



Schulinterner Lehrplan Hotelfachfrau EFZ Hotelfachmann EFZ



Leistungsziele

nach Bildungsplan

Themen

1. Semester

	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
1.2.1	<ul style="list-style-type: none">• Stellenwert des Tourismus• Entwicklung, Trends und Zusammenhänge des Tourismus
1.2.2	
1.1.3	<ul style="list-style-type: none">• Aus- und Weiterbildungen im Gastgewerbe• Gastgewerbliche Betriebsarten und deren Stärken und Schwächen
1.2.5	
1.2.4	<ul style="list-style-type: none">• Aufbau der Branche (Organisationen der Arbeitswelt odA)• Organisation der Betriebe, Bereiche und Abteilungen
1.3.4	<ul style="list-style-type: none">• Regeln der Zusammenarbeit (Teamwork)
1.4.1 / 1.4.2	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitstechniken, Arbeitsplanung und -organisation (Lerntechniken, Tagesprogramm)• Sinn und Zweck von Checklisten, einfache Checklisten erstellen
1.4.3	
	Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
2.1.1 / 2.1.2 / 2.1.3	<ul style="list-style-type: none">• Sinn und Zweck der Lebensmittelgesetzgebung• Grundbegriffe im Bereich der Mikroorganismen• Regeln der persönlichen Hygiene, der Arbeitsplatzhygiene und der Lebensmittelhygiene
2.2.1 / 2.2.2	
2.2.3 / 2.2.4	
2.3.1	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitssicherheit und Unfallverhütung• Gesundheitsvorsorge und Gesundheitsschutzmassnahmen• Ergonomisches Verhalten, Erste Hilfe, Hausapotheke und Verhalten bei einfachen Erkrankungen
2.3.2	
2.3.3	
2.3.4	
2.3.5 / 2.3.6	<ul style="list-style-type: none">• Brandschutzmassnahmen und Verhaltensregeln im Brandfall
	Logistik
3.2.1 / 3.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Abfälle im Beherbergungsbereich• Abfallarten vermeiden, trennen und entsorgen
	Gästebetreuung
4.1.1 / 4.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Umgangsformen und Auftreten• Bedeutung und Wirkung der Kommunikation (verbal und nonverbal)
4.1.3	
4.2.1 / 4.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Verschiedene Gästetypen der Hotellerie• Gästebedürfnisse an die Hotelzimmer und öffentlichen Räume
4.2.3	
	Raumgestaltung
5.3.1	<ul style="list-style-type: none">• Anforderungen an die Wäschearten im Beherbergungsbereich
	Werterhaltung im Beherbergungsbereich
6.1.1	<ul style="list-style-type: none">• Ansprüche an die Reinigung der Beherbergungsräumlichkeiten
6.2.1	<ul style="list-style-type: none">• Unterschied der Unterhalts-, Zwischen-, Grund-, und Sonderreinigung• Abläufe der Unterhalts- und Zwischenreinigung
6.3.1 / 6.3.2	<ul style="list-style-type: none">• Reinigungs- und Pflegeprodukte: Eigenschaften, Wirkung und deren Einsatz wie auch die Dosierung
6.4.1 / 6.4.2	<ul style="list-style-type: none">• Vorgehensweise bei Beschädigungen, Mängel und Reparaturen
	Maschinen, Geräte und Utensilien
8.1.1 / 8.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Wahl und Einsatz der Maschinen und Geräte und Utensilien



Leistungsziele

nach Bildungsplan

Themen

2. Semester

	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
1.1.1 1.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Grundbegriffe der Betriebswirtschaft in der Hotellerie• Betriebswirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge
1.4.3 1.4.4	<ul style="list-style-type: none">• Checklisten erstellen (Arbeitsbeschreibung, Bedienungsanleitung, Einführungsprogramm)
4.3.2 / 4.3.3	<ul style="list-style-type: none">• Informations- und Kommunikationsmittel (Mitarbeiter einführen, Göttisystem, Anschlagbrett gestalten)

	Gästebetreuung
4.1.1	<ul style="list-style-type: none">• Gästebedürfnisse an die Hoteltexilien

	Raumgestaltung
5.1.1	<ul style="list-style-type: none">• Bedeutung der Textilien bei der Raumgestaltung

	Wäscheversorgung
7.1.1 7.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Wichtigkeit von sauberer und intakter Wäsche in der Hotellerie• Wäschepflege: Sortieren, Kontrollieren, Waschen, Antrocknen, Trocknen, Mangeln, Bügeln, Falten, Wegräumen, Lagern und Flickern (Wäschekreislauf)
7.2.1 7.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Textilkunde• Merkmale und Eigenschaften der Materialien
7.2.3	<ul style="list-style-type: none">• Wahl und Einsatz von Wasch- und Waschhilfsmitteln
7.3.1 7.3.2	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitsschritte der Wäschepflege• ökonomische und ökologische Aspekte der Wäschepflege• Zusammenarbeitsformen mit Zentralwäschereien

	Maschinen, Geräte und Utensilien
8.1.1 / 8.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Maschinen und Geräte in der Wäscherei

→ jeweilige Hygienepunkte

→ jeweilige Arbeitssicherheitspunkte



Leistungsziele

nach Bildungsplan

Themen

3. Semester

	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
1.4.3 1.4.4	<ul style="list-style-type: none">• Bedeutung der Einführung neuer Mitarbeitenden• Checklisten für eigene Aufgabenbereiche erstellen (Einführungsprogramm, Schnupperprogramm, Hygieneplan)

	Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
2.1.1 / 2.1.2 2.1.3 / 2.2.1 2.2.2 / 2.2.3 2.2.4	<ul style="list-style-type: none">• Lebensmittelhygiene• Hygieneselbstkontrolle und Nachweis von Hygienemassnahmen• Auswirkungen von mangelnder Hygiene im Lebensmittelbereich• jeweilige Arbeitssicherheitspunkte
2.3.4	<ul style="list-style-type: none">• Aufgaben der Nährstoffe im Zusammenhang mit einer gesunden Ernährung

	Gästebetreuung im Verpflegungsbereich
4.4.2 / 4.4.4	<ul style="list-style-type: none">• Frühstückszubereitung und Frühstücksservice• Gästebetreuung im Frühstücksservice• Zubereiten und Herrichten von Getränken• Aufbauen und Betreuen von Pausen- und Apéro-Buffets• Betreuen von Seminarpausen

	Logistik
3.1.1	<ul style="list-style-type: none">• Warenbewirtschaftung und deren gesetzliche Bestimmungen (Bestellung, Warenannahme, Lagerung, Warenausgabe und Kontrolle)• Eigenschaften und Lagerung von Lebensmitteln (Milch, Kaffee, Tee, Kakao, Zucker, Obst, Getreide, Eier)• Eigenschaften und Lagerung von Getränken (Mineralwasser, Gesüsste Wasser, Obstsäfte, Bier, Wein, Spirituosen)
3.2.1	<ul style="list-style-type: none">• Umweltgerechtes Verhalten in den verschiedenen Abteilungen eines Hotelbetriebes beim Vermeiden, Trennen, Verwerten und Entsorgen

	Werterhaltung im Verpflegungsbereich
6.2.3	<ul style="list-style-type: none">• Die Arbeitsabläufe im Office / Stewarding• Tägliche Reinigungen und Grundreinigungen von Materialien (Keramische Produkte, Glas, Metalle, Kunststoff)• Merkmale, Eigenschaften und Ansprüche an die Materialien
6.3.1 6.3.2	<ul style="list-style-type: none">• Reinigungsmittel im Officebereich• Einsatz und Dosierung der jeweiligen Reinigungsmitteln

	Maschinen, Geräte und Utensilien
8.1.1 / 8.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Maschinen, Geräte und Utensilien in den Bereichen Office, Frühstück und Getränkeausschank



Leistungsziele

nach Bildungsplan

Themen

4. Semester

	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
1.2.6 / 1.2.7	<ul style="list-style-type: none">• Grundbegriffe der Betriebswirtschaft wie: Geschäftspolitik, Leitbild, Unternehmenskultur, Strategie, Unternehmensphilosophie
1.3.1 / 1.3.2 1.3.3 / 1.3.5	<ul style="list-style-type: none">• Wertschöpfungsprozesse im Gastgewerbe• Aufbau, Ziel und Zweck der Qualitätssicherung im Tourismus
1.2.1 / 1.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Grundsätze im Marketing
1.4.4	<ul style="list-style-type: none">• Auftragserteilung und Arbeitskontrollen
1.5.2	<ul style="list-style-type: none">• Verschiedene Instruktionmethoden anwenden• Vor- und Nachteile und Auswirkungen der Methoden

	Gästebetreuung im Verpflegungsbereich
4.3.1	<ul style="list-style-type: none">• Gästebedürfnisse vom Empfang bis zur Verabschiedung• Betreuen und Informieren von Gästen
4.4.1	<ul style="list-style-type: none">• Servicearten den unterschiedlichen Gästegruppen zuordnen
4.4.3	<ul style="list-style-type: none">• Serviceformen mit deren Vor- und Nachteilen
4.5.1	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitsabläufe von Getränke- und Speisesevice für Hotel- und Bankettgäste
4.5.2	<ul style="list-style-type: none">• Bestell- und Kassensysteme im Verpflegungsbereich

	Raumgestaltung
5.1.1	<ul style="list-style-type: none">• Bedeutung von Dekorationen in der Hotellerie• Dekorationsmöglichkeiten für unterschiedliche Räume und Anlässe
5.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Pflege von Pflanzen und Schnittblumen und der Dekorationen
5.1.4	<ul style="list-style-type: none">• Bedeutung der Farben und der Beleuchtung

	Werterhaltung im Beherbergungsbereich
6.2.1	<ul style="list-style-type: none">• Abläufe der Unterhalts- Zwischen- und Grundreinigungen von: Inneneinrichtungen, Möbeln, Bettinhalt und Vorhängen → jeweilige Hygiene- und Arbeitssicherheitspunkte
6.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Eigenschaften, Merkmale und Ansprüche an die verschiedenen Materialien in Bezug auf die Reinigung (Bodenbeläge)

	Maschinen, Geräte und Utensilien
8.1.1 8.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Wahl und Einsatz der Maschinen und Geräte und Utensilien• Funktion und Pflege der Maschinen und Geräte und Utensilien im Beherbergungsbereich• jeweilige Hygiene- und Arbeitssicherheitspunkte



Leistungsziele

nach Bildungsplan

Themen

5. Semester

	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
1.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Kostenstrukturen und Investitionen• Zusammenhänge Wirtschaftslage und Tourismus• Tourismusstatistiken
1.2.3	<ul style="list-style-type: none">• Ökologischer und ökonomischer Umgang mit Wasser, Energie, Maschinen, Mitteln, Manpower

	Logistik
3.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Abfallkonzepte

	Gästebetreuung im Beherbergungsbereich
4.6.1 4.6.2	<ul style="list-style-type: none">• verschiedene Gästetypen und deren Bedürfnisse im Bereich Betreuung, Beratung und Dienstleistungsangebote
4.7.1	<ul style="list-style-type: none">• Dienstleistungsangebot und Infrastruktur eines Hotelbetriebes• Vorzüge aufzeigen und mit Konkurrenzbetrieben vergleichen
4.7.2	<ul style="list-style-type: none">• Annahme und Verarbeitung von Reservationen
4.7.3	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitsschritte vom ersten Gästekontakt bis zur Nachbetreuung (Anfrage, Offerte, Reservation, Bestätigung, Check-in, Betreuung, Check-out, Nachbetreuung)
4.7.4	<ul style="list-style-type: none">• Umgang mit Reklamationen

	Werterhaltung Beherbergung
6.1.3	<ul style="list-style-type: none">• Organisation und Planung von Reinigungsarbeiten• Arbeitsabläufe von Zwischen- und Grundreinigungen von öffentlichen Räumlichkeiten und im Beherbergungsbereich• Einsatz von den entsprechenden Reinigungs- und Pflegemitteln wie auch von den Maschinen, Geräten und Utensilien

→ jeweilige Hygienepunkte

→ jeweilige Arbeitssicherheitspunkte



Leistungsziele

nach Bildungsplan

Themen

6. Semester

	Betriebswirtschaft, Betriebsorganisation
1.5.1	<ul style="list-style-type: none">• Grundsätze der Mitarbeiter-Einsatzplanung• gesetzliche und betriebliche Vorschriften sowie weitere Rahmenbedingungen• Arbeitspläne für Teilebereiche erstellen• Preisgestaltung

	Logistik
3.1.1	<ul style="list-style-type: none">• Planung, Ziele und Grundsätze vom Einkaufen
3.1.2	<ul style="list-style-type: none">• Arbeitsschritte des Warenprozesses: Bestellung, Annahme, Kontrolle, Lagerung und Ausgabe• umweltgerechte und ökonomischen Grundsätze bei Food- und Non-Food-Artikeln
3.1.3	<ul style="list-style-type: none">• Wichtigkeit einer Inventur und Ablauf einer Inventaraufnahme

	Werterhaltung Beherbergung
6.1.3	<ul style="list-style-type: none">• Kontrollaufgaben im Beherbergungsbereich (Selbst- und Fremdkontrolle)

	Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien
8.2.1	<ul style="list-style-type: none">• Wichtigkeit von Mängeln und Reparaturen
8.2.2	<ul style="list-style-type: none">• Betriebsstörungen an haustechnischen Anlagen wie: Anlagen im Sanitärbereich Brandschutztechnik Elektrische Installationen

→ Repetitionen in allen Bereichen