



## 1.Semester

### Lernsituation

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ wird von der vorgesetzten Person beauftragt, bei der Inbetriebnahme des Hausdienstes für die Wohneinheit mitzuarbeiten. Diese wurden kürzlich eingeweiht und während dem Tag der offenen Türen der Öffentlichkeit vorgestellt. Die neue Einrichtung besteht aus sieben Wohnungen mit Parkettboden und Sanitäranlagen mit Dusche. Zusätzlich steht den Bewohnenden zur gemeinsamen Benutzung eine Küche und ein Frühstücksraum zur Verfügung.

Die ersten Mietenden ziehen in wenigen Tagen ein und der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ hilft bei der Reinigung mit.

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ achtet bei seiner täglichen Arbeit auf ein gepflegtes Auftreten

Diese Woche sind verschiedene Reinigungsarbeiten geplant. Als erstes werden die Besucher-WC einer Grundreinigung unterzogen. Die Fenster auf der Südseite und die Böden in den Fluren benötigen aufgrund der Wetterbedingungen der vergangenen Tage eine Zwischenreinigung. Zu beachten ist, dass derzeit keine Scheuersaugmaschine zur Verfügung steht. Die Schmutzschleuse wird mit dem Bürstsauger gereinigt und in jeder Wohnung, einschliesslich der Sanitäranlagen, die Unterhaltsreinigung durchgeführt. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ ist dafür verantwortlich, dass er die betrieblichen Richtlinien für Hygiene und Arbeitssicherheit einhält.

Nachdem er die Berufskleidung angezogen hat, beginnt er damit, den Reinigungswagen vorzubereiten. Er überlegt sich dabei, welche Reinigungsmethoden eingesetzt werden und bereitet die entsprechende Mise en place vor.

Beim Einsatz der Reinigungsmittel orientiert er sich am Sicherheitsdatenblatt des Lieferanten und wendet die Massnahmen zur Arbeitssicherheit an. Zur Verfügung steht ihm das Material für die persönliche Schutzausrüstung (PSA). Er nimmt Kenntnis über die angegebenen Gefahrensymbolen.

Für die Unterhaltsreinigung benutzt er die automatische Dosieranlage und für die Grund- und Zwischenreinigung dosiert er manuell unter Beachtung der Gebrauchsanweisung auf dem Reinigungsmittelbehälter. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ beginnt mit seiner Arbeit, indem er darauf achtet, dass das Reinigungsprinzip berücksichtigt wird.

Er passt die Geräte seiner Statur an und achtet beim Arbeiten auf eine ergonomische Haltung, um Berufskrankheiten vorzubeugen.

Sobald die Aufgaben erledigt sind, räumt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ seine gesamte Mise en place auf. Er entsorgt den Abfall, reinigt den Reinigungswagen und das Material und füllt bei Bedarf das Bestellformular für Reinigungsmittel und Verbrauchsmaterial aus.



## **Berufsfachschule Basel**

Nach einer wohlverdienten Mittagspause führt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ zusammen mit seinem Vorgesetzten die letzten Kontrollen im Gebäude und den Wohneinheiten durch. Ihr Augenmerk gilt in erster Linie der Sicherheit: freie Brandschutztüren, freie Fluchtwege, Kontrolle der Beleuchtung und den Einrichtungen. Ausserdem schalten sie den Fernseher mit den Begrüssungsinformationen ein. Am Ende des Kontrollrundgangs wird das Desinfektionssystem in den Gästetoiletten kontrolliert.

Zur Begrüssung der zukünftigen Mieter hat der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ den Auftrag, eine Karte mit einem kurzen Willkommensgruss vorzubereiten. Er bereitet eine kurze Präsentation des Betriebes vor (Räumlichkeiten, Betriebskultur). Gemeinsam mit der vorgesetzten Person beantwortet er Fragen und berät die neuen Mietenden entsprechend ihren spezifischen Bedürfnissen, wobei er sich an die für jeden Kunden geltenden Kommunikationsregeln und -modelle hält. Darüber hinaus nutzt er Hilfsmittel für die Kommunikation mit hörgeschädigten Mietenden. Er nimmt allfällige Anmerkungen oder Beschwerden entgegen und leitet diese seinem Vorgesetzten weiter



## 1. Semester

<b>HKB A/E: 2 Lektionen / Woche; 40 Lektionen im 1. Semester</b>			
<b>HKB A: Auftreten und Kommunizieren, 30 Lektionen</b>			
Handlungskompetenz & Leistungsziel BFS	Anzahl Lektionen	Literatur WIGL	Transfer Portfolio
<b>a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten</b>			
<b>a1.1-BFS Gepflegtes Auftreten</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erklären die Bedeutung, Aspekte und Regeln des persönlichen Auftritts, der persönlichen Hygiene und wenden diese an Beispielen an.			
<b>a1.2-BFS Betriebskultur</b> Sie erkennen Merkmale der Betriebskultur und erklären deren Einfluss in ihrem Tätigkeitsbereich.			
<b>a1.3-BFS Wirkung und Verhalten</b> Sie analysieren und reflektieren die Wahrnehmung ihres Verhaltens und ihrer Wirkung auf Gäste, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzte und Mitarbeitende.			
<b>a1.4-BFS Kommunizieren</b> Sie erklären die Regeln und Merkmale der verbalen, paraverbalen und nonverbalen Kommunikation und wenden diese in Beispielen an.			
<b>a1.5-BFS Kommunikationsmodelle</b> Sie beschreiben Kommunikationsmodelle und erklären ihre Bedeutung und Anwendbarkeit im Umgang mit Gästen, Kundinnen, Kunden, Vorgesetzten und Mitarbeitenden.			



## Berufsfachschule Basel

<b>a1.6-BFS Kulturelle Merkmale und Diversität</b> Sie vergleichen Kulturmerkmale, Verhaltensregeln und Umgangsformen mit Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen sowie Diversität.			
<b>a1.7-BFS Informations- und Kommunikationsmittel</b> Sie kommunizieren mit verschiedenen Informations- und Kommunikationsmitteln adressatengerecht.			
<b>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</b>			
<b>a2.3-BFS Gäste- und Kundentypen</b> Sie erkennen Verhaltensweisen von verschiedenen Gäste- und Kundentypen.			
<b>a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie- Hauswirtschaft entgegennehmen und Bearbeiten</b>			
<b>a3.1-BFS Rückmeldungen und Beschwerden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft führen Gespräche mit Gästen, Kundinnen und Kunden zu Rückmeldungen situationsgerecht und nach betrieblichen Vorgaben durch.			
<b>a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen</b>			
<b>a6.1-BFS Unterstützungsmassnahmen erkennen und treffen</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erläutern die Grundsätze im Umgang mit Personen, die Unterstützung benötigen und wenden sie in Fallbeispielen an			
<b>a6.3-BFS Notfallsituationen</b> Sie zeigen anhand von Beispielen mögliche Massnahmen in Notfallsituationen und für die erste Hilfe auf.			
<b>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen, 10 Lektionen</b>			
<b>e2: Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten</b>			



## Berufsfachschule Basel

<b>e2.1-BFS Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams</b> Fachpersonen Hotellerie- Hauswirtschaft erläutern Faktoren, die die Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams beeinflussen und zeigen an Beispielen deren Wirkung auf.			
<b>e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen</b>			
<b>e6.1-BFS Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft wenden Vorschriften zum Schutz der Gesundheit (EKAS-Richtlinien) und die spezifischen Branchenlösungen in Beispielen an und erklären eigene Rechte und Pflichten.			

## HKB C: 3 Lektionen / Woche; 60 Lektionen im 1. Semester

### HKB C: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten, 60 Lektionen

Handlungskompetenz & Leistungsziel BFS	Anzahl Lektionen	Literatur WIGL	Transfer Portfolio
<b>c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen</b>			
<b>c2.1-BFS Ziele der Reinigung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erläutern die Ziele der Reinigung von Räumen und Einrichtungen, vergleichen Reinigungsmethoden, Reinigungssysteme sowie Reinigungsarten.			
<b>c2.3-BFS Reinigung von Räumen und Einrichtungen</b> Sie unterscheiden spezifische Merkmale, Materialien und Besonderheiten verschiedener Räume sowie Einrichtungen und ordnen diesen Methoden und Reinigungsmittel für die Reinigung und Desinfektion zu.			



## Berufsfachschule Basel

<b>c2.5-BFS Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung</b> Sie benennen Vorgaben und Empfehlungen zu Hygiene, Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Umweltschutz im Zusammenhang mit der Reinigung von Räumen und Einrichtungen und setzen sie in Beispielen um.			
<b>c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</b>			
<b>c3.1-BFS Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft beschreiben und vergleichen die Eigenschaften, die Funktionsweise und den schonenden Einsatz von Maschinen, Geräten und Betriebsmaterial			
<b>c3.2-BFS Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b> Sie erklären die Eigenschaften sowie die ökonomischen und ökologischen Aspekte der Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel und wenden sie in Beispielen an.			
<b>c3.3-BFS Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion</b> <b>Sie unterscheiden verschiedene</b> Dosiersysteme und berechnen die korrekte Dosierung von Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmitteln ökologisch und ökonomisch in Fallbeispielen.			
<b>c3.4-BFS Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung</b> Sie erklären die Bedeutung des sorgsamsten Umgangs mit Maschinen, Geräten sowie Betriebsmaterialien und beschreiben geeignete Massnahmen zu deren Werterhaltung			