

# Hotelkommunikationsfachfrau / mann EFZ

## Überbetrieblicher Kurs 1 / 4Tage

---

### HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern

1.2.4	Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front- / Back-office , Küche, Restauration und Hauswirtschaft an.
1.2.7	Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.
1.4.8	Sie bereiten Gästewäsche auf. Zum Beispiel: Hemden/Blusen bügeln, Rock/Hose aufdämpfen, Knopf nähen

### HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

3.2.2	Sie vergleichen verschiedene betriebliche Dokumente
3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz

### HKB 4 sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

4.2.4	Sie verwenden Geräte und Maschinen fachgerecht
4.2.5	Sie stellen Zimmer und ihre Einrichtungen nach betrieblichen Vorgaben und Checklisten bereit (Départ)
4.2.6	Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente die Hygiene und die Sauberkeit sicher
4.3.1	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.
4.3.6	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um
4.3.7	Sie setzen die vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK - Standort um

## Überbetrieblicher Kurs 2 / 4Tage

### HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern

1.1.3	Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback-, - und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen
1.1.7	Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: Diskretion, Kritikfähigkeit, Aufmerksamkeit, Vorbild, Kompetenz und Glaubwürdigkeit, Empathie
1.2.4	Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front- / Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an
1.2.7	Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um
1.3.1	Sie führen einen fachgerechten Getränkeservice aus: Aperitifs, Softdrinks, Biere, Weine, Kaffee, Kakao, Tee, Spirituosen
1.3.3	Sie benutzen die unterschiedlichen Gerätschaften bei der Zubereitung von Speisen fachgerecht
1.3.4	Sie bereiten Lebensmittel fachgerecht mit der passenden Garmethode zu
1.4.1	Sie richten die Restaurationsräume ein unter Berücksichtigung der: Gästedürfnisse, Funktionalität, Ambiente/Ästhetik
1.4.2	Sie erstellen ein Mise en Place für unterschiedliche Anlässe und Verpflegungsarten
1.4.3	Sie setzen die Servicegrundregeln fachgerecht um
1.4.6	Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch
1.4.9	Sie wenden die Serviceregeln im gesamten Hotelbereich ein
1.4.12	Sie gestalten das Ambiente den Anlässen und den betrieblichen Vorgaben

### HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

3.2.2	Sie vergleichen verschiedene betriebliche Dokumente
-------	---

### HKB 4 sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

4.1.1	Sie setzen Anforderungen und Qualitätsstandards des üK-Hygienekonzept (standortbezogen) für die Lagerung verschiedener Warengruppen um
4.1.2	Sie nehmen die Waren fachgerecht an
4.1.3	Sie bewirtschaften die Warenlager der verschiedenen Warengruppen fachgerecht
4.1.4	Sie setzen eine nachhaltige Bewirtschaftung um (Foodwaste, Bestandskontrollen)
4.2.4	Sie verwenden Geräte und Maschinen fachgerecht
4.2.6	Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente die Hygiene und die Sauberkeit sicher
4.2.7	Sie setzen die Grundsätze des bestehenden HACCP-Konzept am üK- Standort um
4.3.1	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.
4.3.6	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um.
4.3.7	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK - Standort um.

## Überbetrieblicher Kurs 3 / 3 Tage

---

### HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern

1.1.3	Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback-, - und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen
1.1.7	Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: Diskretion, Kritikfähigkeit, Aufmerksamkeit, Vorbild, Kompetenz und Glaubwürdigkeit, Empathie
1.2.4	Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front- / Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an.
1.2.7	Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.
1.4.4	Sie führen den Check-in Ablauf durch
1.4.5	Sie führen den Check-out Ablauf durch
1.4.6	Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch

### HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

3.1.4	Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch
3.2.2	Sie vergleichen verschiedene betriebliche Dokumente
3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache
3.2.5	Sie planen Anlässe. Zum Beispiel: Kadersitzungen, Mitarbeiterausflug, Elternabend
3.3.2	Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung

### HKB 4 sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

4.2.6	Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente die Hygiene und die Sauberkeit sicher
4.3.1	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.
4.3.6	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um
4.3.7	Sie setzen die vorschritten und Massnahmen des Brandschutzes am üK - Standort um
4.3.10	Sie untersuchen bei der Planung und Umsetzung aller Angebote und Produkte die Ressourcen-, Material- und Energieeffizienz.

## Überbetrieblicher Kurs 4 / 2 Tage

### HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern

1.1.3	Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback-, - und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen
1.1.7	Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: Diskretion, Kritikfähigkeit, Aufmerksamkeit, Vorbild, Kompetenz und Glaubwürdigkeit, Empathie
1.2.4	Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front- / Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an.
1.2.7	Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.
1.4.4	Sie führen den Check-in Ablauf durch
1.4.5	Sie führen den Check-out Ablauf durch
1.4.6	Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch

### HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

3.1.4	Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch
3.2.2	Sie vergleichen verschiedene betriebliche Dokumente
3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache
3.2.5	Sie planen Anlässe. Zum Beispiel: Kadersitzungen, Mitarbeiterausflug, Elternabend
3.3.2	Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung

### HKB 4 sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

4.2.6	Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente die Hygiene und die Sauberkeit sicher
4.3.1	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.
4.3.6	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen aus dem Abfallmanagement am üK-Standort um
4.3.7	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK - Standort um
4.3.10	Sie untersuchen bei der Planung und Umsetzung aller Angebote und Produkte die Ressourcen-, Material- und Energieeffizienz.

## Überbetrieblicher Kurs 5 / 2 Tage

### HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern

1.1.3	Sie führen Beratungs-, Verkaufs-, Feedback-, - und Reklamationsgespräche unter Verwendung der geeigneten Fragetechnik für die unterschiedlichen Bedürfnisse von Gästen
1.1.7	Sie wenden die theoretischen Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind, an. Mit Fokus auf: Diskretion, Kritikfähigkeit, Aufmerksamkeit, Vorbild, Kompetenz und Glaubwürdigkeit, Empathie
1.2.4	Sie wenden die Prozesse des üK-Standortes in den Bereichen Front- / Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft an
1.2.7	Sie setzen die Ziele und den Aufbau der Tagesplanungen fachgerecht um.
1.4.4	Sie führen den Check-in Ablauf durch
1.4.5	Sie führen den Check-out Ablauf durch
1.4.6	Sie führen unterschiedliche verkaufsfördernde Beratungsgespräche durch

### HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen

3.1.4	Sie führen das Check-in und Check-out mit unterschiedlicher Hotelsoftware durch
3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache
3.2.5	Sie planen Anlässe. Zum Beispiel: Kadersitzungen, Mitarbeiterausflug, Elternabend
3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz

### HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben

4.2.4	Sie verwenden Geräte und Maschinen fachgerecht
4.2.5	Sie stellen Zimmer und ihre Einrichtungen nach betrieblichen Vorgaben und Checklisten bereit (Départ)
4.2.6	Sie stellen die Funktionalität, das Ambiente die Hygiene und die Sauberkeit sicher
4.3.1	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am üK-Standort um.
4.3.7	Sie setzen die Vorschriften und Massnahmen des Brandschutzes am üK - Standort um.
4.3.10	Sie untersuchen bei der Planung und Umsetzung aller Angebote und Produkte die Ressourcen-, Material- und Energieeffizienz.