



**Allgemeine Berufsschule Zürich**

**Schulinterner Lehrplan**

Hotelfachfrau / Hotelfachmann

## Semestertafel Hotelfachfrau /-mann

Sem: 1

### Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation:

Stellenwert des Tourismus/Geschichte und Entwicklung  
Aufbau der Branche  
Organisation der Betriebe, Bereiche und Abteilungen  
Mein Lehrbetrieb und seine Geschäftspolitik

Sinn, Zweck, Einsatz und Ablage von Checklisten  
einfache Checklistenbeispiele erarbeiten  
Arbeitstechnik und rationelles Arbeiten  
Regeln zu Teamarbeit

### Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

Grundbegriffe im Bereich der Mikroorganismen  
Sinn und Zweck der Lebensmittelgesetzgebung  
persönliche Hygiene, betriebliche Hygiene

Gesundheitsvorsorge  
Betriebliche Gesundheitsförderung  
Verhaltensmassnahmen für Brandschutz  
Verhaltensmassnahmen bei Brandausbruch

### Logistik:

verschiedene Abfallarten

### Gästebetreuung:

Verhalten allgemein (Schule, Lehrbetrieb)  
korrekte Umgangsformen  
Auftreten

### Raumgestaltung:

jeweilige Raumgestaltungspunkte

### Werterhaltung:

Abläufe der Unterhalts- und Zwischenreinigung in der  
Beherbergungsabteilung  
Arrivéezimmer herrichten  
Couverture

Wahl der Systeme und Methoden bei der Reinigung  
korrekter Einsatz der chemotechnischen Produkte

### Wäscheversorgung:

Wäschearten in der Beherbergungsabteilung

### Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien:

Wahl und Einsatz von Maschinen, Geräten und Utensilien  
für die Unterhalts- und Zwischenreinigung in der  
Beherbergungsabteilung  
Funktion und Pflege der Maschinen, Geräte und Utensilien

Meldung zu Beschädigungen, Mängel

### Diverses:

Projektarbeit:  
Lehrbetriebsbescrieb

Ergänzende Lehrmittel:  
Servicelehrbuch  
Housekeeping Management im Hotel  
Reinigungstechnik

## Semestertafel Hotelfachfrau /-mann

Sem: 2

### Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation:

Grundbegriffe der Betriebswirtschaft  
betriebswirtschaftliche und ökologische Zusammenhänge  
Ablauforganisation, Organigramm  
Checklisten erstellen: Arbeitsablauf, Bedienungsanleitung

Kommunikationsmittel/Informationsmittel  
Schnupperlehrprogramm erstellen  
Einführungsprogramm erstellen

### Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

jeweilige Hygienepunkte  
jeweilige Arbeitssicherheitspunkte  
jeweilige Gesundheitsschutzpunkte

### Logistik:

jeweilige Logistikpunkte

### Gästebetreuung:

Gästebedürfnisse in Bezug der Wäsche

### Raumgestaltung:

Wichtigkeit der Wäsche in der Raumgestaltung

### Werterhaltung:

jeweilige Werterhaltungspunkte

### Wäscheversorgung:

Wäschepflege: Sortieren, Kontrollieren, Waschen,  
Antrocknen, Trocknen, Mangeln, Bügeln, Falten,  
Wegräumen, Lagern  
Wahl und Einsatz der Waschmittel und Waschhilfsmittel

Unterschied verschiedener Wäsche und Textilien  
Merkmale/Eigenschaften der Materialien  
Zusammenarbeit mit Zentralwäschereien  
Wäscheanfall und Waschmitteldosierung ausrechnen

### Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien:

Wahl und Einsatz von Maschinen und Geräten in der  
Wäscherei/Lingerie  
Funktion und Pflege der Maschinen und Geräte

### Diverses:

Projektarbeit:  
Wäscheversorgung und/oder  
Textilien

Ergänzende Lehrmittel:  
Waschen heute  
Housekeeping Management im Hotel

## Semestertafel Hotelfachfrau /-mann

Sem: 3

Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation:

Sinn und Zweck vom Einführen neue Mitarbeiter

Berechnungen:  
Brutto, Netto, Tara  
Getränkeausschank und -verlust

Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

Lebensmittelhygiene  
Hygienepläne erstellen  
jeweilige Hygienepunkte

gesunde Ernährung  
jeweilige Arbeitssicherheitspunkte

Logistik:

Warenbewirtschaftung, gesetzliche Bestimmungen,  
Eigenschaften, Merkmale, Eigenschaften und Lagerung  
von Lebensmitteln  
Milch, Kaffee, Tee, Kakao, Zucker, Obst, Getreide, Eier,

Merkmale, Eigenschaften und Lagerung von Getränken  
Mineralwasser, Süsse Wasser, Obstsäfte, Bier, Wein,  
Spirituosen  
Verhalten beim Trennen, Verwerten, Entsorgen

Gästebetreuung:

Frühstückszubereitung  
Frühstücksbuffet  
Früchtekorb und Käseplatte

Speise- und Getränkeservice:  
Frühstücksbereich  
bei Seminarpausen und bei Apérobuffets  
Ausschank von alkoholischen und nicht alkoholischen

Raumgestaltung:

Frühstücksraum herrichten  
Seminarraum herrichten

Werterhaltung:

Arbeitsabläufe im Office/Stewarding  
tägliche Reinigungen  
Grundreinigungen an verschiedenen Materialien  
keramische Erzeugnisse, Glas, Metalle und Kunststoffe

Eigenschaften/Merkmale und Ansprüche an die Reinigung  
der verschiedenen Materialien im Verpflegungsbereich

Wäscheversorgung:

jeweilige Wäscheversorgungspunkte

Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien:

Maschinen und Geräte in den Bereichen  
Office/Stewarding, Frühstück und Getränkeausschank  
Wahl und Einsatz  
Funktion und Pflege

Diverses:

Projektarbeit:  
Lebensmittel und/oder Getränkekunde

Ergänzende Lehrmittel:  
Servicelehrbuch  
Peperoni

## Semestertafel Hotelfachfrau /-mann

Sem: 4

Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation:

Geschäftspolitik, Leitbild und Geschäftsphilosophie  
Grundsätze im Marketing  
Wertschöpfungsprozesse

Ziel, Zweck und Aufbau der Qualitätssicherung  
Verschiedene Instruktionmethoden  
Regeln der Auftragserteilung und der Kontrolle  
Berechnungen: Repetitionen

Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

jeweilige Hygienepunkte  
jeweilige Arbeitssicherheitspunkte  
jeweilige Gesundheitsschutzpunkte

Logistik:

jeweilige Logistikpunkte

Gästebetreuung:

verschiedene Gästebedürfnisse vom Empfang bis zur  
Verabschiedung  
Verkaufsregeln  
Bankett-Einsatz

Speise- und Getränkeservice für Hotel und Bankett-Gäste  
einfache Serviceformen

Raumgestaltung:

Seminarräume einrichten  
Dekorationen im Beherbergungsbereich  
Blumen-, Pflanzen- und Dekorationspflege

Werterhaltung:

Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigungen von:  
Inneneinrichtungen  
Möbeln, Bettinhalt, Vorhängen

Eigenschaften/Merkmale und Ansprüche an die Reinigung  
der verschiedenen Materialien

Wäscheversorgung:

jeweilige Wäscheversorgungspunkte

Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien:

Wahl und Einsatz der verschiedenen Maschinen und  
Geräte  
Funktion und Pflege der verschiedenen Maschinen und  
Geräte

Diverses:

Projektarbeit:  
Materialien im Housekeeping  
Instruktion vorführen

Ergänzende Lehrmittel:  
Housekeeping Management im Hotel  
Servicelehrbuch

## Semestertafel Hotelfachfrau /-mann

Sem: 5

### Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation:

Kostenstrukturen und Investitionen  
ökologischer und ökonomischer Umgang mit Wasser,  
Energie, Maschinen, Mittel, Manpower

Berechnungen:  
Fremdwährungsberechnungen  
Statistiken  
Repetitionen der Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation

### Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

jeweilige Hygienepunkte  
jeweilige Arbeitssicherheitspunkte  
jeweilige Gesundheitsschutzpunkte

Repetitionen der Hygiene, Arbeitssicherheit und  
Gesundheitsschutz

### Logistik:

verschiedene Abfallarten  
ökologische Entsorgung  
Abfallkonzept

Repetitionen der Logistik

### Gästebetreuung:

Arbeitsabläufe Réception:  
Gästetypen  
Fachbegriffe, Gästekartei, Reservationen  
Ankünfte vorbereiten, Check-in

Sicherheit der Gäste  
Telefondienst, Weckdienst und Post  
Kassawesen  
Administration: Offerte, Reservationsbestätigung, E-Mails

### Raumgestaltung:

jeweilige Raumgestaltungspunkte

Repetitionen der Raumgestaltung

### Werterhaltung:

Arbeitsabläufe von Zwischen- und Grundreinigungen von  
öffentlichen Räumen und im Beherbergungsbereich  
Einsatz der chemotechnischen Produkte

Repetitionen der Werterhaltung

### Wäscheversorgung:

jeweilige Wäscheversorgungspunkte

Repetitionen der Wäscheversorgung

### Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien:

Wahl und Einsatz der verschiedenen Maschinen und  
Geräte für Zwischen- und Grundreinigungen  
Funktion und Pflege der verschiedenen Maschinen und  
Geräte

Repetitionen der Anlagen, Maschinen, Geräte und  
Utensilien

### Diverses:

Ergänzende Lehrmittel:  
Pflegeanleitung für Bodenbeläge  
Reinigungstechnik  
Housekeeping Management im Hotel

Réception/Empfang:  
Einführung in das Reservationssystem Fidelio 8

## Semestertafel Hotelfachfrau /-mann

Sem: 6

### Betriebswirtschaft / Betriebsorganisation:

Arbeitspläne für Teilbereiche  
Preisgestaltung  
Einsatzplanung der Mitarbeiter

Berechnungen:  
Preisgestaltung und -berechnungen, Kalkulation  
Repetitionen der Betriebswirtschaft/Betriebsorganisation

### Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

jeweilige Hygienepunkte  
jeweilige Arbeitssicherheitspunkte  
jeweilige Gesundheitsschutzpunkte

Repetitionen der Hygiene, Arbeitssicherheit und  
Gesundheitsschutz

### Logistik:

Einkauf planen  
Bestellungen  
Grund, Wichtigkeit der Inventur, Inventur durchführen

Repetitionen der Logistik

### Gästekbetreuung:

Arbeitsabläufe Réception:  
Verkauf von Dienstleistungen  
Check-out, Einkassieren, Fremdwährungen  
Administrative Arbeiten

Reklamationen, Verhalten in schwierigen Situationen  
Logiernächteberechnungen

### Raumgestaltung:

Bedeutung von Dekorationsmöglichkeiten  
Farben/Raumeffekte/Beleuchtung

Repetitionen der Raumgestaltung

### Werterhaltung:

Kontrollaufgaben im Beherbergungsbereich

Repetitionen der Werterhaltung

### Wäscheversorgung:

Wäscheversorgungsrechnungen

Repetitionen der Wäscheversorgung

### Anlagen, Maschinen, Geräte und Utensilien:

Wichtigkeit von Mängel, Reperaturen erfassen  
Betriebsstörungen an haustechnischen Anlagen

Anlagen im Sanitärbereich  
Brandschutztechnik  
Elektrische Installationen  
Repetitionen der Anlagen, Maschinen, Geräte und

### Diverses:

Ergänzende Lehrmittel:  
Pflegeanleitung für Bodenbeläge  
Reinigungstechnik  
Housekeeping Management im Hotel

Réception/Empfang:  
Einführung in das Reservationssystem Fidelio 8