



Lehrplan für die Berufsfachschulen

Zur Verordnung des SBFI vom 6. Juli 2023 über die berufliche Grundbildung für

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

Berufsnummer 78404

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Zielsetzungen des berufskundlichen Unterrichts	1
3	Methodisch-didaktische Ausrichtung	1
4	Aufgaben des Lehrplans für die Berufsfachschulen	2
5	Rahmenbedingungen	2
6	Referenzdokumente	2
7	Lernsituationen	2
8	Hinweise zum Sprachunterricht (Gästekommunikation in Fremdsprache)	3
9	Lektionenplan	3
10	Semesternoten Berufskennnisse	4
11	Lehrmittel	4
12	1. Semester	5
12.1	Lernsituation 1. Semester.....	5
12.2	Handlungskompetenzbereiche 1. Semester	6
13	2. Semester	7
13.1	Lernsituation 2. Semester.....	7
13.2	Handlungskompetenzbereiche 2. Semester	8
14	3. Semester	9
14.1	Lernsituation 3. Semester.....	9
14.2	Handlungskompetenzbereiche 3. Semester	10
15	4. Semester	11
15.1	Lernsituation 4. Semester.....	11
15.2	Handlungskompetenzbereiche 4. Semester	12
16	5. Semester	13
16.1	Lernsituation 5. Semester.....	13
16.2	Handlungskompetenzbereiche 5. Semester	14
17	6. Semester	15
17.1	Lernsituation 6. Semester.....	15
17.2	Handlungskompetenzbereiche 6. Semester	16

1 Einleitung

Dieser Lehrplan basiert auf dem Bildungsplan und gibt eine Übersicht über die zu entwickelnden Handlungskompetenzen, zu erarbeitenden Leistungsziele und zu vermittelnden Inhalte am Lernort Berufsfachschule.

Der Lehrplan bildet die Grundlage, um in den Berufsfachschulen schuleigene Ausbildungsmodelle und Schullehrpläne zu entwickeln. Der Lehrplan lässt den Verantwortlichen an den Berufsfachschulen bewusst einen Spielraum, die schulischen Inhalte praxis- und handlungsorientiert zu vermitteln und die Lernenden in ihrem Lernprozess zu begleiten.

Den Lehrpersonen soll der Lehrplan helfen, die schulischen Inhalte strukturiert und systematisch zu vermitteln sowie die Lernenden anzuleiten.

2 Zielsetzungen des berufskundlichen Unterrichts

Erste Zielsetzung ist es, die theoretischen, grundlegenden Kompetenzen in den Lernbereichen der fünf Handlungskompetenzbereiche zu vermitteln.

Zweite, aber ebenso wichtige Zielsetzung ist die Integration der einzelnen Lernenden in die Arbeitswelt. Um dies zu erreichen, ist die Förderung der Handlungskompetenzen bedeutsam. Dies heisst, dass das Fachwissen anwendungsorientiert und praxisnah angeeignet werden muss, und dass der Erwerb von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ebenso Zielsetzungen im Unterricht sind.

Dritte Zielsetzung ist die Hinführung und Befähigung der Lernenden zum lebenslangen Lernen. Der stetige Wandel von Gesellschaft und Arbeitswelt erfordern laufende Anpassungen. Die zunehmende Selbstverantwortung der Arbeitnehmenden und der Konkurrenzdruck auf dem Arbeitsmarkt erfordern die Bereitschaft und Fähigkeit zur persönlichen Weiterbildung.

3 Methodisch-didaktische Ausrichtung

Im Unterricht werden eine hohe Mitverantwortung und Selbstständigkeit der Lernenden angestrebt. Mit einem im Verlauf der beruflichen Grundbildung steigenden Anteil selbstgesteuerter Lernaktivitäten werden die Lernenden zum selbstständigen Denken und Handeln hingeführt. Eine starke, auf das Lernen bezogene Beziehung zwischen Lernenden und Lehrpersonen bildet die Grundlage der Zusammenarbeit.

Mit der Digitalisierung und dem sich verändernden Verständnis von Lernen, verändert sich auch die Rolle der Fachlehrperson. Ihre Rolle verschiebt sich mehr und mehr weg vom lernprozesssteuernden Vermittler von Wissen hin zum Coach. Die spezifischen von Verlagen und anderen Quellen zur Verfügung gestellten Nachschlagewerke und Inhalte ergänzen das personalisierte Wissen der Fachlehrpersonen.

4 Aufgaben des Lehrplans für die Berufsfachschulen

Als Grundlage dieses Lehrplans für die Berufsfachschule gelten die folgenden gesetzlichen Bestimmungen: Verordnung über die berufliche Grundbildung Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ/Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ und Bildungsplan vom 6. Juli 2023.

- Der Lehrplan für die Berufsfachschulen präzisiert die Leistungsziele für den berufskundlichen Unterricht an Berufsfachschulen und interkantonalen Fachkursen und gibt Empfehlungen für die praktische Umsetzung.
- Der Lehrplan für die Berufsfachschulen ist ein Steuerungsinstrument für die Unterrichtsplanung und die Unterrichtsevaluation der Berufsfachschulen.
- Der Lehrplan für die Berufsfachschulen dient als Grundlage für die Erarbeitung der Schullehrpläne, welche den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen an den Berufsfachschulen Rechnung tragen.

5 Rahmenbedingungen

Die Schulleitung und die Fachlehrkräfte gestalten gemeinsam den individuellen Schullehrplan.

- In Verbindung mit der Entwicklung und Förderung der Fachkompetenz soll bei der pädagogisch/didaktischen Gestaltung des Unterrichtes auf die prozessorientierte Entwicklung der Methodenkompetenz sowie der Sozial- und Selbstkompetenz geachtet werden.
- Das Bearbeiten aller schulischen Leistungsziele ist obligatorisch.
- Die in der Bildungsverordnung festgelegte Lektionentafel ist verbindlich.
- Über den Pflichtbereich des Lehrplans für die Berufsfachschulen hinaus, können die Berufsfachschulen innerhalb ihres schulinternen Arbeitsplanes zusätzliche Bereiche wählen und ausgestalten.

Die angegebenen Lektionenzahlen können variieren, ebenso der Zeitpunkt des Vermittelns innerhalb eines Semesters. Die Themen werden lernbereichsübergreifend sowie teilweise vernetzt mit dem allgemeinbildenden Unterricht und den überbetrieblichen Kursen bearbeitet. Detailliertere Angaben über Qualifikationsprofil, das Qualifikationsverfahren, die Kompetenzbeschreibungen etc. sind in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan enthalten.

6 Referenzdokumente

Referenzdokumente bilden eine Sammlung von Beispielen, die während der beruflichen Grundbildung in allen drei Lernorten verwendet werden können. Zu den Referenzdokumenten gehören Referenzsituationen, Referenzbetriebe und eine Referenzliste mit Getränken und Speisen sowie eine mit Maschinen und Geräten. In der Berufsfachschule dienen die Referenzdokumente für Fallbeispiele, indem Situationen und Betriebe individuell miteinander verknüpft werden können. Die Referenzdokumente dienen als Hilfsmittel und unterstützen dabei, den Unterricht handlungsorientiert zu gestalten.

7 Lernsituationen

Pro Semester gibt es eine Lernsituation. Die Lernsituationen sind Situationen mit einer hohen Dichte an geforderten Fertigkeiten. Sie dienen als exemplarische Beispiele und kommen bei jedem Thema zum Tragen. Lernsituationen dienen als Hilfsmittel für den berufskundlichen Unterricht und geben die Leistungsziele eines Semesters in einer Handlungssituation wieder.

8 Hinweise zum Sprachunterricht (Gästekommunikation in Fremdsprache)

Der Unterricht in der zweiten Landessprache oder in Englisch kann mit 40 Sprachlektionen je Schuljahr oder integriert in den Berufskundeunterricht durchgeführt werden. Es wird kein explizites Sprachniveau festgelegt. Es wird eine praxisnahe Gästekommunikation angestrebt. Mit der Fremdsprache wird im dritten Semester begonnen, damit für die Durchlässigkeit von der Grundbildung Praktikerin Hotellerie-Hauswirtschaft/Praktiker Hotellerie-Hauswirtschaft mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) zur Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft/zum Fachmann Hotellerie Hauswirtschaft mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) keine zusätzlichen Hürden entstehen.

Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI hat am 2. Oktober 2023 die «Orientierungshilfe Integration von Fremdsprachen in die berufliche Grundbildung» erlassen. In dieser werden Empfehlungen für den Sprachunterricht festgehalten.

9 Lektionenplan

Die vollziehenden Berufsfachschulen entscheiden, ob die zweite Landessprache oder Englisch im Rahmen des Fachunterrichts Berufskennnisse gesondert oder kombiniert mit der Fachsprache angeboten werden.

Lektionenplan (Fremdsprache inkludiert)

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
a. Berufskennnisse				
Auftreten und Kommunizieren	30	50	100	180
Servieren von Getränken und Speisen	20	60	0	80
Reinigen und Gestalten von Räumen	60	40	30	130
Sicherstellen der Wäscheversorgung	60	0	30	90
Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen	30	50	40	120
Total Berufskennnisse	200	200	200	600
b. Allgemeinbildung	120	120	120	360
c. Sport	40	40	40	120
Total Lektionen	360	360	360	1080

Hinweis: Bei dieser Darstellung der Lektionen ist die Kommunikation in einer zweiten Landessprache oder Englisch im Bereich «Auftreten und Kommunizieren» enthalten.

Lektionenplan (Fremdsprache separat)

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
a. Berufskennnisse				
Auftreten und Kommunizieren	30	10	60	100
Kommunikation in einer zweiten Landessprache oder Englisch		40	40	80
Servieren von Getränken und Speisen	20	60	0	80
Reinigen und Gestalten von Räumen	60	40	30	130
Sicherstellen der Wäscheversorgung	60	0	30	90
Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen	30	50	40	120
Total Berufskennnisse	200	200	200	600
b. Allgemeinbildung	120	120	120	360
c. Sport	40	40	40	120
Total Lektionen	360	360	360	1080

10 Semesternoten Berufskennnisse

In jedem Semester wird ein Semesterzeugnis erstellt.

Die Erfahrungsnote ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der sechs Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskennnissen.

11 Lehrmittel

Die jeweilige Berufsfachschule entscheidet, mit welchen Lehrmitteln gearbeitet wird. Vom WIGL Verlag wird ein Lehrmittel in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch angeboten, das mit den Unterlagen der Lernorte Betrieb und üK verknüpft werden kann.

12 1. Semester

12.1 Lernsituation 1. Semester

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ wird von der vorgesetzten Person beauftragt, bei der Inbetriebnahme des Hausdienstes für die Wohneinheit mitzuarbeiten. Diese wurden kürzlich eingeweiht und während dem Tag der offenen Türen der Öffentlichkeit vorgestellt. Die neue Einrichtung besteht aus sieben Wohnungen mit Parkettboden und Sanitäranlagen mit Dusche. Zusätzlich steht den Bewohnenden zur gemeinsamen Benutzung eine Küche und ein Frühstücksraum zur Verfügung. Die ersten Mietenden ziehen in wenigen Tagen ein und der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ hilft bei der Reinigung mit.

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ achtet bei seiner täglichen Arbeit auf ein gepflegtes Auftreten.

Diese Woche sind verschiedene Reinigungsarbeiten geplant. Als erstes werden die Besucher-WC einer Grundreinigung unterzogen. Die Fenster auf der Südseite und die Böden in den Fluren benötigen aufgrund der Wetterbedingungen der vergangenen Tage eine Zwischenreinigung. Zu beachten ist, dass derzeit keine Scheuersaugmaschine zur Verfügung steht. Die Schmutzschleuse wird mit dem Bürstsauger gereinigt und in jeder Wohnung, einschliesslich der Sanitäranlagen, die Unterhaltsreinigung durchgeführt. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ ist dafür verantwortlich, dass er die betrieblichen Richtlinien für Hygiene und Arbeitssicherheit einhält.

Nachdem er die Berufskleidung angezogen hat, beginnt er damit, den Reinigungswagen vorzubereiten. Er überlegt sich dabei, welche Reinigungsmethoden eingesetzt werden und bereitet die entsprechende Mise en place vor. Beim Einsatz der Reinigungsmittel orientiert er sich am Sicherheitsdatenblatt des Lieferanten und wendet die Massnahmen zur Arbeitssicherheit an. Zur Verfügung steht ihm das Material für die persönliche Schutzausrüstung (PSA). Er nimmt Kenntnis über die angegebenen Gefahrensymbolen. Für die Unterhaltsreinigung benutzt er die automatische Dosieranlage und für die Grund- und Zwischenreinigung dosiert er manuell unter Beachtung der Gebrauchsanweisung auf dem Reinigungsmittelbehälter.

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ beginnt mit seiner Arbeit, indem er darauf achtet, dass das Reinigungsprinzip berücksichtigt wird. Er passt die Geräte seiner Statur an und achtet beim Arbeiten auf eine ergonomische Haltung, um Berufskrankheiten vorzubeugen.

Sobald die Aufgaben erledigt sind, räumt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ seine gesamte Mise en place auf. Er entsorgt den Abfall, reinigt den Reinigungswagen und das Material und füllt bei Bedarf das Bestellformular für Reinigungsmittel und Verbrauchsmaterial aus.

Nach einer wohlverdienten Mittagspause führt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ zusammen mit seinem Vorgesetzten die letzten Kontrollen im Gebäude und den Wohneinheiten durch. Ihr Augenmerk gilt in erster Linie der Sicherheit: freie Brandschutztüren, freie Fluchtwege, Kontrolle der Beleuchtung und den Einrichtungen. Ausserdem schalten sie den Fernseher mit den Begrüssungsinformationen ein. Am Ende des Kontrollrundgangs wird das Desinfektionssystem in den Gästetoiletten kontrolliert.

Zur Begrüssung der zukünftigen Mieter hat der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ den Auftrag, eine Karte mit einem kurzen Willkommensgruss vorzubereiten.

Er bereitet eine kurze Präsentation des Betriebes vor (Räumlichkeiten, Betriebskultur). Gemeinsam mit der vorgesetzten Person beantwortet er Fragen und berät die neuen Mietenden entsprechend ihren spezifischen Bedürfnissen, wobei er sich an die für jeden Kunden geltenden Kommunikationsregeln und -modelle hält. Darüber hinaus nutzt er Hilfsmittel für die Kommunikation mit hörgeschädigten Mietenden. Er nimmt allfällige Anmerkungen oder Beschwerden entgegen und leitet diese seinem Vorgesetzten weiter.

12.2 Handlungskompetenzbereiche 1. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	HKB E	Gesamtlektionen
30 Lektionen	0 Lektionen	60 Lektionen	0 Lektionen	10 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen a1, a2, a3, a6, c2, c3, e2, e6

HKB A: Auftreten und Kommunizieren

a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten

- a1.1-BFS Gepflegtes Auftreten
- a1.2-BFS Betriebskultur
- a1.3-BFS Wirkung und Verhalten
- a1.4-BFS Kommunizieren
- a1.5-BFS Kommunikationsmodelle
- a1.6-BFS Kulturelle Merkmale und Diversität
- a1.7-BFS Informations- und Kommunikationsmittel

a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen

- a2.3-BFS Gäste- und Kundentypen

a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten

- a3.1-BFS Rückmeldungen und Beschwerden

a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen

- a6.1-BFS Unterstützungsmassnahmen erkennen und treffen
- a6.3-BFS Notfallsituationen

HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen

c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen

- c2.1-BFS Ziele der Reinigung
- c2.3-BFS Reinigung von Räumen und Einrichtungen
- c2.5-BFS Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung

c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten

- c3.1-BFS Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung
- c3.2-BFS Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion
- c3.3-BFS Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion
- c3.4-BFS Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung

HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen

e2: Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten

- e2.1-BFS Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams

e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen

- e6.1-BFS Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz

13 2. Semester

13.1 Lernsituation 2. Semester

Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ beginnt ihre Arbeit am Morgen im Frühstücksraum mit dem Eindecken der Tische für das Frühstück. Sie deckt das Grundgedeck ein und kümmert sich dann um den Aufbau und das Herrichten des Frühstückbuffets. Dabei beachtet sie die hygienischen Vorgaben des Betriebes und kennt auch die gesetzlichen Vorschriften in Bezug auf den Umgang mit Lebensmitteln. Sie weiss welche Maschinen und Geräte für die Zubereitung des Frühstücks vorhanden sind, setzt diese zielgerichtet ein, reinigt und wartet diese bei Bedarf. Bei der Arbeit im Frühstücksbereich achtet sie auf die Arbeitssicherheit und setzt die relevanten Vorgaben bewusst um.

Nach dem Frühstück arbeitet die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ in der Wäscheversorgung. Als erstes bespricht sie den Tagesablauf mit ihrer vorgesetzten Person und erstellt für sich ein Arbeitsprogramm. Sie sortiert und kontrolliert die Schmutzwäsche. Beim Sortieren stellt sie fest, dass einige Tischtücher vorbehandelt werden müssen, damit ein gutes Waschresultat erzielt werden kann. Danach werden alle Maschinen mit der Schmutzwäsche beladen. Zum Waschen dosiert sie die entsprechenden Waschmittel und -hilfsmittel. Während dem Waschen der Wäsche bedient sie den Wäschetrockner und bereitet Wäsche zum Mangen vor. Die Mitarbeitende der Reinigung bringt ihr Privatwäsche vom Zimmer 120. Die Privatwäsche wird sorgfältig von ihr behandelt und gepflegt. Ein Pullover aus Wolle wird von Hand gewaschen. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft geht mit Informationen und Daten der Gäste und Klienten stets sorgsam um und kennt die gesetzlichen Vorgaben zum Datenschutz.

Heute wird noch die Betriebswäsche des Partnerbetriebs gebracht und verarbeitet. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ erledigt dabei auch die administrativen Arbeiten dieses Vorgangs.

Nach der Mittagspause wird die vorbereitete Wäsche von ihr gemangt und gefaltet. Immer wieder werden die Maschinen von ihr neu beladen und entladen. Während dem ganzen Tagesablauf wird der Filter des Wäschetrockners regelmässig gereinigt damit keine Brände entstehen. Unfälle zu vermeiden ist wichtig und erfordert daher viel Aufmerksamkeit. Bestehen Gefahren für sie oder die Gäste muss sie diese dem KOPAS-Verantwortlichen (Sicherheitsverantwortlicher) melden und die notwendigen Formulare ausfüllen. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ nimmt daher an internen Schulungen teil, damit sie bei Unfällen gezielt Erste Hilfe leisten kann.

Anschliessend werden die Privatwäsche sowie die Betriebswäsche von ihr gebügelt. Ein fehlender Knopf an einer Hose wird von ihr ersetzt. Vor Arbeitsschluss werden sämtliche Maschinen von der Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ gereinigt, gewartet und allgemeine Aufräumarbeiten erledigt.

Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ interessiert sich sehr für die Geschichte und die Entwicklung des Schweizer Tourismus. Sie informiert sich im Internet über die touristische Entwicklung in der Schweiz und über die Trägerverbände und Berufsverbände, welche heute von Bedeutung sind. Bei einem Treffen mit Schulkolleginnen nach der Arbeit bespricht sie die Aufbauorganisation ihres Betriebes mit den jeweiligen Bereichen und den Funktionen der Mitarbeitenden, dabei stellen sie fest, dass es je nach Betriebsart, Grösse und Lage eines Betriebes eine unterschiedliche Organisation der Bereiche und Funktionen gibt. Als Hilfsmittel dienen der Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ die Unterlagen des Ausbildungsbetriebes und das Organigramm. Sie vergleichen die unterschiedlichen Organigramme. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ erstellt am nächsten Tag anhand des Organigramms ihres Lehrbetriebs einen Tätigkeitskatalog über die Arbeiten der einzelnen Funktionen. Um diese Tätigkeiten genau festhalten zu können geht die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ in einzelne Bereiche und befragt die Mitarbeitenden und schaut ihnen bei der Arbeit zu. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft bespricht mit ihrer Ausbildungsverantwortlichen, weshalb einige Betriebe einzelne Dienstleistungen in- oder outsourcen und welche Vor- und Nachteile dies bringen kann.

13.2 Handlungskompetenzbereiche 2. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	HKB E	Gesamtktionen
0 Lektionen	20 Lektionen	0 Lektionen	60 Lektionen	20 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen b1, b3, d1, d2, e1

HKB B: Servieren von Getränken und Speisen

b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen

- b1.2-BFS Eindecken von Tischen und Buffets
- b1.3-BFS Vorgaben und Empfehlungen für Getränken und Speisen
- b1.7-BFS Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung
- b1.8-BFS Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen

b3: Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten

- b3.1-BFS Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen
- b3.2-BFS Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen

HKB D: Sicherstellen der Wäscheversorgung

d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten

- d1.1-BFS Bedeutung von sauberer Wäsche
- d1.2-BFS Bedeutung Wäschekreislauf und Beschaffungsmodelle für verschiedene Wäschearten
- d1.4-BFS Textileigenschaften
- d1.5-BFS Wäschesortierung
- d1.6-BFS Ergonomie im Wäschekreislauf
- d1.12-BFS Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche

d2: Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten

- d2.1-BFS Bedienen von Wäschereimaschinen und -geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln
- d2.2-BFS Ökonomie und Ökologie beim Waschen
- d2.3-BFS Dosierung von Waschmitteln und -hilfsmitteln
- d2.4-BFS Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln
- d2.5-BFS Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten
- d2.6-BFS Störungserkennung an Wäschereimaschinen und -geräten

HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen

e1: Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren

- e1.3-BFS Trägerorganisation
- e1.5-BFS Organisationsform und Leitbild
- e1.8-BFS Insourcing und Outsourcing
- e1.9-BFS Verschwiegenheit und Datenschutz

14 3. Semester

14.1 Lernsituation 3. Semester

Bevor die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ mit dem Arbeitstag beginnt, wäscht sie sich die Hände und achtet stets darauf alle Vorgaben der persönlichen Hygiene einzuhalten.

Heute holt sie als erstes eine englischsprechende Kundin an der Rezeption ab. Sie begrüsst sie und führt mit ihr auf dem Weg ins Zimmer ein einfaches Gespräch. Sie erklärt der Kundin das Zimmer und bereits während des Gesprächs erkennt sie, dass eine Erfrischung willkommen wäre. Sie leitet die Information weiter, damit dieses Bedürfnis erfüllt werden kann.

Nachdem die Kundin auf dem Zimmer ist, bereitet die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ Zimmer für Neueintritte vor. In den Zimmern platziert sie die Möbel an den vorgesehenen Platz und rückt die Vorhänge zurecht, damit das Erscheinungsbild der Zimmer einwandfrei ist. Um sicherzugehen, dass die Zimmer sauber und korrekt vorbereitet sind, nimmt sie eine Checkliste zur Hilfe. Mit dieser Checkliste kontrolliert sie die Zimmer. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ erkennt, dass in einem Zimmer die Toilettenspülung in der Nasszelle nicht einwandfrei funktioniert. Sie erstellt eine Schadensmeldung, füllt diese aus und leitet die Meldung gemäss Vorgabe an den technischen Dienst weiter. Auf diese Weise stellt die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ sicher, dass das Zimmer in perfektem Zustand ist bevor die nächsten Kundinnen/Kunden eintreffen. In einem anderen Zimmer bemerkt die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ, dass das Zimmer sehr dunkel wirkt. Um ein gutes Ambiente für die Kundinnen und Kunden zu ermöglichen, meldet sie den Bedarf einer Lampe an die verantwortliche Person. Anschliessend giesst, düngt und pflegt sie die Topfpflanzen und erstellt eine Willkommensdekoration mit frischen Schnittblumen.

Nun geniesst die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ ihre Mittagspause. Solche Arbeitsunterbrüche sind wichtig, um sich zu erholen und einen Ausgleich zur Arbeit zu erhalten.

Nach dem Mittagessen unterstützt die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ das Team in der Abwaschküche. Das Schmutzgeschirr wird gebracht und sie sortiert es vor. Beim Vorspülen beachtet sie die verschiedenen Materialien und behandelt diese entsprechend. Sie befüllt die Abwaschkörbe gemäss Vorgaben und berücksichtigt dabei die Reihenfolge des Geschirrkreislaufes. Während dem Waschprozess der Abwaschmaschine bemerkt die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ, dass es aus der Maschine schäumt. Sie prüft die Dosierung, sieht, dass diese zu hoch eingestellt ist und passt sie entsprechend an. Beim Ausräumen des sauberen Geschirrs bemerkt sie, dass das Porzellangeschirr Graphitflecken aufweist, stellt dieses auf die Seite und führt zu einem späteren Zeitpunkt eine Grundreinigung durch. Bei Arbeitsschluss in der Abwaschküche räumt sie das restliche Geschirr weg, reinigt die Abwaschmaschine und den gesamten Arbeitsplatz.

Nachdem alle Tätigkeiten in der Abwaschküche erledigt sind, erhält die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ die Aufgabe, eine passende Dekoration im Eingangsbereich zu erstellen. Sie verwendet dazu die Dekorationselemente vom vergangenen Jahr. Diese wurden korrekt gelagert und sind in einem einwandfreien Zustand. Es freut sie, dass sie dadurch eine ökologische und ökonomische Dekoration erstellen kann.

14.2 Handlungskompetenzbereiche 3. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	HKB E	Gesamtlektionen
30 Lektionen	30 Lektionen	40 Lektionen	0 Lektionen	0 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen a2, b4, c1, c2, c3

<p>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</p> <p>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen a2.2-BFS Ansprüche von Gästen und Kundschaft a2.6-BFS Gespräche in Fremdsprache a2.7-BFS Fachbegriffe in Fremdsprache</p> <p>HKB B: Servieren von Getränken und Speisen</p> <p>b4: Abwaschprozess organisieren und ausführen b4.1-BFS Arbeitsschritte Abwaschkreislauf b4.2-BFS Materialien, Geschirrwash- und Reinigungsmittel b4.3-BFS Dosierung von Geschirrwash- und Reinigungsmitteln b4.4-BFS Maschinen und Geräte für Abwaschorganisation</p>	<p>HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen</p> <p>c1: Räume im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bereitstellen und gestalten c1.1-BFS Einrichten von Räumen c1.2-BFS Gestalten und Dekorieren von Räumen und Tischen c1.3-BFS Pflege von Pflanzen, Schnittblumen und Dekorationselementen c1.4-BFS Vorgaben und Empfehlungen zum Einrichten von Räumlichkeiten</p> <p>c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen c2.4-BFS Kontrollinstrumente für Reinigung</p> <p>c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten c3.5-BFS Störungserkennung an Maschinen und Geräten für die Reinigung</p>
--	--

15 4. Semester

15.1 Lernsituation 4. Semester

Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ hat heute einen abwechslungsreichen Arbeitstag im Bereich der Lagerbewirtschaftung und der Speisen- und Getränkezubereitung vor sich.

Er begibt sich zuerst zur Anlieferung und überprüft anhand des Bestell- und des Lieferscheins die Lieferung auf deren Vollständigkeit und Richtigkeit. Dabei kontrolliert er auch die Waren auf Beschädigungen, die Gebinde auf deren Sauberkeit und vermerkt Abweichungen auf dem Lieferschein, wie zum Beispiel fehlende oder beschädigte Ware.

Beim Wegräumen der Waren achtet er darauf, dass die Kühlkette nicht unterbrochen wird und räumt dementsprechend Tiefkühl- und Kühlprodukte sofort in die entsprechenden Kühlräume ein. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ beachtet beim Einräumen der Waren das First-in-First-out-System und setzt die gesetzlichen Vorschriften und Hygieneregeln korrekt um. Das Verpackungsmaterial entsorgt er an den entsprechenden Abfallstellen des Betriebes. Anschliessend stellt er die Bestellungen für die verschiedenen Abteilungen anhand der internen Bestelllisten bereit und schreibt ausgehende Waren fortlaufend auf.

Vor Arbeitsende in den Lagerräumen erfasst der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ sämtliche Wareneingänge und -ausgänge im elektronischen System, reinigt die Lagerräume und kontrolliert diese auf Ordnung und Sauberkeit. Er leitet notwendige Bestellungen seiner Vorgesetzten schriftlich weiter.

Nach der Mittagspause arbeitet der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ im Mittagsservice mit und empfiehlt den ausländischen Gästen in der Fremdsprache verschiedene Getränke und Speisen aus dem aktuellen Angebot. Er kennt sich aus bei den regionalen und saisonalen Gerichten und kann kompetent auf die Bedürfnisse der Gäste in Bezug auf unterschiedliche Kostformen, Intoleranzen und Allergien Auskunft geben. Beim Bedienen der Gäste achtet er auf die Serviceregeln und setzt unterschiedliche Servicearten ein. Er benutzt das interne Bestellsystem und verrechnet die Speisen und Getränke laut betrieblichem Verrechnungssystem.

Für die Zwischenverpflegung der Gäste am Nachmittag hat der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ eine Instruktion der EBA-Lernenden organisiert und bereitet sich dazu vor. Er zeigt ihr anhand der 4-Schritt-Methode wie Fertigprodukte regeneriert und angerichtet werden.

Bei allen Tätigkeiten achtet der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ stets auf die Arbeitssicherheit, die Ergonomie, kennt die Unfall- und Erkrankungsgefahren und kann in Notfallsituationen richtig reagieren.

15.2 Handlungskompetenzbereiche 4. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	HKB E	Gesamtlektionen
20 Lektionen	30 Lektionen	0 Lektionen	0 Lektionen	50 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen a2, b1, b2, e3, e4, e5, e6

<p>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</p> <p>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen 2.6-BFS Gespräche in Fremdsprache 2.7-BFS Fachbegriffe in Fremdsprache</p> <p>HKB B: Servieren von Getränken und Speisen</p> <p>b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen b1.1-BFS.Anrichten von Getränken und Speisen b1.4-BFS Getränke zubereiten b1.5-BFS Speisezubereitung b1.6-BFS Halb- und Fertigprodukte</p> <p>b2: Getränke und Speisen empfehlen, aufnehmen und servieren b2.1-BFS Getränke und Speisen empfehlen b2.2-BFS Regionale und saisonale Getränke und Speisen b2.3-BFS Kostformen, Intoleranzen und Allergien b2.4-BFS Servicearten und Serviceregeln</p>	<p>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</p> <p>e3: Lebensmittel und Waren im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft bewirtschaften e3.1-BFS Organisationssystem in der Lagerbewirtschaftung e3.2-BFS Deklaration und Lagerung von Lebensmitteln e3.3-BFS Lebensmittelverschwendung e3.4-BFS Entsorgung</p> <p>e4: Dokumente für die Qualitätssicherung erstellen und optimieren e4.2-BFS Betriebskorrespondenz e4.3-BFS Praxisorientierte Dokumente e4.4-BFS Bestellsysteme und Verrechnungsarten</p> <p>e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren e5.1-BFS Instruktion von Mitarbeitenden</p> <p>e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen e6.2-BFS Unfall- und Erkrankungsgefahren</p>
--	---

16 5. Semester

16.1 Lernsituation 5. Semester

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.

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.

16.2 Handlungskompetenzbereiche 5. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	HKB E	Gesamtlektionen
60 Lektionen	0 Lektionen	30 Lektionen	0 Lektionen	10 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen a1, a2, a3, a4, a5, c2, e5

<p>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</p> <p>a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten a1.6-BFS Kulturelle Merkmale und Diversität</p> <p>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen a2.1-BFS Rolle als Gastgeberin/Gastgeber a2.3-BFS Gäste- und Kundentypen a2.4-BFS Beratungen a2.6-BFS Gespräche in Fremdsprache a2.7-BFS Fachbegriffe in Fremdsprache</p> <p>a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten a3.2-BFS Kommunikations- und Konfliktsituationen</p> <p>a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen a4.1-BFS Verkaufsfördernde Aktivitäten a4.2-BFS Analyse von Angeboten und Dienstleistungen</p> <p>a5: Reservationen, Ankunft und Austritt von Gästen, Kundinnen und Kunden bearbeiten a5.1-BFS Eintritt a5.2-BFS Austritt a5.3-BFS Reservationen a5.4-BFS Datenerfassung a5.5-BFS Betriebliche Statistiken</p>	<p>HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen</p> <p>c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen c2.2-BFS Organisation von Reinigung c2.3-BFS Reinigung von Räumen und Einrichtungen</p> <p>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</p> <p>e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren e5.1-BFS Instruktion von Mitarbeitenden</p>
--	--

17 6. Semester

17.1 Lernsituation 6. Semester

Im Konferenzzimmer findet heute Morgen die Jahressitzung des Gemeinderates mit anschliessendem Mittagessen statt. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ ist für die Organisation und Durchführung verantwortlich. Das Konferenzzimmer wurde bereits gestern laut Checkliste bereitgestellt und auf die technische Funktionalität geprüft. Für das Mittagessen hat die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ zwei Lernende im 2. Lehrjahr eingeplant. Diese werden nun von ihr über das korrekte Aufdecken und über die Hygienevorschriften instruiert. Die Dekoration und die aufgelegten Menükarten, welche sie vorgängig mit dem Organisator des Anlasses abgesprochen hat, wurden von der Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ bereits erstellt. Sie bespricht mit den Lernenden das Menü und weist auf mögliche Allergene hin.

Zur Jahressitzung wurden Personen aus anderen Kantonen eingeladen. Eine davon spricht die erste Landessprache nicht, braucht aber Informationen zu ihrer Nussallergie. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ gibt ihr in einer Fremdsprache Auskunft über vorhandene Nüsse im Kuchen und bietet ihr einen Früchteteller als Ersatz an.

Nach dem Mittagsservice ist die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ in der Wäscherei eingeteilt. Berufs-, Gäste- und Betriebswäsche müssen gewaschen werden. Sie behandelt die infektiöse Wäsche laut betrieblichen Vorgaben und stellt dabei fest, dass der Arbeitsprozess zur Behandlung infektiöser Wäsche nicht mehr der vorhandenen Checkliste entspricht und passt diese entsprechend an. Sie organisiert die anfallenden Arbeiten des Wäschekreislaufes so, dass sie Zeit hat die angesammelte Flickwäsche instand zu stellen.

Beim Aufdecken des Mittagessens für den Gemeinderat ist der Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ aufgefallen, dass nur wenige Reserveservietten zur Verfügung stehen. Sie inventarisiert daher die in der Wäscherei vorhandenen Servietten und stellt fest, dass viele fehlen. Ihre Analyse ergibt, dass in der letzten Zeit viele Servietten aus Altersgründen aus dem Sortiment genommen wurden und nun 50 Stück bestellt werden sollten. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ wird dies an der morgigen Sitzung der Abteilungen einbringen.

In den nächsten Tagen wird die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ die zertifizierten Arbeitsprozesse der Wäscherei analysieren und diese auf ihre Funktionalität überprüfen. Für die nächste Sesssion des Gremiums zur Arbeitsqualität wird sie dazu Verbesserungsvorschläge erarbeiten.

17.2 Handlungskompetenzbereiche 6. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	HKB E	Gesamtlektionen
40 Lektionen	0 Lektionen	0 Lektionen	30 Lektionen	30 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen a2, a4, d1, e1, e2, e5

<p>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</p> <p>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen a2.6-BFS Gespräche in Fremdsprache a2.7-BFS Fachbegriffe in Fremdsprache</p> <p>a4: Verkaufsfördernde Aktivitäten für Angebote und Anlässe im Bereich Gastronomie umsetzen a4.2-BFS Analyse von Angeboten und Dienstleistungen a4.3-BFS Organisation und Durchführung von Anlässen</p> <p>HKB D: Sicherstellen der Wäscheversorgung</p> <p>d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten d1.2-BFS Bedeutung Wäschekreislauf und Beschaffungsmodelle für verschiedene Wäschearten d1.3-BFS Planung und Organisation von Arbeiten im Wäschekreislauf d1.8-BFS Instandstellung von Wäsche d1.9-BFS Infektiöse Wäsche</p>	<p>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</p> <p>e1 Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren e1.1-BFS Zertifizierte Prozesse e1.2-BFS Qualitätsmanagement e1.6-BFS Analyse von Arbeitsprozessen</p> <p>e2: Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten e2.2-BFS Vertretung in Gremien</p> <p>e5: Mitarbeitende im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft instruieren e5.1-BFS Instruktion von Mitarbeitenden</p>
--	--

Organisation der Arbeitswelt für die beruflichen Grundbildungen der Hauswirtschaft
Geschäftsstelle ▪ Adligenswilerstrasse 22 ▪ 6002 Luzern ▪ Tel 041 921 62 77 ▪ Fax 041 921 62 78
info@oda-hauswirtschaft.ch ▪ www.oda-hauswirtschaft.ch

Hotel & Gastro formation Schweiz | Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis
Telefon +41 (0)41 392 77 77 | Fax +41 41 392 77 70 | info@hotelgastro.ch | www.hotelgastro.ch