



Referenzdokumente

Zur Verordnung des SBFJ 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	Referenzsituationen	2
	Situation 1 Betreuung von Gästen, Kundinnen und Kunden sowie Service	2
	Situation 2: Gestalten und Reinigen von Räumen	3
	Situation 3: Privat-, Betriebs- und septische Wäsche	3
3	Referenzbetriebe	4
	Referenzbetrieb 1: Klinik / Akutspital mit integrierter REHA	4
	Referenzbetrieb 2: Design-Hotel	4
	Referenzbetrieb 3: Wellness-Hotel	4
	Referenzbetrieb 4: Pflege-, Wohn- und Alterszentrum	5
	Referenzbetrieb 5: Berg-Hotel	5
4	Referenzliste Maschinen und Geräte	6
5	Referenzliste Getränke und Speisen	7

1 Einleitung

Referenzdokumente bilden eine Sammlung von Beispielen, die während der beruflichen Grundbildung in allen drei Lernorten verwendet werden können. Zu den Referenzdokumenten gehören Referenzsituationen, Referenzbetriebe, eine Referenzliste mit Maschinen und eine Referenzliste mit Speisen und Getränken.

In der Berufsfachschule dienen die Referenzdokumente für Fallbeispiele, indem beispielsweise Referenzsituationen und Referenzbetriebe individuell miteinander verknüpft werden können. Die Referenzdokumente dienen als Hilfsmittel und unterstützen dabei, den Unterricht handlungsorientiert zu gestalten.

In den Lehrbetrieben und überbetrieblichen Kursen werden vorgegebene Praxisaufträge an die Referenzdokumente geknüpft.

2 Referenzsituationen

In drei verschiedenen Referenzsituationen werden Handlungen beschrieben, die die verschiedenen Handlungskompetenzen von Fachpersonen Hotellerie-Hauswirtschaft miteinander verknüpfen. Sie bilden den Rahmen für verschiedene konkrete Handlungen.

Die Praxisaufträge der Lernorte Betrieb und überbetriebliche Kurse nehmen jeweils Bezug auf die Referenzsituationen.

Situation 1 Betreuung von Gästen, Kundinnen und Kunden sowie Service

Heute arbeitet der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft im Service. Er übernimmt dort die Tagesverantwortung und ist in dieser Aufgabe für den reibungslosen Ablauf des Service verantwortlich. Er startet mit den Vorbereitungen zum Frühstück. Er betreut zusammen mit einer Kollegin das reichhaltige und vielfältige Frühstücksbuffet. Gemeinsam erstellen sie das Mise en place, um in Stosszeiten keine Zeit zu verlieren. Den Gästen, Kundinnen und Kunden serviert er warme Getränke, die er frisch und maschinell zubereitet. Für das Buffet bereiten er und seine Kollegin kleinere Speisen frisch zu. Dazu setzen sie verschiedene Geräte und Maschinen ein, die er nach Gebrauch reinigt.

Bei der Betreuung des Buffets, der Zubereitung der Speisen, Lagerung, Deklaration von Lebensmitteln sowie beim Bedienen und Reinigen der Maschinen und Geräte hält er betriebliche Vorgaben und Qualitätsstandards ein.

Der Frühstücksdienst umfasst auch Geschirrwash- und Aufräumaufgaben. Für das benutzte Geschirr und Besteck setzt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft die Arbeitsschritte des Geschirr- und Abwaschkreislaufs um. Dabei dosiert er die Geschirrwashmittel sorgfältig und setzt sie dadurch umweltschonend ein. Er bedient die entsprechenden Maschinen und Geräte fachgerecht, kontrolliert und reinigt sie nach betrieblichen Vorgaben und den Anleitungen des Herstellers. Er erkennt Defekte und leitet diese an die zuständige Stelle weiter.

Abfälle, die beim Frühstück anfallen und Essensreste entsorgt er nach betrieblichen und rechtlichen Vorgaben. Wertstoffe trennt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft sorgfältig, damit sie dem Recycling zugeführt werden können.

Das Mittagessen wird den Gästen, Kundinnen und Kunden direkt auf Tellern serviert. Immer wieder fragen Personen mit Unverträglichkeiten den Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft nach Allergenen und Inhaltsstoffen von Speisen. Von der zuständigen Köchin bekommt er entsprechende Informationen und Empfehlungen, die er den Gästen, Kundinnen und Kunden zu deren Schutz weiterleitet. Er weist auf Alternativen im Speiseangebot.

Die Angebote des Hauses sind auch für externe Gäste attraktiv. Sie bezahlen oft direkt oder auf Rechnung. So betreut der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft auch das Kassensystem mit den verschiedenen Bezahlungsmöglichkeiten zuverlässig.

Kurzfristig hat sich eine Gruppe für eine Veranstaltung im Sitzungszimmer mit anschliessendem Apéro angemeldet. Die Organisation des Anlasses wird dem Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft übertragen, der die dazu benötigte Infrastruktur plant, vorbereitet und die gewünschten Getränke bereitstellt sowie in der Küche die Lebensmittel für den Apéro bestellt.

Die freundliche und aufmerksame Betreuung der Gäste, Kundinnen und Kunden ist ein wichtiges Betriebsmerkmal. Sie sollen sich im Haus besonders wohlfühlen. Deshalb fragt der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft Gäste, Kundinnen und Kunden regelmässig nach deren Wünschen und Wohlbefinden. Trotzdem gibt es unter ihnen solche, deren Erwartungen und Ansprüche nicht erfüllt werden. Diese Rückmeldungen nimmt er höflich entgegen, leitet sie an seine Vorgesetzten weiter oder trifft selbst wirkungsvolle Massnahmen.

Situation 2: Gestalten und Reinigen von Räumen

Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft arbeitet diese Woche in der Reinigung. Sie ist für alle anfallenden Reinigungsarbeiten auf der ihr zugeteilten Etage verantwortlich. Die Sicht- und Unterhaltsreinigung führt sie jeweils am Morgen durch. Am Nachmittag erledigt die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft diverse Zwischen- und Grundreinigungsarbeiten. Für die Reinigungsaufträge setzt sie verschiedene Maschinen und Geräte ein. Diese bedient sie fachgerecht und kontrolliert sie auf Vollständigkeit, benötigtes Verbrauchsmaterial sowie auf Schäden. Dabei hält sie Vorgaben zur Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ein.

In dieser Woche sind Ein- und Austritte auf der Etage geplant. Ein Zimmer wird Mitte Woche neu besetzt. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft ist für die Vorbereitung und Kontrolle dieses Zimmers verantwortlich und dokumentiert die ausgeführten Arbeiten nach betrieblichen Vorgaben und mit Hilfe einer Checkliste. Ende Woche wird ein anderes Zimmer frei. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft führt in diesem Zimmer alle anfallende Grundreinigungsarbeiten sowie die Nasszellenreinigung nach den betrieblichen Qualitätsanforderungen aus. Sie setzt dazu vorgegebene Kontrollinstrumente ein. Bei den Kontrollarbeiten stellt sie an einem Einrichtungsgegenständen einen Defekt fest. Diesen protokolliert sie und geht nach den entsprechenden betrieblichen Vorgaben vor. Es ist unter anderem vorgesehen, dass die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft die zuständige Stelle informiert, was sie unmittelbar macht.

Anfangs Woche stehen in den Korridoren die Pflanzenpflege und die Erneuerung der Dekorationen auf dem Auftragsplan. Die Fachfrau Hotellerie-Hauswirtschaft pflegt die vorhandenen Pflanzen und stellt für den Empfangsbereich eine zur Jahreszeit passende Dekoration her.

Zusätzlich führt sie während der Woche die Zwischenreinigung der Fenster durch. Dazu wird sie von einem Praktikanten unterstützt, den sie in die Arbeit einführt und anleitet.

Situation 3: Privat-, Betriebs- und septische Wäsche

In der hauseigenen Wäscherei werden verschiedene Wäschearten verarbeitet. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft ist heute für die Arbeiten im Wäschekreislauf zuständig. Er setzt dabei verschiedene Wäschereimaschinen, Wäschereigeräte, Waschmittel und Waschhilfsmittel im Wäschekreislauf ein. Waschmittel dosiert er sorgfältig und setzt Waschhilfsmittel sparsam und umweltschonend ein.

Ein Teil der Betriebswäsche wird durch eine externe Wäscherei verarbeitet. Heute wird saubere Wäsche geliefert. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft kontrolliert die Wäsche bei der Entgegennahme auf Vollständigkeit und Qualität. Dabei vergleicht er den Auftrag mit dem Lieferschein und kontrolliert die Qualität mit einem Kontrollhilfsmittel. Bei der Kontrolle stellt er Mängel in der Menge und der Ausführung fest. So wurde unter anderem Wäsche eines anderen Betriebs geliefert und eigene nicht wie vereinbart aufbereitet. Der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft dokumentiert seine Feststellungen und leitet diese an die verantwortliche Person weiter. Anschliessend kontrolliert er die Wäschebestände und führt die Bestellung nach den betrieblichen Vorgaben aus.

Ein Gast beziehungsweise eine Kundin ist erkrankt, weshalb septische Wäsche anfällt. Für solche Situationen bestehen betriebsintern klare Vorschriften. Seine Vorgesetzte legt bei diesem Sachverhalt aber auch allgemein besonderen Wert darauf, dass ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diese Vorgaben zur persönlichen und betrieblichen Hygiene, zur Arbeitssicherheit und zum Gesundheitsschutz konsequent einhalten. An diese Vorgaben hält sich der Fachmann Hotellerie-Hauswirtschaft pflichtbewusst, um sich selbst zu schützen.

Er beendet seinen Arbeitstag, indem er Wäschereimaschinen und Wäschereigeräte reinigt und Waschmittel und Waschhilfsmittel an dafür vorgesehenen Orten versorgt.

3 Referenzbetriebe

Bei den Referenzbetrieben handelt es sich um verschiedene fiktive Betriebe, die in den drei Lernorten eingesetzt werden können und dazu anregen, über den Tellerrand auf andere Betriebsarten zu blicken. Die Referenzbetriebe können beliebig mit den Referenzsituationen kombiniert und Fallbeispiele kreiert werden.

Referenzbetrieb 1: Klinik / Akutspital mit integrierter REHA

Philosophie:	«Gesund zurück in den Alltag»
Grösse:	300 Betten
Standort:	Stadttrand
Kundensegment:	Kurz- und Langzeitaufenthalter jeden Alters
Infrastruktur	Restaurant, Personalrestaurant, Sitzungs- und Besprechungsräume, Büros, Auditorium, Untersuchungszimmer, Stationshotellerie, Therapieraum, OP, Intensivstation, Notfall, Dialyse, Raum der Stille, Coiffeur, Podologie, Mitarbeitenden-KiTa, Parkhaus, Wäsche wird ausgelagert

Referenzbetrieb 2: Design-Hotel

Philosophie:	«Nachhaltig geniessen»
Grösse:	15 Einzelzimmer, 30 Doppelzimmer, 2 Suiten
Standort:	Stadtzentrum, urban
Kundensegment:	Touristen, Geschäftskunden
Infrastruktur	Bar, Frühstücksraum, Reception, Büro, Terrasse mit Begrünung, Restaurant, Seminarraum, 3 Parkplätze, Wäscherei inhouse, regionale Produkte/Materialien, Re- und Upcycling, kein Food Waste

Referenzbetrieb 3: Wellness-Hotel

Philosophie:	«Erholung für die anspruchsvollen Gäste»
Grösse:	20 Einzelzimmer, 42 Doppelzimmer, 3 Studios, 5 Appartements, 2 Suiten
Standort:	Am See, ländlich
Kundensegment:	Tagesgäste, Feriengäste, Seminargäste, Events/Feiern, Wochenende-Gäste
Infrastruktur	Vermietung für Freizeitaktivitäten, Liegewiese, Sauna, Massagen, Fitnessraum, Snack-Bar zur Selbstbedienung, Kaffee-Lounge / Bar, Restaurant, all inklusive, Seminarräume, Parkplatz, Wäscherei wird ausgelagert

Referenzbetrieb 4: Pflege-, Wohn- und Alterszentrum

Philosophie:	«Begleitet wie zu Hause»
Grösse:	20 x 2.5 Zimmer-Wohnungen mit Service, 10 x 3.5 Zimmer-Wohnungen mit Service, 100 Pflegebetten
Standort:	Agglomeration
Kundensegment:	Personen mit Betreuungsbedarf
Infrastruktur	Therapieraum, Fitnessraum, Atelier, Bibliothek, Coiffeur, Podologie, Restaurant, Seminarräume, Sitzungszimmer, Büro, Stationsküche, Anlässe und Events, Wäscherei inhouse, Parkplatz

Referenzbetrieb 5: Berg-Hotel

Philosophie:	«Ein Ort für alle»
Grösse:	5 Einzelzimmer, 20 Doppelzimmer, 5 Familienzimmer, 10 Appartements
Standort:	Bergregion
Kundensegment:	Familien, Sportler, Hundebesitzer
Infrastruktur	Restaurant, Halb- und Vollpension, Spielplatz, Kindererlebnisprogramm, Kinderspielzimmer, Haustierfreundlich, Lounge, Reception, Ski- und Veloraum, Parkplatz, Wäscherei wird ausgelagert

4 Referenzliste Maschinen und Geräte

Reinigung

- Trockensauger
- Nasssauger
- Scheuersaugmaschine
- Einscheibenmaschine
- Sprüh-Extrahiergerät

Wäscherei

- Wasch-Schleudermaschine
- Tumbler
- Bügelstation
- Mangel
- Nähmaschine

Restauration/Abwaschorganisation

- Kaffeemaschine
- Mixer
- Abwaschmaschine (Band/Durchlauf und Gläser)

Küche **

- Steamer
- Mikrowelle
- Regenerationsgerät

** Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hauswirtschaft

5 Referenzliste Getränke und Speisen

Heisse Getränke

- Kaffeegetränke mit und ohne Milch
- Früchtetee, Kräutertee und Punsch
- Milchgetränke

Kalte Getränke

- Fruchtsäfte
- Mineralwasser und Süssgetränke
- Milchgetränke kalt

Alkoholische Getränke

- Bier
- Rot- und Weisswein

Kalte Speisen**

- Käse- und Fleischplatte / Teller
- Früchtekorb / Teller

Warme Speisen**

- Spiegeleier
- Weich oder hart gekochtes Ei
- Rührei
- Omelette nature und mit Einlage

** Zusätzliches betriebliches Leistungsziel Schwerpunkt Hauswirtschaft

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 / Suisse / Svizzera
Eichstrasse 20 | Postfach 362 | 6353 Weggis | +41 41 392 77 77 | info@hotelgastro.ch
Avenue Général-Guisan 48a | 1009 Pully | +41 21 804 85 30 | romandie@hotelgastro.ch