

## 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

## Praxisaufträge / Bildungsbericht

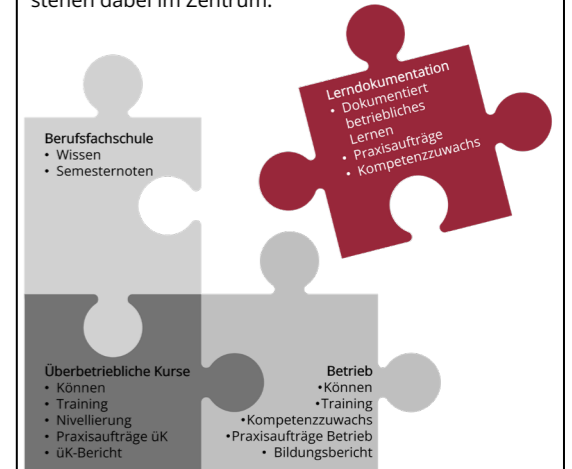
Die Lernenden werden über Praxisaufträge dazu angeleitet, wesentliche Arbeiten der Praxis im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen als Lerndokumentation festzuhalten.  
Am Ende der Semester 1 bis 5 wird von der berufsbildenden Person ein Bildungsbericht eröffnet. Rückmeldungen aus den Praxisaufträgen können die Bewertungen unterstützen.  
Die Zuweisung und Bearbeitung aller Praxisaufträge sowie das Eröffnen des Bildungsberichtes können auf der WIGL-Plattform erfolgen.

## 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 50 %  
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 %

## 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
<b>Einsatzorte Betrieb</b>	Hauswirtschaft – Küche – Restauration		Front Office (mit Restauration)		Front Office / Back Office (bei Bedarf Repetitionen)	
<b>Praxisaufträge Betrieb (PB)</b>	<b>PB101 Empathisch kommunizieren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meine ersten Wochen im neuen Team</li> <li>Ich stelle eine beeindruckende Person aus dem Betrieb vor</li> <li>Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen</li> </ul> <b>PB102 Nachhaltig denken (Hauswirtschaft)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wow-Effekt im Gästezimmer</li> <li>Mit dem Auge für Details durch den Ausbildungsbetrieb</li> <li>Begegnung mit dem Gast im Bereich Hauswirtschaft</li> </ul>	<b>PB103 Gästeorientiert verpflegen (Küche)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Die Küche meines Ausbildungsbetriebs</li> <li>Wie haben wir kürzlich einen Gast aus der Küche heraus beeindruckt / überrascht?</li> <li>Menücreation für eine bestimmte Kostform (vegan, vegetarisch, glutenfrei, laktosefrei usw.)</li> <li>Buffetgerichte für eine bestimmte internationale Gästegruppe</li> </ul> <b>PB104 Gästeorientiert verpflegen (Restauration)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gäste begeistern mit Geschichten über Wein</li> <li>Unsere Hausspezialität empfehlen</li> <li>Darf es ein bisschen mehr sein?</li> </ul>	<b>PB105 Effizient planen (Réception)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mein persönlicher Einfluss auf die Umwelt in den verschiedenen Hotelabteilungen</li> <li>«Tue Gutes und sprich darüber»</li> <li>Ich stelle das Nachhaltigkeitskonzept meines Betriebes vor</li> </ul> <b>PB106 Empathisch kommunizieren 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eine Situation, in der es mir gelungen ist, den Gast zu verblüffen/überraschen</li> <li>Cross- und Upselling in der Gästebetreuung</li> <li>So bleibe ich dem Gast positiv in Erinnerung</li> <li>Der kleine, aber feine Unterschied zwischen «sehr gut» und «wow!»</li> </ul>	<b>PB107 Empathisch kommunizieren 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gästefeedback als Chance</li> <li>Wie ich digitale Gesprächssituationen freundlich, effizient und zielgerichtet zu einem guten Abschluss führe</li> <li>Kommunikation mit unterschiedlichen Gästetypen</li> <li>Bedürfnisse meiner Gäste in Erfahrung bringen</li> </ul> <b>PB108 Empathisch kommunizieren 4</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg</li> <li>Menschen für meinen Betrieb begeistern</li> <li>Ich bin Botschafter:in für mein Hotel</li> </ul>	<b>PB109 Strukturiert organisieren</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meine Rolle in der Gästebetreuung</li> <li>Wiedersehen macht Freude</li> <li>Mein Hotel schreibt Geschichte</li> <li>Mein aktiver Beitrag zum erfolgreichen Anlass</li> </ul> <b>PB110 Mein Blick zurück</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Herzmomente meiner Ausbildung</li> <li>Zusammenhalt im Team</li> <li>An Herausforderungen wachsen und in positive Erfahrungen umwandeln</li> </ul>	
<b>Überbetriebliche Kurse (üK) (RüK =Reflexionsaufträge)</b>	<b>Kurs I: 8 Tage</b> Tag 1 Einführung Tag 2: Hauswirtschaft 1 Tag 3: Hauswirtschaft 2 (RüK101) Tag 4: Restauration 1	Tag 5: Restauration 2 (RüK 103) Tag 6: Küche 1 (RüK 105) Tag 7: Front-Office / Back- Office 1 Tag 8: Front-Office / Back- Office 2	<b>Kurs II: 5 Tage</b> Tag 1: Hauswirtschaft 3 (RüK 102) Tag 2: Restauration 3 (RüK 104) Tag 3: Front-Office / Back- Office 3 Tag 4: Front-Office / Back- Office 4 (RüK 106)	Tag 5: Front-Office / Back- Office 5 (RüK 107)	<b>Kurs III: 2 Tage</b> Tag 1: Repetition 1 Tag 2: Repetition 2	
<b>Verantwortung der Berufsbildenden</b>	Zuweisen der Praxisaufträge		Reflexion der Praxisaufträge		Kontrollieren der Lerndokumentation	
<b>Besonderes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexion Praxisberichte</li> <li>Bildungsbericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexion Praxisberichte</li> <li>Bildungsbericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexion Praxisberichte</li> <li>Bildungsbericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexion Praxisberichte</li> <li>Bildungsbericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reflexion Praxisberichte</li> <li>Bildungsbericht</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prüfungsvorbereitungen</li> <li>Ausbildungszeugnis</li> </ul>

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