

Handlungskompetenzbereiche (HKB)

- HKB 1: Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
- HKB 2: Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen
- HKB 3: Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
- HKB 4: Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

Lernberichte (Praxisaufträge) / Bildungsbericht

- Die Lernenden werden über Lernberichte dazu angeleitet, wesentliche Arbeiten der Praxis im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen als Lerndokumentation festzuhalten. Es gibt total 10 Lernberichte für den Lernort Betrieb, die auf der WIGL-Plattform als «Praxisaufträge» zugewiesen werden können.
- Am Ende der Semester 1 bis 5 wird von der berufsbildenden Person ein Bildungsbericht eröffnet. Rückmeldungen aus den Lernberichten können die Bewertungen unterstützen.

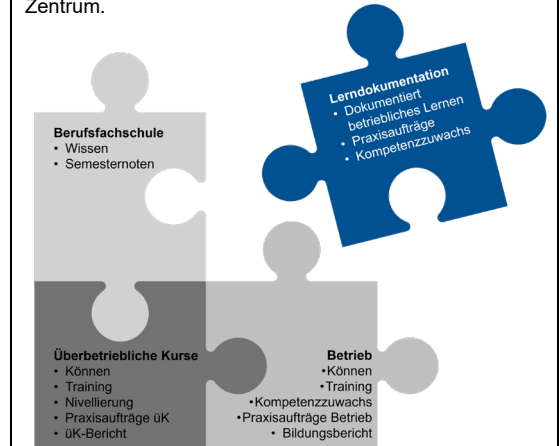
Situationen und entsprechende Thementitel

Um einheitlich durch alle Lernorte zu führen und eine optimale Lernortkooperation zu gewährleisten, wurden folgende Titel kreiert:

- Empathisch kommunizieren
- Effizient planen
- Fokussiert kalkulieren
- Administrativ arbeiten
- Strukturiert organisieren
- Nachhaltig denken
- Gästeorientiert verpflegen
- Fremdsprachen * (Englisch / Zweite Landessprache)

Lerndokumentation

Im Lerndokumentationstool von Hotel & Gastro formation Schweiz und dem Umsetzungspartner WIGL, können die Lernorte miteinander verknüpft werden. Die lernende Person und das betriebliche Angebot stehen dabei im Zentrum.



Aufgaben der Lernenden

Die Lernenden führen eine Lerndokumentation, welche als Hilfsmittel für das Qualifikationsverfahren verwendet werden darf.

Qualifikationsverfahren

Qualifikationsbereich vorgegebene praktische Arbeit (VPA)
Gewichtung 40 %
Fallnote

Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern
Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben
Gewichtung 40 %
Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen/ Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen
Gewichtung 30 %
Handlungskompetenzübergreifendes Fachgespräch
Gewichtung 30 %

Total 8 Stunden

20 Minuten Information und Einrichten
150 Minuten Back-Office
40 Minuten Front-Office (Einrichten Logins)
150 Minuten Speise- und Getränkeservice
45 Minuten Hauswirtschaft (Einrichten)
35 Minuten Reflexionsgespräch
40 Minuten Fachgespräch

Umsetzung der VPA

Die Umsetzung der Qualifikationsverfahren obliegt in der Hoheit der Kantone. Die VPA ist so aufgebaut, dass sie im Lehrbetrieb oder als Sammelprüfung durchgeführt werden kann. Der kantonale Chefexperte kann Auskunft erteilen.

Inhalte im Fokus

	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
Einsatzorte Betrieb	Hauswirtschaft – Küche – Restauration		Front Office (mit Restauration)		Front Office / Back Office (bei Bedarf Repetitionen)	
Lernberichte Betrieb	01/10: Empathisch kommunizieren - Meine ersten Wochen im neuen Team - Ich stelle eine beeindruckende Person aus dem Betrieb vor - Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen 02/10: Nachhaltig denken (Hauswirtschaft) - Wow-Effekt im Hotelzimmer - Mit dem Auge für Details durch den Betrieb - Begegnung mit dem Gast im Bereich Hauswirtschaft	03/10: Gästeorientiert verpflegen (Küche) - Die Küche unseres Kantons - Wie haben wir kürzlich einen Gast aus der Küche heraus beeindruckt/überrascht? - Menücreation für eine bestimmten Kostform (vegan, vegetarisch, glutenfrei, laktosefrei usw.) - Buffetgerichte für eine bestimmte internationale Gästegruppe 04/10: Gästeorientiert verpflegen (Restaurant) - Gäste begeistern mit Geschichten über Wein - Unsere Hausspezialität empfehlen - Darf es ein bisschen mehr sein?	05/10: Nachhaltig denken (Réception) - Mein Einfluss auf die Umwelt in den verschiedenen Hotelabteilungen - Tue Gutes und sprich darüber - Food-Waste 06/10: Empathisch kommunizieren - Situation, in der es mir gelungen ist, den Gast zu verblüffen/überraschen - Cross- und Upselling in der Gästebetreuung - So bleibe ich dem Gast positiv in Erinnerung - Der kleine aber feine Unterschied zwischen «sehr gut» und «wow!»	07/10: Empathisch kommunizieren - Reklamationsgespräch - Wie ich ein Telefongespräch freundlich, effizient, zielgerichtet zu einem guten Abschluss führe - Kommunikation mit unterschiedlichen Gästetypen - Bedürfnisse der Gäste in Erfahrung bringen 08/10: Empathisch kommunizieren - Reklamation als Chance - Mitarbeitende für den Betrieb begeistern - Ich bin Botschafterin/Botschafter für mein Hotel	09/10: Strukturiert organisieren und empathisch kommunizieren - Mein Event - Ich als Gastgeberin/Gastgeber - Wiedersehen macht Freude - Ein Hotel mit Geschichten - Mein Betrieb macht von sich reden 10/10: Mein Blick zurück - Herz- und Schmerzmomente meiner Ausbildung - Mitarbeitende kommen, Mitarbeitende bleiben, Mitarbeitende gehen - An Herausforderungen wachsen - Schwierige Situationen in positive Erfahrungen umwandeln - Ein Blick in die Zukunft	
Überbetriebliche Kurse (üK)	Kurs I: 8 Tage Tag 1: Empathisch kommunizieren Tag 2: Nachhaltig denken Tag 3: Empathisch kommunizieren Tag 4: Effizient planen		Kurs II: 5 Tage Tag 1: Nachhaltig denken Tag 2: Effizient planen Tag 3: Gästeorientiert verpflegen Tag 4: Nachhaltig denken		Kurs III: 2 Tage Tag 1: Empathisch kommunizieren und effizient planen Tag 2: Fokussiert kalkulieren	

Verantwortung der Berufsbildenden

- Zuweisen der Lernberichte
- Reflexion der Lernberichte
- Kontrollieren der Lerndokumentation
- Eröffnen des Bildungsberichts

Besonderes	- Reflexion Lernberichte - Bildungsbericht	- Reflexion Lernberichte - Bildungsbericht	- Reflexion Lernberichte - Bildungsbericht	- Reflexion Lernberichte - Bildungsbericht	- Reflexion Lernberichte - Bildungsbericht	- Prüfungsvorbereitungen - Ausbildungszeugnis
------------	--	--	--	--	--	---

	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester	6. Semester
Berufsfachschule (BFS) Leistungsziele unterschiedlicher HBK werden unter den angegebenen Titeln für jeweils ein Lehrjahr in Zusammenhang gebracht. Bspw. «Empathisch kommunizieren»	Empathisch kommunizieren - Grundlagen der Kommunikation erklären - Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen beschreiben - Faktoren die zum persönlichen Erscheinungsbild beitragen, begründen - Merkmale als Gastgeber und Gastgeberin interpretieren - Reklamationsgespräche führen - Positives Feedback vermarkten - Mit positivem und negativem Gästefeedback umgehen Strukturiert organisieren - Schutz ihrer Gesundheit - Branchenempfehlungen zum Brandschutz - Gefahren und mögliche Ursachen - Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden erklären Nachhaltig denken - Anforderungen und Qualitätsstandards beschreiben - Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung erklären - Nachhaltige Bewirtschaftung beschreiben - Ziele und Bedeutung der Werterhaltung erklären - Reinigungsmethoden beschreiben - Hilfsmittel beschreiben - Reinigung und Pflege von Räumen beschreiben Gästeorientiert verpflegen - Merkmale von Lebensmittelgruppen beschreiben - Passende Garmethoden bestimmen - Ernährungsgrundsätze erklären - Gesunde Ernährung und menschliche Gesundheit erläutern - Auswirkungen der häufigsten Intoleranzen und Allergene beschreiben - Servicegrundregeln beschreiben - HACCP-Grundsätze beschreiben - Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung beschreiben Fokussiert kalkulieren - Einfache doppelte Buchhaltung führen Administrativ arbeiten - Texte, Bilder und Grafiken gestalten - Daten und Informationen erfassen - Daten und Informationen bearbeiten - Posteingang und -ausgang erläutern Fremdsprachen * - Höflichkeitskonventionen anwenden - Gespräche und Hördokumente hören und verstehen - Inhalten von Texten wiedergeben - Inhalt von Gesprächen weiterleiten - Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax verwenden - Gespräche über betriebliche Produkte und Dienstleistungen führen - Einfache, praxisorientierte Texte erstellen - Einfache Texte verfassen und sinngemäss wiedergeben	Empathisch kommunizieren - Länderspezifische Eigenarten und Gewohnheiten erklären - Bewertungsplattformen erklären Strukturiert organisieren - Aufbauorganisation beschreiben - Betriebliche Prozesse beschreiben - Nachtstellen erläutern - Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen formulieren - Abfälle und gefährliche Stoffe vermeiden / vermindern / verwerten / entsorgen - Cleantech-Beispiele beschreiben Effizient planen - Interne Anlässe planen - Grundlegende Elemente des HRM beschreiben Nachhaltig denken - Den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmittel beschrieben Gästeorientiert verpflegen - Getränkegruppen beschreiben - Mise en Place erklären Fokussiert kalkulieren - Mehrwertsteuer berechnen - Verschiedene Angebote kalkulieren - Break-Even-Point berechnen - Kennzahlen und Einflussmöglichkeiten erklären - Kennzahlen berechnen - Kennzahlen interpretieren Administrativ arbeiten - Folien und Präsentationen erstellen - Informationsträger gestalten - Rechtsfälle Verträge Hotellerie bearbeiten - Rechte und Pflichten beschreiben - Datenschutz und Datensicherheit anwenden - Interne und externe Dokumente verfassen - Technische Geräte im Hotelbereich bedienen Fremdsprachen * - Höflichkeitskonventionen anwenden - Gespräche und Hördokumente hören und verstehen - Inhalten von Texten wiedergeben - Inhalt von Gesprächen weiterleiten - Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax verwenden - Gespräche über betriebliche Produkte und Dienstleistungen führen - Einfache, praxisorientierte Texte erstellen - Einfache Texte verfassen und sinngemäss wiedergeben	Empathisch kommunizieren I - Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche beschreiben - Merkmale als Gastgeber und Gastgeberin interpretieren - Check-ins / Check-outs beschreiben Empathisch kommunizieren II - Inhalte einer Offerte beschreiben - Offerten vergleichen - Texte, Bilder und Grafiken gestalten - Büromaterial beschreiben - Abteilungen Daten zur Verfügung stellen - Interne und externe Dokumente darstellen - Technische Geräte im Hotelbereich bedienen Strukturiert organisieren - Aufbauorganisation beschreiben - Formen von Organigrammen darstellen - Ziele, die Inhalte und den Einsatz von Pflichtenheft, Stellenbeschreibung, Funktionendiagramm beschreiben - Bedeutung des Ambientes erklären - Einsatzmöglichkeiten und die beabsichtigten Wirkungen erklären - Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente beschreiben Effizient planen - Grundlegende Elemente des HRM beschreiben Fokussiert kalkulieren - Einfache doppelte Buchhaltung erstellen - Kennzahlen berechnen - Kennzahlen interpretieren - Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen entwickeln Administrativ arbeiten I - Administrative Prozessschritte anwenden Administrativ arbeiten II - Bedürfnisse und Wertpräferenzen von Gästesegmenten beschreiben Fremdsprachen * - Höflichkeitskonventionen anwenden - Gespräche und Hördokumente hören und verstehen - Inhalten von Texten wiedergeben - Inhalt von Gesprächen weiterleiten - Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax verwenden - Gespräche über betriebliche Produkte und Dienstleistungen führen - Einfache, praxisorientierte Texte erstellen - Einfache Texte verfassen und sinngemäss wiedergeben	Empathisch kommunizieren I - Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs beschreiben - Betriebliche Angebote beschreiben - Gesprächssituationen einschätzen - Massnahmen aus Reklamationen ableiten - Funktionsweise von Bewertungsplattformen erklären Empathisch kommunizieren II - Nutzungsrechte von Quellen umsetzen - Informationsträger gestalten - Daten und Informationen sichern - Prozess von Gäste- und Partneranfragen beschreiben - Interne und externe Dokumente verfassen - Ablagesysteme benutzen Strukturiert organisieren - Anforderungsprofile der Stellen beschreiben - Planungen erklären - Massnahmen für den Umweltschutz in der Hotellerie aus gesetzlichen Bestimmungen ableiten Effizient planen - Interne Anlässe planen Fokussiert kalkulieren - Verschiedene Angebote kalkulieren - Break-Even-Point berechnen Administrativ arbeiten I - Instrument zur Erhebung der Zufriedenheit der Gäste erstellen - Daten und Informationen erfassen - Daten und Informationen bearbeiten Administrativ arbeiten II - Trends bewerten - Produkte für ausgewählte Angebote entwerfen - Formen und Zielgruppen von Informationsträgern beschreiben Fremdsprachen * - Höflichkeitskonventionen anwenden - Gespräche und Hördokumente hören und verstehen - Inhalten von Texten wiedergeben - Inhalt von Gesprächen weiterleiten - Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax verwenden - Gespräche über betriebliche Produkte und Dienstleistungen führen - Einfache, praxisorientierte Texte erstellen - Einfache Texte verfassen und sinngemäss wiedergeben	Empathisch kommunizieren I - Texte, Bilder und Grafiken gestalten - Formen und Zielgruppen von Informationsträgern beschreiben - Verschiedene Angebote kalkulieren Empathisch kommunizieren II - Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen beschreiben - Typische Kommunikationssituationen analysieren - Verbesserungsvorschläge ableiten - Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs beschreiben - Betriebliche Angebote beschreiben Strukturiert organisieren - Aufbauorganisation beschreiben Fremdsprachen * - Höflichkeitskonventionen anwenden - Gespräche und Hördokumente hören und verstehen - Inhalten von Texten wiedergeben - Inhalt von Gesprächen weiterleiten - Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax verwenden - Gespräche über betriebliche Produkte und Dienstleistungen führen - Einfache, praxisorientierte Texte erstellen - Einfache Texte verfassen und sinngemäss wiedergeben	Empathisch kommunizieren - Grundlegende Elemente des HRM beschreiben - Trends bewerten - Produkte für ausgewählte Angebote entwerfen - Informationsträger gestalten Strukturiert organisieren - Bedeutung von - Leitbild - Unternehmensgrundsätzen - Unternehmenskultur - Unternehmenspolitik - Betriebs-Image erklären - Qualitätssysteme beschreiben - Massnahmen aus Erkenntnissen der Qualitätssysteme ableiten Fremdsprachen * - Höflichkeitskonventionen anwenden - Gespräche und Hördokumente hören und verstehen - Inhalten von Texten wiedergeben - Inhalt von Gesprächen weiterleiten - Berufsspezifische Begriffe und grundlegende Morphosyntax verwenden - Gespräche über betriebliche Produkte und Dienstleistungen führen - Einfache, praxisorientierte Texte erstellen - Einfache Texte verfassen und sinngemäss wiedergeben