



Schulinterner Lehrplan

Systemgastronomiefachfrau EFZ

Systemgastronomiefachmann EFZ



1. Semester



Planen und Gestalten der Prozesse

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
1.1.1	<p>Besonderheit der Systemgastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> Die einzelnen Systemgastronomietypen nach Angebot und Zielgruppe definieren und den jeweiligen Anbietern zuordnen. Merkmale und Inhalte der Markenkonzeppte. Die Vor- und Nachteile der Merkmale der Systemgastronomie zusammenfassen. Die Wichtigkeit der Standardisierung erkennen und für den eigenen Betrieb die entsprechenden Massnahmen ableiten. Produkt- und Sortimentsbereiche für eigenen Betrieb entwickeln. Die wichtigsten Erfolgsfaktoren in der Systemgastronomie zusammenfassen. Die Unternehmenspolitik und die Kommunikationspolitik im eigenen Betrieb zusammenfassen.
1.1.2	<p>Segmente der Systemgastronomie</p> <ul style="list-style-type: none"> Die einzelnen Unternehmen nach Konzepten erkennen und beschreiben Die Unternehmen nach verschiedenen Kriterien wie Standort, Serviceart und Sortimentsgestaltung gliedern. Den Stellenwert von aussagekräftigen Daten und Kennzahlen aus Ihrem Betrieb erläutern.
1.1.5	<p>Strategie und Leitbild</p> <ul style="list-style-type: none"> Die wichtigsten Grundvoraussetzungen darlegen, welche es für eine Strategie und ein Leitbild zu definieren braucht. Sie identifizieren die Umsetzung gästeorientierter Strategien der wichtigsten Systemgastronomen. Sie leiten aufgrund der definierten Leitbilder und Strategien in den verschiedenen Unternehmungen mögliche Inhalte für die Mitarbeitenden ab.
1.1.6	<p>Lerndokumentation</p> <ul style="list-style-type: none"> Den Aufbau der Lerndokumentation erklären und den gelernten Stoff korrekt übertragen. Den Sinn und Zweck einer pflichtbewusst geführten Lern- und Leistungsdokumentation erklären.
1.2.1	<p>Die Aufbauorganisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Unterschiede zwischen Diagrammen, Organigrammen und Flow-Charts erklären. Einen Flow-Chart mit den richtigen Symbolen anfertigen. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Organisationsstrukturen beschreiben und diese anhand von visuellen Beispielen benennen. Die nötigen Informationen zum Erstellen einer Organisationsform definieren. Die verschiedenen Organisationsstrukturen grafisch umreissen. Die Vor- und Nachteile der einzelnen Organisationsstrukturen formulieren. Die einzelnen Funktionsbereiche einer Unternehmung darlegen und die entsprechenden Aufgaben zuordnen. Den Unterschied zwischen Aufbau- und Ablauforganisation identifizieren und darstellen.



Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
2.1.1	<p>Anforderung an Lager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die drei möglichen Lagerungsarten wiederzugeben. • Die wesentlichen Eigenschaften der drei Lagerungsarten erklären und diese anhand konkreter Beispiele erläutern. • Die Unterschiede zwischen den drei Lagerungsarten erkennen und erklären. • Für alle drei Lagerungsmöglichkeiten folgende Kriterien bestimmen und die Eigenschaften erläutern: Ordnung, Sicherheit, Grosse, Übersicht, Temperatur, Sauberkeit. • Anhand konkreter Warenbeispiele die zielgerechte Lagerung identifizieren und die Lagerkriterien aufzeigen. • Für gelieferte Waren sowie eigenproduzierte Produkte die Eigenschaften bezüglich Verschliessung, Verpackung und Temperatur wiedergeben und erklären. • Die Grundeigenschaften der Beschriftung erklären und anhand konkreter Beispiele erläutern. • Das FIFO-Prinzip erklären und mittels konkreter Beispiele demonstrieren. • Die Temperaturkontrollen umreissen und anhand konkreter Beispiele präsentieren (wie z. B. bei der Warenannahme). • Das Prinzip der Inventarführung beschreiben. • Sämtliche Produkte beschreiben, welche eine separate Lagerung benötigen, und den Grund dafür erklären (z. B. Reinigungsprodukte usw.). • Die wesentlichen Störungen und Risiken bei der Lagerung erkennen und erläutern. • Die Lagerungsanforderungen mittels Kontroll- und Checklisten erklären. • Die verschiedenen Arbeitsprozesse bei der Lagerung betreffend Energieeffizienz darzustellen.
2.2.2	<p>Ernährungsgrundsätze</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Lebensmittelpyramide darstellen und interpretieren. • Die verschiedenen Stufen der Lebensmittelpyramide identifizieren und die Unterschiede der verschiedenen Stufen erklären. • Die betriebseigenen Produkte in die Lebensmittelpyramide einordnen. • Aus der Lebensmittelpyramide eine gesunde und ausgeglichene Ernährung ableiten. • Die gesunden von den risikoreichen Ernährungsformen identifizieren. • Verschiedene Trends betreffend Gesundheit und Ernährung und formulieren und erklären (Fettleibigkeit, Ernährungshabitus usw.)
2.2.6	<p>Lebensmittel und Waren</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die vier wichtigsten Warengruppen beschreiben. • Verschiedene Produkte in die einzelnen Warengruppen einordnen. • Anhand der Deklaration die Herkunft der Waren/Lebensmittel bestimmen. • Innerhalb der Warengruppen die saisonalen Eigenschaften wiedergeben. • Die wichtigsten Lebensmittel-Labels identifizieren und erklären.



	<ul style="list-style-type: none"> • Die Qualitätsmerkmale in den verschiedenen Warengruppen erklären. • Die verschiedenen Konservierungsarten beschreiben (Akkumulierung im Zusammenhang mit Konservierungsstoffen, Einkochen, Einlegen, Beizen, Marinieren, Pasteurisieren mit Kühlung, Sous-vide usw.). • Die geeigneten Konservierungsarten für die Lebensmittel in Bezug auf Produktqualität formulieren. • Die Bedeutung von Zusatzstoffen (E-Nummern) präsentieren.
--	--



Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
3.2.1 3.2.2	<p>Das Kommunikationsquadrat Kommunikationsstörungen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Modellbildung ableiten, bestehend aus beobachten, beschreiben, wie zwei Menschen durch ihre Kommunikation zueinander in Beziehung stehen. • Das Kommunikationsmodell gestalten und die Grundformen und die Prinzipien definieren. • Die vier Seiten des Kommunikationsquadrates definieren und diese in Beziehung zueinander setzen. • Die Einflüsse von Sender und Empfänger nuancieren. • Anhand von zwei Fallbeispielen die vier Sachebenen der entsprechenden Begründung zuordnen. • Kommunikationsstörungen (sprachlich, verbal, emotional usw.) erkennen. • Die Merkmale (senden und empfangen) beschreiben und die Auswirkungen von Kommunikationsstörungen (Tonalität, sprachliche Barrieren, komplizierte Fachausdrücke, unstrukturierte Erklärungen, Informationsüberfluss, Zweideutigkeiten, verschiedene Kommunikationsebenen, negative Sozialbeziehung, negative Gesprächsführung, unverständliche Ausdrucksweise und nicht richtiges Zuhören). • Die Auswirkungen von Kommunikationsstörungen erkennen. • Gestellte Situationen (bezüglich mehr hörbar als lesbar) erläutern.
3.2.8	<p>Zahlungsarten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die verschiedenen Zahlungsarten beschreiben. • Die Eigenheiten der Zahlungsarten erkennen und die Unterschiede aus Sicht des Gastes darstellen. • Die Vor- und Nachteile der verschiedenen Zahlungsarten aus Sicht des Betreibers (Barzahlung in Landes- und Fremdwährung, Zahlung mit ec/Maestro-Karte und die Zahlung mit Kreditkarten) erläutern. • Die heutigen aktuellen Kassensysteme in der Systemgastronomie beschreiben. • Die Anforderung an ein Kassensystem in der heutigen Zeit formulieren. • Die Funktionen des Kassensystems im Lernbetrieb darlegen. • Den Prozess abbilden und die Kassenfunktion – von der Eingabe der Konsumation bis zur Zahlung des Gastes (alle Zahlungsarten), inklusive individuelle Weisungen erklären.



Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
4.1.1 4.1.2 4.1.3	<p>Vorschriften / Massnahmen / Vorbeugung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesetzliche Grundlage in Bezug auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz beschreiben. • Die zuständige Stelle für Richtlinien in Bezug auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist erklären. • Folgende Abkürzungen ausschreiben und ihren Zweck erläutern: ASA, EKAS, KIGA, KOPAS, PSA, STEG, Suva, SECO. • Die 10 Kapitel der spezifischen Branchenlösung nach EKAS formulieren und umschreiben ihren Inhalt. • In eigenen Worten wiedergeben, welches die Pflichten des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers sind (Art. 3 und 10, Verordnung 3 zum Arbeitsgesetz). • Beschreiben, was ein Unfall ist, und zwischen Betriebs- und Nichtbetriebsunfall unterscheiden. • Je fünf Gefährdungsfaktoren in der Küche und im Gästebereich aufzählen und zu allen vorbeugenden Massnahmen aufschreiben. • Alle Gefahrensymbole richtig benennen und zu allen eine Schutzausrüstung aufzählen. • Beschrieben wie Reinigungsmittel korrekt gelagert werden und was für Risiken bei Nichteinhaltung bestehen. • Drei Gase (Stickstoff, CO₂, Propan) nennen, die korrekte Lagerung und die jeweiligen Gefahren dieser Gase darlegen.
4.1.4	<p>Erste Hilfe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Verantwortungspflicht gegenüber Menschen in Not (unterlassene Hilfeleistung) kennen. • Den Inhalt des Erste-Hilfe-Koffers kennen. • Anhand vier konkreter Situationen (bildliche Darstellung), welche drei ersten Erste-Hilfe-Massnahmen Sie einleiten würden. • Sie können anhand von vier konkreten Situationen beschreiben, welche drei ersten Erste-Hilfe-Massnahmen Sie einleiten würden.
4.2.1	<p>Gesetzliche Normen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eine gesetzliche Bestimmung für den Umweltschutz erklären und wie sie bei Ihnen im Betrieb umgesetzt wird. • Das betriebliche Abfallkonzept in eigenen Worten (Sätzen) wiedergeben. • Fünf energiesparende Massnahmen von Ihrem Betrieb präsentieren. • Die verschiedenen Verpackungsarten (Alu, Plastik, Glas, Karton usw.) und deren Eigenschaften erklären. • Verpackungsarten bestimmen zur Sicherung der Lebensmittelqualität sämtlicher Produkte.
4.2.2	<p>Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei drei Entsorgungssünden (z. B. Altöl im Abwasser) die Konsequenzen darlegen. • Den Begriff «nachhaltiger Einkauf» erklären und beschreiben fünf negative Beispiele aus der Praxis.
4.4.1 4.4.2	<p>LGV / Massnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die drei wichtigsten Geltungsbereiche des LGV formulieren und deren Wichtigkeit für den Gast ausführen. • Die drei wichtigsten Geltungsbereiche der HyV formulieren und führen deren Wichtigkeit für den Gast aus.



4.4.3	<p>Hygienesituation</p> <ul style="list-style-type: none">• sieben Vorschriften aus dem Betrieb zur persönlichen Hygiene beschreiben.• Fünf Krankheitssymptome definieren, bei welchen man verpflichtet ist, diese dem Vorgesetzten zu melden.• Tätigkeiten beschreiben, nach welchen man die Hände waschen muss.• Dargestellte Situationen (z.B. Toilettengang) und deren Auswirkungen beurteilen und definieren Massnahmen dazu.
4.6.3	<p>Reinigung</p> <ul style="list-style-type: none">• Den Unterschied zwischen Reinigen und Desinfizieren erklären.• Die Wirkung des Einsatzes von falschen Reinigungsmitteln formulieren.• Formulieren welche Folgen einer Falschdosierung von Reinigungsmitteln sein können.• Ein Sicherheitsdatenblatt Ihres Betriebes mit den wichtigsten Informationen darauf demonstrieren.• Welche Informationen man dem Sicherheitsdatenblatt entnehmen kann und wo dieses im eigenen Betrieb zu finden sind.



2. Semester



Planen und Gestalten der Prozesse

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
1.1.3	<p>Umweltsphären</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Mega- und Metatrends kennen und Möglichkeiten für den Betrieb ableiten.• Verschiedene Möglichkeiten der Trendforschung zusammenstellen.• Trendzielgruppen und Konsumententypologien zuordnen.• Den Begriff Innovation definiere
1.1.4	<p>Anspruchsgruppen</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Merkmale der Anspruchsgruppen beschreiben.• Die Anspruchsgruppen wiedergeben.• Definieren, welche Anspruchsgruppe, welche Bedürfnisse hat.• Gäste in Anspruchsgruppen einordnen.• Die Erwartungen der jeweiligen Anspruchsgruppe formulieren.• Die verschiedenen Bedürfnisse den Anspruchsgruppen zuordnen.• Anspruchsgruppen der bestehenden Systemgastronomie - Unternehmungen einordnen.• Verschiedene Bedürfnisse nennen und diese auf Beispiele der Systemgastronomie übertragen.
1.2.2	<p>Prozessorganisation</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Vor- und die Nachteile der Prozessorganisation ermitteln.• Anhand einer Standard - Software die betrieblichen Prozesse ermitteln, bearbeiten und wenden sie an.• Prozesse mit einer Standard - Software bearbeiten und darstellen.• Die Prozesse verstehen und planen.
1.2.3	<p>Organisationsinstrumente</p> <ul style="list-style-type: none">• In der Lage sein, für die Tätigkeit im Betrieb ein Pflichtenheft auszuarbeiten.• Für einen bestimmten Bereich im Betrieb eine Stellenbeschreibung gestalten.• Die Unterschiede und die Beziehung zwischen den verschiedenen Organisationsinstrumenten im Betrieb aufzeigen und die Vor- und Nachteile zusammenfassen
1.3.4	<p>Teamarbeit</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Aufgaben, die Kompetenzen und die Verantwortung definieren und an einem konkreten Beispiel pro Teammitglied zuordnen.• Den Kolleginnen und Kollegen ein Feedback gemäss Feedbackregeln geben und erhalten von diesen ein Feedback zurück.• Aufkommende Probleme erkennen und besprechen diese mit den Teammitgliedern.• Offen, laufend und transparent mit dem Team kommunizieren.• Das Team für Neues begeistern und neue Ideen mit dem Team ausarbeiten.• Teamspielregeln erarbeiten und erfassen.• Die Stärken der einzelnen Teammitglieder erkennen und diese entsprechend bei der Arbeitsverteilung einsetzen.• Bei drei dargestellten Konfliktsituationen je einen konkreten Lösungsvorschlag erarbeiten.



1.3.5	<p>Ausbildungsprogramm / Einführungsplan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die gesetzlichen und betrieblichen Vorschriften beschreiben und anwenden. • In der Lage sein, einen neuen Mitarbeitenden angemessen zu schulen und ihm diese Vorschriften zu erklären. • Ein Einführungs- sowie ein Follow-up-Gespräch mit einem neuen Mitarbeitenden gestalten.
1.3.6	<p>Organisation Schnuppertag</p> <ul style="list-style-type: none"> • In fünf Schritten aufzählen, was vor einem Schnuppertag organisiert wird (Bewerber/Betrieb). • Den Empfang am Schnuppertag in drei Schritten zusammenfassen. • Einen Einsatzplan für den potenziellen Mitarbeitenden im Betrieb, inkl. den wichtigsten Arbeiten pro Abteilung erstellen. • Das Formular «Selbstbeurteilung» mit den wichtigsten Punkten zusammenstellen. • Die gemeinsame Tagesbesprechung organisieren. • Das Formular «Eignung für den Betrieb» entwerfen. • Die betriebliche Eignung anhand des Formulars «Selbstbeurteilung» ableiten. • Ein Schlussgespräch mit einem potenziellen Bewerber gestalten. • Die Erkenntnisse des Schnuppertages zusammenfassen und diese an die Personalabteilung weiterleiten.



Beschaffen und Zubereiten der Produkte

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
2.2.4	<p>Energiebedarf.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Grundnährstoffe der gesunden Ernährung wiedergeben. • Die unterschiedlichen Grundnährstoffe beschreiben und ihre Merkmale erklären. • Den täglichen Bedarf der verschiedenen Grundnährstoffe darstellen. • Den täglichen Energie- und Nährstoffbedarf unterschiedlicher Gästegruppen erklären. • Zwischen Geschlecht, beruflicher Tätigkeit, körperlicher Aktivität, dem Alter und der Lebenssituation differenzieren.
2.2.7	<p>Schnittarten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Grösse, Form und Einsatz folgender Gemüseschnittarten bestimmen: <ul style="list-style-type: none"> – Brunoise – Julienne – Bâtonnets • Die Vorteile der verschiedenen Fleischschnittarten erkennen und den Einsatz/die Verwendung anhand konkreter Beispiele beschreiben. • Die verschiedenen Fleischschnittarten zu beschreiben. • Die Fleischstücke bestimmen, die sich für die Schnittarten eignen. • Die Arbeitsschritte, wie Fleischstücke geschnitten werden, erklären und dies mittels konkreter Beispiele interpretieren. • Die Einsetzbarkeit/Verwendung von Fleischstücken anhand konkreter Beispiele erläutern. • Zu den verschiedenen Fleischstücken die entsprechende Garmethode definieren



2.2.10

Getränke

- Die gesetzlichen Vorschriften (LGV) für die verschiedenen Milchsorten und Milcharten darlegen.
- Die verschiedenen Herstellungsprozesse und die Lagerung der Milchsorten erklären.
- Die Herkunftsländer von Kaffee (mindestens fünf) nennen.
- Die beiden Kaffeepflanzen nennen.
- Verschiedene Verpackungssysteme von Kaffee (Kapsel, Bohnen vakuumiert, gemahlener Kaffee vakuumiert, Pads, Dosen) beschreiben.
- Mindestens fünf Qualitätsmerkmale eines guten Kaffees bestimmen.
- Die betriebswirtschaftliche Bedeutung von Kaffee darstellen.

Geräte / Maschinen

- Den Aufbau und die Funktion von Halb- und Vollautomaten beschreiben.
- Die Sicherstellung der Qualität beim Zubereiten von Kaffee aufzeigen.
- Aufzeigen, wie die Qualitätssicherung optimiert wird (Reinigung, Lagerungszeit der Bohnen im Trichter, Milchaufbewahrung usw.)
- Die Hauptanbauländer für Tee (mindestens fünf) nennen.
- Den Unterschied verschiedener Herstellungsverfahren und Verarbeitung formulieren.
- Die Aufbrühzeiten und die Wirkung von den verschiedenen Teesorten/Aufgüssen beschreiben.
- Die korrekte Lagerung von Tee erklären.

Fruchtsäfte

- Die gesetzlichen Bestimmungen für die Deklaration der Fruchtsäfte darlegen.
- Den Unterschied zwischen Nektar, Fruchtsäften, Gemüsesäften, Traubensäften und verdünnten Säften erkennen.
- Je ein Beispiel zu jeder Gruppe bestimmen.
- Die korrekte Lagerung von Fruchtsäften erklären.

Trend- und Süssgetränke

- Die verschiedenen Arten von Süssgetränken ermitteln.
- Die gesetzlichen Zusammensetzungen (LGV) von Süssgetränken darlegen.
- Die Bedeutung von Trends bei Süssgetränken aufzeigen.
- Die betriebswirtschaftliche Bedeutung von Süssgetränken erklären.



Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
3.1.1	<p>Bedeutung und Wirkung</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Angebotsform (handeln am Produkt) und die Serviceform Handlung am Gast erklären.• Die verschiedenen Serviceformen beschreiben und die wesentlichen Unterschiede (Service, Full-Service, Bedienung am Counter und am Buffet (Selbstabholung durch Gast), Selbstbedienung am Salatbuffet, Freechoice) interpretieren.• Den Unterschied zwischen den Begriffen Selbstabholung durch den Gast und Selbstbedienung am Buffet definieren.• Die Merkmale der Angebotsformen: Teller, Buffet/Counter und Take-away erkennen.• Den Unterschied zwischen Anrichten und Präsentation von Produkten erklären.• Daas Anrichten, die Merkmale und die Erfolgsfaktoren erläutern:<ol style="list-style-type: none">1. Teller2. Buffet3. Take away
3.1.2	<p>Verkaufshilfen</p> <ul style="list-style-type: none">• Den Zweck der Verkaufshilfen umschreiben.• Die unterschiedlichen Verkaufshilfen formulieren und deren Einsatzbereiche und Wirksamkeit: Beschriftung beschreiben. Verkaufskommunikation Merchandising Verkaufsanreize, Degustation Positionierung (POS, zweiter Verkaufspunkt, Promotionen, Aktionen und Kassenbereich).
3.1.3	<p>Gestaltungselemente</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Wirksamkeit den entsprechenden Farben zuordnen.• Die Begriffe Komplementärfarben und Kontrastfarben definieren.• Die Farben zueinander in Beziehung (Harmonie) setzen.• Die Hintergründe der verschiedenen Arten zusammenfassen.• Die Warenpräsentation mit folgenden Elementen: 1. Formen, 2. Schnittarten, 3. Garnituren, 4. Kombinationen gestalten und optimieren.• Sie verschiedenen Gestaltungselemente an zehn vorgegebenen Beispielen tabellieren (Matrix).• Die Saisonalität mit Produkten und Gerichten in Beziehung setzen.• Die Wirksamkeit der Saisonalität und der Regionalität aus der Wahrnehmung der Gäste ableiten.• Die Aussage «Ware verkauft Ware» (Warendruck) in kurzen Worten zusammenfassen:<ol style="list-style-type: none">1. Produktemultiplikation (z. B. Erdbeeren in verschiedenen Angeboten)2. Weniger ist mehr (schmaleres und tieferes Angebot)• Die Einflüsse der verschiedenen Gästesegmente mit den Gestaltungselementen verbinden und ein Beispiel ableiten.



Sicherstellen der Nachhaltigkeit und Sicherheit

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
4.3.1	Regelungen Brandschutz <ul style="list-style-type: none">• Die Regelungen des Arbeitsgesetzes zum Brandschutz mit eigenen Worten sinngemäss wiedergeben (UVG Art. 82, Abs. 1).• Die Gefahren und möglichen Ursachen von Bränden in einem Systemgastronomiebetrieb beschreiben.
4.3.2	Schutzmassnahmen Brandschutz <ul style="list-style-type: none">• Massnahmen zum Vermeiden von Bränden definieren.• Bei drei bildlich dargestellten Betriebssituationen die richtigen Löschmassnahmen umschreiben.
4.5.1	HACCP-Konzept <ul style="list-style-type: none">• Die Begriffe HACCP und GHP erklären.• Die vier Vorteile erkennen, welche ein HACCP-Konzept dem Betrieb bringt.• Den Aufbau eines HACCP-Konzeptes umschreiben.• Für die Bereiche Warenannahme, Lagerung und Produktion je drei kritische Kontrollpunkte (CCPs) beschreiben.
4.5.2	Kontrollblätter <ul style="list-style-type: none">• Auf einem ausgefülltem Kontrollblatt Fehler ermitteln (z. B. falsche Temperatur ohne Massnahmen definiert, zu früh ausgefüllt, keine Unterschrift u. a.).
4.5.3	Kontrolltätigkeit <ul style="list-style-type: none">• Mittels eines Flussdiagramms die einzelnen Kontrolltätigkeitsschritte demonstrieren.
4.5.4	Mangelnde Hygiene <ul style="list-style-type: none">• Erklären, warum Kontrollen wichtig sind.• Fünf mögliche Auswirkungen mangelnder Hygiene umschreiben und die daraus folgenden Konsequenzen für Ihren Betrieb ableiten.



3. Semester



Planen und Gestalten der Prozesse

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
1.4.1	<p>Grundbegriffe des Marketings</p> <p>Begriff Marketing</p> <ul style="list-style-type: none">• Den Begriff Marketing definieren.• Die Rolle des Marketings dem Betrieb zuordnen. <p>Entwicklung des Marketings</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Entwicklung des Marketings anhand folgender Märkte ableiten: Verkäufermarkt, Käufermarkt, Bedürfnismarkt <p>Marktgrössen, Marktsegmentierung</p> <ul style="list-style-type: none">• Folgende Marktgrössen zueinander in Beziehung setzen und diese zuordnen: Marktpotenzial, Marktvolumen, Marktanteil, relativer Marktanteil.• Den Begriff Segmentierung definieren.• Anhand der Gästestruktur im Betrieb die verschiedenen Gästetypen und ihre Bedürfnisse segmentieren.• Das Unternehmen im Gesamtmarkt zuordnen und damit die Marktstellung (Marktanalyse) kennen. <p>Produktziele und Lebenszyklus von Produkten</p> <ul style="list-style-type: none">• Die Begriffe Sortimentstiefe und -breite definieren.• Das Produktsortiment im Betrieb kennen und so die Sortimentstiefe und -breite ableiten.• Die Art und Qualität der Produkte (Komplementär-, Substitutionsgüter, Dienstleistungen) definieren.• Die Produktziele des Betriebs (Produkte, Sortimente, Produktionsmenge) kennen und diese für den Betrieb koordinieren.• Den Produkte - Lebenszyklus aufzeigen und die darin vorkommenden fünf Phasen zuordnen. <p>Bedeutung der Marke</p> <ul style="list-style-type: none">• Den Begriff Marke definieren.• Die Bedeutung der Marke für den Betrieb/das Unternehmen ableiten. <p>Marktforschung</p> <ul style="list-style-type: none">• Den Begriff Marktforschung definieren.• Die Methoden der Marktforschung (Primär- und Sekundärmarktforschung) definieren und pro Methode je zwei Vor- und Nachteile zuordnen.• Drei Befragungsmethoden der Primärforschung (z.B. Telefonbefragung, Mystery Shopping, schriftliche Befragung) definieren und je Befragungsmethode zwei Vor- und Nachteile zuordnen.
1.4.2	<p>Marketingmix (4 P's).</p> <ul style="list-style-type: none">• Zielführende Massnahmen für ein System-Marketing ausarbeiten.• Die 4P's ableiten und definieren konkrete Massnahmen für Produkte oder Dienstleistungen.• Die Corporate Identity verstehen, analysieren und sie den 4 P's zuordnen.



	<ul style="list-style-type: none"> • Einen Marketingplan konzipieren, stellen diesen dar und präsentieren ihn. • Mittels der 4 P's einen konkreten Massnahmenplan ausarbeiten. • Für ein konkretes Produkt oder eine konkrete Dienstleistung den Marketing-Mix gestalten. • Den Marketing-Mix interpretieren und diesen anhand der 4 P's formulieren.
1.4.3	<p>Ambiente Raumgestaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drei verschiedene Raumgestaltungskonzepte in der Systemgastronomie entwerfen. <p>Lichtgestaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drei negative Lichteinflüsse auf die Produkte in Beziehung setzen. • Drei negative Lichteinflüsse auf die Verhaltensweise der Kunden ableiten. <p>Präsentation des Angebotes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fünf positive Einflussfaktoren für eine optimale Präsentation definieren. <p>Verkaufsfördernde Massnahmen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die drei wichtigsten Faktoren für eine verkaufsfördernde Präsentation formulieren. <p>5 Sinne</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die fünf Sinne aufzählen und die dazu gehörenden positiv beeinflussenden Faktoren bestimmen.



Beschaffen und Zubereiten der Produkte

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
2.2.9	<p>Garmethoden</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vier mögliche feuchte Garmethoden erklären. • Vier mögliche trockene Garmethoden erläutern. • Das Kochgeschirr nach Gar- und Geschmacksziel umschreiben. • Die Unterschiede zwischen feuchten und trockenen Garmethoden aufzeigen. • Die wichtigen Kriterien erklären, welche bei der Wahl der Fettstoffe, Temperatur und Einstellungen der Thermostate zu beachten sind. • Erklären, worauf beim Kochgut geachtet werden muss, um eine hohe Produktqualität zu erreichen (in Bezug auf Menge, nasse Produkte oder paniert/im Teig). • Erklären, wie sich das Kochgut nach dem Frittieren, Würzen und dem Zudecken verhält. • Die QS-Richtlinien (gesetzliche und betriebliche) betreffend der Feststellung von verdorbenem Öl und der Reinigung wiedergeben. • Den Umgang mit verschiedenen Öl-Testgeräten und deren Messwert deuten.



Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
3.1.4	<p>Sensorik</p> <ul style="list-style-type: none">• Die fünf Sinne (Sehen, Hören, Riechen, Tasten und Schmecken) des Menschen definieren und diese mit Beispielen aus dem Alltag (Emotionen) verbinden.• Die Wirkung und Wahrnehmung der fünf Sinne ableiten und setzen diese in Bezug auf den Verkauf von Produkten.• Zusammenfassen, weshalb der Sehsinn aus der Sicht des Verkaufens der wichtigste der fünf Sinne ist.• Verkaufspräsentationen entwickeln, welche optimal dem Sehsinn zugeordnet werden können.• Ein Beispiel in Beziehung zu den fünf Sinnen setzen und ordnen die Verkaufsförderungswirksamkeit den einzelnen Sinnen zu (z. B. Brot sehen, Brot tasten, Knusprigkeit hören, riechen und schmecken bei Degustationen).• Ableiten, warum eine Produkte-Degustation aus Sicht der fünf Sinne die grösste Verkaufschance hat.• Die gustatorische Wahrnehmung (süss, salzig, sauer, bitter, umami) definieren.
3.1.5	<p>Point of Sale (PoS)</p> <ul style="list-style-type: none">• Das Ziel und den Begriff Point of Sale definieren und die Verkaufssteuerungsmerkmale in Beziehung zu den verschiedenen Systemgastronomieformen (Selbstbedienung, Bedienung, Counter) setzen.• Zu den einzelnen Verkaufsgrundsätzen verschiedene spezifische Beispiele. – Warendruck (Menge/Masse) definieren.<ul style="list-style-type: none">– Warengruppe (Gruppierungen, süss und salzig, warm und kalt)– Warenfluss (Zugänglichkeit)– Warenpräsentation (verkaufsaktive Seite, Schonung und Pflege)– Kommunikation (Information, Beschriftung).• Die Vorgaben und Deklarationspflichten für den PoS aus den verbindlichen gesetzlichen Bestimmungen ableiten.• Die Erfolgsfaktoren einer Front-Cooking-Station konzipieren.• Den Begriff Impulsverkauf definieren und eine Kassenstation für einen optimalen Impulsverkauf konzipieren.• Je eine Getränkestation warm in Selbstbedienung und Bedienung (Kaffee-Bar) entwerfen und die wesentlichen Unterschiede nuancieren.• Alle möglichen kalten Getränkestationen definieren und die Vor- und Nachteile ableiten.• Die Verkaufssteuerungsmerkmale, Verkaufsgrundsätze, gesetzlichen Vorgaben und Deklarationspflichten in Verbindung mit setzen:<ul style="list-style-type: none">– Buffet (warm und kalt)– Front Cooking– Getränkestation (warm und kalt) – PoS für Impulsverkauf (Kassenzone)



4. Semester



Planen und Gestalten der Prozesse

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
1.3.1	<p>Zielorientierte Führung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Vor- und Nachteile einer zielorientierten Führung zusammenfassen und präsentieren. • Die erfolgreiche Umsetzung definieren. • Die Idee einer zielorientierten Führung erklären. • Die Vor- und Nachteile der zielorientierten Führung wiedergeben. • Für die erfolgreiche Umsetzung der zielorientierten Führung geeignete Massnahmen beschreiben. • Ziele für die erfolgreiche Umsetzung der zielorientierten Führung beschreiben.
1.3.2	<p>Führungsstile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die verschiedenen Führungsstile erklären: <ul style="list-style-type: none"> – autoritärer Führungsstil – kooperativer Führungsstil – charismatischer Führungsstil – bürokratischer Führungsstil – autokratischer Führungsstil – laissez-faire Führungsstil – patriarchalischer Führungsstil – situativer Führungsstil – informierender Führungsstil – delegativer Führungsstil – autonomer Führungsstil • Die Auswirkungen, welche die verschiedenen Führungsstile auf die Mitarbeitenden und den Unternehmenserfolg haben können, beschreiben
1.3.3	<p>Arbeitsplanung</p> <p>Arbeitsplanung nach gesetzlichen Vorgaben</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Arbeitspläne unter Berücksichtigung der drei wichtigsten gesetzlichen Vorgaben gestalten. • ... nach betrieblichen Anforderungen • Die Arbeitspläne mit Einbezug der betrieblichen Besonderheiten/Anforderungen entwerfen und drei Beispiele dazu kennen. • ... nach Produktivitätsvorgaben/Kennzahlen • Drei positive Punkte der Produktivitäts-/Kennzahlenvorgaben in die Arbeitsplanung mit einbeziehen. • ... nach Qualifikation der Mitarbeiter • Die unterschiedlich ausgebildeten Mitarbeitenden in eine optimale Arbeitsplanung mit einbeziehen und drei negative Auswirkungen bei falscher Planung kennen. • ... nach persönlichen Bedürfnissen • Die Arbeitspläne unter Berücksichtigung persönlicher Bedürfnisse der Mitarbeitenden gestalten und fünf Beispiele aufzählen.



Beschaffen und Zubereiten der Produkte

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
2.2.8	<p>Convenience Food</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Definition für Convenience Food erklären. • Mindestens vier Vor- und Nachteile aufzeigen und die Konsequenzen beim Einsatz von Convenience-Produkten in Bezug auf Effizienz, Arbeitsablauf und Arbeitsorganisation erklären. • Die Einsatzmöglichkeiten von Convenience Food bestimmen. • Die Fertigungsstufen und den Verarbeitungsgrad von Convenience Food erläutern. • Die Aufbereitungsmethoden für Convenience Food erklären, welche die Qualität, Garung und Aussehen der Produkte sicherstellen. • Den Unterschied zwischen Eigenproduktion und industriellem Convenience Food umschreiben. • Die Methoden erläutern, welche zur Veredelung von Convenience-Produkten angewendet werden



Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
3.2.4	<p>Zusatzverkäufe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Das Wort Verkauf definieren und den Begriff Zusatzverkauf (Mehrverkauf) davon ableiten. • Die Bedeutung des Zusatzverkaufs auf die Gästezufriedenheit, den Umsatz und Gewinn ableiten. • Die verschiedenen Arten von Zusatzverkäufen und deren Wirkung ausarbeiten. • Neue Formen des Zusatzverkaufs entwickeln.
3.2.3	<p>Verkauf und Gästeberatung (einfache Situation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Begriffe «passives Verkaufen» und «aktives Verkaufen» definieren und sie von Beispielen ableiten. • Die einzelnen Verkaufssprachmethoden (Fragetechniken) mit praktischen Beispielen verbinden. • Planen und führen eines Verkaufsgesprächs mit einer konkreten, vorgegebenen Situation. • Die Bedeutung definieren: «Verkaufen» löst Gefühle aus und ist Begegnung in einem Klima des Vertrauens. • Die 55–38–7-Regel an praktischen Beispielen ausarbeiten. • Den Weg des Gastes aus Sicht «Verkauf» (Erfolgsfaktoren) gestalten.
3.2.3	<p>Verkauf und Gästeberatung (anspruchsvolle Situation)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den Reklamationsablauf (Ruhe bewahren, zuhören, Reklamation anerkennen, danke sagen, entschuldigen, eigene Kompetenz/Hilfe holen und handeln/verabschieden) definieren. • Das Handeln und Denken mit Gestik und Mimik in Beziehung (Glücksquadrat) setzen. • Die Erklärung der Bedeutung «Reklamation ist immer auch eine Chance» ableiten.



5. Semester



Planen und Gestalten der Prozesse

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
1.5.1	<p>Break-even-Analyse / Deckungsbeiträge</p> <ul style="list-style-type: none"> Folgende Begriffe erklären: KF = Fixkosten Gmin = Gewinn P = Absatzpreis K = Variable Kosten X = Produktionseinheit, Stückzahl, Zeitfaktor, Stunden usw. Lage, fixe und variable Kosten zuzuordnen, und erklären mit anschaulichen Beispielen den Unterschied. Die Formeln zur Erlangung der relevanten Resultate korrekt anwenden. Aufgrund praxisnaher Beispiele den Deckungsbeitrag berechnen und eine Break-even-Analyse erstellen. Die Bedeutung und Wichtigkeit einer DB-Rechnung aufzeigen.
1.5.2	<p>Zuschlagskalkulation</p> <ul style="list-style-type: none"> Den Begriff Zuschlagskalkulation definieren und erklären. Den Unterschied zwischen summarischer und differenzierender Zuschlagskalkulation erklären. Die Begriffe Wareneinsatz, Gemeinkosten, Gewinn und Umsatzsteuer/Mehrwertsteuer erklären. Aufgrund von praxisnahen, vorhandenen Kennzahlen selbstständig einen Verkaufspreis für ein Gericht und/oder Menü (mit differenzierender Zuschlagskalkulation) kalkulieren.
1.5.3	<p>Controllingprozess</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Kennzahlen richtig interpretieren und die dazu wichtigen Schlüsse daraus ziehen. Die Kennzahlen verstehen und daraus ableiten, welche Auswirkungen diese haben. Den Kreislauf der Kennzahlenauswertung zu den einzelnen fünf Bereichen beschreiben. Die einzelnen Punkte der Kennzahlenauswertung beschreiben und formulieren, weshalb diese wichtig sind. Erklären, weshalb es in diesen Bereichen wichtig ist, Kennzahlenauswertungen



Beschaffen und Zubereiten der Produkte

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
2.2.3	<p>Nährstoffe</p> <ul style="list-style-type: none"> Den Aufbau eines Proteins und seine Hauptaufgabe erklären. Die Bedeutung von Proteinen in der Ernährung aufzeigen. Den Aufbau der Fette und deren Aufgabe im Körper erklären. Unterscheiden zwischen tierischen und pflanzlichen Fetten. Erläutern den Unterschied zwischen gesättigten und ungesättigten Fettsäuren. Die Bedeutung von Proteinen in der Ernährung aufzeigen.



	<ul style="list-style-type: none"> • Den Aufbau und die Aufgabe von Kohlenhydraten im Körper erklären. • Die Bedeutung von Kohlenhydraten in der Ernährung erklären. • Die Bedeutung und den täglichen Bedarf von Wasser für den menschlichen Körper beschreiben. • Die Hauptbestandteile von Wasser und deren Aufgaben formulieren. • Die Bedeutung der Vitamine und ihre Wirkung im Körper beschreiben. • Die Aufgaben der Vitamine formulieren. • Zwischen Mengenelemente und Spurenelemente unterscheiden. • Beschreiben, wovon der tägliche Bedarf an Mineralstoffen abhängig ist. • Die Bedeutung der Mineralstoffe und ihre Wirkung im Körper beschreiben. • Die Aufgabe der sekundären Pflanzenstoffe beschreiben.
2.2.5	<p>Weitere Stoffe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die häufigsten Allergene (Laktose, Gluten, Nuss, Sellerie) ermitteln. • Mögliche Folgen und Auswirkungen von Allergenen für den Organismus formulieren. • Daraus erforderliche Massnahmen aufstellen (Deklarationserklärungen, Alternativangebote). • Die wesentlichen Konsequenzen für die Arbeit ermitteln und die nötigen Informationen in der Fachliteratur herausfinden. • Unerwünschte Inhaltsstoffe wie Fremd- und Schadstoffe nennen. • Die gebräuchlichsten Zusatzstoffe (E-Nummern) präsentieren.



Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
3.2.6	<p>Gästezufriedenheit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die verschiedenen Einflussfaktoren der Gästezufriedenheit beschreiben. • Die verschiedenen Formen zur Erfassung der Gästezufriedenheit (täglicher Dialog mit den Gästen, Gästekarte/Gästebuch/Feedbackinstrument, Gästebefragung, Mystery Checks) und der Indikatoren (Frequenz, Qualität, Statistiken) präsentieren. • Das Beispiel einer Gästebefragung analysieren und eine Auswertung anfertigen und leiten den entsprechenden Massnahmenplan ab.
3.2.7	<p>Feedbackkultur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die verschiedenen Feedback-Formen (positiv, konstruktiv, destruktiv, zeitgerecht/ zeitnah, sachlich) definieren und deren Wirkung begründen. • Anhand eines Beispiels ein destruktives Feedback in ein konstruktives optimieren. • Das Bewusstsein für die Wichtigkeit und Bedeutung der konstruktiven Feedbacks entwickeln. • Gegenüber dem Umfeld eine aktive und konstruktive Feedbackkultur leben und deren Wichtigkeit begründen.



6. Semester



Planen und Gestalten der Prozesse

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
1.5.4	Betriebliche Kennzahlen <ul style="list-style-type: none"> • Die kritischen Kennzahlen des Musterbetriebes analysieren und direkte Massnahmen zur Verbesserung zuordnen. • Zu dem Begriff «Rentabilität» je zwei gute und zwei schlechte Beispiele gegenüber stellen. • In Fallbeispielen «hohe Wirtschaftlichkeit» sortieren und die konkreten Massnahmen zur Verbesserung einordnen. • «Gesteigerte Produktivität» mit zwei Beispielen aus dem eigenen Betrieb reflektieren. • Die optimale Kapazität/Auslastung (Frequenz) in einem Musterbetrieb anhand der Anzahl Sitzplätze bestimmen. • Einen Musterbetrieb auf die beiden Kennzahlen Kapazität/Auslastung analysieren. • Gute und schlechte Produktivität anhand von zwei Beispielen unterscheiden. • Die verschiedenen möglichen Betriebskosten in einer Tabelle aufliedern.
1.5.5	Rapporte <ul style="list-style-type: none"> • Zum Begriff «Rapporte» eine Übersicht mit möglichen Rapporten erstellen. • Anhand einer Matrix aufzeigen, welche Rapporte in welchen Arbeitsbereichen benötigt werden. • Aufzeigen, welche Zielsetzungen mit dem Einsatz von Rapporten in den jeweiligen Arbeits- bereichen verfolgt werden



Beschaffen und Zubereiten der Produkte

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
	<ul style="list-style-type: none"> • Repetition



Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste

Leistungsziel nach Bildungsplan	Themen
	<ul style="list-style-type: none"> • Repetition