

## Ausbildungsplan Praktikum Hauswirtschaft, Rezeption, Administration

(insgesamt 12 Monate) Hotel-Kommunikationsfachfrau/Hotel-Kommunikationsfachmann

Praktikumsbetrieb/Ort			
Hauptverantwortliche/r Berufsbildner/in			
Name Praktikant/in			
Abteilung	Von (Datum)	Bis (Datum)	Ausbildungsverantwortliche/r
<b>Hauswirtschaft Monate</b> (mindestens 2 Monate)			
<b>Ausbildungsinhalte/Leistungsziele*</b>			
<input type="checkbox"/> Lagerräumlichkeiten kontrollieren (4.1.1) <input type="checkbox"/> Warenannahme und -einlagerung durchführen (4.1.2) <input type="checkbox"/> Lager nachhaltig bewirtschaften (4.1.3) <input type="checkbox"/> Organisation der Werterhaltung beschreiben (4.2.1) <input type="checkbox"/> Einfache Reinigungsarbeiten durchführen (4.2.2) <input type="checkbox"/> Unterhaltsreinigungen kontrollieren (4.2.3) <input type="checkbox"/> Maschinen und Geräte im Hauswirtschaftsbereich bedienen (4.2.4) <input type="checkbox"/> Arrivé-, Restant- und Départ-Zimmer bereitstellen (4.2.5) <input type="checkbox"/> HACCP-Grundsätze umsetzen (4.2.7) <input type="checkbox"/> Auswirkungen von Hygienelücken analysieren (4.2.8) <input type="checkbox"/> Hygienevorschriften einhalten (4.2.9) <input type="checkbox"/> Gesundheitsschutz umsetzen (4.3.1) <input type="checkbox"/> Vorgaben zum Schutz der Umwelt umsetzen (4.3.3) <input type="checkbox"/> betriebliche Vorgaben zum Schutz der Umwelt mit Standard der Hotellerie vergleichen (4.3.4) <input type="checkbox"/> persönliche Einflussmöglichkeiten auf die Umwelt analysieren (4.3.5) <input type="checkbox"/> betriebliche Massnahmen zu Umwelt und Nachhaltigkeit beschreiben (4.3.10) <input type="checkbox"/> betriebliche Massnahmen zu Umwelt und Nachhaltigkeit als Verkaufsargument verwenden (4.3.11) <input type="checkbox"/> Ambiente und dessen Wirkung beschreiben (1.4.11) <input type="checkbox"/> Ambiente gestalten (1.4.12) <input type="checkbox"/> Ideen zur Gestaltung des Ambientes entwickeln (1.4.13)			

\*

Die Zuordnung der Leistungsziele auf die einzelnen Abteilungen kann im Betrieb verändert werden, wenn es von der Organisation her besser passt.

Die Leistungsziele sind im Bildungsplan ([www.hotelgastro.ch](http://www.hotelgastro.ch)) und in der Lerndokumentation (LD) für Hotel-Kommunikationsfachleute detailliert aufgeführt. Die Lernenden haben im Praktikum ihre persönliche Lerndokumentation dabei.

Abteilung	Von (Datum)	Bis (Datum)	Ausbildungsverantwortliche/r
<b>Rezeption</b>			
<b>Monate</b>			
(mindestens 5 Monate)			
<b>Ausbildungsinhalte/Leistungsziele*</b>			
<b>Front Office</b>			
<input type="checkbox"/> mit Berücksichtigung der kulturellen und religiösen Hintergründe beraten und betreuen (1.1.1)			
<input type="checkbox"/> Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgespräche durchführen (1.1.3)			
<input type="checkbox"/> mit Gästen, Vorgesetzten, Partnern und Mitarbeitenden kommunizieren (1.1.4)			
<input type="checkbox"/> Check-in durchführen (1.4.4)			
<input type="checkbox"/> Check-out durchführen (1.4.5)			
<input type="checkbox"/> verkaufsfördernde Beratungsgespräche führen (1.4.6)			
<input type="checkbox"/> betriebliche Dienstleistungen und Produkte beschreiben (1.4.7)			
<input type="checkbox"/> Gästebetreuung proaktiv und vorausschauend gestalten (1.4.8)			
<input type="checkbox"/> Gäste in öffentlichen Bereichen begleiten (1.4.9)			
<input type="checkbox"/> Bedürfnisse der Gäste erfassen (1.4.10)			
<input type="checkbox"/> Gäste mit Allergien und Intoleranzen beraten (1.3.7)			
<input type="checkbox"/> Reklamationsgespräche führen (1.5.1)			
<input type="checkbox"/> Gästereklamationen analysieren (1.5.2)			
<input type="checkbox"/> Massnahmen ableiten (1.5.3)			
<b>Back Office/Administration</b>			
<input type="checkbox"/> Gästezufriedenheit erfassen (1.5.4)			
<input type="checkbox"/> Einfache Gästefeedbacks beantworten (1.5.5)			
<input type="checkbox"/> Werbewirksame Antworten auf Bewertungsplattformen formulieren (1.5.6)			
<input type="checkbox"/> Instrument für Gästezufriedenheit analysieren (2.3.1)			
<input type="checkbox"/> allg. Geschäftsbedingungen des Betriebes beschreiben (3.1.1)			
<input type="checkbox"/> Verkaufs- und Stornierungsbedingungen anwenden (3.1.2)			
<input type="checkbox"/> Daten und Informationen erfassen (3.1.4)			
<input type="checkbox"/> Daten und Informationen bearbeiten (3.1.5)			
<input type="checkbox"/> mit dem betrieblichen Datensicherungssystem Daten und Informationen sichern (3.1.6)			
<input type="checkbox"/> Datenschutz und -sicherheit anwenden (3.1.8)			
<input type="checkbox"/> administrative Prozessschritte bei Anfragen anwenden (3.1.9)			
<input type="checkbox"/> Anfragen zu Dienstleistungen und Produkten bearbeiten (3.2.1)			
<input type="checkbox"/> Betriebliche Korrespondenz verfassen (3.2.3)			
<input type="checkbox"/> Betriebliche Korrespondenz ablegen (3.2.4)			
<input type="checkbox"/> Kassenabschluss durchführen (3.3.2)			
<input type="checkbox"/> Buchungsfehler beim Kassenabschluss aufdecken (3.3.3)			
<input type="checkbox"/> einfache Korrekturbuchungen durchführen (3.3.4)			

**Sprachanwendung Englisch und 2. Landesprache**

- erhaltene mündliche Mitteilungen in der eigenen Sprache wiedergeben (1.6.2/1.7.2)
- Texte und Dokumente verfassen (1.6.3/1.7.3)
- Gespräche aus dem Betriebsalltag führen (1.6.5/1.7.5)
- im Kundengespräch Produkte und Dienstleistungen anbieten (1.6.6/1.7.6)
- Einfache Texte des betrieblichen Alltages verfassen (3.6.1/3.7.1)
- Einfache Texte des betrieblichen Alltages übersetzen (3.6.2/3.7.2)

Abteilung	Von (Datum)	Bis (Datum)	Ausbildungsverantwortliche/r
<b>Administration</b> <b>Monate</b> (mindestens 3 Monate, in Kleinbetrieben auch parallel mit Rezeption möglich)			

**Ausbildungsinhalte/Leistungsziele\***
**Organisation**

- Büromaterial beschaffen (3.1.3)
- Brief- und Paketpost bearbeiten (3.2.7)
- Geräte im administrativen Bereich bedienen (3.2.8)
- Sitzungen und interne Anlässe selbstständig organisieren (3.2.5)
- Durchführung von Sitzungen sicherstellen (3.2.6)
- den Abteilungen Daten und Informationen zur Verfügung stellen (3.1.7)

**Buchhaltung**

- erbrachte Leistungen und Zahlungen erfassen (3.3.1)
- Mahnungen erstellen (3.3.5)
- Kreditorenrechnungen kontrollieren (3.3.6)
- betriebseigene Angebote kalkulieren (3.3.7)
- Break-Even-Point für betriebliche Angebote berechnen (3.3.8)
- Kennzahlen aus dem Tagesabschluss beschreiben (3.5.1)
- Einflussmöglichkeiten in Ihrem Arbeitsbereich auf betriebliche Kennzahlen beschreiben (3.5.3)

**Personaladministration**

- Betriebseigenes Organigramm beschreiben und zeichnen (1.2.1/1.2.2)
- Anforderungsprofile für Stellen verfassen (1.2.3)
- betriebliche Prozesse anwenden (1.2.4)
- Nahtstellen analysieren (1.2.5)
- Stellenbeschreibungen verfassen (1.2.6)
- Tagesplanung kontrollieren (1.2.7)
- übliche Kanäle zur Personalrekrutierung verwenden (3.4.1)
- Eintritte von Mitarbeitenden bearbeiten (3.4.2)
- Austritte von Mitarbeitenden bearbeiten (3.4.3)
- erster Arbeitstag für neue Mitarbeiter gestalten (3.4.4)
- wiederkehrende Aufgaben der MA-Administration durchführen (3.4.5)

**Marketing**

- saisonale, betriebliche Angebote und Kooperationsangebote aufzeigen (2.1.1)
- Zielgruppen analysieren (2.1.2)
- zielgruppengerechtes Angebot zusammenstellen (2.1.3)
- Offerten einholen (2.1.4)
- verschiedene Offerten für geplante Angebote vergleichen (2.1.5)
- Werbeträger entwerfen (2.2.1)
- Folien und Präsentationen erstellen (2.2.2)
- Nutzungsrechte von Quellen umsetzen (2.3.3)
- Informationsträger für Angebote bestimmen (2.2.4)
- digitale und gedruckte Informationsträger bearbeiten (2.2.5)

**Abteilungsübergreifende Leistungsziele Hauswirtschaft, Rezeption, Administration**
**Ausbildungsinhalte/Leistungsziele\***

- Betriebliche Werte und Normen umsetzen (4.4.1)
- persönliche Einflussmöglichkeiten auf das Betriebsimage analysieren (4.4.2)
- Betriebliche Qualitätsstandards umsetzen (4.4.3)
- verbale und nonverbale Kommunikation reflektieren (1.1.5)
- Auftreten und persönliches Erscheinungsbild umsetzen (1.1.6)
- empathischer Umgang pflegen (1.1.7)

Total Arbeitswochen	<b>52 Wochen</b>
Bezahlte Ferien	<b>5 Wochen</b>

**Absenzen während des Praktikums**

üK (überbetrieblicher Kurs) ( <i>gelten als Arbeitszeit</i> )	März: 5 Tage	(genaue Daten im Vertrag)
	Juni: 5 Tage	
	August: 2 Tage	

Messeinsätze für die EHL Passugg	mind. 1 Einsatztag pro Jahrespraktikum (Einteilung folgt jeweils im Sommer)
----------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

**Aufgaben während des Praktikums**

Alle Aufgaben und Bewertungsinstrumente zum Praktikum sind im **Praktikumsordner** der Lernenden einsehbar.

- Das **Bearbeiten der betrieblichen Leistungsziele** in der Lerndokumentation (LD) oder im **HoKo Bildungsplan**.
- **5 thematische Lernberichte** aus der Lerndokumentation (LD)
- Regelmässige **Wochen-Tagebuch Einträge** welche von den Lernenden geschrieben und von den Vorgesetzten gelesen und visiert werden.
- **Zwischen- und Schlussgespräche mit den Vorgesetzten** in den einzelnen Abteilungen.
- Je ein abschliessender **Bildungsbericht** für die Bereiche Rezeption/Administration und Hauswirtschaft (mind. 2 innerhalb des Praktikumsjahres)

**Bemerkungen des Betriebs****Unterschriften Praktikumsbetrieb**

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift Ausbildungsverantwortliche/r 1

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift Ausbildungsverantwortliche/r 2

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift Ausbildungsverantwortliche/r 3

**Unterschrift Praktikant/Praktikantin**

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift Praktikant/in

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift Gesetzliche Vertretung

Kopie an:

- Amt für Berufsbildung Graubünden
- Praktikumsbetrieb
- Praktikantin/Praktikant
- EHL Passugg Career Service Team