

Die Hotel-Kommunikations- fachleute und ihre Lerndokumentation

23. Oktober 2023 – BB Tagung Luzern
Janine Bolliger – Arlette Scheidegger – Andrea Stadelmann

Team HOKO

Thomas Tellenbach
Leiter G´ART

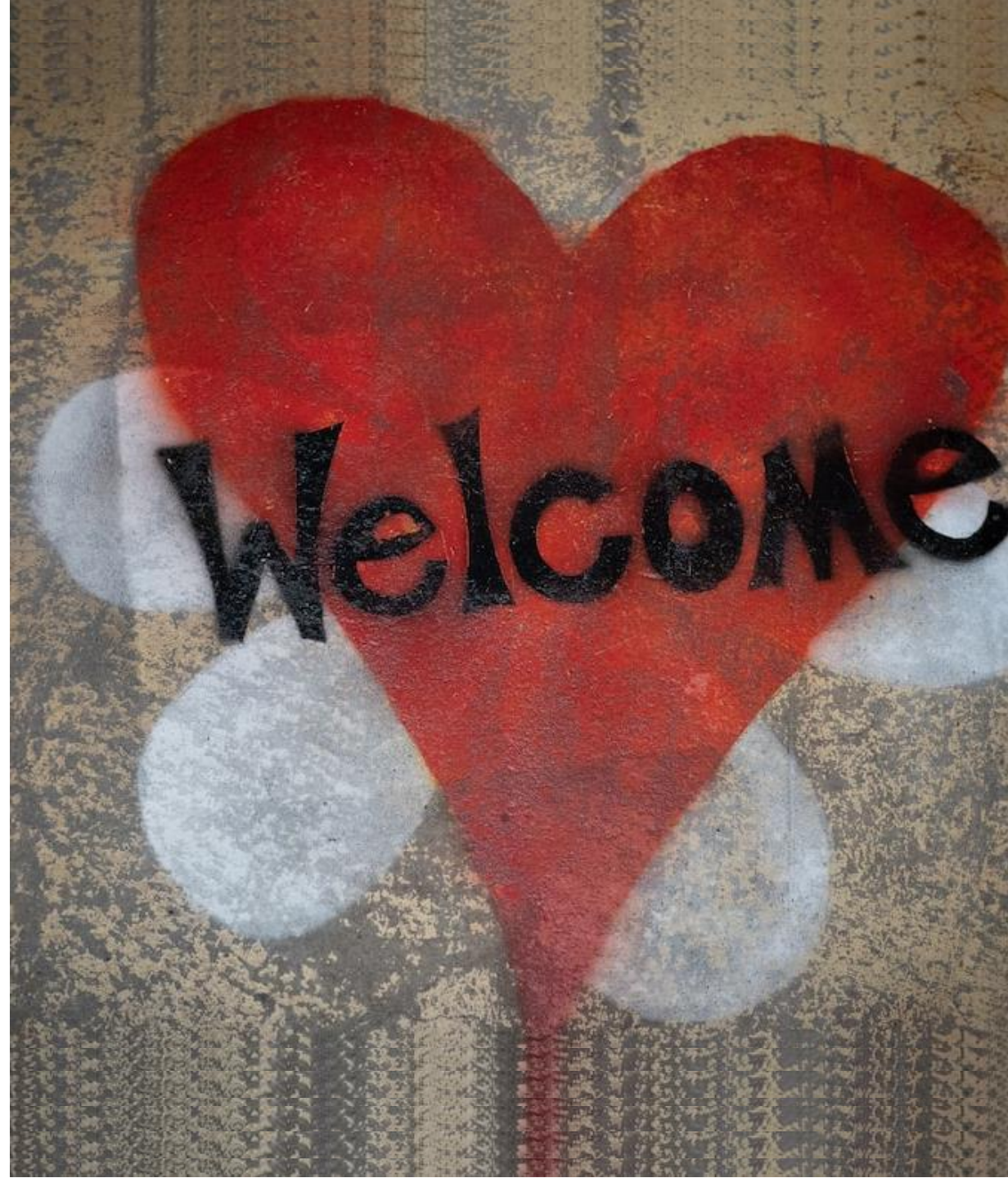
Janine Bolliger
Business Development & Bildung HotellerieSuisse

Arlette Scheidegger
Berufsbildnerin & Talent Coach Continental Park

Andrea Stadelmann
Fachlehrperson Berufskunde HKB 1 und 4

Begrüßung: Thomas Tellenbach

Betriebsleiter G'ART



LD im Fokus: Rechtliches, Sinn & Zweck

Janine Bolliger – HotellerieSuisse



Gesetzliche Verankerung der Lerndokumentation

7. Abschnitt: Lerndokumentation, Bildungsbericht und Leistungsdokumentationen

Art. 12 Lerndokumentation

¹ Die lernende Person führt während der Bildung in beruflicher Praxis eine Lerndokumentation, in der sie laufend alle wesentlichen Arbeiten im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festhält.

² Die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner kontrolliert und unterzeichnet die Lerndokumentation mindestens einmal pro Semester. Sie oder er bespricht sie mindestens einmal pro Semester mit der lernenden Person.

Gesetzliche Verankerung der Lerndokumentation

- Bildungsverordnung Artikel 12 / 13 (Bildungsbericht)
- Der Lernende führt eine...
- Berufsbildner/in kontrolliert + unterzeichnet pro Quartal
- Ende Semester: Bildungsbericht



**Bildungsplan:
Lernortkooperation**



6

Aufbau Lerndokumentation

Edubase

Bildungsplan

Ausbildungsprogramm

Kompetenzennachweise

Lernberichte

& Bildungsbericht

Edubase



3. Semester

Kompetenznachweis

Leistungsziele	Konkretisierung	Selbst-einschätzung	Allgemeine Instruktionen erhalten... Datum	
			Im Betrieb	Im ÜK
1.1.1 Kultureller und religiöser Hintergrund	Gästesegmente des Betriebs kennen und Einflüsse beschreiben auf Zimmergestaltung, Verhalten sowie Ernährung (koscher, halal etc.)	<input type="checkbox"/> ▾ ○○ ○		
	Beratung an der Réception und im Restaurant den Gästen mit ihren unterschiedlichen kulturellen und religiösen Hintergründen anpassen	<input type="checkbox"/> ▾ ○○ ○		


Sinnhaftigkeit und Mehrwert

- Roter Faden mit Inhalten und Handlungskompetenzen
- Dokumentation & Festhalten der Lernprozesse
- Reflektion Erfolge & Misserfolge
- Nichts geht vergessen (Bildungsberichte, Lernberichte)
- Allfällige Lücken werden (frühzeitig) entdeckt
- Standortbestimmung durchführen & Überblick verschaffen
- „Beweismaterial“ bei Rekurs
- Fokus auf Reflexion und Lernortkooperation (Lernberichte)
- Brücke Theorie – Praxis – QV(-Vorbereitung) / üK

360°-HOKO-Titel: LOK (Überleitung Lernortkooperation)



- Empathisch kommunizieren
- Nachhaltig denken
- Administrativ arbeiten
- Effizient planen
- Gästeorientiert verpflegen
- Fokussiert kalkulieren
- Strukturiert organisiert
- Sprachen



Beispiele direkt aus dem Ausbildungsbetrieb: Arlette Scheidegger

Die LD aus Sicht der Berufsfachschule: Andrea Stadelmann

Lernthemen im Unterricht



Lernthemen im Unterricht



Lernthema 1. Lehrjahr

Empathisch kommunizieren

Hotel-Kommunikationsfachfrau EFZ/Hotel-Kommunikationsfachmann EFZ

Handlungskompetenzen Bildungsplan: 1.1 / 1.5	Anzahl Lektionen: 38
<p>Situation: Ruth, die angehende Hotel-Kommunikationsfachfrau, arbeitet an der Réception. Sie achtet jeden Morgen auf ihr Erscheinungsbild und befolgt die vorgegebenen Regeln des Betriebes: Sie nimmt ihre Haare zusammen, schminkt sich dezent, trägt tadellose Berufskleidung, usw. Sie erwartet noch ein Arrivé, nämlich Herrn Hochuli, ein Stammgast. Bei seiner Ankunft begrüsst sie ihn freundlich und zeigt Herrn Hochuli mit ihrer Mimik, Gestik und der verbalen Kommunikation, dass sie sich über seinen Besuch freut. Er hat für zwei Nächte gebucht und erhält von Ruth den Zimmerschlüssel. Sie fragt nach, welche Wünsche er für seinen Aufenthalt hat. Möchte er morgen z.B. gerne eine Runde Golf spielen und ob Ruth die Reservation im Golfclub vornehmen soll. Sie erkundigt sich weiter, ob er für heute Abend einen Tisch im Restaurant reservieren möchte oder vielleicht eine Massage im Wellnessbereich. Beides verneint er und dankt aber für ihre Aufmerksamkeit.</p> <p>Nach zehn Minuten steht Herr Hochuli bereits wieder bei Ruth an der Rezeption mit einem nicht erfreuten Gesichtsausdruck. Er beschwert sich bei Ruth, dass das Zimmer keinen Balkon hat und im Abfallkübel habe er noch Abfall gefunden. Ruth entschuldigt sich bei ihm für die Unannehmlichkeiten, zeigt Verständnis für seinen Ärger und meldet den Umstand direkt der Leiterin Hauswirtschaft. Das Feedback an die Leiterin Hauswirtschaft ist heikel, da Ruth sie nicht tadeln möchte, deshalb hält sie sich an die Feedbackregeln. Zudem prüft sie, ob ein Zimmer mit Balkon frei ist und bucht Herrn Hochuli in eine höhere Kategorie, eine Junior Suite mit Balkon, um. Der Leiterin Hauswirtschaft meldet sie den Wechsel und bittet zudem um einen Früchteller. Herr Hochuli ist sehr erfreut über diesen Wechsel und bedankt sich bei Ruth für die Lösung des Problems. Ruth vermerkt die Geschehnisse in der Gästekartei und macht einen Hinweis für den nächsten Aufenthalt von Herrn Hochuli.</p>	
<p>Leitfragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Wie wird ein Gast korrekt begrüsst und auf was wird beim Erscheinungsbild geachtet? Welches sind die Grundlagen der Kommunikation und deren Anwendungsbereiche beim Verkaufsgespräch? Welche Fragetechniken kommen bei der Kommunikation mit dem Gast zur Anwendung? Wie ist das Vorgehen bei einer Reklamation und was ist wichtig zu beachten, wenn ich Feedback gebe? 	



Lernthema 1. Lehrjahr

<p>Leistungsziele (K-Stufe/Lektionenzahl):</p> <p>1.1.1 Sie erklären im Umgang und in der Kommunikation die länderspezifischen Eigenarten und Gewohnheiten. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten Religiöse Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten Wertvorstellungen im Umgang mit Anderen Ess- und Trinkkultur (K2/B) <p>1.1.2 Sie erklären die Grundlagen der Kommunikation anhand der vier Ebenen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sachebene Beziehungsebene Saltopbondgabe-Ebene Appellebene (K2/L) <p>1.1.3 Sie beschreiben die Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationengesprächen und die geeigneten Fragetechniken. (K2/8L)</p> <p>1.1.6 Sie begründen anhand von Beispielen die Faktoren, die zum persönlichen Erscheinungsbild gegenüber den Kunden beitragen. Zum Beispiel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Kleidung Begrüssung Freundliche Sprache Positives Auftreten und erster Eindruck (K2/4L) 	<p>Lerninhalte:</p> <ul style="list-style-type: none"> Grundlagen der Kommunikation Unterschiedliche Formen der Kommunikation (verbal, nonverbal, paraverbal) Bedeutung der Körpersprache auf die Kommunikation mit einem Gast 4-Seiten-Modell nach Friedmann Schulz von Thun Einflüsse von/auf Sender und Empfänger Kommunikationsstörungen und deren Auswirkungen Merkmale von Beratungs-, Verkaufs-, Feedback- und Reklamationengesprächen Begriffe «passives Verkaufen» und «aktives Verkaufen» Verkaufssprachmethoden (Fragetechniken) mit praktischen Beispielen Planung Verkaufsgespräch Persönliches Erscheinungsbild gegenüber den Kunden Wirkung persönliches Erscheinungsbild Anstandsregeln Persönliche Hygiene bezüglich «weiche Faktoren» Anforderungen an die persönliche Hygiene Merkmale und Funktion einer Gastgeberin und eines Gastgebers Definition Empathie gemäss IAK Betrieb: «Bewusst» sprechen, zuhören, bewegen, handeln, empfinden Phasen und Schema eines Reklamationengesprächs Auswirkungen von Beschwerden auf das Betriebsimage (Chancen und Risiken) Umgang mit positivem und negativem Gästefeedback Feedbackregeln Formulierung konstruktives Feedback und dessen Bedeutung für den Betrieb Verkauf und Gästebertatung Werbewirksame Formulierung auf Bewertungsplattformen Kulturelle Besonderheiten und Gepflogenheiten
--	---



Lernthema 1. Lehrjahr

<p>1.1.7 Sie interpretieren die Merkmale, welche für einen Gastgeber und Gastgeberin wichtig sind mit Fokus auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diskretion Krisenfähigkeit Aufmerksamkeit Vorbild Kompetenz und Glaubwürdigkeit Empathie (K2/L) <p>1.5.1 Sie beschreiben die unterschiedlichen Phasen eines Reklamationengesprächs. (K2/2L)</p> <p>1.5.4 Sie beschreiben die Möglichkeiten, wie positives Feedback vermarktet werden kann. (K2/2L)</p> <p>1.5.5 Sie erklären die Möglichkeiten, wie mit positivem und negativem Gästefeedback umgegangen werden kann. (K2/2L)</p> <p>1.5.6 Sie erklären die Funktionsweise, die Chancen und Gefahren von Bewertungsplattformen (etwa TripAdvisor, HolidayCheck). (K2/4L)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Berücksichtigung religiöser Einflüsse, Regeln und Gewohnheiten (Ess- und Trinkkultur) der internationalen Gäste Länderspezifische Einflüsse auf die Kommunikation der verschiedenen Nationalitäten Kulturelle länderspezifische Eigenarten (indische, arabische, chinesische und betriebsübliche Gäste) 	
<p>Arbeitsform (Sozialform):</p> <ul style="list-style-type: none"> Einzelarbeit Gruppenarbeit Lehrgespräch 	<p>Lehrmittel:</p> <p>WIGL</p>	<p>Prüfmethode:</p> <p>Schriftliche Prüfungen Rollenspiele</p>

LZ 1.1.1 aus dem Unterricht im Lernbericht umgesetzt

	Lernbericht	Thema	X	Freie Titelwahl
1. Semester	1	«Empathisch kommunizieren»	<input type="checkbox"/>	Meine ersten Wochen im neuen Team
			<input type="checkbox"/>	Ich stelle eine beeindruckende Person aus dem Betrieb vor
			<input type="checkbox"/>	Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen
	2	«Nachhaltig denken» (Hauswirtschaft)	<input type="checkbox"/>	Wow-Effekt im Hotelzimmer
			<input type="checkbox"/>	Mit dem Auge für Details durch den Betrieb
			<input type="checkbox"/>	Begegnung mit dem Gast im Bereich Hauswirtschaft

Lernthemen im Unterricht

Hotel & Gastro formation Schweiz ::
Downloads Ausbildung & Weiterbildung im
Gastgewerbe (hotelgastro.ch)

Bereich:

Hotel- Kommunikation

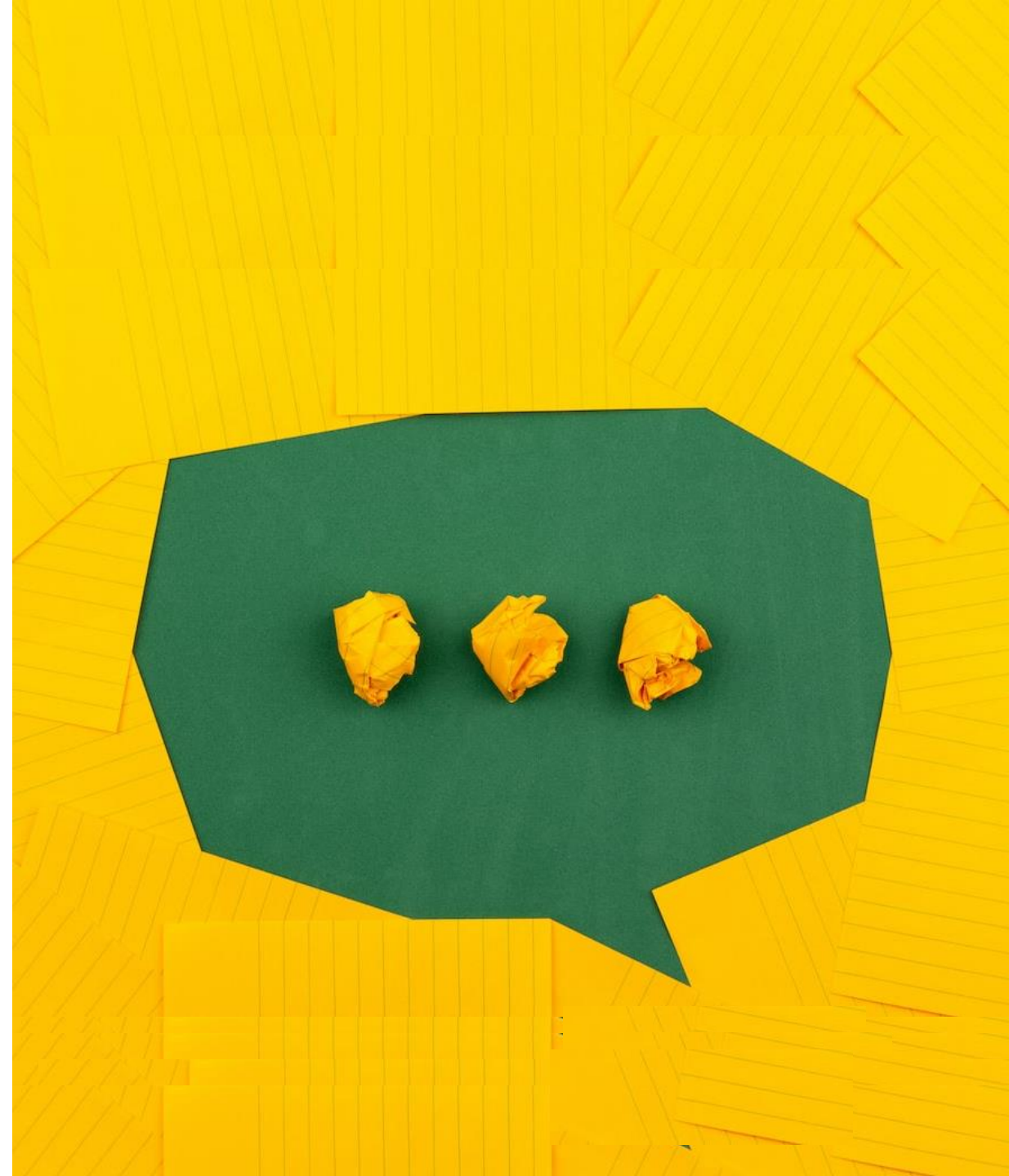
Lernthemen 1. bis 3.Lehrjahr



Ausblick 2024



Fragen, Inputs, Antworten



A close-up photograph of a tray filled with chocolate cookies. Each cookie has a white number written on it, ranging from 1 to 20. Some cookies are attached to keys with silver rings. The tray is dark blue or black. The background is slightly blurred, showing more cookies and keys. A white curved line is visible in the upper right corner of the image.

Herzlichen Dank!