



## 5. Semester

### Lernsituation

Während der Ferien der Hauswirtschaftsverantwortlichen übernimmt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ die Einteilung der Zimmerreinigung für die Etagenmitarbeitenden und organisiert, dass in den länger nicht benutzten Ankunftsziimmern gelüftet und abgestaubt wird. Für das Abreisezimmer des Gastes mit Hund sieht er eine spezielle Reinigung vor. Hygienestandards sind in den Hotelzimmern von grosser Bedeutung, deshalb kontrolliert der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ alle Abreise- und Ankunftszimmer anhand der vorgegebenen Checkliste. Er bestätigt mit dem elektronischen Hilfsmittel, dass die Zimmer einwandfrei sind. Gleichzeitig stellt er die gewünschten Zusatzkissen für einen ankommenden Gast in das entsprechende Zimmer. In die Ankunftszimmer stellt er das vorgesehene Begrüssungsgeschenk hinein.

Bei der Mithilfe der Zimmerreinigung stellt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ fest, dass der Trockensauger schlecht saugt. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ behebt die Ursachen durch Reinigen des Saugrohrs und wechseln des Staubsaugersacks. Bei dieser Gelegenheit organisiert der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ für die Etagenmitarbeiter, anhand der 4-Schritt-Methode, eine Instruktion der korrekten Benutzung des Trockensaugers und führt diese persönlich durch. Ebenfalls organisiert er eine regelmässige Kontrolle und erstellt dazu eine Checkliste für die Selbstkontrolle.

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ führt eine Minibar-Statistik. Bei der Analyse dieser Statistik stellt er fest, dass die Spirituosen kaum konsumiert werden. Die Zahlen zeigen, dass die Hotelgäste, statt von der Minibar einen Drink im Restaurant bevorzugen. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ empfiehlt seiner Verantwortlichen Spirituosen aus dem Sortiment der Minibar zu nehmen.

Während der Mittagspause der Rezeptionistin übernimmt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ die Gästebetreuung an der Rezeption. Er begrüsst die eben angekommene Familie aus dem Ausland, unterbreitet ihr das vielfältige Hotelangebot in der Fremdsprache und bietet den Familienmitgliedern einen Willkommensdrink an.

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ kennt das hoteleigene Informatiksystem und registriert einwandfrei das Check-in sowie den eben reservierten Tisch im Restaurant. Er leitet externe Anrufe an die entsprechende Abteilung weiter und nimmt telefonische Reservationen kompetent entgegen. Die verschiedenen Restaurantbelege der Hotelgäste werden durch den Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ auf die entsprechende Gästerechnung gebucht. Bei der Abreise kontrolliert und erklärt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ dem Gast die Rechnung, wickelt die Zahlung ab und verabschiedet sich höflich.

Die Hauswirtschaftsverantwortliche legt grossen Wert auf eine reibungslose Zusammenarbeit an der Nahtstelle Etage-Rezeption. Sie verlangt, dass sich die Mitarbeitenden gegenseitig gut und vollständig informieren und in jeder Situation angemessen reagieren und kommunizieren. Bei Konflikten oder schwierigen Situationen untereinander oder mit Gästen, sollen die Mitarbeitenden möglichst schnell eine Klärung suchen.



## **Berufsfachschule Basel**

Ein arabischer Gast kommt aufgeregt an die Rezeption und beklagt sich beim Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ, dass die Zimmerreinigung auch in Gegenwart seiner Frau gemacht wurde und er dies nicht toleriert. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ bewahrt Ruhe, entschuldigt sich höflich und erklärt dem arabischen Gast in der Fremdsprache, wie er sein Zimmer als besetzt signalisieren kann. Die Etagenmitarbeiter werden vom Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ informiert damit dies nicht mehr vorkommt.

Der Wellnessbereich soll auch für auswärtige Gäste benutzbar sein. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ vergleicht und analysiert die bestehenden Angebote in der Umgebung und kreiert eine eigene attraktive kundenorientierte Werbung



**5. Semester**

<b>HKB A: 2 Lektionen / Woche; 40 Lektionen im 5. Semester</b>			
<b>HKB A: A: Auftreten und Kommunizieren 40 Lektionen</b>			
Handlungskompetenz & Leistungsziel BFS	Anzahl Lektionen	Literatur WIGL	Transfer Portfolio
<b>a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten</b>			
<b>a1.6-BFS Kulturelle Merkmale und Diversität</b> Sie vergleichen Kulturmerkmale, Verhaltensregeln und Umgangsformen mit Menschen aus verschiedenen Kulturkreisen sowie Diversität.			
<b>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</b>			
<b>a2.1-BFS Rolle als Gastgeberin/ Gastgeber</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erläutern die wichtigsten Umgangsformen beim Empfang und bei der Verabschiedung von Gästen, Kundinnen und Kunden und können sie in Beispielen aufzeigen.			
<b>a2.3-BFS Gäste- und Kundentypen</b> Sie analysieren verschiedene Gäste- und Kundentypen.			
<b>a2.4-BFS Beratungen</b> Sie analysieren Beratungsgespräche, die sie mit Gästen, Kundinnen und Kunden geführt haben.			
<b>a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten</b>			



## Berufsfachschule Basel

<b>a3.2-BFS Kommunikations- und Konfliktsituationen</b> Sie analysieren anspruchsvolle Kommunikations- und Konfliktsituationen, leiten davon situationsangemessene Massnahmen ab und zeigen sie in Beispielen auf.			
<b>a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen</b>			
<b>a4.1-BFS Verkaufsfördernde Aktivitäten</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erklären, vergleichen und gestalten verkaufsfördernde Aktivitäten und Beratungen für Angebote und Dienstleistungen.			
<b>a4.2-BFS Analyse von Angeboten</b> Sie vergleichen und analysieren Angebote und Dienstleistungen von verschiedenen Beherbergungsbetrieben und in Organisationen des Gesundheitswesens.			
<b>a5: Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten</b>			
<b>a5.1-BFS Eintritt</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft erläutern Arbeiten beim Eintritt von Gästen, Kundinnen und Kunden und zeigen sie in Beispielen auf.			
<b>a5.2-BFS Austritt</b> Sie erläutern Arbeiten beim Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden			
<b>a5.3-BFS Reservationen</b> Sie vergleichen verschiedene Reservationsarten			
<b>a5.4-BFS Datenerfassung</b> Sie setzen für die Bearbeitung von Aufträgen technische und andere geeignete Hilfsmittel ein			
<b>a5.5-BFS Betriebliche Statistiken</b> Sie erklären Bedeutung und Zweck von betrieblichen Statistiken und bearbeiten diese.			



**Berufsfachschule Basel**

**HKB C/E: 2 Lektionen / Woche; 40 Lektionen im 5. Semester**

**HKB C: C: Reinigen und Gestalten von Räumen 30 Lektionen**

Handlungskompetenz & Leistungsziel BFS	Anzahl Lektionen	Literatur WIGL	Transfer Portfolio
<b>c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen</b>			
<b>c2.2-BFS Organisation von Reinigung</b> Sie organisieren Arbeitsprozesse für die Reinigung und Desinfektion von Räumen und Einrichtungen und erläutern Planungskriterien und -schritte in Fallbeispielen.			
<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			
<b>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen 10 Lektionen</b>			
<b>e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren</b>			
<b>e5.1-BFS Instruktion von Mitarbeitenden</b> Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft planen und führen Instruktionen für die Arbeiten im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft in Beispielen durch			

Zudem durch Sprachlehrperson

**HKB A Englisch: 1 Lektionen / Woche; 20 Lektionen im 5. Semester**

Handlungskompetenz & Leistungsziel BFS	Anzahl	Literatur WIGL	Transfer Portfolio
----------------------------------------	--------	----------------	--------------------



## Berufsfachschule Basel

	Lek- tio- nen		
<b>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</b>			
<b>a2.6-BFS Gespräche in Fremdsprache</b> Sie führen einfache Gespräche in einer zweiten Landessprache oder Englisch mit einem grundlegenden Wortschatz			
<b>a2.7-BFS Fachbegriffe in Fremdsprache</b> Sie sprechen Fachbegriffe aus der Hotellerie-Hauswirtschaft in einer zweiten Landesprache oder Englisch korrekt aus.			