

Ausbildungsziele für ein Vorpraktikum Front Office

Ausgangslage

In diesem Dokument gilt der Studierende/Praktikant sinngemäss auch für die Studierende/Praktikantin.

Der zukünftige Studierende macht im Vorpraktikum erste einschlägige Berufserfahrungen **vor** Studienbeginn. Er muss in mindestens zwei Bereichen der Hotellerie oder Gastronomie ausgebildet werden.

Anrechnung als Praktikumszeit während des Studiums

Damit die Schule das Vorpraktikum als einschlägige Vorbildung anrechnen kann – und der Studierende somit kein weiteres Praktikum in diesem Bereich absolvieren muss – sind folgende Vorgaben zu erfüllen:

- Es sind jeweils mindestens vier Monate in einem der beiden Bereiche (hier Front Office) zu absolvieren.
- Die geleisteten Arbeitsstunden sind durch den Praktikanten nachzuweisen und vom Betrieb zu bestätigen.
- Dem Praktikanten muss nach Ende des Vorpraktikums ein qualifizierendes Arbeitszeugnis ausgestellt werden.

Im Vorpraktikum „Front Office“ lernen die Praktikanten die entsprechenden Abläufe und Tätigkeiten kennen und möglichst selbständig ausführen. Die folgenden Einsatzbereiche und Tätigkeiten verstehen sich als Vorschläge. Der Betrieb bestimmt anhand des gegebenen Rahmens seine Ausbildungsziele, welche aufgrund der Betriebsstruktur erfüllbar sind. Die Ausbildungsziele sind schriftlich festzuhalten.

Mögliche Tätigkeiten / Ausbildungsziele

Kennenlernen der betriebspezifischen ...

- ... Organisation der Rezeption / des Front Desks
- ... Organisation der Administration / des Back Offices
- ... Abläufe in den Departementen / Schnittstellen

Aufgaben / Tätigkeiten (Front Office Fortsetzung)

- Einrichtungen und Maschinen an der Rezeption und deren fachgerechte Bedienung
- Bedienen der Telefonzentrale und gästeorientiertes Telefonieren
- Bedienen von Computer und Drucker
- Anwenden des Front-Office-Programms (Kartei, Zimmerplan, Reservationen etc.)
- Vorbereitungen für die Ankunft des Gastes und Check-in
- Rechnung vollständig vorbereiten und Check-out durchführen
- Kundenorientierter Umgang mit Gästen
- Guest Services (Tickets, Besorgungen, Flüge bestätigen etc.)
- Erstellen von Offerten und Bestätigungen
- Kennen und Anwenden der betriebsspezifischen Preise und Reservationskonditionen
- Entgegennahme und sachgemässe Bearbeitung von Reservationen
- Allgemeine Korrespondenz nach Vorlage und frei
- Korrespondenz in Deutsch, Französisch, Englisch
- Verkaufsgespräche zielorientiert führen
- Abwicklung Walk-In
- Handling von Reklamationen
- Umgang mit den Zahlungsmitteln (Kasse, Debit-/Kreditkarten, Voucher etc.)
- Gutscheilverwaltung
- Erstellen von Statistiken und Führen von Listen
- Menüs nach Vorlage schreiben, ev. übersetzen
- Korrekter Umgang mit den Buchungsplattformen
- Pflege der Social-Media-Kanäle

Hotelfachschule Thun, August 2018

Ausbildungsziele für ein Vorpraktikum Service

Ausgangslage

In diesem Dokument gilt der Studierende/Praktikant sinngemäss auch für die Studierende/
Praktikantin.

Der zukünftige Studierende macht im Vorpraktikum erste einschlägige Berufserfahrungen **vor**
Studienbeginn. Er muss in mindestens zwei Bereichen der Hotellerie oder Gastronomie ausge-
bildet werden.

Anrechnung als Praktikumszeit während des Studiums

Damit die Schule das Vorpraktikum als einschlägige Vorbildung anrechnen kann – und der Stu-
dierende somit kein weiteres Praktikum in diesem Bereich absolvieren muss – sind folgende
Vorgaben zu erfüllen:

- Es sind jeweils mindestens vier Monate in einem der beiden Bereiche (hier Service) zu absolvieren.
- Die geleisteten Arbeitsstunden sind durch den Praktikanten nachzuweisen und vom Betrieb zu bestätigen.
- Dem Praktikanten muss nach Ende des Vorpraktikums ein qualifizierendes Arbeitszeugnis ausgestellt werden.

Im Vorpraktikum „Service“ lernen die Praktikanten die entsprechenden Abläufe und Tätigkeiten kennen und möglichst selbständig ausführen. Die folgenden Einsatzbereiche und Tätigkeiten verstehen sich als Vorschläge. Der Betrieb bestimmt anhand des gegebenen Rahmens seine Ausbildungsziele, welche aufgrund der Betriebsstruktur erfüllbar sind. Die Ausbildungsziele sind schriftlich festzuhalten.

Mögliche Tätigkeiten / Ausbildungsziele

Kennenlernen ...

- ... des betriebsspezifischen Serviceablaufs
- ... der betriebsspezifischen Serviceorganisation
- ... der verschiedenen Restaurationsbereiche (A-la-Carte-Restaurant, Bar, Speisesaal, Room Service, Halle, Bankettservice)

Aufgaben / Tätigkeiten (Service Fortsetzung)

- Bedienung, Wartung und Pflege aller Maschinen und Geräte in Office, Buffet und Restaurant
- Allgemeine Reinigungs- und Vorbereitungsarbeiten kennenlernen und ausführen
- Teilnahme an den Servicebesprechungen
- Kennen lernen der verschiedenen Servicearten (Teller-, Guéridon-, Platten-, Buffetservice), Gedecke und Abläufe
- Vor dem Gast tranchieren, filetieren, flambieren, Weinservice/dekantieren
- Inbetriebsetzung, Reinigung, Kontrolle und Wartung der diversen Apparate und Maschinen
- Umsetzen der betrieblichen Hygienevorschriften
- Sich einarbeiten in das interne Bestellwesen und den Warenfluss (Getränke, Waren, Verbrauchsmaterial usw.)
- Annahme diverser Zahlungsmittel
- Kennen lernen und Ausführen des betrieblichen Kassa-, Kontroll- und Abrechnungswesens
- Selbständiges Führen einer Station mit eigenem Inkasso
- Behandlung von Reklamationen

Hotelfachschule Thun, August 2018

Ausbildungsziele für ein Vorpraktikum Housekeeping

Ausgangslage

In diesem Dokument gilt der Studierende/Praktikant sinngemäss auch für die Studierende/Praktikantin.

Der zukünftige Studierende macht im Vorpraktikum erste einschlägige Berufserfahrungen **vor** Studienbeginn. Er muss in mindestens zwei Bereichen der Hotellerie oder Gastronomie ausgebildet werden.

Anrechnung als Praktikumszeit während des Studiums

Damit die Schule das Vorpraktikum als einschlägige Vorbildung anrechnen kann – und der Studierende somit kein weiteres Praktikum in diesem Bereich absolvieren muss – sind folgende Vorgaben zu erfüllen:

- Es sind jeweils mindestens vier Monate in einem der beiden Bereiche (hier Housekeeping) zu absolvieren.
- Die geleisteten Arbeitsstunden sind durch den Praktikanten nachzuweisen und vom Betrieb zu bestätigen.
- Dem Praktikanten muss nach Ende des Vorpraktikums ein qualifizierendes Arbeitszeugnis ausgestellt werden.

Im Vorpraktikum „Housekeeping“ lernen die Praktikanten die entsprechenden Abläufe und Tätigkeiten kennen und möglichst selbständig ausführen. Die folgenden Einsatzbereiche und Tätigkeiten verstehen sich als Vorschläge. Der Betrieb bestimmt anhand des gegebenen Rahmens seine Ausbildungsziele, welche aufgrund der Betriebsstruktur erfüllbar sind. Die Ausbildungsziele sind schriftlich festzuhalten.

Mögliche Tätigkeiten / Ausbildungsziele

Kennenlernen ...

- ... der Organisation des Housekeepings
- ... der Bedienung, Wartung und Pflege aller Apparate und Maschinen
- ... der einschlägigen Wasch- und Fleckenentfernungsmittel sowie der Gifte

Aufgaben / Tätigkeiten (Housekeeping Fortsetzung)

Reinigungsarbeiten in den Bereichen:

- Zimmer/Korridore, Halle/Eingangsbereich, öffentliche Toiletten
- Hallenbad/Sauna/Fitnessbereich
- Personalbereich (Essräume/sanitäre Anlagen)

- Umsetzen der betrieblichen Hygienevorschriften
- Selbständiges Durchführen der Arbeitsgänge bei der täglichen Zimmerreinigung von Arrivé-, Départ-, Restant-Zimmern, Couverture)
- Zusammenarbeit mit anderen Departementen
- Selbständige Fleckentfernung auf diversen Bodenbelägen
- Shampooieren und Sprühextrahieren
- Möbelpflege
- Pflege von Metallen, Keramik, Glas
- Abfallentsorgung, Recycling
- Blumenpflege, Erstellen von Dekorationen
- Minibarkontrolle
- Zimmerkontrolle

Arbeiten in der Lingerie:

- Kennen der Materialien
- Bedienung der Maschinen
- Sortieren und Kontrollieren der Wäsche
- Fachgerechtes Waschen und Trocknen
- Bügeln und Mangeln
- Fachgerechtes Zusammenlegen und Aufbewahren
- Reparieren beschädigter Wäsche

Hotelfachschule Thun, August 2018

Ausbildungsziele für ein Vorpraktikum Küche

Ausgangslage

In diesem Dokument gilt der Studierende/Praktikant sinngemäss auch für die Studierende/Praktikantin.

Der zukünftige Studierende macht im Vorpraktikum erste einschlägige Berufserfahrungen **vor** Studienbeginn. Er muss in mindestens zwei Bereichen der Hotellerie oder Gastronomie ausgebildet werden.

Anrechnung als Praktikumszeit während des Studiums

Damit die Schule das Vorpraktikum als einschlägige Vorbildung anrechnen kann – und der Studierende somit kein weiteres Praktikum in diesem Bereich absolvieren muss – sind folgende Vorgaben zu erfüllen:

- Es sind jeweils mindestens vier Monate in einem der beiden Bereiche (hier Küche) zu absolvieren.
- Die geleisteten Arbeitsstunden sind durch den Praktikanten nachzuweisen und vom Betrieb zu bestätigen.
- Dem Praktikanten muss nach Ende des Vorpraktikums ein qualifizierendes Arbeitszeugnis ausgestellt werden.

Im Vorpraktikum „Küche“ lernen die Praktikanten die entsprechenden Abläufe und Tätigkeiten kennen und möglichst selbständig ausführen. Die folgenden Einsatzbereiche und Tätigkeiten verstehen sich als Vorschläge. Der Betrieb bestimmt anhand des gegebenen Rahmens seine Ausbildungsziele, welche aufgrund der Betriebsstruktur erfüllbar sind. Die Ausbildungsziele sind schriftlich festzuhalten.

Mögliche Tätigkeiten / Ausbildungsziele

Kennenlernen ...

- ... der betriebsspezifischen Küchenorganisation
- ... der betriebsspezifischen Lagerhaltung
- ... der verwendeten Maschinen und deren korrekte Bedienung
- ... der Pflege- und Instandhaltungsmassnahmen für Maschinen
- ... des betrieblichen Angebotes an Speisen

Aufgaben / Tätigkeiten (Küche Fortsetzung)

- Einüben von Rüst-, Schnitt- und Tranchierarbeiten
- Einüben von Grundzubereitungsarbeiten
- Mitarbeiten bei Vorbereitungs- und Fertigungsarbeiten

Einsatz auf folgenden Posten:

- Gardemanger
- Saucier
- Entremetier
- Pâtissier
- Selbständiges Übernehmen eines oder mehrerer Posten
- Erstellen der Grund- und Tagesmenüs der verschiedenen Posten für den entsprechenden Service

- Einblick in Reinigungskonzepte und Kontrolle (Monitoring) der Reinigungsarbeiten
- Reinigungsarbeiten im rückwertigen Dienst (Plonge) ausführen
- Anwenden der bestehenden Hygienevorschriften
- Korrektes Lagern, Kühlen und Tiefkühlen
- Korrekte Warenannahme und Qualitätskontrolle
- Analysieren von Speiseplänen in Bezug auf deren Wertigkeit (Gesundheitsaspekte)
- Analysieren der Resteverwertung
- Einsatz von Convenience-Produkten in der Küche

Hotelfachschule Thun, August 2018