



Stadt Zürich
Fachschule Viventa

Ein Bildungsangebot des Schul- und Sportdepartements

Fachleute Hauswirtschaft
Berufskunde
HKB 1-4
Stoffplan
3. Ausbildungsjahr

GRUNDSÄTZLICHE BEMERKUNGEN

- Der vorliegende Stoffplan gibt Auskunft darüber, wann im Berufskundeunterricht welche Inhalte mit welchen Zielen gemäss Bildungsplan unterrichtet werden. Dabei werden die folgenden Handlungskompetenzbereiche (HKB) berücksichtigt:
 - **HKB 1:** Empfangen, Beraten und Bedienen der Kundinnen und Kunden;
 - **HKB 2:** Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen;
 - **HKB 3:** Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf;
 - **HKB 4:** Zusammenstellen, Zubereiten und Verteilen von Menus;
- Die Bereiche *Ausführen administrativer Arbeiten* (HKB 5) und *Fördern der eigenen Gesundheit und Unterstützen der Kundinnen und Kunden* (HKB 6) werden gemäss separatem Stoffplan alternierend während je einem Semester von anderen Lehrpersonen unterrichtet.
- Die Ziele und Inhalte dieses Stoffplans sind verbindlich, die Verteilung über das Semester erfolgt - wenn möglich - wie beschrieben. Aus personellen und stundenplantechnischen Gründen (Schulungen durch externe Fachleute, Küchenbesetzung etc.) können sich aber Änderungen im Ablauf ergeben. Die definitiven Stoffpläne werden den Lernenden spätestens zu Beginn des neuen Semesters ausgehändigt.

| Zeugnisnoten | HKB 1 | HKB 2 | HKB 3 | HKB 4 |
|--------------|-------|-------|-------|-------|
| 5. Semester | nein | ja | ja | nein |
| 6. Semester | ja | nein | nein | ja |

Zürich, Juli 2018 / überarbeitet März 2021

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden | HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen | HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf | HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

5. Semester

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|----------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 34 35 | 1 | 2.1.2 Sie erklären die Eigenschaften von vorgegebenen Materialien. (K2) | Eigenschaften in Bezug auf die Reinigung, Verwendung <ul style="list-style-type: none"> • Leder, Kunstleder | Ich erkläre die Eigenschaften in Bezug auf die Reinigung und Verwendung von: <ul style="list-style-type: none"> • Leder, Kunstleder |
| | 2 | 3.3.1 Sie erklären die Möglichkeiten der Aufbereitung von infektiöser Wäsche. (K2) | Desinfektionsverfahren <ul style="list-style-type: none"> • chemisch • chemo-thermisch • thermisch | Ich bestimme die Materialien und beschreibe die korrekte Pflege. Ich erkläre die Regeln für die Aufbereitung von infektiöser Wäsche. Ich erkläre verschiedenen Desinfektionsverfahren. |
| | | 3.3.2 Sie erklären die Aufbereitung von infektiöser Wäsche und die vorgegebenen Bestimmungen zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheitsschutz sowie allgemein gültige Hygienestandards. (K2) | Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Hygienestandards: <ul style="list-style-type: none"> • SUVA Richtlinien • Betriebskonzepte | Ich erkläre das Wet-Clean-Verfahren. Ich beschreibe die Wirkung verschiedener Desinfektionsmittel. |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden | HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen | HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf | HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

| WOCHEN | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 3.3.3 Sie erklären die Eigenschaften und die Anwendungsbereiche der Desinfektionsmittel. (K2) | Desinfektionsmittel (Vergleich mit HKB 2.1.4) <ul style="list-style-type: none"> Aldehyde Sauerstoffabspalter Beispiele aus dem Betrieb <ul style="list-style-type: none"> Gefahren von bestimmten Desinfektionsmittel | |
| 36 | 3 3.1.8 Sie zeigen die Bedeutung der in den verschiedenen Betrieben geltenden Qualitätsstandards auf. (K2) 3.1.16 Sie erklären die Arbeitsschritte, die im Wäschekreislauf kontrolliert werden. (K2) | In Bezug auf die verschiedenen Arbeiten im Wäschekreislauf: <ul style="list-style-type: none"> mögliche Qualitätsstandards Qualitätskontrolle Qualitätssicherung Vergleich der geltenden Qualitätsstandards in den Lehrbetrieben (Vergleich HKB 5: 5.2.1, 5.2.2) <ul style="list-style-type: none"> Überprüfbare Kriterien von Prozessen und Resultaten Interne Kontrollinstrumente (Checkliste) Beispiele aus den Ausbildungsbetrieben | Ich erkläre den Begriff Qualität anhand eines praktischen Beispiels. Ich erkläre folgende Begriffe: <ul style="list-style-type: none"> Qualitätsstandard Qualitätssicherung (Struktur-, Prozess-, Ergebnisqualität) Qualitätskontrolle Ich erkläre interne Kontrollinstrumente fachgerecht. |
| 37 | 4 3.1.10 Sie planen die Aufgaben im Wäschekreislauf. (K3) | Wäschekreislauf: <ul style="list-style-type: none"> Erstellen von Arbeitsprozessen für sämtliche Arbeiten im Wäschekreislauf unter Berücksichtigung von betrieblichen Anforderungen (inkl. Transport und Lagerung), Qualitätskontrolle | Ich beschreibe verschiedene Arbeitsprozesse im Wäschekreislauf. |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden | HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen | HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf | HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menüs |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 3.1.19 Sie erklären die Vor- und Nachteile des In- und Outsourcings. (K2) | In- / Outsourcing: <ul style="list-style-type: none"> Begriffsdefinition Vor- und Nachteile (Person, Finanzen, Ökologie) Miet- und Eigenwäscherei, Leasingwäsche | Ich erkläre den Begriff In- und Outsourcing und kann deren Vor- und Nachteile nennen. Ich benenne Miet- und Eigenwäscherei und Leasingwäsche und unterscheide deren Merkmale. |
| 38 | 5 | 2.2.4 Sie entwickeln Vorschläge für die situationsgerechte Gestaltung eines vorgegebenen Raumes mit Pflanzen und Blumen. (K5) | Raumgestaltung / Dekoration: <ul style="list-style-type: none"> Jahres- und anlassbezogene Raumdekoration Grundwissen bei der Ausarbeitung von Vorschlägen für bestimmte Situationen Materialkunde: Vasen, Gefässe, Arbeitsmaterial für Schnittblumen und Grünpflanzen Grünpflanzen (Standorte, Pflege, Unterhalt) Materialkunde: Vasen, Gefässe, Arbeitsmaterial für Schnittblumen und Grünpflanzen | Ich nenne die verschiedenen Bräuche und Feste im Jahresablauf und kenne entsprechende Gestaltungsvorschläge. Ich kann beschreiben, wie im Betrieb die Grünpflanzen gepflegt werden. |
| 39 | 6 | 2.1.4 Sie erklären die sicherheitsrelevanten Eigenschaften sowie die Anwendungsbereiche der Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel. (K2) | Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel <ul style="list-style-type: none"> Hauptinhaltsstoffe kombinierte Mittel | Ich erkläre Reinigungs-, Pflege- und Desinfektionsmittel und unterscheide deren Einsatz- und Wirkungsbereiche. |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden | HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen | HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf | HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menüs |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2.1.12 Sie zeigen die Bedeutung der Qualitätsstandards in den verschiedenen Betrieben auf. (K2) | (Grundsätze im HKB 5.2.1 / 5.2.2: Qualitätskonzept) <ul style="list-style-type: none"> • Gegenüberstellung verschiedener Reinigungsqualitätsstandards aus dem Berufsalltag (Heim, Spital, Hotel, Bildungshäuser, ...) • Kontrollinstrumente • Leistungsverzeichnis als Arbeitsinstrument | Ich erkläre die verschiedenen Begriffe rund um das Thema Qualität. Ich beschreibe die Reinigungsqualitätsstandard in unterschiedlichen Gebäuden. |
| 40 | 7 | 2.1.13 Sie erklären die Grundlagen der Reinigung und Desinfektion. (K2) | <ul style="list-style-type: none"> • Anforderungen, Anwendung und Vorgehen bei Flächendesinfektion • Isolationszimmer | Ich unterscheide Reinigung und Desinfektion und deren Anwendungsbereiche. |
| | | 2.1.14 Sie erklären Unterhalts-, Zwischen-, Grundreinigung und Desinfektion aller Räume. (K2) | Desinfektion Vorgehen in der Reinigung der Isolationsbereiche (gemäss Betriebskonzept) | Ich erkläre Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung spezifischer Räume. |
| | | 2.1.17 Sie planen die organisatorischen Aufgaben bei Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung. (K4) | Erstellen von Arbeitsplänen für sämtliche Reinigungen (inkl. Spezialreinigung) | Ich vergleiche verschiedene Arbeitspläne und benenne deren Vor- und Nachteile. Ich erstelle vollständige Arbeitspläne für verschiedene Reinigungsaufträge. |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden | HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen | HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf | HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menüs |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|----------|---------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 2.1.18 Sie planen Reinigungs- und Desinfektionsprozesse. (K4) | Erstellen von Arbeitsprozessen für sämtliche Reinigungs- und Desinfektionsarbeiten | |
| 41 | | Herbstferien | | |
| 42 | | Überbetriebliche Kurse 3 | | |
| 43 | 8 | 2.3.2 Sie planen die Instruktionen zu Reinigungsmethoden. (K3) | Aufbauend auf den Grundlagen aus dem 2. LJ : 2.3.2 Grundreinigung, Desinfektion, Spezialreinigung | Ich plane und führe eine Instruktion gemäss der 4-Schritt-Methode aus. Ich reflektiere meine Instruktion schriftlich. Ich gebe ein differenziertes Feedback ab. |
| 44 45 | 9 10 | 2.2.1 Sie erklären die Grundsätze zur Gestaltung von Räumen. (K2) | Raumgestaltung: <ul style="list-style-type: none"> • Sinn und Zweck der Raumgestaltung • Raumgestaltungsmöglichkeiten und -grenzen • Bedeutung und Wirkung der Farben auf die Kunden • Verschiedene Arten von Licht(-quellen), Beleuchtung, Leuchtmittel (Eigenschaften, Preis, Langlebigkeit) | Ich lese Grundrisse. Ich kenne verschiedene Wohnkulturen. Ich benenne Wohnbereiche und Wohnbedürfnisse. |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|----------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 46 | 11 | 2.2.2 Sie nehmen die Gestaltung und Einrichtung von Räumen vor. (K5) | Raumgestaltung / Einrichtung <ul style="list-style-type: none"> Abklären der Wohnbedürfnisse anhand verschiedener Ausgangssituationen Bewegungsflächen (Verkehrs-, Bedienungs-, freie Flächen) | Ich richte Wohnräume ein, gestalte sie und kann Merkmale nennen zu: <ul style="list-style-type: none"> Beleuchtung Farben Muster Dekoration Möblierung |
| 47 | 12 | 4.1.4 Sie erklären den Energie- und Nährstoffbedarf verschiedener Alters- und Personengruppen (z.B. Beruf, Aktivität, Gesundheitszustand). (K2) | Stoffwechsel Gesamtenergiebedarf nachschlagen / berechnen für verschiedene Fallbeispiele: <ul style="list-style-type: none"> Grundumsatz und dessen Beeinflussung Leistungsumsatz und dessen Beeinflussung Nährstoffbedarf für verschiedene Fallbeispiele | Ich erkläre den Stoffwechsel. Ich erkläre, was zum Grund- und was zum Leistungsumsatz gehört. Ich gebe eine Empfehlung für den Nährstoffbedarf ab. |
| 48 49 | 13 14 | 4.1.6 Sie stellen ausgewogene Menus für verschiedene Alters- und Personengruppen zusammen. (K3) | Fallbeispiele aufbauend auf den Grundlagen der Lebensmittelpyramide. Personengruppe: <ul style="list-style-type: none"> Kinder und Jugendliche Erwachsene Schwangere Betagte Unter Berücksichtigung von Gesundheitszustand, körperlicher Arbeit, Bewegung / Sport, Jahreszeit und Alter | Ich erkläre die Grundsätze der Menüplanung. Ich erarbeite zielgruppenbestimmte Menüvorschläge. |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden | HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen | HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf | HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|----------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 50 51 | 15 16 | <p>4.1.5 Sie stellen eine geeignete Kostform für verschiedene Alters- und Personengruppen zusammen. (K3)</p> <p>4.1.7 Sie erklären die Anforderungen an die Ernährung bei häufig auftretenden Krankheiten. (K2)</p> | <p>Kostformen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verschiedene Kostformen: Grundlagen (was ist erlaubt und was nicht erlaubt) • Vollwertkost • Pürierte Kost bis leichte Vollkost • Vegetarismus • Cholesterinarme Kost • Fettreduzierte Kost • Purinarme Kost • Glutenfreie Kost • Lactosefreie Kost • Salzarme Kost <p>Für verschiedene Fallbeispiele (Kinder, Jugendliche, Erwachsene, Betagte) die Kostformen zuordnen.</p> <p>Ernährungsbedingte Krankheiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obstipation • Diarrhöe • Bluthochdruck • Cholesterin • Gicht • Diabetes Typ II • Zöliakie • Lactoseintoleranz • Übergewicht • Allergiker | <p>Ich unterscheide ernährungsabhängige Krankheiten, Diäten und Sonderkostformen.</p> <p>Ich erkläre zu den genannten Kostformen, was erlaubt und was nicht erlaubt ist.</p> <p>Ich erkläre die genannten ernährungsbedingten Krankheiten.</p> |
| 52+01 | Weihnachtsferien | | | |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 02 | 17 | 4.4.1 Sie zeigen den Arbeitsablauf von Abwaschorganisationen auf und erklären die Unterschiede. (K2) | Geschirrkreislauf <ul style="list-style-type: none"> • Anlieferung Schmutzgeschirr • Abfallentsorgung (Essensreste, Servietten, Papier, ...) • Sortierung / Vorwaschen / Einweichen • Beladen der Maschine / Körbe • Beschickung • Reinigung • Trocknung • Wiederbereitstellung Abwaschorganisationsablauf im eigenen Lehrbetrieb Unterschiede: <ul style="list-style-type: none"> • Handabwasch • Durchschubautomat • Bandautomat • Korbmaschine / Gläserabwaschmaschine, Haushaltsmaschine | Ich beschreibe den Geschirrkreislauf und kenne die verschiedenen Maschinentypen. Ich bediene die Maschinen ökologisch und ökonomisch. Ich beurteile einen Grundrissplan einer Abwaschküche. |
| | | 4.4.5 Sie erklären die Regeln und Vorschriften der Hygiene in der Abwaschorganisation. (K2) | Abwaschorganisation <ul style="list-style-type: none"> • Schmutzzone • Sauberzone • Waschprogramme (Waschdauer) • Temperaturen (Mindesttemperatur) • Reinigungsmittel | Ich erkläre Regeln zum hygienischen und ergonomischen Ablauf in der Abwaschküche. |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 03 | 18 | <p>1.3.1 Sie nennen die definierten Fachausdrücke der Menükomponenten. (K1)</p> <p>1.3.3 Sie erklären die Grundsätze der Beratung von Kundinnen und Kunden. (K2)</p> | <p>Aufbau der klassischen Menüfolge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kalte Vorspeise • warme Vorspeise • Hauptgang • Zwischengang • Dessert <p>Menükomponenten erklären, z.B.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saltimbocca • Kartoffelgaletten • Mischgemüse, usw. <p>Beispiele aus dem Berufsalltag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beratungsgespräch für eine Dienstleistung, z.B. Anlass, Zimmer-, Roomservice, Buffet, Restaurant • Ausgangslage: Beraterische Tätigkeit mit fundierter Information / Checkliste • Reservationsformular | <p>Repetition 1.2 AJ</p> <p>Ich kenne die Fachausdrücke der verschiedenen Menükomponenten.</p> <p>Ich erstelle eine schriftliche Vorbereitung für eine Beratungssituation.</p> <p>Ich erstelle die benötigten Formulare und weitere Unterlagen für eine Beratungssituation.</p> <p>Bei der Beratung beachte ich die Grundsätze der Kommunikation.</p> |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|----------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 04 05 | 19 20 | <p>1.3.5 Sie erklären geeignete Kostformen für verschiedene Alters- und Personengruppen. (K2)</p> <p>1.5.6 Sie erklären die Grundsätze der bedarfsgerechten Bedienung von Kundinnen und Kunden, die Unterstützung benötigen. (K2)</p> <p>1.3.7 Sie erklären den Umgang mit Reklamation. (K2)</p> | <p>Als Grundlage zu diesem Ziel gehören Vorinformation aus dem Bereich 4 : 4.1.5 und 4.1.6</p> <p>Fallbeispiele aus dem Berufsalltag:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedürfnisse der Kunden (Gästearten / Gästetypen) • Unterstützende Hilfsmittel für Personen mit Beeinträchtigung, Betagte und Kinder <p>Umgang mit Reklamationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informationsmöglichkeiten an Vorgesetzte (Dienstweg: mündlich / telefonisch / schriftlich) • Fallbeispiele aus dem Berufsalltag | <p>Ich erkläre geeignete Kostformen für verschiedene Alters- und Personengruppen.</p> <p>Ich beschreibe verschiedene Gästetypen und deren Bedürfnisse.</p> <p>Ich erkläre, welche Abfolge ich bei einer Reklamationsbehandlung beachte.</p> |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 06 | 21 | 1.7.1 Sie erklären Marketingmassnahmen. (K2) 1.7.3 Sie schlagen verkaufsfördernde Massnahmen vor. (K5) | Marketing: <ul style="list-style-type: none"> • Definition • Dienstleistungsmarketing • Marketingkreislauf (Zielsetzung, Planung, Umsetzung, Evaluation) • Werbemassnahmen (Printmedien / Öffentlichkeitsarbeit / visuelle Medien / Aktionen / Mund zu Mund) • Angebotspräsentation (Produkt / Dienstleistung) • Aufbauend auf Marketinggrundlagen 1.7.1 • Fallbeispiele aus dem Betrieb zu einer verkaufsfördernden Massnahmen | Ich kenne die Dienstleistungsangebote meines Betriebes. Ich preise ein bestehendes Angebot mit verkaufsfördernde Massnahmen neu an. |
| 7+8 | | Sportferien | | |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

6. Semester

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|--------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | 1 | 1.1.2 Sie erklären den Einfluss des Leitbildes auf ihren Arbeitsbereich. (K2) | <ul style="list-style-type: none"> • Definition Leitbild • Leitbild/ Leitsätze/ Vision eines Unternehmens • Unternehmensziele (kurz-, mittel- und langfristig) • Mitarbeitergespräch – persönliche Ziele: Identifikation mit dem Unternehmensleitbild | <p>Ich erkläre was ein Leitbild ist und wie daraus Leitsätze und Unternehmensziele entstehen.</p> <p>Ich führe ein Mitarbeitergespräch.</p> |
| | | 1.1.4 Sie zeigen die Gemeinsamkeiten und Unterschiede verschiedener Leitbilder auf. (K4) | <p>Verschiedene hauswirtschaftliche Grossbetriebe im Vergleich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grösse • Kunden • Mitarbeiter • Dienstleistungs- und Produktangebote | <p>Ich vergleiche verschiedene Betriebe unter den Aspekten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grösse • Kunden • Mitarbeiter • Dienstleistungs- und Produktangebot. |
| 10 | 2 | 1.3.4 Sie erklären die Bedeutung von Food Waste und nennen Möglichkeiten zur Reduktion. (K2) | <p>Food Waste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definition • Ursachen, Auswirkungen • Beiträge, um Food Waste zu reduzieren / verhindern | <p>Ich erkläre, was Food Waste ist und kann Möglichkeiten zur Reduktion nennen.</p> |
| 11 | 3 | 1.6.1 Sie erstellen einen Einsatzplan für die Teammitglieder für vorgegebene Arbeiten. (K5) | <p>Aufbauend 2. LJ: 5.3.1</p> <p>Fallbeispiele aus der Anlassorganisation</p> <p>Verknüpfen mit 3. LJ: 1.6.2 (Anlässe vollständig planen)</p> | <p>Ich plane, führe und evaluiere einen Anlass fachgerecht durch.</p> <p>Ich erkläre mögliche Planungshilfen.</p> |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus

| WOCHEN | | ZIELE NACH BIPLA | INHALTLICHE GLIEDERUNG | LERNZIELE |
|---------|----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | | 1.6.2 Sie planen Anlässe vollständig. (K5) | Mögliche Planungshilfen: <ul style="list-style-type: none"> • Checklisten • Reservationsformular • Servicebesprechung • Serviceablauf • Arbeitsrapport • Abrechnung • Arbeitsplanung (nach den Grundlagen 2.LJ: 5.3.1) • Feedbackformular | |
| 12 | 4 | Repetition | | |
| 13 | 5 | Repetition | | |
| 14 | 6 | Reinigungsschulung | | |
| 15 | 7 | Repetition | | |
| 16 | 8 | Auftrittskompetenz | | |
| 17+18* | | Frühlingsferien: * Wochen 16+17, wenn Ostermontag in die 16. Woche fällt. | | |
| 19 | 9 | Repetition | | |
| 20 | 10 | Repetition | | |
| 21 | 11 | Repetition | | |
| 22 | 12 | Repetition | | |
| 23 | 13 | Repetition | | |
| 24 | 14 | Prüfungswoche | | |
| 25 | 15 | | | |
| 26 | 16 | Abschlussreise | | |
| 27 | 17 | | | |
| 28 | 18 | | | |
| 29 - 33 | | Sommerferien | | |

HKB 1: Empfangen, Beraten, Bedienen der Kundinnen und Kunden

HKB 2: Reinigen und Gestalten von Räumen und Einrichtungen

HKB 3: Ausführen der Arbeiten im Wäschekreislauf

HKB 4: Zusammenstellen, Zubereiten, Verteilen von Menus