

## Lehrplan überbetriebliche Kurse (üK) üK-Rahmenprogramm - BiVo 2023 Branche Hotel-Gastro-Tourismus HGT

Version: Stand August 2024

Se- mester	üK- Block	Arbeitssituationen	Dauer in üK-Tagen
1	üK 1	üK-Block (nicht subventioniert, wie bisher): Einführung in die kaufm. Grundbildung HGT Dienstleister:in sein in der Branche HGT Blended Learning / Kommunikation im üK	2
1	üK 2	üK-Block AS 3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten AS 4 Branchenkenntnisse einsetzen AS 8 Aufträge abwickeln / AS 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen AS 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen AS 11 Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen	1 ½ ½ 1 ½ ½
2	üK 3	üK-Block AS 1 Rechts- und vorgabenkonform agieren AS 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren AS 8 Reklamationen behandeln / AS 2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren AS 8 Aufträge abwickeln / AS 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen	1 ½ ½ 1 1
4	üK 4	üK-Block AS 5 Mitarbeiterwesen koordinieren und umsetzen AS 6 Marketing und Verkaufsförderung umsetzen AS 2 / AS 4 / AS 8 / AS 9 Vertiefung & Betriebsbesichtigung	1 1 1 1
5	üK 5	üK-Block AS 3 / AS 4 / AS 7 / AS 9 / AS 10 / AS 11 - Vertiefung / Praxisbezug / Lebenslanges Lernen Repetition und Vorbereitung Qualifikationsverfahren (QV)	2 2

## Leistungszielkatalog

= AS/KEF/LZ Dokument

## üK-Rahmenprogramm

Didaktisches Format:

üK 1 Fokus: Grundlagen sicherstellen

üK 2 Fokus: Grundlagen sicherstellen

üK 3 Fokus: Grundlagen sicherstellen

üK 4 Fokus: Grundlagen sicherstellen / Fertigkeiten erlangen / Erfahrungen reflektieren

üK 5 Fokus: Fertigkeiten erlangen / Erfahrungen reflektieren

## üK-Block 1: Einführung in die kaufm. Grundbildung HGT

### 2 Tage

• Ablauf der kaufm. Grundbildung HGT
• Was heisst Dienstleister:in sein in der Branche HGT?
• Vorbereitung auf die nächsten üK 2 - üK 5
• Blended Learning / Kommunikation im üK

## üK-Block 2:

### Kunden / Aufträge / Trends / Technologien / Betrieb / Markt / Branche

#### Arbeitssituation AS 3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten - 1/2 Tag

- |   |
|---|
| • Leistungsziel: Sie zeigen Trends und Innovationen in der Branche erfolgsversprechend auf. (K3)  |
| • Leistungsziel: Sie zeigen Optimierungsmassnahmen auf Basis der Trends nachvollziehbar auf. (K2) |

#### Arbeitssituation AS 4 Branchenkenntnisse einsetzen - 1/2 Tag

- |   |
|---|
| • Leistungsziel: Sie erklären die gängigsten Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche stufengerecht. (K2)                          |
| • Leistungsziel: Sie zeigen die wesentlichen branchenrelevanten Anspruchsgruppen und Organisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2) |
| • Leistungsziel: Sie zählen die gängigen Branchenorganisationen und deren Hauptaufgaben auf. (K2)                                     |

#### Arbeitssituation AS 8 Aufträge abwickeln

#### Arbeitssituation AS 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen - 1 Tag

- |   |
|---|
| • Leistungsziel: Sie zählen qualitative Kriterien für Dienstleistungen auf. (K1)  |
| • Leistungsziel: Sie geben eine umfassende Übersicht über die internen und externen Partner. (K2)                             |
| • Leistungsziel: Sie stellen den Prozess des Check-In oder des Empfangs sowie des Check-Out oder der Verabschiedung dar. (K3) |
| • Leistungsziel: Sie erarbeiten Zusatzpakete, die den Vorgaben und den Kundenbedürfnissen entsprechen. (K3)                   |
| • Leistungsziel: Sie zeigen interkulturelle Unterschiede und Gästebedürfnisse auf. (K2)                                       |

#### Arbeitssituation AS 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen - 1/2 Tag

- |   |
|---|
| • Leistungsziel: Sie nennen die spezifischen IT- und Multimediageräte der Branche. (K1)                       |
| • Leistungsziel: Sie zeigen technische Trends in der Branche auf. (K2)  |
| • Leistungsziel: Sie erklären die aktuellen Innovationen und Technologien in ihrer Branche. (K2)              |
| • Leistungsziel: Sie legen die Risiken der Datensicherheit dar und leiten entsprechende Massnahmen ein. (K4)  |
| • Leistungsziel: Sie erklären die branchenspezifischen Richtlinien und Vorgaben bezüglich Datenschutzes. (K2) |

#### Arbeitssituation AS 11 Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen - 1/2 Tag

- |   |
|---|
| • Leistungsziel: Sie erläutern die Produkte und Dienstleistungen von Betrieben ihrer Branche. (K2)    |
| • Leistungsziel: Sie unterscheiden Mitbewerber in ihrer Branche anhand der relevanten Kriterien. (K2) |

### üK-Block 3:

## Anlässe / Reklamationen / Kommunikation / Gesetze / Finanzielle Vorgänge

### Arbeitssituation AS 1 Rechts- und vorgabenkonform agieren - 1/2 Tag

• Leistungsziel: Sie erläutern die relevanten rechtlichen Grundlagen ihrer Branche (K2)
• Leistungsziel: Sie zeigen die branchenspezifischen Vorgaben und Standards für die Leistungserstellung von Unternehmen in ihrer Branche stufengerecht auf. (K2)
• Leistungsziel: Sie beschreiben die Compliance-Richtlinien in ihrer Branche. (K2)
• Leistungsziel: Sie nennen die Besonderheiten bezüglich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in ihrer Branche. (K2)
• Leistungsziel: Sie erklären sensible Daten und die betriebliche Schweigepflicht. (K2)

### Arbeitssituation AS 2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren

### Arbeitssituation AS 8 Reklamationen behandeln - 1 Tag

• Leistungsziel: Sie erkennen die Schwierigkeiten in der Kommunikation und leiten daraus Optimierungsmassnahmen ab. (K4)
• Leistungsziel: Sie stellen den Ablauf des Reklamationshandlings dar und setzen diesen situativ ein. (K3)

### Arbeitssituation AS 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren - 1/2 Tag

• Leistungsziel: Sie zählen Zahlungsmethoden mit den entsprechenden Vor- und Nachteilen auf. (K2)
• Leistungsziel: Sie zeigen die finanziellen Rahmenbedingungen der Branche auf. (K2)
• Leistungsziel: Sie nennen die wichtigsten betrieblichen und regionalen Kennzahlen. (K1)

### Arbeitssituation AS 8 Aufträge abwickeln

### Arbeitssituation AS 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen - 1 Tag

• Leistungsziel: Sie zeigen zielführende Möglichkeiten für das Einholen von Rückmeldungen auf. (K2)
• Leistungsziel: Sie erarbeiten Gesamtpakete für Anlässe, Tagungen, Seminare und Events nach branchenspezifischen Merkmalen. (K3)
• Leistungsziel: Sie präsentieren die Planung von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events. (K5)
• Leistungsziel: Sie stellen den Prozess der Organisation von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events dar. (K2)
• Leistungsziel: Sie erläutern Massnahmen, um die Umweltbelastung von Anlässen, Tagungen, Seminaren und Events sowie Projekten zu reduzieren. (K2)

## üK-Block 4: Marketing / Verkaufsförderung / Mitarbeitende / Vertiefung / Betriebsbesichtigung

### Arbeitssituation AS 5 Mitarbeiterwesen koordinieren und umsetzen - 1 Tag

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie nennen On- und Offline-Kanäle für Stellenausschreibungen und erläutern die jeweiligen Vor- und Nachteile. (K2)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie nennen die gängigen Arbeitsgesetze in der Branche. (K1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie nennen gängige rechtliche Grundlagen im Bereich Mitarbeiterwesen. (K1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie stellen den Ablauf des Prozesses von der Bedarfsermittlung bis zum Austritt eines Mitarbeitenden dar. (K2)</li> </ul>

### Arbeitssituation AS 6 Marketing und Verkaufsförderung umsetzen - 1 Tag

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie nennen die wichtigsten Absatzmärkte für Produkte und Dienstleistungen ihrer Branche. (K1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie wenden die zentralen Elemente für die Angebotsgestaltung an. (K3)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie gestalten attraktive Angebote. (K3)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie zählen Kommunikations- und Verkaufskanäle auf und setzen digitale Verkaufskanäle ein. (K3)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie zeigen auf, wie sie das kulturelle Angebot und die Besonderheiten der Region in Angebote gewinnbringend einbetten. (K2)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie zeigen Vor- und Nachteile von Kooperationen mit den gängigen Verkaufskanälen auf. (K2)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie präsentieren wirkungsvolle Public Relations (PR)-Massnahmen für die Kundengewinnung nach aussen. (K3)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie argumentieren in der Öffentlichkeitsarbeit ihres Betriebs auf allen Kanälen. (K3)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie zeigen zentrale Verkaufsfördermassnahmen auf. (K2)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie zeigen Möglichkeiten der Öffentlichkeitsarbeit und der Zusammenarbeit mit externen Partnern auf. (K1)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leistungsziel: Sie präsentieren eine Marketingmassnahme zur Promotion eines umweltverträglichen Produkts oder einer umweltverträglichen Dienstleistung. (K3)</li> </ul>

### Arbeitssituation AS 2 / AS 4 / AS 8 / AS 9 Vertiefung und Betriebsbesichtigung - 1 Tag

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vertiefung der Arbeitssituationen: AS 2 Mit internen und externen Anspruchsgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren AS 4 Branchenkenntnisse einsetzen AS 8 Aufträge abwickeln AS 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen</li> <li>• Betriebsbesichtigung</li> </ul>
---

## üK-Block 5:

### Vertiefung / Praxisbezug / Lebenslanges Lernen / Vorbereitung QV

#### Arbeitssituation AS 3 Trends und Innovationen beobachten und Erkenntnisse ableiten

- Leistungsziel: Sie zeigen Trends und Innovationen in der Branche erfolgsversprechend auf. (K3)
- Leistungsziel: Sie zeigen Optimierungsmassnahmen auf Basis der Trends auf. (K2)

#### Arbeitssituation AS 4 Branchenkenntnisse einsetzen

- Leistungsziel: Sie leiten grundlegende Auswirkungen von politischen Vorstössen für ihre Branche sachbezogen ab. (K4)
- Leistungsziel: Sie identifizieren Nachhaltigkeitsthemen. (K4)
- Leistungsziel: Sie erläutern zentrale Auswirkungen von aktuellen Entwicklungen in der Branche für die Tätigkeiten und Aufgaben in ihren Betrieben sach- und stufengerecht. (K4)
- Leistungsziel: Sie zeigen die Wertschöpfungskette für die branchenspezifischen Produkte beziehungsweise Dienstleistungen auf. (K2)

#### Arbeitssituation AS 7 Finanzielle Vorgänge ausführen und kontrollieren

- Leistungsziel: Sie interpretieren gängige Kennzahlen im Branchenvergleich. (K4)
- Leistungsziel: Sie interpretieren einfache Gäste- und Tourismusstatistiken. (K4)

#### Arbeitssituation AS 9 Kunden beraten und Produkte resp. Dienstleistungen verkaufen

- Leistungsziel: Sie reflektieren interkulturelle Besonderheiten bei der Kundenberatung und im Verkauf. (K4)

#### Arbeitssituation AS 10 Technische Infrastruktur und neue Technologien einsetzen

- Leistungsziel: Sie zeigen technische Trends in der Branche auf. (K2)
- Leistungsziel: Sie erklären die aktuellen Innovationen und Technologien in ihrer Branche. (K2)

#### Arbeitssituation AS 11 Gekonnt im Betrieb und in der Funktion bewegen

- Leistungsziel: Sie stellen die Wertschöpfungskette und die verschiedenen organisatorischen Bereiche ihres Betriebs dar. (K2)