

Nullserie

**Praktiker/Praktikerin
Hotellerie-Hauswirtschaft EBA**

**Pos. 3 Fachgespräch
Expertinnen und Experten**

Nullserie PEX Schulung

Mögliche Einstiegssätze für Expertinnen und Experten

Referenzbetrieb 1.1: Klinik / Akutspital mit integrierter REHA

HKB A: Gepflegtes Auftreten

Sie führen in der Stationshotellerie eine neue Mitarbeiterin ein. Was muss sie über ein gepflegtes Auftreten von ihnen erfahren.

HKB A: Ansprüche von Gästen und Kundschaft

Herr Kellenberger, ein Reha-Patient, möchte bei Ihnen für seinen 60. Geburtstag eine Reservation für 20 Personen tätigen. Sie beschreiben, wie sie dabei vorgehen.

HKB B: Servicearten und Serviceregeln

Während des Abendservice im Restaurant achten Sie auf die Serviceregeln. Erklären sie der neuen Mitarbeitenden die Serviceregeln.

HKB C: Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen

Sie dekorieren die Räume im Personalrestaurant für Weihnachten. Wie gehen Sie dabei vor.

HKB C: Reinigung von Räumen und Einrichtungen

Sie arbeiten heute in der Reinigung und sind für den öffentlichen Bereich verantwortlich. Es regnet den ganzen Tag und der PVC-Boden im Eingangsbereich ist nass und verschmutzt, wie gehen Sie jetzt vor.

HKB D: Wäschesortierung

Sie sind heute mit einer neuen Lernenden für die täglich angelieferte Wäsche verantwortlich. Beim Entgegennehmen der Wäsche fragt sie, wie Gästewäsche sortiert werden muss.

HKB E: Lagerbewirtschaftung

Eine Lieferung mit Reinigungsmittel ist eingetroffen. Sie müssen diese einräumen und beschreiben ihr Vorgehen.

HKB E: Entsorgung

Ihre neue Arbeitskollegin in der Stationshotellerie möchte von ihnen erfahren, wie der Entsorgungsprozess im Betrieb aussieht. Sie erklären ihr den Ablauf.