

Qualifikationsprofil

Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft/ Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)

ENTWURF 03.02.2020

vom...

Gestützt auf die Verordnung des SBFI über die berufliche Grundbildung für Fachfachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft und Fachfachmann Hotellerie-Hauswirtschaft vom [Datum] (Berufsnummer [Zahl]), den entsprechenden Bildungsplan und die Verordnung des SBFI über Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vom 27. April 2006 (SR 412.101.241)

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	2
2	Berufsbild	2
2.1	Arbeitsgebiet	2
2.2	Wichtigste Handlungskompetenzen	2
2.3	Berufsausübung	3
2.4	Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	4
2.5	Allgemeinbildung	4
3	Übersicht der Handlungskompetenzen	5
4	Anforderungsniveau des Berufes	7
5	Genehmigung und Inkraftsetzung	7

1 Einleitung

Das Qualifikationsprofil beschreibt das Berufsbild sowie die zu erwerbenden Handlungskompetenzen und das Anforderungsniveau des Berufes. Es zeigt auf, über welche Qualifikationen eine Fachfachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft oder ein Fachfachmann Hotellerie-Hauswirtschaft verfügen muss, um den Beruf auf dem erforderlichen Niveau kompetent auszuüben.

Neben der Beschreibung der Handlungskompetenzen dient das Qualifikationsprofil auch als Grundlage für die Ausgestaltung der Qualifikationsverfahren. Darüber hinaus unterstützt es die Einstufung des Berufsbildungsabschlusses im nationalen Qualifikationsrahmen Berufsbildung (NQR Berufsbildung) bei der Erarbeitung der Zeugniserläuterung.

2 Berufsbild

2.1 Arbeitsgebiet

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft sind qualifizierte Berufsleute, die für die Gewährleistung des Wohlbefindens der Kundinnen und Kunden in Beherbergungsbetrieben und in Organisationen des Gesundheitswesens oder anderen Unternehmungen zuständig sind. Dank ihrer vielseitigen Kompetenzen organisieren und erledigen sie die anfallenden Arbeiten im Hotelleriebereich selbstständig und fachgerecht.

2.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Die Bildungsziele sind in sechs Handlungskompetenzbereiche gegliedert:

Beraten und Betreuen von Kundinnen und Kunden

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten ihren persönlichen Auftritt, verhalten sich entsprechend den betrieblichen Regeln und pflegen korrekte Umgangsformen. Sie empfangen Kundinnen und Kunden und ermitteln deren Bedürfnisse. Sie kommunizieren mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Lieferanten sachlich, respektvoll und wertschätzend. Sie setzen vorgeschlagene verkaufsfördernde Massnahmen um.

Gestalten von Räumen und Einrichtungen und deren Wert erhalten

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen hygienisch, energie-, ressourceneffizient und materialgerecht. Sie sorgen für situationsgerechte und den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden entsprechende Räume und Einrichtungen. Sie verfügen über fundierte Kenntnisse der Materialien und der Reinigungsprozesse und sichern damit den Qualitätsstandard. Sie sorgen für die Werterhaltung von Räumen und Einrichtungen sowie von Geräten und Maschinen der Reinigungstechnik. Um ihre Arbeiten rationell zu gestalten, setzen sie Geräte und Maschinen der Reinigungstechnik sinnvoll ein und gehen dabei mit Energie und Material sparsam um.

Sicherstellen der Wäscheversorgung

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft gewährleisten eine schonende, hygienisch einwandfreie sowie energie- und ressourceneffiziente Aufbereitung der Wäsche. Sie stellen Textilien unter Berücksichtigung ökonomischer und ökologischer Kriterien instand. Sie bereiten kontaminierte Wäsche entsprechend den geltenden Vorschriften und betrieblichen Vorgaben auf. Um ihre Arbeiten rationell zu gestalten, setzen sie Geräte und Maschinen der Wäschereitechnik sinnvoll ein und gehen dabei mit Energie und Material sparsam um. Sie sorgen für die Werterhaltung von Geräten und Maschinen der Wäschereitechnik.

Servieren von Speisen und Getränken

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft stellen den Ablauf der Speiseverteilung bedarfsgerecht sicher. Sie decken und dekorieren Tische und Buffets gemäss Tagesablauf oder speziellen Anlässen. Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft empfehlen den Kundinnen und Kunden das Speise- und Getränkeangebot. Sie beachten spezielle Ernährungsbedürfnisse. Sie servieren Speisen und Getränke gemäss Betriebsstruktur unter Einhaltung der Serviceregeln. Sie sorgen für die Werterhaltung von Geräten und Maschinen im Getränkeausschank und in der Speiseausgabe. Sie gewährleisten den Prozess der Abwaschorganisation.

Erstellen und Umsetzen von Betriebsabläufen

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft setzen die betrieblichen Abläufe im Hotelleriebereich optimal um. Sie nutzen digitale Hilfsmittel für die Beschaffung und den Austausch von Informationen. In ihrem Tätigkeitsgebiet führen sie administrative Arbeiten aus und bereiten Daten für statistische Zwecke auf. Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft sprechen sich mit vor- und nachgelagerten Stellen ab und koordinieren die Arbeitsabläufe mit anderen Bereichen im Betrieb.

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten auch mit anderen Fachpersonen in interdisziplinären Teams zusammen. In ihrem Arbeitsbereich erkennen sie Konflikte und können zu deren Lösung beitragen.

Sie unterstützen die Organisation von Anlässen und deren Umsetzung. Sie bestellen Waren (Food und Nonfood) und sorgen für eine optimale Lagerbewirtschaftung. Sie vermeiden Verluste und das Verschwenden von Materialien, Lebensmitteln und Speisen (Foodwaste). Sie entsorgen Waren, Abfälle und Reststoffe fachgerecht.

Sicherstellen der Qualität, Hygiene und Sicherheit

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft berücksichtigen bei ihren Tätigkeiten im Hotelleriebereich die Anforderungen der Qualität und der Hygiene gemäss den betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Sie organisieren und realisieren Instruktionen für die in ihrem Bereich tätigen Mitarbeitenden.

Bei ihren Tätigkeiten beachten Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft betriebswirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge sowie die Grundsätze der Hygiene, der Arbeitssicherheit, des Brandschutzes und des Gesundheitsschutzes. Sie erkennen Defekte und Mängel und leiten diese an die zuständige Stelle weiter.

Sie handeln im eigenen Verantwortungsbereich präzise und sind sich der Auswirkungen ihrer Arbeit auf alle beteiligten Personen bewusst. Sie achten auf die eigene psychische und physische Gesundheit.

2.3 Berufsausübung

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft arbeiten in Beherbergungsbetrieben, Organisationen des Gesundheitswesens oder anderen Unternehmungen. Unter Berücksichtigung der spezifischen Situation der Kundinnen und Kunden (Einzelpersonen, Angehörige, Gesellschaften) erbringen sie umfassende Dienstleistungen im Hotelleriebereich.

In der Ausübung ihres Berufes halten sie sich an die mit den Vorgesetzten vereinbarten Ziele und an die betrieblichen Vorgaben (Qualitätsstandards, Hygiene, Sauberkeit, Sicherheit, Nachhaltigkeit).

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft sind vielseitig einsetzbare Fachleute, die im Berufsalltag vernetzt denken, mit anderen Berufsgruppen zusammenarbeiten und verantwortungsvoll handeln. Sie setzen die zur Verfügung gestellten Mittel (Geräte, Maschinen, Materialien, Finanzen) wirtschaftlich und ökologisch ein. Sie pflegen einen umweltschonenden und sicheren Umgang mit Hilfsstoffen und nutzen Rohstoffe wie Wasser und Energie ressourcenschonend.

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft denken und handeln kunden- und teamorientiert sowie betriebswirtschaftlich und ökologisch. Sie sind sich der Bedeutung ihres Wirkens für die Gesellschaft bewusst und beachten die nachhaltige Bewirtschaftung der Ressourcen.

Sie respektieren die Privatsphäre der Kundinnen und Kunden und behandeln die ihnen zugänglichen Daten gemäss betrieblichen und gesetzlichen Vorgaben.

Für die berufliche Weiterentwicklung haben Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft vielfältige Möglichkeiten. Es stehen die fachliche und betriebswirtschaftliche Erweiterung mit dem Aufstieg zu fachbezogenen Berufs- und höheren Fachprüfungen sowie höheren Fachschulen offen. Auch die berufliche Selbstständigkeit bietet interessante Perspektiven.

2.4 Bedeutung des Berufes für Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Das Umfeld der Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft ist geprägt durch die Entwicklung der Altersstruktur der Bevölkerung, stetige Veränderungen der Arbeitswelt, breitgefächerte Ansprüche der modernen Gesellschaft und sich wandelnde Wertvorstellungen des menschlichen Wohlbefindens in Beruf und Freizeit sowie der unterschiedlichen Wohnformen.

In diesem komplexen Umfeld nehmen die Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft eine wichtige gesellschaftliche Aufgabe wahr indem sie umfassende Dienstleistungen in Beherbergungsbetrieben, in Organisationen des Gesundheitswesens und anderen Unternehmungen erbringen. Sie tragen insbesondere dazu bei, die Grundbedürfnisse des Menschen (Ernährung, Bekleidung, Wohnung, Sicherheit, Hygiene) in verschiedenen Lebenssituationen und aufgrund des kulturellen Hintergrundes zu erfüllen. Im Wissen um die Bedeutung der kulturellen und sozialen Bedürfnisse fördern sie aber auch das individuelle Wohlbefinden, die Lebensqualität, die gesellschaftliche Atmosphäre und das Zusammenleben von Menschen an ihrem Wohn-, Arbeits- oder Aufenthaltsort.

Beherbergungsbetriebe, Organisationen des Gesundheitswesens oder anderen Unternehmungen verfolgen laufend die gesellschaftlichen Trends und passen ihr Angebot und ihre Dienstleistungen den Bedürfnissen der verschiedenen Zielgruppen an.

Durch die ökologische, quantitativ und qualitativ optimierte Bestellung von Food und Nonfood in ihrem Arbeitsbereich, die sichere und fachgerechte Lagerung, Verwertung, und Entsorgung sowie den effizienten Energie- und Ressourceneinsatz sorgen Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft für einen nachhaltigen Schutz von Mensch und Natur.

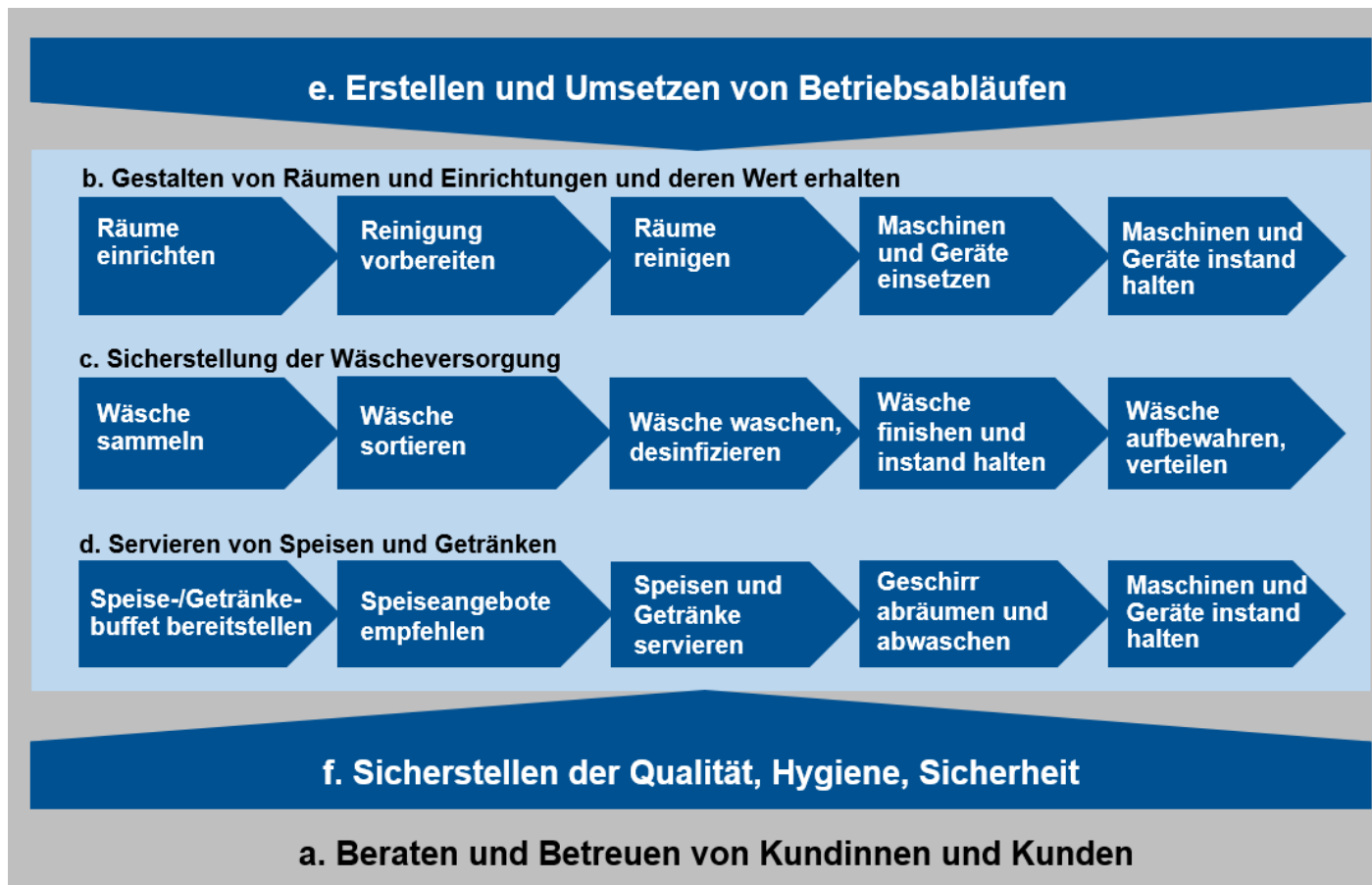
2.5 Allgemeinbildung

Die Allgemeinbildung beinhaltet grundlegende Kompetenzen zur Orientierung im persönlichen Lebenskontext und in der Gesellschaft sowie zur Bewältigung von privaten und beruflichen Herausforderungen.

3 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche		Handlungskompetenzen				
		1	2	3	4	5
a	Beraten und Betreuen von Kundinnen und Kunden	a1 Den eigenen Auftritt gestalten und mit Mitarbeitenden, Kunden und Lieferanten kommunizieren	a2 Kunden empfangen, deren Bedürfnisse ermitteln und sie beraten (inkl. Réception)	a3 Verkaufsfördernde Massnahmen für Angebote in den Bereichen Gastronomie und Events mitgestalten und umsetzen	a4 Kundenrückmeldungen erfassen, auswerten und Massnahmen umsetzen	
b	Gestalten von Räumen und Einrichtungen und deren Wert erhalten	b1 Räume bereitstellen und gestalten	b2 Räume in öffentlichen und privaten Bereichen reinigen	b3 Maschinen, Geräte und chemische Produkte der Reinigungstechnik einsetzen	b4 Maschinen und Geräte der Reinigungstechnik instand halten	
c	Sicherstellen der Wäscherversorgung	c1 Betriebs- und Kundenwäsche aufbereiten und instand stellen	c2 Maschinen, Geräte und chemische Produkte der Wäschereitechnik einsetzen	c3 Maschinen und Geräte der Wäschereitechnik instand halten		
d	Servieren von Speisen und Getränken	d1 Speise- und Getränkebuffet gemäss Tagesablauf oder speziellen Anlässen bereitstellen	d2 Speisen und Getränke empfehlen und servieren	d3 Maschinen und Geräte im Getränkeausschank und der Speiseausgabe einsetzen	d4 Maschinen und Geräte im Getränkeausschank und der Speiseausgabe instand halten	d5 Prozess der Abwaschorganisation gewährleisten
e	Erstellen und Umsetzen von Betriebsabläufen	e1 Arbeitsabläufe im Hotelleriebereich mitplanen, erstellen und umsetzen sowie bei Bedarf optimieren	e2 In einem interdisziplinären Team mitarbeiten	e3 Food und Nonfood für den Hotelleriebereich bestellen, lagern, verwerten und entsorgen	e4 Informations- und Kommunikationsmittel einsetzen und administrative Arbeiten im Hotelleriebereich erledigen	
f	Sicherstellen der Qualität, Hygiene und Sicherheit	f1 Die Anforderungen der Qualitätssicherung und der Hygiene umsetzen und einhalten	f2 Arbeitssicherheit, Brandschutz und Umweltschutz umsetzen und einhalten	f3 Massnahmen zur Stärkung der eigenen physischen und psychischen Gesundheit umsetzen	f4 Beschädigungen und Mängel an Betriebseinrichtungen und Räumen erfassen, beheben oder deren Behebung organisieren	f5 Instruktionen von Mitarbeitenden im Hotelleriebereich organisieren und umsetzen
g	Optionale Handlungskompetenzen	g1 Einfache Gerichte für die Zwischenverpflegung zubereiten	g2 Mit Gästen und Mitarbeitenden in einer zweiten Landessprache oder in Englisch kommunizieren und ihnen das betriebliche Angebot erklären			

Bemerkung: Von den optionalen Handlungskompetenzen g1 und g2 muss jede lernende Person mindestens eine Handlungskompetenz aufbauen. Die Auswahl erfolgt durch den Lehrbetrieb und wird im Lehrvertrag festgehalten.



4 Anforderungsniveau des Berufes

Das Anforderungsniveau des Berufes ist im Bildungsplan mit den zu den Handlungskompetenzen zählenden Leistungszielen an den drei Lernorten weiter beschrieben. Zusätzlich zu den Handlungskompetenzen wird die Allgemeinbildung gemäss Verordnung des SBFI vom 27. April 2006 über die Mindestvorschriften für die Allgemeinbildung in der beruflichen Grundbildung vermittelt (SR 412.101.241).

5 Genehmigung und Inkraftsetzung

Das vorliegende Qualifikationsprofil tritt am [Datum] in Kraft.

Luzern, [Datum]

OdA Hauswirtschaft Schweiz

Die Präsidentin

Die Geschäftsführerin

Susanne Oberholzer

Elvira Schwegler

Weggis, [Datum]

Hotel & Gastro formation Schweiz

Der Präsident

Der Direktor

Urs Zimmermann

Max Züst

Das Qualifikationsprofil für den Beruf vom...
Forschung und Innovation genehmigt.

wird durch Staatssekretariat für Bildung,

Bern, ...

Staatssekretariat für Bildung,
Forschung und Innovation SBF

Toni Messner
Leiter Ressort Berufsentwicklung