

## Qualifikationsprofil

**Bereichsleiterin Restauration mit eidg. Fachausweis/  
Bereichsleiter Restauration mit eidg. Fachausweis**

Datum:	03.07.2026
Version:	0.7 Branchenbefragung

## **Inhaltsverzeichnis**

<b>1</b>	<b>Berufsbild</b>	<b>3</b>
1.1	Arbeitsgebiet	3
1.2	Wichtigste Handlungskompetenzen	3
1.3	Berufsausübung	4
1.4	Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur	4
<b>2</b>	<b>Übersicht der Handlungskompetenzen</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Anforderungsniveau (Leistungskriterien)</b>	<b>6</b>

## **1 Berufsbild**

### **1.1 Arbeitsgebiet**

Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration übernehmen im Restaurantbereich von Betrieben der Hotellerie und Gastronomie eine zentrale Fach- und Führungsfunktion. Sie gestalten und steuern das Getränke-, Speise- und Veranstaltungsangebot und stellen sicher, dass die operativen Abläufe im Restaurantbereich reibungslos, qualitätsorientiert und wirtschaftlich umgesetzt werden.

Ihr Arbeitsgebiet umfasst die Analyse von Kundenbedürfnissen, Zielgruppen und Trends, die Planung und Weiterentwicklung von Angeboten sowie die Organisation und Koordination der Prozesse im Restaurantbereich. Sie gestalten betriebliche Grundlagen, setzen geeignete Führungsinstrumente ein und sorgen dafür, dass Strukturen, Prozesse und Ressourcen im operativen Betrieb wirksam genutzt werden.

Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration arbeiten an Schnittstellen zwischen Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden, Vorgesetzten, internen Bereichen sowie externen Anspruchsgruppen. Sie tragen wesentlich dazu bei, dass Servicequalität, Kundenkommunikation, Verkauf und betriebliche Abläufe aufeinander abgestimmt sind.

### **1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen**

Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration analysieren Zielgruppen, Kundenbedürfnisse und Entwicklungen im Markt und leiten daraus Massnahmen für das Getränke-, Speise- und Veranstaltungsangebot, teilweise im Austausch mit anderen Schnittstellen, ab. Sie planen und entwickeln Angebote unter Berücksichtigung betrieblicher, wirtschaftlicher und nachhaltiger Rahmenbedingungen weiter.

Sie gestalten betriebliche Grundlagen für den Restaurantbereich und stellen deren wirksame Umsetzung im operativen Betrieb sicher. Dazu gehören die Koordination von Abläufen, der gezielte Einsatz von Ressourcen sowie die Sicherstellung einer effizienten und qualitätsorientierten Leistungserbringung.

Im Restaurantbereich setzen sie gesetzliche, betriebliche und branchenspezifische Vorgaben um. Sie überwachen Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben, wenden rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag an und berücksichtigen Entwicklungen der Branche im eigenen Verantwortungsbereich. Nachhaltigkeitsprinzipien setzen sie im Betrieb um und tragen zu einem ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Handeln bei.

Zudem planen, steuern und optimieren sie betriebswirtschaftliche Prozesse. Sie koordinieren Strukturen und Ressourcen, analysieren Kennzahlen, leiten wirtschaftliche Massnahmen ab und wirken bei der marktorientierten Gestaltung von Leistungen und Angeboten mit.

In der Kommunikation gestalten sie die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen aktiv. Sie betreuen Kundinnen und Kunden adressatengerecht, bearbeiten Konflikt- und Reklamationsituationen professionell, begleiten Veränderungen kommunikativ und führen Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich.

### **1.3 Berufsausübung**

Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration üben ihre Tätigkeit auf operativ-steuerner Ebene aus. Sie handeln selbstständig im eigenen Verantwortungsbereich und stellen sicher, dass betriebliche Vorgaben im Restaurantbereich wirksam umgesetzt werden. Dabei verbinden sie Fachwissen in Restauration, Kundenbetreuung und Verkauf mit betriebswirtschaftlichem Denken, Führungsverantwortung und Qualitätsbewusstsein.

Ihre Berufsausübung ist geprägt durch direkten Kundenkontakt, wechselnde Bedürfnisse, betriebliche Anforderungen und hohe Ansprüche an Servicequalität, Wirtschaftlichkeit und Zusammenarbeit. Sie müssen flexibel auf unterschiedliche Situationen reagieren, Entscheidungen im operativen Alltag treffen und auch in anspruchsvollen Situationen verantwortungsbewusst und lösungsorientiert handeln.

Als Führungspersonen fördern sie Mitarbeitende durch klare Zielsetzungen, regelmässige Rückmeldungen und eine adressatengerechte Kommunikation. Sie stellen den Informationsfluss sicher, koordinieren die Zusammenarbeit im Team und mit anderen Bereichen und tragen zu einer konstruktiven Betriebskultur bei.

### **1.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur**

Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualität und Attraktivität gastronomischer Angebote. Durch die Gestaltung von Getränke-, Speise- und Veranstaltungsangeboten sowie durch professionelle Kundenbetreuung prägen sie das Kundenerlebnis und tragen zur positiven Wahrnehmung des Betriebs bei.

Wirtschaftlich unterstützen sie den Betrieb durch effiziente Abläufe, zielgerichteten Ressourceneinsatz, Kennzahlenorientierung und marktorientierte Angebotsgestaltung. Damit leisten sie einen Beitrag zur Stabilität und Wettbewerbsfähigkeit von Betrieben der Hotellerie und Gastronomie.

Durch die Einhaltung von Hygiene-, Sicherheits- und Rechtsvorgaben schützen sie Kundinnen und Kunden und Mitarbeitende und sichern eine verlässliche Leistungserbringung. Mit nachhaltigen Massnahmen fördern sie den verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen und tragen zur langfristigen Werterhaltung des Betriebs bei.

Kulturell leisten sie einen Beitrag zur Gastfreundschaft und Servicekultur in der Schweiz. Sie verbinden fachliche Qualität, persönliche Betreuung und betriebliche Professionalität und tragen so zur Weiterentwicklung der Restauration innerhalb der Hotellerie und Gastronomie bei.

## 2 Übersicht der Handlungskompetenzen

Handlungskompetenzbereiche	Handlungskompetenzen				
<b>A</b> Angebot gestalten und Betrieb im Restaurantbereich steuern	A1 Das Getränke-, Speise- und Veranstaltungsangebot unter Berücksichtigung von Zielgruppen, Trends und betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, planen und weiterentwickeln.	A2 Betriebliche Grundlagen für den Restaurantbereich mit Hilfe geeigneter Führungsinstrumente gestalten und deren wirksame Umsetzung im operativen Betrieb sicherstellen.	A3 Prozesse und Abläufe im Restaurantbereich analysieren, koordinieren und deren effiziente sowie qualitätsorientierte Umsetzung sicherstellen.	A4 Die Kundenkommunikation und den Verkauf im Restaurantbereich gestalten und durch situatives Handeln ein nachhaltiges Kundenerlebnis sicherstellen.	
<b>B</b> Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Restaurantbereich sicherstellen	B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.	B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.	
<b>C</b> Betriebswirtschaftliche Prozesse im Restaurantbereich planen, steuern und optimieren	C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.	C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.	
<b>D</b> Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Restaurantbereich sicherstellen	D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.	D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.	D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationssituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.	D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.

### 3 Anforderungsniveau (Leistungskriterien)

Handlungskompetenzbereich A Angebot gestalten und Betrieb im Restaurantbereich steuern		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration tragen die Verantwortung für die Gestaltung und Weiterentwicklung des gastronomischen Angebots sowie für die reibungslose Organisation und Steuerung der operativen Abläufe im Restaurantbereich. Sie analysieren Kundenbedürfnisse und Trends und entwickeln darauf basierend ein marktgerechtes Getränke-, Speise- und Veranstaltungsangebot. Gleichzeitig stellen sie sicher, dass betriebliche Strukturen, Prozesse und Ressourcen effizient eingesetzt werden und ein qualitativ hochstehender Service gewährleistet ist.</p> <p>In ihrer Funktion verbinden sie konzeptionelle Aufgaben mit der operativen Umsetzung im Betrieb. Damit leisten sie einen zentralen Beitrag zur Kundenzufriedenheit, zur Wirtschaftlichkeit des Betriebs sowie zur Positionierung des Unternehmens im Markt.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
A1 Das Getränke-, Speise und Veranstaltungsangebot unter Berücksichtigung von Zielgruppen, Trends und betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, planen und weiterentwickeln.		<p>a1.a Kundenbedürfnisse sowie Trends im Speise-, Getränke- und Veranstaltungsbereich analysieren und bei der Angebotsgestaltung berücksichtigen</p> <p>a1.b Speise- und Getränkeangebote unter Berücksichtigung wirtschaftlicher und ökologischer Vorgaben planen, kalkulieren sowie fachgerecht und kundenorientiert präsentieren</p> <p>a1.c Speise- und Getränkeempfehlungen zielgruppengerecht kombinieren und einsetzen</p> <p>a1.d Ernährungsbedürfnisse sowie kulturelle Anforderungen der Kundinnen und Kunden bei der Angebotsgestaltung berücksichtigen</p> <p>a1.e Speise- und Getränkekarten fach-, markt- und servicegerecht gestalten und formulieren</p> <p>a1.f Offerten für Veranstaltungen erstellen und auf Kundenbedürfnisse ausrichten</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
		a1.g Veranstaltungen planen, organisieren und deren Umsetzung im Betrieb begleiten
<p>A2 Betriebliche Grundlagen für den Restaurantbereich mit Hilfe geeigneter Führungsinstrumente gestalten und deren wirksame Umsetzung im operativen Betrieb sicherstellen.</p>		<p>a2.a Betriebliche Grundlagen und Strukturen im Restaurantbereich planen und deren Umsetzung im Betrieb sicherstellen</p> <p>a2.b Informationen und Entscheidungsgrundlagen für den operativen Betrieb beschaffen, aufbereiten und nutzen</p> <p>a2.c Arbeitsinstrumente zur Steuerung des Betriebs erstellen, instruieren und deren Umsetzung überwachen Standards und Vorgaben im Restaurantbereich umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p>
<p>A3 Prozesse und Abläufe im Restaurantbereich analysieren, koordinieren und deren effiziente sowie qualitätsorientierte Umsetzung sicherstellen.</p>		<p>a3.a Geeignete Hilfsmittel, Systeme und Geräte für den Restaurantbereich auswählen und einsetzen</p> <p>a3.b Mitarbeitende in der Anwendung von Hilfsmittel, Systemen und Geräten instruieren</p> <p>a3.c Den effizienten und fachgerechten Einsatz von Hilfsmitteln, Systemen und Geräten im Betrieb sicherstellen</p> <p>a3.d Den Einsatz von digitalen und betrieblichen Hilfsmitteln, Systemen und Geräten im Arbeitsalltag koordinieren</p> <p>a3.e Serviceabläufe für unterschiedliche Angebotsformen und Veranstaltungen planen und koordinieren</p> <p>a3.f Arbeitsprozesse im Restaurantbereich analysieren und optimieren</p> <p>a3.g Mitarbeitende im Hinblick auf verkaufs- und serviceorientiertes Verhalten schulen</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
		<p>a3.h Die Einhaltung von Qualitätsstandards im Service überwachen</p> <p>a3.i Schnittstellenübergreifende Zusammenarbeit unter Berücksichtigung sozialer Aspekte sicherstellen und koordinieren</p>
<p>A4 Die Kundenkommunikation und den Verkauf im Restaurantbereich gestalten und durch situatives Handeln ein nachhaltiges Kundenerlebnis sicherstellen.</p>		<p>a4.a Verkaufspsychologie im Kundenkontakt anwenden (Im Kundenkontakt professionell, adressatengerecht und serviceorientiert kommunizieren)</p> <p>a4.b Kommunikation im verantwortlichen Bereich vorbereiten, durchführen (, reflektieren), auswerten und Massnahmen festlegen</p> <p>a4.c Wirksame Verkaufs- und Kommunikationsstrategien im Betriebsalltag steuern, instruieren und umsetzen</p> <p>a4.d Kundinnen und Kunden aus verschiedenen Kulturen adressatengerecht beraten und betreuen</p> <p>a4.e Durch professionelles und situatives Handeln ein positives und nachhaltiges Kundenerlebnis sicherstellen</p>

<b>Handlungskompetenzbereich B</b> <b>Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Restaurantbereich sicherstellen</b>		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration stellen sicher, dass im Restaurantbereich alle relevanten gesetzlichen, betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben eingehalten werden. Sie setzen Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzbestimmungen konsequent um und überwachen deren Einhaltung im operativen Betrieb. Dabei berücksichtigen sie insbesondere die Anforderungen an Lebensmittelsicherheit, Arbeitssicherheit sowie den Schutz von Kundinnen und Kunden und Mitarbeitenden.</p> <p>Sie wenden rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag an und stellen sicher, dass betriebliche Abläufe den geltenden Vorschriften entsprechen. Gleichzeitig analysieren sie Entwicklungen in Branche und Marktumfeld und beziehen diese in ihre Entscheidungen ein. Durch die Umsetzung von nachhaltigen Massnahmen tragen sie zu einem verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen sowie zur langfristigen Werterhaltung des Betriebs bei. Damit leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung, zur Rechtssicherheit und zur nachhaltigen Positionierung des Unternehmens.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen.	b1.1 Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Lebensmittelgesetz, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit und Umweltschutz im Arbeitsalltag anwenden  b1.2 Massnahmen zur Unfallverhütung und zum Brandschutz umsetzen und deren Einhaltung sicherstellen  b1.3 Massnahmen zur Förderung und Erhaltung der Gesundheit im Betrieb umsetzen  b1.4 Hygienevorgaben im Betrieb planen, umsetzen und deren Einhaltung überwachen	
B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen.	b2.1 Arbeitsrechtliche Grundlagen zu Arbeitsverträgen, Arbeits- und Ruhezeiten umsetzen  b2.2 Einhaltung von Datenschutzrichtlinien sicherstellen	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.</p>	<p>b3.1 Trends und Entwicklungen im eigenen Betrieb und in der Branche analysieren und konkrete Handlungen für den Arbeitsbereich ableiten</p> <p>b3.2 Massnahmen zur Weiterentwicklung des eigenen Verantwortungsbereichs ableiten</p>	
<p>B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.</p>	<p>b4.1 Ressourcen im Betrieb wirtschaftlich und ökologisch einsetzen</p> <p>b4.2 Beschaffung und Lagerung von Waren unter ökologischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten umsetzen</p> <p>b4.3 Innerbetriebliche Logistik effizient und bedarfsgerecht sicherstellen</p> <p>b4.4 Entsorgungskonzept erarbeiten, umsetzen und kontrollieren Umweltbelastungen im Betrieb erkennen und geeignete Massnahmen ableiten und umsetzen</p> <p>b4.5 Zertifizierungen und Qualitätslabels einschätzen</p>	

Handlungskompetenzbereich C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Restaurantbereich planen, steuern und optimieren		
Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs	<p>Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration sind verantwortlich für die effiziente Planung, Steuerung und Optimierung der betriebswirtschaftlichen Prozesse im Restaurantbereich. Sie organisieren betriebliche Strukturen, koordinieren den Einsatz von Ressourcen und stellen sicher, dass Abläufe reibungslos und zielgerichtet funktionieren. Dabei planen und steuern sie Arbeitsprozesse, überwachen die Einhaltung von Qualitätsstandards und leiten bei Bedarf Verbesserungsmassnahmen ein.</p> <p>Sie setzen Budgetvorgaben um, analysieren betriebliche Kennzahlen und nutzen diese als Grundlage für operative Entscheidungen. Zudem wirken sie bei der Gestaltung und Kalkulation von Angeboten mit und tragen so zur wirtschaftlichen Ausrichtung des Betriebs bei. Durch die Sicherstellung administrativer Abläufe und die Einhaltung rechtlicher Vorgaben leisten sie einen wesentlichen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit, Transparenz und Stabilität des Restaurantbetriebs.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen.	<p>c1.1 Die eigene Organisationseinheit strukturieren und geeignete Instrumente zur Darstellung einsetzen</p> <p>c1.2 Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen im Verantwortungsbereich festlegen und sicherstellen</p> <p>c1.3 Ressourcen bedarfsgerecht planen und deren Einsatz im Betrieb koordinieren</p> <p>c1.4 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen im Verantwortungsbereich erstellen und aktualisieren</p>	
C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen.	<p>c2.1 Anforderungen an Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung betrieblicher und kundenbezogener Bedürfnisse analysieren</p> <p>c2.2 Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren und an veränderte Rahmenbedingungen anpassen</p> <p>c2.3 Leistungen erfassen, auswerten und deren Wirtschaftlichkeit beurteilen</p> <p>c2.4 Verbesserungsmassnahmen ableiten und deren Umsetzung im Betrieb begleiten</p>	c2.a Administrative Prozesse im Betrieb strukturieren und deren Umsetzung sicherstellen

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
	<p>c2.5 Informationen und Daten systematisch erfassen, bewirtschaften und sichern</p> <p>c2.6 Qualitätsmanagement-Instrumente im Betrieb anwenden und zur Sicherung der Dienstleistungsqualität einsetzen</p> <p>c2.7 Geeignete Erhebungsinstrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität entwickeln und einsetzen</p> <p>c2.8 Ergebnisse von Qualitätsmessungen auswerten und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>c2.9 Mitarbeiterinsatz planen und die Umsetzung im Betrieb sicherstellen</p>	
<p>C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.</p>	<p>c3.1 Kosten kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Massnahmen einleiten</p> <p>c3.2 Soll-Ist-Vergleiche durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>c3.3 Kalkulationen für Angebote und Dienstleistungen durchführen und deren Ergebnisse beurteilen</p> <p>c3.4 Kennzahlen berechnen, interpretieren und zur Steuerung des Betriebs einsetzen</p> <p>c3.5 Inventuren durchführen und Ergebnisse auswerten</p> <p>c3.6 Budgetvorgaben im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p> <p>c3.7 Investitionen im eigenen Bereich abschätzen und beantragen</p>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.</p>	<p>c4.1 Marketinggrundlagen im Arbeitsalltag anwenden</p> <p>c4.2 Angebote unter Berücksichtigung von Kundensegmenten und betrieblichen Zielsetzungen mitgestalten</p> <p>c4.3 Marketingmassnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts unterstützen</p>	

Handlungskompetenzbereich D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Restaurantbereich sicherstellen		
<b>Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs</b>	<p>Bereichsleiterinnen und Bereichsleiter Restauration gestalten die Kommunikation im Restaurantbereich aktiv und stellen eine wirkungsvolle Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen sicher. Sie kommunizieren adressatengerecht mit Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Kundinnen und Kunden und sorgen dafür, dass Informationen zielgerichtet weitergegeben werden. Dadurch gewährleisten sie einen reibungslosen Ablauf im operativen Betrieb und fördern eine konstruktive Zusammenarbeit im Team.</p> <p>Sie erkennen Konflikt- und Reklamationssituationen frühzeitig, bearbeiten diese professionell und tragen zu nachhaltigen Lösungen bei. Zudem begleiten sie Veränderungen im Betrieb kommunikativ und unterstützen die Umsetzung neuer Prozesse und Strukturen. Durch ein reflektiertes Selbstverhalten und einen professionellen Auftritt tragen sie zur positiven Wahrnehmung des Betriebs sowie zu einer hohen Servicequalität und Kundenzufriedenheit bei.</p>	
Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln.	<ul style="list-style-type: none"> <li>d1.1 Kommunikationsgrundsätze situations- und adressatengerecht anwenden</li> <li>d1.2 Geeignete Kommunikationsmittel zielgerichtet auswählen und einsetzen</li> <li>d1.3 Das eigene Verhalten im Arbeitsalltag reflektieren und gezielt weiterentwickeln</li> <li>d1.4 In herausfordernden Situationen angemessen und lösungsorientiert handeln</li> <li>d1.5 Führungsverhalten im eigenen Verantwortungsbereich reflektieren und Anpassungen ableiten</li> </ul>	

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.</p>	<p>d2.1 Arbeitsaufträge klar formulieren, vermitteln und deren Umsetzung überprüfen</p> <p>d2.2 Den Informationsfluss im eigenen Verantwortungsbereich sicherstellen</p> <p>d2.3 Mitarbeitende und interne Anspruchsgruppen adressatengerecht informieren</p> <p>d2.4 Die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen planen und koordinieren</p> <p>d2.5 Den Austausch und die Zusammenarbeit im Team aktiv fördern</p> <p>d2.6 Interne Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d2.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p>	
<p>D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.</p>	<p>d3.1 Externe Anspruchsgruppen adressatengerecht beraten und betreuen</p> <p>d3.2 Mit unterschiedlichen Zielgruppen kommunizieren, argumentieren und verhandeln</p> <p>d3.3 Massnahmen zur verkaufsorientierten Kommunikation planen und umsetzen</p> <p>d3.4 Korrespondenz mit externen Anspruchsgruppen situationsgerecht führen</p> <p>d3.5 Informationen adressatengerecht aufbereiten und vermitteln</p> <p>d3.6 Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d3.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p>	<p>d3.a Verkaufsgespräche vorbereiten, durchführen und auswerten</p>

Handlungskompetenzen	Leistungskriterien	Fachspezifische Leistungskriterien
<p>D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationsituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.</p>	<p>d4.1 Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und angemessen bearbeiten</p> <p>d4.2 Reklamationen und Einwände entgegennehmen und lösungsorientiert bearbeiten</p> <p>d4.3 Lösungsorientierte Massnahmen entwickeln, umsetzen und deren Wirkung überprüfen</p> <p>d4.4 Ursachen von Konflikten analysieren und geeignete Massnahmen ableiten</p>	
<p>D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.</p>	<p>d5.1 Mitarbeitenden Gespräche vorbereiten, durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>d5.2 Mitarbeitende entsprechend der Situation und ihren Kompetenzen führen und einsetzen</p> <p>d5.3 Arbeitsleistungen beurteilen und regelmässig konstruktive Rückmeldungen geben</p> <p>d5.4 Mitarbeitende und Lernende instruieren, begleiten und in ihrer Entwicklung unterstützen</p> <p>d5.5 Teams zusammenstellen, anleiten und die Zusammenarbeit fördern</p> <p>d5.6 Auf unterschiedliche Bedürfnisse und Hintergründe von Mitarbeitenden angemessen eingehen</p> <p>d5.7 Aus- und Weiterbildungsbedarfe im Team erkennen und geeignete Massnahmen planen</p> <p>d5.8 Aus- und Weiterbildungen für Mitarbeitende und Lernende organisieren und deren Umsetzung unterstützen</p>	