

Modul A

Führen von Mitarbeitenden, Anwenden des Selbstmanagements sowie der Kommunikation

Inhalte gemäss neue Prüfungsordnung ab Prüfung 2024

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterführung • Teamentwicklung • Aus- und Weiterbildung • Arbeitsorganisation und Kommunikation Sitzungsleitung und Präsentation Konfliktbewältigung • Arbeitsrecht • Eigenes Führungsverhalten und Selbstmanagement
Umfang	84 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten, davon rund 8 - 12 Lektionen Online-Unterricht)
Prüfungsart	Schriftliche Prüfung oder Projektarbeit
Berufliche Handlungskompetenzen	
A.1	Führungsgrundsätze anwenden sowie Führungsaufgaben übernehmen und Führungsprozesse fach- und situationsgerecht gestalten
A.2	Mitarbeitende - auch unterschiedlicher Kulturen führen, fördern, betreuen und in Teams integrieren sowie die Leistungen beurteilen
A.3	Mit verschiedenen Zielgruppen kommunizieren, lösungsorientiert zusammenarbeiten sowie die Schnittstellen organisieren und den Informationsfluss mittels aktueller Technologien sicherstellen
A.4	Präsentationen, Gespräche und Sitzungen vorbereiten, durchführen und nachbearbeiten
A.5	Konflikte proaktiv erkennen, analysieren und lösen sowie disziplinarische Massnahmen ergreifen, begründen
A.6	Die Grundlagen des Arbeitsrechts (Gesamtarbeitsverträge, Personalreglements) anwenden und den Mitarbeitenden erläutern
A.7	Eigenes Führungsverhalten und eigene Arbeitstechniken reflektieren und weiterentwickeln
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Führungsregeln, -instrumente, -werkzeuge • SMART-Zielsetzungen • Teamentwicklung, kulturelle Unterschiede • Psychische und physische Veränderungen der Mitarbeitenden • Feedback und Mitarbeitenden Qualifikation • Kommunikation • Grundsätze schriftliche Kommunikation • Dienst- und Informationswege, Schnittstellen • Präsentationstechnik • Traktandenliste, Sitzungsführung und Protokolle

	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprächsführung • Konfliktmanagement • Arbeitsrecht (OR), Einzelarbeitsvertrag, GAV, L-GAV, Personalreglement • Arbeitnehmer- und Arbeitgeberverbände • Arbeitstechnik, Selbstmanagement, Vorbildfunktion, Resilienz
--	---

Modul B

Vermarkten von Angeboten und Dienstleistungen

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Gestaltung von Angeboten und Dienstleistungen • Kundenkommunikation, Verhandlungstechnik und Reklamationsbehandlung
Umfang	32 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten, davon rund 4 Lektionen Online-Unterricht)
Prüfungsart	Schriftliche Prüfung oder Projektarbeit
Berufliche Handlungskompetenzen	
B.1	Angebote und Dienstleistungen nach einem Marketingkonzept gestalten und umsetzen
B.2	Kundenwünsche erkennen, analysieren, bewerten und situationsgerechte Lösungen erarbeiten, anbieten
B.3	Kommunikations- und Verhandlungstechniken anwenden
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Marketingkonzept • Marketingmassnahmen • Interne und externe Kunden • Befragungen und Erhebungsinstrumente • Kundenzufriedenheit • Beschwerdemanagement • Konfliktgespräche • Beratungs- und Verkaufsgespräche

Modul C

Anwenden von Finanzinstrumenten

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Rechnungswesen und Wirtschaftlichkeit • Kalkulation • Budgetierung
Umfang	40 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten, davon rund 4 - 8 Lektionen Online-Unterricht)

Prüfungsart	Schriftliche Prüfung
Berufliche Handlungskompetenzen	
C.1	Die Budget- und Investitionsverantwortung im eigenen Arbeitsbereich übernehmen und einen Jahresabschluss (Bilanz und Erfolgsrechnung) lesen und interpretieren
C.2	Wirtschaftlichkeit und Produktivität der Leistungserbringung aufzeigen und notwendige Massnahmen ableiten
C.3	Vor- und Nachkalkulationen für Produkte und Dienstleistungen erstellen
C.4	Betriebliche Kennzahlen für den eigenen Bereich berechnen und interpretieren
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Doppelte Buchhaltung • Kontenplan • Buchungssätze • Budget und Investitionen • Kalkulationen • Break-even-Berechnungen (Nutzwelle) • Kennzahlenberechnung

Modul D

Gestalten der Betriebsorganisation

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensgrundsätze und Betriebskultur Betriebsorganisation • Infrastruktur und Warenwirtschaft Wirtschaftlichkeit und Produktivität Sicherheit und Umweltschutz • Rechtliche Bestimmungen, Vertragsrecht • Projektarbeit • Administration
Umfang	84 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten, davon rund 8 - 12 Lektionen Online-Unterricht)
Prüfungsart	Schriftliche Prüfung oder Projektarbeit
Berufliche Handlungskompetenzen	
D.1	Unternehmens-grundsätze interpretieren und die Betriebskultur im eigenen Praxisfeld in der Rolle als Vorgesetzte/r adressatengerecht steuern und umsetzen
D.2	Betrieblichen Zielsetzungen umsetzen, die Qualität sicherstellen sowie Geschäftsprozesse - auch für dezentrale Organisationen - analysieren, gestalten, umsetzen, überwachen und optimieren
D.3	Anforderungen an die Raumplanung und Infrastruktur für den eigenen Bereich festlegen und die erforderliche Lagerbewirtschaftung sicherstellen
D.4	Beschaffung von sektorspezifisch benötigten Maschinen, Geräten, Hilfsmitteln und Material planen, umsetzen und evaluieren sowie ökologische, zweckmässige Verwertung oder Entsorgung planen und umsetzen

D.5	Projekte im eigenen Bereich planen und führen sowie bei interdisziplinären Projekten mitwirken
D.6	Rechtliche Bestimmungen für den eigenen Arbeitsbereich anwenden und notwendige Massnahmen ableiten
D.7	Administrative Arbeiten für den ganzen Bereich mit dem Einsatz neuer Technologien umsetzen und koordinieren
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensstrategie, Leitbild • Betriebskultur, Aufbauorganisation • Arbeitsabläufe / Arbeitsprozesse • Organisationshilfsmittel wie Zielsetzungen, Pflichtenhefte, Leistungsverzeichnisse • Dezentrale Organisationen • PDCA-Methode • Change Management • Qualitätsstandards, Qualitätssicherungs- und Hygienemassnahmen • Lagerbewirtschaftung • Lieferantenbeziehungen, Offertvergleiche • Beschaffungsstrategie, Einkaufskonzept, Bedarfsvolumen, Budgetkontrolle Umweltschutz • Energieeffizienz & Ressourceneffizienz • Ökologische Beschaffung, Recycling, Verwertung und Entsorgung • Projektmanagement • Arbeitssicherheit & EKAS-Richtlinien • Ergonomie und Gesundheitsschutz Brandschutz • Umweltschutz • Vertragsrecht (Kauf- und Mietvertrag, Leasing) • Administration: Arbeitsdokumente, Checklisten, Statistiken

Modul E

Planen und Organisieren des Reinigungsprozesses sowie Gestalten der Raumatmosphäre

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsorganisation und -planung, Berechnung • Reinigung von Räumlichkeiten • Raumgestaltung
Umfang	48 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten)
Prüfungsart	Schriftliche Prüfung oder Projektarbeit
Berufliche Handlungskompetenzen	
E.1	Materialgerechte, hygienisch einwandfreie und effiziente Reinigung von Räumlichkeiten analysieren, planen, umsetzen und überwachen

E.2	Leistungen der Reinigung gestalten, berechnen, kaufen und verkaufen, erfassen, beurteilen
E.3	Räume unter Berücksichtigung von betrieblichen Vorgaben, Kunden-bedürfnissen und Aspekten der Hotellerie gestalten und einrichten
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Reinigungsmethoden und Reinigungssysteme • Reinigungsprodukte, -materialien, -geräte und -maschinen • Unterhalt Maschinen, Geräte und Hilfsmittel • Arbeitssicherheit, Brandschutz, Gesundheitsschutz, Hygienevorschriften, Ergonomie • Sektorspezifische, gesetzliche und betriebliche Vorschriften (inkl. Desinfektion) • Biologische Abbaubarkeit und Umweltverträglichkeit • Leistungsverzeichnis • Reinigungsaufwand & Personalbedarf • Reinigungskosten Personaleinsatzplanung Reinigungskonzept • Outsourcen und Insourcen von Reinigungsdienstleistungen • Zusammenhang Bau und Reinigung • Bedürfnisse von Menschen mit Beeinträchtigungen (physisch und psychisch) sowie verschiedener Gruppen (z.B. Senioren, Kinder)

Modul F

Planen und Organisieren des Textilpflege-Prozesses und der Wäscheversorgung

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Wäschereiorganisation und -planung, Berechnung • Aufbereitung und Instandhaltung der Textilien
Umfang	40 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten)
Prüfungsart	Schriftliche Prüfung oder Projektarbeit
Berufliche Handlungskompetenzen	
F.1	Schonende und hygienisch einwandfreie Textilpflege der Betriebswäsche sowie der Kundenwäsche und Wäscheversorgung analysieren, planen, umsetzen und überwachen
F.2	Leistungen der Wäscheversorgung berechnen, verkaufen und ein-kaufen, erfassen, beurteilen
F.3	Neue Wäschereien und bauliche Veränderungen und Infrastruktur in Wäschereien mitplanen und beratend Unterstützung leisten
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Ergonomie, Umweltschutz • Sektorspezifische, gesetzliche und betriebliche Vorschriften (inkl. Desinfektion etc.) • Hygienekonzept für infektiöse Wäsche • Wäschekreislauf • Prozess Wäscheaufbereitung, -instandhaltung und -kennzeichnung • Textilbeschaffung

	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenservice • Leistungserhebung • Personalbedarfsberechnung Kalkulation Textilpflege-Prozess • Outsourcen und Insourcen von Textil-pflege-Dienstleistungen • Raumdisposition • Raumgestaltung und -ausstattung • Versorgung der Räume • Maschinen und Geräte, Mobiliar und Zubehör
--	---

Modul G

Gestalten und Organisieren von Verpflegungs- und Dienstleistungsangeboten

Modulart	Pflichtmodul
Prüfungsinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Angebotsgestaltung & Dienstleitungskonzepte • Situations- und kundengerechte Verpflegung • Wohlbefinden der Patienten und Bewohner • Sektorspezifische gesetzliche und betriebliche Vorschriften • Erbringung von Dienstleistungen im Umfeld verschiedener Zielgruppen (Gästen, Kunden, Patienten) • Prozesse im Verpflegungsbereich • Verkauf und Kontrolle von Leistungen • Bereitstellung der Infrastruktur • Informationsfluss sicherstellen • Versorgung und Entsorgung im Gastronomiebereich • Lebensmittelgesetzgebung, Sicherheitsvorschriften, Qualitätsstandards
Umfang	64 Lektionen (Kontaktstunden à 45 Minuten)
Prüfungsart	Schriftliche Prüfung oder Projektarbeit
Berufliche Handlungskompetenzen	
G.1	Angebote und Konzepte für die Verpflegung, und Verkaufsbereiche (Personalrestaurant, Cafeteria, Pflegeabteilung, Wohngruppe, Kiosk etc.) sowie für hauswirtschaftliche Dienstleistungen entwickeln und umsetzen
G.2	Prozesse der Verpflegung und der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen in Absprache mit internen und externen Fachleuten und abteilungsübergreifend planen und sicherstellen
G.3	Verpflegungsangebote und hauswirtschaftliche Dienstleistungen berechnen, kaufen und verkaufen
G.4	Dienstleistungen und Prozesse situationsgerecht im Umfeld von verschiedenen Zielgruppen (Gäste, Kunden, Patienten, usw.) gestalten, verrichten und reflektieren
Modulinhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen von Kundenbedürfnissen • Kostformen, Allergien und Unverträglichkeiten

- | | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Angebotsgestaltung & Konzeptentwicklung • Anlässe organisieren und durchführen • Termin- und kundengerechte Umsetzung der betrieblichen Zielsetzungen • Arbeitsprozesse und Arbeitsdokumentationen • Bestellung (Befragung) gemäss Serviceregeln • Qualitäts- und Hygienestandards • Lebensmittelgesetzgebung, Hygiene, Selbstkontrollkonzept (HACCP) • Versorgung, Entsorgung, Foodwaste • Bereitstellung und Werterhaltung von Produkten, Maschinen, Geräten, Einrichtungen, Geschirr, Besteck, Gläsern, Hilfsmitteln usw. • Ressourcenbedarf • Präsentation, Berechnung und Offerte von Angeboten • Dokumentation Leistungen |
|--|--|

Grundlagenmodule

Für Kursbesucher/innen ohne hauswirtschaftliche Grundausbildung ist der Besuch der Grundlagenmodule Bedingung. Bei Kursteilnehmer/innen bei denen die hauswirtschaftliche Grundausbildung schon länger her ist und die Fachkenntnisse nicht mehr auf dem neusten Stand sind, wird der Besuch empfohlen. Die Grundlagenmodule eignen sich auch sehr gut für hauswirtschaftliche Mitarbeitende als Weiterbildung.

Die Module können auch einzeln belegt werden, sofern es genügend freie Plätze hat.

GA Reinigungstechnik (72 Lektionen)

- Grundlagen der Reinigungsarten, -systeme und -methoden (inkl. Ver- und Entsorgung)
- Grundlagen der Hygiene
- Gebräuchliche Werkstoffe und deren Reinigung und Pflege
- Reinigungsmaschinen, Geräte und Reinigungschemie
- Raumgestaltung, Raumeinrichtung und Funktionalität

GB Gastronomie (72 Lektionen)

- Ernährungslehre und besondere Kostformen
- Nahrungsmittel- und Warenkunde
- Grundlagen der Lebensmittelhygiene und des Lebensmittelgesetzes
- Grundlagen des gewerblichen Geschirrspülens
- Grundlagen Speise- und Getränkeservice

GC Wäscheversorgung (36 Lektionen)

- Textilkunde (Faserstoffe, Spinnverfahren, Textile Flächen und Veredelungen)
- Wäschereitechnik und Wäschekreislauf
- Maschinen, Geräte und Waschchemie