



# Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe

Zur Verordnung des SBFI vom 6. Juli 2023 über die berufliche Grundbildung für

**Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft /  
Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft  
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

**Berufsnummer 78404**



# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Referenzdokumente.....</b>	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>Praxisaufträge.....</b>	<b>1</b>
<b>4</b>	<b>Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm.....</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 6.....</b>	<b>9</b>
	Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren.....	9
	Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen.....	17
	Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen.....	22
	Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung.....	28
	Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen.....	34

## 1 Einleitung

Das Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe basiert auf dem Bildungsplan und gibt eine Übersicht über die zu entwickelnden Handlungskompetenzen, zu erarbeitenden Leistungsziele und zu vermittelnden Inhalte am Lernort Betrieb.

Das Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe bildet die Grundlage, um in den Betrieben eigene Ausbildungspläne zu entwickeln.

## 2 Referenzdokumente

Referenzdokumente bilden eine Sammlung von Beispielen, die während der beruflichen Grundbildung in allen drei Lernorten verwendet werden können. Zu den Referenzdokumenten gehören Referenzsituationen, Referenzbetriebe und eine Referenzliste mit Getränken und Speisen sowie eine mit Maschinen und Geräten. Am Lernort Betrieb dienen die Referenzdokumente als Rahmen für die Praxisaufträge der Lerndokumentation.

## 3 Praxisaufträge

Die Lernenden werden über Praxisaufträge dazu angeleitet, wesentliche Arbeiten der betrieblichen Praxis im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festzuhalten. Die Praxisaufträge beinhalten Situationen, die die Lernenden bearbeiten. Zur selbständigen Lösung der Praxisaufträge werden diese mit den aufbereiteten, spezifischen Inhalten verknüpft. Der Praxisauftrag wird mit einer Selbstreflexion verbunden. Zudem sollen Berufsbildende ein fundiertes Feedback auf Basis vorgegebener Kriterien (qualifizierte Fremdeinschätzung) abgeben können. Neben Feedback in Text- oder Bildform enthält die Fremdbeurteilung einzelne Punkte, die auch in den Bildungsbericht einfließen.

Der Bildungsbericht des SDBB muss nach wie vor von den Berufsbildenden selbst ausgefüllt werden. Die Praxisaufträge, die während eines Semesters bearbeitet wurden, fließen jedoch als Hilfestellung fürs Ausfüllen in den Bildungsbericht ein. So werden die Text-/Bild-Rückmeldungen in einer Spalte zusammengefasst und die Durchschnittswerte der A-B-C-D-Beurteilungen angezeigt. Dies unterstützt die Berufsbildenden beim Überblick der Arbeiten der vergangenen Monate. Da sich die Lernenden bei den Praxisaufträgen besonders Mühe geben oder einen Praxisauftrag falsch verstehen könnten und dieser entsprechend schlecht ausfällt, könnte das Bild übers gesamte Semester verfälscht werden. Um dem entgegenzuwirken, dient die Fremdbeurteilung als Hilfestellung fürs Ausfüllen, der Bildungsbericht wird jedoch nicht automatisch komplett ausgefüllt.

## 4 Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
<b>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</b>					
<b>a1 Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten</b>					
a1.1-B Gepflegtes Auftreten a1.4-B Kommunizieren a1.7-B Informations- und Kommunikationsmittel	a1.2-B Betriebskultur a1.3-B Wirkung und Verhalten a1.4-B Kommunizieren a1.6-B Kulturelle Merkmale und Diversität	a1.3-B Wirkung und Verhalten a1.4-B Kommunizieren	a1.6-B Kulturelle Merkmale und Diversität		
<b>a2 Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</b>					
a2.1-B Rolle als Gastgeberin/ als Gastgeber		a2.1-B Rolle als Gastgeberin, als Gastgeber a2.6-B Gespräche in Fremdsprache*	a2.2-B Ansprüche von Gästen und Kundschaft a2.4-B Beratungen a2.6-B Gespräche in Fremdsprache*	a2.3-B Gäste- und Kundentypen a2.5-B Ausrichtung Dienstleistungen a2.6-B Gespräche in Fremdsprache*	a2.4-B Beratungen a2.5-B Ausrichtung Dienstleistungen a2.6-B Gespräche in Fremdsprache*
<b>a3 Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten</b>					
		a3.1-B Rückmeldungen und Beschwerden a3.3-B Mitteilungen in Fremdsprache wiedergeben* a3.4-B Informationen in Fremdsprache weiterleiten*	a3.3-B Mitteilungen in Fremdsprache wiedergeben* a3.4-B Informationen in Fremdsprache weiterleiten*	a3.1-B Rückmeldungen und Beschwerden a3.2-B Kommunikations- und Konfliktsituationen a3.3-B Mitteilungen in Fremdsprache wiedergeben* a3.4-B Informationen in Fremdsprache weiterleiten*	a3.3-B Mitteilungen in Fremdsprache wiedergeben* a3.4-B Informationen in Fremdsprache weiterleiten*
<b>a4 Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereiche Gastronomie umsetzen</b>					
		a4.3-B Organisation und Durchführung von Anlässen		a4.1-B Verkaufsfördernde Aktivitäten	

\* Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hotellerie

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
<b>a5 Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten</b>					
			a5.1-B Eintritt a5.2-B Austritt a5.3-B Reservationen a5.4-B Datenerfassung	a5.1-B Eintritt a5.2-B Austritt a5.3-B Reservationen a5.4-B Datenerfassung	a5.4-B Datenerfassung
<b>a6 Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen</b>					
a6.3-B Notfallsituationen	a6.1-B Unterstützungsmassnahmen erkennen und treffen a6.2-B Kontaktgestaltung a6.3-B Notfallsituationen	6.3-B Notfallsituationen			
<b>HKB B: Servieren von Getränken und Speisen</b>					
<b>b1 Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen</b>					
		b1.1-B Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-B Eindecken von Tischen und Buffets b1.3-B Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen b1.4-B Getränke zubereiten b1.5-B Speisezubereitung** b1.7-B Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung** b1.8-B Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen**	b1.4-B Getränke zubereiten b1.5-B Speisezubereitung** b1.7-B Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung** b1.8-B Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen**	b1.1-B Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-B Eindecken von Tischen und Buffets b1.3-B Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen b1.5-B Speisezubereitung** b1.7-B Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung** b1.8-B Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen**	b1.1-B Anrichten von Getränken und Speisen b1.2-B Eindecken von Tischen und Buffets b1.3-B Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen b1.5-B Speisezubereitung** b1.7-B Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung** b1.8-B Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen**

\*\* Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hauswirtschaft

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
<b>b2 Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren</b>					
	b2.4-B Servicearten und Serviceregeln	b2.4-B Servicearten und Serviceregeln	b2.1-B Getränke und Speisen empfehlen b2.4-B Servicearten und Serviceregeln	b2.1-B Getränke und Speisen empfehlen	
<b>b3 Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten</b>					
	b3.1-B Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.2-B Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.3-B Reparatur von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen	b3.1-B Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.2-B Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.3-B Reparatur von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen			
<b>b4 Abwaschprozess organisieren und ausführen</b>					
	b4.1-B Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b4.2-B Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel b4.4-B Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation		b4.1-B Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b4.2-B Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel b4.4-B Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation		

<b>HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen</b>					
<b>c1 Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten</b>					
		c1.1-B Einrichten von Räumen c1.2-B Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen c1.4-B Vorgaben und Empfehlungen zum Einrichten von Räumlichkeiten	c1.3-B Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen		
<b>c2 Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen</b>					
c2.3-B Reinigung von Räumen und Einrichtungen c2.4-B Kontrollinstrumente für Reinigung c2.5-B Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung		c2.3-B Reinigung von Räumen und Einrichtungen c2.4-B Kontrollinstrumente für Reinigung c2.5-B Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung		c2.2-B Organisation von Reinigung c2.5-B Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung	
<b>c3 Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b>					
c3.1-B Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung c3.2-B Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.3-B Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.4-B Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung c3.5-B Störungserkennung an Maschinen und Geräten für die Reinigung	c3.1-B Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung c3.2-B Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.3-B Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion	c3.1-B Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung c3.2-B Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.3-B Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.4-B Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung c3.5-B Störungserkennung an Maschinen und Geräten für die Reinigung			



Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
<b>HKB D: Sicherstellen der Wäscheversorgung</b>					
<b>HKB D je nach Betrieb individuell, Aufteilung eine Empfehlung</b>					
<b>d1 Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten</b>					
d1.5-B Wäschesortierung d1.6-B Ergonomie im Wäschekreislauf d1.7-B Wäschebehandlung d1.10-B Wäschekontrolle d1.12-B Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche	d1.5-B Wäschesortierung d1.6-B Ergonomie im Wäschekreislauf d1.7-B Wäschebehandlung d1.8-B Instandstellung von Wäsche d1.9-B Infektiöse Wäsche d1.10-B Wäschekontrolle d1.12-B Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche	d1.8-B Instandstellung von Wäsche d1.9-B Infektiöse Wäsche d1.11-B Lieferkontrolle von Wäsche	d1.3-B Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf d1.9-B Infektiöse Wäsche d1.11-B Lieferkontrolle von Wäsche	d1.3-B Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf d1.9-B Infektiöse Wäsche	
<b>d2 Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b>					
d2.1-B Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.4-B Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln	d2.1-B Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.3-B Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.4-B Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.5-B Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten	d2.3-B Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.4-B Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.5-B Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten	d2.6-B Störungserkennung an Wäschereimaschinen und -geräten	d2.6-B Störungserkennung an Wäschereimaschinen und -geräten	

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
<b>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</b>					
<b>e1 Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren</b>					
	e1.2-B Qualitätsmanagement e1.4-B Kommunikation e1.5-B Organisationsform und Leitbild e1.9-B Verschwiegenheit und Datenschutz	e1.4-B Kommunikation		e1.1-B Zertifizierte Prozesse e1.6-B Analyse von Arbeitsprozessen e1.7-B Arbeitsplanung e1.8-B Insourcing und Outsourcing	e1.1-B Zertifizierte Prozesse
<b>e2 Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten</b>					
	e2.1-B Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams e2.3-B Beitrag zu Lösungen	e2.2-B Vertretung in Gremien e2.3-B Beitrag zu Lösungen			e2.2-B Vertretung in Gremien
<b>e3 Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften</b>					
	e3.1-B Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung e3.4-B Entsorgung	e3.1-B Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung e3.2-B Deklaration und Lagerung von Lebensmitteln e3.3-B Lebensmittelverschwendung e3.4-B Entsorgung	e3.1-B Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung e3.2-B Deklaration und Lagerung von Lebensmitteln e3.3-B Lebensmittelverschwendung		
<b>e4 Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren</b>					
	e4.4-B Bestellsysteme und Verrechnungsarten	e4.3-B Praxisorientierte Dokumente	e4.2-B Betriebskorrespondenz e4.3-B Praxisorientierte Dokumente e4.4-B Bestellsysteme und Verrechnungsarten	e4.2-B Betriebskorrespondenz e4.3-B Praxisorientierte Dokumente	e4.1-B Dokumente für Qualitätssicherung e4.2-B Betriebskorrespondenz e4.3-B Praxisorientierte Dokumente

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
<b>e5 Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren</b>					
			e5.1-B Instruktion von Mitarbeitenden		
<b>e6 Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen</b>					
e6.1-B Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz					

## 5 Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 6

<p><b>Handlungskompetenzbereich A: Auftreten und Kommunizieren</b></p> <p>Mitarbeitende beeinflussen die Atmosphäre in einem Betrieb und dessen Wirkung nach aussen massgeblich. Ihr Verhalten und ihr Auftritt gegenüber Gästen, Kundinnen und Kunden, ihren Vorgesetzten und Mitarbeitenden wirken sich auf deren Wohlbefinden, Vertrauen sowie auf das Betriebsklima aus. So sind ein gepflegter Auftritt, das persönliche Erscheinungsbild sowie ein reflektiertes Verhalten im Umgang mit Gästen, Kundinnen und Kunden wichtige Elemente, um die Betriebskultur umzusetzen.</p> <p>Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen, beraten und bedienen Gäste, Kundinnen und Kunden gastfreundlich, bedarfsgerecht und kompetent. Dies kann auch in einer zweiten Landessprache oder Englisch erfolgen. Sie achten darauf, dass sich diese wohlfühlen und kommunizieren in Sprache und Gestik angemessen sowie mit betrieblichen Informations- und Kommunikationsmitteln. Im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise berücksichtigen sie deren Kulturmerkmale und Umgangsformen.</p> <p>Um den Gästen, Kundinnen und Kunden gerecht zu werden, ermitteln Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft deren Wünsche, beraten sie zu Angebot von Getränken, Speisen und Dienstleistungen. Rückmeldungen der Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angebot und Dienstleistungen nehmen sie entgegen und bearbeiten sie selbst oder leiten sie an die zuständige Stelle weiter.</p> <p>Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen auch administrative Aufgaben im Bereich von Reservationen und dem Empfang von Gästen.</p>								
<p><b>Handlungskompetenz a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten</b></p> <p>Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sind sich bewusst, dass ihr Auftreten, ihr Verhalten sowie die Art wie sie kommunizieren eine Wirkung gegen aussen haben und das Wohlbefinden der Gäste, Kundinnen und Kunden beeinflussen. Deshalb achten sie darauf, sich passend zu verhalten und ihr Äusseres zu pflegen.</p>								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<p><b>a1.1-B Gepflegtes Auftreten</b></p> <p>Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft treten gegenüber Gästen, Kundinnen, Kunden, ihren Vorgesetzten und Mitarbeitenden gepflegt auf. Sie halten die betrieblichen Vorgaben zur persönlichen Hygiene ein. (K3)</p>	<input type="checkbox"/>						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1	PB3_EFZ_01

**Legende:**

Dunkelgrünes Feld = in diesem Semester instruieren und anwenden

Hellgrünes Feld = in diesem Semester vertiefen

\*Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hotellerie

Hinweise: durch OdA ergänzt

Praxisaufträge: Vertiefung der Theorie und Praxis

\*\*Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hauswirtschaft

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>a1.2-B Betriebskultur</b> Sie setzen Elemente der Betriebskultur im eigenen Auftreten und im persönlichen Erscheinungsbild um. (K3)		<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB6_EFZ_01
<b>a1.3-B Wirkung und Verhalten</b> Sie schätzen die Folgen ihres Verhaltens und ihrer Wirkung gegenüber Gästen, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden realistisch ein. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB4_EFZ_03 PB5_EFZ_04 PB6_EFZ_01
<b>a1.4-B Kommunizieren</b> Sie kommunizieren gegenüber Gästen, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden in Sprache und Gestik angemessen. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB3_EFZ_01 PB4_EFZ_03 PB5_EFZ_04
<b>a1.5-BFS Kommunikationsmodelle</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1	
<b>a1.6-B Kulturelle Merkmale und Diversität</b> Sie berücksichtigen im Umgang mit Menschen anderer Kulturkreise deren Kulturmerkmale und Umgangsformen sowie Diversität. (K3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 1. // 5. Kein Leistungsziel in den üK	PB5_EFZ_01
<b>a1.7-B Informations- und Kommunikationsmittel</b> Sie kommunizieren mit den betrieblichen Informations- und Kommunikationsmitteln nach Vorgaben und adressatengerecht. (K3)	<input type="checkbox"/>						Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB6_EFZ_01

<b>Handlungskompetenz a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfangen Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie begrüßen sie und erkundigen sich nach deren Wünschen und beraten sie zum Angebot und Dienstleistungen, die sie erbringen oder im Betrieb erbracht werden.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>a2.1-B Rolle als Gastgeberin/Gastgeber</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verhalten sich als Gastgeberin/Gastgeber so, dass sich die Gäste, Kundinnen und Kunden wohl und aufgehoben fühlen. Sie begrüßen und verabschieden Gäste, Kundinnen und Kunden situationsgerecht. (K3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 5	PB3_EFZ_01
<b>a2.2-B Ansprüche von Gästen und Kundschaft</b> Sie erkennen und erfassen Wünsche, Erwartungen und Bedarf von Gästen, Kundinnen und Kunden. (K4)				<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4	PB4_EFZ_01
<b>a2.3-B Gäste- und Kundentypen</b> Sie erkennen Verhaltensweisen von verschiedenen Gäste- und Kundentypen. (K4)					<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 1. // 5. Kein Leistungsziel in den üK	PB5_EFZ_02
<b>a2.4-B Beratungen</b> Sie beraten Gäste, Kundinnen und Kunden bedarfs- und situationsgerecht. (K5)				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB4_EFZ_01
<b>a2.5-B Ausrichtung Dienstleistungen</b> Sie richten ihre Dienstleistungen sach- und adressatengerecht auf Gäste, Kundinnen und Kunden und deren Wünsche, Erwartungen und Bedarf aus. (K5)					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 4 // 5	PB6_EFZ_01

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>a2.6-B Gespräche in Fremdsprache*</b> Sie führen in einer zweiten Landessprache oder Englisch mit Gästen, Kundinnen und Kunden einfache Gespräche mit einem grundlegenden Wortschatz. (K3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 3. // 4. // 5. // 6. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>a2.7-BFS Fachbegriffe in Fremdsprache</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 3. // 4. // 5. // 6. Kein Leistungsziel in den üK	

\* Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hotellerie

<b>Handlungskompetenz a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten</b>								
Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft nehmen von Gästen, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs positive und negative Rückmeldungen zu Dienstleistungen entgegen. Sie reagieren angemessen darauf und leiten Beschwerden an die zuständige Person weiter.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>a3.1-B Rückmeldungen und Beschwerden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Gespräche mit Gästen, Kundinnen und Kunden zu Rückmeldungen situationsgerecht und nach betrieblichen Vorgaben durch. (K3)			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4	PB6_EFZ_01
<b>a3.2-B Kommunikations- und Konfliktsituationen</b> Sie bewältigen anspruchsvolle Kommunikations- und Konfliktsituationen nach betrieblichen Vorgaben und ziehen bei Bedarf Hilfe hinzu. (K3)					<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4	PB6_EFZ_01
<b>a3.3-B Mitteilungen in Fremdsprache wiedergeben*</b> Sie geben in einer zweiten Landessprache oder Englisch erhaltene mündliche Mitteilungen in der ersten Landessprache wieder. (K3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Kein Leistungsziel in den üK	
<b>a3.4-B Informationen in Fremdsprache weiterleiten*</b> Sie leiten einfache Informationen aus der ersten Landessprache mündlich in einer zweiten Landessprache oder in Englisch weiter. (K3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Kein Leistungsziel in den üK	

\* Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hotellerie



<b>Handlungskompetenz a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beraten ihre Gäste, Kundinnen und Kunden zu Angeboten und Dienstleistungen. Sie gestalten und organisieren hausinterne Anlässe.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>a4.1-B Verkaufsfördernde Aktivitäten</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen verkaufsfördernde Aktivitäten und Beratungen für Angebote und Dienstleistungen um. (K3)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4	PB5_EFZ_02
<b>a4.2-BFS Analyse von Angeboten und Dienstleistungen</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 5. // 6. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>a4.3-B Organisation und Durchführung von Anlässen</b> Sie organisieren und gestalten kleinere Anlässe und führen diese durch. (K5)			☐				Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: 5	PB5_EFZ_02

<b>Handlungskompetenz a5: Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten</b>								
Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft übernehmen Aufgaben in der Administration. Sie nehmen Reservationen entgegen und erfassen sie im betrieblichen System. Falls Änderungen in den Stammdaten nötig sind, passen sie diese sorgfältig an. Sie bearbeiten Austritte von Gästen, Kundinnen und Kunden und halten sich dabei an betriebliche Vorgaben, um den Prozess fehlerfrei durchzuführen.								
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Praxisaufträge</b>
<b>a5.1-B Eintritt</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Arbeiten zum Eintritt von Gästen, Kundinnen und Kunden gemäss den betrieblichen Vorgaben und den Anforderungen des betrieblichen Systems durch. (K3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 4	PB5_EFZ_01
<b>a5.2-B Austritt</b> Sie führen Arbeiten zum Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden gemäss den betrieblichen Vorgaben und den Anforderungen des betrieblichen Systems durch. (K3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 4	PB5_EFZ_01
<b>a5.3-B Reservationen</b> Sie nehmen Reservationen und Anfragen entgegen und bearbeiten sie gemäss betrieblichen Vorgaben. (K3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 4	PB5_EFZ_01
<b>a5.4-B Datenerfassung</b> Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Kundinnen, Kunden, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe der betrieblichen Softwareprogramme und Hilfsmittel. (K3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 4	PB5_EFZ_01
<b>a5.5-BFS Betriebliche Statistiken</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 5. Kein Leistungsziel in den üK	

<b>Handlungskompetenz a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden mit Beeinträchtigungen nach deren besonderen Bedürfnissen. Sie organisieren Unterstützungsmassnahmen und informieren Mitarbeitende, die mit den Gästen, Kundinnen und Kunden in Kontakt kommen und weisen sie in getroffene Massnahmen ein.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>a6.1-B Unterstützungsmassnahmen erkennen und treffen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkennen, erheben und treffen Unterstützungsmassnahmen bei Gästen, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen körperlicher, psychischer und geistiger Art. (K4)		<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB5_EFZ_02
<b>a6.2-B Kontaktgestaltung</b> Sie gestalten den Kontakt mit Gästen, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen körperlicher, psychischer und geistiger Art adressaten- und situationsgerecht und setzen benötigte Massnahmen um. (K3)		<input type="checkbox"/>					Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB5_EFZ_02
<b>a6.3-B Notfallsituationen</b> Sie reagieren in Notfallsituationen angemessen, leisten erste Hilfe und treffen andere nötige Massnahmen. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB1_EFZ_02

<b>Handlungskompetenzbereich B: Servieren von Getränken und Speisen</b>								
Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft servieren ihren Gästen, Kundinnen und Kunden gemäss Tagesablauf oder an speziellen Anlässen Getränke und Speisen. Oft gehört es zu ihren Aufgaben, Getränke und Speisen zu empfehlen und deren Bestellung aufzunehmen. Einfache Speisen bereiten sie selbst zu. Zu den Tätigkeiten im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen gehören die Reinigung und Instandhaltung von Maschinen und Geräten, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einsetzen. Mit dem Service ist auch der Abwasch verbunden, den Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, gewährleisten und ausführen.								
<b>Handlungskompetenz b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen</b>								
Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft stellen für ihre Gäste, Kundinnen und Kunden Getränke und Speisen bereit und decken Buffets ein. Die Art der Getränke und Speisen richten sich nach dem Tagesablauf oder nach der Art und Form von Anlässen im Jahresablauf.								
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Praxisaufträge</b>
<b>b1.1-B Anrichten von Getränken und Speisen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Getränke und Speisen nach Vorgaben ressourcenschonend her, setzen Qualitätsstandards und betriebliche Vorgaben um und stellen Getränke und Speisen bereit. (K3)			☐		☐	☐	Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB3_EFZ_01
<b>b1.2-B Eindecken von Tischen und Buffets</b> Sie decken Tische und Buffets situationsgerecht ein. (K3)			☐		☐	☐	Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB3_EFZ_01 PB5_EFZ_02
<b>b1.3-B Vorgaben und Empfehlungen für Getränke und Speisen</b> Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen um. (K3)			☐		☐	☐	Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 2	PB3_EFZ_01
<b>b1.4-B Getränke zubereiten</b> Sie bereiten Getränke zu. (K3)			☐	☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB3_EFZ_01

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>b1.5-B Speisezubereitung**</b> Sie bestellen die benötigten Zutaten und bereiten einfache Speisen aus frischen Produkten sowie aus Halbfertig- und Fertigprodukten fach-, adressaten- und situationsgerecht zu. (K5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>b1.6-BFS Halbfertig- und Fertigprodukte</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>b1.7-B Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung**</b> Sie bedienen Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte für die Zubereitung von einfachen Speisen. (K3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>b1.8-B Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen**</b> Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Vorgaben zu Hygiene, Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz im Zusammenhang mit der Zubereitung von einfachen Speisen um. (K3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	

\*\* Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hauswirtschaft

<b>Handlungskompetenz b2: Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erkundigen sich bei ihren Gästen, Kundinnen und Kunden nach deren Getränke- und Speisewünschen. Manche von ihnen schätzen eine Empfehlung, weil sie zum Beispiel für gewisse Lebensmittel Intoleranzen aufweisen oder besonders gerne Produkte aus der Region geniessen. Gäste, Kundinnen und Kunden schätzen einen aufmerksamen Service, der sich an Service-regeln orientiert.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>b2.1-B Getränke und Speisen empfehlen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft empfehlen Gästen, Kundinnen und Kunden Getränke und Speisen des betrieblichen Angebots situations- und adressatengerecht. (K5)				☐	☐		Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 4 // 5	PB5_EFZ_02
<b>b2.2-BFS Regionale und saisonale Getränke und Speisen</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>b2.3-BFS Kostformen, Intoleranzen und Allergien</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>b2.4-B Servicearten und Serviceregeln</b> Sie setzen für verschiedene Servicearten Serviceregeln und Speiseverteil-Systeme um. (K3)		☐	☐	☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB4_EFZ_01

<b>Handlungskompetenz b3: Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten</b> Im Zusammenhang mit dem Service von Getränken und Speisen reinigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Maschinen und Geräte, die dafür benötigt werden. Sie sorgen dafür, dass die Geräte instand sind oder melden sie bei Defekten für die Reparatur an.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>b3.1-B Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Maschinen und Geräte für Getränkeausschank und Speiseausgabe. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB2_EFZ_01
<b>b3.2-B Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b> Sie reinigen Maschinen und Geräte im Getränkeausschank und der Speiseausgabe und gewährleisten die Instandhaltung. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB2_EFZ_01
<b>b3.3-B Reparatur von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</b> Sie erkennen Defekte von Maschinen und Geräten für Getränkeausschank und Speiseausgaben, beheben diese oder melden sie zur Reparatur an. (K4)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Kein Leistungsziel in den üK	PB2_EFZ_01

<b>Handlungskompetenz b4: Abwaschprozess organisieren und ausführen</b> Häufig ist es die Aufgabe von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft, gebrauchtes Geschirr und Besteck abzuwaschen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren den Abwasch und führen ihn gewissenhaft durch. Sie achten auf die abzuwaschenden Materialien und die Dosierung von Geschirrwash- und Reinigungsmitteln. Die Arbeiten schliessen sie mit der Reinigung der für den Abwasch eingesetzten Maschinen ab.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>b4.1-B Arbeitsschritte Abwaschkreislauf</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die Arbeitsschritte im Geschirr- und Abwaschkreislauf korrekt um. (K3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB2_EFZ_01
<b>b4.2-B Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel</b> Sie setzen in der Abwaschorganisation die passenden Geschirrwash- und Reinigungsmittel situationsgerecht und umweltschonend ein. (K3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB2_EFZ_01
<b>b4.3-BFS Dosierung von Geschirrwash- und Reinigungsmitteln</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 3. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>b4.4-B Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation</b> Sie bedienen und reinigen Maschinen und Geräte in der Abwaschorganisation. (K3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 4 // 5	PB2_EFZ_01



**Handlungskompetenzbereich C: Reinigen und Gestalten von Räumen**

Damit sich Menschen in Räumen wohlfühlen, ist es wichtig, dass diese sauber und gepflegt sind. Dazu gehören oft Dekorationen und Blumenschmuck, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft verwenden und pflegen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen Räume und Einrichtungen sorgfältig. Dabei spielen hygienische Anforderungen sowie Energie- und Ressourceneffizienz eine zentrale Rolle. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden und die Reinigung effizient verrichten zu können, sind Kenntnisse, Fähigkeiten und Fertigkeiten im Umgang mit Maschinen, Geräten, Materialien und Oberflächen unabdingbar.

**Handlungskompetenz c1: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bereiten Räume für verschiedene Nutzungsarten vor und gestalten diese mit Dekorationselementen nach Bedarf oder nach Wunsch von Gästen, Kundinnen und Kunden. Dabei achten sie darauf, dass die eingesetzten Dekorations- und Gestaltungselemente sicher, hygienisch und einwandfrei sowie regelmässig gepflegt sind.

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>c1.1-B Einrichten von Räumen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft richten Räume verwendungs- und kundengerecht ein oder bereiten sie für die verlangte Nutzung vor. (K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB3_EFZ_02
<b>c1.2-B Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen</b> Sie gestalten und dekorieren Räume und Tische für verschiedene Zwecke. (K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5	PB3_EFZ_02

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<p><b>c1.3-B Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen</b></p> <p>Sie pflegen Pflanzen, Schnittblumen und andere Dekorationselemente und stellen ihren Werterhalt ressourcenschonend sicher. (K3)</p>				☐			<p>Der Praxisauftrag PB3_EFZ_02 geht über zwei Semester, um die 4 Jahreszeiten abzubilden. Die Lernenden kommen bereits im 3. Semester in Kontakt mit der Dekoration und können im 4. Semester ihr Fachwissen mit dem Praxisauftrag verknüpfen.</p> <p>Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5</p>	PB3_EFZ_02
<p><b>c1.4-B Vorgaben und Empfehlungen zum Einrichten von Räumlichkeiten</b></p> <p>Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit dem Einrichten von Räumlichkeiten um. (K3)</p>			☐				<p>Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 1</p>	PB3_EFZ_02

<b>Handlungskompetenz c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen und desinfizieren Räume und Einrichtungen in ihrem Arbeitsbereich. Dazu wählen sie passende Reinigungsmethoden und setzen bei Bedarf Reinigungsmaschinen und -geräte ein. Sie beachten bei der Reinigung und Desinfektion Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft überprüfen Räume und Einrichtungen anhand von Kontrollinstrumenten auf Vollständigkeit, Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>c2.1-BFS Ziele der Reinigung</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>c2.2-B Organisation von Reinigung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren die Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen. (K5)					<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 3	PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02
<b>c2.3-B Reinigung von Räumen und Einrichtungen</b> Sie führen Sicht-, Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung sowie Desinfektion von Räumen und Einrichtungen ressourcenschonend aus. (K3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. // 5. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>c2.4-B Kontrollinstrumente für Reinigung</b> Sie kontrollieren Räume und Einrichtungen mit Hilfe von Kontroll-instrumenten auf Vollständigkeit und Sauberkeit sowie die Funktionstüchtigkeit von Geräten und Medien. (K3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02
<b>c2.5-B Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung</b> Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und betrieblichen Vorgaben zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Reinigung von Räumen und Einrichtungen um. (K3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02

<b>Handlungskompetenz c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b> Bei der Reinigung bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Sie orientieren sich an den Herstellervorgaben und benutzen Maschinen ergonomisch. Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel dosieren sie sorgfältig, um Material, Oberflächen, Ressourcen und die Umwelt zu schonen. Sie halten die Maschinen instand und melden Beschädigungen an die zuständige Stelle.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>c3.1-B Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen und setzen Reinigungsmaschinen und Reinigungsgeräte ergonomisch und gemäss den Herstellerangaben ein. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02
<b>c3.2-B Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b> Sie setzen die Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel gemäss Herstellerangaben ökonomisch und ökologisch ein. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>c3.3-B Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b> Sie dosieren Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel sowie Hilfsmittel ökologisch und ökonomisch. (K5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02
<b>c3.4-B Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung</b> Sie reinigen und unterhalten Reinigungsmaschinen und -geräte nach Herstellerangaben. (K3)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 1 Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_03 PB6_EFZ_02
<b>c3.5-B Störungserkennung an Maschinen und Geräten für die Reinigung</b> Sie erkennen Störungen und erfassen Beschädigungen, Mängel und Reparaturbedarf an Reinigungsmaschinen und -geräten und leiten geeignete Massnahmen ein. (K5)	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 3. Kein Leistungsziel in den üK	PB2_EFZ_04 PB4_EFZ_04 PB6_EFZ_02

**Handlungskompetenzbereich D: Sicherstellen der Wäscheversorgung**

Die Wäscheversorgung in einem Betrieb umfasst Aufbereitung, Instandstellung und Bereitstellung der Betriebs- und Kundenwäsche. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sind sich bewusst, dass nur korrekt aufbereitete Wäsche für den Endverbraucher von Nutzen ist. Mit Hilfe von Wäschereigeräten, -maschinen und Waschmitteln reinigen sie die Schmutzwäsche und bereiten sie für die Endverbraucher auf. Am Ende des Waschvorgangs reinigen sie die Geräte und Maschinen und sorgen für deren Instandhaltung. Bei der Sicherstellung der Wäscheversorgung berücksichtigen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Energie- und Ressourceneffizienz, die ökonomischen Aspekte sowie die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz.

**Handlungskompetenz d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten**

Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren den Wäschekreislauf für die Betriebswäsche und die persönliche Wäsche der Gäste, Kundinnen und Kunden ihres Betriebs. Sie sortieren die Wäsche nach Herkunft, Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. Vor dem eigentlichen Waschgang achten sie darauf, die Wäschestücke so zu waschen, wie es auf den Pflegeetiketten vorgesehen ist. Nach dem Waschgang behandeln sie die Wäsche nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. Bevor die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft die Wäsche für die Auslieferung bereitstellen, kontrollieren sie sie. Diese Kontrolle führen sie auch bei Wäsche von externen Wäschereien durch und treffen bei Unstimmigkeiten entsprechende Massnahmen.

Vergleichbar gehen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beim Waschen von infektiöser Wäsche vor. Dabei setzen sie entsprechende Hygienevorschriften um. Im ganzen Wäschekreislauf halten sie sich an Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Vorgaben und setzen Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz um.

**HKB D je nach Betrieb individuell, Aufteilung eine Empfehlung**

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d1.1-BFS Bedeutung von sauberer Wäsche</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>d1.2-BFS Bedeutung Wäschekreislauf und Beschaffungsmodelle für verschiedene Wäschearten</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 2. // 6. Kein Leistungsziel in den üK	

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d1.3-B Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und organisieren Arbeitsschritte für einen effizienten Wäschekreislauf. (K5)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d1.4-BFS Textileigenschaften</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	
<b>d1.5-B Wäschesortierung</b> Sie sortieren Betriebs- und Kundenwäsche nach Aufbereitungsart, Farbe und Verschmutzungsgrad. (K4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d1.6-B Ergonomie im Wäschekreislauf</b> Sie führen die Aufgaben im Wäschekreislauf ergonomisch aus. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d1.7-B Wäschebehandlung</b> Sie behandeln die Wäsche nach der Wäschesortierung nach vorgegebenen Methoden und bereiten sie schrankfertig auf. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04



Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d1.8-B Instandstellung von Wäsche</b> Sie gewährleisten eine ökonomisch vertretbare und effiziente Instandstellung von Textilien. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d1.9-B Infektiöse Wäsche</b> Sie bereiten infektiöse Wäsche für den Waschgang auf und setzen entsprechende Hygienevorschriften um. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5	PB6_EFZ_03
<b>d1.10-B Wäschekontrolle</b> Sie kontrollieren verarbeitete Wäsche auf Sauberkeit, Vollständigkeit und Qualität. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d1.11-B Lieferkontrolle von Wäsche</b> Sie bestellen Wäsche von externer Wäscherei und kontrollieren die Lieferung. Sie treffen bei Unstimmigkeiten und Defekten geeignete Massnahmen. (K5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d1.12-B Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche</b> Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Massnahmen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Wäsche um. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04 PB6_EFZ_03

<b>Handlungskompetenz d2: Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b> Bei den verschiedenen Aufgaben im Wäschekreislauf bedienen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft passende Maschinen und Geräte. Beim Einsatz achten sie darauf, die Maschinen und Geräte nach Herstellervorgaben und rückschonend zu benutzen. Sie dosieren die Waschmittel sorgfältig, um Wäsche und Umwelt zu schonen.								
<i>HKB D je nach Betrieb individuell, Aufteilung eine Empfehlung</i>								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d2.1-B Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bedienen Wäschereimaschinen und -geräte und setzen diese sowie Waschmittel und -hilfsmittel gemäss Herstellerangaben ein. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d2.2-BFS Ökonomie und Ökologie beim Waschen</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d2.3-B Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Sie dosieren Waschmittel und -hilfsmittel mit angepassten Methoden ökologisch und ökonomisch. (K5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d2.4-B Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln</b> Sie setzen Vorgaben, Empfehlungen und betriebliche Vorgaben zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln um. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04
<b>d2.5-B Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten</b> Sie reinigen Wäschereimaschinen und -geräte ökologisch und nach Herstellerangaben. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 3 // 5	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>d2.6-B Störungserkennung an Wäschereimaschinen und -geräten</b> Sie erkennen Störungen und erfassen Beschädigungen, Mängel und Reparaturbedarf an Wäschereimaschinen und -geräten und leiten geeignete Massnahmen ein. (K5)				☐	☐		Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_04

### Handlungskompetenzbereich E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen

Der Arbeitsbereich von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft zeichnet sich durch verschiedene organisatorische Aufgaben aus. Arbeitsprozesse aus allen Aufgabenbereichen müssen definiert, umgesetzt und bei Bedarf optimiert werden. Häufig arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams und stehen in engem Austausch mit Vertretungen von unterschiedlichen Fachbereichen innerhalb und ausserhalb des Betriebs. Dabei bringen sie die Sichtweise und Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in der Zusammenarbeit ein.

Typische Prozesse, die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft organisieren, sind die Bewirtschaftung von Lebensmitteln und Waren, administrative Arbeiten sowie Aufgaben zur Verminderung von Unfall- und Erkrankungsrisiken. Da Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft häufig mit wenig qualifiziertem Personal zusammenarbeiten, kommt ihnen die Aufgabe zu, ihre Mitarbeitenden in organisatorische und konkrete Tätigkeiten einzuführen und sie zu instruieren. Kommt es bei der Ausführung von Arbeiten zu Ereignissen wie zum Beispiel Unfällen oder Sachschäden, treffen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Massnahmen, die sich, wenn möglich, an definierten Prozessbeschreibungen orientieren.

### Handlungskompetenz e1: Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren

Um Qualitätsstandards bei Arbeitsprozessen sicherzustellen, werden diese in Betrieben häufig definiert und beschrieben. Oft orientieren sich diese an einem Leitbild oder stehen im Zusammenhang mit einer Qualitätszertifizierung. So sind beispielsweise Prozesse von Kommunikationswegen, die Organisation von Arbeiten, Vorgaben zu Verschwiegenheit sowie Umgang mit Informationen und Daten in entsprechenden Dokumenten beschrieben. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen solche Qualitätsstandards in ihrer Arbeit um.

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e1.1-B Zertifizierte Prozesse</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen in zertifizierten Betrieben definierte Arbeitsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft um. (K3)					☐	☐	Semester Berufsfachschule: 6. Kein Leistungsziel in den üK	PB6_EFZ_02 PB6_EFZ_03
<b>e1.2-B Qualitätsmanagement</b> Sie halten Qualitätsstandards ein und setzen Massnahmen zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung um. (K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 6. Kein Leistungsziel in den üK	PB2_EFZ_01
<b>e1.3-BFS Trägerorganisation</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e1.4-B Kommunikation</b> Sie halten die Dienst- oder Kommunikationswege gemäss dem betrieblichen Organigramm und der Prozessbeschreibungen ein. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Kein Leistungsziel in den üK	PB6_EFZ_01
<b>e1.5-B Organisationsform und Leitbild</b> Sie setzen das Leitbild des Betriebs im Alltag bewusst und aktiv um. (K3)		<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	PB6_EFZ_01
<b>e1.6-B Analyse von Arbeitsprozessen</b> Sie analysieren eigene Arbeitsprozesse und optimieren diese bei Bedarf. (K5)					<input type="checkbox"/>		Der Praxisauftrag PB3_EFZ_02 beinhaltet die Analyse des eigenen Arbeitsprozesses im Rahmen der Reflexion.  Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 4	PB3_EFZ_02
<b>e1.7-B Arbeitsplanung</b> Sie wenden Instrumente für die eigene Arbeits- und Einsatzplanung an. (K3)					<input type="checkbox"/>		Beim Praxisauftrag PB3_EFZ_02 können Hilfsmittel wie Checklisten den Lernenden zur Verfügung gestellt werden.  Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 3 // 4	PB3_EFZ_02 PB5_EFZ_02

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e1.8-B Insourcing und Outsourcing</b> Sie setzen die betrieblichen Prozesse von In- und Outsourcing sowie Dienstleistungen für Dritte im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft um. (K3)					<input type="checkbox"/>		Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	PB1_EFZ_02
<b>e1.9-B Verschwiegenheit und Datenschutz</b> Sie befolgen betriebliche Vorgaben zum verschwiegenen Umgang mit Informationen und Daten sowie der Schweigepflicht. (K3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 2. Kein Leistungsziel in den üK	PB1_EFZ_02 PB5_EFZ_01

<b>Handlungskompetenz e2: Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten</b> Betriebe erbringen ihre Dienstleistungen häufig in verschiedenen Fachbereichen. Das verlangt eine gut organisierte und institutionalisierte Zusammenarbeit zwischen den Vertretungen der verschiedenen Bereiche. Deshalb arbeiten Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft oftmals in interdisziplinären Gremien zusammen, die für die Optimierung von fachübergreifenden Prozessen eingesetzt werden. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bringen in solchen Arbeitsgruppen ihre Sichtweise und den Bedarf ihres Fachbereichs ein. Damit tragen sie zur Optimierung von betrieblichen Abläufen und für die Lösung von herausfordernden Situationen bei.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e2.1-B Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten in ihrer Organisation in interdisziplinären Teams zusammen und beachten Schnittstellen. (K3)		<input type="checkbox"/>					Semester Berufsfachschule: 1. Kein Leistungsziel in den üK	PB2_EFZ_05
<b>e2.2-B Vertretung in Gremien</b> Sie vertreten in verschiedenen Gremien und Projektgruppen die Anliegen und Bedürfnisse der Hotellerie-Hauswirtschaft. (K5)			<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 6. Kein Leistungsziel in den üK	PB5_EFZ_02
<b>e2.3-B Beitrag zu Lösungen</b> Sie erkennen herausfordernde Situationen, Konflikte und Missverständnisse in der Zusammenarbeit im eigenen Team und mit anderen Anspruchsgruppen und tragen zu deren Lösung bei. (K5)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Kein Leistungsziel in den üK	PB6_EFZ_01



<b>Handlungskompetenz e3: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften</b>								
Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten häufig bei der Bewirtschaftung von betriebseigenen Warenlagern mit. Sie bestellen intern und extern Waren, kontrollieren den Eingang und den Bestand. Für die Bewirtschaftung von Lebensmitteln gelten besondere Regeln, die sie einhalten. Sie deklarieren angebrochene Lebensmittel und zubereitete Speisen korrekt. Damit leisten die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft einen Beitrag zur Verminderung von Lebensmittelverlusten und -verschwendung. Zum Warenkreislauf gehören die Trennung und Entsorgung von Wertstoffen und Abfällen, die die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft sicherstellen.								
<b>Leistungsziele Betrieb</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>Hinweise</b>	<b>Praxisaufträge</b>
<b>e3.1-B Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen das betriebsinterne Organisationsystem der Lagerbewirtschaftung im Alltag um. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interne und externe Waren-bestellung</li> <li>• Warenannahme inkl. Kontrollpunkten</li> <li>• Inventur</li> </ul> (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 4	PB1_EFZ_02 PB2_EFZ_05
<b>e3.2-B Deklaration und Lagerung von Lebensmitteln</b> Sie deklarieren angebrochene Lebensmittel und zubereitete Speisen korrekt und lagern sie nach Vorgaben. (K4)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	PB3_EFZ_01
<b>e3.3-B Lebensmittelverschwendung</b> Sie setzen die betrieblichen Vorgaben in Bezug auf den schonenden Umgang mit Lebensmitteln und gegen deren Verschwendung um. (K3)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 5	PB3_EFZ_01
<b>e3.4-B Entsorgung</b> Sie trennen Wertstoffe und Abfall und setzen das betriebliche Entsorgungskonzept um. (K3)		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 2 // 5	PB2_EFZ_01 PB2_EFZ_05

<b>Handlungskompetenz e4: Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren</b> Um die Qualität im Betrieb sicherzustellen, erstellen Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft Dokumente zur Qualitätssicherung. Sie kommunizieren innerhalb des Betriebs mit einfacher Betriebskorrespondenz und erstellen praxisorientierte Dokumente, die operative Aufgaben und Abläufe beschreiben. Es gehört zudem zu ihren Aufgaben, das betriebseigene Bestellsystem zu bedienen und verschiedene Verrechnungsarten anzuwenden.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e4.1-B Dokumente für Qualitätssicherung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erstellen Dokumente für die Qualitätssicherung. (K3)						<input type="checkbox"/>	Der Praxisauftrag PB1_EFZ_02 geht über 6 Semester. Die Instruktion sowie der Praxisauftrag sind Praxisabhängig. Z.B. bei externer Wäscherei.  Kein Leistungsziel in der Berufsfachschule Überbetriebliche Kurse üK: 4 // 5	PB1_EFZ_02
<b>e4.2-B Betriebskorrespondenz</b> Sie erstellen einfache Betriebs-korrespondenzen gemäss den internen Vorgaben. (K3)				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	PB5_EFZ_02
<b>e4.3-B Praxisorientierte Dokumente</b> Sie erstellen praxisorientierte Dokumente für den Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft und wenden diese an. (K5)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	PB2_EFZ_01 PB2_EFZ_02 PB3_EFZ_01 PB3_EFZ_02
<b>e4.4-B Bestellsysteme und Verrechnungsarten</b> Sie bedienen das Bestellsystem und wenden verschiedene Verrechnungsarten an. (K3)		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	PB2_EFZ_02 PB2_EFZ_05

Handlungskompetenz e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren								
Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft weisen Mitarbeitende in die Erfüllung von Aufträgen ein. Sie wenden dabei die Instruktionmethoden an.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e5.1-B Instruktion von Mitarbeitenden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren Mitarbeitende in Arbeitsabläufen der Hotellerie-Hauswirtschaft nach Instruktionmethoden. (K5)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. // 5. // 6. Überbetriebliche Kurse üK: 4 // 5	PB4_EFZ_03 PB5_EFZ_04

<b>Handlungskompetenz e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen</b> Im Arbeitsgebiet von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft bestehen verschiedene Gefahren für Unfälle oder Erkrankungen. Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft minimieren Risiken und halten Vorschriften zur Prävention von Ereignissen ein. Treten solche trotzdem ein, treffen die Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft geeignete Massnahmen.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
<b>e6.1-B Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft setzen Massnahmen des betrieblichen Sicherheitskonzepts zu Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz (EKAS-Richtlinien) um. (K3)	<input type="checkbox"/>						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1 // 2	PB1_EFZ_01 PB1_EFZ_02 PB2_EFZ_01 PB2_EFZ_03 PB2_EFZ_04 PB2_EFZ_05 PB3_EFZ_01 PB3_EFZ_02 PB3_EFZ_03 PB4_EFZ_01 PB4_EFZ_02 PB4_EFZ_03 PB4_EFZ_04 PB5_EFZ_01 PB5_EFZ_03 PB5_EFZ_04 PB6_EFZ_01 PB6_EFZ_02 PB6_EFZ_03
<b>e6.2-BFS Unfall- und Erkrankungsgefahren</b>							Kein Leistungsziel im Betrieb Semester Berufsfachschule: 4. Kein Leistungsziel in den üK	



Organisation der Arbeitswelt für die beruflichen Grundbildungen der Hauswirtschaft  
Geschäftsstelle ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzern ▪ Tel 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78  
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ [www.oda-hauswirtschaft.ch](http://www.oda-hauswirtschaft.ch)

**Hotel & Gastro formation Schweiz** | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis  
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 41 392 77 70 | [info@hotelgastro.ch](mailto:info@hotelgastro.ch) | [www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)