



Lehrplan für die Berufsfachschulen

Zur Verordnung des SBFI vom 04. Oktober 2024 über die berufliche Grundbildung für

**Systemgastronomiepraktikerin/
Systemgastronomiepraktiker
mit eidgenössischem Berufsattest (EBA)**

vom 04. Oktober 2024

Berufsnummer 79012

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Zielsetzungen des berufskundlichen Unterrichts	1
3	Methodisch-didaktische Ausrichtung	1
4	Aufgaben des Lehrplans für die Berufsfachschulen	2
5	Rahmenbedingungen	2
6	Referenzdokumente	2
7	Lernsituationen.....	2
8	Hinweise zum Sprachunterricht (Gästekommunikation in Fremdsprache).....	3
9	Lektionenplan	3
10	Semesternoten Berufskennntnisse	4
11	Lehrmittel	4
12	Gesamtübersicht Lehrplan	5
13	Lernsituationen.....	8
13.1	Lernsituation 1. Semester.....	8
13.2	Handlungskompetenzbereiche 1. Semester	9
13.3	Lernsituation 2. Semester.....	10
13.4	Handlungskompetenzbereiche 2. Semester	11
13.5	Lernsituation 3. und 4.Semster.....	12
13.6	Handlungskompetenzbereiche 3. und 4. Semester	13
14	Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 4	15
	Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	15
	Handlungskompetenzbereich B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	20
	Handlungskompetenzbereich C: Zubereiten von Speisen und Getränken	26
	Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	37

Abkürzungsverzeichnis

AIDA	Attention, Interest, Desire, Action
CI (CB, CC, CD)	Corporate Identity (Corporate Behaviour, Corporate Communication, Corporate Design)
FIFO	First in first out
GHP	Gute Hygiene- und Herstellungspraxis
LGV	Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung
LM	Lebensmittel
MHD	Mindesthaltbarkeitsdatum
POS	Point of sale
RFID	Radio-frequency identification
UVG	Unfallversicherungsgesetz
ZVB	Zu verbrauchen bis

1 Einleitung

Dieser Lehrplan basiert auf dem Bildungsplan und gibt eine Übersicht über die zu entwickelnden Handlungskompetenzen, zu erarbeitenden Leistungsziele und zu vermittelnden Inhalte am Lernort Berufsfachschule.

Der Lehrplan bildet die Grundlage, um in den Berufsfachschulen schuleigene Ausbildungsmodelle und Schullehrpläne zu entwickeln. Der Lehrplan lässt den Verantwortlichen an den Berufsfachschulen bewusst einen Spielraum, die schulischen Inhalte praxis- und handlungsorientiert zu vermitteln und die Lernenden in ihrem Lernprozess zu begleiten.

Den Lehrpersonen soll der Lehrplan helfen, die schulischen Inhalte strukturiert und systematisch zu vermitteln sowie die Lernenden anzuleiten.

2 Zielsetzungen des berufskundlichen Unterrichts

Erste Zielsetzung ist es, die theoretischen, grundlegenden Kompetenzen in den Lernbereichen der vier Handlungskompetenzbereiche zu vermitteln.

Zweite, aber ebenso wichtige Zielsetzung ist die Integration der einzelnen Lernenden in die Arbeitswelt. Um dies zu erreichen, ist die Förderung der Handlungskompetenzen bedeutsam. Dies heisst, dass das Fachwissen anwendungsorientiert und praxisnah angeeignet werden muss, und dass der Erwerb von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen ebenso Zielsetzungen im Unterricht sind.

Dritte Zielsetzung ist die Hinführung und Befähigung der Lernenden zum lebenslangen Lernen. Der stetige Wandel von Gesellschaft und Arbeitswelt erfordern laufende Anpassungen. Die zunehmende Selbstverantwortung der Arbeitnehmenden und der Konkurrenzdruck auf dem Arbeitsmarkt erfordern die Bereitschaft und Fähigkeit zur persönlichen Weiterbildung.

3 Methodisch-didaktische Ausrichtung

Im Unterricht werden eine hohe Mitverantwortung und Selbstständigkeit der Lernenden angestrebt. Mit einem im Verlauf der beruflichen Grundbildung steigenden Anteil selbstgesteuerter Lernaktivitäten werden die Lernenden zum selbstständigen Denken und Handeln hingeführt. Eine starke, auf das Lernen bezogene Beziehung zwischen Lernenden und Lehrpersonen bildet die Grundlage der Zusammenarbeit.

Mit der Digitalisierung und dem sich verändernden Verständnis von Lernen, verändert sich auch die Rolle der Fachlehrperson. Ihre Rolle verschiebt sich mehr und mehr weg vom lernprozessensteuernden Vermittler von Wissen hin zum Coach. Die spezifischen von Verlagen und anderen Quellen zur Verfügung gestellten Nachschlagewerke und Inhalte ergänzen das personalisierte Wissen der Fachlehrpersonen.

4 Aufgaben des Lehrplans für die Berufsfachschulen

Als Grundlage dieses Lehrplans für die Berufsfachschule gelten die folgenden gesetzlichen Bestimmungen: Verordnung über die berufliche Grundbildung Praktikerin Systemgastronomie EBA/Praktiker Systemgastronomie EBA und Bildungsplan vom 4. Oktober 2024.

- Der Lehrplan für die Berufsfachschulen präzisiert die Leistungsziele für den berufskundlichen Unterricht an Berufsfachschulen und gibt Empfehlungen für die praktische Umsetzung.
- Der Lehrplan für die Berufsfachschulen ist ein Steuerungsinstrument für die Unterrichtsplanung und die Unterrichtsevaluation der Berufsfachschulen.
- Der Lehrplan für die Berufsfachschulen dient als Grundlage für die Erarbeitung der Schullehrpläne, welche den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen an den Berufsfachschulen Rechnung tragen.

5 Rahmenbedingungen

Die Schulleitung und die Fachlehrkräfte gestalten gemeinsam den individuellen Schullehrplan.

- In Verbindung mit der Entwicklung und Förderung der Fachkompetenz soll bei der pädagogisch/didaktischen Gestaltung des Unterrichtes auf die prozessorientierte Entwicklung der Methodenkompetenz sowie der Sozial- und Selbstkompetenz geachtet werden.
- Das Bearbeiten aller schulischen Leistungsziele ist obligatorisch.
- Die in der Bildungsverordnung festgelegte Lektionentafel ist verbindlich.
- Über den Pflichtbereich des Lehrplans für die Berufsfachschulen hinaus, können die Berufsfachschulen innerhalb ihres schulinternen Arbeitsplanes zusätzliche Bereiche wählen und ausgestalten.

Die angegebenen Lektionenzahlen können variieren, ebenso der Zeitpunkt des Vermittelns innerhalb eines Semesters. Die Themen werden lernbereichsübergreifend sowie teilweise vernetzt mit dem allgemeinbildenden Unterricht und den überbetrieblichen Kursen bearbeitet. Detailliertere Angaben über Qualifikationsprofil, das Qualifikationsverfahren, die Kompetenzbeschreibungen etc. sind in der Bildungsverordnung und im Bildungsplan enthalten.

6 Referenzdokumente

Referenzdokumente bilden eine Sammlung von Beispielen, die während der beruflichen Grundbildung in allen drei Lernorten verwendet werden können. Zu den Referenzdokumenten gehören Referenzsituationen und Referenzbetriebe. In der Berufsfachschule dienen die Referenzdokumente für Fallbeispiele, indem Situationen und Betriebe individuell miteinander verknüpft werden können. Die Referenzdokumente dienen als Hilfsmittel und unterstützen dabei, den Unterricht handlungsorientiert zu gestalten.

7 Lernsituationen

Pro Semester gibt es eine Lernsituation. Die Lernsituationen sind Situationen mit einer hohen Dichte an geforderten Fertigkeiten. Sie dienen als exemplarische Beispiele und kommen bei jedem Thema zum Tragen. Lernsituationen dienen als Hilfsmittel für den berufskundlichen Unterricht und geben die Leistungsziele eines Semesters in einer Handlungssituation wieder.

8 Hinweise zum Sprachunterricht (Gästekommunikation in Fremdsprache)

Es wird kein explizites Sprachniveau festgelegt. Es wird eine praxisnahe Gästekommunikation angestrebt.

Das Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation SBFI hat am 2. Oktober 2023 die «Orientierungshilfe Integration von Fremdsprachen in die berufliche Grundbildung» erlassen. In dieser werden Empfehlungen für den Sprachunterricht festgehalten.

9 Lektionenplan

Die vollziehenden Berufsfachschulen entscheiden, ob die zweite Landessprache oder Englisch im Rahmen des Fachunterrichts Berufskennntnisse gesondert oder kombiniert mit der Fachsprache angeboten werden.

Lektionenplan (Fremdsprache inkludiert)

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	Total
a. Berufskennntnisse			
Planen von Prozessen	60	100	160
Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen			
Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	40	40	80
Zubereiten von Speisen und Getränken	100	60	160
Total Berufskennntnisse	200	200	400
b. Allgemeinbildung	120	120	240
c. Sport	40	40	80
Total Lektionen	360	360	720

Hinweis: Bei dieser Darstellung der Lektionen ist die Kommunikation in einer zweiten Landessprache oder Englisch im Rahmen von 30 Lektionen im 2. Lehrjahr im Bereich «Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen» enthalten.

Lektionenplan (Fremdsprache separat)

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	Total
a. Berufskenntnisse			
Planen von Prozessen	60	70	130
Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen			
Kommunikation in einer zweiten Landessprache oder Englisch		30	30
Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	40	40	80
Zubereiten von Speisen und Getränken	100	60	160
Total Berufskenntnisse	200	200	400
b. Allgemeinbildung	120	120	240
c. Sport	40	40	80
Total Lektionen	360	360	720

10 Semesternoten Berufskenntnisse

In jedem Semester wird ein Semesterzeugnis erstellt.

Die Note für den Unterricht in den Berufskenntnissen ist das auf eine ganze oder halbe Note gerundete Mittel aus der Summe der vier Semesterzeugnisnoten für den Unterricht in den Berufskenntnissen.

11 Lehrmittel

Die jeweilige Berufsfachschule entscheidet, mit welchen Lehrmitteln gearbeitet wird. Vom WIGL Verlag wird ein Lehrmittel in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch angeboten, das mit den Unterlagen der Lernorte Betrieb und üK verknüpft werden kann.

12 Gesamtübersicht Lehrplan

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester
HKB A: Planen von Prozessen			
a1 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und Dienstleistungen einrichten			
	a1.2-BFS Einrichtung von Infrastruktur a1.3-BFS Einrichtung von Arbeitsplätzen a1.4-BFS Kontrollinstrumente		
a2 Verarbeitung von Produkten und Zutaten planen			
		a2.2-BFS Anpassung Rezepturmengen a2.3-BFS Verarbeitungsplanung	
a3 Aufträge zu Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen			
			a3.2-BFS Planung von Aufträgen von Verkaufsaktivitäten
HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen			
b1 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren			
b1.2-BFS Warenkontrolle			
b2 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen			
		b2.1-BFS Erfassung von Wareneingängen	
b3 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern			
b3.1-BFS Betriebsmaterialeinlagerung b3.2-BFS Lebensmitteleinlagerung b3.5-BFS Hygienevorgaben	b3.3-BFS Lebensmitteldeklaration b3.4-BFS Lagerüberwachung		
b4 Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial im Team ermitteln und inventieren			
		b4.1-BFS Lagererfassung	b4.3-BFS Lagerdokumentation

HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken			
c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken vorbereiten			
	c1.3-BFS Einsatz von Geräten und Maschinen		c1.2-BFS Prüfen der Funktionsfähigkeit von Geräten und Maschinen
c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten			
c2.1-BFS Umgang mit Lebensmitteln c2.8-BFS Lebensmittelverschwendung c2.9-BFS Entsorgung	c2.2-BFS Einrichten Arbeitsplatz c2.3-BFS Berechnung Zutaten c2.4-BFS Vorbereitungstätigkeiten c2.5-BFS Zubereitung von Speisen und Getränken c2.6-BFS Speisen und Getränke aufbereiten	c2.7-BFS Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken	
c3 Speisen und Getränke für die Gäste präsentieren			
		c3.2-BFS Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren	
c4: Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen			
c4.1-BFS Arbeitsplatz reinigen			c4.3-BFS Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen
c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation dokumentieren			
c5.3-BFS Vorgaben zum Umgang mit Lebensmitteln einhalten c5.4-BFS Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren		c5.1- BFS Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung	
HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen			
d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume pflegen			
d1.3-BFS Pflegen von Gästeräumen		d1.1-BFS Präsentation von Produkten d1.4-BFS Gestaltung von Verkaufspunkten	
d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden			
d2.2-BFS Persönliches Auftreten d2.3-BFS Persönliche Hygiene		d2.1-BFS Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang d2.4-BFS Gästebetreuung d2.5-BFS Gästeverabschiedung	

d3 Gäste zu einer Auswahl von Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen			
	d3.1-BFS Bedarfsermittlung d3.3-BFS Hinweis auf Besonderheiten d3.4-BFS Bedienen	d3.2- BFS Beratung	
d4 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen			
		d4.2-BFS Verkaufsaktivitäten d4.3-BFS Marketingmassnahmen	
d5 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen			
	d5.2-BFS Zahlungsprozess	d5.3-BFS Zusatzverkäufe	
d6 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen entgegennehmen und weiterleiten			
			d6.1-BFS Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen

13 Lernsituationen

13.1 Lernsituation 1. Semester

Die Systemgastronomiepraktikerin ist zum Frühdienst im Restaurant eines Einkaufszentrums eingeteilt. Nachdem sie ihre Arbeitsuniform angezogen und ihr Erscheinungsbild unter Berücksichtigung der Hygienevorschriften des Unternehmens gepflegt hat (d2.2 / d2.3), wird sie von ihrem Vorgesetzten mit der Warenannahme sowie der Warenlagerung beauftragt. Es werden Lieferungen von verschiedenen Waren erwartet. Sie beginnt mit der Vorbereitung der Räumlichkeiten und Hilfsmitteln, wie betriebseigene Gebinde, für die Warenannahme. Ihr Vorgesetzter erinnert sie daran, die Checklisten mitzunehmen (b1.2) .

Der externe Fleisch-Lieferant kommt an. Sie begrüsst den Lieferanten freundlich mit einem Lächeln (d2.2). Die Waren müssen ebenso überprüft werden wie die Kuchen und Torten, die sie aus der internen Bäckerei erhält (b3.5 / c5.3). Sie kontrolliert die Qualität nach festgelegten Kriterien wie Temperaturen, Verpackungen, Datum etc. Dabei helfen ihr die Checklisten, welche sie pflichtbewusst ausfüllt, und am vorgesehenen Ort ablegt (c5.4).

Der Vorgesetzte erklärt ihr die einzelnen Schritte vom Wareneingang bis zum Lagerort und fordert sie auf, diese Schritte zu befolgen und die «Gute Hygiene- und Herstellungspraxis» sowie das FIFO-Prinzip (c2.8) einzuhalten. Sie leert das Fleisch in betriebseigene Gebinde um und bringt die Waren an die betreffenden Lagerorte (b3.2 / b3.5).

Anschliessend erhält sie von einer internen Abteilung Geschirre für den Take-away und Reinigungsmitteln (b1.2). Nachdem sie die Übereinstimmung der Produkte mit dem Bestellschein verglichen hat, lagert sie die Take-away-Geschirre und Reinigungsmittel in die entsprechenden Lagerorte ein. Sie beachtet dabei die Vorgaben bezüglich Gesundheits- und Umweltschutzes sowie der Arbeitssicherheit (b3.1).

Danach begibt sich die Systemgastronomiepraktikerin in die Produktion. Der Produktionsleiter erteilt ihr den Auftrag Gemüse für das Mittagsmenü aus dem Frigo in die Produktion zu bringen. Sie achtet darauf, dass sie die Mengenvorgaben beim Holen der Gemüse einhält, dass möglichst wenig Food Waste entsteht (c2.1 / c2.8 / c5.3). Nach dem Rüsten der Gemüse reinigt sie den Arbeitsplatz (c4.1.)

Nach einer kurzen Pause von 30 Minuten, bereitet die Systemgastronomiepraktikerin den Gastraum vor. Sie reinigt die Tische, welche bereits am Vormittag belegt waren. Ausserdem achtet Sie auf allgemeine Sauberkeit wie den Boden und Ordnung aus Sicht des Gastes. Sie beseitigt auffällige Stolperfallen und sorgt für ausreichend Platz für Gäste mit Beeinträchtigung (d1.3).

Bevor ihre Schicht zu Ende ist, entsorgt die Systemgastronomiepraktikerin den Abfall aus dem Gastraum. Dabei trennt sie sorgfältig nach Vorgaben (c2.9).

13.2 Handlungskompetenzbereiche 1. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtstunden
0 Stunden	20 Stunden	50 Stunden	30 Stunden	100 Stunden

Handlungskompetenzen: b1, b3, c2, c4, c5, d1, d2

HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b1 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren b1.2-BFS Warenkontrolle b3 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern b3.1-BFS Betriebsmaterialeinlagerung b3.2-BFS Lebensmitteleinlagerung b3.5-BFS Hygienevorgaben	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten c2.1-BFS Umgang mit Lebensmitteln c2.8-BFS Lebensmittelverschwendung c2.9-BFS Entsorgung c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen c4.1-BFS Arbeitsplatz reinigen c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren c5.3-BFS Vorgaben im Umgang mit Lebensmitteln einhalten c5.4-BFS Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume pflegen d1.3-BFS Pflegen von Gästeräumen d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden d2.2-BFS persönliches Auftreten d2.3-BFS persönliche Hygiene
--	---

13.3 Lernsituation 2. Semester

Der Systemgastronomiepraktiker arbeitet in einem Personalrestaurant eines bekannten, grossen Industrie-Konzerns. Das Personalrestaurant wird vom bedeutenden Schweizer Gastronomie-Unternehmen «GK Group AG» im Auftrag des Konzerns geführt. Das Personalrestaurant ist bei den Mitarbeitenden des Industrie-Betriebs sehr beliebt. Die Gäste schätzen das Angebot, die Qualität und die Dienstleistungen der Mitarbeitenden des Restaurants. Das Personalrestaurant hat einen grossen Free-Flow-Bereich, eine Küche in der viele Komponenten vor Ort hergestellt werden und eine Kaffee-Bar. Kleine Bankette mit Service runden das Angebot ab. Dabei wählen Gäste aus einer kleinen Bankettkarte aus (d3.4). Der Systemgastronomiepraktiker arbeitet während der Ausbildung in sämtlichen Bereichen mit. Morgens, in der Vorbereitungszeit, müssen im Free-Flow-Bereich, an der Kasse und der Kaffee-Bar die Infrastruktur und die Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und Dienstleistungen eingerichtet werden (a1.2 / a1.3). Dabei helfen Kontrollinstrumente wie Checklisten und Anleitungen (a1.4).

In der Küche wird eifrig produziert. Dabei achtet der Systemgastronomiepraktiker auf einen tiefen Energieverbrauch (c1.3). Ein Lieferant liefert Betriebsmaterial. Der Systemgastronomiepraktiker deklariert die hergestellten, sowie die gelieferten Produkte nach Vorgaben und Empfehlungen (b3.3). In der Lagerhaltung werden die Produkte nach Vorgaben wie dem Hygienekonzept jeden Tag geprüft. Zusätzlich kommen digitale Messsysteme bei den Lagerräumen zum Einsatz (b3.4).

In der Küche laufen die Vorbereitungen für den Mittag-Service. Der Systemgastronomiepraktiker berechnet die Zutaten für die Zubereitungen gemäss Rezept (c2.3) und erstellt danach eine gute Misen-Place (c2.2).

An der Kaffee-Bar und in der Getränkevitrine berietet der Systemgastronomiepraktiker alle Zutaten und Getränke für den Service vor (c2.4). Während dem Service bereitet er an der Kaffee-Bar feine Kaffees und Tees und in der Küche die Komponenten gemäss Menüplan zu (c2.5). Ebenfalls bereitet er Convenience-Produkte gemäss Vorgaben auf (2.6).

Der Systemgastronomiepraktiker arbeitet anschliessend im Free-Flow-Bereich und berät dabei Gäste. Das Erkennen von Gästebedürfnissen ist dafür sehr wertvoll (d3.1). Ein Gast stellt eine Frage zum Angebot im Salatbuffet, welche er kompetent beantwortet. Ein anderer Gast fragt in Englisch nach einer veganen Alternative zum Tagesmenü, welches in Englisch zur Zufriedenheit des Gastes beantwortet wird (d3.3).

Durch die Arbeit in allen Bereichen führt der Systemgastronomiepraktiker sämtliche Zahlungsprozesse durch (d5.2).

13.4 Handlungskompetenzbereiche 2. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtaktionen
20 Aktionen	20 Aktionen	50 Aktionen	10 Aktionen	100 Aktionen

Handlungskompetenzen: a1, b3, c1, c2, d3, d5

HKB A: Planen von Prozessen a1 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und Dienstleistungen einrichten a1.2-BFS Einrichtung von Infrastruktur a1.3-BFS Einrichtung von Arbeitsplätzen a1.4-BFS Kontrollinstrumente HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b3 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern b3.3-BFS Lebensmitteldeklaration b3.4-BFS Lagerüberwachung	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken vorbereiten c1.3-BFS Einsatz von Geräten und Maschinen c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten c2.2-BFS Einrichten Arbeitsplatz c2.3-BFS Berechnung Zutaten c2.4-BFS Vorbereitungstätigkeiten c2.5-BFS Zubereitung von Speisen und Getränken c2.6-BFS Speisen und Getränke aufbereiten HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen d3 Gäste zu einer Auswahl von Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen d3.1-BFS Bedarfsermittlung d3.3-BFS Hinweis auf Besonderheiten d3.4-BFS Bedienen d5 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen d5.2-BFS Zahlungsprozess
--	---

13.5 Lernsituation 3. und 4.Semster

Die Systemgastronomiepraktikerin beginnt die Schicht um 7 Uhr morgens im Restaurant am Flughafen. Heute gibt es viel zu tun. Zu dem bereits hohen Gästeaufkommen in der Ferienzeit hat sich für den Mittag nun noch eine Gruppe angemeldet.

Kaum angefangen im Betrieb, erfährt die Systemgastronomiepraktikerin, dass anstelle der vorgesehenen 15 Personen, nun 23 Personen als Gruppe kommen werden. Aufgrund der Meldung weist der Küchenchef jeden in der Küche an, dass für den jeweiligen Verantwortungsbereich die Rezepturen entsprechend angepasst werden müssen (a2.2).

Zurück auf dem Posten, erstellt die Systemgastronomiepraktikerin mit Unterstützung des ausgelernten Kochs einen Ablaufplan für die Verarbeitung der Produkte (a2.3). Da nun mehr Gäste am Mittag erwartet werden, muss die Systemgastronomiepraktikerin an diversen Lagerorten nachträglich Material und Lebensmittel (b2.1) abholen. Vor dem Kühlhaus türmen sich die Lebensmittel von der Lieferung heute Morgen. Diese räumt sie vor dem Produzieren weg (b4.1 / b2.1). Dabei fällt ihr ein, dass sie am Folgetag für die Inventur eingeteilt ist und fragt den Küchenchef nach den Hilfsmitteln (b4.3).

Der Rest vom Morgen ist wie geplant abgelaufen (a2.3) und die Speisen sind zeitlich fertig. Jetzt schmeckt die Systemgastronomiepraktikerin noch die Speisen ab (c2.7), richtet diese an (c3.2) und präsentiert sie auf dem Buffet (d1.1). Bei der Kontrolle durch den Vorgesetzten, weist dieser noch auf die Aufsteller der Aktionswochen hin. Ausserdem ist er mit der Platzierung einiger Speisen nicht zufrieden, das sei fachlich gesehen, nicht so optimal platziert. Die Systemgastronomiepraktikerin korrigiert die Platzierung umgehend und bringt die Aufsteller der Aktionswochen an (a3.2 / d4.2 / d4.3).

Vor der Mittagspause muss die Systemgastronomiepraktikerin auch das Getränkebuffet fertig aufbauen und alle Gerätschaften auf Funktion überprüfen (c1.2 / c3.2 / c5.1 / d1.1 / d1.4). Sie stellt fest, dass die Saftpresse nicht mehr funktioniert und meldet dies der verantwortlichen Person (c4.3).

Der Mittagsservice beginnt und die Gäste treffen ein. Am Buffet mit den warmen Speisen werden die Gäste von der Systemgastronomiepraktikerin betreut und durchgeleitet (d2.1 / d2.4 / d2.5 / d3.2 / d5.3). Ein Gast reklamiert auf Englisch, dass sein Gericht versalzen sei. Die Systemgastronomiepraktikerin bedankt sich für die Rückmeldung und leitet diese sofort an die verantwortliche Person weiter, der mit dem Gast eine zufriedenstellende Lösung findet (d6.1).

13.6 Handlungskompetenzbereiche 3. und 4. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtaktionen
20 Aktionen	40 Aktionen	60 Aktionen	80 Aktionen	200 Aktionen

Handlungskompetenzen: a2, a3, b2, b4, c1, c2, c3, c4, c5, d1, d2, d3, d4, d5, d6

HKB A: Planen von Prozessen a2 Verarbeitung von Produkten und Zutaten planen a2.2-BFS Anpassung Rezepturmengen a2.3-BFS Verarbeitungsplanung a3 Aufträge zu Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen a3.2-BFS Planung von Aufträgen von Verkaufsaktivitäten HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b2 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen b2.1-BFS Erfassung von Wareneingängen b4 Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial im Team ermitteln und inventieren b4.1-BFS Lagererfassung b4.3-BFS Lagerdokumentation	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken vorbereiten c1.2-BFS Prüfen der Funktionsfähigkeit und Sauberkeit von Geräten und Maschinen c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten c2.7-BFS Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken c3 Speisen und Getränke für die Gäste präsentieren c3.2-BFS Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen c4.3-BFS Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen c5 Qualität der Speisen- und Getränke-zubereitung und deren Präsentation dokumentieren c5.1-BFS Vorgaben zu Speisen- und Getränke-zubereitung HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästerräume pflegen d1.1-BFS Präsentation von Produkten d1.4-BFS Gestaltung von Verkaufspunkten d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden d2.1-BFS Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang d2.4-BFS Gästebetreuung d2.5-BFS Gästeverabschiedung
--	---

	d3 Gäste zu einer Auswahl von Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen d3.2- BFS Beratung d4 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen d4.2-BFS Verkaufsaktivitäten d4.3-BFS Marketingmassnahmen d5 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen d5.3-BFS Zusatzverkäufe d6 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen entgegennehmen und weiterleiten d6.1-BFS Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen
--	---

14 Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 4

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen

In der Systemgastronomie sind viele Prozesse und Abläufe in Betriebs- oder Markenkonzerten geregelt. Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker setzen betriebsspezifische Konzepte nach Vorgaben um. Dazu gehört die Planung der Umsetzung von vorgegebenen Marketingmassnahmen und Verkaufsaktivitäten. Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker richten die Infrastruktur und ihren Arbeitsplatz ein. Sie planen die Verarbeitung von Produkten und Zutaten. Typische Beispiele von solchen Produkten sind Lebensmittel und Getränke.

Handlungskompetenz a1: Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und Dienstleistungen einrichten

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker planen mit Unterstützung ihrer Vorgesetzten Infrastruktur und Arbeitsplätze, die sie für die Betreuung von Gästen und für die Erfüllung von Dienstleistungen benötigen. Sie richten diese auftragsgemäss nach den betrieblichen Vorgaben ein. Dabei achten Sie auf einen sparsamen Einsatz von Energie und Materialien.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
a1.2-BFS Einrichtung von Infrastruktur Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker vergleichen Vorgaben zu Betrieb, Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz die bei der Verwendung von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen zur Anwendung kommen. (K4)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.5 / c4.1 / c5.4 2. Semester: Bezug zu b4 / c5 Arbeitssicherheit: • Tragen von Schutzausrüstung • Ergonomie am Arbeitsplatz Hygiene: • Anwenden der GHP • Einsatz von Vorgabe- und Nachweisdokumenten • Reinigung inkl. Arten, Mittel, Utensilien • Hygiene: betrieblich, persönlich, Lebensmittel Funktion und Einsatzmöglichkeiten von Geräten (Bedienungsanleitungen) in Bezug auf Hygiene und Arbeitssicherheit

Legende:

Dunkelblaues Feld = in diesem Semester instruieren und anwenden

Hinweise: durch OdA ergänzt

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
a1.3-BFS Einrichtung von Arbeitsplätzen Sie vergleichen Vorgaben zu Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz, die für das Einrichten von Arbeitsplätzen zur Anwendung kommen. (K4)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.5 / c4.1 / c5.4 2. Semester: Bezug zu b4 / c5 Arbeitssicherheit: • Tragen von Schutzausrüstung • Ergonomie am Arbeitsplatz Hygiene: • Anwenden der GHP • Einsatz von Vorgabe und Nachweisdokumenten • Reinigung inkl. Arten, Mittel, Utensilien • Hygiene: betrieblich, persönlich, Lebensmittel Umweltschutz: • Geräte / Maschinen nicht zu früh einschalten Funktion und Einsatzmöglichkeiten von Geräten (Bedienungsanleitungen) in Bezug auf Hygiene und Arbeitssicherheit

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
a1.4-BFS Kontrollinstrumente Sie beschreiben die Anwendung von Kontrollinstrumente, Checklisten und Hilfsmittel. (K2)		☐			1. Semester: Bezug zu b3 / c5.4 2. Semester: Bezug zu a1.2/3 Funktions- und Hygienekontrolle von Geräten (Anwenden von Hilfsmitteln zur Bedienung und Werterhaltung von Maschinen und Geräten) Checklisten Verwendungszwecken zuordnen Vergleichen von Inhalten bei Checklisten (Hygiene vs. Arbeitssicherheit) mit den Sollvorgaben Auswirkungen beim Einrichten auf die Gäste/Kundenfluss

Handlungskompetenz a2: Verarbeitung von Produkten und Zutaten planen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker holen sich die Informationen zu den vorgegebenen Mengen von Produkten und Zutaten ein und passen Rezepturmengen mit Unterstützung an. Sie planen die Verarbeitung.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
a2.2-BFS Anpassung Rezepturmengen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker passen Rezepturmengen aufgrund von Vorgaben in Fallbeispielen an. (K3)			☐		3. Semester: Berücksichtigung von betrieblichen Veränderungen (Gästeandrang, Wetter) Mengkalkulation. (Z.B. Total essbarer Anteil)
a2.3-BFS Verarbeitungsplanung Sie planen die Verarbeitung von vorgegebenen Produkten und Zutaten. (K3)			☐		3. Semester: Bezug zu a2.2 Einschätzen von Produktionszeiten Einfache Planung der eigenen Produktion Planungshilfsmittel einsetzen

Handlungskompetenz a3: Aufträge zu Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen

Betriebe der Systemgastronomie legen ihre Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen häufig zentral fest. Die Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker planen mit Unterstützung ihrer Vorgesetzten solche Aktivitäten und Massnahmen in ihrem Betrieb vor Ort.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
a3.2-BFS Planung von Aufträgen von Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker vergleichen und reflektieren Planungsinstrumente für Verkaufsaktivitäten in ihrem Betrieb. (K4)				☐	3. Semester: Bezug zu c3.2 / d1.1 / d4 4. Semester: Definition einer Marke / Gastronomieunternehmen als Marke Kennen der Bestandteile einer Marke Unterscheiden der Möglichkeiten der Marktforschung (Primär/Sekundär) Was sind Gästewünsche / Gästebedürfnisse und Trends dazu Durchführen einer Marktanalyse Anwenden des Marketing-Mix (7P) Formulieren von Marktzielen Erkennen von Markt-Positionierung Vision / Leitbild mit CI (CC, CB, CD) kennen, um Unternehmensziele zu definieren Kennen der Instrumente für Verkaufsaktivitäten Niveau EBA beachten

Handlungskompetenzbereich B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen

Im Zusammenhang mit den betrieblichen Angeboten und Dienstleistungen sind Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker bei der Lagerung und der Bewirtschaftung von Gütern beteiligt. Sie nehmen die Produkte entgegen und kontrollieren sie auf Zustand und Vollständigkeit. Bei Bedarf lagern sie die Ware ein. Sie unterstützen die Kontrolle über den Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial.

Handlungskompetenz b1: Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren

Wenn Lebensmittel und Betriebsmaterial wie zum Beispiel Waren für die Gästebetreuung und für Marketingmassnahmen beim Bestimmungsort eintreffen, nehmen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker diese entgegen und kontrollieren sie auf die korrekten Artikel, Vollständigkeit und verlangte Qualität.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
b1.2-BFS Warenkontrolle Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Vorgaben und Empfehlungen für die Kontrolle und Einlagerung von Lebensmitteln und Betriebsmaterial. (K2)	☐				1. Semester: Kennen bei der Wareneingangskontrolle das Vorgehen in Bezug auf: • sensorische Prüfung • technische Prüfung sowie die Auswirkungen mit Wissen über: • Mikrobiologie • Lebensmittelgruppen, -qualitäten • Einlagerung: Qualitätserhaltung bei LM, optimaler Lagerort, Verpackung, Beschriftung, FIFO

Handlungskompetenz b2: Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker arbeiten bei der Lagerbewirtschaftung von Lebensmitteln und Betriebsmaterial mit. Sie erfassen Eingänge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial sowie Bezüge von Artikeln aus dem Lager.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
b2.1-BFS Erfassung von Wareneingängen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Zusammenhänge und Auswirkungen von Wareneingang, Warenerfassung, Inventar und Warenverbrauch.			☐		2. Semester: Bezug zu a1 3. Semester: Themen der Erfassung: • Prozess Waren (Bestellung, Eingang, Erfassung, Ausgang) • Einkaufsgrundsätze • Kontrolllisten • Inventur /Inventar • Lagerung (Warengerechte Lagerung, Warenbestände und Warenverbräuche) • Kühlkette • Lagereinrichtung Hilfsmittel der Erfassung: • Lagerfachkarte • Lagerkartei • Warenverbrauche • Warenverlust • Mindest- Höchstbestand

Handlungskompetenz b3: Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker arbeiten beim Lagern von Lebensmitteln und Betriebsmaterial mit. Sie deklarieren nach Anleitung Waren und lagern sie nach Vorgaben. Dabei achten Sie auf eine optimierte, sachgemässe und energieeffiziente Lagerhaltung.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
b3.1-BFS Betriebsmaterialeinlagerung a) Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Vorgaben und Empfehlungen zur Lagerung von Betriebsmaterial. (K2) b) Sie wenden Vorgaben und Empfehlung zur Lagerung von Betriebsmaterial in Fallbeispielen an. (K3)	☐				1. Semester: Erklären einer sachgemässen Lagerung von Betriebsmaterial: • Geschirr • Reinigungsmittel • Utensilien unter Einbezug von Hygienestandards sowie der gesetzlichen Vorschriften (LGV, UVG)
b3.2-BFS Lebensmitteleinlagerung a) Sie beschreiben Vorgaben und Empfehlungen zu einer optimierten, sachgemässen und energieeffizienten Lagerung von Lebensmitteln und erläutern Massnahmen zur Vermeidung von Food Waste. (K2) b) Sie wenden in Fallbeispielen Vorgaben und Empfehlungen zu einer optimierten, sachgemässen und energieeffizienten Lagerung von Lebensmitteln und zur Vermeidung von Food Waste an. (K3)	☐				1. Semester: Bezug zu c2.8 Beschreiben einer sachgemässen sowie energieeffizienten Lagerung und Massnahmen gegen Food Waste von Lebensmitteln unter Berücksichtigung der Lenkungspunkte Temperatur, Verpackung, Zeit. Kennen von Vor- und Nachteilen der unterschiedlichen Lagerarten in Bezug auf: • Lebensmittelbeschaffenheit • Lagerdauer • Lebensmittelqualität mit Sensibilisierung auf FIFO und Weiterverarbeitung.2. Semester:

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
b3.3-BFS Lebensmitteldeklaration a) Sie beschreiben Vorgaben und Empfehlungen zur Deklaration von Lebensmitteln (K2) b) Sie deklarieren Lebensmittel in Fallbeispielen. (K3)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.1 / b3.2 / b3.5 2. Semester: Bezug zu a1 / c3.2 Nennen von Vorgaben und Empfehlungen im Zusammenhang mit: • Zutatenlisten • Haltbarkeitsdaten • Herkunftsangaben • Aufbewahrung -und Verzehrempfehlungen Können auf Situationen mit Deklaration von Lebensmitteln gesetzeskonform und kundenorientiert reagieren und Lösungen finden. Lebensmittelkontrolle (intern/extern)
b3.4-BFS Lagerüberwachung Sie vergleichen verschiedene Instrumente zur Kontrolle von gelagerten Lebensmitteln und Betriebsmaterial und wenden sie in Fallbeispielen an. (K4)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.1: b3.2 / b3.5 2. Semester: Bezug zu a1, b3.3 Anwenden verschiedener Kontrollinstrumente unter Berücksichtigung vorgegebener Parameter und Überwachungssystemen: • Feuchtigkeitsmessgeräte • Temperaturmessgeräte • PH-Meter

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
b3.5-BFS Hygienevorgaben a) Sie beschreiben Vorgaben und Empfehlungen zu Hygiene, Sauberkeit und Ordnung in Lagerräumen. (K2) b) Sie wenden in Fallbeispielen Vorgaben und Empfehlungen zu Hygiene, Sauberkeit und Ordnung in Lagerräumen an. (K3)	□				1. Semester: Bezug zu b1.2 / b3.1, b.3.2 / c2.1 / c4.1 / c5.3 / d1.3 / d.2.3 Beschreiben die Vorgaben und Empfehlungen in den Lagerräumen: • Reinigungsarten, -mittel, -geräte, -organisation • Lagerbehälter Lagerbestand • Hygienevorschriften • Wartungs-Service an Geräten • Sicherheitsvorkehrungen • Vorgaben zu Ordnung Vergleichen von Soll- und Ist (Betrieb und Theorie) bei der Umsetzung der Hygiene in den Lagerräumen

Handlungskompetenz b4: Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial im Team ermitteln und inventieren Zu den Aufträgen von Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker in der Lagerbewirtschaftung gehören das Ermitteln, Inventieren und Dokumentieren von Lagerbeständen mit Unterstützung von Personen aus dem Team.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
b4.1-BFS Lagererfassung Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Vorgaben und Empfehlungen zur Erfassung von Lagerbeständen. (K2)			☐		1. Semester: Bezug zu b3 2. Semester: Bezug zu b3 3. Semester: Bezug zu b2 Kennen verschiedene Vorgehensweisen von Bestandsaufnahmen und vergleichen Inventursysteme: • Barcode-Scanner • RFID-Scanner • Manuelle Inventur • Automatisierte Lagerregale • Lagerverwaltungs-Software
b4.3-BFS Lagerdokumentation Sie beschreiben verschiedene Vorgaben zur Dokumentation von Lagerbeständen. (K2)				☐	1. Semester: Bezug zu c5 4. Semester: Beschreiben, wie der Lagerbestand durch SOLL/IST-Analyse dokumentiert wird. Verstehen der unterschiedlichen Systeme und können Parameter nennen, welche zur Dokumentation von Lagerbeständen erforderlich sind. (Anzahl, Produkt)

Handlungskompetenzbereich C: Zubereiten von Speisen und Getränken

Die Vorbereitung von Lebensmitteln und die Zubereitung von Speisen und Getränken ist in der Systemgastronomie häufig standardisiert und vorgegeben. Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker bereiten Speisen und Getränke nach Rezepturen für den Verkauf zu. Sie richten die Produkte an, inszenieren sie und präsentieren sie ihren Gästen. Dazu setzen sie Geräte und Maschinen ein, die sie nach Vorgaben reinigen. Sie setzen verschiedene Massnahmen zu Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz um und halten sich an die betrieblichen Vorgaben. Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker achten darauf, keine Lebensmittel zu verschwenden und Vorgaben zur Nachhaltigkeit einzuhalten.

Handlungskompetenz c1: Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken vorbereiten

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker setzen für die Zubereitung von Speisen und Getränken vorgegebene Geräte und Maschinen energieeffizient ein. Vor dem Einsatz überprüfen sie die Geräte und Maschinen auf ihre Funktionsfähigkeit und ihre Sauberkeit. Dabei halten sie die entsprechenden Vorgaben der Arbeitssicherheit ein. Sie bereiten die Geräte und Maschinen für den Einsatz vor.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c1.2-BFS Prüfen der Funktionsfähigkeit von Geräten und Maschinen Sie legen Kriterien für optimales Funktionieren von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken fest. (K2)				☐	2. Semester: Bezug zu a1 / c1.3 4. Semester: Beschreiben, wie Maschinen und Geräte im Sinne der Aufrechterhaltung der Funktionalität demontiert, gereinigt und wieder zusammengesetzt werden Einbezug von Service-Verträgen mit externen Partnern Berücksichtigen der Entkalkung von Maschinen
c1.3-BFS Einsatz von Geräten und Maschinen Sie beschreiben Massnahmen, wie der Energieverbrauch beim Einsatz von Geräten und Maschinen gesenkt werden kann. (K2)		☐			2. Semester: Bezug zu a1 Nennen mögliche Sparmassnahmen wie: • Stand-by-Zeiten und Wartung. • Kochen von geringen Wassermengen • kurzes Öffnen von Backgeräten Minimieren der Aufheizphasen und Kochzeiten

Handlungskompetenz c2: Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker bereiten Speisen und Getränke nach Rezepturen zu. Sie berücksichtigen dabei die betriebspezifischen Vorgaben.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c2.1-BFS Umgang mit Lebensmitteln Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Massnahmen für einen sorgfältigen und schonenden Umgang mit Lebensmitteln und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)	☐				1. Semester: Bezug zu b3 / c2.8 / c5.3 Hygienischer Umgang mit Lebensmitteln beschreiben: • Kühlkette auch bei der Produktion einhalten • Produkte nicht offen liegen lassen • Herunterfallen von Lebensmitteln vermeiden • Mikrobiologie Fachtechnischer Umgang mit Lebensmitteln beschreiben: • Rüst- und Herrichtearbeiten mit möglichst kleinen Abgängen (Abfall) • kleine qualitative Mängel beseitigen (z.B. brauner schorfartiger Fleck auf einem Apfel) • schonende Garmethoden anwenden • Kontrolle bei der Zubereitung und Fertigung
c2.2-BFS Einrichten Arbeitsplatz Sie beschreiben die Bedeutung der Mise en Place. (K2)		☐			2. Semester: Bezug zu a1 Begriff Mise-en-place erklären: • Kochgeschirr, Werkzeuge, Anrichtegeschirr, Zutaten Bedeutung der Mise-en-place ausführen in Bezug auf: • einen geordneten Produktionsablauf • unterbruchsfreie Zubereitung • reibungslose Zusammenarbeit • korrekte Mengen zur Vermeidung von Abfällen • betriebswirtschaftliche Aspekte • Persönliche Mise-en-place

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c2.3-BFS Berechnung Zutaten Sie berechnen benötigte Mengen für die Zubereitung von Speisen und Getränken aufgrund von Rezepturen und dabei mögliche Abweichungen. (K3)		☐			1. Semester: Bezug zu c2.8 2. Semester: Aufbau von Rezepten verstehen. Mengen von Zutaten an Portionenzahl ausgerichtet berechnen. Korrekt runden. Berücksichtigen möglicher Verluste. (z.B. Rüstverluste, Schwund, Garverluste, Auftauverluste)
c2.4-BFS Vorbereitungstätigkeiten Sie beschreiben Verarbeitungsmethoden und Verarbeitungstechniken und ordnen sie deren Einsatzmöglichkeiten zu. (K3)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.5 / c2.3 / c5.3 2. Semester: Bezug zu a1 / c2.2 Rüsten und Schneiden: • Lebensmittel erkennen, welche zuerst gewaschen werden müssen. • korrekte Handhabung der Werkzeuge wie Messer und Schäler • Gängige Schnittarten für alle Lebensmittelgruppen kennen (keine Fachbegriffe von Kochberufen) Weitere Tätigkeiten: • Auftauen • Temperieren auspacken (z.B: Fleisch), • Angepasste Mengen bereitlegen, Teiglinge auf Bleche/Gitter legen • Marinieren, Würzen • Herstellen und Verwenden von Konzentraten für Getränke

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c2.5-BFS Zubereitung von Speisen und Getränken Sie beschreiben Garmethoden und Garziele von Speisen und Zubereitungsmethoden von Getränken. (K2)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.5 / c2.1 / c5.3 2. Semester: Bezug zu a1 / c1.3 / c2.2-4 In der Systemgastronomie angewendete Garmethoden beschreiben: • Sieden, Blanchieren • Dämpfen • Schmoren • Grillieren • Sautieren und Braten im Ofen • Frittieren • Backen Garziele der Speisen definieren und entsprechende Garmethode einsetzen. Zusammenhänge von Gartemperatur, Feuchtigkeit (Gar-Umgebung), und Garzeit verstehen. Ideale Zubereitung von kalten und warmen Getränken beschreiben. (z.B. Herstellung verschiedener Kaffees und Tees, hausgemachtem Eistee) Zusammenhänge von Zubereitungszeit und Zubereitungstemperatur bei warmen Getränken verstehen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c2.6-BFS Speisen und Getränke aufbereiten Sie beschreiben die optimalen Aufbereitungsmethoden bezüglich Energie, Wasser, Nährstoff- und Vitaminerhalt von Speisen und Getränken (K2)		☐			1. Semester: Bezug zu b3.5 / c2.1 / c5.3 2. Semester: Bezug zu a1 / c1.3 / c2.2-5 Ideale Aufbereitungsmethode (Regenerieren) für Speisen zuordnen. Zusammenhänge von Temperatur, Feuchtigkeit (Gar-Umgebung), und Regenerierzeit verstehen (z.B. austrocknen von Teigwaren vermeiden): Aufbacken von Teiglingen und Halbbackwaren Aufbereitung von Getränken beschreiben: • Limonaden • Eistee aus Konzentraten und Pulver • Milchmischgetränke (warm, kalt) • Mocktails • Smoothies Ernährungslehre in Bezug auf Verluste

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c2.7-BFS Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken Sie beschreiben die sensorische und technische Prüfung der Qualität von Speisen und Getränken und wenden sie an. (K3)			☐		1. Semester: Bezug zu b3.5 2. Semester: Bezug zu a1.4 / c2.2-6 3. Semester: Die Grundlegenden Funktionen der Sinnesorgane beschreiben Vorgehen bei einer Degustation erläutern Die sensorische Wahrnehmung bei der Degustation von Speisen und Getränken benennen (Begriffe aus dem entsprechenden Aroma-Rad) Erkenntnisse aus der Degustation im Sinne der Qualität einschätzen Massnahmen daraus ableiten Technische Prüfung durch Messung von Temperatur und Mengen (Einstellungen Kaffeemaschine)

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c2.8-BFS Lebensmittelverschwendung Sie beschreiben Vorgaben zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)	☐				1. Semester: Produktionsmengen gemäss Vorgaben bzw. Berechnung einhalten Anrichtemengen sind definiert Anrichtewerkzeuge sind vorgegeben Komponenten gemäss Rezept (z.B. Burger) Instruktion der Mitarbeitenden Haltezeiten Wiederverwertungsmöglichkeiten für verschiedene Komponenten kennen (z.B. für Salatbuffet)
c2.9-BFS Entsorgung Sie unterscheiden Abfälle und Wertstoffe nach Art, Trenn- und Entsorgungsvorgaben sowie nach ökonomischen, sozialen und ökologischen Gesichtspunkten. (K2)	☐				1. Semester: Die verschiedenen Wertstoffe nach Art beschreiben Gründe benennen für das Trennen und Recyceln von Stoffen aus wirtschaftlicher Sicht (Kostenreduktion betriebsseitig und für die Allgemeinheit) Gründe benennen für das Trennen und Recyceln von Stoffen aus ökologischer Sicht (Verlust von Rohstoffen, Umweltbelastung durch Entsorgung, CO2-Ausstoss bei Verbrennung) Stoffe nennen, welche zum Restabfall gehören

Handlungskompetenz c3: Speisen und Getränke für die Gäste präsentieren Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker präsentieren Speisen und Getränke. Sie halten dabei betriebliche Vorgaben ein.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c3.2-BFS Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Grundlagen der Inszenierung und Präsentation von Speisen und Getränken und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)			☐		1. Semester: b3.5 / c5.3 2. Semester: Bezug zu a1 3. Semester: Bezug zu b4.3 / d1.1 Anrichteregeln Teller und Büffet: • Material des Speiseträger • Formen der Speisen • Garnituren Inszenierung Verschiedene Anwendungen wie: • Frontcooking • Wok, Grill • Teppanyaki • Pasta, Pizza Anrichten von Getränken: • Material Gläser, Becher, Tassen • Garnituren Vor- und Nachteile Niveau EBA beachten

Handlungskompetenz c4: Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen

Nach der Zubereitung von Speisen und Getränken reinigen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker die verwendeten Geräte und Maschinen sowie ihren Arbeitsplatz nach betrieblichen Vorgaben. Sie tragen so zur Funktionsfähigkeit der Geräte und Maschinen sowie zur Einhaltung von Vorgaben zur Hygiene und des Umweltschutzes bei.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c4.1-BFS Arbeitsplatz reinigen a) Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker verwenden für die Beschreibung von Reinigungsmethoden und Reinigungstechniken Fachbegriffe. (K2) b) Sie ordnen Reinigungsaufgaben und deren Planung verschiedenen Reinigungsmethoden und Reinigungstechniken zu. (K3) c) Sie beschreiben Möglichkeiten, wie der Arbeitsplatz umweltfreundlich gereinigt werden kann und nennen Reinigungsmittel, die biologisch abbaubar sind. (K2)	☐				1. Semester: Bezug zu b3.5 a) Fachbegriffe: u.a. sinnerscher Kreis, Grundreinigung, Desinfektion Bezeichnungen der Reinigungsmittel und Reinigungsutensilien verwenden Die Vorgehensweise bei verschiedenen Verschmutzungsarten und auf unterschiedlichen Materialien beschreiben Ökonomische Aspekte b) Planung der Reinigung vornehmen Entsprechende Reinigungsmethode zuweisen c) Die Reinigungsmittel in Giftklassen und Umweltverträglichkeit einteilen Anwendung umweltfreundlicher Reinigungsmittel beschreiben Vor- und Nachteile ausweisen.
c4.3-BFS Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen Sie beschreiben Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken. (K2)				☐	2. Semester: Bezug zu a2 / c1.3 4. Semester: Bezug zu c1.2 Defekte und Störungen pro Maschine/Gerät beschreiben.

Handlungskompetenz c5: Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation dokumentieren

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker halten sich an die verschiedenen betrieblichen Prozessvorgaben zur Qualitätssicherung bei der Zubereitung und der Präsentation von Speisen und Getränken. Sie dokumentieren ihr Vorgehen und leisten so ihren Beitrag zur Nachvollziehbarkeit von durchgeführten Arbeitshandlungen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c5.1-BFS Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Qualitätsstandards im Zusammenhang mit Lebensmitteln und setzen diese in Fallbeispielen zum Verkauf um. (K3)			☐		1. Semester: Bezug zu b3.5 2. Semester: Bezug zu a1 / b3.3 3. Semester: Bezug zu c2.7 Ökologie, Ökonomie, Sensorik, Hygiene, Ernährungsphysiologie Qualitätsstandards für Speisen festlegen hinsichtlich: • Aussehen, Formen, Volumen • Konsistenz, Textur • Aroma • Geschmack • Temperatur Qualitätsstandards für Getränke festlegen hinsichtlich: • Aussehen, Volumen • Viskosität, Textur • Aroma • Geschmack • Temperatur

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
c5.3-BFS Vorgaben zum Umgang mit Lebensmitteln einhalten Sie beschreiben Vorgaben zu Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz im Zusammenhang mit Lebensmitteln und ordnen sie entsprechenden Situationen zu. (K4)	☐				1. Semester: Bezug zu c2.8 Die gesamten Hygienevorgaben im Umgang mit Lebensmitteln: • Qualitätsprüfung Warenannahme (b1.2) • Lagertemperaturen, Lagerzeit (MHD, ZVB) • Sauberkeit in allen Bereichen der LM-Verarbeitung • Vorgaben Produktion (Temperaturen, Schneidebretter, Abkühlen) • Vorgaben Entsorgung Umweltschutz: • Lebensmittel aus nachhaltigem Anbau • Faktor Klimaschutz in Bezug auf CO2-Fussabdruck der LM • Arbeitssicherheit: sichere Bedienung von Geräten und Maschinen • Sichere Schneidetechnik • Präventive Massnahmen gegen Verbrennungen, Stürzen usw. • Giftstoffe in Lebensmittel oder Entstehung von Giften bei der Zubereitung • Deklaration
c5.4-BFS Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren Sie vergleichen Dokumentationen von Arbeiten mit Lebensmitteln und beschreiben die Elemente der Dokumentationen. (K4)	☐				1. Semester: Verschiedene Dokumentationen im Zusammenhang mit dem Arbeiten mit Lebensmitteln beschreiben und anwenden Soll- / Ist-Vergleich Verschiedene Checklisten und Nachweisformulare

Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker treten als Gastgeberinnen und Gastgeber auf. Sie begrüssen und verabschieden Gäste angemessen und betreuen sie während des Aufenthalts im Betrieb. Dazu gehört die Beratung zu Speisen, Getränken und anderen betriebstypischen Produkten. Sie setzen vorgegebene Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Systemgastronomiebetriebs um.

Sie nehmen zudem Reklamationen und Rückmeldungen auf und leiten diese an die zuständige Person weiter.

Handlungskompetenz d1: Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume pflegen

Eine ordentliche und saubere Raumgestaltung wirkt sich positiv auf das Wohlbefinden von Gästen aus. Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker richten Gästeräume ansprechend und ordentlich her und präsentieren Produkte verkaufsfördernd und erteilen Auskunft zu Dienstleistungen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d1.1-BFS Präsentation von Produkten Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker vergleichen verschiedene Präsentationsformen von Produkten und Dienstleistungen. (K4)			☐		1. Semester: 2. Semester: Bezug b3.3 Kennen der Einsatzmöglichkeiten sowie deren Vor- und Nachteile von: • Büffet • Vitrinen • Counter mit und ohne Frontcooking, Kaffeebar (Arten davon) • Serviceformen Bewerten verkaufpsychologischer Wirkung.
d1.3-BFS Pflegen von Gästeräumen Sie beschreiben Massnahmen zum Pflegen von Gästeräumen unter Berücksichtigung von Diversität und Inklusion. (K2)	☐				1. Semester: Bezug c4.1 Gasträum für das zu erwartende Gästeaufkommen vorbereiten Ausreichend Platz für Kunden/-Gästabewegungen berücksichtigen

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d1.4-BFS Gestaltung von Verkaufspunkten Sie unterscheiden Verkaufspunkte nach Verkaufsgrundsätzen, Verkaufshilfen und Gestaltungselementen, beispielweise unter Berücksichtigung von Diversität und Inklusion. (K3)			☐		1. Semester: Bezug b3.5 2. Semester: Bezug b3.3 3. Semester: Bezug zu c3.2 / d1.1 Gestalten eines Point of Sale unter Berücksichtigung von: • Farben, Farbkontraste • Formen • Materialien • Beschriftung • Licht • Warendruck sowie allen Themen zu Gestaltungselemente, Bedeutung und Wirkung und Verkaufshilfen Niveau EBA beachten

Handlungskompetenz d2: Gäste empfangen, betreuen und verabschieden Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker sind Gastgeberinnen und Gastgeber. Sie empfangen ihre Gäste, betreuen und verabschieden sie. Ihr Auftreten und ihre Erscheinung wirken sich auf das Wohlbefinden der Gäste aus, daher achten sie auf ein sauberes und freundliches Auftreten.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d2.1-BFS Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang a) Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker vergleichen Arten des Auftretens gegenüber Gästen und leiten davon förderliche Verhaltensweisen ab. (K5) b) Sie empfangen in Handlungssimulationen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)			☐		1. Semester: Bezug zu d2.2-3 3. Semester: a) Kennen rhetorischer Grundsätze in Bezug auf: • Selbstsicherheit • Auftreten und Benehmen (Knigge) • Werte b) Können beim Gästeempfang: • Gästebetreuungsdialoge führen • einfache Konversation halten • Angebote erklären
d2.2-BFS Persönliches Auftreten Sie beschreiben Kommunikationsregeln und deren Wirkung. (K3)	☐				1. Semester: Bezug zu d2.3 Können: • Verbale, nonverbale, paraverbale Kommunikation • Sender-Empfängermodell nach Watzlawick adressatengerecht anwenden

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d2.3-BFS Persönliche Hygiene Sie beschreiben Massnahmen für die Körperpflege und persönliche Hygiene sowie Merkmale sauberer, intakter und korrekt getragener Kleidung. (K2)	☐				1. Semester: Bezug zu d2.2 / b3.5
d2.4-BFS Gästebetreuung a) Sie beschreiben die Merkmale einer erfolgreichen und kundenorientierten Gästebetreuung. (K2) b) Sie betreuen in Handlungssimulationen Gäste, sorgen für deren Wohlbefinden und Zufriedenheit, unter Berücksichtigung von Diversität und Inklusion, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)			☐		1. Semester: Bezug zu d2.2 / d2.3 3. Semester: Bezug zu d2.1 Themen: • Aktives / Passives Verkaufen • Zusatzverkäufe • Beraten, erklären • Gästegruppen mit besonderen Anforderungen (Handicap, Einschränkungen) • Bedürfnisabklärung in Kommunikation
d2.5-BFS Gästeverabschiedung Sie verabschieden in Handlungssimulationen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)			☐		1. Semester: Bezug zu d2.2 3. Semester: Bezug zu d2.1 / d2.3 Themen: • Verabschiedung von Gästen, auch in Englisch • Zeitpunkt der Verabschiedung • Verabschiedungsformen

Handlungskompetenz d3: Gäste zu einer Auswahl von Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beraten ihre Gäste zu Produkten und Dienstleistungen mit Unterstützung. Sie geben Empfehlungen ab und weisen Gäste auf Besonderheiten wie zum Beispiel Allergene, Inhaltsstoffe, Aktionen, Promotionen oder Produktionsmethoden sowie auf vegetarische und vegane Speisen hin. Nach erfolgter Bestellung bedienen sie die Gäste.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d3.1-BFS Bedarfsermittlung a) Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker vergleichen Methoden und Vorgehensweisen fürs Ermitteln von Gästebedürfnissen. (K4) b) Sie analysieren verschiedene Gästebedürfnisse und vergleichen sie mit dem Angebot ihres Betriebs. (K4)		☐			2. Semester: Themen: • Gästebefragungen • Marktforschung (primär/sekundär) • Feedback • Gästezufriedenheit • Gästegespräche
d3.2-BFS Beratung a) Sie beschreiben verschiedene Verkaufstechniken und Merkmale von Verkaufsgesprächen. (K2) b) Sie beschreiben verschiedene Möglichkeiten, den Gästen übriggebliebene Speisen und Getränke mitzugeben. (K2)			☐		1. Semester: Bezug zu c2.8 / d2 2. Semester: Bezug zu d6.3 3. Semester: Bezug zu d2 Themen: • aktiv verkaufen • Feedbackkultur • Gesprächsführung • Fragetechniken • Bedürfnisermittlung • AIDA-Prinzip • Lebensmittelverschwendung

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d3.3-BFS Hinweis auf Besonderheiten a) Sie beschreiben Besonderheiten von Lebensmitteln, Produkten und Dienstleistungen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K2) b) Sie beschreiben die Vorteile für saisonale, regionale, vegetarische und vegane Produkte und erläutern die Labels dazu. (K2)		☐			1. Semester: Bezug zu c2.8 / d2.2-d2.3 2. Semester: Bezug zu b3.3 Themen: • Saisonalität • Unterschiede Labels • Qualitäten • Besonderheiten Geschmack, Qualität, Verkauf • Inhaltsstoffe • Zubereitungen, Frontcooking • Spezielle Serviceformen Niveau EBA beachten
d3.4-BFS Bedienen Sie beschreiben Grundlagen von Servicearten und ordnen sie Speisen und Getränken zu. (K3)		☐			1. Semester: Bezug zu d2.2-d2.3 2. Semester: Themen: • Servicearten • Möglichkeiten von Präsentation für unterschiedliche Speisen und Getränke

Handlungskompetenz d4: Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker arbeiten bei Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen mit. Sie setzen diese gemäss den Vorgaben um.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d4.2-BFS Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Grundlagen zu Verkaufsprozessen und Verkaufsaktivitäten und wenden sie in Fallbeispielen an (K3)			☐		3. Semester: Bezug zu c3.2 / d1.4 / d5 Themen: • Verkaufspsychologie, Schritte des Verkaufsprozesses • Aktives und passives Verkaufen • POS gestalten • Verkaufshilfen
d4.3-BFS Marketingmassnahmen Sie wenden Marketingmassnahmen in Fallbeispielen an. (K3)			☐		3. Semester: Umsetzen von Marketingmassnahmen: • Werbemassnahmen • Aktionsplan

Handlungskompetenz d5: Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker schliessen vorgegebene Verkaufsprozesse für Produkte und Dienstleistungen ab. Dabei führen sie Zahlungsprozesse mit verschiedenen Zahlungsarten sowie Zusatzverkäufe von Produkten und Dienstleistungen durch.					
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d5.2-BFS Zahlungsprozess Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker vergleichen verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und weisen sie typischen Verkaufsprozessen zu. (K4)		☐			2. Semester: Zahlungsarten kennen: • Vor- Nachteile • Geeignete Zahlungsarten zu Verkaufsprozessen
d5.3-BFS Zusatzverkäufe Sie beschreiben Arten und Beispiele von Zusatzverkäufen und ordnen sie in Fallbeispielen Situationen zu. (K3)			☐		3. Semester: Bezug zu d1 / d3.2 Themen: • Up-selling, cross-selling • Gesetzliche Verpflichtung für den Verkauf an Kunden Verschiedene Arten von Gerichten im Angebot

Handlungskompetenz d6: Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen entgegennehmen und weiterleiten

Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker stehen in Kontakt mit Gästen. So bekommen sie Rückmeldungen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen. Dazu gehören auch Reklamationen, die sie entgegennehmen und korrekt zur Bearbeitung weiterleiten.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	Hinweise
d6.1-BFS Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen Systemgastronomiepraktikerinnen/-praktiker beschreiben Methoden für das Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen und wenden sie in Handlungssimulationen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch, an. (K3)				☐	3. Semester: Bezug zu d1 / d2 4. Semester: Themen: • Reklamationsprozess • Feedbackgespräche führen • Kommunikationsregel nach Mehrabian Niveau EBA beachten

