



Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse üK

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 der überbetrieblichen Kurse.....	1
3	Methodisch-didaktische Ausrichtung	1
4	Aufgaben des Ausbildungsprogramms für die üK.....	2
5	Rahmenbedingungen	2
6	Referenzdokumente	2
7	Praxisaufträge für überbetriebliche Kurse.....	2
8	Beurteilung der Leistungen in den üK	3
9	Lehrmittel	3
10	Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm.....	4
11	Zuteilung der Leistungsziele zu den üK 1 bis 5.....	10
11.1	Überbetrieblicher Kurs 1	10
11.2	Überbetrieblicher Kurs 2	17
11.3	Überbetrieblicher Kurs 3	20
11.4	Überbetrieblicher Kurs 4	22
11.5	Überbetrieblicher Kurs 5	26

1 Einleitung

Das Ausbildungsprogramm für die überbetrieblichen Kurse (üK) basiert auf dem Bildungsplan und gibt eine Übersicht über die zu entwickelnden Handlungskompetenzen, zu erarbeitenden Leistungsziele und zu vermittelnden Inhalte am Lernort üK.

Das Ausbildungsprogramm bildet die Grundlage, um in den überbetrieblichen Kursen Ausbildungsmodelle und Kursprogramme zu entwickeln. Es lässt den Verantwortlichen in den überbetrieblichen Kursen bewusst einen Spielraum, die Inhalte praxis- und handlungsorientiert zu vermitteln und die Lernenden in ihrem Lernprozess zu begleiten.

Den üK-Instruierenden soll das Ausbildungsprogramm helfen, die Inhalte strukturiert und systematisch zu vermitteln sowie die Lernenden anzuleiten.

2 Zielsetzungen der überbetrieblichen Kurse

Die überbetrieblichen Kurse (üK) ergänzen die Bildung von Lernenden Systemgastronomiefachfrau EFZ/Systemgastronomiefachmann EFZ in ihren Lehrbetrieben und in der Berufsfachschule. Sie vermitteln den Lernenden branchenspezifische Fachkompetenzen und fördern sie im Aufbau von Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenzen.

Die üK-Zentren gelten als Ausgleich (Nivellierung) von in den Betrieben unterschiedlich ausgebildeten praktischen Fähigkeiten. Die einzelnen ÜKs bauen jeweils auf den vorherigen auf, sodass die jeweiligen Kompetenzen schrittweise und dem jeweiligen Niveau entsprechend vertieft werden. Die Lernenden können in den Betrieben gemachte Erfahrungen praktisch vertiefen und Neues erlernen. Lerninhalte sind dabei Themen und praktische Handlungen aus sämtlichen Handlungskompetenzbereichen. Das neu Erlernte soll in unterschiedlichen Situationen angewendet und gefestigt werden. Ein Schwerpunkt liegt dabei auf der Reflexion von neu Gelerntem und dessen Einordnung im Lernprozess.

In den üK werden die Lernenden zudem auf die Anforderungen vorbereitet, die sie im praktischen Qualifikationsverfahren zeigen sollen.

3 Methodisch-didaktische Ausrichtung

In den üK-Kursen 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. Ein respektvoller und toleranter Umgang sowie eine professionelle, auf das Lernen bezogene Beziehung zwischen Lernenden und üK-Instruierenden bildet die Grundlage der Zusammenarbeit.

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

4 Aufgaben des Ausbildungsprogramms für die üK

Als Grundlage des Ausbildungsprogramms für die überbetrieblichen Kurse gelten die folgenden gesetzlichen Bestimmungen: Verordnung über die berufliche Grundbildung Systemgastronomiefachfrau EFZ/Systemgastronomiefachmann EFZ und Bildungsplan vom 04. Oktober 2024.

- Das Ausbildungsprogramm für die üK präzisiert die Leistungsziele für die überbetrieblichen Kurse und gibt Empfehlungen für die praktische Umsetzung.
- Das Ausbildungsprogramm für die üK ist ein Steuerungsinstrument für die Unterrichtsplanung und die Unterrichtsevaluation der überbetrieblichen Kurse.
- Das Ausbildungsprogramm für die üK dient als Grundlage für die Erarbeitung der Kursprogramme, welche den aktuellen berufsspezifischen, personellen sowie organisatorischen Rahmenbedingungen in den üK Rechnung tragen.

5 Rahmenbedingungen

Die üK-Verantwortlichen und die üK-Instruierenden gestalten gemeinsam das individuelle Kursprogramm für die verschiedenen üK-Zentren.

- In Verbindung mit der Entwicklung und Förderung der Fachkompetenz soll bei der pädagogisch/didaktischen Gestaltung der Kurse auf die prozessorientierte Entwicklung der Methodenkompetenz sowie der Sozial- und Selbstkompetenz geachtet werden.
- Das Bearbeiten aller üK-Leistungsziele ist obligatorisch.
- Die in der Bildungsverordnung festgelegte Kurstabelle ist verbindlich.
- Über den Pflichtbereich des Ausbildungsprogramms der üK hinaus, können die üK-Zentren innerhalb ihrer internen Kursplanung zusätzliche Bereiche wählen und ausgestalten.

Die Themen werden lernbereichsübergreifend sowie teilweise vernetzt mit dem Berufskundeunterricht an den Berufsfachschulen und dem betrieblichen Ausbildungsprogramm 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. Am Lernort üK dienen die Referenzdokumente als Rahmen für Praxisaufträge in den üK, für Übungsanlässe und als Fallbeispiele.

7 Praxisaufträge für überbetriebliche Kurse

Ein Praxisauftrag ist eine didaktische Anleitung zu einer definierten, vorgegebenen Handlung. Darin werden die Handlung (ein Auftrag), das Lernprodukt (beispielsweise Bezug auf Referenzbetrieb oder die Referenzsituation) und die Indikatoren (Bewertungskriterien) festgelegt. Mit dem Praxisauftrag sind die dahinterliegenden Ressourcen und die aufzubauenden Handlungskompetenzen verknüpft sowie die damit verbundenen Leistungsziele des Bildungsplanes.

In den überbetrieblichen Kursen werden Praxisaufträge an die Referenzdokumente geknüpft. So kann die Referenzsituation den Rahmen bilden, (Gruppen-) Aufträge davon abgeleitet, mit Referenzbetrieben sowie Referenzlisten hinterlegt und für die Umsetzung genutzt werden.

Jeder Praxisauftrag wird mit dem dazugehörenden fachlichen Wissen als Content (Wissensbrocken, die zur Bearbeitung vorausgesetzt werden) von WIGL angereichert.

Im letzten überbetrieblichen Kurs ist kein Praxisauftrag vorgesehen. Im jeweiligen üK-Zentrum findet während des üK 5 ein vorgegebener Anlass statt. Die Planung für die Durchführung erfolgt im üK 4 mittels Arbeitsauftrag zur Vorbereitung (siehe Hinweisspalte üK 4).

8 Beurteilung der Leistungen in den üK

Die Anbieter der überbetrieblichen Kurse sind gemäss Bildungsverordnung Art. 16 dazu verpflichtet, die Leistungen der Lernenden in Form eines Kompetenznachweises (üK-Bericht) für jeden überbetrieblichen Kurs zu dokumentieren. Basis dieser Rückmeldung bildet der üK-Bericht. Es empfiehlt sich zusätzlich, am Ende eines jeden Kurstages, den Lernenden eine allgemeine, mündliche Rückmeldung in Form eines Tagesrückblicks zu geben.

Es wurden fünf unterschiedliche üK-Berichte erarbeitet, um dem Ausbildungsstand der Lernenden besser Rechnung tragen zu können. Bei der Nutzung des WIGL-Tools können die üK-Berichte direkt digital ausgefüllt, gesendet und abgelegt werden. Des Weiteren sind die üK-Berichte auf der Homepage von Hotel & Gastro *formation* Schweiz aufgeschaltet und stehen zum Download bereit.

Bei der digitalen Nutzung innerhalb des WIGL-Tools besteht für die Lernenden die Möglichkeit, ihren Tag zu reflektieren und anhand ihres eigenen üK-Berichts eine Selbsteinschätzung vorzunehmen. Diese Selbsteinschätzung steht der instruierenden Person dann jeweils beim Ausfüllen des üK-Berichts zur Verfügung und zeigt Diskrepanzen in der Selbst- und Fremdeinschätzung auf.

9 Lehrmittel

Für die überbetrieblichen Kurse wurden von der Organisation der Arbeitswelt (Hotel & Gastro *formation* Schweiz) in Zusammenarbeit mit WIGL verschiedene Unterrichtsmittel digital erarbeitet, welche über die WIGL-Plattform zugänglich sind.

10 Gesamtübersicht Ausbildungsprogramm

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
HKB A: Planen von Prozessen				
a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen				
	a1.1-üK Einsatzplanung		a1.3-üK Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten	
a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten				
a2.1-üK Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen a2.3-üK Einrichtung von Arbeitsplätzen				
a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen				
a3.1-üK Mengenermittlung a3.3-üK Verarbeitungsplanung				
a5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen				
			a5.1-üK Planung von Verkaufsaktivitäten a5.2-üK Planung von Events a5.3-üK Marketingmassnahmen planen	
a6 Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren				
		a6.2-üK Instruktion		

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
HKB B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen				
b1 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen bestellen				
			b1.1-üK Bestellmengen	
b2 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren				
b2.2-üK Warenkontrolle				
b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern				
b4.2-üK Lebensmitteleinlagerung b4.3-üK Lebensmitteldeklaration b4.5-üK Hygiene				

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
HKB C: Zubereiten von Speisen und Getränken				
c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen				
c1.1-üK Auswahl von Geräten und Maschinen c1.2-üK Bereitstellen und Zusammen setzen von Geräten und Maschinen c1.3-üK Prüfen der Funktionsfähigkeit von Geräten und Maschinen c1.4-üK Einsatz von Geräten und Maschinen				
c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten				
c2.1-üK Umgang mit Lebensmitteln c2.2-üK Einrichten Arbeitsplatz c2.3-üK Berechnung Zutaten c2.4-üK Vorbereitungstätigkeiten c2.5-üK Zubereitung von Speisen und Getränken c2.6-üK Speisen und Getränke aufbereiten c2.7-üK Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken c2.8-üK Lebensmittelverschwendung c2.9-üK Entsorgung				
c3 Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren				
c3.1-üK Speisen und Getränke für die Inszenierung und Präsentation vorbereiten		c3.2-üK Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren		
c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen				
c4.1-üK Arbeitsplatz reinigen c4.2-üK Reinigung von Geräten und Maschinen				

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren				
c5.1-üK Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung c5.3-üK Vorgaben zum Umgang mit Lebensmitteln einhalten c5.4-üK Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren	c5.2-üK Vorgaben zur Präsentation von Lebensmitteln einhalten			

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
HKB D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen				
d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästerräume herrichten				
d1.3-üK Herrichten von Gästerräumen	d1.1-üK Präsentation von Produkten d1.4-üK Gestaltung von Verkaufspunkten			
d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden				
	d2.1-üK Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang d2.2-üK Persönliches Auftreten d2.4-üK Reflexion des Auftretens d2.5-üK Gästebetreuung	d2.6-üK Gästeverabschiedung		
d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen				
	d3.1-üK Bedarfsermittlung d3.2-üK Beratung d3.3-üK Hinweis auf Besonderheiten d3.4-üK Bedienen			
d4 Anfragen von Gästen für Anlässe, Angebote und Dienstleistungen bearbeiten				
				d4.2-üK Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen d4.3-üK Bestellungen von Anlässen d4.4-üK Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen
d5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen				
			d5.1-üK Verkaufsaktivitäten d5.2-üK Marketingmassnahmen	d5.3-üK Auswertung von Verkaufs- und Marketingmassnahmen d5.4-üK Verbesserungen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen
d6 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen				
		d6.3-üK Zusatzverkäufe		

Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 1	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 2	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 3	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 4	Leistungsziele überbetrieblicher Kurs 5
d7 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zu Angebot und Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten				
			d7.1-üK Einholen von Rückmeldungen d7.2-üK Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen d7.5-üK Dokumentieren von Reklamationen	

11 Zuteilung der Leistungsziele zu den üK 1 bis 5

11.1 Überbetrieblicher Kurs 1

Kursbezeichnung: Umgang mit Lebensmitteln, Herstellen von Speisen, Herrichten des Gastraumes
Dauer: 3 Tage im 1. Semester
Praxisauftrag: PüK_01_EFZ

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen

In der Systemgastronomie sind viele Prozesse und Abläufe in Betriebs- oder Markenkonzepten 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 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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
a2.1-üK Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen a) Systemgastronomiefachpersonen planen die für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen benötigte Infrastruktur und Arbeitsplätze nach Vorgaben und optimieren ihr Vorgehen. (LN2, K3) b) Sie berücksichtigen bei der Planung von Infrastruktur und Arbeitsplätzen energieeffiziente Massnahmen. (LN2, K3)	<i>Im üK 1 findet keine Gästebetreuung statt.</i> Zurechtfinden in der Küche
a2.3-üK Einrichtung von Arbeitsplätzen Sie richten Arbeitsplätze gemäss den Vorgaben des üK-Zentrums und anderen Vorgaben ein. (LN2, K3)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
a3.1-üK Mengenermittlung Systemgastronomiefachpersonen ermitteln mit verschiedenen Methoden Bestell-, Verkaufs- und Produktionsmengen. (LN2, K5)	
a3.3-üK Verarbeitungsplanung Sie wenden Berechnungs- und Planungsmethoden für die Verarbeitung von Produkten und Zutaten an. (LN2, K3)	

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 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 überbetriebliche Kurse

Hinweise

b2.2-üK Warenkontrolle

Systemgastronomiefachpersonen kontrollieren und dokumentieren systematisch und nach Vorgaben des üK-Zentrums die Entgegennahme von Lebensmitteln und Betriebsmaterial.

(LN2, K4)

Kennenlernen der Grundlagen

Vernetzung und Anknüpfungspunkte für Theorie und Betrieb schaffen

Anwenden der Guten Hygiene- und Herstellungspraxis (GHP)

Umgang mit Lebensmitteln

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 überbetriebliche Kurse

Hinweise

b4.2-üK Lebensmitteleinlagerung

Systemgastronomiefachpersonen lagern Lebensmittel nach Vorgaben des üK-Zentrums ein.

(LN2, K3)

b4.3-üK Lebensmitteldeklaration

Sie deklarieren eigenproduzierte Lebensmittel nach Vorgaben des üK-Zentrums.

(LN2, K3)

b4.5-üK Hygiene

Sie stellen Hygiene, Sauberkeit und Ordnung in Lagerräumen sicher.

(LN2, K3)

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
c1.1-üK Auswahl von Geräten und Maschinen Systemgastronomiefachpersonen wählen für die Zubereitung von Speisen und Getränken geeignete Geräte und Maschinen aus. (LN2, K3)	Sicherer Umgang mit Maschinen und Geräten Anwenden der GHP Umgang mit Geräten und Maschinen
c1.2-üK 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)	
c1.3-üK Prüfen der Funktionsfähigkeit von Geräten und Maschinen Sie überprüfen systematisch Geräte und Maschinen vor Gebrauch für die Zubereitung von Speisen und Getränken auf Funktion und Sauberkeit. (LN2, K3)	
c1.4-üK 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)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
c2.1-üK Umgang mit Lebensmitteln Systemgastronomiefachpersonen gehen mit Lebensmitteln sorgfältig, schonend und nach Vorgaben um und vermeiden Food Waste. (LN2, K3)	Kennenlernen von Grundlagen der Zubereitung und Fertigung
c2.2-üK Einrichten Arbeitsplatz Sie erstellen vor der Zubereitung und der Aufbereitung von Speisen und Getränken eine vollständige Mise en Place und setzen dabei systematisch Hilfsmittel und Utensilien ein. (LN2, K3)	
c2.3-üK Berechnung Zutaten Sie berechnen benötigte Mengen für die Zubereitung von Speisen und Getränken aufgrund von Rezepturen. (LN2, K3)	
c2.4-üK Vorbereitungstätigkeiten Sie bereiten die benötigten Lebensmittel für die Verarbeitung vor, indem sie diese waschen, rüsten, schneiden oder nach Rezept herrichten. (LN2, K3)	
c2.5-üK Zubereitung von Speisen und Getränken Sie bereiten Speisen und Getränke nach vorgegebenen Rezepturen, Gar- und Zubereitungsmethoden zu. (LN2, K3)	
c2.6-üK Speisen und Getränke aufbereiten Sie bereiten Speisen und Getränke mit verschiedenen Aufbereitungsmethoden auf und vergleichen deren Wirkung. (LN2, K4)	
c2.7-üK Qualitätsprüfung von Speisen und Getränken Sie prüfen die Qualität von Speisen und Getränken sensorisch und technisch. (LN2, K4)	
c2.8-üK Lebensmittelverschwendung Sie vermeiden das Verschwenden von Lebensmitteln und vergleichen Methoden, Techniken und Hilfsmittel zur Reduktion von Abfällen. (LN1, K3)	
c2.9-üK Entsorgung Sie vermeiden jegliche Art von Abfällen, verwenden Reststoffe und entsorgen unvermeidbare Abfälle fachgerecht. (LN1, K3)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
c3.1-üK Speisen und Getränke für die Inszenierung und Präsentation vorbereiten Systemgastronomiefachpersonen bereiten Speisen und Getränke für die Inszenierung und Präsentation vor. (LN2, K3)	
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
c4.1-üK Arbeitsplatz reinigen Systemgastronomiefachpersonen reinigen ihren Arbeitsplatz für die Zubereitung von Speisen und Getränken nach Gebrauch. (LN2, K3)	Kennenlernen der Reinigungsmittel Anwendung persönlicher Schutzausrüstung
c4.2-üK 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)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
c5.1-üK Vorgaben zu Speisen- und Getränkezubereitung Systemgastronomiefachpersonen setzen Qualitätsstandards im Umgang mit Lebensmitteln um. (LN2, K3)	Anwenden der Guten Hygiene- und Herstellungspraxis (GHP) Umgang mit Lebensmitteln
c5.3-üK Vorgaben zum Umgang mit Lebensmitteln einhalten Sie setzen Qualitätsstandards zu Hygiene, Gesundheitsschutz, Arbeitssicherheit und Umweltschutz im Zusammenhang mit Lebensmitteln um. (LN2, K3)	
c5.4-üK Arbeiten mit Lebensmitteln dokumentieren Sie dokumentieren durchgeführte Arbeiten im Zusammenhang mit Lebensmitteln und reflektieren die Ergebnisse. (LN2, K5)	
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
d1.3-üK Herrichten von Gästeräumen Sie richten Gästeräume nach Vorgaben und verkaufsfördernden Massnahmen ein. (LN2, K3)	

11.2 Überbetrieblicher Kurs 2

Kursbezeichnung: Beratung und Zubereiten von Getränken
Dauer: 4 Tage im 2. Semester
Praxisauftrag: PüK_02_EFZ

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
a1.1-üK Einsatzplanung Systemgastronomiefachpersonen planen den Einsatz von Mitarbeitenden in Schichten systematisch und beziehen dabei Kennzahlen für die Schichtplanung ein. (LN3, K5)	Gruppenaufgaben für den üK mit Schichtführerin oder Schichtführer erstellen. Das Leitungsziel im üK 4 abschliessen.
Handlungskompetenzbereich C: Zubereiten von Speisen und Getränken	
Handlungskompetenz c5: Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
c5.2-üK Vorgaben zur Präsentation von Lebensmitteln einhalten Sie setzen Qualitätsstandards im Zusammenhang mit der Präsentation von Lebensmitteln um. (LN2, K3)	
Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	
Handlungskompetenz d1: Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
d1.1-üK Präsentation von Produkten Systemgastronomiefachpersonen präsentieren Produkte und Dienstleistungen ansprechend, verkaufsfördernd und mit besonderen Gestaltungselementen. (LN2, K3)	Buffetbewirtschaftung, Inszenierung am realen Gast Vertiefung und Festigung des Vorwissens aus dem üK 1 Erteilung Rezepte-Auftrag für üK 3
d1.4-üK Gestaltung von Verkaufspunkten Sie gestalten Verkaufspunkte und reflektieren die Wirkung von Verkaufsgrundsätzen, Verkaufshilfen und Gestaltungselementen, beispielsweise unter Berücksichtigung von Diversität und Inklusion. (LN2, K5)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
d2.1-üK Auftreten als gastgebende Person und Gästeempfang Systemgastronomiefachpersonen treten in Handlungssimulationen als gastgebende Person auf und empfangen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch und reflektieren ihre Wirkung. (LN2, K5)	
d2.2-üK Persönliches Auftreten Sie kommunizieren in Handlungssimulationen authentisch und freundlich und halten Kommunikationsregeln ein. (LN2, K3)	
d2.4-üK Reflexion des Auftretens Sie reflektieren die Erscheinung und das Auftreten von Personen und leiten davon Massnahmen für das eigene Auftreten ab. (LN2, K5)	
d2.5-üK Gästebetreuung Sie betreuen in Handlungssimulationen Gäste und sorgen für deren Wohlbefinden und Zufriedenheit, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch und reflektieren ihre Wirkung. (LN3, K5)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
d3.1-üK Bedarfsermittlung Systemgastronomiefachpersonen vergleichen verschiedene Gästebedürfnisse und ordnen sie verschiedenen Systemgastronomiekonzepten zu. (LN3, K5)	
d3.2-üK Beratung a) Sie beraten in Handlungssimulationen Gäste zu Produkten und Dienstleistungen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch. (LN3, K5) b) Sie reflektieren ihr Vorgehen und ihre Wirkung bei Beratungsgesprächen. (LN3, K5)	
d3.3-üK Hinweis auf Besonderheiten Sie weisen Gäste in Handlungssimulationen auf Besonderheiten von Lebensmitteln, Produkten und Dienstleistungen hin und wenden dabei bei Bedarf eine zweite Landessprache oder Englisch an. (LN2, K3)	
d3.4-üK Bedienen Sie bedienen Gäste in Handlungssimulationen mit Speisen und Getränken, wenden dabei verschiedene Servicearten an und vergleichen sie. (LN2, K4)	

Wiederholende Handlungskompetenzen aus absolviertem üK:

a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten

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

b2 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren

b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen

b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern

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

c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten

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

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

d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten

11.3 Überbetrieblicher Kurs 3

Kursbezeichnung: Sensorik, Gästebetreuung (Verabschiedung)
Dauer: 4 Tage im 3. Semester
Praxisauftrag: Pük_03_EFZ

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
a6.2-üK Instruktion Systemgastronomiefachpersonen instruieren in Fallbeispielen und Handlungssimulationen andere Lernende methodengeleitet für die Erfüllung von Aufträgen. (LN3, K5)	
Handlungskompetenzbereich C: Zubereiten von Speisen und Getränken	
Handlungskompetenz c3: Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
c3.2-üK Speisen und Getränke inszenieren und präsentieren Sie inszenieren und präsentieren Speisen und Getränke und vergleichen die Wirkung von Gestaltungselementen. (LN2, K4)	Auf üK 1 und 2 (c3.1; d1) aufbauen und fachliche Lücken schliessen
Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	
Handlungskompetenz d2: Gäste empfangen, betreuen und verabschieden	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
d2.6-üK Gäste-verabschiedung Sie verabschieden in Handlungssimulationen Gäste, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch und reflektieren ihre Wirkung. (LN2, K5)	Auf üK 2 (d2) aufbauen
Handlungskompetenz d6: Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs 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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
d6.3-üK Zusatzverkäufe Sie setzen in Handlungssimulationen Zusatzverkäufe um. (LN2, K3)	Anwendung und Entwicklung der Rezepte aus üK 2 Einbau Zusatzverkäufe

Wiederholende Handlungskompetenzen aus absolvierten üK:

- a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen
- a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten
- a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen

- b2 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren
- b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen
- b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern

- c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen
- c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten
- c3 Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren
- c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen.
- c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren

- d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten
- d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden
- d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen

11.4 Überbetrieblicher Kurs 4

Kursbezeichnung: Verkaufs- und Marketingstrategien, Einsatzplanung
Dauer: 3 Tage im 4. Semester
Praxisauftrag: Pük_04_EFZ

Handlungskompetenzbereich A: Planen von Prozessen	
Handlungskompetenz a1: Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
a1.3-üK Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten Sie wenden Kommunikationsmodelle bei der Kommunikation von Aufgaben und Besonderheiten im Tagesablauf in Handlungssimulationen oder anderen Übungsformen an und reflektieren die Wirkung. (LN3, K5)	Auf üK 2 (a1.1) aufbauen und vertiefen Erteilung eines Arbeitsauftrags als Vorbereitung auf üK 5: • Einsatzplanung • Verkaufen am Gast
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
a5.1-üK Planung von Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiefachpersonen planen in Handlungssimulationen vorgegebene Verkaufsaktivitäten und Verkaufsprozesse und optimieren ihre Vorgehensweise. (LN2, K5)	Gästebetreuung nach Vorgaben Nahtstellen übergreifende Zusammenarbeit, Aufgaben vorgeben
a5.2-üK Planung von Events Sie planen in Handlungssimulationen Verkaufsevents mit Hilfe von verschiedenen Arbeitshilfen und vergleichen diese. (LN2, K5)	Arbeitspraxis und Theorie Sicherstellung und Einhaltung von Qualitätsstandards
a5.3-üK Marketingmassnahmen planen Sie planen in Handlungssimulationen Marketingmassnahmen. Dabei berücksichtigen sie, wie Marketingkonzepte eine gesunde, ausgewogene und nachhaltige Ernährung unterstützen. (LN2, K5)	

Handlungskompetenzbereich B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen	
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
b1.1-üK Bestellmengen Systemgastronomiefachpersonen berechnen Mengen von Lebensmitteln und Betriebsmaterial für die Betreuung von Gästen und für Marketingmassnahmen. (LN2, K3)	Erteilung eines Arbeitsauftrags als Vorbereitung auf üK 5: • Bestellungen
Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	
Handlungskompetenz d5: Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen Systemgastronomiefachpersonen sind stark bei Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen beteiligt. Sie setzen diese um.	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
d5.1-üK Verkaufsaktivitäten Systemgastronomiefachpersonen setzen in Handlungssimulationen Verkaufsprozesse für Angebote und Dienstleistungen um. (LN2, K3)	
d5.2-üK Marketingmassnahmen Sie setzen in Handlungssimulationen Marketingmassnahmen um. (LN2, K3)	

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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
d7.1-üK Einholen von Rückmeldungen Systemgastronomiefachpersonen holen mit verschiedenen Formen und Methoden, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch, Gästerückmeldungen ein und vergleichen sie. (LN2, K4)	Erteilung eines Arbeitsauftrags als Vorbereitung auf üK 5: • Rückmeldungen auswerten • Angebot planen • Konzept • Gästefragebogen anpassen • Servicearten
d7.2-üK Entgegennehmen von Rückmeldungen und Reklamationen Sie nehmen in Handlungssimulationen Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zum Angebot und zu Produkten sowie Dienstleistungen systematisch und methodengeleitet entgegen, bei Bedarf in einer zweiten Landessprache oder Englisch und reflektieren ihr Vorgehen. (LN2, K5)	
d7.5-üK Dokumentieren von Reklamationen Sie dokumentieren in Fallbeispielen Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen systematisch und werten die Dokumentation aus. (LN2, K4)	

Wiederholende Handlungskompetenzen aus absolvierten üK:

- a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen
- a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten
- a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen
- a4 Betriebliche und ökologische Kennzahlen des Gastronomiebetriebs ermitteln, analysieren und in die Aufgabenplanung einbeziehen
- a6 Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren

- b2 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren
- b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen
- b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern

- c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen
- c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten
- c3 Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren
- c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen
- c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren

- d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten
- d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden
- d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen
- d6 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen

11.5 Überbetrieblicher Kurs 5

Kursbezeichnung:	Verbesserung von Marketingmassnahmen
Dauer:	4 Tage im 5. Semester
Praxisauftrag:	Nach Vorgaben des üK-Zentrums einen Anlass durchführen

Handlungskompetenzbereich D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen	
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 überbetriebliche Kurse	Hinweise
d4.2-üK Bearbeiten von Anfragen für Angebote und Dienstleistungen Systemgastronomiefachpersonen analysieren Anfragen von Gästen für Angebote und Dienstleistungen. (LN3, K4)	Umsetzung des Arbeitsauftrags zur Vorbereitung aus üK 4
d4.3-üK Bestellungen von Anlässen Sie bearbeiten Bestellungen von Anlässen. (LN3, K5)	
d4.4-üK Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen Sie bearbeiten Bestellungen von Angeboten und Dienstleistungen. (LN3, K5)	
Handlungskompetenz d5: Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen des Gastronomiebetriebs umsetzen	
Leistungsziele überbetriebliche Kurse	Hinweise
d5.3-üK Auswertung von Verkaufs- und Marketingmassnahmen Sie reflektieren in Handlungssimulationen Verkaufs- und Marketingmassnahmen sowie deren erwartete Wirkung. (LN3, K5)	Umsetzung des Arbeitsauftrags zur Vorbereitung aus üK 4 Einbezug der Erfahrungen aus üK 3
d5.4-üK Verbesserungen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen Sie definieren in Handlungssimulationen Verbesserungsmassnahmen für Verkaufs- und Marketingmassnahmen und setzen diese um. (LN3, K5)	

Wiederholende Handlungskompetenzen aus absolvierten üK:

- a1 Einsatz von Mitarbeitenden in der Systemgastronomie planen
- a2 Infrastruktur und Arbeitsplätze für die Gästebetreuung und die Erfüllung von Dienstleistungen planen und einrichten
- a3 Mengenbedarf von Produkten und Zutaten ermitteln, berechnen und die Verarbeitung planen
- a4 Betriebliche und ökologische Kennzahlen des Gastronomiebetriebs ermitteln, analysieren und in die Aufgabenplanung einbeziehen
- a5 Verkaufsaktivitäten und Marketingmassnahmen der Systemgastronomie planen
- a6 Mitarbeitende für die Auftragsabwicklung und für die Gästebetreuung instruieren

- b1 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen bestellen
- b2 Waren für Gästebetreuung und Marketingmassnahmen entgegennehmen und kontrollieren.
- b3 Eingänge und Bezüge von Lebensmitteln und Betriebsmaterial erfassen
- b4 Lebensmittel und Betriebsmaterial lagern
- b5 Lagerbestand von Lebensmitteln und Betriebsmaterial ermitteln und inventieren
- b6 Dienstleistungen und verkaufsfördernde Aktivitäten für den Systemgastronomiebetrieb bestellen

- c1 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken bereitstellen
- c2 Speisen und Getränke nach Rezepturen zubereiten.
- c3 Speisen und Getränke für die Gäste inszenieren und präsentieren
- c4 Geräte und Maschinen für die Zubereitung von Speisen und Getränken und den Arbeitsplatz reinigen
- c5 Qualität der Speisen- und Getränkezubereitung und deren Präsentation sichern und dokumentieren.

- d1 Produkte und Dienstleistungen präsentieren sowie Gästeräume herrichten
- d2 Gäste empfangen, betreuen und verabschieden
- d3 Gäste zu Produkten und Dienstleistungen beraten und sie bedienen
- d6 Produkte und Dienstleistungen aus dem Angebot des Gastronomiebetriebs verkaufen
- d7 Rückmeldungen und Reklamationen von Gästen zu Produkten, Angebot und Dienstleistungen entgegennehmen und bearbeiten

