgangsformen
4.2.2 Hotelfachleute erläutern die Bedeutung, Aspekte und Regeln des gelungenen verbalen und nonverbalen Auftritts gegenüber Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden und wenden diese anhand von typischen Situationen an (K3).	4.2.2 Ich analysiere die Stärken und Schwächen meines verbalen und nonverbalen Verhaltens und erarbeite laufend verbesserte Verhaltensweisen zum Wohle der Gäste, der Vorgesetzten und den Mitarbeitenden (K5).	4.2.2 Hotelfachleute optimieren die Stärken des verbalen und nonverbalen Verhaltens und entwickeln ein positives Arbeits- und Lernklima wie auch den Teamgeist (K3).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.4 Konfliktfähigkeit  3.5 Teamfähigkeit
4.2.3 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung und Aspekte des selbstsicheren Auftretens und erläutern auf der Grundlage der kritischen Analyse ihrer bisherigen Erfahrungen und ihrer Persönlichkeit die eigenen Möglichkeiten und Grenzen (K5).	4.2.3 Ich bin mir meiner bisherigen Prägung der Persönlichkeit bewusst und bin fähig, meine Möglichkeiten und Grenzen realistisch einzuschätzen. Ich verstehe, dass selbstsicheres Verhalten kein absolutes Ziel ist, sondern die dauernde und wertvolle Arbeit an den eigenen Fähigkeiten, die ich gezielt weiterentwickle (K6).		2.4 Lernstrategien  2.6 Kreativitätstechniken  3.3 Kommunikationsfähigkeit

#### 4.3 Richtziel *Allgemeines Verhalten*

Hotelfachleute sind fähig, die Kommunikation mit Gästen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden auf unterschiedlichen Ebenen zu analysieren, Dialoge zu führen und Gästekontakte im Interesse des Betriebes und der Gäste aktiv mitzugestalten.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Kommunikation unterschiedlicher Gäste in den verschiedenen Phasen des Kontaktes, der Begrüssung, der Betreuung und Verabschiedung zu analysieren und dabei ihre Funktionen und Aufgaben zu erklären (K5).	4.3.1 Ich beschreibe, welches die Bedürfnisse unserer Gäste in den Phasen des Kontaktes, der Begrüssung, der Betreuung und Verabschiedung sind und welche Funktionen und Aufgaben mir zukommen (K4).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden  3.3 Kommunikationsfähigkeit
4.3.2 Hotelfachleute sind in der Lage, auf die Bedürfnisse der Gäste einzugehen und in den unterschiedlichen Phasen des Gästekontaktes die Gästekommunikation adressaten- und situationsgerecht zu gestalten (aktives Zuhören, Nachfragen, Antworten). (K6).	4.3.2 Ich bin fähig, auf die Bedürfnisse unserer Gäste, meiner Vorgesetzten und der Mitarbeitenden einzugehen und in der Kommunikation mit ihnen aktiv zuzuhören, bei Unklarheiten nachzufragen und gemäss ihren Bedürfnissen in freundlicher und zuvorkommender Art und Weise zu antworten (K5).		3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.5 Teamfähigkeit
4.3.3 Hotelfachleute erklären die Ursachen und Arten von Kommunikationsproblemen sowie Konflikten und sind fähig, diese anhand von typischen Beispielen zu beschreiben (K5).	4.3.3 Ich erkläre die unterschiedlichen Konflikte und Missverständnisse in der Kommunikation in meinem Lehrbetrieb und bin bemüht, stets meinen Anteil zu beschreiben (K4).		3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.4 Konfliktfähigkeit

4.4 Richtziel <i>Service</i> Hotelfachleute verstehen das Speise- und Getränkeangebot und wenden grundlegende Serviceformen und -regeln im Speise- und Getränkeservice an.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.4.1 Hotelfachleute sind in der Lage, wesentliche Mahlzeitenarten zu charakterisieren und Mahlzeiten den verschiedenen Gästegruppen zu zuordnen (K5).	4.4.1 Ich erkläre die wesentlichen Mahlzeitenarten und verstehe deren Bedeutung für meinen Lehrbetrieb wie auch für die Befriedigung der Bedürfnisse unserer Gäste (K2).		
4.4.2 Hotelfachleute sind fähig, unterschiedliche Getränke zu charakterisieren und die Regeln für die Zubereitung von Getränken zu erklären (K2).	4.4.2 Ich bin fähig, die verschiedenen Getränke für unterschiedliche Gäste zu charakterisieren und diese nach den Regeln für die Zubereitung von Getränken selbstständig herrichten (K3).	4.4.1 Hotelfachleute bereiten Getränke unter Einhaltung von Regeln der Hygiene selbstständig zu (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.7 Präsentationstechniken
4.4.3 Hotelfachleute beschreiben die grundlegenden Serviceformen für Mahlzeiten und Getränke, erklären deren Einsatz und zeigen Vor- und Nachteile auf (K4).	4.4.3 Ich zeige grundlegende Serviceformen und wende diese im Bereiche der Hotel-, Seminar- und Bankettgäste selbstständig an (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.7 Präsentationstechniken
4.4.4 Hotelfachleute beschreiben die Anforderungen an die Frühstückszubereitung und -service wie auch an Pausen- und Aperó-Buffets und sind fähig, diese im Interesse des Betriebes wie auch der Gäste selbstständig zu planen, umzusetzen und zu bewerten (K6).	4.4.4 Ich bin in der Lage, die Frühstückszubereitung und den Frühstücksservice zu gestalten wie auch Pausen- und Aperó-Buffets selbstständig herzurichten und zu betreuen (K3).	4.4.2 Hotelfachleute sind fähig die Frühstückszubereitung und den Frühstücksservice auszuführen wie auch Pausen- und Aperó-Buffet herzurichten und zu betreuen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.7 Präsentationstechniken  3.5 Teamfähigkeit

4.5 Richtziel <i>Service</i> Hotelfachleute führen Arbeitsabläufe für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste bedürfnisgerecht und effizient durch, reflektieren ihre Vorgehensweisen und Wirkungen und sind bereit, diese laufend zu verbessern.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.5.1 Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsabläufe und einzelnen Schritte in der Gestaltung von Seminarien, Banketten und der Halbpension differenziert zu beschreiben und Folgerungen für das eigene Arbeitsverhalten zu erläutern (K4).	4.5.1 Ich bin fähig, die Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsabläufe von Seminarien, Banketten und der Halbpension differenziert zu beschreiben und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte anhand von Beispielen zu erläutern (K4).  4.5.2 Ich bin fähig, die Arbeitsabläufe von Seminarien, Banketten und der Halbpension selbstständig zu erledigen, in den Ergebnissen zu analysieren und engagiert zu verbessern (K5).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  2.5 Beratungs- und Verkaufsmethoden
4.5.2 Hotelfachleute sind fähig, die verschiedenen Bestell- und Kassensysteme zu erklären und deren Vor- und Nachteile wie auch Einsatzmöglichkeiten aufzuzeigen (K2).	4.5.3 Ich bin in der Lage, einfache Rechnungsbelege zu erstellen, weiterzuleiten und einzelne Beträge einzukassieren (K3).		2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien

<b>4.6 Richtziel <i>Réception</i></b> Hotelfachleute erkennen und verstehen unterschiedliche Gästegruppen und können deren Erwartungen und Bedürfnisse aufzeigen wie auch Entwicklungstrends abschätzen.			
<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>	<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>	<b>Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz</b>
4.6.1 Hotelfachleute beschreiben die unterschiedlichen Gästesegmente in der Hotelleriebranche und sind fähig, deren Bedeutung zu erklären und mögliche Entwicklungstrends abzuschätzen (K4).			2.7 Präsentationstechniken
4.6.2 Hotelfachleute sind fähig, die Bedeutung unterschiedlicher Gästetypen und -gruppen zu beschreiben sowie deren Bedürfnisse im Bereich Betreuung, Beratung und Dienstleistungsangebote zu gruppieren (K4).	4.6.1 Ich bin fähig, die Gäste meines Lehrbetriebes in unterschiedliche Kategorien einzuteilen und deren Bedürfnisse und Erwartungen mit eigenen Worten zu beschreiben und zu erklären (K4).  Ich lege die Veränderungen bei den Bedürfnissen unserer Gäste in der Vergangenheit dar und schätze mögliche zukünftige Trends ab (K5).		2.7 Präsentationstechniken

#### 4.7 Richtziel *Réception*

Hotelfachleute sind fähig, die Bedeutung des Gästeempfangs bis zur Gästeverabschiedung zu erkennen. Sie sind in der Lage, Gäste zu empfangen, ihre Bedürfnisse zu beschreiben und sie zuvorkommend über betriebs- und regionalspezifischen Produkten sowie Dienstleistungen zu beraten.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
4.7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, die grundlegenden Produkte und Dienstleistungen eines Hotelleriebetriebs zu beschreiben, deren Vorzüge aufzuzeigen und mit ausländischen Konkurrenzprodukten zu vergleichen und zu beurteilen (K6).	4.7.1 Ich bin fähig, die grundlegenden Produkte und Dienstleistungen zu charakterisieren und deren Vorzüge aufzuzeigen (K4).		2.7 Präsentationstechniken  3.2 Lebenslanges Lernen
4.7.2 Hotelfachleute sind fähig, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand von Reservationssystemen zu verarbeiten (K3).	4.7.2 In bin in der Lage, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand des Reservationssystems zu verarbeiten und/oder weiterzuleiten (K3).	4.7.1 Hotelfachleute sind in der Lage, Reservationen entgegenzunehmen und diese anhand des Reservationssystems zu verarbeiten (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien  3.3 Kommunikationsfähigkeit
4.7.3 Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) zu planen und die damit verbundenen Vorbereitungsarbeiten effizient und zielorientiert zu erledigen (K3).	4.7.3 Ich bin fähig, einfache Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) und die Gästeverabschiedung (Check-Out) effizient und zielorientiert auszuführen (K3).	4.7.2 Hotelfachleute sind fähig, einfache Arbeitsprozesse und -schritte für den Gästeempfang (Check-In) und die Gästeverabschiedung (Check-Out) effizient und zielorientiert auszuführen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  2.3 Informations- und Kommunikationsstrategien
4.7.4 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der gastegerechten Reklamationsbehandlung und sind fähig, die Anliegen und Wünsche der Gäste zu erkennen und geeignete Massnahmen zu beschreiben (K2).	4.7.4 Ich erkläre die Bedeutung der gastegerechten Reklamationsbehandlung und bin fähig, die Anliegen und Wünsche unserer Gäste zu beschreiben und gemäss den betrieblichen Leitlinien zu behandeln (K4).	4.7.3 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der gastegerechten Reklamationsbehandlung und sind fähig, die Anliegen und Wünsche ihrer Gäste zu beschreiben und gemäss den betrieblichen Leitlinien zu behandeln (K4).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.6 Umgangsformen



## 5 Leitziel Raumgestaltung

Eine behagliche und an den Bedürfnissen der Gäste orientierte Raumgestaltung stellt eine wesentliche Voraussetzung für die Wertschöpfung in Hotelbetrieben dar. Das Schaffen von räumlichem Wohlbefinden, einer wohnlichen Ambiance und der gästeorientierten Gestaltung von Hotel-, Seminar- und Bankettlokalitäten stellt deshalb eine zentrale Aufgabe und Kompetenz von Hotelfachleuten dar.

### 5.1 Richtziel

Hotelfachleute verstehen die Formen und Grundsätze für die Gestaltung und Dekoration von Räumen und sind fähig, diese gästegerecht und zielorientiert anzuwenden.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
5.1.1 Hotelfachleute erklären die Bedeutung verschiedener Dekorationsmöglichkeiten für unterschiedliche Zwecke, charakterisieren verschiedene Dekorationselemente für Gäste- und Aufenthaltsräume sowie öffentliche Bereiche und zeigen deren Vor- und Nachteile auf (K2).	5.1.1 Ich beschreibe die Ziele von Dekorationen in Gäste- und Aufenthaltszimmern und bin fähig, unterschiedliche Dekorationsmöglichkeiten und deren Elemente aufzuzeigen (K4).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
5.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente für Seminare und Bankette selbstständig zu pflegen und ihren Werterhalt sicherstellen (K3).	5.1.2 Ich bin fähig, die Dekorationselemente für Seminare und Bankette selbstständig zu pflegen und übernehme Verantwortung für deren Werterhalt (K3).	5.1.1 Hotelfachleute gestalten verschiedene Dekorationen für Seminare und Bankette im Sinne der betrieblichen Ziele und der Bedürfnisse der Gäste (K3).	3.1 Eigenverantwortliches Handeln
5.1.3 Hotelfachleute sind in der Lage, die Bedeutung von Ambienteaspekten und -elementen für die angenehme Raumgestaltung bei Hotelzimmern, zu beschreiben (K4).	5.1.3 Ich bin in der Lage, eine angenehme Raumatmosphäre und Raumgestaltung für die Gäste zu schaffen und beachte dabei ökonomische und ökologische Kriterien (K5).	5.1.2 Hotelfachleute pflegen Blumen-, Pflanzen- und Dekorationselemente und stellen deren Werterhalt sicher (K3).	2.6 Kreativitätstechniken  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
5.1.4 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung von Primär- und Sekundärfarben und sind fähig, Einrichtungen und Dekorationselemente harmonisch aufeinander abzustimmen (K3).	5.1.4 Ich bin in der Lage, die farbliche Zusammensetzung der Dekorationen, der Raumelemente und Mobilien zu beschreiben und zu bewerten (K4).	5.1.3 Hotelfachleute sind fähig, Gästeräumlichkeiten nach den Regeln der Farbenlehre und nach Ambienteaspekten funktionell und wohnlich zu gestalten und herzurichten (K3).	2.6 Kreativitätstechniken

<b>5.2 Richtziel</b> Hotelfachleute sind fähig, für Hotel-, Seminar- und Bankettgäste nach deren Bedürfnissen und den betrieblichen Richtlinien selbstständig Räume zu gestalten und einzurichten.			
<b>Leistungsziele</b> <b>Berufsfachschule</b>	<b>Leistungsziele</b> <b>Betrieb</b>	<b>Leistungsziele</b> <b>überbetrieblicher</b> <b>Kurs</b>	<b>Methoden-</b> <b>kompetenz/</b> <b>Sozialkompetenz</b>
5.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die Bedürfnisse unterschiedlicher Hotel-, Seminar- und Bankettgäste an die Raumgestaltung in einem persönlichen Gespräch selbstständig zu analysieren und als konkrete Anforderungen in eigenen Worten zu formulieren (K4).	5.2.1 Ich bin fähig, die Bedürfnisse unserer Hotel-, Seminar- und Bankettgäste an die Raumgestaltung zu analysieren und typische Gästewünsche anhand von Beispielen zu beschreiben (K4).	5.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die Räume im Seminar- und Bankettbereich auf Grund von Gästewünschen selbstständig zu gestalten (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.3 Kommunikationsfähigkeit
5.2.2 Hotelfachleute erläutern die Möglichkeiten und Grenzen der Raumgestaltung und sind fähig, diese den Gästen adressatengerecht zu erklären und sie bedürfnisgerecht zu beraten (K5).	5.2.2 Ich erläutere die Möglichkeiten und Grenzen der Raumgestaltung und bin fähig, diese adressatengerecht zu erklären (K5).		3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.3 Kommunikationsfähigkeit

## 6 Leitziel Werterhaltung

Für die zielorientierte und effiziente Wertschöpfung in Hotelbetrieben sind umfangreiche und kostspielige Investitionen notwendig. Die Hotelfachleute sind in der Lage, die Räume, Einrichtungen und das Mobiliar zu reinigen, zu unterhalten und in ihrem Wert zu erhalten.

### 6.1 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung und Werterhaltung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu erklären und die Arbeitsschritte in der Reinigung selbstständig vorzunehmen.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
6.1.1 Hotelfachleute sind fähig, die Ansprüche an die Reinigung von Räumlichkeiten, von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien aus der Sicht der Gäste, der Vorgesetzten und der Mitarbeitenden zu erkennen und für die eigene Reinigungsarbeit Konsequenzen abzuleiten (K4).	6.1.1 Ich bin fähig, die Ansprüche der Reinigung von Räumlichkeiten, Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien aus der Sicht der Gäste, der Betriebsleitung und der Mitarbeitenden zu beschreiben und konkrete Verhaltenstipps für meine Reinigungsarbeit zu formulieren (K4).		3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.5 Teamfähigkeit
6.1.2 Hotelfachleute sind in der Lage, die Abläufe der Reinigung in den verschiedenen Handlungsfeldern in einem Hotelleriebetrieb differenziert zu erklären und die Bedeutung der einzelnen Arbeitsschritte zu beschreiben (K4).	6.1.2 Ich erkläre die einzelnen Schritte der Reinigungsabläufe und bin fähig, die Bedeutung der einzelnen Schritte wie auch deren Abhängigkeiten anhand von aussagekräftigen Beispielen aufzuzeigen (K4).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
6.1.3 Hotelfachleute sind fähig, die verschiedenen Arbeitsprozesse in der Reinigung selbstständig zu planen, durchzuführen und kritisch anhand zentraler Kriterien zu kontrollieren (K4).	6.1.3 Ich plane die verschiedenen Arbeitsprozesse in der Reinigung in meinen Arbeitsbereichen und führe sie selbstständig durch (K4).	6.1.1 Hotelfachleute sind in der Lage, einzelne Arbeitsprozesse der Werterhaltung zu planen, durchzuführen und zu bewerten (K5).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.7 Belastbarkeit

6.2 Richtziel			
Hotelfachleute sind fähig, die Besonderheiten und Unterschiede der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung zu erkennen und entsprechende Systeme, Methoden und Produkte zu erklären und problemgerecht einzusetzen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
6.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung im Beherbergungsbereich (Inneneinrichtungen, Innenausstattungen, Mobiliar und Bettinhalte) zu beschreiben und wesentliche Unterschiede aufzuzeigen (K2).	6.2.1 Ich beschreibe die Anforderungen an die Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung von Materialien im Beherbergungsbereich und wende die entsprechenden Systeme und Methoden selbstständig, zielorientiert und effizient an (K3).	6.2.1 Hotelfachleute sind fähig, Zwischen- und Grundreinigungen im Beherbergungsbereich system- und methodengerecht durchzuführen (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
6.2.2 Hotelfachleute sind fähig, die Eigenschaften der Materialien hinsichtlich der Pflege zu beschreiben und sachgerecht die entsprechenden Reinigungssysteme und -methoden zu erläutern und zu begründen (K5).	6.2.2 Ich zeige anhand von Beispielen die spezifischen Merkmale und die Besonderheiten der Unterhalts-, Zwischen-, Grund- und Sonderreinigung differenziert auf und erkläre die Unterschiede (K2).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
6.2.3 Hotelfachleute erklären die Eigenschaften der Materialien im Office-/Stewarding-Bereich (Keramische Produkte, Glas, Metalle, Kunststoffe) und die entsprechenden Systeme und Methoden für die Gestaltung der Reinigungsabläufe (K3).	6.2.3 Ich erläutere die Eigenschaften von Materialien sowie die Anforderungen an die Unterhalts- und Grundreinigung im Office-/Stewarding-Bereich und führe die Reinigungen selbstständig, zielorientiert und effizient durch (K3).	6.2.2 Hotelfachleute sind in der Lage, die Grundreinigungen im Officebereich selbstständig, zielorientiert und effizient durchzuführen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.7 Belastbarkeit

<b>6.3 Richtziel</b> Hotelfachleute erkennen die Bedeutung unterschiedlicher Reinigungsprodukte und sind fähig, diese für die Werterhaltung ziel- und problemorientiert wie auch ökonomisch und ökologisch einzusetzen.			
<b>Leistungsziele</b> Berufsfachschule	<b>Leistungsziele</b> Betrieb	<b>Leistungsziele</b> überbetrieblicher Kurs	<b>Methoden-</b> <b>kompetenz/</b> <b>Sozialkompetenz</b>
6.3.1 Hotelfachleute beschreiben die Einsatzmöglichkeiten und Grenzen verschiedener Reinigungsprodukte und sind in der Lage, für unterschiedliche Reinigungsarbeiten die geeigneten Produkte auszuwählen und zu begründen (K4).	6.3.1 Ich bin fähig, für die verschiedenen Reinigungsprobleme die geeigneten Produkte auszuwählen, zu begründen und allenfalls Alternativen vorzuschlagen (K5).	6.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Reinigungsmittel der Verschmutzung entsprechend auszuwählen sowie ökologisch und ökonomisch einzusetzen (K4).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen
6.3.2 Hotelfachleute sind fähig, Reinigungsmittel in der richtigen Art und Dosierung fachgerecht und ökonomisch und ökologisch einzusetzen und deren Wirkungen zu erklären (K3).	6.3.2 Ich bin in der Lage, die Reinigungsmittel in der richtigen Art und Weise wie auch in der angemessenen Dosierung fachgerecht und ökonomisch und ökologisch einzusetzen und deren Wirkungen aufzuzeigen (K3).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen

6.4 Richtziel Hotelfachleute sind fähig, Beschädigungen und Mängel an Betriebseinrichtungen und Räumen zu erfassen, diese selbst zu beheben oder deren Behebungen zu planen, in ihrer Realisierung zu begleiten und zu kontrollieren.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
6.4.1 Hotelfachleute beschreiben die Bedeutung des sorgsamsten Umgangs mit und der allgemeinen Pflege von Immobilien und dem Mobiliar und sind fähig, ihr Verhalten auf diese Ziele auszurichten und geeignete Massnahmen für die Werterhaltung zu bestimmen (K3).	6.4.1 Ich bin bereit und fähig, mit den Immobilien und dem Mobiliar aufmerksam und wertschonend umzugehen. Ich pflege unser Mobiliar laufend und ergreife geeignete Massnahmen zur Verlängerung der Lebensdauer (K5).	6.4.1 Hotelfachleute sind bereit und fähig, mit den Immobilien und dem Mobiliar aufmerksam und wertschonend umzugehen. Sie pflegen das Mobiliar und ergreifen geeignete Massnahmen zur Verlängerung der Lebensdauer (K5).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
6.4.2 Hotelfachleute sind fähig, die Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängeln und Reparaturen für unterschiedliche Einrichtungen, Mobiliaren und Materialien aufzuzeigen (K3).	6.4.2 Ich erfasse Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliaren, Einrichtungen und Materialien sachgemäss, nehme kleinere Reparaturen selbstständig vor und leite pflichtbewusst die entsprechenden Schritte für die Behebung von Mängeln und Beschädigungen wie auch für Reparaturen in Absprache mit meinem Vorgesetzten in die Wege und führe die Nachkontrolle durch (K5).		2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  3.1 Eigenverantwortliches Handeln

## 7 Leitziel Wäscheversorgung

Die ökonomische und ökologische Bereitstellung, Reinigung und Pflege der Wäsche in Hotelbetrieben stellt für die Gäste eine wesentliche Voraussetzung zu deren Zufriedenheit dar. Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsprozesse in der Wäscheversorgung selbstständig zu planen, umzusetzen und in ihrer Zielorientierung und Effizienz zu bewerten und zu verbessern.

### 7.1 Richtziel

Hotelfachleute sind in der Lage, Ansprüche an die Wäschepflege aus betriebswirtschaftlicher und ökologischer Sicht zu verstehen und mit den Bedürfnissen der Gäste zu verbinden.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
7.1.1 Hotelfachleute erklären die Bedeutung einer sauberen und intakten Wäsche in den Bereichen Betriebswäsche, Gästewäsche und Berufskleidung und sind fähig, bedeutsame Kriterien und Anforderungen wie auch Bedürfnisse der Gäste zu erläutern (K2).	7.1.1 Ich beschreibe die Bedeutung einer sauberen und intakten Wäsche für den gesamten Betrieb und bin fähig, bedeutsame Anforderungen anhand von Beispielen zu erläutern (K2).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln
7.1.2 Hotelfachleute erläutern die betriebswirtschaftlichen Kriterien für die effiziente Wäschebereitstellung sowie die Bedeutung der ökologischen Anforderungen und begründen diese mit aussagekräftigen Beispielen (K3).	7.1.2 Ich beschreibe den Wert betriebswirtschaftlicher Kriterien für die effiziente Wäschebereitstellung sowie die Bedeutung der ökologischen Anforderungen an die Reinigung und Pflege und trage diesen in der Bewältigung meiner Arbeitsschritte bewusst Rechnung (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln

7.2 Richtziel Hotelfachleute erkennen unterschiedliche Wäsche- und Textilarten und setzen Maschinen, Geräte und chemotechnische Produkte sachgerecht ein.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
7.2.1 Hotelfachleute sind fähig, unterschiedliche Wäsche- und Textilarten zu unterscheiden und die spezifischen Merkmale und Anforderungen zu deren Reinigung und Pflege zu beschreiben (K3).	7.2.1 Ich bin in der Lage, unterschiedliche Wäsche- und Textilarten zu unterscheiden, zu gruppieren und die spezifischen Merkmale und Anforderungen bei deren Reinigung und Pflege einzuhalten (K3).		
7.2.2 Hotelfachleute beschreiben den Aufbau und die Funktionsweise der Maschinen, Geräte und Einrichtungen, welche zur Bereitstellung, Reinigung und Pflege verschiedener Wäsche- und Textilarten in Hotelleriebetrieben eingesetzt werden und erklären deren zielorientierten Einsatz (K2).	7.2.2 Ich bin fähig, die Eigenschaften und die Funktionsweisen der Maschinen, Geräte und Einrichtungen erklären, welche zur Bereitstellung, Reinigung und Pflege verschiedener Wäsche- und Textilarten eingesetzt werden und setze diese zielorientiert ein (K2).  7.2.3 Ich bin in der Lage, Maschinen, Geräte und Einrichtungen für die Bereitstellung, Reinigung und Pflege selbstständig, sachgerecht, zielorientiert und effizient einzusetzen (K3).	7.2.1 Hotelfachleute sind fähig, die verschiedenen Maschinen und Geräte der Wäschepflege sachgerecht zu bedienen und unter der Berücksichtigung der Arbeitssicherheit zu pflegen (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen
7.2.3 Hotelfachleute erläutern die Arten und die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten und zeigen deren Verwendung, deren Möglichkeiten und Grenzen wie auch deren Vor- und Nachteile auf (K4).	7.2.4 Ich bin fähig, die Arten und die Funktionsweise von chemotechnischen Produkten für die Reinigung und Pflege von Wäsche- und Textilarten zu erklären und deren Verwendung wie auch deren Möglichkeiten und Grenzen aufzuzeigen (K4).	7.2.2 Hotelfachleute setzen die geeigneten chemotechnischen Produkte in der Wäschepflege ökonomisch, ökologisch und sachgerecht ein (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln



<b>7.3 Richtziel</b> Hotelfachleute sind fähig, den gesamten Prozess der Wäschepflege selbstständig zu planen und umzusetzen.			
<b>Leistungsziele Berufsfachschule</b>	<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>Leistungsziele überbetrieblicher Kurs</b>	<b>Methodenkompetenz/ Sozialkompetenz</b>
7.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege und Reinigung zielorientiert im Dienste der Gäste und im Interesse des Betriebes selbstständig zu planen und deren Umsetzung aufzuzeigen (K3).	7.3.1 Ich bin fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege und Reinigung zielorientiert im Dienste der Gäste und im Interesse des Betriebes selbstständig zu planen und effizient umzusetzen (K3).	7.3.1 Hotelfachleute sind fähig, die Arbeitsschritte in der Wäschepflege und Reinigung unter Berücksichtigung der hygienischen Anforderungen selbstständig durchzuführen (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.7 Belastbarkeit
7.3.2 Hotelfachleute erklären die Bedeutung der schnellen Bereitstellung von Wäsche- und Textilarten (K2).	7.3.2 Ich erläutere die Bedeutung der schnellen Bereitstellung von Wäsche- und Textilarten und bin fähig, diese selbstständig, sach- und adressatengerecht zu erledigen (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln

## 8 Leitziel Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien

Für das Funktionieren eines Hotelleriebetriebes wie auch für die Befriedigung von Kundenbedürfnissen ist es wesentlich, dass Betriebseinrichtungen technisch und wirtschaftlich optimal funktionieren. Hotelfachleute verstehen die Funktionsweise von Einrichtungen, Geräten, Betriebsmaterialien und Maschinen und sind fähig, die mangelhafte Funktionsweise zu erkennen und geeignete Massnahmen zur Problembeseitigung oder -minimierung zu ergreifen.

### 8.1 Richtziel

Hotelfachleute verstehen den Zweck, die Funktionsweisen, die Pflege und Instandhaltung von Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, die Eigenschaften und Funktionsweisen von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien zu beschreiben und deren sachgemässen und schonenden Einsatz in den unterschiedlichen Phasen der Reinigung aufzuzeigen (K3).	8.1.1 Ich beschreibe die Eigenschaften und Funktionsweisen der Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien und zeige deren sachgemässen Einsatz und deren Bedienung anhand von typischen Beispielen auf (K3).	8.1.1 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sachgerecht einzusetzen und zu bedienen (K3).  Mein Wissen und meine Erfahrung gebe ich im Rahmen von Einführungen und der Anlernung anderer Lernenden weiter (K3).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
8.1.2 Hotelfachleute erklären die Bedeutung des sorgsamem Umgangs mit Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und sind fähig, ihr Verhalten selbstständig auf diese Ziele auszurichten und geeignete Massnahmen für die Werterhaltung zu bestimmen (K3).	8.1.2 Ich erkläre die Bedeutung des sorgsamem Umgangs mit Einrichtungen, Maschinen, Geräten und Betriebsmaterialien und bin fähig, mein Verhalten selbstständig und durchdacht auf diese Ziele auszurichten und geeignete Massnahmen für die Werterhaltung zu bestimmen und umzusetzen (K3).	8.1.2 Hotelfachleute sind fähig, Maschinen, Geräte und Betriebsmaterialien sorgfältig einzusetzen und deren Pflege und Werterhaltung sicher zu stellen (K3).	2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln

<b>8.2 Richtziel</b> Hotelfachleute sind fähig, haustechnische und sanitäre Anlagen sachgerecht und funktionsorientiert zu bedienen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
8.2.1 Hotelfachleute beschreiben die Funktionsweise von Betriebseinrichtungen im Bereich der Haustechnik und der sanitären Anlagen und erklären deren sachgemäßes Bedienen (K3).	8.2.1 Ich beschreibe die Funktionsweisen von Betriebseinrichtungen im Bereich der Haustechnik und der sanitären Anlagen und bediene diese sachgemäss nach den betrieblichen Vorgaben (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln
8.2.2 Hotelfachleute erklären die Bedeutung des sorgsamem Umgangs mit Betriebseinrichtungen und sind fähig, ihr Verhalten auf diese Ziele auszurichten (K3).	8.2.2 Ich erläutere die Bedeutung des sorgsamem Umgangs mit Betriebseinrichtungen und bin fähig, mein Verhalten auf diese Ziele auszurichten (K3).		2.2 Prozessorientiertes, vernetztes Denken und Handeln  3.1 Eigenverantwortliches Handeln

8.3 Richtziel Hotelfachleute sind in der Lage, Betriebsstörungen zu erkennen und problemgerecht das Problem zu beheben bzw. entsprechende Massnahmen zu ergreifen.			
Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
8.3.1 Hotelfachleute sind fähig, Störungen bei Maschinen und Betriebseinrichtungen und Defekte bei Betriebsmaterialien zu erfassen, zu erklären und mögliche Schadensfolgen aufzuzeigen (K2).	8.3.1 Ich bin in der Lage, Störungen bei Maschinen und Betriebseinrichtungen und Defekte bei Betriebsmaterialien anhand von Beispielen zu erfassen und mögliche Schadensfolgen aufzuzeigen (K2).		
8.3.2 Hotelfachleute sind fähig, die Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängeln und Reparaturen für unterschiedliche Einrichtungen, Mobiliarien und Materialien aufzuzeigen (K3).	8.3.2 Ich erfasse Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliarien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss, nehme kleinere Reparaturen vor und leite pflichtbewusst die entsprechenden Schritte für die Behebung von Mängeln und Beschädigungen wie auch für Reparatur in Absprache mit meinem Vorgesetzten in die Wege und führe die Nachkontrolle durch (K5).	8.3.1 Hotelfachleute erfassen Beschädigungen, Mängel und notwendige Reparaturen an Mobiliarien, Einrichtungen und Materialien sachgemäss und sind fähig, selbständig eine korrekte Reparaturmeldung zu erstellen (K5).	2.1 Arbeitstechniken und Problemlösen  3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.7 Belastbarkeit

## 9 Leitziel Zweite Sprache

Angesichts der Vielsprachigkeit in der Schweiz und der internationalen Gästestruktur ist die Kommunikation in einer Fremdsprache für Hotelfachleute eine wichtige Grundlage der täglichen Arbeit. Fremdsprachenkenntnisse tragen zur beruflichen und persönlichen Entwicklung bei. Als Fremdsprache gilt eine zweite Landessprache oder Englisch.

### 9.1 Richtziel

Hotelfachleute sind fähig, einfache Texte in einer Fremdsprache zu verstehen und zu verfassen.

Leistungsziele Berufsfachschule	Leistungsziele Betrieb	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs	Methoden- kompetenz/ Sozialkompetenz
9.1.1 Hotelfachleute verfügen über einen grundlegenden Wortschatz in der Hotelleriebranche, um einfachere Texte und Darstellungen zur Branche, zu Hotelbetrieben und zu den Arbeitsprozessen zu verstehen und mitgestalten zu können (K3).	9.1.1 Ich verfüge über den grundlegenden Wortschatz in den Handlungsfeldern in meinen Arbeitsprozessen (wie etwa Speisen/Lebensmittel und Getränke, Einrichtungen, Geschirr, Gläser und Wäsche), und bin in der Lage, einfachere Texte und Darstellungen zu verstehen und zu verfassen (K3).		3.3 Kommunikationsfähigkeit  3.7 Belastbarkeit
9.1.2 Hotelfachleute verstehen die grammatikalischen Grundregeln und setzen diese für die Gestaltung von Texten und Darstellungen korrekt und selbstständig ein (K3).	9.1.2 Ich bin fähig, mich grammatikalisch korrekt auszudrücken und die entsprechenden Regeln für die Gestaltung und das Verfassen betrieblicher Schriftstücke einzusetzen (K3).		3.3 Kommunikationsfähigkeit

<b>9.2 Richtziel</b> Hotelfachleute sind in der Lage, sich in einfachen Kommunikationssituationen in einer Fremdsprache zu verständigen und sich klar und verständlich auszudrücken.			
<b>Leistungsziele</b> <b>Berufsfachschule</b>	<b>Leistungsziele</b> <b>Betrieb</b>	<b>Leistungsziele</b> <b>überbetrieblicher</b> <b>Kurs</b>	<b>Methoden-</b> <b>kompetenz/</b> <b>Sozialkompetenz</b>
9.2.1 Hotelfachleute sind fähig, sich in mündlichen Kommunikationssituationen sach- und adressatengerecht auszudrücken und einfachere Konversationen zu persönlichen und beruflichen Aufgaben klar und verständlich zu führen (K3).	9.2.1 Ich bin fähig, auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gästegerecht einzugehen und einfachere Konversationen in der Fremdsprache zu führen sowie die Gäste sachgerecht zu betreuen (K3).		3.1 Eigenverantwortliches Handeln  3.5 Teamfähigkeit

## 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 Hotelfachfrau/-mann 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.
- c) Kenntnisnahme von Abrechnungen der überbetrieblichen Kurse von durchführenden Organisationen.
- d) 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:

- |             |  |
|-------------|--|
| 1. Lehrjahr | üK I, 4 Tage à 8 Stunden mit Hauptthema Beherbergung und Werterhaltung   |
| 2. Lehrjahr | üK II, 4 Tage à 8 Stunden mit Hauptthema Wäscherei<br>üK III, 4 Tage à 8 Stunden mit Hauptthema Office, Logistik,<br>üK IV, 4 Tage à 8 Stunden mit Hauptthema Raumgestaltung,<br>Gästebetreuung Service und Bankette |
| 3. Lehrjahr | üK V + VI, mit zusammen ca. 4 Tagen à 8 Stunden, mit Hauptthema Gästebetreuung Réception, Materialunterhalt.   |

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 (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 Berufskennnisse:**

Position 1. Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation,

Position 2: Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Logistik

Position 3: Werterhaltung/Materialkunde

Position 4: Gästebetreuung/Zweite Sprache

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.

**Qualifikationsbereiches Allgemeinbildung:**

Gemäss dem Reglement des Bundesamtes über 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 Qualifikationsbereiches 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 Hotelfachfrau/des Hotelfachmanns

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	<u>Lehrjahre</u>			Total Lektionen
	1	2	3	
1. Berufskunde	160	160	160	480
1.1 Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation				(70)
1.2 Hygiene				(20)
1.3 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz				(20)
1.4 Logistik				(40)
1.5 Gästebetreuung				(100)
1.6 Raumgestaltung				(20)
1.7 Werterhaltung				(150)
1.8 Wäscheversorgung				(30)
1.9 Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien				(30)
2. Zweite Sprache	40	40	40	120
3. Allgemeinbildender Unterricht	120	120	120	360
4. Turnen und Sport	40	40	40	120
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>360</b>	<b>1080</b>

---

## **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 Hotelfachleute 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  
Hotelfachfrau / Hotelfachmann  
finden Sie unter [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch) - Weggis - downloads