



Lehrplan für die Berufsfachschulen

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

**Systemgastronomiefachfrau/
Systemgastronomiefachmann
mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)**

Berufsnummer 79010

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.....	10
13.1	Lernsituation 1. Semester.....	10
13.2	Handlungskompetenzbereiche 1. Semester	11
13.3	Lernsituation 2. Semester.....	12
13.4	Handlungskompetenzbereiche 2. Semester	13
13.5	Lernsituation 3. Semester.....	14
13.6	Handlungskompetenzbereiche 3. Semester	15
13.7	Lernsituation 4. Semester.....	16
13.8	Handlungskompetenzbereiche 4. Semester	17
13.9	Lernsituation 5. und 6. Semester.....	18
13.10	Handlungskompetenzbereiche 5. und 6. Semester	19
14	Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 6	20
	Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	20
	Handlungskompetenzbereich B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	32
	Handlungskompetenzbereich C: Zubereiten von Speisen und Getränken	40
	Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	54

Abkürzungsverzeichnis

AIDA	Attention, Interest, Desire, Action
AKV	Deckungsgleichheit von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung
CI (CB, CC, CD)	Corporate Identity (Corporate Behaviour, Corporate Communication, Corporate Design)
FIFO	First in first out
GFK	Gewaltfreie Kommunikation
GHP	Gute Hygiene- und Herstellungspraxis
LGV	Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung
LM	Lebensmittel
MHD	Mindesthaltbarkeitsdatum
PDCA	Plan-Do-Check-Act
POS	Point of Sale
RFID	Radio-frequency identification
SMART-Modell	Modell der Zielsetzung: spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch, terminiert
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 Systemgastronomiefachfrau EFZ/Systemgastronomiefachmann EFZ 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	3. Lehrjahr	Total
a. Berufskennntnisse				
Planen von Prozessen	40	40	140	220
Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	60	50	0	110
Zubereiten von Speisen und Getränken	160	30	0	190
Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	80	80	60	220
Total Berufskennntnisse	340	200	200	740
b. Allgemeinbildung	120	120	120	360
c. Sport	40	40	40	120
Total Lektionen	500	360	360	1220

Hinweis: Bei dieser Darstellung der Lektionen ist die Kommunikation in einer zweiten Landessprache oder Englisch im Rahmen von je 20 Lektionen im 1. und 2. Lehrjahr und 15 Lektionen im 3. Lehrjahr im Bereich «Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen» enthalten.

Lektionenplan (Fremdsprache separat)

Unterricht	1. Lehrjahr	2. Lehrjahr	3. Lehrjahr	Total
a. Berufskenntnisse				
Planen von Prozessen	40	40	140	220
Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	60	50	0	110
Zubereiten von Speisen und Getränken	160	30	0	190
Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	60	60	45	165
Kommunikation in einer zweiten Landessprache oder Englisch	20	20	15	55
Total Berufskenntnisse	340	200	200	740
b. Allgemeinbildung	120	120	120	360
c. Sport	40	40	40	120
Total Lektionen	500	360	360	1220

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 sechs 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	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
HKB A: Planen von Prozessen					
a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen					
			a1.3-BFS Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten	a1.1-BFS Einsatzplanung a1.2-BFS Vorgaben zu Arbeitszeit	
a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten					
a2.1-BFS Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen a2.2-BFS Einrichtung von Infrastruktur a2.3-BFS Einrichtung von Arbeitsplätzen		a2.4-BFS Vorbereiten von Kontrollinstrumenten a2.5-BFS Gästefluss			
a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen					
	a3.1-BFS Mengenermittlung a3.3-BFS Verarbeitungsplanung	a3.2-BFS Mengenanpassung			
a4 Betriebliche und ökologische Kennzahlen des Gastronomiebetriebs ermitteln, analysieren und in die Aufgabenplanung einbeziehen					
				a4.1-BFS Vorbereiten von Kontrollinstrumenten a4.2-BFS Ermittlung von Kennzahlen	a4.3-BFS Interpretieren von Kennzahlen a4.4-BFS Massnahmen aufgrund von Kennzahlen
a5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen					
	a5.1-BFS Planung von Verkaufsaktivitäten		a5.3-BFS Marketingmassnahmen planen		
a6 Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren					
				a6.1-BFS Informationsfluss a6.2-BFS Instruktion a6.4-BFS Massnahmen bei Zielabweichungen	

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen					
b1 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen bestellen					
		b1.1-BFS Bestellmengen b1.2-BFS Bestellprozess			
b2 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren					
b2.2-BFS Warenkontrolle					
b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen					
		b3.1-BFS Erfassung von Wareneingängen			
b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern					
b4.1-BFS Betriebsmaterial- einlagerung b4.2-BFS Lebensmittel- einlagerung b4.5-BFS Hygiene	b4.3-BFS Lebensmittel- deklaration b4.4-BFS Lagerüberwachung				
b5 Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial ermitteln und inventieren					
			b5.1-BFS Lagererfassung b5.3-BFS Lagerdokumentation b5.4-BFS Datenlieferung		
b6 Dienstleistungen und verkaufsfördernde Aktivitäten für den Gastronomiebetrieb bestellen					
		b6.2-BFS Einholen von Offerten			

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken					
c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen					
	c1.1-BFS Auswahl von Geräten und Maschinen c1.4-BFS Einsatz von Geräten und Maschinen		c1.3-BFS Prüfen der Funktionstätigkeit von Geräten und Maschinen		
c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten					
c2.1-BFS Umgang mit Lebensmitteln c2.2-BFS Einrichten Arbeits- platz c2.8-BFS Lebensmittel- verschwendung c2.9-BFS Entsorgung	c2.3-BFS Berechnung Zutaten c2.4-BFS Vorbereitungs- tätigkeiten 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 inszenieren und 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 sichern und dokumentieren					
c5.3-BFS Vorgaben zum Umgang mit Lebens- mitteln einhalten c5.4-BFS Arbeiten mit Lebens- mitteln dokumentieren		c5.1-BFS Vorgaben zu Speisen- und Getränke- zubereitung			

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen					
d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten					
	d1.1-BFS Präsentation von Produkten	d1.3-BFS Herrichten von Gästeräumen d1.4-BFS Gestaltung von Verkaufspunkten			
d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden					
d2.1-BFS Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang d2.2-BFS Persönliches Auftreten d2.3-BFS Persönliche Hygiene d2.5-BFS Gästebetreuung	d2.6-BFS Gäste-verabschiedung				
d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und bedienen					
	d3.1-BFS Bedarfsermittlung d3.4-BFS Bedienen	d3.2-BFS Beratung d3.3-BFS Hinweis auf Besonderheiten			
d4 Anfragen von Gästen für Anlässe, Produkte, Angebote und Dienstleistungen bearbeiten					
			d4.1-BFS Bearbeiten von Anfragen für Anlässe d4.2-BFS Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen d4.3-BFS Bestellungen von Anlässen d4.4-BFS Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen d4.5-BFS Erfassen von Kundendaten	d4.6-BFS Weiterleiten von Informationen	
d5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen					
			d5.2-BFS Marketing-massnahmen		d5.1-BFS Verkaufsaktivitäten d5.3-BFS Auswertung von Verkaufs- und Marketing-massnahmen

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
					d5.4-BFS Verbesserungen für Verkaufs- und Marketing-massnahmen
d6 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen					
	d6.2-BFS Zahlungsprozess d6.3-BFS Zusatzverkäufe				
d7 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zu Produkten, Angebot und Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten					
		d7.1-BFS Einholen von Rückmeldungen d7.2-BFS Entgegennehmen von Rückmeldungen		d7.3-BFS Bearbeiten von Rückmeldungen und Reklamationen d7.5-BFS Dokumentieren von Reklamationen	

13 Lernsituationen

13.1 Lernsituation 1. Semester

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ 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. Sie stellt sicher, dass der Annahmeraum sauber und ordentlich ist (c4.1). Ihr Vorgesetzter erinnert sie daran, genau zu prüfen, ob die notwendigen Geräte funktionsfähig sind und die Checklisten mitzunehmen (a2.1 / a2.2 / a2.3).

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 (b2.2 / b4.5 / c5.3). Sie kontrolliert die Qualität nach festgelegten Kriterien wie z. B. 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 einzuhalten. Sie leert das Fleisch in betriebseigene Gebinde um und verbringt die Waren an die betreffenden Lagerorte (b4.2 / b4.5).

Anschliessend erhält sie von einer internen Abteilung Geschirre für den Take-away und Reinigungsmitteln (b2.2). 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 (b4.1).

Nach einer kurzen Pause von 30 Minuten, begibt sich die Systemgastronomiefachfrau in die Produktion. Der Produktionsleiter erteilt ihr den Auftrag den Arbeitsplatz für die Verarbeitung des Gemüses für das Mittagsmenü vorzubereiten (c2.2). Sie prüft, welche Geräte unter Berücksichtigung des Energieverbrauches (a2.1). Anschliessend erstellt sie die Mise en place von Gemüse für die Zubereitung vor und beachtet dabei die Produktionsmengen (c2.1 / c2.8 / c5.3). Sobald sie mit der Vorbereitung fertig ist, reinigt sie den Arbeitsplatz (c4.1) und entsorgt Lebensmittelreste sowie den angefallenen Abfall (c2.9).

Die Mittagszeit steht an, es ist mit grossem Gästeaufkommen zu rechnen. Die Systemgastronomiefachfrau wird an der Menüausgabe eingeteilt. Sie begrüsst die Gäste freundlich, bei internationalen Gästen wendet sie ihre Englischkenntnisse an (d2.1 / d2.2).

Sie fragt die Gäste nach deren Wünschen und achtet darauf, dass sie den Gästen alle gewünschten Informationen weitergeben kann. Bei Menschen mit Gehhilfen unterstützt die Systemgastronomiefachfrau beim Tragen von Tablaren oder weist auf Hilfsmittel hin (d2.5).

Nach dem Mittagsservice räumt die Systemgastronomiefachfrau ihren Arbeitsplatz auf. Sie prüft, welche Lebensmittel weiterverwendet werden können, und behandelt diese nach den betrieblichen Vorgaben (c2.8). Sie füllt ihre diesbezüglichen Checklisten aus und legt diese korrekt ab (c5.4).

13.2 Handlungskompetenzbereiche 1. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtktionen
20 Lektionen	30 Lektionen	80 Lektionen	40 Lektionen	170 Lektionen

Handlungskompetenzen: a2, b2, b4, c2, c4, c5, d2

HKB A: Planen von Prozessen a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten a2.1-BFS Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen a2.2-BFS Einrichtung der Infrastruktur a2.3-BFS Einrichten von Arbeitsplätzen HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b2 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren b2.2-BFS Warenkontrolle b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern b4.1-BFS Betriebsmateriallagerung b4.2-BFS Lebensmittellagerung b4.5-BFS Hygiene	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten c2.1-BFS Umgang mit Lebensmitteln c2.2-BFS Einrichten von Arbeitsplätzen 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 Getränke-zubereitung 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 d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden d2.1-BFS Auftreten als gastgebende Person d2.2-BFS persönliches Auftreten d2.3-BFS persönliche Hygiene d2.5-BFS Gästebetreuung
---	---

13.3 Lernsituation 2. Semester

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ, beginnt ihre Arbeit am Morgen um 7:00 Uhr im Betriebsrestaurant einer Versicherungsgesellschaft. Aufgrund eines Wunsches aus der Geschäftsleitung der Versicherungsgesellschaft soll ein neuer Counter eingerichtet werden, an dem sich deren Mitarbeitende verpflegen können, die speziell auf gesunde Gerichte Wert legen. Die Systemgastronomiefachfrau EFZ hat hierzu von der zentralen Steuerung bereits die Rezepturen der Gerichte und Hilfsmittel für die Beschriftung erhalten (a5.1). Damit sie die Vorbereitung planen kann, erfragt sie bei ihrem Betriebsleiter die zu erwartende Personenzahl für diesen Counter. Ebenso möchte sie von Ihrem Betriebsleiter wissen, wie lange die Vorbereitung für die einzelnen Gerichte dauert.

Aus diesen Informationen berechnet sie die Zutatenmenge, welche für die Vor- und Zubereitung für den Mittagsservice benötigt werden (c2.3). Mittels der ermittelten Menge und den Informationen ihres Betriebsleiters plant sie die Verarbeitung und erstellt eine Kostenaufstellung (a3.1 / a3.3). Sie berücksichtigt dabei, welche Geräte für welche Verarbeitungs- und Garmethoden aus den Rezepturen im Betrieb in Frage kommen (c1.1). Beim Einsatz dieser Maschinen beachtet sie, dass Maschinen nicht unnötig in Betrieb genommen werden (c1.4).

Nach Abschluss der Planung macht sich die Systemgastronomiefachfrau an die Vorbereitung der Gerichte. Sie achtet darauf, dass die verwendeten Hilfsmittel zweckmässig und sauber sind, sowie den Vorgaben entsprechen. Sie wendet beim Rüsten Schneidetechniken an und achtet dabei auf die Vorgaben in Bezug auf Hygiene und Arbeitssicherheit (c2.4). Anschliessend bereitet die Systemgastronomiefachfrau die Gerichte nach Rezeptur zu (c2.5).

Für die Inszenierung der Gerichte entscheidet sich die Systemgastronomiefachfrau für eine Aufbereitung der Speisen am Counter im Frontcooking vor den Augen der Gäste (c2.6 / c3.2). Mit verschiedenen rohen Gemüsen, welche die Systemgastronomiefachfrau verarbeitet hat, gestaltet sie den Counter ansprechend und verkaufsfördernd (d1.1).

Als Getränkeangebot hat die Systemgastronomiefachfrau ein Smoothieangebot vorbereitet, das in der Nähe des neuen Counters platziert wird (a3.3 / c1.1 / c1.4 / c2.3 / c2.4 / c2.5 / d1.1).

Da die Systemgastronomiefachfrau beim Mittagsservice für externe Gäste in einem separaten Raum im Fullservice eingeteilt ist, übergibt sie den Counter einem Mitarbeitenden. Sie bittet ihn, bei den Gästen ein Feedback zum Smoothieangebot einzuholen (d3.1).

Beim Bedienen der externen Gäste verweist sie bei der Bestellaufnahme auf das Smoothieangebot und fragt nach Zusatzverkäufen (d3.4 / d6.3). Beim Abschluss fragen die externen Gäste nach den Zahlungsmöglichkeiten des Betriebes, wobei sie gerne Auskunft gibt (d6.2). Nach der Zahlung der Konsumation verabschiedet sich die Systemgastronomiefachfrau freundlich. Da auch internationale Personen unter den Gästen sind, tut sie dies auf Englisch (d2.6).

Damit sie den Erfolg des Counters prüfen kann, eruiert sie die Feedbacks der Gäste sowie die Verkaufszahlen und vergleicht diese mit den Erwartungen des Betriebsleiters (a5.1). Bevor sie ihren Arbeitstag abschliesst, begibt sich die Systemgastronomiefachfrau EFZ ins Lager und kontrolliert die Produkte, die aus dem Rückschub des Counters stammen in Bezug auf die Hygienevorgaben des Betriebs (b4.4). Ausserdem schaut sie, ob die Deklaration der Herkunft und Allergene dieser Produkte den rechtlichen Vorgaben entsprechen (b4.3).

13.4 Handlungskompetenzbereiche 2. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtlektionen
20 Lektionen	30 Lektionen	80 Lektionen	40 Lektionen	170 Lektionen

Handlungskompetenzen: a3, a5, b4, c1, c2, c3, d1, d2, d3, d6

HKB A: Planen von Prozessen a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen a3.1-BFS Mengenermittlung a3.3-BFS Verarbeitungsplanung a5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen a5.1-BFS Planung von Verkaufsaktivitäten HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern b4.3-BFS Lebensmitteldeklaration b4.4-BFS Lagerüberwachung	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen c1.1-BFS Auswahl von Geräten und Maschinen c1.4-BFS Einsatz von Geräten und Maschinen c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten c2.3-BFS Zutaten berechnen c2.4-BFS Vorbereitungstätigkeiten c2.5-BFS Zubereitung von Speisen und Getränken c2.6-BFS Speisen und Getränke aufbereiten c3 Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren c3.2-BFS Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten d1.1-BFS Präsentation von Produkten d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden d2.6-BFS Gästeverabschiedung d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und bedienen d3.1-BFS Bedarfsermittlung d3.4-BFS Bedienen d6 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen d6.2-BFS Zahlungsprozess d6.3-BFS Zusatzverkäufe
---	--

13.5 Lernsituation 3. Semester

Der neue Arbeitstag beginnt und die Systemgastronomiefachfrau steht in Arbeitskleidung bereit, um den Arbeitstag zu starten. Es beginnt eine neue intensive Zeit für die Systemgastronomiefachfrau, welche in einem Restaurant an einer Autobahnraststätte arbeitet. Die Reisezeit in Europa beginnt bald und so wird auch die Raststätte jeweils von morgens bis abends gut besucht sein (a3.2).

Ganz zu Beginn der Schicht, noch bevor die ersten Gäste eintreffen, wird eine Hygiene- und Funktionskontrolle der Geräte vorgenommen (a2.4). Ebenso prüft Sie, ob der Gastraum aus Gästesicht sauber und ordentlich aussieht und Verkaufshilfsmittel auf den Tischen korrekt platziert sind. Dies geschieht effizient und routiniert, so dass das Lokal bald für die Gäste bereitsteht (d1.3).

Die Systemgastronomiefachfrau ist heute Vormittag an der Kaffeebar eingeteilt. Trotz des hohen Kundenaufkommens muss diese immer in hygienisch einwandfreiem Zustand sein. Neben den gängigen Kaffeegetränken, welche auf Verkaufshilfen notiert sind, werden auch diverse Backwaren angeboten (d1.4). Bei jeder Bestellung fragt die Systemgastronomiefachfrau deshalb die Kunden mündlich, ob zusätzlich zum Kaffee etwas gewünscht ist. Hier werden sie teilweise durch anspruchsvolle Kunden herausgefordert und sind froh über ein gutes Fachwissen in der Gesprächsführung mit Kunden zu verfügen (d3.2 / d3.3).

Nach einem intensiven und verkaufstechnisch erfolgreichen Morgen macht die Systemgastronomiefachfrau Mittagspause. Am Nachmittag steht eine Planungssitzung mit ihrer vorgesetzten Person an. Ziel der Sitzung ist die intensive Sommerzeit detailliert zu planen, um den Umsatz zu optimieren.

Heute soll der Gästefluss (a2.5) in dem Lokal analysiert werden, damit gewährleistet werden kann, dass die Gäste alle der vier Counter im Lokal optimal anlaufen können. Da das Lokal mit 550 Sitzplätzen gross ist, kann auch ein umfangreiches Speiseangebot angeboten werden.

Es verfügt über einen Grill-, Fisch- und Pasta-Corner sowie über ein umfangreiches Salatbuffet. Im Weiteren gibt es einen Teil mit vegetarischen und veganen Spezialitäten sowie Suppen und Süssspeisen. Im Bereich Getränke bietet das Lokal frischgepresste Frucht- und Gemüsesäfte, Smoothies, Soft- und Süssgetränke, Mineralwasser, Kaffee und ein kleines Angebot an Wein und Bier an.

Weiter soll zu diesem Angebot in diesem Sommer zusätzlich noch eine Outdoorstation mit Wraps und Getränken hinzukommen. Da dieser Verkaufspunkt noch nicht geplant wurde, steht hier noch viel Arbeit an (d1.4). Sämtliche Fragen wie Formen, Materialien, Licht, Warendruck und Verkaufshilfen sind noch offen. Auch muss für diese Station das Angebot erstellt werden sowie die Produktionszeiten und der Warenfluss berechnet und die Angebote neu kalkuliert werden (a3.2). Damit das Angebot der Wraps anschliessend getestet werden kann, soll dies anhand einer Degustation für die Gäste angeboten werden (c2.7), hierzu sind die Vorgaben des Betriebes einzuhalten (c5.1). Damit der Betrieb zielgerichtet an eine Rückmeldung kommt, gilt es zu der Degustation noch eine Methode zur Rückmeldung zu entwickeln (d7.1 / d7.2).

Aber nicht nur der Sommer soll geplant werden, sondern auch die saisonalen Verkaufsangebote und Specials für die restliche Zeit vom Jahr müssen geplant werden. Hierzu wird die von der Zentrale ein grobe Marketingplanung erstellt. Sobald die interne Planung steht, holt die Systemgastronomiefachfrau für einzelne Aktivitäten Offerten ein (b6.2). Anschliessend muss entsprechendes Promotionsmaterial bestellt werden (b1.1). Damit nicht zu viel Material für die Promotion bestellt oder zugekauft wird, muss das bereits vorhandene Material anhand der Bestandsliste überprüft werden (b1.2 / b3.1).

13.6 Handlungskompetenzbereiche 3. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtstunden
20 Lektionen	25 Lektionen	15 Lektionen	40 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen: a2, a3, b1, b3, b6, c2, c5, d1, d3, d7

HKB A: Planen von Prozessen a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten a2.4-BFS Vorbereiten von Kontrollinstrumenten a2.5-BFS Gästefluss a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen a3.2-BFS Mengenanpassung HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b1 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen bestellen b1.1-BFS Bestellmengen b1.2-BFS Bestellprozess b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen b3.1-BFS Erfassung von Wareneingängen b6 Dienstleistungen und verkaufsfördernde Aktivitäten für den Gastronomiebetrieb bestellen b6.2- BFS Einholen von Offerten	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten c2.7-BFS Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und 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 Gästeräume herrichten d1.3-BFS Herrichten Gastraum d1.4-BFS Gestaltung von Verkaufspunkten d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und bedienen d3.2-BFS Beratung d3.3-BFS Hinweis auf Besonderheiten d7 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zu Produkten, Angebot und Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten d7.1-BFS Einholen von Rückmeldungen d7.2-BFS Entgegennehmen von Rückmeldungen
--	--

13.7 Lernsituation 4. Semester

Der Systemgastronomiefachmann arbeitet in einem Personalrestaurant einer grossen Bank. Das Personalrestaurant wird vom bedeutenden Schweizer Gastronomie-Unternehmen «GK Group AG» im Auftrag der Bank geführt. Neben dem Personalrestaurant müssen die Snack- und Getränke-Automaten sowie die Kaffeemaschinen und verschiedene Pausenzonen in der Bank bewirtschaftet werden. Die Bank baut in der Nähe mehrere neue Bürohäuser und schreibt das Catering aus. Die GK Group AG sieht darin eine grosse Chance, mit Catering den Umsatz und den Gewinn zu steigern. Nach der SMART-Methode werden Ziele dazu formuliert (a1.3).

Im Hauptsitz der GK Group AG wird in der Sales-Abteilung eine Offerte erarbeitet und der Bank eingereicht. Ein wichtiger Teil der Offerte stellt die Vision, das Leitbild und das *Corporate Identity* dar (a5.3). Zudem muss die Offerte in der Bank den Verantwortlichen präsentiert werden. Der Systemgastronomiefachmann unterstützt das Präsentationsteam mit seinen Kenntnissen in der Kommunikation und seinen Erfahrungen im Personalrestaurant. Er kann dabei auf das Wissen über verschiedene Kommunikationsmodelle, die Wichtigkeit des geeigneten Kommunikationsweges und der Instrumente für eine wirkungsvolle Rhetorik zurückgreifen (a1.3).

Die Bank entscheidet sich nach Prüfung aller eingegangenen Offerten für diejenige der GK Group AG. Dabei erkennt der Systemgastronomiefachmann, dass das Feedback der Bank sehr professionell ist (a1.3).

Das Marketing-Team am Hauptsitz ergänzt das Marketingkonzept (7P) und erarbeitet Marketing-Massnahmen, um das Erreichen der Ziele zu unterstützen. In der Angebotsplanung wird auf gesunde und nachhaltige Angebote gesetzt (a5.3). Der Systemgastronomiefachmann wird beauftragt, die Marketing-Massnahmen umzusetzen. Als erstes macht er Werbung für Catering in den Bürogebäuden (d5.2).

Schon nach kurzer Zeit treffen erste Anfragen ein. Der Systemgastronomiefachmann bearbeitet diese, wobei er auf Checklisten und Prozessbeschreibungen zurückgreifen kann (d4.1 / d4.2). Erste Anlässe werden gebucht und er verarbeitet die Bestellungen (d4.3 / d4.4). Er bearbeitet sämtliche Prozessschritte, prüft, ob die gesamte Mise-en-place mit dabei ist, kontrolliert die Funktionstüchtigkeit von Maschinen und Geräten, schätzt ein, ob bei einem Defekt ein Fachmann geholt werden muss oder nicht und unternimmt alles, damit jeder Anlass ein Erfolg wird (c1.3 / c4.3). Er nimmt Bestellungen entgegen, überwacht die Mengen im Lager und erfasst Daten zur Lagerung (b5.1 / b5.3).

Weil eine Kontrolle der Wirtschaftlichkeit wichtig ist, berechnet der Systemgastronomiefachmann nach jedem Catering-Anlass verschiedene Kennzahlen wie z.B. den Netto-Umsatz pro Gast und erfasst Kundendaten des Bestellers, damit er mit weiteren Marketingmassnahmen künftige Anlässe gewinnen kann (d4.3 / d4.4 / d4.5).

Zudem möchte er wissen, ob die Vorkalkulation zu jedem Anlass korrekt war. Dazu erfasst der Systemgastronomiefachmann die für jedem Anlass angelieferten und eingelagerten Lebensmittel und weitere Produkte. Ein modernes Inventursystem hilft ihm dabei.

Nach dem Anlass erstellt er einen Ist-Soll-Vergleich, um Abweichungen feststellen zu können. Nach ein paar Anlässen stellt er fest, dass mehr Lebensmittel verbraucht wurden, als ursprünglich berechnet waren (b5.3). In Absprache mit dem Vorgesetzten setzt der Systemgastronomiefachmann Massnahmen zur Verbesserung ein (b5.4).

13.8 Handlungskompetenzbereiche 4. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtlektionen
20 Lektionen	25 Lektionen	15 Lektionen	40 Lektionen	100 Lektionen

Handlungskompetenzen: a1, a5, b5, c1, c4, d4, d5

HKB A: Planen von Prozessen a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen a1.3-BFS Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten a5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen a5.3-BFS Marketingmassnahmen planen HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen b5 Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial ermitteln und inventieren b5.1-BFS Lagererfassung b5.3-BFS Lagerdokumentation b5.4-BFS Datenlieferung	HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen c1.3-BFS Prüfen der Funktionstüchtigkeit von Geräten und Maschinen c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen c4.3-BFS Reparatur von Geräten und Maschinen HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen d4 Anfragen von Gästen für Anlässe, Produkte, Angebote und Dienstleistungen bearbeiten d4.1-BFS Bearbeiten von Anfragen für Anlässe d4.2-BFS Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen d4.3-BFS Bestellungen von Anlässen d4.4-BFS Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen d4.5-BFS Erfassen von Kundendaten d5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen d5.2-BFS Marketingmassnahmen
--	--

13.9 Lernsituation 5. und 6. Semester

Seit einiger Zeit befindet sich vor dem Quickservice Betrieb, bei dem der Systemgastronomiefachmann arbeitet, eine Baustelle. Die Zufahrt zum Drive through ist erschwert und der Umsatz ist rückläufig. Der Quickservice Betrieb zeichnet sich durch ein vielfältiges Burgerangebot aus. Heute trifft vom Controlling die Erfolgsrechnung des letzten Monats ein. Diese weist einen Umsatzrückgang von 20% aus. Der Systemgastronomiefachmann erkennt, dass die Waren- und Mitarbeiteraufwände im Verhältnis zum erzielten Umsatz zu hoch sind (a.4.1 / a4.3). Es stehen Nachforschungen an, wo die Abweichungen entstanden sind (a4.2). Die Kontrollinstrumente der Prozesse, wie die für das Erfassen des Food wastes, werden vom Systemgastronomiefachmann überprüft (a4.3). Die Ergebnisse rapportiert der Systemgastronomiefachmann an die betreffenden Stellen. (a6.1)

Aufgrund der Auswertung der Erfolgsrechnung überprüft der Systemgastronomiefachmann die Arbeitszeiten der einzelnen Mitarbeitenden (a4.4). Die Arbeitsplanung wird überarbeitet, um die Abweichungen aus der Erfolgsrechnung korrigieren zu können (a1.1 / a1.2).

Da der Betrieb dem Umsatzrückgang entgegenwirken möchte, wird das Getränkeangebot mit verschiedenen Milchshakes erarbeitet. Für diese Shakes unterbreitet der Systemgastronomiefachmann Vorschläge und berechnet die Warenkosten (a4.2). Ausserdem steht an, Verkaufsaktivitäten vorzubereiten, um den Umsatz anzukurbeln. Dabei beachtet der Systemgastronomiefachmann die Art des Verkaufs sowie den Einsatz von Verkaufshilfen (d5.1). Nach Abschluss der Planung gilt es für den Systemgastronomiefachmann vor dem Start des Milchshake-Verkaufs die Mitarbeitenden zu den Themen Präsentation und Zubereitung zu Instruieren (a6.2).

Nun beginnt der Start mit den neuen Milchshakes. Der Systemgastronomiefachmann vereinbart mit den Mitarbeitenden Ziele über Abverkaufszahlen (a6.4). Er erstellt Kontrollinstrumente bezüglich Gästefeedback und Artikelstatistik, um die Zielerreichung erfassen zu können. (a4.1).

Während der Einführungswoche treffen mündliche Reklamationen ein, dass die Wartezeit auf die Milchshakes sehr lange sei, und Mitarbeitende nicht professionell auf Reklamationen reagiert haben. Ebenso gehen E-Mails ein, die ähnlich klingen. Die Gästefeedbacks wertet der Systemgastronomiefachmann aus und vergleicht die Aussagen (d7.3). Die Rückmeldungen und Reklamationen hält er im internen Programm fest und leitet die Informationen an die betreffenden Stellen weiter (d4.6 / d7.5).

Aufgrund der Reklamationen bereitet der Systemgastronomiefachmann Gespräche vor und führt diese zielorientiert (a6.4).

Nach der ersten Woche ist das Wochenziel um 10% unterschritten, der Systemgastronomiefachmann leitet weitere Schritte ein, um die vereinbarten Ziele zu erreichen (d5.3 / d5.4).

13.10 Handlungskompetenzbereiche 5. und 6. Semester

HKB A	HKB B	HKB C	HKB D	Gesamtaktionen
140 Aktionen	0 Aktionen	0 Aktionen	60 Aktionen	200 Aktionen

Handlungskompetenzen: a1, a4, a6, d4, d5, d7

HKB A: Planen von Prozessen a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen a1.1-BFS Einsatzplanung a1.2-BFS Vorgaben zu Arbeitszeit a4 Betriebliche und ökologische Kennzahlen des Gastronomiebetriebs ermitteln, analysieren und in die Aufgabenplanung einbeziehen a4.1-BFS Vorbereiten Kontrollinstrumente a4.2-BFS Ermittlung von Kennzahlen a4.3-BFS Interpretieren von Kennzahlen a4.4-BFS Massnahmen aufgrund von Kennzahlen a6 Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren a6.1- BFS Informationsfluss a6.2- BFS Instruktion a6.4- BFS Massnahmen bei Abweichung	HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen d4 Anfragen von Gästen für Anlässe, Produkte, Angebote und Dienstleistungen bearbeiten d4.6-BFS Weiterleiten von Informationen d5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen d5.1-BFS Verkaufsaktivitäten d5.3-BFS Auswerten von Verkaufs- und Marketingmassnahmen d5.4-BFS Verbesserungen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen d7 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zu Produkten, Angebot und Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten d7.3-BFS Bearbeiten von Rückmeldungen und Reklamationen d7.5-BFS Dokumentieren von Reklamationen
---	---

14 Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 6

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen

In der Systemgastronomie sind viele Prozesse und Abläufe in Betriebs- oder Markenkonzep-
tumsetzung zuständig. Dazu gehört die Planung der Betriebsorganisation sowie von Marketingmassnahmen und Verkaufsaktivitäten.
Systemgastronomiefachpersonen planen den Einsatz von Mitarbeitenden und die Verwendung von Infrastruktur, die sie bedarfsgerecht einrichten. Sie ermitteln
und berechnen den Bedarf von Produkten und Zutaten und planen die Verarbeitung. Typische Beispiele von solchen Produkten sind Lebensmittel und Getränke.
In die Planungsarbeiten für Aufgaben zur Konzeptumsetzung beziehen sie betriebliche Kennzahlen wie zum Beispiel Umsatz, Warenkosten und Kundenfrequenz
ein. Diese ermitteln und analysieren sie.

Handlungskompetenz a1: Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen

Systemgastronomiefachpersonen arbeiten in der Regel in Teams. Dabei haben sie häufig die Aufgabe, Mitarbeitende bei der Umsetzung von vorgegebenen
Prozessen und Aufträgen anzuleiten und deren Einsätze zu planen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a1.1-BFS Einsatzplanung a) Systemgastronomiefachpersonen vergleichen und reflektieren Praxisbeispiele von Schichtpla- nungen. (K5) b) Sie erarbeiten Grundsätze für Schichtplanun- gen und halten sie fest. (K4) c) Sie bestimmen und berechnen Kennzahlen für die Schichtplanung. (K3)					☐		3. Semester: Bezug zu a5.3 5. Semester: Bezug zu a1.2 Berücksichtige betrieblicher Besonderheiten wie: • Stosszeiten • Besetzung von Arbeitsplätzen • Berücksichtigen von Absenzen • Berücksichtigung persönlicher Stärken • Forecast • Produktivität

Legende:

Dunkelblaues Feld = in diesem Semester instruieren und anwenden

Hinweise: durch OdA ergänzt

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a1.2-BFS Vorgaben zu Arbeitszeit Sie lösen einfache Rechtsfälle zur Einsatzplanung von Mitarbeitenden und wenden dabei geltende rechtliche, arbeitssicherheits- und gesundheitsschutzrelevante Vorgaben und Empfehlungen an. (K5)					☐		5. Semester: Rechtsgrundlagen nach Arbeitsgesetz und dessen Verordnungen bezüglich: • Pausenregelungen • Besetzung von Arbeitsplätzen • Nachtruhe • Höchstarbeitszeit
a1.3-BFS Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten a) Sie vergleichen und reflektieren verschiedene Kommunikationsformen und Kommunikationswege. (K5) b) Sie wenden Kommunikationsmodelle in Fallbeispielen an und werten die Ergebnisse aus. (K4)				☐			2. Semester: Bezug zu d2 4. Semester: Beispiele für Kommunikationsmodelle: • Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun • Ich-/Du-Botschaft nach Gordon • GFK nach Rosenberg • 3-dimensionales Kommunikationsmodell Zielsetzung nach dem SMART-Modell Kommunikationsformen, Kommunikationswege und Kommunikationsinstrumente: • mündlich • schriftlich • technisch • Vor-/Nachteile

Handlungskompetenz a2: Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten Systemgastronomiefachpersonen planen für die Betreuung von Gästen und die Erfüllung von Dienstleistungen die dazu benötigte Infrastruktur und Arbeitsplätze. Dabei achten sie auf einen sparsamen Einsatz von Energie und Materialien. Sie richten diese auftragsgemäss ein.							
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a2.1-BFS Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen a) Systemgastronomiefachpersonen beschreiben Prozesse für die Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen und vergleichen Planungsinstrumente aus der Praxis. (K4) b) Sie beschreiben anhand von Beispielen, welche energieeffizienten Massnahmen sie bei der Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen berücksichtigen sollen. (K3)	☐						1. Semester: Kennen von Planungshilfsmitteln: • Einschalttabelle • Rezepte • Anleitungen Vorgehen bei der Planung nach PDCA Einfache Planung und Prozessbeschreibungen unter Berücksichtigung von Energieeffizienz
a2.2-BFS Einrichtung von Infrastruktur Sie 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 a2.2 / b4 / c5 Arbeitssicherheit: • Tragen von Schutzausrüstung • Ergonomie am Arbeitsplatz betriebliche, persönliche und Lebensmittel- Hygiene: • Anwenden der GHP • Einsatz von Vorgabe- und Nachweisdokumenten • Reinigung inkl. Arten, Mittel, Utensilien Funktion, Einsatzmöglichkeiten von Geräten (Bedienungsanleitungen) in Bezug auf Hygiene und Arbeitssicherheit

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a2.3-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 a2.1 / b4 / c5 Umweltschutz: • Einsatz und Einsatzzeiten von Geräten • Ressourcenschonender Einsatz Funktion, Einsatzmöglichkeiten von Geräten (Bedienungsanleitungen)
a2.4-BFS Vorbereiten von Kontrollinstrumenten Sie vergleichen, erstellen und optimieren Kontrollinstrumente, Checklisten und Hilfsmittel. (K4)			☐				1. Semester: Bezug zu a2.1 / a2.2 / b4 / c5 3.Semester: Funktions- und Hygienekontrolle von Geräten (Bezug a2.3) Erstellen von Hilfsmitteln zur Bedienung und Werterhaltung von Maschinen und Geräten
a2.5-BFS Gästefluss Sie beschreiben, planen und kommunizieren den Gästefluss und die Kundenführung. (K3)			☐				1. Semester: Bezug zu a2.2 / a2.3 2. Semester: Bezug zu c3 / d1.1 3. Semester: Gästefluss begründet beschreiben Beschriftungen bezüglich Schriftart, Schriftgrösse und Platzierung anwenden Zonen in der Warenplatzierung in Bezug auf Infrastruktur aufzeigen

Handlungskompetenz a3: Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen

Systemgastronomiefachpersonen ermitteln und berechnen aufgrund von Vorgaben, Kennzahlen, Erfahrungswerten und erwartetem Gästeaufkommen den Bedarf an Produkten und Zutaten. Dabei achten sie auf eine ökologisch und mengenmässig optimierte Beschaffung und vermeiden dadurch Food Waste und beachten Kriterien der gesunden, ausgewogenen und nachhaltigen Ernährung. Sie planen die Verarbeitung.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a3.1-BFS Mengenermittlung a) Systemgastronomiefachpersonen berechnen Bestell-, Verkaufs- und Produktionsmengen. (K3) b) Sie informieren sich laufend über neue Entwicklungen, wie sie Food Waste messen und vermeiden können. Dabei berücksichtigen sie Publikationen und Hilfsmittel. (K4)		□					1. Semester: Bezug zu c2.8 2. Semester: Bezug zu b 4.4 Angebotsplanung inklusive Rezepturen- bzw. Fertigungsanleitungen als Basis für die Berechnung erkennen Berechnen von: • Produktionsmengen • Abgängen (Verlusten) bei verschiedenen Prozessschritten Berücksichtigen: • von Lagerbeständen bei der Bestellung • der Saisonalität

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a3.2-BFS Mengenanpassung Sie interpretieren Kennzahlen und Statistiken zu Bestell- und Produktionsmengen und leiten Massnahmen ab. (K5)			☐				1. Semester: Bezug zu c2.8 2. Semester: Bezug zu a3.1 3. Semester: Berücksichtigen von betrieblichen Veränderungen: • Gästeandrang • Wetter Einbezug betrieblicher Kennzahlen: • kalkulierte Warenkosten • Forecast • Food-Waste-Liste bzw. Überblick zu viel produzierter Lebensmittel Erarbeiten von Lösungen
a3.3-BFS Verarbeitungsplanung Sie ermitteln aufgrund von Vorgaben Fertigungszeiten und Fertigungskosten von Produkten und Zutaten. (K3)		☐					2. Semester: Berechnen von Produktionszeiten Berechnen der Fertigungs- und Herstellkosten von Produkten aufgrund der Produktionszeiten

Handlungskompetenz a4: Betriebliche und ökologische Kennzahlen des Gastronomiebetriebs ermitteln, analysieren und in die Aufgabenplanung einbeziehen

Systemgastronomiefachpersonen orientieren sich bei der Auftragserfüllung häufig an betrieblichen Kennzahlen. Das können Umsatzzahlen, Warenkosten, Food Waste-Mengen, Kundenfrequenzen, Personalkennzahlen und ähnliche Werte sein. Sie ermitteln diese Kennzahlen oder unterstützen deren Erfassung. Die ermittelten Werte analysieren sie und planen aufgrund von ihnen ihr Vorgehen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a4.1-BFS Vorbereiten von Kontrollinstrumenten Systemgastronomiefachpersonen analysieren und vergleichen Kontrollinstrumente für die Erhebung von betrieblichen und ökologischen Kennzahlen. (K4)					☐		2. Semester: Bezug zu a3 / c2.8 3. Semester: Bezug zu a3.2 / b1.1 4. Semester: Bezug zu b5.4 5. Semester: Bezug b1 / c2 Kenn- und Analysieren sowie Feststellen von Abweichungen von: • Erfolgsrechnung • Artikelstatistik • Spartenstatistik • Stundenumsatz • Kundefrequenzen • Abschreibungen Food • Nassabfall
a4.2-BFS Ermittlung von Kennzahlen Sie beschreiben Verfahren für die Ermittlung von betrieblichen Kennzahlen wie zum Beispiel Budget, Umsatzzahlen, Warenkosten, Food Waste, Kundenfrequenzen sowie Personalkennzahlen und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)					☐		2. Semester: Bezug zu a3 / c2 3. Semester: Bezug zu a3.2 / b1.1 / b6.2 4. Semester: Bezug zu b5.4 / d4 5. Semester: Bezug zu a1 Verfahren zur Ermittlung von: • Warenkosten • Mitarbeiterkosten (Produktivität) • Energiekosten • Übrigen Betriebskosten

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a4.3-BFS Interpretieren von Kennzahlen Sie beschreiben die Bedeutung von betrieblichen und ökologischen Kennzahlen und interpretieren sie in Fallbeispielen. (K3)						☐	2. Semester: Bezug zu a3 / c2 3. Semester: Bezug zu a3.2 / b1.1 / b6.2 4. Semester: Bezug zu b5.4 / d4 5. Semester: Bezug zu a1 Interpretieren von: • Warenkosten • Mitarbeiterkosten (Produktivität) • Energie- und übrige Betriebskosten in Bezug auf Vorjahr, Budget, Forecast
a4.4-BFS Massnahmen aufgrund von Kennzahlen Sie leiten in Fallbeispielen von betrieblichen Kennzahlen geeignete Massnahmen ab und reflektieren deren mögliche Wirkung. (K5)						☐	4. Semester: Bezug zu b5.4 6. Semester Einleiten von Massnahmen zur Verbesserung von: • Warenkosten (Kalkulationen) • Mitarbeiterkosten (Produktivität) • Energie- und übrigen Betriebskosten

Handlungskompetenz a5: Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen

Betriebe der Systemgastronomie legen ihre Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen häufig zentral fest. Die Systemgastronomiefachpersonen planen diese Aktivitäten und Massnahmen in ihrem Betrieb vor Ort.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a5.1-BFS Planung von Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiefachpersonen vergleichen und reflektieren Planungsinstrumente für Verkaufsaktivitäten in ihrem Betrieb. (K5)		☐					2. Semester: Bezug zu c3 / d1.1 Definition einer Marke / Gastronomieunternehmen als Marke Kennen der Bestandteile einer Marke Unterscheiden der Möglichkeiten der Marktforschung (Primär/Sekundär) Erkennen von Gästewünschen / Gästebedürfnisse und Trends dazu Durchführen einer Marktanalyse

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a5.3-BFS Marketingmassnahmen planen Sie beschreiben die Aufgaben des Marketings, verschiedene Marketingmassnahmen und ordnen sie betrieblichen Zielen zu. Dabei berücksichtigen sie, wie Marketingkonzepte eine gesunde, ausgewogene und nachhaltige Ernährung unterstützen. (K3)				☐			2. Semester: Bezug zu a5.1/ c3.2 / d1.1 3. Semester: Bezug zu a5.2 / b1.1 / b1.2 / b6 / d1 (BFS und Betrieb) 4. Semester: Bezug zu a1.3 / d5 (BFS und Betrieb) Anwenden des Marketing-Mix (7P) Formulieren von Marktzielen Erkennen von Markt-Positionierung Vision / Leitbild mit CI (CC, CB, CD) kennen, um Unternehmensziele zu definieren

Handlungskompetenz a6: Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren

Systemgastronomiefachpersonen haben in ihren Teams häufig die Aufgabe, Mitarbeitende für die Umsetzung von vorgegebenen Prozessen und Aufträgen zu informieren, zu instruieren, anzuleiten und zu begleiten.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a6.1-BFS Informationsfluss a) Systemgastronomiefachpersonen beschreiben typische Betriebsorganisationen und vergleichen Aufgaben und Zuständigkeiten von Hierarchieebenen. (K4) b) Sie bezeichnen Schnittstellen und beschreiben Kommunikationswege in betrieblichen Organisationen. (K2)					☐		1. Semester: Bezug zu a2 / d2 3. Semester: Bezug zu a2 / d7 4. Semester: Bezug zu a1.3 / d4 5. Semester: Aufbauorganisation kennen: • Organisation formen (Stab-Linien-Organisation) • Kongruenzprinzip (AKV) • Dienstwege / Kommunikation / Flow-Charts • Nahtstellen mit vor- und nach-gelagerten Gruppen Nahtstellenkonflikte identifizieren und Lösungsmöglichkeiten abschätzen in Bezug auf Konfliktsituationen (Regelung, Unterdrückung, Vermeidung)
a6.2-BFS Instruktion Sie beschreiben Instruktionsschemata und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)					☐		1. Semester: Bezug zu a2 4. Semester: Bezug zu a1.1 5. Semester: Pre-Service-Einweisung der zum Verkauf stehenden Produkte Kennen folgender Themen: • Instruktionsschema • Teamwork und Teambildung • Unterschiedliche Kulturen • Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Instruktionsschemata

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
a6.4-BFS Massnahmen bei Zielabweichungen a) Sie beschreiben verschiedene Regeln und Methoden der Kommunikation gegenüber Mitarbeitenden bei Zielabweichungen. (K2) b) Sie wenden in Handlungssimulationen verschiedene Regeln und Methoden der Kommunikation gegenüber Mitarbeitenden bei Zielabweichungen an. (K3)					☐		4. Semester: Bezug zu a1.3 / d4 / d7 5. Semester: Bezug zu a6.3 / d7 Kennen von: • Konstruktivem und destruktivem Feedback • Feedbackformen • Ablauf einer Gesprächsführung • Empathischer Kommunikation Können in Handlungssituationen: • Ziele setzen oder vereinbaren Zielbesprechung • ein Formular für die Zielüberprüfung erarbeiten • das eigene Verhalten reflektieren (mit Unterstützung des Modells «Jo-hari- Fenster»)

Handlungskompetenzbereich B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen

Im Zusammenhang mit den betrieblichen Angeboten und Dienstleistungen sind Systemgastronomiefachpersonen bei der Beschaffung, der Lagerung und der Bewirtschaftung von Gütern beteiligt. Sie bestellen Ware für die Gästebetreuung und für Marketingmassnahmen oder kaufen sie ein. Diese nehmen sie entgegen und kontrollieren sie auf Zustand und Vollständigkeit. Bei Bedarf lagern sie die Ware ein. Sie behalten dabei die Kontrolle über den Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial.

Handlungskompetenz b1: Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen bestellen

Zu den Aufgaben von Systemgastronomiefachpersonen gehört es, Waren für die Betreuung von Gästen und die Durchführung von Marketingmassnahmen zu bestellen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b1.1-BFS Bestellmengen Systemgastronomiefachpersonen berechnen Mengen von Lebensmitteln und Betriebsmaterial für die Betreuung von Gästen und für Marketingmassnahmen. (K3)			☐				2. Semester: Bezug zu a3 3. Semester: Berechnen von Basiskennzahlen aus den Ergebnissen von a3 Einbezug von: - Anzahl Betriebe - Laufzeit der Promotion - Grösse der Betriebe
b1.2-BFS Bestellprozess a) Sie beschreiben typische Bestell- und Lieferprozesse entlang der Wertschöpfungskette. (K2) b) Sie zählen die wichtigsten Labels von ökologischen und sozialen Standards für Lebensmittel auf und können die wichtigsten Merkmale erläutern. (K2)			☐				3. Semester: Bestellprozess aufzeigen: - Bestandesaufnahme und Bestellmengen - Bestellintervalle, Bestellzeiten, Lieferzeiten, Lieferumfang, Rückgabe und Fehllieferungen von Referenzlieferanten - Hilfsmittel und Verantwortlichkeiten - in Bezug auf ökologische und soziale Labels zu Lebensmitteln sowie bei Material für Marketingmassnahmen

Handlungskompetenz b2: Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren

Wenn die Waren für die Gästebetreuung und für Marketingmassnahmen beim Bestimmungsort eintreffen, nehmen sie Systemgastronomiefachpersonen entgegen und kontrollieren sie auf die korrekten Artikel, Vollständigkeit und verlangte Qualität.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b2.2-BFS Warenkontrolle Systemgastronomiefachpersonen beschreiben Vorgaben und Empfehlungen für die Kontrolle und Einlagerung von Lebensmitteln und Betriebsmaterial. (K2)	☐						1. Semester: Bezug zu a1 / a2 Kennen bei der Wareneingangskontrolle das Vorgehen in Bezug auf: • sensorische Prüfung • technische Prüfung sowie die Auswirkungen mit Wissen über: • Mikrobiologie • Qualitätsmerkmale von Lebensmitteln unterschiedlicher Lebensmittelgruppen • Einlagerung: Qualitätserhaltung bei Lebensmitteln, optimaler Lagerort, Verpackung, Beschriftung, FIFO

Handlungskompetenz b3: Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen

Systemgastronomiefachpersonen arbeiten bei der Führung der Lager für Waren und Lebensmitteln mit. Sie erfassen Wareneingänge und Bezüge von Artikeln aus dem Lager.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b3.1-BFS Erfassung von Wareneingängen a) Systemgastronomiefachpersonen bringen die Bedeutung von Wareneingang, Warenerfassung, Inventar und Warenverbrauch in Zusammenhang. (K2) b) Sie zeigen auf, welche Auswirkungen Fehler in der Warenerfassung und der Inventur haben können. (K3)			☐				1. Semester: Bezug zu a1 / a2 / b2 / b3.1 / b4 2. Semester: Bezug zu c2 / b4 3. Semester: Bezug zu b1.1 / b2 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 b4: Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern Systemgastronomiefachpersonen arbeiten beim Lagern von Lebensmitteln und Betriebsmaterial mit. Sie deklarieren und lagern Waren nach Vorgaben. Dabei achten sie auf eine optimierte, sachgemässe und energieeffiziente Lagerhaltung.							
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b4.1-BFS Betriebsmaterialeinlagerung a) Systemgastronomiefachpersonen 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: Bezug zu a1 / a2 / c2 Erklären einer sachgemässen Lagerung von Betriebsmaterial: • Geschirr • Reinigungsmittel • Utensilien unter Einbezug von Hygienestandards sowie den gesetzlichen Vorschriften (LGV, UVG)
b4.2-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. (K4)	☐						1. Semester: Bezug zu a1 / a2 / c2.8 Beschreiben einer sachgemässen und energieeffizienten Lagerung sowie 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

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b4.3-BFS Lebensmitteldeklaration a) Sie beschreiben Vorgaben und Empfehlungen zur Deklaration von Lebensmitteln. (K2) b) Sie deklarieren Lebensmittel in Fallbeispielen. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu a1 / a2 / b4.1 2. Semester: Bezug zu 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)
b4.4-BFS Lagerüberwachung Sie vergleichen verschiedene Instrumente zur Kontrolle von gelagerten Lebensmitteln und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu a1 / a2 2. Semester: Bezug zu b4.1 / b4.2 Anwenden verschiedener Kontrollinstrumente unter Berücksichtigung vorgegebener Parameter und Überwachungssysteme: • Feuchtigkeitsmessgeräte • Temperaturmessgeräte • PH-Meter

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b4.5-BFS Hygiene 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 a1 / a2 / b4.1 / b4.2 / b4.3 / b4.4 / c2 Beschreiben von Vorgaben und Empfehlungen in den Lagerräumen: • Reinigungsarten, -mittel, -geräte / -organisation • Lagerbehälter Lagerbestand • Hygienevorschriften • Wartungs-Service an Geräten • Sicherheitsvorkehrungen • Vorgaben zu Ordnung Analysieren Fehler und bringen adäquate Lösungsansätze für die Umsetzung der Hygiene in den Lagerräumen: • Trennen von reine und unrein • Schulungen

Handlungskompetenz b5: Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial ermitteln und inventieren Zu den Aufträgen von Systemgastronomiefachpersonen in der Lagerbewirtschaftung gehören das Ermitteln, Inventieren und Dokumentieren von Lagerbeständen.							
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b5.1-BFS Lagererfassung Systemgastronomiefachpersonen erfassen Lagerbestände nach Vorgaben und vergleichen verschiedene Systeme, Methoden und Hilfsmittel zur Erfassung von Lagerbeständen. (K4)				☐			3. Semester: Bezug zu b3 / b4 4. Semester: Kennen verschiedener Vorgehensweisen von Bestandsaufnahmen, Vergleichen verschiedener Inventursysteme: • Barcode-Scanner • RFID-Scanner • Manuelle Inventur • Automatisierte Lagerregale • Lagerverwaltungs-Software
b5.3-BFS Lagerdokumentation Sie vergleichen verschiedene Vorgaben zur Dokumentation von Lagerbeständen. (K4)				☐			1. Semester: Bezug zu c5.4 4. Semester: Bezug zu b5.1 Dokumentieren des Lagerbestandes durch Erstellen einer SOLL/IST-Analyse Leiten daraus eine Dokumentation unter Einbezug von unterschiedlichen Systemen ab
b5.4-BFS Datenlieferung Sie bewerten anhand von Kennzahlen Lagerveränderungen und schlagen Massnahmen vor. (K6)				☐			4. Semester: Bezug zu b5.1 / b5.3 Erkennen aus Erfahrungen Auswirkungen auf Kennzahlen: • Verluste • Lagerumschlag, Schwankungen • zu hoher Verbrauch Analysieren und Erstellen eines Massnahmenplan

Handlungskompetenz b6: Dienstleistungen und verkaufsfördernde Aktivitäten für den Gastronomiebetrieb bestellen

Häufig werden Dienstleistungen und verkaufsfördernde Aktivitäten für einen erfolgreichen Systemgastronomiebetrieb bei anderen Unternehmen bestellt. Beispiele dafür sind besondere Attraktionen wie Karussells, Luftballone, Hüpfburgen und Degustationen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
b6.2-BFS Einholen von Offerten Systemgastronomiefachpersonen vergleichen Offerten für Angebote für verkaufsfördernde Aktivitäten und benennen die Elemente von Offerten. (K4)			□				3. Semester: Kennen von Elementen einer Offerte, sowie Kriterien für vergleichbare Offerten: • Preis • Leistungsumfang • Qualität • Vollständigkeit

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. Die Systemgastronomiefachpersonen 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 und die Werterhaltung sicherstellen. Sie setzen verschiedene Massnahmen zu Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz um. Systemgastronomiefachpersonen achten darauf, keine Lebensmittel zu verschwenden und Vorgaben zur Nachhaltigkeit einzuhalten.

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

Systemgastronomiefachpersonen setzen für die Zubereitung von Speisen und Getränken passende Geräte und Maschinen energieeffizient ein. Vor dem Einsatz überprüfen sie die Geräte und Maschinen auf ihre Funktionsfähigkeit und ihre Sauberkeit. Dabei beachten sie Aspekte der Arbeitssicherheit und halten entsprechende Vorgaben ein. Sie bereiten die Geräte und Maschinen für den Einsatz vor.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c1.1-BFS Auswahl von Geräten und Maschinen a) Systemgastronomiefachpersonen ordnen Geräte und Maschinen verschiedenen Zubereitungsmethoden von Speisen und Getränken zu. (K2) b) Sie beschreiben die Funktionsweise sowie Vor- und Nachteile von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken. (K2)		☐					1. Semester: Bezug zu a2 2. Semester: Erkennen spezifischer Eigenschaften von Geräten und Maschinen und entsprechend der jeweiligen Zubereitungsmethode von Speisen und Getränken anwenden Möglichkeiten für Trocken- und Feuchthitzetechniken kennen, sowie zum Finishen (Regenerieren) geeignete Geräte benennen Begründen der Vor- und Nachteile von Geräten und Maschinen Mögliche Hitzeübertragungen bei den unterschiedlichen Geräten aufzeigen

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c1.3-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)				☐			1. Semester: Bezug zu a2 2. Semester: Bezug zu c1.1 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
c1.4-BFS Einsatz von Geräten und Maschinen Sie beschreiben Massnahmen, wie der Energieverbrauch beim Einsatz von Geräten und Maschinen gesenkt werden kann. (K2)		☐					1. Semester: Bezug zu a2 2. Semester: 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

Systemgastronomiefachpersonen bereiten Speisen und Getränke nach Rezepturen zu. Sie berücksichtigen dabei die betriebsspezifischen Vorgaben. Sie wenden die Sensorik an, um die Qualität der Speisen und Getränke zu prüfen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c2.1-BFS Umgang mit Lebensmitteln Systemgastronomiefachpersonen beschreiben Massnahmen für einen sorgfältigen und schonenden Umgang mit Lebensmitteln und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)	□						1. Semester: Bezug zu a2 / 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

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c2.2-BFS Einrichten Arbeitsplatz Sie beschreiben die Bedeutung der Mise en Place. (K2)	☐						1. Semester: Bezug zu a2 Begriff Mise-en-place erklären: • Kochgeschirr, Werkzeuge, Anrichtegeschirr, Zutaten Bedeutung der Mise-en-place ausführen in Bezug auf: • einen geordneten Produktionsablauf • reibungslosen Ablauf der Zubereitung • reibungslose Zusammenarbeit • korrekte Mengen zur Vermeidung von Abfällen • betriebswirtschaftliche Aspekte • Persönliche Mise-en-place
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 und korrekt runden Fälle von möglichen Abweichungen kennen und berechnen. (z.B. Menge der Gewürze nimmt nicht linear zu, Abweichungen durch das Runden) Berücksichtigen möglicher Verluste. (z.B. Rüstverluste, Schwund, Garverluste, Auftauverluste)

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c2.4-BFS Vorbereitungstätigkeiten Sie beschreiben Verarbeitungsmethoden und Verarbeitungstechniken und ordnen sie deren Einsatzmöglichkeiten zu. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu a2 / b4.5 / c5.3 2. Semester: Bezug zu a3 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 aus den 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	5	6	Hinweise
c2.5-BFS Zubereitung von Speisen und Getränken Sie vergleichen Garmethoden und Garziele von Speisen und Zubereitungsmethoden von Getränken. (K4)		☐					1. Semester: Bezug zu a2 / b4.5, c2.8 / c5.3 2. Semester: Bezug zu c2.1-4 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	5	6	Hinweise
c2.6-BFS Speisen und Getränke aufbereiten Sie vergleichen Aufbereitungsmethoden bezüglich Energie, Wasser sowie Nährstoff- und Vitamainerhalt von Speisen und Getränken. (K4)		☐					1. Semester: Bezug zu a2 / b4.5 / c2.8 / c5.3 2. Semester: Ideale Aufbereitungsmethode (Regenerieren) für Speisen zuordnen Zusammenhänge von Temperatur, Feuchtigkeit (Gar-Umgebung), und Regenerierzeit verstehen (z.B. austrocknen von Teigwaren vermeiden) Aufbereitung von Getränken beschreiben: • Limonaden • Eistee aus Konzentraten und Pulver • Milchmischgetränke (warm, kalt) • Mocktails • Smoothies Aufbacken von Teiglingen und Halbbackwaren Grundlagen der Ernährungslehre in Bezug auf Verluste

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	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 b4.5 2. Semester: Bezug zu c2 3. Semester: Bezug zu a2 Aufbau und 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	5	6	Hinweise
c2.8-BFS Lebensmittelverschwendung Sie beschreiben Vorgaben zur Vermeidung von Lebensmittelverschwendung und wenden sie in Fallbeispielen und Handlungssimulationen 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: Beschreiben der verschiedenen Wertstoffe Benennen der Stoffe zum Restabfall gehören und dies begründen Analysieren und Gründe benennen für das Trennen und Recyclen von Stoffen aus wirtschaftlicher, ökologischer und sozialer Sicht: • Kostenreduktion für den Betrieb und für die Allgemeinheit • Verlust von Rohstoffen • Umweltbelastung durch Entsorgung • CO2-Ausstoss bei Verbrennung

Handlungskompetenz c3: Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren

Systemgastronomiefachpersonen inszenieren und präsentieren Speisen und Getränke und integrieren, wenn möglich, Nachhaltigkeitsinformationen. Sie halten dabei betriebliche Vorgaben ein.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c3.2-BFS Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren Systemgastronomiefachpersonen beschreiben Grundlagen der Inszenierung und Präsentation von Speisen und Getränken und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu a2 / b4.5 / c5.3 2. 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 von Gläser, Becher, Tassen • Vor- und Nachteile • Garnituren

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

Nach der Zubereitung von Speisen und Getränken reinigen Systemgastronomiefachpersonen die verwendeten Geräte und Maschinen sowie ihren Arbeitsplatz. 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	5	6	Hinweise
c4.1-BFS Arbeitsplatz reinigen a) Systemgastronomiefachpersonen 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 a2 / b4.5 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

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c4.3-BFS Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen a) Sie beschreiben Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken. (K2) b) Sie bewerten Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken anhand von Vorgaben und entscheiden, ob diese selbst behoben werden können. (K6)				☐			1. Semester: Bezug zu a2 2. Semester: Bezug zu c1 4. Semester: Bezug zu c1.3 Defekte erkennen, Einschränkungsgrad und Schweregrad einschätzen Alternativen prüfen (wenn es eilt, z.B. manuell herstellen) Liste erstellen, welche Defekte selbst repariert werden dürfen Entsprechende Massnahmen einleiten

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

Systemgastronomiefachpersonen setzen verschiedene betriebliche Prozessvorgaben zur Qualitätssicherung bei der Zubereitung und der Präsentation von Speisen und Getränken um. Sie dokumentieren ihr Vorgehen und sichern so die Nachvollziehbarkeit von durchgeführten Arbeitshandlungen.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
c5.1-BFS Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung Systemgastronomiefachpersonen beschreiben Qualitätsstandards im Zusammenhang mit Lebensmitteln und setzen diese in Fallbeispielen zum Verkauf um. (K3)			☐				1. Semester: Bezug a2 / b4.5 / c5.3 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	5	6	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 a2 / b4 / c2.8 Die gesamten Hygienevorgaben im Umgang mit Lebensmitteln: • Qualitätsprüfung Warenannahme (b2.2) • Lagertemperaturen, Lagerzeit • Sauberkeit in allen Bereichen der Lebensmittel-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

Systemgastronomiefachpersonen 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 bearbeiten zudem Reklamationen und Rückmeldungen. Bei Bedarf leiten sie Massnahmen ein, die zur Qualitätsverbesserung führen.

In manchen Betrieben finden grössere Anlässe statt oder grössere Gästegruppen kündigen sich an. Systemgastronomiefachpersonen nehmen solche Anfragen und Bestellungen für Anlässe, Angebote und Dienstleistungen entgegen und bearbeiten sie.

Handlungskompetenz d1: Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten

Eine ordentliche und saubere Raumgestaltung wirkt sich positiv auf das Wohlbefinden von Gästen aus. Systemgastronomiefachpersonen richten Gästeräume ansprechend und ordentlich her und präsentieren Produkte und Dienstleistungen verkaufsfördernd.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d1.1-BFS Präsentation von Produkten Systemgastronomiefachpersonen vergleichen verschiedene Präsentationsformen von Produkten und Dienstleistungen und bewerten deren Wirkung. (K6)		☐					2. Semester: Bezug zu b4.3 / c3.2 Kennen der Einsatzmöglichkeiten sowie Vor- und Nachteile von: • Büffet • Vitrinen • Counter mit und ohne Frontcooking, Kaffeebar (Arten davon) • Serviceformen Bewerten verkaufpsychologischer Wirkung
d1.3-BFS Herrichten von Gästeräumen Sie beschreiben Massnahmen zum Herrichten von Gästeräumen unter Berücksichtigung von Diversität und Inklusion. (K2)							1. Semester: Bezug c4.1 3. Semester: Gasträum für das zu erwartende Gästeaufkommen vorbereiten Ausreichend Platz für Kunden/-Gästebewegungen berücksichtigen

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d1.4-BFS Gestaltung von Verkaufspunkten a) Sie unterscheiden Verkaufspunkte nach Verkaufsgrundsätzen, Verkaufshilfen und Gestaltungselementen, beispielsweise unter Berücksichtigung von Diversität und Inklusion. (K3) b) Sie ordnen Verkaufsgrundsätze und Verkaufshilfen sowie Gestaltungselemente angestrebten Wirkungen zu. (K3)			☐				2. Semester: Bezug zu b4.3 / b4.5 / c3.2 / d1.1 3. Semester: Gestalten eines Point of Sales unter Berücksichtigung von: • Farben, Farbkontraste • Formen • Materialien • Beschriftung • Licht • Warendruck Sowie allen Themen zur Bedeutung und Wirkung von Gestaltungselementen und Verkaufshilfen

Handlungskompetenz d2: Gäste empfangen, betreuen und verabschieden Systemgastronomiefachpersonen 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, sie achten daher auf ein sauberes und freundliches Auftreten und reflektieren es.							
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d2.1-BFS Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang a) Systemgastronomiefachpersonen vergleichen Arten des Auftretens gegenüber Gästen und leiten davon förderliche Verhaltensweisen ab. (K5) b) Sie vergleichen verschiedene Leitbilder und Konzepte von Betrieben in Bezug auf die Gästebetreuung. (K4) c) Sie empfangen in Handlungssimulationen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)	☐						1. Semester: In Zusammenhang mit d2.2 – d2.5 a) Kennen rhetorischer Grundsätze in Bezug auf: • Selbstsicherheit • Auftreten und Benehmen (Knigge) • Werte b) Vergleichen von Inhalten unterschiedlicher Leitbilder in Bezug auf Gästebetreuung: • CB Corporate behaviour • Umweltsphären • Grundlagen Konzept • Grundlagen Leitbild c) Können beim Gästeempfang • Gästebetreuungsdialoge führen • einfache Konversation halten • Angebote erklären
d2.2-BFS Persönliches Auftreten Sie beschreiben und vergleichen Kommunikationsregeln und deren Wirkung. (K3)	☐						1. Semester: In Zusammenhang mit d2.1 – d2.5 Können: • Kommunikation: verbal, nonverbal, paraverbal • Sender-Empfängermodell nach Watzlawick adressatengerecht anwenden

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	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: In Zusammenhang mit d2.1 – d2.5 / b4.5
d2.5-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: In Zusammenhang mit d2.1 – d2.4 Themen: • Aktives / Passives Verkaufen • Zusatzverkäufe • Beraten, erklären • Gästegruppen mit besonderen Anforderungen (Handicap, Einschränkungen) • Bedürfnisabklärung in Kommunikation
d2.6-BFS Gästeverabschiedung Sie verabschieden in Handlungssimulationen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu d2.1 – d2.5 2. Semester: Themen: • Verabschiedung von Gästen, auch in Englisch • Zeitpunkt der Verabschiedung • Verabschiedungsformen

Handlungskompetenz d3: Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen

Systemgastronomiefachpersonen beraten ihre Gäste zu Produkten und Dienstleistungen. 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	5	6	Hinweise
d3.1-BFS Bedarfsermittlung a) Systemgastronomiefachpersonen 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 ihre eigenen, übriggebliebenen Speisen und Getränke mitzugeben. (K2)			☐				1. Semester: Bezug zu c2.8 / d2 2. Semester: Bezug zu d6.3 3. Semester: Themen: • Aktiv verkaufen • Feedbackkultur • Gesprächsführung • Fragetechniken • Bedürfnisermittlung • AIDA-Prinzip • Lebensmittelverschwendung

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d3.3-BFS Hinweis auf Besonderheiten a) Sie recherchieren und beschreiben Besonderheiten von Lebensmitteln, Produkten und Dienstleistungen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (K4) b) Sie beschreiben die Vorteile für saisonale, regionale, vegetarische und vegane Produkte und erläutern die Labels dazu. (K3)			☐				1. Semester: Bezug zu b1.1 / c2.8 / d2 2. Semester: Bezug zu b4.3 3. Semester: Themen: • Saisonalität • Unterschiede Labels • Qualitäten • Besonderheiten Geschmack, Qualität, Verkauf • Inhaltsstoffe • Zubereitungen, Frontcooking • Spezielle Serviceformen
d3.4-BFS Bedienen Sie beschreiben Grundlagen von Servicearten und ordnen sie Speisen und Getränken zu. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu c3.2 / d2 2. Semester: Themen: • Servicearten • Möglichkeiten von Präsentation für unterschiedliche Speisen und Getränke

Handlungskompetenz d4: Anfragen von Gästen für Anlässe, Produkte, Angebote sowie Dienstleistungen bearbeiten

Betriebe der Systemgastronomie bieten häufig die Möglichkeit für grössere Anlässe an. Aber auch andere Angebote wie zum Beispiel Catering und Dienstleistungen wie Konferenzen sind typisch für sie. Systemgastronomiefachpersonen bearbeiten entsprechende Anfragen von Gästen. Dazu erfassen sie Kundendaten und leiten diese an die zuständigen Stellen weiter.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d4.1-BFS Bearbeiten von Anfragen für Anlässe Systemgastronomiefachpersonen beschreiben die Merkmale und Besonderheiten von Anfragen von Gästen für Anlässe. (K2)				☐			4. Semester: Themen: • Einfache Anfragen beantworten • Bedürfnisse Kunden ermitteln • Checklisten für Anfrage • Angebote für Anlässe kennen
d4.2-BFS Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen Sie beschreiben typische Prozesse für das Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen und erstellen persönliche Hilfsmittel. (K5)				☐			1. Semester: Bezug zu a2 4. Semester: Definieren Prozessschritte, leiten daraus Abläufe ab und entwickeln zusätzliche Hilfsmittel (z.B. Checklisten)
d4.3-BFS Bestellungen von Anlässen Sie berechnen Kennzahlen für Anlässe. (K3)				☐			2. Semester: Bezug zu a3 3. Semester: Bezug zu b1 4. Semester: Berechnen von: • Netto-Umsatz pro Gast • Warenaufwänden in Bezug auf Anzahl Gäste pro Anlass • Vorlaufzeit

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d4.4-BFS Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen Sie berechnen Kennzahlen für Angebote und Dienstleistungen. (K3)				☐			4. Semester: In Zusammenhang mit d4.3
d4.5-BFS Erfassen von Kundendaten Sie vergleichen verschiedene Erfassungen von Kundendaten und reflektieren deren Nutzen. (K5)				☐			1. Semester: 2. Semester: Bezug zu a5.1 3. Semester: 4. Semester: Themen: • Möglichkeiten Kundendaten zu sammeln • Rechtliche Aspekte für Datenschutz • Was wird mit Kundendaten gemacht? • Einsatz von den Daten im Daily Business • Vor- Nachteile der Möglichkeiten
d4.6-BFS Weiterleiten von Informationen Sie recherchieren typische betriebliche Informationswege und für verschiedene Arten von Informationen zuständige Ansprechstellen. (K4)					☐		5. Semester: Bezug zu a6.1 Themen: • Organisationsformen • Dienstweg • Informationsmittel mit Vor- und Nachteilen • Hierarchien • Abteilungen und deren Aufgaben • Nahtstellen- Herausforderungen

Handlungskompetenz d5: Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen Systemgastronomiefachpersonen sind stark bei Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen beteiligt. Sie setzen diese um.							
Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d5.1-BFS Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiefachpersonen beschreiben Grundlagen zu Verkaufsprozessen und Verkaufsaktivitäten und wenden sie in Fallbeispielen an. (K3)						☐	2. Semester: Bezug zu a5.1 / c3.2 / d6.3 4. Semester: Bezug zu d1.4 6. Semester: Vertiefen der Themen: • Verkaufspsychologie / Schritte des Verkaufsprozesses • Aktives und passives Verkaufen • POS gestalten / Verkaufshilfen
d5.2-BFS Marketingmassnahmen Sie wenden Marketingmassnahmen in Fallbeispielen an. (K3)				☐			4. Semester: Bezug zu a5.3 Umsetzen von Marketingmassnahmen: • Werbemassnahmen • Aktionsplan
d5.3-BFS Auswertung von Verkaufs- und Marketingmassnahmen Sie werten die Wirkung von Verkaufs- und Marketingmassnahmen in Fallbeispielen aus. (K4)						☐	6. Semester: Themen: • Soll- / Ist-Vergleich • Nachkalkulation von Anlässen oder Aktionswochen
d5.4-BFS Verbesserungen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen Sie bestimmen Massnahmen zur Erhöhung des Erfolgs von Verkaufs- und Marketingmassnahmen und wenden sie in Fallbeispielen an. (K5)						☐	5. Semester: Bezug zu a4 6. Semester: Bezug zu d5.1 / d5.3 Themen: • Massnahmen um die Zahlen von d5.3 zu verbessern • Nach verkaufpsychologischen Grundsätzen Lösungen beschreiben

Handlungskompetenz d6: Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomie-betriebs verkaufen

Systemgastronomiefachpersonen 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	5	6	Hinweise
d6.2-BFS Zahlungsprozess Systemgastronomiefachpersonen vergleichen und bewerten verschiedene Zahlungsmöglichkeiten und weisen sie typischen Verkaufsprozessen zu. (K4)		☐					2. Semester: Zahlungsarten kennen: • Vor- Nachteile • Geeignete Zahlungsarten zu Verkaufsprozessen
d6.3-BFS Zusatzverkäufe Sie beschreiben Arten und Beispiele von Zusatzverkäufen und ordnen sie in Fallbeispielen Situationen zu. (K3)		☐					1. Semester: Bezug zu d1 2. Semester: Bezug zu d3 Themen: • Up-selling, Cross-selling auch auf Englisch • Gesetzliche Verpflichtung für den Verkauf an Kunden • Verschiedene Arten von Gerichten im Angebot

Handlungskompetenz d7: Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten

Systemgastronomiefachpersonen stehen in Kontakt mit Gästen. So bekommen sie Rückmeldungen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen. Dazu gehören auch Reklamationen, die sie entgegennehmen und bearbeiten.

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d7.1-BFS Einholen von Rückmeldungen Systemgastronomiefachpersonen vergleichen verschiedene Formen und Methoden, um Feedbacks von Gästen und Anspruchsgruppen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch, einzuholen und wählen sie in Fallbeispielen aus. (K4)			☐				1. Semester: Bezug zu d2 3. Semester: Themen: - Feedback-Arten kennen und Situationen zuweisen - Vor- und Nachteile - Vorgehen beschreiben
d7.2-BFS Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen Sie 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)			☐				1. Semester: Bezug zu d2 3. Semester: Zusammen mit d7.1 Themen: - Reklamationsprozess - Feedbackgespräche führen - Kommunikationsregel nach Mehrabian

Leistungsziele Berufsfachschule	1	2	3	4	5	6	Hinweise
d7.3-BFS Bearbeiten von Rückmeldungen und Reklamationen Sie beschreiben verschiedene Vorgehensweisen und Methoden zur Bearbeitung von Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen und vergleichen lösungsorientierte Massnahmen. (K5)					☐		5. Semester: Themen: • Reklamationsablauf Mündlich / schriftlich • Lösungen vergleichen • Spezialfälle (z.B. Stammgast kommt immer wieder und reklamiert trotzdem) • Nachfassen bei Gast
d7.5-BFS Dokumentieren von Reklamationen Sie vergleichen dokumentierte Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen und erkennen Stärken und Schwächen. (K4)					☐		5. Semester: Themen: • Systematische Erfassung • Vergleichen ähnlicher Fälle • Wirkung der systematischen Erfassung • Analyse der Vorgehensweise

