

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*

- Lagerräumlichkeiten kontrollieren (4.1.1)
- Warenannahme und -einlagerung durchführen (4.1.2)
- Lager nachhaltig bewirtschaften (4.1.3)
- Organisation der Werterhaltung beschreiben (4.2.1)
- Einfache Reinigungsarbeiten durchführen (4.2.2)
- Unterhaltsreinigungen kontrollieren (4.2.3)
- Maschinen und Geräte im Hauswirtschaftsbereich bedienen (4.2.4)
- Arrivée-, Restant- und Départ-Zimmer bereitstellen (4.2.5)
- HACCP-Grundsätze umsetzen (4.2.7)
- Auswirkungen von Hygienelücken analysieren (4.2.8)
- Hygienevorschriften einhalten (4.2.9)
- Gesundheitsschutz umsetzen (4.3.1)
- Vorgaben zum Schutz der Umwelt umsetzen (4.3.3)
- betriebliche Vorgaben zum Schutz der Umwelt mit Standard der Hotellerie vergleichen (4.3.4)
- persönliche Einflussmöglichkeiten auf die Umwelt analysieren (4.3.5)
- betriebliche Massnahmen zu Umwelt und Nachhaltigkeit beschreiben (4.3.10)
- betriebliche Massnahmen zu Umwelt und Nachhaltigkeit als Verkaufsargument verwenden (4.3.11)
- Ambiente und dessen Wirkung beschreiben (1.4.11)
- Ambiente gestalten (1.4.12)
- 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 <ul style="list-style-type: none"> <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"/> Gästeklamationen analysieren (1.5.2) <input type="checkbox"/> Massnahmen ableiten (1.5.3) Back Office/Administration <ul style="list-style-type: none"> <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. LandesSprache

- 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

- 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

52 Wochen

Bezahlte Ferien

5 Wochen**Absenzen während des Praktikums**ÜK (überbetrieblicher Kurs)
*(gelten als Arbeitszeit)*März: 5 Tage
Juni: 5 Tage
August: 2 Tage

(genaue Daten im Vertrag)

Messeeinsätze 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