



Referenzdokumente

zur Verordnung des SBFJ vom 04. Oktober 2024 über die berufliche Grundbildung für

**Systemgastronomiefachfrau EFZ/
Systemgastronomiefachmann EFZ**

**Systemgastronomiepraktikerin EBA/
Systemgastronomiepraktiker EBA**

**Berufsnummer 79010
Berufsnummer 79012**

Inhaltsverzeichnis

Systemgastronomiefachfrau EFZ/ Systemgastronomiefachmann EFZ.....	1
Systemgastronomiepraktikerin EBA/ Systemgastronomiepraktiker EBA.....	1
1 Einleitung.....	1
2 Referenzsituationen	2
2.1 EFZ: Referenzsituation 1	2
2.2 EFZ: Referenzsituation 2	3
2.3 EFZ: Referenzsituation 3	4
2.4 EBA: Referenzsituation 1.....	5
2.5 EBA: Referenzsituation 2.....	5
2.6 EBA: Referenzsituation 3.....	6
3 Referenzbetriebe	7
3.1 Referenzbetrieb 1: Quickservice	7
3.2 Referenzbetrieb 2: Verkehrsgastronomie.....	7
3.3 Referenzbetrieb 3: Handelsgastronomie	8
3.4 Referenzbetrieb 4: Personalgastronomie	8
3.5 Referenzbetrieb 5: Standortspezifisch (Event, Messe, Fullservice).....	8

1 Einleitung

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 beispielsweise Referenzsituationen und Referenzbetriebe individuell miteinander verknüpft werden können. Die Referenzdokumente dienen als Hilfsmittel und unterstützen dabei, den Unterricht handlungsorientiert zu gestalten.

In den Lehrbetrieben und überbetrieblichen Kursen werden vorgegebene Praxisaufträge an die Referenzdokumente geknüpft.

2 Referenzsituationen

In drei verschiedenen Referenzsituationen werden Handlungen beschrieben, die die verschiedenen Handlungskompetenzen von Systemgastronomiefachfrau EFZ/Systemgastronomiefachmann EFZ resp. Systemgastronomiepraktikerin EBA/ Systemgastronomiepraktiker EBA miteinander verknüpfen. Sie bilden den Rahmen für verschiedene konkrete Handlungen.

Die Praxisaufträge der Lernorte Betrieb und überbetriebliche Kurse nehmen jeweils Bezug auf die Referenzsituationen.

2.1 EFZ: Referenzsituation 1

Handlungskompetenzbereiche A und B:

A: Planen von Prozessen

B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen

Ausgangslage:

- Referenzbetrieb 4 Personalgastronomie

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ plant eine Verkaufsaktivität. Sie hat den Auftrag bei definierten Produkten den Umsatz mit einem entsprechenden Counter zu steigern. (a5) Dafür steht ihr Dekorations- und Beschriftungsmaterial zur Verfügung, das sie nach einem vorgegebenen Dekorationskonzept platziert. Die Systemgastronomiefachfrau EFZ plant den Einsatz der benötigten Arbeitsplätze mit passender Infrastruktur. Sie beachtet beim Einrichten, dass der Gästefluss nicht beeinträchtigt wird und hält die benötigten Kontrollinstrumente bereit. (a2)

Bei der Planung startet die Systemgastronomiefachfrau EFZ mit den Räumlichkeiten und der benötigten Infrastruktur (a2). Da der Raum sehr unterschiedlich genutzt wird, hat sie die Möglichkeit den diesen selbständig zu gestalten. Sie berücksichtigt bei der Planung die erwarteten Wege der Gäste, den Standort des Counters mit Möglichkeiten der Nachlieferung. Damit der Raum nach den Vorstellungen der Systemgastronomiefachfrau EFZ eingerichtet wird, erstellt sie eine Skizze, die sie dem Hausdienst zusammen mit einem ausgefüllten Auftragsformular weiterleitet.

Für die Berechnung der Essensmenge setzt sie firmeneigene Berechnungstools ein (a3).

Vier Personen betreuen die Gäste und den Counter. Die Systemgastronomiefachfrau EFZ plant die Mitarbeitenden für Service und Gästebetreuung ein und teilt ihnen konkrete Verantwortungsbereiche zu (a1). Sie weist sie in ihre Aufgaben ein und instruiert sie (a6).

Zu der Planung des Anlasses gehört auch die Kostenberechnung (a4). Die Systemgastronomiefachfrau EFZ kann sich auf die Kostenberechnung des Services mit Personal und der Infrastruktur konzentrieren. Sie vergleicht die berechneten Kosten mit den Vorgaben ihres Vorgesetzten und stellt sie ihm vor.

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ überprüft im Lager, die Bestände an Lebensmitteln sowie Dekorations- und Beschriftungsmaterial (b5). Aufgrund ihrer des ermittelten Bedarfs und der vorhandenen Lebensmittel und Waren bestellt sie die benötigte Infrastruktur sowie die Speisen (b1/ b6).

Die Esswaren und das Dekorationsmaterial treffen einen Tag vor dem Mittagessen ein. Die Systemgastronomiefachfrau nimmt die Ware entgegen und kontrolliert sie. Sie beurteilt, ob es sich um die bestellte Ware handelt, ob sie vollständig ist und der verlangten Qualität entspricht (b2). Beim Gemüse stellt sie einige Mängel fest. Sie weist ihren Vorgesetzten darauf hin, der mit dem Lieferanten Kontakt

aufnimmt. Die Systemgastronomiefachfrau EFZ erfasst die Ware als Lagereingang (b3). Sie achtet auf die korrekte Lagerung und Deklaration der Esswaren (b4). Besonders Wert legt sie dabei auf Hygiene, Sauberkeit, Ordnung und Sicherheit im Lagerraum.

Vor dem Eintreffen der Gäste überprüft sie die Räumlichkeiten, Speisen und Getränke auf Vollständigkeit, Menge und Qualität. Dazu setzt sie Kontrollinstrumente ein, die sie für den Event erstellt und teilweise angepasst hat (a4). Bei einer Stärkebeilage stellt sie Mängel fest, die sie der zuständigen Person in der Küche zeigt. Diese hat genug Zeit, die Mängel rechtzeitig zu beheben. Die mobile Garderobe muss vor der Gästekunft umplatziert werden (a2). Danach ist alles für die Bewirtung der Seminargruppe bereit.

Weitere Beispiele:

- Statt Reisegesellschaft Kindergeburtstag, Kongress, Weihnachtsessen, Seminargruppe, Gruppe von Mitarbeitenden vom Bau
- Weitere Ernährungsformen und Allergien möglich wie Vegan, Hartschalenobst oder Nüsse, Fisch, Laktoseintoleranz, Glutenunverträglichkeit etc.

2.2 EFZ: Referenzsituation 2

Handlungskompetenzbereiche A und C:

A: Planen von Prozessen

C: Zubereiten von Speisen und Getränken

Ausgangslage:

- Alle Referenzbetriebe

Der Systemgastronomiefachmann EFZ ist heute für den Dienst in der Küche eingeteilt. Dort werden Speisen für das Restaurant und einen Hauslieferservice hergestellt. Bei Arbeitsbeginn richtet er verschiedene Maschinen ein, die für die Zubereitung der Speisen und Getränke des heutigen Angebots benötigt werden (c1). Vor dem Einsatz der Maschinen kontrolliert er, ob sie sauber und sicher sind. Dazu setzt er Checklisten ein (a2). Bei einer Fritteuse stellt er ein Problem mit der Temperatursteuerung fest und meldet das der zuständigen Person.

Das Speiseangebot ist vorgegeben und orientiert sich am Betriebskonzept. Für den Bedarf an Lebensmitteln für die kommende Woche bestehen betriebseigene Vorgaben. Der Systemgastronomiefachmann EFZ ermittelt aufgrund von Anmeldungen und Erfahrungswerten die erwarteten Kundenzahlen (a4). Davon ausgehend berechnet er die Menge an benötigten Lebensmitteln (a3).

Der Systemgastronomiefachmann EFZ bereitet zusammen mit dem ganzen Team die Speisen und Getränke zu. Dazu bestehen betriebseigene Rezepturen, die sie sorgfältig einhalten (c2). Eine neue Mitarbeiterin ist für die Bestückung des Mittagsbuffets verantwortlich. Der Systemgastronomiefachmann EFZ instruiert sie (a6), wie sie die Speisen und Getränke herstellen und für das Buffet aufbereiten soll (c3). Während der Speise- und Getränkeproduktion prüft der Systemgastronomiefachmann EFZ immer wieder die Qualität der Produkte, ihre Aufbereitung und dokumentiert seine Prüfungen (c5). Mehrmals muss er die neue Mitarbeiterin unterstützen, weil sie mit der Produktion und Aufbereitung von Speisen und Getränken gelegentlich in Rückstand gerät.

Als die meisten Gäste gegangen sind, räumt das Team die Küche auf (c4). Sie reinigen die benötigten Geräte und Maschinen. Dabei halten sie sich an Vorgaben zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (c4).

Weitere Beispiele:

- Andere Maschinen wie Fritteuse, Grill oder Steamer statt Schneidemaschine
- Andere Präsentation der Speisen an Stelle von Tellerservice, z.B. Theken, Auslagen, Buffets

2.3 EFZ: Referenzsituation 3

Handlungskompetenzbereiche A und D:

A: Planen und von Prozessen

D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen

Ausgangslage:

- Alle Referenzbetriebe

Der Systemgastronomiebetrieb feiert sein zehnjähriges Jubiläum. Dieser Anlass wird mit einem «Tag der offenen Türe» gefeiert (d5). Das übliche Speise- und Getränkeangebot wird heute mit einem besonderen Food-Counter ergänzt. In einem Pop-up-Store werden in einer Promotion verschiedene hauseigene Spezialitäten und originelle Merchandisingprodukte angeboten.

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ erhält den Auftrag, den Gästeraum und den Food-Counter herzurichten (d1). Dafür steht ihr Dekorations- und Beschriftungsmaterial zur Verfügung, das sie nach einem vorgegebenen Dekorationskonzept platziert. Der Pop-Up-Store wird von der Marketingabteilung organisiert und von externen Mitarbeitenden eingerichtet.

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ begrüsst die eintreffenden Gäste (d2) und weist sie auf das Speise- und Getränkeangebot sowie auf den Pop-up-Store hin (d3). Ein Gast versteht nur Englisch und wünscht sich glutenfreies Brot, das ihm die Systemgastronomiefachfrau EFZ in der Küche besorgt. Sie zeigt ihm zudem mögliche Speisen, die für ihn verträglich sind und berät ihn bei der Auswahl eines Schwarztees. Er entscheidet sich für eine spezielle Sorte, die ihm die Systemgastronomiefachfrau EFZ fachgerecht zubereitet. Während der Veranstaltung betreut, berät und bedient sie die Gäste. Mehrere Gäste kaufen im Pop-up-Store die angebotenen Spezialitäten und Merchandisingprodukte (d6). Die Systemgastronomiefachfrau EFZ führt den ganzen Verkaufsprozess durch und rechnet die Konsumationen ab. Gegen Ende der Veranstaltung verabschiedet sie die Gäste und weist sie auf die Teilnahme an einer Gästebefragung mit Wettbewerb hin. Die Gäste können eine Feedbackkarte ausfüllen und wenn sie ihre Adresse angeben, nehmen sie an der Verlosung für ein Geburtstagsessen teil.

Die Systemgastronomiefachfrau EFZ wertet nach Abschluss des Anlasses die Rückmeldungen aus und führt mit einer Lernenden die Verlosung durch. Sie benachrichtigt die Gewinnerin persönlich (d7).

Ein Gast ist vom «Tag der offenen Türe» besonders begeistert und möchte mit seiner Firma den nächsten Kunden-Event im Systemgastronomiebetrieb feiern.

Er vereinbart mit der Systemgastronomiefachfrau EFZ einen Beratungstermin (d4). Die Systemgastronomiefachfrau EFZ berät den Gast und empfiehlt ihm ein Spezialdinner. Er entscheidet sich dafür, und die Systemgastronomiefachfrau nimmt die Bestellung des Anlasses entgegen, erhebt die Personendaten und leitet die Informationen an die zuständigen Personen weiter.

2.4 EBA: Referenzsituation 1

Handlungskompetenzbereiche A und B:

A: Planen und von Prozessen

B: Bewirtschaften von Produkten und Dienstleistungen

Ausgangslage:

- Referenzbetrieb 3: Handelsgastronomie

Die Systemgastronomiepraktikerin EBA erhält von ihrem Vorgesetzten den Auftrag, bei der Durchführung und Umsetzung einer Verkaufsaktivität mitzuhelfen(a3). Dafür steht ihr Dekorations- und Beschriftungsmaterial zur Verfügung, das sie nach einem vorgegebenen Dekorationskonzept platziert. Die Systemgastronomiepraktikerin EBA plant den Einsatz der benötigten Arbeitsplätze mit passender Infrastruktur. Sie beachtet beim Einrichten, dass der Gästefluss nicht beeinträchtigt wird und hält die benötigten Kontrollinstrumente bereit (a1).

Die Systemgastronomiepraktikerin EBA ist für die Dekoration und Beschriftung ebenso verantwortlich wie für die Zubereitung von Speisen und Getränken. Sie setzt für die Berechnung der Essens- und Getränkemege ein firmeneigenes Berechnungstool ein (a2). Alle Produkte befinden sich in den unterschiedlichen Lagern. Die Systemgastronomiepraktikerin EBA kontrolliert rechtzeitig den Bestand (b4) und leitet die Informationen an die zuständige Person weiter. Bei Lieferung der Speisen und Getränke kontrolliert sie den Wareneingang ebenso wie bei der Lieferung des Dekorations- und Beschriftungsmaterials, und erfasst diese mit Unterstützung verantwortlichen Person in der Lagerverwaltung (b2). Da bei den Getränken die gelieferte Menge nicht mit der Bestellung übereinstimmt informiert sie die verantwortliche Person (b1).

Bis die Aktivität stattfindet kontrolliert sie regelmässig die Lagerung der Speisen und Getränke sowie das Lager für Dekorations- und Beschriftungsmaterial ob die betrieblichen Hygienevorgaben eingehalten sind, und sorgt für Ordnung und Sauberkeit im Lager(b3).

2.5 EBA: Referenzsituation 2

Handlungskompetenzbereiche A und C:

A: Planen und von Prozessen

C: Zubereiten von Speisen und Getränken

Ausgangslage:

- Alle Referenzbetriebe

Der Systemgastronomiepraktiker EBA ist heute für den Dienst in der Küche eingeteilt. Dort werden Speisen für das Buffet im Restaurant hergestellt. Bei Arbeitsbeginn zeigt ihm seine Vorgesetzte, welche Maschinen er für die Zubereitung der Speisen und Getränke des heutigen Angebots vorbereiten soll (c1). Vor dem Einsatz der Maschinen kontrolliert er sie, ob sie sauber und sicher sind. Dazu setzt er Checklisten ein (a1). Der Steamer muss vor dem Einsatz nachgereinigt werden.

Das heutige Angebot für Speisen und Getränke ist vorgegeben und orientiert sich am Betriebskonzept. Für den Bedarf an Lebensmitteln bestehen betriebseigene Vorgaben. Der Systemgastronomiepraktiker EBA erkundigt sich bei seiner Vorgesetzten, welche Lebensmittel in welcher Menge und mit welchen Verfahren vorbereitet werden sollen (c2). Die Vorgesetzte beauftragt den Systemgastronomiepraktiker EBA mit dem Einrichten seines Arbeitsplatzes. Anschliessend soll er die Mengen des benötigten Gemüses berechnen und für die Weiterverarbeitung vorbereiten. Bei der Zubereitung verschiedener Speisen hält er sich an die vorgegebene Rezepturen und Garmethoden. Er achtet auf einen sparsamen Umgang mit den Zutaten und entsorgt Lebensmittelreste und Abfall nach betrieblichen Vorgaben.

Bevor die zubereiteten Speisen auf dem Buffet präsentiert werden, überprüft er sie sensorisch und technisch auf ihre Qualität (c3). Er dokumentiert anschliessend die durchgeführten Arbeiten (c5).

Als die meisten Gäste gegessen haben, räumen der Systemgastronomiepraktiker EBA und andere Mitarbeitende die Küche auf (c4). Sie reinigen die benötigten Geräte und Maschinen und halten sich dabei an Vorgaben zu Hygiene, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (c4).

2.6 EBA: Referenzsituation 3

Handlungskompetenzbereiche A und D:

A: Planen von Prozessen

D: Verkaufen von Produkten und Betreuen von Gästen

Ausgangslage:

- Referenzbetrieb 5: Standortspezifisch

Die Systemgastronomiepraktikerin EBA arbeitet bei einem grossen Eventbetrieb. Heute findet ein Kultur Anlass mit mehreren Tausend Zuschauerinnen und Zuschauern statt. Die Systemgastronomiepraktikerin EBA wird für die Betreuung und Bedienung der Gäste im VIP-Bereich eingesetzt. Bevor diese kommen, bereitet das Betreuungsteam den Gästeraum vor(d1). Danach werden die Apérohäppchen und die Getränke bereitgestellt. Der Vorgesetzte legt grossen Wert auf eine ansprechende Präsentation der Speisen und Getränke. Alle Mitarbeitenden sollen freundlich, aufmerksam und zuvorkommend zu seinen Gästen sein und diese dem entsprechend empfangen und betreuen (d2).

Die Systemgastronomiepraktikerin EBA ist zuerst beim Gästeempfang eingesetzt. Sie begrüsst die Gäste und erklärt ihnen den Ablauf des Apéros. Ihre zweite Aufgabe ist beim Getränkeservice. Sie schenkt den Gästen kühle Getränke ein oder besorgt sie, wenn die Gäste besondere Wünsche haben. Weil verschiedene Weinsorten angeboten werden, berät sie Interessierte bei der Weinwahl und dazu passenden Apérohäppchen (d3).

Anlässlich des VIP-Apéros verkauft der Eventbetrieb zum Anlass passende Merchandising-Artikel. Bevor die Gäste den VIP-Bereich für den Besuch der Veranstaltung verlassen, haben sie die Möglichkeit die Artikel zu kaufen. Die Systemgastronomiepraktikerin EBA unterstützt das Verkaufsteam (d4/d5). Bevor die Gäste den Anlass verlassen, kommt ein Gast auf sie zu, und möchte anbringen, dass ein Teil der Apérohäppchen nicht mehr warm war, als er sie bekommen hat. Sie leitet diese Information unverzüglich an die verantwortliche Person weiter(d6).

3 Referenzbetriebe

Referenzbetriebe beschreiben verschiedene Betriebskonzepte, in denen mit einer Situation möglicherweise unterschiedlich umgegangen wird. Die Auswahl verschiedener Referenzbetriebe soll den Blick über den Tellerrand erleichtern. Insbesondere die Berufsfachschulen können Referenzbetriebe in den Fallbeispielen im Unterricht verwenden. Die Referenzbetriebe dienen als Hilfsmittel und unterstützen dabei, den Unterricht handlungsorientiert über alle Segmente der Systemgastronomie zu gestalten.

3.1 Referenzbetrieb 1: Quickservice

Angebotsform:	Counter, Teilbedient, Tabletbestellung, Take away, Drive through
Standort:	mittelgrosse Stadt
Gäste pro Tag:	800
Einrichtung/ Infrastruktur:	2 Produktionslinien, Bestellung per APP, Counter, Drive, Kiosk, Spielplatz
Angebot:	Burger, Pommes frites, Getränke, (Combos) Snacks, Desserts, Kaffee, Milchshakes
Einkauf:	Hoher CF-Grad

3.2 Referenzbetrieb 2: Verkehrsgastronomie

Angebotsform:	Counter mit Frontcooking, Freechoice-Buffer, Kaffeebar, Take away
Standort:	Autobahn
Gäste:	von 2000 – 5000
Einrichtung/ Infrastruktur:	Gemäss Angebot-(sform); Abräumstation, Sitzplätze drinnen und draussen, Spielplatz
Angebot:	Frühstück, Aus dem Wasser, Pasta, Pizza, Grill, Salat, Wok (Asia), Sandwich, Dessert, Kaffeebar, Säfte, (Alkohol?)
Einkauf:	alle CF-Grade

3.3 Referenzbetrieb 3: Handelsgastronomie

Angebotsform:	Counter mit Frontcooking, Freechoice-Buffer, Kaffee in Selbstbedienung, Getränkevitrine, Angebot für Kinder
Standort:	Einkaufszentrum am Stadtrand
Gäste:	1500
Einrichtung/ Infrastruktur:	Gemäss Angebot-(sform) Abräumstation, Sitzplätze drinnen und draussen, Kinderecke, Sitzgelegenheiten für verschiedene Gästebedürfnisse
Angebot:	Frühstücksangebot, Tagesmenü, Grill, warmes Buffet und Salat (Freechoice), Sandwich, Dessert (Combo), Säfte
Einkauf:	alle CF-Grade; Belieferung aus zentraler Produktion, Bezug aus Lebensmittelgeschäft, saisonal

3.4 Referenzbetrieb 4: Personalgastronomie

Angebotsform:	Counter mit Frontcooking, Freechoice-Buffer, Kaffeebar, Bewirtschaftung von Sitzungszimmern
Standort:	Mensa in einer Firma im Finanzbereich oder IT
Gäste:	400 von einfachen bis gehobenen Ansprüchen
Einrichtung/ Infrastruktur:	Gemäss Angebot-(sform), Abräumstation
Angebot:	Menü-Wochenplanung, Aktionenplanung (Themenwochen), Business-Lunch, Salat, Sandwich, Dessert, Kaffeestationen auf den Etagen, Softdrinks
Einkauf:	alle CF-Grade, regional

3.5 Referenzbetrieb 5: Standortspezifisch (Event, Messe, Fullservice)

Angebotsform:	Zuschauer in Counter, Fullservice, VIP-Lounge, Seminarbereich
Standort:	Stadion
Gäste:	variiert von Event zu Event
Einrichtung/ Infrastruktur:	Parkhaus, Anbindung an ÖV, gemäss Angebot-(sform)
Angebot:	variiert von Event zu Event, regionale Spezialität
Einkauf:	alle CF-Grade, regional

