

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
Hauswirtschaft Monate (mindestens 2 Monate)			
Ausbildungsinhalte/Leistungsziele*			
<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) 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
Rezeption			
Monate			
(mindestens 5 Monate)			
Ausbildungsinhalte/Leistungsziele*			
Front Office			
<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)			
Back Office/Administration			
<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
Administration Monate (mindestens 3 Monate, in Kleinbetrieben auch parallel mit Rezeption möglich)			
Ausbildungsinhalte/Leistungsziele*			
Organisation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Büromaterial beschaffen (3.1.3) <input type="checkbox"/> Brief- und Paketpost bearbeiten (3.2.7) <input type="checkbox"/> Geräte im administrativen Bereich bedienen (3.2.8) <input type="checkbox"/> Sitzungen und interne Anlässe selbstständig organisieren (3.2.5) <input type="checkbox"/> Durchführung von Sitzungen sicherstellen (3.2.6) <input type="checkbox"/> den Abteilungen Daten und Informationen zur Verfügung stellen (3.1.7) 			
Buchhaltung <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> erbrachte Leistungen und Zahlungen erfassen (3.3.1) <input type="checkbox"/> Mahnungen erstellen (3.3.5) <input type="checkbox"/> Kreditorenrechnungen kontrollieren (3.3.6) <input type="checkbox"/> betriebseigene Angebote kalkulieren (3.3.7) <input type="checkbox"/> Break-Even-Point für betriebliche Angebote berechnen (3.3.8) <input type="checkbox"/> Kennzahlen aus dem Tagesabschluss beschreiben (3.5.1) <input type="checkbox"/> Einflussmöglichkeiten in Ihrem Arbeitsbereich auf betriebliche Kennzahlen beschreiben (3.5.3) 			
Personaladministration <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Betriebseigenes Organigramm beschreiben und zeichnen (1.2.1/1.2.2) <input type="checkbox"/> Anforderungsprofile für Stellen verfassen (1.2.3) <input type="checkbox"/> betriebliche Prozesse anwenden (1.2.4) <input type="checkbox"/> Nahtstellen analysieren (1.2.5) <input type="checkbox"/> Stellenbeschreibungen verfassen (1.2.6) <input type="checkbox"/> Tagesplanung kontrollieren (1.2.7) <input type="checkbox"/> übliche Kanäle zur Personalrekrutierung verwenden (3.4.1) <input type="checkbox"/> Eintritte von Mitarbeitenden bearbeiten (3.4.2) <input type="checkbox"/> Austritte von Mitarbeitenden bearbeiten (3.4.3) <input type="checkbox"/> erster Arbeitstag für neue Mitarbeiter gestalten (3.4.4) <input type="checkbox"/> 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	52 Wochen
Bezahlte Ferien	5 Wochen

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