



Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe

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	Referenzdokumente	1
3	Praxisaufträge für Betriebe	1
4	Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm.....	2
5	Zuteilung der Leistungsziele zu den Semestern 1 bis 6	7
	Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	7
	Handlungskompetenzbereich B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen ...	13
	Handlungskompetenzbereich C: Zubereiten von Speisen und Getränken	19
	Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	26

1 Einleitung

Das Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe basiert auf dem Bildungsplan und gibt eine Übersicht über die zu entwickelnden Handlungskompetenzen, zu erarbeitenden Leistungsziele und zu vermittelnden Inhalte am Lernort Betrieb.

Das Ausbildungsprogramm für die Lehrbetriebe bildet die Grundlage, um in den Betrieben eigene Ausbildungspläne zu entwickeln.

2 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. Am Lernort Betrieb dienen die Referenzdokumente als Rahmen für die Praxisaufträge der Lerndokumentation.

3 Praxisaufträge für Betriebe

Die Lernenden werden über Praxisaufträge dazu angeleitet, wesentliche Arbeiten der betrieblichen Praxis im Zusammenhang mit den zu erwerbenden Handlungskompetenzen festzuhalten. Die Praxisaufträge beinhalten Situationen, die die Lernenden bearbeiten. Zur selbständigen Lösung der Praxisaufträge werden diese mit den aufbereiteten, spezifischen Inhalten verknüpft. Der Praxisauftrag wird mit einer Selbstreflexion verbunden. Zudem sollen Berufsbildende ein fundiertes Feedback auf Basis vorgegebener Kriterien (qualifizierte Fremdeinschätzung) abgeben können. Neben Feedback in Text- oder Bildform enthält die Fremdbeurteilung einzelne Punkte, die auch in den Bildungsbericht einfließen.

Der Bildungsbericht des SDBB muss nach wie vor von den Berufsbildenden selbst ausgefüllt werden. Die Praxisaufträge, die während eines Semesters bearbeitet wurden, fliessen jedoch als Hilfestellung fürs Ausfüllen in den Bildungsbericht ein. So werden die Text-/Bild-Rückmeldungen in einer Spalte zusammengefasst und die Durchschnittswerte der A-B-C-D-Beurteilungen angezeigt. Dies unterstützt die Berufsbildenden beim Überblick der Arbeiten der vergangenen Monate. Da sich die Lernenden bei den Praxisaufträgen besonders Mühe geben oder einen Praxisauftrag falsch verstehen könnten und dieser entsprechend schlecht ausfällt, könnte das Bild übers gesamte Semester verfälscht werden. Um dem entgegenzuwirken, dient die Fremdbeurteilung als Hilfestellung fürs Ausfüllen, der Bildungsbericht wird jedoch nicht automatisch komplett ausgefüllt.

4 Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm

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					
				a1.1-B Einsatzplanung a1.2-B Vorgaben zu Arbeitszeit a1.3-B Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten	
a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten					
a2.2-B Einrichtung von Infrastruktur a2.3-B Einrichtung von Arbeitsplätzen	a2.1-B Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen	a2.4-B Vorbereiten von Kontrollinstrumenten a2.5-B Gästefluss			
a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen					
	a3.1-B Mengenermittlung a3.3-B Verarbeitungsplanung	a3.2-B Mengenanpassung			
a4 Betriebliche und ökologische Kennzahlen des Gastronomiebetriebs ermitteln, analysieren und in die Aufgabenplanung einbeziehen					
				a4.1-B Vorbereiten von Kontrollinstrumenten a4.2-B Ermittlung von Kennzahlen a4.3-B Interpretieren von Kennzahlen a4.4-B Massnahmen aufgrund von Kennzahlen	
a5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen					
	a5.1-B Planung von Verkaufsaktivitäten	a5.3-B Marketingmassnahmen planen a5.4-B Veränderungen planen	a5.2-B Planung von Events		
a6 Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren					
			a6.1-B Informationsfluss	a6.2-B Instruktion a6.3-B Begleitung a6.4-B 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-B Bestellmengen b1.2-B Bestellprozess			
b2 Lebensmittel und Betriebsmaterial für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren					
b2.1-B Warenannahme b2.2-B Warenkontrolle b2.3-B Warenrückweisung					
b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen					
		b3.1-B Erfassung von Wareneingängen b3.2-B Erfassung von Warenbezügen			
b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern					
b4.1-B Betriebsmaterial einlagerung b4.2-B Lebensmittel einlagerung b4.5-B Hygiene	b4.3-B Lebensmittel-deklaration b4.4-B Lagerüberwachung				
b5 Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial ermitteln und inventieren					
		b5.1-B Lagererfassung b5.2-B Lagerinventur b5.3-B Lagerdokumentation b5.4-B Datenlieferung			
b6 Dienstleistungen und verkaufsfördernde Aktivitäten für den Gastronomiebetrieb bestellen					
			b6.1-B Abklärung b6.2-B Einholen von Offerten b6.3-B Bestellen von Dienstleistungen		

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-B Auswahl von Geräten und Maschinen c1.2-B Bereitstellen und Zusammensetzen von Geräten und Maschinen c1.3-B Prüfen der Funktionsfähigkeit von Geräten und Maschinen c1.4-B Einsatz von Geräten und Maschinen				
c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten					
c2.1-B Umgang mit Lebensmitteln c2.2-B Einrichten Arbeitsplatz c2.8-B Lebensmittelverschwendung c2.9-B Entsorgung	c2.3-B Berechnung Zutaten c2.4-B Vorbereitungstätigkeiten c2.5-B Zubereitung von Speisen und Getränken c2.6-B Speisen und Getränke aufbereiten	c2.7-B Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken			
c3 Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren					
	c3.1-B Speisen und Getränke für die Inszenierung und Präsentation vorbereiten c3.2-B Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren				
c4: Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen					
c4.1-B Arbeitsplatz reinigen c4.2-B Reinigung von Geräten und Maschinen			c4.3-B Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen		
c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren					
c5.3-B Vorgaben zum Umgang mit Lebensmitteln einhalten c5.4-B Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren	c5.1-B Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung c5.2-B Vorgaben zur Präsentation von Lebensmitteln einhalten				

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					
d1.3-B Herrichten von Gäste- räumen	d1.1-B Präsentation von Produkten	d1.2-B Präsentation von Angeboten d1.4-B Gestaltung von Verkaufspunkten			
d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden					
d2.1-B Auftreten als gastge- bende Person und Gästeempfang d2.2-B Persönliches Auftreten d2.3-B Persönliche Hygiene d2.4-B Reflexion des Auftretens	d2.6-B Gästeverabschiedung	d2.5-B Gästebetreuung			
d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und bedienen					
	d3.1-B Bedarfsermittlung d3.4-B Bedienen	d3.2-B Beratung d3.3-B Hinweis auf Besonderheiten			
d4 Anfragen von Gästen für Anlässe, Angebote und Dienstleistungen bearbeiten					
			d4.1-B Bearbeiten von Anfragen für Anlässe d4.2-B Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen d4.3-B Bestellungen von Anlässen d4.4-B Bestellungen von Angeboten und Dienst- leistungen d4.5-B Erfassen von Kundendaten d4.6-B Weiterleiten von Informationen		

Leistungsziele 1. Semester	Leistungsziele 2. Semester	Leistungsziele 3. Semester	Leistungsziele 4. Semester	Leistungsziele 5. Semester	Leistungsziele 6. Semester
d5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen					
			d5.2-B Marketingmassnahmen	d5.1-B Verkaufsaktivitäten d5.3-B Auswertung von Verkaufs- und Marketing-massnahmen d5.4-B Verbesserungen für Verkaufs- und Marketing-massnahmen	
d6 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen					
	d6.1-B Abschluss Verkaufsprozesse d6.2-B Zahlungsprozess d6.3-B Zusatzverkäufe				
d7 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zu Angebot und Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten					
		d7.1-B Einholen von Rückmeldungen d7.2-B Entgegennehmen von Rückmeldungen	d7.3-B Bearbeiten von Rückmeldungen und Reklamationen d7.4-B Weiterleiten von Informationen d7.5-B Dokumentieren von Reklamationen		

5 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 Markenkonzepthen geregelt. Systemgastronomiefachpersonen sind für die Konzeptumsetzung 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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
a1.1-B Einsatzplanung Systemgastronomiefachpersonen planen in ihrer Schicht den Einsatz von Mitarbeitenden ergebnisorientiert und nach betrieblichen Vorgaben. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 2,3,4,5	PB5_01_EFZ
a1.2-B Vorgaben zu Arbeitszeit Sie berücksichtigen bei der Einsatzplanung und deren Umsetzung Vorgaben zu Arbeitszeit und Pausen. (LN3, K4)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_01_EFZ
a1.3-B Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten Sie kommunizieren ihren Mitarbeitenden die zugeteilten Aufgaben und Besonderheiten im Tagesablauf. (LN3, K3)					☐		Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 3,4,5	PB5_01_EFZ

Legende:

Dunkelblaues Feld = in diesem Semester instruieren und anwenden

Hellblaues Feld **vor** der Instruktion (dunkelblau) = Leistungsziel kann bereits im Tagesgeschäft oder Praxisauftrag integriert sein

Hellblaues Feld **nach** der Instruktion (dunkelblau) = in diesem Semester trainieren, vertiefen und Praxisauftrag bearbeiten

Überbetriebliche Kurse üK: 1,2,3,4,5 fettgedruckte Zahl = Schwerpunkt/ Einführung im diesem üK, nicht fettgedruckte Zahl = Vertiefung in diesem üK

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
a2.1-B Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen Systemgastronomiefachpersonen planen die für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen benötigte Infrastruktur und Arbeitsplätze ein und achten dabei auf einen sparsamen Einsatz von Energie und Materialien. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1,2,3,4,5	PB3_03_EFZ
a2.2-B Einrichtung von Infrastruktur Sie prüfen die für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen benötigte Infrastruktur und richten sie ein. (LN2, K4)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_03_EFZ
a2.3-B Einrichtung von Arbeitsplätzen Sie richten die benötigten Arbeitsplätze ein. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1,2,3,4,5	PB1_03_EFZ PB2_01_EFZ
a2.4-B Vorbereiten von Kontrollinstrumenten Sie stellen benötigte Kontrollinstrumente für die Auftragserfüllung bereit. (LN1, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_03_EFZ PB5_03_EFZ
a2.5-B Gästefluss Sie bereiten den Gästefluss und die damit verbundene Kommunikation vor. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_03_EFZ PB5_03_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
a3.1-B Mengenermittlung Systemgastronomiefachpersonen ermitteln erwartete Verkaufsmengen. (LN2, K5)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1,2,3,4,5	PB3_03_EFZ PB3_01_EFZ
a3.2-B Mengenanpassung Sie passen ermittelte Verkaufsmengen gemäss Vorgaben, Kennzahlen und Erfahrungswerten an. (LN2, K5)			☐				Semester Berufsfachschule:3. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_03_EFZ PB3_01_EFZ
a3.3-B Verarbeitungsplanung Sie berechnen und planen die Verarbeitung von Produkten und Zutaten. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ PB3_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
a4.1-B Vorbereiten von Kontrollinstrumenten Systemgastronomiefachpersonen stellen benötigte Kontrollinstrumente für die Erhebung von betrieblichen und ökologischen Kennzahlen bereit. (LN2, K3)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB5_02_EFZ
a4.2-B Ermittlung von Kennzahlen Sie ermitteln mit vorgegebenen Verfahren betriebliche Kennzahlen wie zum Beispiel Budget, Umsatzzahlen, Warenkosten, Food Waste, Kundenfrequenzen und Personalkennzahlen. (LN2, K3)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_02_EFZ
a4.3-B Interpretieren von Kennzahlen Sie interpretieren betriebliche Kennzahlen wie zum Beispiel Soll-Ist-Vergleich. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_02_EFZ
a4.4-B Massnahmen aufgrund von Kennzahlen Sie leiten aufgrund von betrieblichen Kennzahlen geeignete Massnahmen ab. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_02_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
a5.1-B Planung von Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiefachpersonen planen vorgegebene Verkaufsaktivitäten in ihrem Betrieb. (LN2, K5)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:3,4,5	PB3_03_EFZ
a5.2-B Planung von Events Sie planen Verkaufsevents mit Hilfe von vorgegebenen Arbeitshilfen. (LN2, K5)				☐			Semester Berufsfachschule: kein LZ. Überbetriebliche Kurse üK:3,4,5	PB5_03_EFZ
a5.3-B Marketingmassnahmen planen Sie planen Marketingmassnahmen in ihrem Betrieb mit vorgegebenen Arbeitshilfen. (LN2, K5)			☐				Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK:3,4,5	PB5_03_EFZ
a5.4-B Veränderungen planen Sie planen die Kommunikation und Umsetzung von Neuerungen sowie Veränderungen in ihrem Betrieb. (LN2, K5)			☐				Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel Briefing für neue Produkte/ Promotionen	PB5_03_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
a6.1-B Informationsfluss Systemgastronomiefachpersonen stellen den Informationsfluss zu den Mitarbeitenden mit geeigneten Massnahmen sicher. (LN3, K4)				☐			Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_01_EFZ
a6.2-B Instruktion Sie instruieren Mitarbeitende für die Erfüllung von Aufträgen. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: 3,4,5	PB5_01_EFZ
a6.3-B Begleitung Sie begleiten Mitarbeitende bei der Erfüllung von Aufträgen. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: Kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_01_EFZ
a6.4-B Massnahmen bei Zielabweichungen Sie greifen bei Bedarf bei Mitarbeitenden in ihrer Auftragsabwicklung unterstützend ein, um vorgegebene Ziele zu erreichen. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
b1.1-B Bestellmengen Systemgastronomiefachpersonen erheben benötigte Lebensmittel und Betriebsmaterial und Mengen für die Betreuung von Gästen und für Marketingmassnahmen. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: 4,5	PB2_01_EFZ PB3_01_EFZ
b1.2-B Bestellprozess Sie bestellen benötigte Lebensmittel und Betriebsmaterial für die Betreuung von Gästen und für Marketingmassnahmen. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
b2.1-B Warenannahme Systemgastronomiefachpersonen nehmen bestellte Lebensmittel und Betriebsmaterial entgegen und bestätigen den Empfang. (LN1, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB1_04_EFZ
b2.2-B Warenkontrolle Sie kontrollieren und dokumentieren entgegengenommene Lebensmittel und Betriebsmaterial auf korrekte Artikel, Vollständigkeit und verlangte Qualität. (LN2, K4)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: 1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB1_04_EFZ PB2_01_EFZ
b2.3-B Warenrückweisung Sie treffen angemessene Massnahmen, wenn Lebensmittel und Betriebsmaterial nicht den Anforderungen entsprechen. (LN2, K5)	☐						Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB1_04_EFZ PB2_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
b3.1-B Erfassung von Wareneingängen Systemgastronomiefachpersonen erfassen Wareneingänge im betriebseigenen Lagersystem. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB1_04_EFZ PB3_02_EFZ
b3.2-B Erfassung von Warenbezügen Sie erfassen Warenbezüge im betriebseigenen Lagersystem. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_02_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
b4.1-B Betriebsmaterialeinlagerung Systemgastronomiefachpersonen lagern Betriebsmaterial nach Vorgaben ein. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_04_EFZ
b4.2-B Lebensmitteleinlagerung Sie lagern Lebensmittel nach Vorgaben ein. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB1_04_EFZ
b4.3-B Lebensmitteldeklaration Sie deklarieren gelagerte Lebensmittel nach Vorgaben. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_03_EFZ
b4.4-B Lagerüberwachung Sie überwachen und kontrollieren eingelagerte Lebensmittel. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB2_03_EFZ PB3_03_EFZ
b4.5-B Hygiene Sie stellen Hygiene, Sauberkeit und Ordnung in Lagerräumen sicher. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB1_04_EFZ PB2_03_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge	
b5.1-B Lagererfassung Systemgastronomiefachpersonen erfassen Lagerbestände von Waren. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB3_02_EFZ	
b5.2-B Lagerinventur Sie inventieren Lagerbestände mit Hilfsmitteln. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_02_EFZ	
b5.3-B Lagerdokumentation Sie dokumentieren Lagerbestände nach Vorgaben. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_01_EFZ PB3_02_EFZ	
b5.4-B Datenlieferung Sie stellen Daten von Lagerbeständen und Lagerveränderungen für die Weiterbearbeitung zur Verfügung. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB3_02_EFZ	

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge	
b6.1-B Abklärung Systemgastronomiefachpersonen klären Angebote für verkaufsfördernde Aktivitäten ab. (LN2, K4)				☐			Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_01_EFZ	
b6.2-B Einholen von Offerten Sie holen Offerten für Angebote für verkaufsfördernde Aktivitäten ein. (LN2, K4)				☐			Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_01_EFZ	
b6.3-B Bestellen von Dienstleistungen Sie bestellen Dienstleistungen für verkaufsfördernde Aktivitäten. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_01_EFZ	

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c1.1-B Auswahl von Geräten und Maschinen Systemgastronomiefachpersonen wählen für die Zubereitung von Speisen und Getränken geeignete Geräte und Maschinen aus. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_03_EFZ PB2_01_EFZ
c1.2-B Bereitstellen und Zusammensetzen von Geräten und Maschinen Sie stellen Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereit und halten dabei entsprechende Vorgaben zu Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz ein. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_03_EFZ PB2_01_EFZ
c1.3-B Prüfen der Funktionsfähigkeit von Geräten und Maschinen Sie überprüfen Geräte und Maschinen vor Gebrauch für die Zubereitung von Speisen und Getränken auf Funktion und Sauberkeit. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_03_EFZ PB2_01_EFZ

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c1.4-B Einsatz von Geräten und Maschinen Sie setzen Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken zweckentsprechend und effizient unter Einhaltung der Vorgaben der Arbeitssicherheit ein und vermeiden unnötige Stand-by-Zeiten. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_03_EFZ PB2_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c2.1-B Umgang mit Lebensmitteln Systemgastronomiefachpersonen gehen mit Lebensmitteln sorgfältig, schonend und nach Vorgaben um und vermeiden Food Waste. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB2_01_EFZ
c2.2-B Einrichten Arbeitsplatz Sie erstellen vor der Zubereitung und der Aufbereitung von Speisen und Getränken eine vollständige Mise en Place mit den benötigten Hilfsmitteln und Utensilien. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5 Ohne Lebensmittel	PB1_03_EFZ PB2_01_EFZ
c2.3-B Berechnung Zutaten Sie berechnen benötigte Mengen für die Zubereitung von Speisen und Getränken aufgrund von Rezepturen und Angebotsplanung. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ
c2.4-B Vorbereitungstätigkeiten Sie bereiten die benötigten Lebensmittel für die Verarbeitung vor, indem sie diese waschen, rüsten, schneiden oder nach Rezept herrichten. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ

Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c2.5-B Zubereitung von Speisen und Getränken Sie bereiten Speisen und Getränke nach vorgegebenen Rezepturen, Gar- und Zubereitungsmethoden zu. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ
c2.6-B Speisen und Getränke aufbereiten Sie bereiten Speisen und Getränke nach betrieblichen Vorgaben auf. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ
c2.7-B Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken Sie prüfen die Qualität von Speisen und Getränken sensorisch und technisch. (LN2, K4)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ PB3_01_EFZ
c2.8-B Lebensmittelverschwendung Sie vermeiden das Verschwenden von Lebensmitteln. (LN1, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB2_01_EFZ
c2.9-B Entsorgung Sie vermeiden jegliche Art von Abfällen, verwenden Reststoffe und entsorgen unvermeidbare Abfälle fachgerecht. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB2_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c3.1-B Speisen und Getränke für die Inszenierung und Präsentation vorbereiten Systemgastronomiefachpersonen bereiten Speisen und Getränke für die Inszenierung und Präsentation nach betrieblichen Vorgaben vor. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5 Ausgarnieren, portionieren, verpacken	PB2_02_EFZ
c3.2-B Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren Sie inszenieren und präsentieren Speisen und Getränke nach betrieblichen Vorgaben ansprechend. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:3,4,5 Präsentieren: Visuell, Produkt anrichten Inszenieren: Multisensorisch, emotionale Ebene, Front Cooking, Produkt in Szene setzen	PB2_02_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c4.1-B Arbeitsplatz reinigen Systemgastronomiefachpersonen reinigen ihren Arbeitsplatz für die Zubereitung von Speisen und Getränken nach Gebrauch. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_02_EFZ
c4.2-B Reinigung von Geräten und Maschinen Sie reinigen Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken nach Gebrauch und gewährleisten die Instandhaltung. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_02_EFZ
c4.3-B Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen Sie erkennen Störungen und Defekte von Geräten und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken, beheben diese oder veranlassen die Reparatur. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB1_02_EFZ PB1_03_EFZ PB5_03_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
c5.1-B Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung Systemgastronomiefachpersonen setzen Qualitätsstandards sowie betriebliche Vorgaben im Umgang mit Lebensmitteln um. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB2_01_EFZ
c5.2-B Vorgaben zur Präsentation von Lebensmitteln einhalten Sie setzen Qualitätsstandards sowie betriebliche Vorgaben im Zusammenhang mit der Präsentation von Lebensmitteln um. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_02_EFZ
c5.3-B Vorgaben zum Umgang mit Lebensmitteln einhalten Sie setzen Qualitätsstandards sowie betriebliche und weitere Vorgaben und Empfehlungen zu Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz im Zusammenhang mit Lebensmitteln um. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5 GHP	PB1_01_EFZ
c5.4-B Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren Sie dokumentieren durchgeführte Arbeiten im Zusammenhang mit Lebensmitteln. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:1,2,3,4,5	PB1_01_EFZ PB2_01_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
d1.1-B Präsentation von Produkten Systemgastronomiefachpersonen präsentieren Produkte und Dienstleistungen ansprechend und verkaufsfördernd. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_02_EFZ
d1.2-B Präsentation von Angeboten Sie bieten Dienstleistungen nach Kundenbedarf und verkaufsfördernd an. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: kein LZ. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB5_03_EFZ
d1.3-B Herrichten von Gästeräumen Sie richten Gästeräume bedarfsgerecht her und sorgen für Sauberkeit. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ
d1.4-B Gestaltung von Verkaufspunkten Sie gestalten Verkaufspunkte nach Vorgaben. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB5_03_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
d2.1-B Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang Systemgastronomiefachpersonen treten als gastgebende Person auf und empfangen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ
d2.2-B Persönliches Auftreten Sie gestalten ihr persönliches Auftreten und achten auf ihre Ausdrucksweise. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ PB4_02_EFZ
d2.3-B Persönliche Hygiene Sie pflegen ihren Körper und achten auf saubere und intakte Kleidung. (LN2, K3)	☐						Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ PB4_02_EFZ
d2.4-B Reflexion des Auftretens Sie reflektieren ihre Erscheinung und ihr Auftreten und leiten davon Massnahmen ab. (LN2, K5)	☐						Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ PB4_02_EFZ
d2.5-B Gästebetreuung Sie betreuen Gäste und sorgen für deren Wohlbefinden und Zufriedenheit, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN3, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 1. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ PB4_02_EFZ
d2.6-B Gästeverabschiedung Sie verabschieden Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB2_04_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
d3.1-B Bedarfsermittlung Systemgastronomiefachpersonen ermitteln die Gästebedürfnisse. (LN3, K4)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB4_02_EFZ
d3.2-B Beratung Sie beraten Gäste zu Produkten und Dienstleistungen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN3, K5)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB4_02_EFZ
d3.3-B Hinweis auf Besonderheiten Sie weisen Gäste auf Besonderheiten von Lebensmitteln, Produkten und Dienstleistungen hin, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB4_02_EFZ
d3.4-B Bedienen Sie bedienen Gäste mit Speisen und Getränken. (LN2, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK:2,3,4,5	PB4_02_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge	
d4.1-B Bearbeiten von Anfragen für Anlässe Systemgastronomiefachpersonen bearbeiten Anfragen von Gästen für Anlässe. (LN2, K5)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_03_EFZ	
d4.2-B Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen Sie bearbeiten Anfragen von Gästen für Angebote und Dienstleistungen. (LN3, K5)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 5	PB4_03_EFZ	
d4.3-B Bestellungen von Anlässen Sie bearbeiten Bestellungen von Anlässen. (LN3, K5)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 5	PB4_03_EFZ	
d4.4-B Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen Sie bearbeiten Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen. (LN3, K5)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 5	PB4_03_EFZ	
d4.5-B Erfassen von Kundendaten Sie erfassen Kundendaten vollständig, auftragsbezogen und nach betrieblichen Vorgaben. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_03_EFZ	
d4.6-B Weiterleiten von Informationen Sie leiten Informationen an zuständige Stellen weiter. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_03_EFZ	

Handlungskompetenz d5: Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen Systemgastronomiefachpersonen sind stark bei Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen beteiligt. Sie setzen diese um.								
Leistungsziele Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
d5.1-B Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiefachpersonen setzen vorgegebene Verkaufsprozesse für Angebote und Dienstleistungen um. (LN2, K3)					☐		Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK: 3,4,5	PB5_03_EFZ
d5.2-B Marketingmassnahmen Sie setzen Marketingmassnahmen um. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: 4. Überbetriebliche Kurse üK: 3,4,5	PB5_03_EFZ
d5.3-B Auswertung von Verkaufs- und Marketingmassnahmen Sie werten Verkaufs- und Marketingmassnahmen auf ihre Wirkung aus. (LN3, K4)					☐		Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK:5	PB5_03_EFZ
d5.4-B Verbesserungen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen Sie definieren Verbesserungsmassnahmen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen und setzen diese um. (LN3, K5)					☐		Semester Berufsfachschule: 6. Überbetriebliche Kurse üK:5	PB5_03_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
d6.1-B Abschluss Verkaufsprozesse Systemgastronomiefachpersonen schliessen vorgegebene Verkaufsprozesse für Produkte und Dienstleistungen ab. (LN3, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB2_04_EFZ
d6.2-B Zahlungsprozess Sie führen Zahlungsprozesse mit verschiedenen Zahlungsarten durch. (LN3, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB2_04_EFZ
d6.3-B Zusatzverkäufe Sie führen Zusatzverkäufe von Produkten und Dienstleistungen durch. (LN3, K3)		☐					Semester Berufsfachschule: 2. Überbetriebliche Kurse üK: 3,4,5	PB2_04_EFZ

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 Betrieb	1	2	3	4	5	6	Hinweise	Praxisaufträge
d7.1-B Einholen von Rückmeldungen Systemgastronomiefachpersonen holen bei Gästen Rückmeldungen ein, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:4,5	PB4_02_EFZ
d7.2-B Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen Sie nehmen Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen entgegen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN2, K3)			☐				Semester Berufsfachschule: 3. Überbetriebliche Kurse üK:4,5	PB4_02_EFZ
d7.3-B Bearbeiten von Rückmeldungen und Reklamationen Sie bearbeiten Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen und treffen lösungsorientierte Massnahmen. (LN3, K5)				☐			Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK:4,5	PB4_02_EFZ
d7.4-B Weiterleiten von Informationen Sie leiten Informationen aus Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen an die zuständige Stelle weiter. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: kein LZ Überbetriebliche Kurse üK: Kein Leistungsziel	PB4_02_EFZ
d7.5-B Dokumentieren von Reklamationen Sie dokumentieren Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen nach betrieblichen Vorgaben. (LN2, K3)				☐			Semester Berufsfachschule: 5. Überbetriebliche Kurse üK:4,5	PB4_02_EFZ

