



Allgemeine Berufsschule Zürich ABZ

Schulinterner Lehrplan

Fachleute Hotellerie-Hauswirtschaft EFZ



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

<p>HKB A: Auftreten und Kommunizieren</p> <p>a1: Den eigenen Auftritt im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft gestalten</p> <p>a1.1 Gepflegtes Auftreten a1.2 Betriebskultur a1.3 Wirkung und Verhalten a1.4 Kommunizieren a1.5 Kommunikationsmodelle a1.6 Kulturelle Merkmale und Diversität a1.7 Informations- und Kommunikationsmittel</p> <p>a2: Gäste, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft beraten und betreuen</p> <p>a2.3 Gäste- und Kundentypen</p> <p>a3: Rückmeldungen von Gästen, Kundinnen und Kunden im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft entgegennehmen und bearbeiten</p> <p>a3.1 Rückmeldungen und Beschwerden</p> <p>a6: Gäste, Kundinnen und Kunden mit besonderen Bedürfnissen betreuen</p> <p>a6.1 Unterstützungsmassnahmen erkennen und treffen a6.3 Notfallsituationen</p>	<p>HKB C: Reinigen und Gestalten von Räumen</p> <p>c2: Räume und Einrichtungen im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft reinigen</p> <p>c2.1 Ziele der Reinigung c2.3 Reinigung von Räumen und Einrichtungen c2.5 Vorgaben und Empfehlungen zu Reinigung</p> <p>c3: Reinigungsmaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</p> <p>c3.1 Bedienen von Maschinen und Geräten für die Reinigung c3.2 Einsatz von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.3 Dosierung von Mitteln zur Reinigung, Pflege und Desinfektion c3.4 Reinigung und Unterhalt von Maschinen und Geräten zur Reinigung</p> <p>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</p> <p>e2: Anliegen der Hotellerie-Hauswirtschaft in interdisziplinären Teams vertreten</p> <p>e2.1 Zusammenarbeit in interdisziplinären Teams</p> <p>e6: Sicherheits- und gesundheitsrelevante Ereignisse bewältigen</p> <p>e6.1 Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Brandschutz</p>
--	---



Handlungskompetenzbereiche 2. Semester

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

Handlungskompetenzen b1, b3, d1, d2, e1

<p>HKB B: Servieren von Getränken und Speisen</p> <p>b1: Getränke und Speisen bestellen und bereitstellen</p> <p>b1.2 Eindecken von Tischen und Buffets b1.3 Vorgaben und Empfehlungen für Getränken und Speisen b1.7 Küchenhilfsmittel, Maschinen und Geräte zur Speisezubereitung b1.8 Vorgaben und Empfehlungen zur Zubereitung von Speisen</p> <p>b3: Maschinen und Geräte für die Zubereitung von Getränken und Speisen bedienen, reinigen und instand halten</p> <p>b3.1 Bedienung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen b3.2 Reinigung von Maschinen und Geräten für die Ausgabe von Getränken und Speisen</p>	<p>HKB D: Sicherstellen der Wäscheversorgung</p> <p>d1: Betriebs- und Kundenwäsche im Wäschekreislauf bearbeiten</p> <p>d1.1 Bedeutung von sauberer Wäsche d1.2 Bedeutung Wäschekreislauf und Beschaffungsmodelle für verschiedene Wäschearten d1.4 Textileigenschaften d1.5 Wäschesortierung d1.6 Ergonomie im Wäschekreislauf d1.12 Vorgaben und Empfehlungen zur Bearbeitung von Wäsche</p> <p>d2: Wäschereimaschinen und -geräte bedienen, reinigen und instand halten</p> <p>d2.1 Bedienen von Wäschereimaschinen und –geräten sowie Einsatz von Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.2 Ökonomie und Ökologie beim Waschen d2.3 Dosierung von Waschmitteln und –hilfsmitteln d2.4 Vorgaben und Empfehlungen zum Umgang mit Wäschereimaschinen, -geräten, Waschmitteln und -hilfsmitteln d2.5 Reinigung und Unterhalt von Wäschereimaschinen und -geräten d2.6 Störungserkennung an Wäschereimaschinen und -geräten</p> <p>HKB E: Organisieren und Umsetzen von Betriebsabläufen</p> <p>e1: Organisationsprozesse im Bereich Hotellerie-Hauswirtschaft umsetzen und optimieren</p> <p>e1.3 Trägerorganisation e1.5 Organisationsform und Leitbild e1.8 Insourcing und Outsourcing e1.9 Verschwiegenheit und Datenschutz</p>
--	---



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



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



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



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