



Schulinterner Lehrplan Hotelkommunikationsfachfrau/-mann EFZ für die Allgemeine Gewerbeschule Basel

Der schulinterne Lehrplan beinhaltet einen Überblick aller Themen, in Semester und Handlungskompetenzen (HKB) aufgeteilt, mit den dazugehörigen Leistungszielen.

Alle Angaben sind dem Bildungsplan und dem Dokument "Alle Lernthemen" für Hotelkommunikationsfachfrau/-mann EFZ", erstellt von Hotel und Gastroformation Schweiz (www.hotelgastro.ch), entnommen.

Unterrichtet werden die vier HKB 1bis 4, welche genauso im Zeugnis abgebildet werden

HKB 1 enthalten alle Leistungsziele = 1.x.x

HKB 2 enthalten alle Leistungsziele = 2.x.x

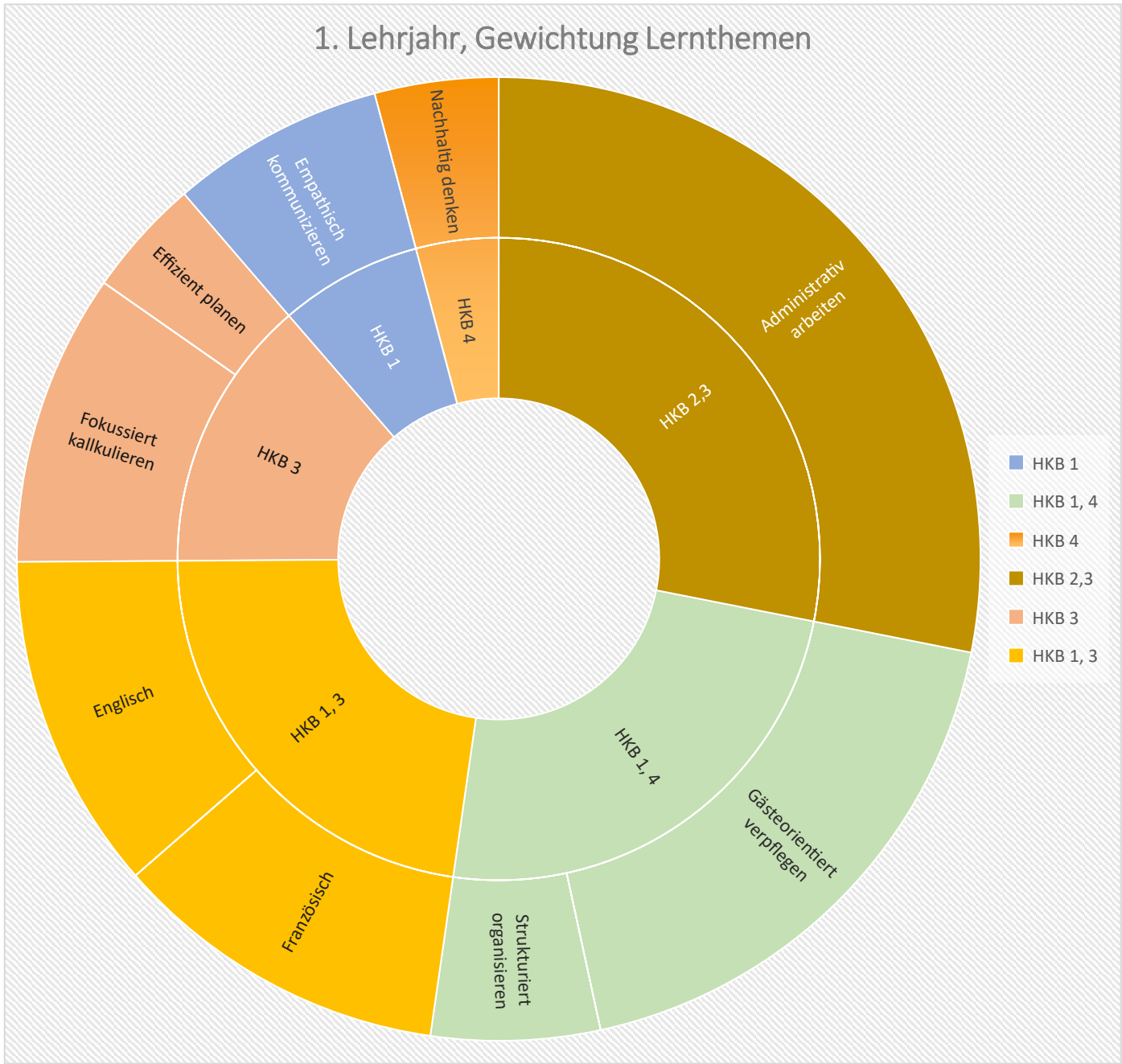
HKB 3 enthalten alle Leistungsziele = 3.x.x

HKB 4 enthalten alle Leistungsziele = 4.x.x

Fach	Zeug- nis- note	Semester (Lektionen pro Woche)					
	Erfah- rungs note	1	2	3	4	5	6
HKB 1 Beraten und Betreuen von Gästen und Partnern*	EN						
Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern (zählt doppelt) **		3	3	2	2	1	1
Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern in Englisch**		1	1	1	0.5	0.5	0.5
Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern in Französisch**		1	1	1	0.5	0.5	0.5
HKB 2 Gestalten und Organisieren von Marketingmassnahmen und Kooperationen	EN	2	2	2	2	1	1
HKB 3 Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen*	EN						
Planen, Organisieren und Umsetzen von administrativen Arbeitsprozessen (zählt doppelt) **		3	3	3	3	1	1
Fachbezogene Texte in Englisch verfassen und wiedergeben **		0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Fachbezogene Texte in Französisch verfassen und wiedergeben **		0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
HKB 4 Sicherstellen der Nachhaltigkeit und der Qualitätsvorgaben	EN	2	1			1	1
Semesterschnitt Berufskennntnisse (auf halbe/ganze Noten) (Mittelwert aus den HKB 1, 2, 3, und 4)		x	x	x	x	x	x
Total (Lektionen pro Woche)		13	12	10	9	6	6

* Gewichteter Mittelwert aus den Unterpositionen **, gerundet auf halbe Noten

** auf Zehntelnoten gerundet (Unterpositionen)



1. Semester

Lekt. Lernthemen LZNr Leistungsziele

Jede Woche werden in Englisch und Französisch folgende Leistungsziele während 1.5 Lektionen zusätzlich unterrichtet:

1.5	Englisch	1.7.1 - 1.7.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.7.1 - 3.7.3	Fachbezogene Texteverfassen und wiedergeben
1.5	Französisch	1.6.1 - 1.6.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.6.1 - 3.6.3	Fachbezogene Texte verfassen und wiedergeben

3	Empathisch kommunizieren	1.1.2	Sie erklären die Grundlagen der Kommunikation anhand der vier Ebenen: • Sachebene • Beziehungsebene • Selbstkundgabe-Ebene • Appellebene (K2)
1	Gästeorientiert verpflegen	4.1.1	Sie beschreiben Anforderungen und Qualitätsstandards für die Lagerung verschiedener Warengruppen. (K2)
1	Gästeorientiert verpflegen	4.1.2	Sie erklären die fachgerechte Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. (K2)
3	Fokussiert kalkulieren	3.3.1	Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

1	Empathisch kommunizieren	1.1.2	Sie erklären die Grundlagen der Kommunikation anhand der vier Ebenen: • Sachebene • Beziehungsebene • Selbstkundgabe-Ebene • Appellebene (K2)
2	Empathisch kommunizieren	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
2	Gästeorientiert verpflegen	4.1.4	Sie beschreiben eine nachhaltige Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. Zum Beispiel: • Food Waste • Bestandeskontrollen (K2)
3	Fokussiert kalkulieren	3.3.1	Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

3	Empathisch kommunizieren	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
2	Gästeorientiert verpflegen	4.2.7	Sie beschreiben die HACCP Grundsätze. (K2)
3	Fokussiert kalkulieren	3.3.1	Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

4	<div> <div>3</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.1.3</div> <div>Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>4.2.7</div> <div>Sie beschreiben die HACCP Grundsätze. (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.1</div> <div>Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
5	<div> <div>3</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.1.6</div> <div>Sie begründen anhand von Beispielen die Faktoren, die zum persönlichen Erscheinungsbild gegenüber den Kunden beitragen. Zum Beispiel: • Kleidung • Begrüssung • Freundliche Sprache • Positives Auftreten und erster Eindruck (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>4.2.7</div> <div>Sie beschreiben die HACCP Grundsätze. (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.1</div> <div>Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
6	<div> <div>1</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.1.6</div> <div>Sie begründen anhand von Beispielen die Faktoren, die zum persönlichen Erscheinungsbild gegenüber den Kunden beitragen. Zum Beispiel: • Kleidung • Begrüssung • Freundliche Sprache • Positives Auftreten und erster Eindruck (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.1.7</div> <div>Sie interpretieren die Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind mit Fokus auf: • Diskretion • Kritikfähigkeit • Aufmerksamkeit • Vorbild • Kompetenz und Glaubwürdigkeit • Empathie (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>4.2.7</div> <div>Sie beschreiben die HACCP Grundsätze. (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.1</div> <div>Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
7	<div> <div>2</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.1.7</div> <div>Sie interpretieren die Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind mit Fokus auf: • Diskretion • Kritikfähigkeit • Aufmerksamkeit • Vorbild • Kompetenz und Glaubwürdigkeit • Empathie (K2)</div> </div> <div> <div>1</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.5.1</div> <div>Sie beschreiben die unter schiedlichen Phasen eines Reklamationsgespräches. (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>4.2.8</div> <div>Sie beschreiben die relevanten Bestimmungen der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LMGV). (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.1</div> <div>Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
8	<div> <div>1</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.5.1</div> <div>Sie beschreiben die unter schiedlichen Phasen eines Reklamationsgespräches. (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.5.4</div> <div>Sie beschreiben die Möglichkeiten, wie positives Feedback vermarktet werden kann. (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>4.2.8</div> <div>Sie beschreiben die relevanten Bestimmungen der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LMGV). (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.1</div> <div>Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
9	<div> <div>2</div> <div>Empatisch kommunizieren</div> <div>1.5.5</div> <div>Sie erklären die Möglichkeiten, wie mit positivem und negativem Gästefeedback umgegangen werden kann. (K2)</div> </div> <div> <div>1</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>1.3.2</div> <div>Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittel gruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>4.2.8</div> <div>Sie beschreiben die relevanten Bestimmungen der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung (LMGV). (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.1</div> <div>Sie führen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
10	<div> <div>3</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>1.3.2</div> <div>Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittel gruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)</div> </div> <div> <div>1</div> <div>Nachhaltig denken</div> <div>4.1.1</div> <div>Sie beschreiben Anforderungen und Qualitätsstandards für die Lagerung verschiedener Warengruppen. (K2)</div> </div> <div> <div>1</div> <div>Nachhaltig denken</div> <div>4.1.2</div> <div>Sie erklären die fachgerechte Annahme, Lagerung und Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>3.1.4</div> <div>Sie erfassen Daten und Infor mationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>
11	<div> <div>3</div> <div>Gästeorientiert verpflegen</div> <div>1.3.2</div> <div>Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittel gruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Nachhaltig denken</div> <div>4.1.4</div> <div>Sie beschreiben eine nachhaltige Bewirtschaftung der verschiedenen Warengruppen. Zum Beispiel: • Food Waste • Bestandeskontrollen (K2)</div> </div> <div> <div>1</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>3.1.4</div> <div>Sie erfassen Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Administrativ arbeiten</div> <div>2.2.1</div> <div>Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)</div> </div>

12

3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.2	Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittel gruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)
2	Nachhaltig denken	4.2.1	Sie erklären die Ziele und Bedeutung der Werterhaltung im Hotel. (K2)
3	Administrativ arbeiten	3.1.5	Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

13

3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.2	Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittel gruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)
2	Nachhaltig denken	4.2.2	Sie beschreiben notwendige Reinigungsmethoden, um die betriebliche Werterhaltung sicherzustellen. (K2)
3	Administrativ arbeiten	3.1.5	Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

14

3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.2	Sie beschreiben die Merkmale der folgenden Lebensmittel gruppen und jeweils ihre typischen Produkte. Zum Beispiel: • Tierische Lebensmittel, Lebensmittel tierischen Ursprungs • Pflanzliche Lebensmittel • Convenience-Stufen (K2)
2	Nachhaltig denken	4.2.2	Sie beschreiben notwendige Reinigungsmethoden, um die betriebliche Werterhaltung sicherzustellen. (K2)
1	Administrativ arbeiten	3.1.5	Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3)
2	Administrativ arbeiten	3.2.7	Sie erläutern die Regeln im Umgang mit Posteingang und -ausgang. (K2)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

15

3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.4	Sie bestimmen aufgrund der Beschaffenheit und der Möglichkeiten der Lebensmittel die passenden Garmethoden und den idealen Temperaturbereich. (K4)
2	Nachhaltig denken	4.2.3	Sie beschreiben die geeigneten Hilfsmittel für die Reinigungsmethoden. (K2)
3	Administrativ arbeiten	3.1.1	Sie bearbeiten Beispiele zu Rechtsfällen zur Entstehung und Erfüllung von Verträgen in der Hotellerie. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

16

1	Gästeorientiert verpflegen	1.3.4	Sie bestimmen aufgrund der Beschaffenheit und der Möglichkeiten der Lebensmittel die passenden Garmethoden und den idealen Temperaturbereich. (K4)
2	Gästeorientiert verpflegen	1.3.5	Sie erklären die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen. (K2)
2	Nachhaltig denken	4.2.5	Sie beschreiben die fachgerechte Reinigung und Pflege von Räumen und deren Einrichtung. (K2)
1	Administrativ arbeiten	3.1.1	Sie bearbeiten Beispiele zu Rechtsfällen zur Entstehung und Erfüllung von Verträgen in der Hotellerie. (K3)
2	Administrativ arbeiten	3.1.2	Sie beschreiben die Rechte und Pflichten der Vertrags parteien in der Hotellerie. (K2)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

17

2	Gästeorientiert verpflegen	1.3.5	Sie erklären die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen. (K2)
1	Gästeorientiert verpflegen	1.3.6	Sie erläutern die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen für eine gesunde Ernährung und die menschliche Gesundheit. (K2)
2	Nachhaltig denken	4.2.5	Sie beschreiben die fachgerechte Reinigung und Pflege von Räumen und deren Einrichtung. (K2)
1	Administrativ arbeiten	3.1.8	Sie wenden die Vorschriften des Datenschutzes und der Datensicherheit an. (K3)
2	Administrativ arbeiten	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adres satengerecht unter Berück sichtigung betriebswirtschaftli cher Interessen in einer zeit gemässen Geschäftssprache. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

18

3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.6	Sie erläutern die Ernährungsgrundsätze und die Kostformen für eine gesunde Ernährung und die menschliche Gesundheit. (K2)
2	Strukturiert organisieren	4.3.1	Sie erklären die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am Arbeitsplatz. (K2)
3	Administrativ arbeiten	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adres satengerecht unter Berück sichtigung betriebswirtschaftli cher Interessen in einer zeit gemässen Geschäftssprache. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

19

3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.7	Sie beschreiben mögliche Auswirkungen der häufigsten Intoleranzen und Allergene. (K2)
2	Strukturiert organisieren	4.3.1	Sie erklären die Vorschriften und Massnahmen zum Schutz ihrer Gesundheit und ihres Umfeldes gemäss Branchenlösungen am Arbeitsplatz. (K2)
3	Administrativ arbeiten	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adres satengerecht unter Berück sichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

2. Semester

Lekt. Lernthemen LZNr Leistungsziele

Jede Woche werden in Englisch und Französisch folgende Leistungsziele während je 1.5 Lektionen zusätzlich unterrichtet:

1.5	Englisch	1.7.1 - 1.7.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.7.1 - 3.7.3	Fachbezogene Texteverfassen und wiedergeben
1.5	Französisch	1.6.1 - 1.6.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.6.1 - 3.6.3	Fachbezogene Texte verfassen und wiedergeben

1	3	Gästeorientiert verpflegen	1.4.3	Sie beschreiben die Servicegrundregeln. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.7	Sie erklären die Ziele und Regelungen und der Branchenempfehlungen zum Brandschutz. (K2)
	3	Administrativ arbeiten	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotel bereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

2	3	Gästeorientiert verpflegen	1.4.3	Sie beschreiben die Servicegrundregeln. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.8	Sie beschreiben Gefahren und mögliche Ursachen von Bränden. (K2)
	3	Administrativ arbeiten	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotel bereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

3	3	Empatisch kommunizieren	1.1.1	Sie erklären im Umgang und in der Kommunikation die länderspezifischen Eigenarten und Gewohnheiten. Zum Beispiel: • Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten • Religiöse Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten • Wertvorstellungen im Umgang mit anderen • Ess- und Trinkkultur (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.9	Sie beschreiben mögliche Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden im Hotel. (K2)
	3	Administrativ arbeiten	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotel bereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

4	3	Empatisch kommunizieren	1.1.1	Sie erklären im Umgang und in der Kommunikation die länderspezifischen Eigenarten und Gewohnheiten. Zum Beispiel: • Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten • Religiöse Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten • Wertvorstellungen im Umgang mit anderen • Ess- und Trinkkultur (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.9	Sie beschreiben mögliche Massnahmen bei unterschiedlichen Bränden im Hotel. (K2)
	3	Administrativ arbeiten	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotel bereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

5	3	Empatisch kommunizieren	1.5.6	Sie erklären die Funktions weise, die Chancen und Gefahren von Bewertungsplattformen (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2)
	1	Nachhaltig denken	4.2.6	Sie erklären den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Ma schinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2)
	3	Administrativ arbeiten	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotel bereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

6	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Nachhaltig denken	4.2.6	Sie erklären den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Ma schinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2)
	1	Administrativ arbeiten	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotel bereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
	2	Fokussiert kalkulieren	3.3.3	Sie berechnen die Mehrwertsteuer im Hotelbereich. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

7	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Nachhaltig denken	4.2.6	Sie erklären den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Ma schinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2)
	3	Fokussiert kalkulieren	3.3.3	Sie berechnen die Mehrwertsteuer im Hotelbereich. (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

8	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Nachhaltig denken	4.2.6	Sie erklären den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2)
	1	Fokussiert kalkulieren	3.3.3	Sie berechnen die Mehrwertsteuer im Hotelbereich. (K3)
	2	Fokussiert kalkulieren	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

9	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Nachhaltig denken	4.2.6	Sie erklären den fachgerechten, ökologisch sinnvollen und effizienten Einsatz von Maschinen, Geräten, Hilfs- und Reinigungsmitteln. (K2)
	3	Fokussiert kalkulieren	3.3.8	Sie berechnen den Break Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

10	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.2	Sie formulieren Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit. (K2)
	1	Fokussiert kalkulieren	3.3.8	Sie berechnen den Break Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Fokussiert kalkulieren	3.5.1	Sie erklären die verschiedenen Kennzahlen und deren Einflussmöglichkeiten. (K2)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

11	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.2	Sie formulieren Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit. (K2)
	2	Fokussiert kalkulieren	3.5.1	Sie erklären die verschiedenen Kennzahlen und deren Einflussmöglichkeiten. (K2)
	1	Fokussiert kalkulieren	3.5.2	Sie berechnen verschiedene Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.2	Sie erstellen mit Hilfe eines Präsentationsprogramms adressatengerechte Folien und Präsentationen. (K3)

12	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.2	Sie formulieren Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit. (K2)
	1	Fokussiert kalkulieren	3.5.2	Sie berechnen verschiedene Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K3)
	2	Fokussiert kalkulieren	3.5.3	Sie interpretieren Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K4)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

13	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.2	Sie formulieren Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen bei der Arbeit. (K2)
	3	Effizient planen	3.2.5	Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

14	3	Gästeorientiert verpflegen	1.3.1	Sie beschreiben die folgenden Getränkegruppen und jeweils typische Produkte. Zum Beispiel: • Aperitifs • Softdrinks • Biere • Weine • Kaffee / Kakao / Tee • Spirituosen (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.6	Sie zeigen auf, wie Abfälle und gefährliche Stoffe gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2)
	2	Effizient planen	3.2.5	Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)
	1	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

15	3	Gästeorientiert verpflegen	1.4.1	Sie erklären die fachgerechte Mise en Place für das Getränke- und Speiseangebot. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.6	Sie zeigen auf, wie Abfälle und gefährliche Stoffe gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2)
	3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
	2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

16

3	Gästeorientiert verpflegen	1.4.1	Sie erklären die fachgerechte Mise en Place für das Getränke- und Speiseangebot. (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.3.6	Sie zeigen auf, wie Abfälle und gefährliche Stoffe gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2)
3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

17

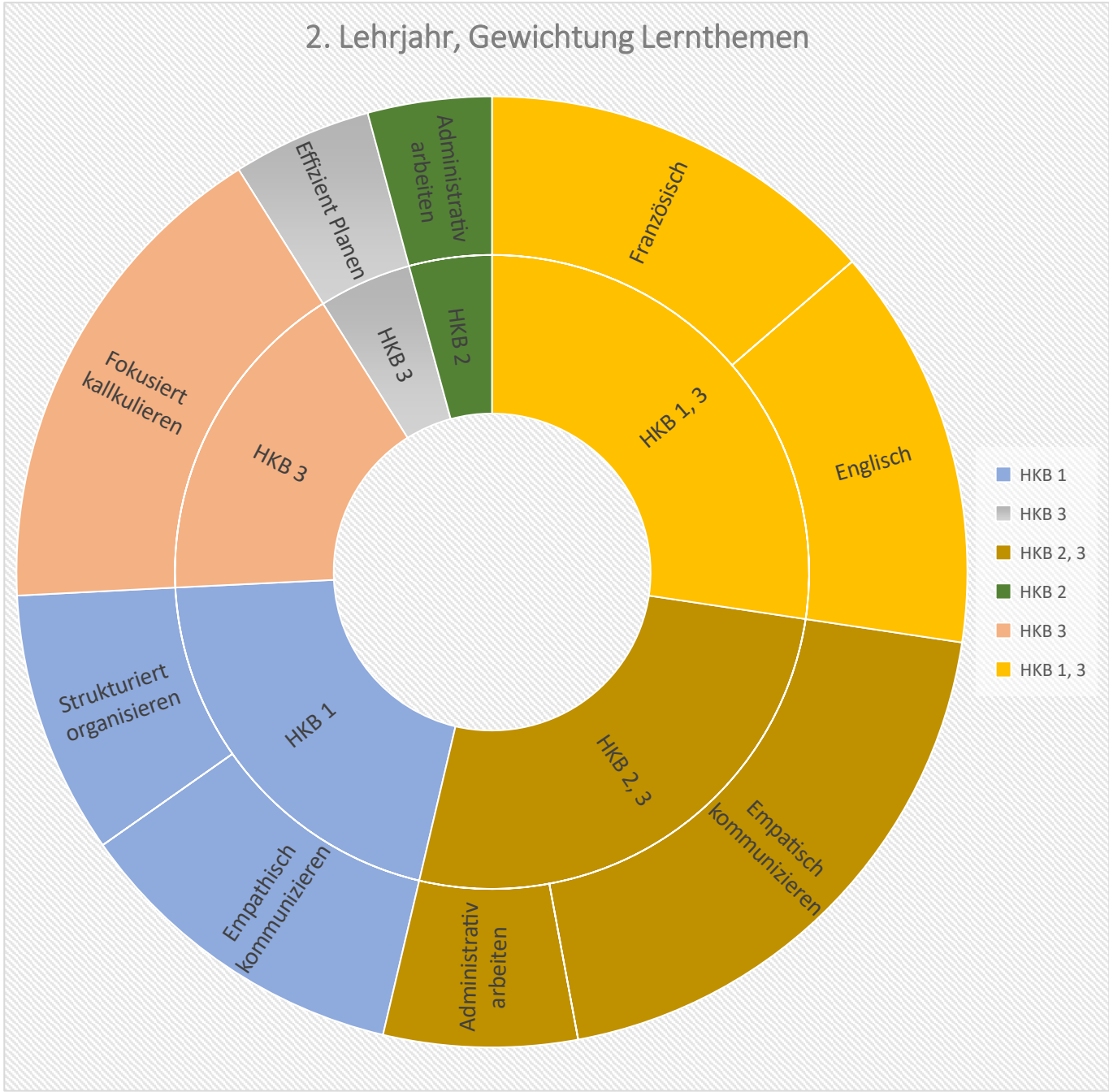
3	Strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.3.6	Sie zeigen auf, wie Abfälle und gefährliche Stoffe gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2)
3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

18

2	Strukturiert organisieren	1.2.4	Sie beschreiben die betrieblichen Prozesse in den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft. (K2)
1	Strukturiert organisieren	1.2.5	Sie erläutern die Nahtstellen zwischen den Bereichen Front-/Back-office, Küche, Restauration und Hauswirtschaft. (K2)
1	Repetition	4.1.-4.4	
3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
2	Administrativ arbeiten	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

19

3	Strukturiert organisieren	1.1-1.5	Repetition
1	Repetition	4.1.-4.4	
3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
2	Administrativ arbeiten	2.1-2-3	Repetition



3. Semester

	Lekt. Lernthemen	LZNr	Leistungsziele
Jede Woche werden in Englisch und Französisch folgende Leistungsziele während je 1.5 Lektionen zusätzlich unterrichtet:			
	1.5 Englisch	1.7.1 - 1.7.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.7.1 - 3.7.3	Fachbezogene Texteverfassen und wiedergeben
	1.5 Französisch	1.6.1 - 1.6.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.6.1 - 3.6.3	Fachbezogene Texte verfassen und wiedergeben

1	2 Empathisch kommunizieren 1	1.4.4	Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-ins. (K2)
	3 Fokussiert kalkulieren	3.3.2	Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)
	2 Administrativ arbeiten 2	2.1.1	Sie beschreiben die Bedürfnisse und Wertpräferenzen von Gästesegmenten, die Besonderheiten typischer Hotelbetriebe sowie Trends in der Branche und der Gesellschaft. (K2)

2	2 Empathisch kommunizieren 1	1.4.4	Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-ins. (K2)
	3 Fokussiert kalkulieren	3.3.2	Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)
	2 Administrativ arbeiten 2	2.1.1	Sie beschreiben die Bedürfnisse und Wertpräferenzen von Gästesegmenten, die Besonderheiten typischer Hotelbetriebe sowie Trends in der Branche und der Gesellschaft. (K2)

3	2 Empathisch kommunizieren 1	1.4.5	Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-outs. (K2)
	3 Fokussiert kalkulieren	3.3.2	Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)
	2 Empathisch kommunizieren 2	2.1.4	Sie beschreiben die Ziele, den Inhalt und den Aufbau einer Offerte. (K2)

4	<div> <div>2</div> <div>Empathisch kommunizieren 1</div> <div>1.4.5</div> <div>Sie beschreiben den gesamten Ablauf des Check-outs. (K2)</div> </div> <div> <div>3</div> <div>Fokussiert kalkulieren</div> <div>3.3.2</div> <div>Sie erstellen eine einfache doppelte Buchhaltung (Bilanzen und Erfolgsrechnungen) im Hotelbereich. (K3)</div> </div> <div> <div>2</div> <div>Empathisch kommunizieren 2</div> <div>2.1.5</div> <div>Sie vergleichen Offerten anhand von Entscheidungsparametern. (K4)</div> </div>
---	--

12

2	Strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 2	3.2.2	Sie stellen interne und externe Dokumente über sichtlich, attraktiv und typographisch regelkonform dar. (K3)
2	Empathisch kommunizieren 2	3.2.8	Sie bedienen verschiedene technische Geräte im Hotelbereich unter Beachtung der Energie- und Ressourceneffizienz. (K3)
2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

13

2	Strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

14

2	Strukturiert organisieren	1.2.2	Sie stellen unterschiedliche Formen von Organigrammen, deren Vor- und Nachteile sowie Merkmale, dar. • Organisationsformen (Linien-, Stab-Linienorganisation) (K3)
3	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

15

2	Strukturiert organisieren	1.2.2	Sie stellen unterschiedliche Formen von Organigrammen, deren Vor- und Nachteile sowie Merkmale, dar. • Organisationsformen (Linien-, Stab-Linienorganisation) (K3)
2	Effizient planen	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Fokussiert kalkulieren	3.5.2	Sie berechnen verschiedene Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K3)
2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

16

2	Strukturiert organisieren	1.4.11	Sie erklären die Bedeutung des Ambientes für die Gäste und den Betrieb. (K2)
1	Fokussiert kalkulieren	3.5.2	Sie berechnen verschiedene Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K3)
2	Fokussiert kalkulieren	3.5.3	Sie interpretieren Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K4)
2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

17

2	Strukturiert organisieren	1.4.13	Sie beschreiben Gestaltungsmöglichkeiten für ein Ambiente, das die Werte und Ziele eines regionalen Betriebes zum Ausdruck bringt. Zum Beispiel: • Umgebung • Einrichtungen • Dekoration (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.3.6	Sie zeigen auf, wie Abfälle und gefährliche Stoffe gemäss den gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben vermieden, vermindert, verwertet und entsorgt werden können. (K2)
3	Fokussiert kalkulieren	3.5.3	Sie interpretieren Kennzahlen. Zum Beispiel: • Zimmerbelegung • Restaurantfrequenz • Verkaufszahlen (K4)
2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

18

2	Gästeorientiert verpflegen	1.2.6	Sie beschreiben die Ziele, die Inhalte und den Einsatz der folgenden Instrumente: • Pflichtenheft • Stellenbeschreibung • Funktionendiagramm (K2)
3	Fokussiert kalkulieren	3.5.4	Sie entwickeln Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen. (K5)
1	Empathisch kommunizieren 2	2.2.3	Sie setzen die gesetzlichen Regeln zu den Nutzungsrechten von Quellen (Urheberrecht) um. (K3)
1	Repetition		

19

2	Gästeorientiert verpflegen	1.2.6	Sie beschreiben die Ziele, die Inhalte und den Einsatz der folgenden Instrumente: • Pflichtenheft • Stellenbeschreibung • Funktionendiagramm (K2)
3	Fokussiert kalkulieren	3.5.4	Sie entwickeln Massnahmen zur Verbesserung der Kennzahlen. (K5)
2	Administrativ arbeiten 2	2.1.2	Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)

4. Semester

Lekt. Lernthemen LZNr Leistungsziele

Jede Woche werden in Englisch und Französisch folgende Leistungsziele während je 1 Lektion zusätzlich unterrichtet:			
1	Englisch	1.7.1 - 1.7.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.7.1 - 3.7.3	Fachbezogene Texteverfassen und wiedergeben
1	Französisch	1.6.1 - 1.6.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
		3.6.1 - 3.6.3	Fachbezogene Texte verfassen und wiedergeben

1	2	Strukturiert organisieren	1.2.7	Sie erklären die Ziele und den Aufbau der folgenden Planungen. Zum Beispiel: • Reservationslisten • Angebotsplanung • Mitarbeiterplanung • Zeit- und Ablaufplanung • Checklisten / Selbstkontrollen (K2)
	3	Administrativ arbeiten 1	3.1.4	Sie erfassen Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 2	2.1.2	Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)

2	2	Strukturiert organisieren	1.2.7	Sie erklären die Ziele und den Aufbau der folgenden Planungen. Zum Beispiel: • Reservationslisten • Angebotsplanung • Mitarbeiterplanung • Zeit- und Ablaufplanung • Checklisten / Selbstkontrollen (K2)
	3	Administrativ arbeiten 1	3.1.4	Sie erfassen Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 2	2.1.3	Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)

3	2	Strukturiert organisieren	1.2.7	Sie erklären die Ziele und den Aufbau der folgenden Planungen. Zum Beispiel: • Reservationslisten • Angebotsplanung • Mitarbeiterplanung • Zeit- und Ablaufplanung • Checklisten / Selbstkontrollen (K2)
	3	Administrativ arbeiten 1	3.1.5	Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 2	2.1.3	Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)

4	2	Strukturiert organisieren	1.2.7	Sie erklären die Ziele und den Aufbau der folgenden Planungen. Zum Beispiel: • Reservationslisten • Angebotsplanung • Mitarbeiterplanung • Zeit- und Ablaufplanung • Checklisten / Selbstkontrollen (K2)
	3	Administrativ arbeiten 1	3.1.5	Sie bearbeiten Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit Hilfe von CRM, Hotelsoftware und HR-Programm. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 2	2.2.4	Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträger. Zum Beispiel: • Printmedien • Digitale Medien (K2)

5	2	Empathisch kommunizieren	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufs gesprächs. (K2)
	2	Empathisch kommunizieren 2	3.1.6	Sie sichern Daten und Informationen von Gästen, Partnern und Mitarbeitenden mit den aktuellen Datensicherungssystemen. (K3)
	1	Empathisch kommunizieren 2	3.2.1	Sie beschreiben den Prozess von Gäste- und Partneranfragen. (K2)
	2	Administrativ arbeiten 2	2.2.4	Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträger. Zum Beispiel: • Printmedien • Digitale Medien (K2)

6	2	Empathisch kommunizieren	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufs gesprächs. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 2	3.2.1	Sie beschreiben den Prozess von Gäste- und Partneranfragen. (K2)
	2	Empathisch kommunizieren 2	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 1	2.3.1	Sie erstellen ein geeignetes Instrument (z.B. Fragebogen oder Telefonleitfaden), um die Zufriedenheit der Gäste für ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erheben. (K3)

7	2	Empathisch kommunizieren	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufs gesprächs. (K2)
	3	Empathisch kommunizieren 2	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 1	2.3.1	Sie erstellen ein geeignetes Instrument (z.B. Fragebogen oder Telefonleitfaden), um die Zufriedenheit der Gäste für ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erheben. (K3)

8	2	Empathisch kommunizieren	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufs gesprächs. (K2)
	3	Empathisch kommunizieren 2	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 1	2.3.1	Sie erstellen ein geeignetes Instrument (z.B. Fragebogen oder Telefonleitfaden), um die Zufriedenheit der Gäste für ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erheben. (K3)

9	2	Strukturiert organisieren	1.2.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Anforderungsprofile der Stellen. (K2)
	3	Empathisch kommunizieren 2	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
	2	Administrativ arbeiten 1	2.3.1	Sie erstellen ein geeignetes Instrument (z.B. Fragebogen oder Telefonleitfaden), um die Zufriedenheit der Gäste für ein Produkt oder eine Dienstleistung zu erheben. (K3)

10	2	Strukturiert organisieren	1.2.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Anforderungsprofile der Stellen. (K2)
	3	Empathisch kommunizieren 2	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
	2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

11	2	Empathisch kommunizieren 1	1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	3	Empathisch kommunizieren 2	3.2.3	Sie verfassen interne und externe Dokumente adressatengerecht unter Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Interessen in einer zeitgemässen Geschäftssprache. (K3)
	2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

12	2	Empathisch kommunizieren 1	1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	2	Empathisch kommunizieren 2	3.2.4	Sie benutzen unterschiedliche (digitale sowie gedruckte) Ablagesysteme. (K3)
	1	Effizient planen	3.2.5	Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)
	2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

13	2	Empathisch kommunizieren 1	1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	3	Effizient planen	3.2.5	Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)
	2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

14	2	Empathisch kommunizieren 1	1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	3	Effizient planen	3.2.5	Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)
	2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

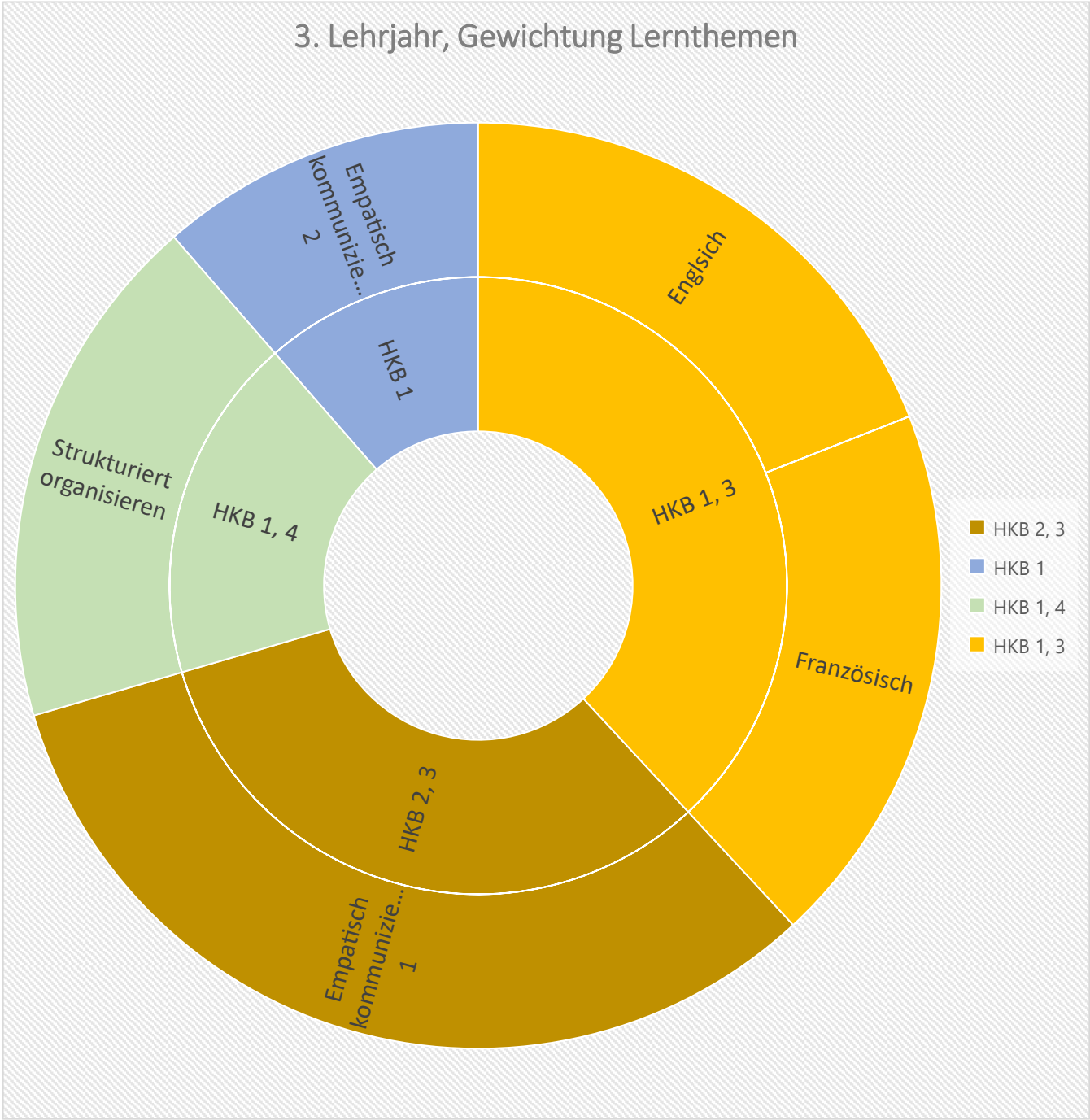
15	2	Empathisch kommunizieren 1	1.5.2	Sie schätzen unterschiedliche Gesprächssituationen situationsgerecht ein. (K4)
	3	Effizient planen	3.2.5	Sie planen interne Anlässe. Zum Beispiel: • Kadersitzungen • Mitarbeiterausflug (K3)
	2	Empathisch kommunizieren 2	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

16	2	Empathisch kommunizieren 1	1.5.3	Sie leiten situationsgerecht Massnahmen aus der Auswertung von Reklamationen ab. (K4)
	3	Fokussiert kalkulieren	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

17	2	Empathisch kommunizieren 1	1.5.6	Sie erklären die Funktionsweise, die Chancen und Gefahren von Bewertungsplattformen (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2)
	3	Fokussiert kalkulieren	3.3.8	Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

18	2	Empathisch kommunizieren 1	1.5.6	Sie erklären die Funktionsweise, die Chancen und Gefahren von Bewertungsplattformen (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2)
	3	Fokussiert kalkulieren	3.3.8	Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

19	2	Repetition	1.1-1.5	
	3	Fokussiert kalkulieren	3.3.8	Sie berechnen den Break-Even-Point für verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	2	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)



5. Semester

	Lekt.	Lernthemen	LZNr	Leistungsziele
Jede Woche werden in Englisch und Französisch folgende Leistungsziele während je 1 Lektion zusätzlich unterrichtet:				
	1	Englisch	1.7.1 - 1.7.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
			3.7.1 - 3.7.3	Fachbezogene Texteverfassen und wiedergeben
	1	Französisch	1.6.1 - 1.6.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
			3.6.1 - 3.6.3	Fachbezogene Texte verfassen und wiedergeben

1	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.3	Sie leiten Massnahmen aus gesetzlichen Bestimmungen und Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie ab. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

2	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.3	Sie leiten Massnahmen aus gesetzlichen Bestimmungen und Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie ab. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

3	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.3	Sie leiten Massnahmen aus gesetzlichen Bestimmungen und Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie ab. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

4	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.3.3	Sie leiten Massnahmen aus gesetzlichen Bestimmungen und Standards für den Umweltschutz in der Hotellerie ab. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

5	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

6	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

7	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

8	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.3	Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationsgesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

9	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

10	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.4	Sie analysieren typische Kommunikationssituationen im beruflichen Alltag. (K4)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.3.7	Sie kalkulieren verschiedene Angebote im Hotel. (K4)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

11	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.4	Sie analysieren typische Kommunikationssituationen im beruflichen Alltag. (K4)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grund legenden Elemente des HRM. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

12	1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.5	Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. (K4)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grund legenden Elemente des HRM. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

13

1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.5	Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. (K4)
1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

14

1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.5	Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. (K4)
1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

15

1	Empathisch kommunizieren 2	1.1.5	Sie leiten aus typischen Kommunikationssituationen Verbesserungsvorschläge ab. (K4)
1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

16

1	Empathisch kommunizieren 2	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs. (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.4.1	Sie erklären die Bedeutung von: • Leitbild • Unternehmensgrundsätzen • Unternehmenskultur • Unternehmenspolitik • Betriebs-Image (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.1	Sie gestalten Texte, Bilder und Grafiken mit Hilfe von aktuellen Text-, Kalkulations- und Grafikbearbeitungsprogrammen. (K3)

17

1	Empathisch kommunizieren 2	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs. (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.4	Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträger. Zum Beispiel: • Printmedien • Digitale Medien (K2)

18

1	Empathisch kommunizieren 2	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs. (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.2.4	Sie beschreiben Formen und Zielgruppen von Informationsträger. Zum Beispiel: • Printmedien • Digitale Medien (K2)

19

1	Empathisch kommunizieren 2	1.4.6	Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen des Beratungs- und Verkaufsgesprächs. (K2)
1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
1	Empathisch kommunizieren 1	2.1.2	Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)

6. Semester

	Lekt.	Lernthemen	LZNr	Leistungsziele
Jede Woche werden in Englisch und Französisch folgende Leistungsziele während je 1 Lektion zusätzlich unterrichtet:				
	1	Englisch	1.7.1 - 1.7.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
			3.7.1 - 3.7.3	Fachbezogene Texteverfassen und wiedergeben
	1	Französisch	1.6.1 - 1.6.6	Beratung, Betreuung und Kommunikation im Umgang mit Gästen und Partnern
			3.6.1 - 3.6.3	Fachbezogene Texte verfassen und wiedergeben
1	1	Empathisch kommunizieren	1 1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.2	Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)
2	1	Empathisch kommunizieren	1 1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.2	Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)
3	1	Empathisch kommunizieren	1 1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.2	Sie bewerten Trends anhand eines Chancen- und Gefahrenkatalogs. (K6)
4	1	Empathisch kommunizieren	1 1.4.7	Sie beschreiben die betrieblichen Angebote. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 3.4.1	Sie beschreiben die grundlegenden Elemente des HRM. (K2)
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.3	Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)
5	1	strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.3	Sie beschreiben die unterschiedlichen Qualitätssysteme des Hotels und deren Bedeutung und Nutzen. (K2)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.3	Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)
6	1	strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.3	Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)
7	1	strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.1.3	Sie entwerfen Produkte für ausgewählte Angebote oder passen sie an. (K5)
8	1	strukturiert organisieren	1.2.1	Sie beschreiben die Aufbauorganisation in der Hotellerie. (K2)
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	1 2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

9	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

10	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

11	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

12	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

13	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

14	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

15	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

16	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

17	1	Repetition	1.1-1.5	
	1	Strukturiert organisieren	4.4.4	Sie leiten aus den Erkenntnissen der Qualitätssysteme der Hotels gezielte Massnahmen ab. (K4)
	1	Repetition	3.1.-3.5	
	1	Empathisch kommunizieren	2.2.5	Sie gestalten Informationsträger. (K3)

18 Kein Unterricht / Lernende stehen dem Betrieb zur Verfügung

19 Kein Unterricht / Lernende stehen dem Betrieb zur Verfügung