

Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/
Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Gesamtübersicht	1. Semester	2. Semester	3. Semester	4. Semester	5. Semester Diese Leistungsziele können auch im 6. Semester vermittelt werden	6. Semester
	Hauswirtschaft – Küche – Restauration		Front Office (mit Restauration)		Front Office / Back Office	Repetition
1.1 Kommunikation bei Gästen und Partnern bedarfs- und zielorientiert gestalten	1.1.2 Grundlagen der Kommunikation (K3) ☐ 1.1.4 Mit Gästen, Vorgesetzten, Partnern und Mitarbeitenden kommunizieren (K3) ☐ 1.1.6 Auftreten und persönliches Erscheinungsbild (K3) ☐	1.1.1 Kultureller und religiöser Hintergrund (K3) ☐ 1.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation (K4) ☐ 1.1.7 Empathischer Umgang (K3) ☐	1.1.1 Kultureller und religiöser Hintergrund (K3) ☐ 1.1.3 Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche (K3) ☐ 1.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation (K4) ☐ 1.1.7 Empathischer Umgang (K3) ☐		1.1.5 Verbale und nonverbale Kommunikation (K4) ☐ 1.1.7 Empathischer Umgang (K3) ☐	Alle ☐
1.2 Arbeits- und Tagesplanung kontrollieren und sicherstellen	1.2.1 Betriebseigenes Organigramm beschreiben (K2) ☐ 1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) ☐	1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) ☐	1.2.2 Betriebseigenes Organigramm zeichnen (K3) ☐ 1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) ☐	1.2.7 Tagesplanung (K4) ☐	1.2.3 Anforderungsprofile für Stellen (K3) ☐ 1.2.4 Betriebliche Prozesse (K3) ☐ 1.2.5 Nahtstellen (K4) ☐ 1.2.6 Stellenbeschreibungen (K3) ☐	Alle ☐
1.3 Betriebliche Produkte und Dienstleistungen zuordnen und Produkte herstellen	1.3.3 Maschinen und Geräte in der Küche bedienen (K3) ☐ 1.3.4 Speisen und Produkte (K3) ☐ 1.3.5 Betriebliche Ernährungsgrundsätze (K3) ☐ 1.3.6 Nahrungsmittelallergien und -intoleranzen (K4) ☐	1.3.1 Getränkeangebot/Getränke-service (K3) ☐ 1.3.2 Speise- und Getränkeangebot erklären (K2) ☐ 1.3.7 Gäste mit Allergien und Intoleranzen beraten (K4) ☐	1.3.7 Gäste mit Allergien und Intoleranzen beraten (K4) ☐			Alle ☐
1.4 Gäste betreuen, betriebliche Produkte und Dienstleistungen verkaufen	1.4.9 Gäste begleiten (K3) ☐	1.4.1 Mise en Place (K3) ☐ 1.4.2 Tische eindecken (K3) ☐ 1.4.3 Servicegrundregeln (K3) ☐ 1.4.7 Betriebliche Dienstleistungen und Produkte (K2) ☐ 1.4.11 Ambiente erklären (K2) ☐	1.4.4 Check-in (K3) ☐ 1.4.5 Check-out (K3) ☐ 1.4.10 Bedürfnisse der Gäste erfassen (K4) ☐ 1.4.12 Ambiente gestalten (K3) ☐	1.4.6 Verkaufsfördernde Beratungsgespräche (K3) ☐ 1.4.8 Proaktive und vorausschauende Gästebetreuung (K5) ☐	1.4.10 Bedürfnisse der Gäste erfassen (K4) ☐ 1.4.13 Ideen zur Gestaltung des Ambientes (K5) ☐	Alle ☐
1.5 Rückmeldungen erfassen und auswerten		1.5.1 Reklamationsgespräche führen(K3) ☐ 1.5.4 Erfassung der Gästezufriedenheit (K3) ☐		1.5.5 Einfache Gästefeedbacks (K3) ☐	1.5.2 Gästereklationen analysieren (K4) ☐ 1.5.3 Massnahmen ableiten (K4) ☐ 1.5.6 Werbewirksame Antworten auf Bewertungsplattformen (K5) ☐	Alle ☐
1.6 Gespräche in der zweiten Landessprache führen	1.6.1 Höflichkeitskonventionen (K3) ☐ 1.6.2 Mündliche Mitteilungen (K3) ☐	1.6.4 Informationen (K3) ☐	1.6.2 Mündliche Mitteilungen (K3) ☐ 1.6.5 Gespräche aus dem Betriebsalltag (K3) ☐ 1.6.6 Kundengespräch (K3) ☐	1.6.3 Texte und Dokumente (K3) ☐	1.6.6 Kundengespräch (K3) ☐	Alle ☐
1.7 Gespräche in der dritten Sprache Englisch führen	1.7.1 Höflichkeitskonventionen (K3) ☐ 1.7.2 Mündliche Mitteilungen (K3) ☐	1.7.4 Informationen (K3) ☐	1.7.2 Mündliche Mitteilungen (K3) ☐ 1.7.5 Gespräche aus dem Betriebsalltag (K3) ☐ 1.7.6 Kundengespräch (K3) ☐	1.7.3 Texte und Dokumente (K3) ☐	1.7.6 Kundengespräch (K3) ☐	Alle ☐
2.1 Betriebliche und Kooperationsangebote planen und gestalten					2.1.1 Saisonale, betriebliche Angebote und Kooperationsangebote (K2) ☐ 2.1.2 Zielgruppen analysieren (K4) ☐ 2.1.3 Zielgruppengerechtes Angebot (K5) ☐ 2.1.4 Offerten einholen (K3) ☐ 2.1.5 Verschiedene Offerten für geplante Angebote vergleichen (K4) ☐	Alle ☐
2.2 Einfache Medien und Kommunikationsmittel mit den aktuellen Technologien gestalten					2.2.1 Werbeträger (K5) ☐ 2.2.2 Folien und Präsentationen (K3) ☐ 2.2.3 Nutzungsrechte von Quellen (K3) ☐ 2.2.4 Informationsträger bestimmen (K4) ☐ 2.2.5 Informationsträger bearbeiten (K3) ☐	Alle ☐
2.3 Instrumente für die Erhebung der Gästezufriedenheit erstellen					2.3.1 Instrument Gästezufriedenheit (K4) ☐	
3.1 Grundlagen, Daten und Zahlen für die Administration beschaffen	3.1.8 Datenschutz und Datensicherheit (K3) ☐		3.1.9 Prozessschritte bei Anfragen (K3) ☐	3.1.1 Geschäftsbedingungen (K2) ☐ 3.1.2 Verkaufs- und Stornierungsbedingungen (K3) ☐ 3.1.3 Büromaterial (K3) ☐ 3.1.4 Erfassen von Daten und Informationen (K3) ☐ 3.1.5 Bearbeiten von Daten und Informationen (K3) ☐ 3.1.6 Datensicherungssysteme (K3) ☐	3.1.7 Den Abteilungen Daten zur Verfügung stellen (K3) ☐	Alle ☐
3.2 Interne und externe Korrespondenz erledigen			3.2.8 Geräte im administrativen Bereich (K3) ☐	3.2.1 Anfragen zu Dienstleistungen und Produkten (K3) ☐ 3.2.3 Betriebliche Korrespondenz verfassen (K3) ☐ 3.2.4 Korrespondenz ablegen (K3) ☐ 3.2.7 Brief- und Paketpost (K3) ☐	3.2.5 Selbstständig Sitzungen organisieren (K5) ☐ 3.2.6 Durchführung von Sitzungen (K3) ☐	Alle ☐
3.3 Einfache Finanzbuchhaltung führen			3.3.2 Kassenabschluss führen (K3) ☐	3.3.1 Erbrachte Leistungen und Zahlungen erfassen (K3) ☐ 3.3.3 Buchungsfehler (K4) ☐ 3.3.4 Korrekturbuchungen (K3) ☐	3.3.5 Mahnungen (K3) ☐ 3.3.6 Kreditorenrechnungen (K4) ☐ 3.3.7 Betriebseigene Angebote kalkulieren (K4) ☐ 3.3.8 Break-Even Point (K4) ☐	Alle ☐
3.4 Bei der Administration der Mitarbeiter-Dossiers und bei Ein- und Austritten mitarbeiten					3.4.1 Personalrekrutierung (K3) ☐ 3.4.2 Eintritte von Mitarbeitenden (K3) ☐ 3.4.3 Austritte von Mitarbeitenden (K3) ☐ 3.4.4 Erster Arbeitstag (K3) ☐ 3.4.5 Wiederkehrende Aufgaben Mitarbeiteradministration (K3) ☐	Alle ☐
3.5 Betriebliche Statistiken			3.5.1 Kennzahlen (K2) ☐ 3.5.3 Einflussmöglichkeiten im Arbeitsbereich (K4) ☐			Alle ☐
3.6 Texte zweite Landessprache				3.6.1 Einfache Texte verfassen (K3) ☐ 3.6.2 Einfache Texte übersetzen (K3) ☐		Alle ☐
3.7 Texte Englisch				3.7.1 Einfache Texte verfassen (K3) ☐ 3.7.2 Einfache Texte übersetzen (K3) ☐		Alle ☐
4.1 Lager bewirtschaften	4.1.1 Lagerräumlichkeiten kontrollieren (K4) ☐ 4.1.2 Warenannahme und -einlagerung (K3) ☐ 4.1.3 Lager nachhaltig bewirtschaften (K3) ☐					
4.2 Werterhaltung sicherstellen	4.2.1 Organisation der Werterhaltung (K2) ☐ 4.2.2 Einfache Reinigungsarbeiten (K3) ☐ 4.2.3 Unterhaltsreinigungen (K4) ☐ 4.2.4 Maschinen und Geräte im Hauswirtschaftsbereich (K3) ☐ 4.2.5 Arrivée-, Restant- und Départ-Zimmer (K3) ☐ 4.2.7 HACCP-Grundsätze (K3) ☐ 4.2.8 Auswirkungen von Hygienelücken (K4) ☐ 4.2.9 Hygienevorschriften (K3) ☐					
4.3 Grundsätze Nachhaltigkeit	4.3.1 Gesundheitsschutz (K3) ☐ 4.3.3 Vorgaben zum Schutz der Umwelt (K3) ☐ 4.3.6 Abfallentsorgung (K3) ☐ 4.3.7 Betriebliche Brandschutzvorgaben (K3) ☐		4.3.1 Gesundheitsschutz (K3) ☐ 4.3.8 Persönliche Einflussmöglichkeiten auf die Verhinderung von Bränden (K4) ☐ 4.3.10 Umwelt und Nachhaltigkeit (K2) ☐	4.3.4 Betriebliche Vorgaben zum Schutz der Umwelt vergleichen (K4) ☐	4.3.5 Persönliche Einflussmöglichkeiten auf die Umwelt (K4) ☐ 4.3.11 Umwelt und Nachhaltigkeit als Verkaufsargument (K3) ☐	
4.4 Betriebliche Werte und Normen umsetzen		4.4.1 Betriebliche Werte und Normen (K3) ☐		4.4.2 Image des Betriebs (K4) ☐	4.4.3 Qualitätsstandards (K3) ☐	