



ABB Fachbereich / Qualifikationsverfahren

Handbuch Validierungsverfahren Teil 2

Berufsspezifische Anhänge

Restaurantfachfrau EFZ 2019

Restaurantfachmann EFZ 2019

Bildungs- und Kulturdirektion des Kantons Bern

Juli 2024



Inhaltsverzeichnis

1	Wege Berufsabschluss für Erwachsene	3
2	Nutzungsbestimmungen Validierungstool	4
3	Eingangsportale Kantone	6
4	Qualifikationsprofil Restaurantfachfrau/-mann EFZ	6
5	Bestehensregeln Validierung von Bildungsleistungen Restaurantfachfrau/-mann EFZ	6
6	Anforderungsprofil Allgemeinbildung Kanton Bern	7
7	Selbstbeurteilung	11
8	Anerkennung der Berufserfahrung	19
9	Mustererfahrungsbericht	20
10	Dokumentenkontrolle	23

1 Wege Berufsabschluss für Erwachsene

Sie haben noch keinen Berufsabschluss erworben oder arbeiten seit Längerem in einem anderen als dem erlernten Beruf und möchten auch für diesen Beruf ein Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis erwerben?

Ein anerkannter Berufsabschluss bringt Ihnen Vorteile. Sie verbessern Ihre Situation auf dem Arbeitsmarkt, eröffnen sich vielfältige Weiterbildungsoptionen und haben normalerweise bessere Verdienstmöglichkeiten.

Es ist nie zu spät, einen eidgenössischen Abschluss (Fähigkeitszeugnis EFZ oder Berufsattest EBA) zu erwerben. Dabei stehen Ihnen vier Wege offen: Die berufliche und die verkürzte berufliche Grundbildung (je mit Lehrvertrag), die direkte Zulassung zur Abschlussprüfung (Qualifikationsverfahren, ohne Lehrvertrag) und die Validierung. Wenn Sie bereits spezifische Vorkenntnisse mitbringen, können diese angerechnet werden.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, zu einem eidgenössischen Berufsattest (EBA) oder einem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis(EFZ) zu kommen:

	Berufliche Grundbildung	Verkürzte berufliche Grundbildung	Direkte Zulassung zur Abschlussprüfung	Validierung von Bildungsleistungen
Voraussetzungen	<ul style="list-style-type: none"> Lehrvertrag 	<ul style="list-style-type: none"> Abgeschlossene Erstausbildung und/oder entsprechende berufliche Kompetenzen Lehrvertrag 	<ul style="list-style-type: none"> 5 Jahre generelle Berufserfahrung, (davon 2 bis 5 Jahre berufsspezifisch – je nach Beruf) 	<ul style="list-style-type: none"> 5 Jahre generelle Berufserfahrung, (davon 2 bis 5 Jahre berufsspezifisch – je nach Beruf)
Dauer und Modus	<ul style="list-style-type: none"> 2 bis 4 Jahre (Vollzeit, Teilzeit auf Gesuch möglich) 	<ul style="list-style-type: none"> 1 bis 2 Jahre verkürzte Lehre (Vollzeit oder Mindestpensum) 	<ul style="list-style-type: none"> je nach Vorbildung/Praxiserfahrung (berufsbegleitend) 	<ul style="list-style-type: none"> je nach Vorbildung/Praxiserfahrung (berufsbegleitend)
Vorgehen	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung, Abschlussprüfung 	<ul style="list-style-type: none"> verkürzte Ausbildung, Abschlussprüfung 	<ul style="list-style-type: none"> individuelle Vorbereitung, Abschlussprüfung 	<ul style="list-style-type: none"> Dossier erstellen, Dossierbeurteilung, Beurteilungsgespräch, ergänzende Bildung
Abschluss	<ul style="list-style-type: none"> eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest 	<ul style="list-style-type: none"> eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest 	<ul style="list-style-type: none"> eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest 	<ul style="list-style-type: none"> eidg. Fähigkeitszeugnis oder eidg. Berufsattest
Kosten	<ul style="list-style-type: none"> kostenlos 	<ul style="list-style-type: none"> kostenlos 	<ul style="list-style-type: none"> ohne Erstausbildung kostenlos 	<ul style="list-style-type: none"> kostenlos*

*für Kandidierende die im Kanton Bern wohnhaft sind

Unter folgendem Link können Sie sich detailliert über die verschiedenen Wege informieren.

BIZ Berufsberatungs- und Informationszentren Bern: www.be.ch/bae

Validierungsverfahren

Das Validierungsverfahren ist ein Qualifikationsverfahren gemäss Berufsbildungsgesetzgebung, das einen Berufsabschluss ohne Grundbildung und ohne formale Abschlussprüfung ermöglicht. Die Teilnehmenden zeigen auf andere Art und Weise, dass sie die beruflichen und allgemeinbildenden Handlungskompetenzen im angestrebten Beruf besitzen.

Für das Validierungsverfahren wird ab dem 1. Januar 2020 im Kanton Bern eine prozessunterstützende Software (Validierungstool) eingesetzt.

2 Nutzungsbestimmungen Validierungstool

1 Gegenstand

Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Bern führt im Kanton Bern das vom Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation anerkannte Validierungsverfahren von Bildungsleistungen und die direkte Zulassung zur Abschlussprüfung durch. Die Validierungsverfahren werden in der Regel für Teilnehmende aus der gesamten Deutschschweiz angeboten.

In einem Validierungsverfahren wird belegt, über welche Fähigkeiten und Kompetenzen eines bestimmten Berufes die Teilnehmenden bereits verfügen. Hierzu werden allgemeinbildende und berufliche Handlungskompetenzen in einem Validierungsdossier dokumentiert, und es wird nachgewiesen, was der/die Teilnehmende in seinem/ihrerem Beruf oder auch ausserhalb des Berufes theoretisch gelernt und in der Praxis angewendet hat. In der anschliessenden Validierung erhält man eine Bestätigung, die detailliert aufzeigt, welche Bildungsleistungen angerechnet werden. Das vorliegende Validierungstool wird für die Dossiererstellung benötigt und leitet durch das Validierungsverfahren.

Im Zulassungsverfahren wird belegt, dass der/die Teilnehmende über mindestens fünf Jahre Berufserfahrung (spezifische Berufserfahrung gemäss der Bildungsverordnung im angestrebten Beruf) verfügt. Wenn die erforderlichen Berufskennnisse belegt sind, kann der Berufsabschluss durch Absolvieren der Abschlussprüfung erworben werden. Das vorliegende Zulassungstool dient zur Abklärung der vorhandenen Berufskennnisse und möglichen Dispensationen.

2 Nutzerinnen und Nutzer/Zugriffsberechtigte

Das Validierungs- und Zulassungstool kann von Kandidatinnen und Kandidaten sowie von Expertinnen und Experten genutzt werden.

Die Teilnehmenden im Validierungs- und im Zulassungsverfahren sind als die Nutzerinnen und Nutzer zum wahrheitsgetreuen und selbstständigen Verfassen des Inhalts der Dossiers verpflichtet.

3 Registrierung/Kosten/Freischaltung

Die Teilnehmenden müssen bei der erstmaligen Registrierung die folgenden Angaben zu ihrer Person machen:

- Name/Vorname
- Geburtsdatum
- AHV-Nummer (13-stellig)
- Nationalität und Heimatort
- Telefonnummer
- E-Mail-Adresse
- Privatadresse

Für den Erwerb des Logins wird von den Kandidatinnen und Kandidaten eine Nutzungsgebühr in der Höhe von CHF 90.- erhoben. Erfolgt die Bezahlung der Nutzungsgebühr nicht innerhalb der auf der Rechnung festgelegten Zahlungs- und Mahnfrist, wird den Teilnehmenden das Login entzogen.

Experten/-innen, ebenso wie Mitarbeitende der Berufsberatung Bern, bzw. des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes Bern erhalten ein Login zur Ausübung ihrer Tätigkeit im Rahmen des Validierungs- und Zulassungsverfahrens. Die genannten Personengruppen können sich nicht selbst registrieren, sondern erhalten die Zugangsdaten von den verantwortlichen kantonalen Stellen.

Der Benutzername und das Passwort sind nicht übertragbar und dürfen nur von der berechtigten Person benutzt werden.

Für die Nutzung des Tools muss eine Natelnummer hinterlegt werden, an die ein persönlicher Code geschickt wird. Die Natelnummer wird im Profil nicht angezeigt und wird zu keinem anderen Zweck als zur erhöhten Sicherheit im Loginverfahren verwendet.

4 Datenschutz

Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Bern ist zur Wahrung der Datenschutzgesetzgebung verpflichtet. Persönliche Daten, die beim Ausfüllen von Formularen über das Zulassungs- und Validierungstool übermittelt werden, sind vertraulich und werden nicht an Dritte weitergegeben.

Daten zu den Validierungsverfahren sowie auch Daten von abgebrochenen Validierungsverfahren werden zu Statistikzwecken in anonymisierter Form gespeichert. Dasselbe gilt für Daten aus Zulassungsverfahren und abgebrochenen Zulassungsverfahren.

Die während des Validierungs- und Zulassungsverfahrens erstellen Dossiers werden bis zum Ablauf der Beschwerdefrist bzw. bis zur rechtskräftigen Erledigung allfälliger Beschwerden aufbewahrt, mindestens jedoch während eines Jahres. Anschliessend werden sie vollständig gelöscht. Dossiers aus abgebrochenen Verfahren werden innerhalb eines Jahres ohne Systemzugriff unwiderruflich gelöscht.

5 Datensicherung

Die Datensicherheit wird durch angemessene technische und organisatorische Massnahmen gewährleistet. Nur die freigeschalteten Nutzerinnen und Nutzer des Tools sowie die ins Validierungs- und Zulassungsverfahren involvierten Mitarbeitenden des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes des Kantons Bern haben Zugriff auf die Daten.

Daten werden über einen gesicherten elektronischen Kanal übertragen. Passwörter werden verschlüsselt abgelegt. Demgegenüber werden Informationen betreffend Statusänderungen des Dossiers per E-Mail und damit auf einem ungesicherten Kanal übermittelt. Somit besteht das Risiko, dass jeweils die Sender- und Empfängeradressen durch Drittpersonen abgefangen und eingesehen werden können.

Für die Geheimhaltung des Passworts tragen die Nutzer und Nutzerinnen die Verantwortung.

Bei der Nutzung des Tools ausserhalb der Räumlichkeiten des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes des Kantons Bern sind die Nutzer und Nutzerinnen dazu verpflichtet, dass keine sensitiven Informationen an unbeteiligte Personen gelangen. Dazu gehört die Einsicht auf und die Ansteuerung von peripheren Geräte (Monitore, Drucker, etc.), welche nur für die berechtigten Personen möglich sein dürfen.

6 Urheberrecht

Das Mittelschul- und Berufsbildungsamt des Kantons Bern ist Lizenznehmer des Zulassungs- und Validierungstools der Ivaris AG und für den Inhalt des Tools verantwortlich.

Sämtliche Online-Dokumente und Webseiten sowie ihre Teile sind urheberrechtlich geschützt und dürfen nur zum privaten Gebrauch kopiert und ausgedruckt werden. Ohne vorgängige schriftliche Erlaubnis des Mittelschul- und Berufsbildungsamtes Bern dürfen die Dokumente und Webseiten sowie ihre Teile weder vervielfältigt noch auf anderen Servern gespeichert, in Newsgroups oder Online-Dienste eingespeist oder auf einer CD-ROM oder anderen Datenträgern gespeichert werden.

7 Gewährleistung / Haftungsausschluss

Für die Haftung wird auf die allgemeinen Hinweise für die Nutzung der Internetseiten des Kantons Bern verwiesen.

Die Chefexperten/-innen und Experten/-innen und die Mitglieder der Prüfungskommissionen unterliegen den Bestimmungen der kantonalen Staatshaftung (Art. 100 ff. des Personalgesetzes vom 16. September 2004, PG, BSG 153.01). Wenn Dritten gegenüber widerrechtlich Schaden zugefügt wird, kann der Kanton auf die verantwortliche Person Rückgriff nehmen, wenn diese den Schaden vorsätzlich oder grobfahrlässig verursacht hat.

8 Annahme der Nutzungsbestimmungen

Bevor die Kandidatinnen und Kandidaten sowie die Expertinnen und Experten das Tool benutzen, müssen sie den Nutzungsbedingungen zustimmen. Die Annahme der vorliegenden Nutzungsbestimmungen erfolgt elektronisch.

3 Eingangsportale der Kantone

Folgender Link dient den Kandidatinnen und Kandidaten, die zuständige Ansprechperson / die zuständige Institution im Validierungsverfahren zu finden.

www.berufsberatung.ch/dyn/show/115332

4 Qualifikationsprofil Restaurantfachfrau/-mann EFZ

Kann auf der Seite des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) eingesehen werden:

www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/78705

5 Bestehensregeln Validierung von Bildungsleistungen Restaurantfachfrau/-mann EFZ

Kann auf der Seite des Staatssekretariats für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI) eingesehen werden:

www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/78705

6 Anforderungsprofil Allgemeinbildung Kanton Bern

Validierung in der Allgemeinbildung

In dem von Ihnen eingereichten Dossier zeigen Sie, dass Sie neben den Handlungskompetenzen in Ihrem Beruf auch über Handlungskompetenzen in der Allgemeinbildung verfügen. Die Anforderungen der Allgemeinbildung werden in die Beurteilung des Dossiers einbezogen.

In der Allgemeinbildung setzen Sie sich mit dem persönlichen, dem beruflichen und dem gesellschaftlichen Bereich auseinander. Sie wählen für jeden Bereich ein Thema oder eine Fragestellung aus, mit der Sie sich vertieft auseinandersetzen.

Persönlicher Bereich

Im persönlichen Bereich stehen Sie im Zentrum. Sie setzen sich mit einem persönlichen Thema oder Fragestellung auseinander und zeigen auf, dass Sie in diesem Bereich über die Handlungskompetenzen verfügen.

Mögliche Themenfelder können folgendermassen aussehen:

- Die eigene Rolle im familiären Umfeld und verschiedene Formen des Zusammenlebens unter Einbezug der rechtlichen und sozialen Aspekte wahrnehmen
- Die eigene Rolle als Mieterin/Mieter oder Eigentümerin/Eigentümer einer Immobilie/Wohnung und damit verbundene rechtliche und wirtschaftliche Folgen wahrnehmen
- Als Konsumentin/Konsument unter Berücksichtigung einer nachhaltigen Entwicklung eine verantwortungsbewusste und überlegte Haltung einnehmen
- In Bezug auf das eigene kulturelle Leben und auf dasjenige des eigenen Umfelds eine reflektierte Haltung einnehmen
- Bei Entscheidungen des täglichen Lebens eigene Werthaltungen einbeziehen

Viele andere Themen oder Fragestellungen sind möglich und erwünscht.

Beruflicher Bereich

Im beruflichen Bereich stehen Sie und ihre berufliche Situation im Zentrum. Sie setzen sich mit einem Thema oder Fragestellung auseinander und zeigen auf, dass Sie in diesem Bereich über die Handlungskompetenzen verfügen. Das Thema oder die Fragestellung sind eng mit Ihrer beruflichen Situation verknüpft, grenzen sich aber von den Handlungskompetenzen ab, die Sie im berufskundlichen Teil des Dossiers nachgewiesen haben.

Mögliche Themenfelder können folgendermassen aussehen:

- Arbeitsrechtliche Herausforderungen als Arbeitnehmende Person bewältigen
- Die eigene berufliche Vorsorge- und Versicherungssituation in Bezug auf verschiedene Risiken regeln
- Die Sicherheit der eigenen beruflichen Situation in Beziehung zu wirtschaftlichen, technologischen und ökologischen Entwicklungen der eigenen Branche setzen
- Das eigene berufliche Handeln den verschiedenen Erwartungen innerhalb und ausserhalb des Betriebes anpassen

Viele andere Themen oder Fragestellungen sind möglich und erwünscht.

Gesellschaftlicher Bereich

In diesem Bereich geht es um Sie als Person, die Bestandteil einer Gesellschaft ist. Sie setzen sich mit einem Thema oder einer Fragestellung auseinander und zeigen auf, dass Sie in diesem Bereich über die Handlungskompetenzen verfügen.

Mögliche Themenfelder können folgendermassen aussehen:

- Gestaltungsmöglichkeiten eines politischen Systems nützen
- Mit staatlichen Organen und Institutionen zusammenarbeiten
- Differenziert Stellung nehmen zu Positionen von Interessengruppen in Bezug auf politische oder wirtschaftliche Themen von regionaler, kantonaler, nationaler oder internationaler Bedeutung
- Vereinigungen auf politischer, wirtschaftlicher, sozialer oder kultureller Ebene in die eigene Lebensgestaltung mit einbeziehen
- Mit den Herausforderungen einer interkulturellen Gesellschaft umgehen

Viele andere Themen oder Fragestellungen sind möglich und erwünscht.

Arbeitsauftrag

1. Sie wählen für jeden Bereich ein Thema aus oder formulieren eine Fragestellung, mit der Sie sich auseinandersetzen wollen.
2. Sie suchen nach Informationen, recherchieren, machen sich Notizen und sammeln alles, was es braucht, um sich mit dem jeweiligen Bereich gezielt auseinandersetzen zu können.
3. Sie verfassen für jeden Bereich einen Text anhand der beschriebenen Kriterien im Umfang von 2–3 A4-Seiten.
4. Kriterien:

Zuordnung:

Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung ist der nachzuweisenden Handlungskompetenz korrekt zugeordnet.

Situation:

Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung entspricht der Komplexität der nachzuweisenden Handlungskompetenz.

Sachkompetenz (doppelt gewertet):

Das gewählte Beispiel belegt allgemeinbildende Sachkompetenz.

Beschreibung:

Situation, Aufgaben, Tätigkeiten und Verhalten sind nachvollziehbar und klar strukturiert beschrieben.

Begründung:

Die Begründung zeigt auf, inwieweit durch das gewählte Vorgehen die gesetzten Ziele erreicht wurden.

Reflexion:

Eine konstruktiv kritische Selbsteinschätzung der Handlungskompetenz und Schlussfolgerungen sind vorhanden.

Kohärenz:

Der Text ist kohärent, verfügt über einen roten Faden und ist logisch aufgebaut.

Wortschatz und Satzbau:

Der Wortschatz ist differenziert. Der Satzbau ist korrekt und Konjunktionen werden richtig verwendet.

Grammatik und Rechtschreibung:

Verb-, Zeit- und Kasusformen sowie die Rechtschreibung sind korrekt.

Formale Vorgaben

Gestaltung, Layout, leserfreundlich, korrekte Handhabung der Plattform

Alle Kriterien werden mit 3 Punkten bewertet, für die Sachkompetenz gibt es 6 Punkte. Die Handlungskompetenz ist erfüllt, wenn mindestens 22 von 33 Punkten erreicht wurden.

Beurteilungskriterien

		Erfüllt		Nicht erfüllt	
Beurteilungskriterien		Sehr gut - gut (3 Punkte)	Ausreichend (2 Punkte)	Mangelhaft (1 Punkt)	Ungenügend (0 Punkte)
1	Zuordnung	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung ist der nachzuweisenden Handlungskompetenz korrekt zugeordnet.	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung ist der nachzuweisenden Handlungskompetenz nachvollziehbar zugeordnet.	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung kann der nachzuweisenden Handlungskompetenz kaum zugeordnet werden.	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung kann der nachzuweisenden Handlungskompetenz nicht zugeordnet werden.
2	Situation	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung entspricht der Komplexität der nachzuweisenden Handlungskompetenz.	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung entspricht mehrheitlich der Komplexität der nachzuweisenden Handlungskompetenz.	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung entspricht teilweise der Komplexität der nachzuweisenden Handlungskompetenz.	Das gewählte Thema oder die formulierte Fragestellung entspricht in der Komplexität nicht der nachzuweisenden Handlungskompetenz.
3	Sachkompetenz (doppelt gewertet)	Das gewählte Beispiel belegt allgemein bildende Sachkompetenz.	Das gewählte Beispiel belegt mehrheitlich allgemein bildende Sachkompetenz.	Das gewählte Beispiel belegt teilweise allgemein bildende Sachkompetenz.	Das gewählte Beispiel belegt keine allgemein bildende Sachkompetenz.
4	Beschreibung	Situation, Aufgaben, Tätigkeiten und Verhalten sind nachvollziehbar und klar strukturiert beschrieben.	Situation, Aufgaben, Tätigkeiten und Verhalten sind nachvollziehbar und strukturiert beschrieben.	Situation, Aufgaben, Tätigkeiten und Verhalten sind teilweise nachvollziehbar und strukturiert beschrieben.	Situation, Aufgaben, Tätigkeiten und Verhalten sind nicht nachvollziehbar und strukturiert beschrieben.
5	Begründung	Die Begründung zeigt auf, inwieweit durch das gewählte Vorgehen die gesetzten Ziele erreicht wurden.	Die Begründung zeigt mehrheitlich auf, inwieweit durch das gewählte Vorgehen die gesetzten Ziele erreicht wurden.	Die Begründung zeigt teilweise auf, inwieweit durch das gewählte Vorgehen die gesetzten Ziele erreicht wurden.	Die Begründung zeigt nicht auf, inwieweit durch das gewählte Vorgehen die gesetzten Ziele erreicht wurden.
6	Reflexion	Eine konstruktiv kritische Selbsteinschätzung der Handlungskompetenz und Schlussfolgerungen sind vorhanden.	Eine konstruktiv kritische Selbsteinschätzung der Handlungskompetenz und Schlussfolgerungen sind mehrheitlich vorhanden.	Eine konstruktiv kritische Selbsteinschätzung der Handlungskompetenz und Schlussfolgerungen sind teilweise vorhanden.	Eine konstruktiv kritische Selbsteinschätzung der Handlungskompetenz und Schlussfolgerungen sind nicht vorhanden.
7	Kohärenz	Der Text ist kohärent, verfügt über einen roten Faden und ist logisch aufgebaut.	Der Text ist mehrheitlich kohärent, verfügt über einen roten Faden und ist logisch aufgebaut.	Der Text verfügt über einen roten Faden und ist mehrheitlich logisch aufgebaut.	Der Text verfügt über keinen roten Faden und ist nicht logisch aufgebaut.
8	Wortschatz und Satzbau	Der Wortschatz ist differenziert. Der Satzbau ist korrekt und Konjunktionen werden richtig verwendet.	Der Wortschatz ist mehrheitlich differenziert. Der Satzbau ist grösstenteils korrekt und Konjunktionen werden richtig verwendet.	Der Wortschatz ist teilweise differenziert. Der Satzbau ist grösstenteils korrekt und Konjunktionen werden mehrheitlich richtig verwendet.	Der Wortschatz ist nicht differenziert. Der Satzbau ist teilweise korrekt und Konjunktionen werden nicht richtig verwendet.
9	Grammatik- und Rechtschreibung	Verb-, Zeit- und Kasusformen sowie die Rechtschreibung sind korrekt.	Verb-, Zeit- und Kasusformen sowie die Rechtschreibung sind mehrheitlich korrekt.	Verb-, Zeit- und Kasusformen sowie die Rechtschreibung sind teilweise korrekt.	Verb-, Zeit- und Kasusformen sowie die Rechtschreibung sind nicht korrekt.
10	Formale Vorgaben	Gestaltung, Layout, leserfreundlich, korrekte Handhabung der Plattform.	Gestaltung, Layout, mehrheitlich leserfreundlich, mehrheitlich korrekte Handhabung der Plattform.	Gestaltung, Layout, teilweise leserfreundlich, nicht korrekte Handhabung der Plattform.	Formale Vorgaben wurden nicht eingehalten.

7 Selbstbeurteilung

Handlungskompetenzen Bereich a: Handeln als Gastgeberin oder Gastgeber

a1: Dienstleistungen und Ambiente entsprechend dem Anlass, gemäss Gästewünschen und betrieblichen Vorgaben vorbereiten und mitgestalten.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a1.1 Ich kann die für den Betrieb und die Gästegruppen geeigneten Tischformen bestimmen, begründen und diese für die unterschiedlichen Situationen anwenden. (a1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a1.2 Ich kann Dekorationen für Räume und Tische für verschiedene Zwecke und Anlässe einsetzen. (a1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. a1.3 Ich kann Dekorationselemente pflegen und die Verantwortung für deren Werterhaltung übernehmen. (a1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. a1.4 Ich kann das Ambiente von Räumen nach Vorgaben mit Beleuchtung, Musik usw. gestalten und ein angenehmes Raumklima (Temperatur, Belüftung) schaffen. (a1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. a1.5 Ich kann die technische Infrastruktur, moderne Einrichtungs- und Gestaltungselemente sowie Spezialeffekte (z.B. Lichteffekte, Sound) einsetzen. (a1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

a2: Mittels der eigenen Persönlichkeit, einer angemessenen Haltung und eines sicheren Auftretts Gäste empfangen, Gästebedürfnisse ermitteln und eine angenehme Atmosphäre schaffen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a2.1 Ich kann unterschiedliche Gästesegmente in der Gastronomiebranche beschreiben und deren Bedeutung erklären. (a2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a2.2 Ich erkenne die Bedürfnisse der Gäste und Gästegruppen des Betriebes in den Phasen des Kontaktes, der Begrüssung, der Beratung, der Betreuung und der Verabschiedung und überprüfe diese auf deren Erfüllbarkeit. Ich nehme die eigenen Funktionen und Aufgaben wahr und handle entsprechend und kann diese beschreiben. (a2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. a2.3 Ich kann Gäste dem Anlass und der Situation entsprechend empfangen und auch auf unvorhergesehene Gästebedürfnisse reagieren. Ich kann die Umgangsformen nach Knigge anwenden. (a2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. a2.4 Ich bin mir der Bedeutung des eigenen Auftretens bewusst, kann das eigene Verhalten in seiner Wirkung realistisch einschätzen und weiterentwickeln. Der Körperpflege und der Berufskleidung kann ich die nötige Aufmerksamkeit schenken. Ich verfüge über ein freundliches, gepflegtes Auftreten und eine offene Haltung. (a2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. a2.5 Ich kann der Körperpflege, dem Schmuck, der Kleidung/Uniformierung, der Sprache sowie der Gestik gemäss den Vorgaben des Betriebes die nötige Aufmerksamkeit schenken. (a2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

a3: Serviceabläufe und Servicearten in der Gästebetreuung umsetzen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a3.1 Ich kann Serviceabläufe und Serviceregeln für unterschiedliche Anlässe und Gäste umsetzen. Die Serviceorganisation im Betrieb kann ich darlegen und die Servicearten erklären. (a3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a3.2 Ich kann rechtliche Vorgaben und betriebliche Qualitätsstandards (Hygiene, Arbeitssicherheit, Brandschutz) umsetzen. (a3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

a4: Beziehungen mit Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Gästen gestalten und in ungewohnten Situationen die Haltung bewahren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a4.1 Ich kann die Beziehungen zu Mitarbeitenden, Vorgesetzten und Gästen kooperativ, überzeugend und für alle gewinnbringend umsetzen. Ich kann die Entwicklung des Wertewandels der Gesellschaft in Bezug auf die Branche erläutern und mögliche Folgen für den Betrieb ableiten. (a4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a4.2 Ich kann Stärken und Schwächen des eigenen verbalen und nonverbalen Verhaltens analysieren und das Verhalten zum Wohle der Gäste, der Vorgesetzten und der Mitarbeitenden weiterentwickeln. Ich kann eine konstruktive Kommunikationskultur und einen freundlichen Umgang mit allen Beteiligten (Kommunikationspsychologie in der Praxis, Training) pflegen. (a4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. a4.3 Ich kann in ungewohnten und hektischen Situationen die Haltung bewahren. (a4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

a5: Direkte Gästemeldungen erfassen und Massnahmen umsetzen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a5.1 Ich kann positive und negative Gästerückmeldungen und Reklamationen festhalten, diese weiterleiten und angemessen reagieren. (a5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a5.2 Ich reflektiere Aufgrund der Arbeitsergebnisse und der Gästerückmeldungen die eigenen Fertigkeiten und Verhaltensweisen und entwickle diese weiter. (a5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

a6: Regionale Traditionen und kulturelle Gegebenheiten den Gästen kommunizieren und erklären.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a6.1 Ich kann den Gästen regionale Traditionen und Spezialitäten sowie kulturelle Gegebenheiten (Regionale Speisen, Getränke, Anlässe, Bräuche, Feste, Sehenswürdigkeiten etc.) erklären. (a6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a6.2 Ich kann die Struktur und Bedeutung der Branche aufzeigen. (a6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. a6.3 Ich kann anhand von Beispielen die Entwicklung der Branche erklären und Trends erläutern. (a6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

a7: Gäste in einer zweiten Landessprache oder in Englisch zu den betrieblichen Angeboten beraten und mit ihnen kommunizieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. a7.1 Ich verfüge in der zweiten Landessprache oder in Englisch über den grundlegenden Wortschatz in der Gastronomie und den eigenen Tätigkeiten (Speisen, Lebensmittel, Getränke, Serviceutensilien, Geräte und Einrichtungen, Geschirr, Gläser, Wäsche, Dekorationen usw.). Ich verstehe einfache Texte. (a7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. a7.2 Ich kann auf Gästebedürfnisse in mündlicher Form gastegerecht eingehen, führe einfache Konversationen in einer zweiten Landessprache oder in Englisch und kann ich Gäste beraten. (a7)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Handlungskompetenzen Bereich b: Gestalten des Getränkesservice

b1: Mise en place für den Getränkesservice für das Tagesgeschäft sowie für grössere Anlässe vorbereiten.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. b1.1 Ich kann aufgrund der Tagesplanung für den Getränkesservice die notwendigen Utensilien gemäss betrieblichen Vorgaben bereit stellen: - Wein- und Getränkekarte - Flaschenöffner / Korkenzieher - Utensilien für Mixgetränke - Block und Schreibzeug - Elektronische Hilfsmittel (b1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. b1.2 Ich kann für Veranstaltungen und Anlässen wie Bankett, Event, Catering die entsprechende Mise en place für den Gästeservice gemäss Checkliste oder betrieblichen Vorgaben erstellen. (b1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b2: Gästen das Getränkeangebot erläutern sowie Getränke empfehlen und verkaufen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. b2.1 Ich kann alkoholfreie und alkoholhaltige Getränke bezüglich Herkunft, Produktion, Lagerung und Merkmale erklären und vergleichen. (b2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. b2.2 Ich kann den Aufbau von Beratungs- und Verkaufsgesprächen beschreiben. (b2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. b2.3 Ich kann den Gästen aufgrund ihrer Bedürfnisse und den Erkenntnissen der Aroma- und Geschmackskombinationen passende Getränke und Zusatzverkäufe empfehlen und verkaufen. (b2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. b2.4 Ich kann die Qualität der Getränke beurteilen und bei auftretenden Fehlern Massnahmen vorschlagen. (b2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. b2.5 Ich kann Getränkeangebote und -karten auf die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben (Qualitätsvorgaben, Deklarationspflichten, Altersbegrenzungen etc.) überprüfen. (b2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b3: Getränke herstellen und herrichten sowie den Gästen präsentieren und servieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. b3.1 Ich kann Getränke aufgrund der Gästebestellungen und der betrieblichen Vorgaben herstellen und richten. (b3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. b3.2 Ich kann Präsentations- und Servicetechniken für den Getränkeservice aufzeigen und umsetzen. Ich berücksichtige beim Getränkeservice den Gästetyp und dessen Bedürfnisse. (b3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. b3.3 Ich kann Getränke sensorisch überprüfen und wenn nötig, Korrekturmassnahmen vorschlagen. (b3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b4: Im Getränkeservice die Qualitätssicherung, die Arbeitssicherheit, den Gesundheits- und Umweltschutz sowie die Hygiene gemäss den rechtlichen Vorgaben sicherstellen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. b4.1 Ich kann die Bestimmungen der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung bezogen auf den Getränkeservice umsetzen und einhalten. (b4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. b4.2 Ich kann die Qualität von Getränken beurteilen und Massnahmen zur Qualitätssicherung umsetzen. (b4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. b4.3 Ich kann die Vorgaben des betrieblichen Hygienekonzeptes bezogen auf den Getränkeservice im eigenen Bereich umsetzen und gegebenenfalls Verbesserungen vorschlagen. (b4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. b4.4 Ich kann Massnahmen zu Arbeitssicherheit, Brandschutz und Gesundheitsschutz bezogen auf den Getränkeservice umsetzen: - behebe oder minimiere Unfallrisiken - leiste Erste Hilfe - erkenne Ursachen von Bränden - zeige das Verhalten im Brandfall auf (b4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. b4.5 Ich kann betriebliche Grundsätze und Massnahmen des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit bezogen auf den Getränkeservice umsetzen. (b4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b5: Gäste im Getränkeservice in einer zweiten Landessprache oder in Englisch unter Verwendung der Fachsprache beraten.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. b5.1 Ich kann Gäste in einer zweiten Landessprache oder in Englisch in mündlicher Form über das betriebliche Getränkeangebot informieren und beraten. (b5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Handlungskompetenzen Bereich c: Gestalten des Speiseservice

c.1: Mise en place für den Speiseservice für das Tagesgeschäft sowie für grössere Anlässe vorbereiten.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. c1.1 Ich kann den Tagesablauf für das Tagesgeschäft sowie für Anlässe gemäss den betrieblichen Vorgaben planen und vorbereiten. (c1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. c1.2 Ich kann aufgrund der Tagesplanung die für den Speiseservice notwendigen Utensilien bereitstellen: - Speisekarte - Schreibblock und Schreibzeug - Elektronische Hilfsmittel - Streichhölzer (c1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. c1.3 Ich kann Gedecke für unterschiedliche Gästegruppen und Anlässe einsetzen. (c1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. c1.4 Ich kann die Mise en place und Spezialgedecke für entsprechende Serviceabläufe und Servicearten bereitstellen. (c1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. c1.5 Ich kann das Vorgehen für das Aufdecken von einfachen und speziellen Gedecken anwenden. (c1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. c1.6 Ich kann für Veranstaltungen und Anlässe wie Bankett, Event, Catering, die entsprechende Mise en place für den Speiseservice gemäss Checklisten oder betrieblichen Vorgaben erstellen. (c1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c.2: Gästen das Speiseangebot erläutern sowie Speisen empfehlen und verkaufen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. c2.1 Ich kann die Aufgaben und die Bedeutung von Nährstoffen in der Ernährung und deren Einsatz in der Gestaltung und Behandlung von Speisen erklären. (b2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. c2.2 Ich kann die Gäste bei der Angebotsempfehlung zu möglichen Unverträglichkeiten und Allergien bei Lebensmitteln beraten und Möglichkeiten innerhalb des Angebotes aufzeigen. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. c2.3 Ich kann Grundsätze und Prinzipien für die Gestaltung und Umsetzung einer gesunden Ernährung aufzeigen und dabei das eigene Ernährungsverhalten kritisch beurteilen. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. c2.4 Ich kann Ernährungsformen des betrieblichen Angebotes unterscheiden, erklären und Gäste dementsprechend beraten. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. c2.5 Ich kann Gäste über die Garmethoden des betrieblichen Angebotes informieren und diese erklären. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. c2.6 Ich kann Speisen gemäss dem betrieblichen Angebot in Bezug auf ihre Qualität beurteilen und Massnahmen zur Qualitätssicherung anwenden. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. c2.7 Ich kann den Aufbau von Beratungs- und Verkaufsgesprächen erklären. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. c2.8 Ich kann Gästen aufgrund ihrer Bedürfnisse und den Erkenntnissen der Aroma- und Geschmackskombinationen von Lebensmitteln (Food-Pairing) passende Speisen empfehlen und verkaufen sowie Zusatzverkäufe generieren. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. c2.9 Ich kann die Ökonomische und ökologische Bedeutung von Regionalität, Saisonalität und die nachhaltige Produktion von Speisen erklären. (c2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c3: Speisen vor dem Gast zubereiten, anrichten sowie dem Gast präsentieren und servieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. c3.1 Ich kann Serviceabläufe und Servicearten bei unterschiedlichen Speisefolgen und Anlässen einsetzen. (c3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. c3.2 Ich kann Speisen gemäss betrieblichem Angebot anrichten und servieren. (c3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c4: Im Speiseservice die Qualitätssicherung, die Arbeitssicherheit, den Gesundheits- und Umweltschutz sowie die Hygiene gemäss den rechtlichen Vorgaben sicherstellen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. c4.1 Ich kann die Bestimmungen der Lebensmittel- und Gebrauchsgegenständeverordnung bezogen auf den Speiseservice aufzeigen und anwenden. (c4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. c4.2 Ich kann die Qualität von Speisen beurteilen und Massnahmen zur Qualitätssicherung umsetzen. (c4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. c4.3 Ich kann die Vorgaben des betrieblichen Hygienekonzeptes bezogen auf den Speiseservice im eigenen Bereich umsetzen und gegebenenfalls Verbesserungen vorschlagen. (c4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. c4.4 Ich kann Massnahmen zu Arbeitssicherheit, Brandschutz und Gesundheitsschutz bezogen auf den Speiseservice umsetzen: - behebe oder minimiere Unfallrisiken - leiste Erste Hilfe - erkenne Ursachen von Bränden - zeige Verhalten im Brandfall auf (c4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. c4.5 Ich kann betriebliche Grundsätze und Massnahmen des Umweltschutzes und der Nachhaltigkeit bezogen auf den Speiseservice umsetzen. (c4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c5: Gäste im Speiseservice in einer zweiten Landessprache oder in Englisch unter Verwendung der Fachsprache beraten.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. c5.1 Ich kann Gäste in einer zweiten Landessprache oder in Englisch in mündlicher Form über das betriebliche Speiseangebot informieren und beraten. (c5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Handlungskompetenzen Bereich d: Umsetzen der betriebswirtschaftlichen und verkaufsorientierten Prozesse

d1: Reservationssysteme sowie Informations- und Kommunikationsmittel einsetzen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. d1.1 Ich kann das Reservationssystem des Betriebes anwenden und dessen Vor- und Nachteile aufzeigen. (d1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. d1.2 Ich kann Informations- und Kommunikationsmittel gastegerecht einsetzen, Dokumente erstellen und diese weiterleiten. (d1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d2: Bestell- und Kassensysteme anwenden sowie Gästerechnungen erstellen und das Inkasso durchführen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. d2.1 Ich kann das Bestell- und Kassensystem einsetzen und den Registrierungsprozess von der Bestellung bis zum Inkasso sicherstellen. Ich kann das Bestell- und Kassensystem und dessen Vor- und Nachteile beschreiben. (d2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. d2.2 Ich kann Rechnungen erstellen und die Rechnungsbeträge in andere Währungen umrechnen, dem Gast die Rechnung präsentieren und das Inkasso durchführen. (d2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. d2.3 Ich kann Zahlungsarten und Zahlungsmittel im eigenen Betrieb einsetzen, Merkmale von Barinkasso, bargeldlosen Zahlungsarten und Zahlungsmitteln beschreiben, sowie Vor- und Nachteile für Gast und Betrieb benennen. (d2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. d2.4 Ich kann die Tagesabrechnung durchführen. (d2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d3: Die technische Infrastruktur nutzen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. d3.1 Ich kann Maschinen, Geräte und Utensilien einsetzen und diese wo nötig den Gästen in Bezug auf die Eigenschaften und Funktionsweisen erklären. (d3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d4: Gästerückmeldungen und -bewertungen auswerten und interpretieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. d4.1 Ich kann Gästerückmeldungen festhalten, weiterleiten und angemessen darauf reagieren. (d4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. d4.2 Ich kann Gästedaten und -bewertungen auswerten, werbewirksame Massnahmen ableiten und Möglichkeiten der Bewirtschaftung von Gästedaten und -bewertungen aufzeigen. (d4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d5: Vorgaben des Betriebskonzepts und der Angebotsplanung umsetzen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. d5.1 Ich kann die Bedeutung des Betriebskonzepts für den eigenen Aufgabenbereich ableiten, verschiedene Arten von Gastronomiebetrieben beschreiben und deren Stärken, Schwächen und Chancen aufzeigen. (d5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. d5.2 Ich kann das betriebliche Angebot nach den Grundsätzen des Marketingmix (4 P's, Product, Price, Place, Promotion) analysieren. (d5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. d5.3 Ich kann verkaufsfördernde Elemente wie Inhalte, Aufbau und Gestaltung der Wein-, Getränke- und Speisekarte erläutern. (d5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. d5.4 Ich kann Getränke und Speisen gemäss der Thematik des Anlasses und den örtlichen Gegebenheiten (z.B. Displays, Vitrinen, Point of Sale) präsentieren. (d5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

d6: Den Gästen die Preisgestaltung für Speisen und Getränke erklären und begründen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. d6.1 Ich kann anhand einfacher Beispiele die Begriffe Wirtschaftlichkeit, Rentabilität, Produktivität, Aufwand, Ertrag sowie Gewinn erläutern und deren Bedeutung für die Führung und den Erfolg eines Restaurantbetriebes erklären. (d6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. d6.2 Ich kann den Gästen die Kostenstruktur und die Preisgestaltung ausgewählter Produkte erklären und begründen. Ich kann den Aufbau von einfachen Kalkulationen erklären und Kalkulationen für gastronomische Produkte erstellen. (d6)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Handlungskompetenzen Bereich e: Sicherstellen der logistischen Prozesse und der Werthaltung

e.1: Waren von der Bestandeskontrolle bis zur Warenausgabe bewirtschaften.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. e1.1 Ich kann den Prozess der Warenbewirtschaftung vom Einkauf, der Warenannahme, der Lagerung bis hin zur Ausgabe von Waren umsetzen. (e1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. e1.2 Ich kann Waren ökonomisch und ökologisch lagern und beachte dabei die folgenden Punkte: - Lagerorte - Temperaturen - Dokumentationen - Rechtliche Grundlagen (e1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. e1.3 Ich kann die Wareninventur des Betriebes nach Vorgaben inkl. Inventarlisten durchführen. Ich kann die Bedeutung und die Ziele der Inventur erklären und den Ablauf und Verwendung der Inventur erläutern. (e1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e2: Sich an den Nahtstellen absprechen und mit diesen Stellen die Abläufe sicherstellen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. e2.1 Ich kann Instrumente der Arbeitsplanung einsetzen und die Bedeutung einer effizienten Arbeitsplanung aufzeigen. (e2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. e2.2 Ich kann das Tagesgeschäft und die Arbeitsprozesse gemäss Vorgaben mit vor- und nachgelagerten Stellen (Nahtstellen) planen und umsetzen. (e2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. e2.3 Ich kann vorgegebene und erarbeitete Einsatzplanungen auf grössere und/oder spezielle Anlässe anpassen und dabei die gesetzlichen Vorgaben berücksichtigen. (e2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. e2.4 Ich kann Dokumente wie Checklisten, Materiallisten usw. einsetzen und bei Bedarf ergänzen. (e2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e3: Getränkebuffet und Abräumbereiche organisieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. e3.1 Ich kann die Einrichtungen und Geräte am Getränkebuffet bedienen und die Abläufe optimal umsetzen. (e3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. e3.2 Ich kann das Getränkebuffet und die Geräte reinigen und die Bestände (z.B. Stockliste) überprüfen und ergänzen. (e3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. e3.3 Ich kann den Officebereich (Abräumbereich) unter Berücksichtigung von hygienischen Vorgaben und nach Vorgaben für Entsorgung und Recycling organisieren. (e3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e4: Speisereste vermeiden sowie Waren, Abfälle und Reststoffe entsorgen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. e4.1 Ich kann Waren, Abfälle und Reststoffe ökonomisch und ökologisch entsorgen. (e4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. e4.2 Ich kann Massnahmen zur Vermeidung von Speiseresten (Food-Waste) planen und diese umsetzen. - Massnahmen bei Anrichten und Service - Behandlung der Speisen (Kühlung, Schutz vor Verunreinigung usw.) - Weiterverwertungsmöglichkeiten zu planen und einsetzen (e4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

e5: Massnahmen zur Werterhaltung von Räumen, Einrichtungen und Geräten sowie zum sparsamen Einsatz von Energie und Material einleiten und durchführen.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. e5.1 Ich kann Maschinen, Geräte und Arbeitsmittel zur Reinigung gemäss Vorgaben einsetzen und Unterhalts-, Zwischen- und Grundreinigung beschreiben. (e5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. e5.2 Ich kann Maschinen, Geräte und Utensilien sowie Verkaufs- und Produktionsräume inkl. Mobiliar reinigen. (e5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. e5.3 Ich kann bei Schäden oder übermässiger Abnutzung die vorgesezte Stelle orientieren und die nötigen Massnahmen ergreifen. (e5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. e5.4 Ich kann Reinigungsmittel ökonomisch und ökologisch einsetzen und den ökonomischen und ökologischen Einsatz von Reinigungsmitteln und deren Wirkungen erklären. (e5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Handlungskompetenzen Bereich f: Gestalten spezieller betrieblicher Angebote

f1: Jung-Sommelier: Den Gästen passende Weine und Biere empfehlen und fachgerecht servieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. f1.1 Vorbereitung: Ich kann die Mise en place gemäss dem betrieblichen Wein- und Bierangebot erstellen sowie entsprechend dem Anlass und dem Gästesegment ein angepasstes Ambiente gewährleisten. (f1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. f1.2 Gästebetreuung: Ich kann Gäste spezifisch und fundiert über Weine und Biere informieren und beraten. (f1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. f1.3 Präsentation: Ich kann Weine und Biere fachlich korrekt, attraktiv präsentieren und servieren. (f1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. f1.4 Nachbearbeitung: Ich kann die Qualität von Weinen und Bieren sensorisch kontrollieren und kann entsprechende Massnahmen bei fehlerhaften Produkten einleiten. Ich kann Grundlagen der Kalkulation und der Preisgestaltung erläutern und begründen. (f1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f2: Jung-Barista: Spezielle Kreationen zum Kaffee- und Teegenuss zubereiten und servieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. f2.1 Vorbereitung: Ich kann die Mise en place gemäss dem betrieblichen Angebot für das Kaffee und Teeangebot erstellen sowie entsprechend dem Anlass und dem Gästesegment ein angepasstes Ambiente gewährleisten. (f2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. f2.2 Gästebetreuung: Ich kann angebotsspezifische Empfehlungen tätigen und den Gästen situationsgerecht Auskunft über Kaffee- und Teegetränke (Fachsprache) geben. Ich kann die nachhaltigen Produktionsmethoden und die Qualität einzelner Produkte erklären. (f2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. f2.3 Präsentation: Ich kann spezielle Kaffeegetränke und Teegaufgüsse zubereiten und gemäss betrieblichem Angebot eigene Kreationen entwickeln. Den Gästen kann ich Informationen zu Herkunft und Zusammensetzung von Kaffee und Tee geben. Ich kann durch den Einsatz von Spezialeffekten (Showeffekten) ein Erlebnis für die Gäste schaffen. (f2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. f2.4 Nachbearbeitung: Ich kann die Qualität von Kaffee und Tee sensorisch kontrollieren und entsprechende Massnahmen bei fehlerhaften Produkten einleiten. Ich kann Grundlagen der Kalkulation und der Preisgestaltung erläutern und begründen. (f2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f3: Jung-Barkeeper: Gäste über ein umfassendes Mischgetränkangebote beraten sowie anspruchsvolle Cocktails fertigen und servieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. f3.1 Vorbereitung: Ich kann Angebote (Wochendrinks / Tagescocktail usw.) planen und vorbereiten. Ich kann die Mise en place gemäss Barangebot sicherstellen und dem Gästesegment angepasstes Ambiente gewährleisten. (f3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. f3.2 Gästebetreuung: Ich kann angebotsspezifische Empfehlungen, Informationen zu einzelnen Getränken und Rezepten in Englisch und der Fachsprache abgeben. Ich kann Multikulturelle Gästesegmente bedürfnis- und erwartungsgemäss betreuen. (f3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. f3.3 Präsentation: Ich kann Barrezepturen umsetzen und nach betrieblichem Angebot und Gästewünschen eigene Kreationen entwickeln. Ich kann durch den Einsatz von Spezialeffekten (Showeffekten) ein Erlebnis für die Gäste schaffen. (f3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. f3.4 Nachbearbeitung: Ich kann eine Angebotsanalyse sowie Nachkalkulationen von Produkten erstellen und entsprechend dem betrieblichen Angebot Inventar und Bestellungen verfassen. Ich kann Getränke und Spirituosen sensorisch prüfen und Spirituosen-Gruppen zuordnen. (f3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f4: Jung-Chef de Rang: Vor den Gästen spezielle Gerichte flambieren, filetieren, tranchieren und marinieren sowie präsentieren und servieren.

Präzisierung	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu
1. f4.1 Vorbereitung: Ich kann die Mise en place gemäss dem betrieblichen Speiseangebot in Absprache mit den Nahtstellen (Küche) erstellen sowie entsprechend dem Anlass und dem Gästesegment ein angepasstes Ambiente gewährleisten. Ich kann nach dem betrieblichen Angebot eigene Kreationen (Flambieren, Marinieren usw.) entwickeln. (f4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. f4.2 Gästebetreuung: Ich kann den Gästen die Zubereitung und Kreation von Gerichten erklären. Ich kann durch den Einsatz von Spezialeffekten (Showeffekten) ein Erlebnis für die Gäste schaffen. (f4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. f4.3 Präsentation: Ich kann Speisen vor den Gästen zubereiten, portionieren und attraktiv anrichten (Flambieren, Filetieren, Tranchieren, Marinieren, usw.). (f4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. f4.4 Nachbearbeitung: Ich kann eine Sensorische und qualitative Überprüfung der Gerichte vornehmen und Verbesserungen umsetzen. (f4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8 Anerkennung der Berufserfahrung

Der Nachweis der Berufserfahrung ist das Zulassungskriterium zum Validierungsverfahren. Sie muss vor Beginn des Qualifikationsverfahrens belegt werden. Die Berufserfahrung wird durch den Verfahrenskanton in der Phase 1 anhand der aufgeführten Kriterien und Vorgaben überprüft. Das Dossier kann erst eingereicht werden, wenn die erforderliche Berufserfahrung belegt wurde und die Zulassungsverfügung vorliegt:

Kriterien

Kriterium	Erläuterungen
Formale Vorgabe im Validierungsverfahren	Gem. Art. 32 der Berufsbildungsverordnung (BBV) müssen mindestens 5 Jahre belegt werden. In der jeweiligen Verordnung über die berufliche Grundbildung (BiVO) ist der Anteil an spezifischer Berufserfahrung festgelegt. 5 Jahre (60 Monate) erforderliche Berufserfahrung, wovon mindestens drei Jahre (36 Monate) zu 80% im Bereich der Restaurantfachfrau, des Restaurantfachmann gem. Art. 16 der BiVO Restaurantfachfrau/-mann EFZ 01.01.2019
Form der Berufserfahrung	<ul style="list-style-type: none"> • Anstellung • Selbstständigkeit • Praktika • Hilfstätigkeiten werden als Berufserfahrung akzeptiert. Ausser der Kompetenz-«Radius» bei der spezifischen Berufserfahrung ist zu klein oder es liegen branchenspezifische Empfehlungen der OdA vor. Allenfalls wird durch den Zulassungskanton ein zusätzlicher Tätigkeitsbeschreibung eingefordert.
Form des Nachweises	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeits-/ Zwischenzeugnis • Arbeitsbestätigung • Kassenauszüge (Versicherungsnachweis) u.a. • Fremdsprachige Belege für im Ausland erworbene Berufserfahrung müssen amtlich beglaubigt übersetzt werden
Gültigkeitsdauer	Keine Vorgabe Spezifische Berufserfahrung ist immer gültig. Ausser eine grundlegende Weiterentwicklung des Berufsfeldes führt zu einer neuen Ausgangslage.
Erforderlicher Beschäftigungsgrad / Kumulierbarkeit	80% und mehr (niedrig prozentige Beschäftigungsgrade sind kumulierbar) Ausser es liegt eine explizite OdA-Empfehlung vor.
Anrechnung von Ausbildungen	In dualen Ausbildungen erworbene Berufserfahrung wird zu 50% angerechnet (entsprechend SBBK-Empfehlung Nr. 3)

9 Mustererfahrungsbericht

Handlungskompetenzbereich a: Handeln als Gastgeberin oder Gastgeber	
Handlungskompetenz a2: Mittels der eigenen Persönlichkeit, einer angemessenen Haltung und eines sicheren Auftritts Gäste empfangen, Gästebedürfnisse ermitteln und eine angenehme Atmosphäre schaffen.	
a2.1	<i>Ich beschreibe unterschiedliche Gästesegmente in der Gastronomiebranche und erkläre deren Bedeutung.</i>
a2.2	<i>Ich erkenne die Bedürfnisse der Gäste und Gästegruppen des Betriebes in den Phasen des Kontaktes, der Begrüssung, der Beratung, der Betreuung und der Verabschiedung und überprüfe diese auf deren Erfüllbarkeit. Ich nehme die eigenen Funktionen und Aufgaben wahr und handle entsprechend.</i>
Eigene Erfahrungen	
<p>Unabhängig von der Art des Betriebs und der Kundschaft ist es meine Aufgabe, die Bedürfnisse meiner Gäste zu ermitteln und nach meinen Möglichkeiten zu erfüllen. Je nach Milieu und Art des Betriebs können Gäste einen anderen Umgang, ein anderes Angebot wie auch ein anderes Preissegment erwarten.</p> <p>Gästetypen</p> <p>In meiner aktuellen Tätigkeit in der.....komme ich mit höchst unterschiedlichen Gästetypen in Kontakt. In unserem Betrieb mit nostalgischem Flair fühlen sich von den noblen, eleganten Gästen bis zu den weniger anspruchsvollen Besuchern sämtliche Menschen wohl. Auch deshalb bieten wir ein breites Getränkeangebot an. Das Lokal liegt an bester Lage im, wo sich zahlreiche Institute der Universität Bern, das Rektorat der Fachhochschule, diverse Versicherungen, Anwaltskanzleien, Schulen und unterschiedliches Kleingewerbe in unmittelbarer Nähe befinden. Diesem Umstand ist es geschuldet, dass die Vielfalt von Gästetypen in unserem Betrieb bemerkenswert gross ist. Grundsätzlich kann der Gast in unserem Betrieb qualitativ hochstehende Produkte erwarten, ohne dabei von einem Preisschild erschlagen zu werden. Wir legen Wert auf Qualität, wenn möglich regionalen Bezug sowie einen fairen Preis.</p> <p>Beispiele: Ich bereite den Milchkaffee mit einer kräftigen, aromatischen Kaffeemischung sowie frischer, pasteurisierter Bio Vollmilch aus der Region Bern zu. Hierfür bezahlt der Gast vier Franken. Den Espresso erhält der Gast bei mir für drei Franken. Dieses Verhältnis von guter Qualität und tiefem Preis überrascht viele unserer Gäste sehr positiv und wird auch häufig kommentiert. Die «Stange» im Offenausschank misst bei uns weiterhin nicht weniger als drei Deziliter und kostet vier Franken. Dieser Preis wird von unseren Abendgästen ebenfalls sehr geschätzt, zumal wir ein Qualitätsbier (Felsenau Junker) einer lokalen Kleinbrauerei anbieten. Bei meiner Serviceleistung achte ich auf eine hochwertige und schnelle Zubereitung der Getränke, sowie einen aufmerksamen und persönlichen Kontakt zum Gast. Ich begrüsse viele unserer Gäste mit Namen und bin mit deren Konsumgewohnheiten vertraut. Durch spezifische Fragen meinerseits erkennt der Gast einen Nutzen für sich selbst und stellt dabei fest, dass mir als Servicemitarbeiter seine Bedürfnisse wichtig sind. Hierbei geht es um das Ermitteln der Bedürfnisse des Gasts.</p> <p>Beispiele: Magst du den Cappuccino mit oder ohne Kakaopulver? Möchten Sie gerne ein Glas Wasser zum Wein? Hätten Sie gerne Salznüsse zu Ihrem Apérogetränk? In welchem Glas trinken Sie Ihren Whiskey gerne - im Tumbler oder im Tulpenglas? Hättest du gerne ein Glas für dein Bier (Flasche)? Möchten Sie Eis und Zitrone in ihrem Schweppes? Möchte Ihr Kind vielleicht einen Sirup oder kleinen Milchschaum? Kann ich Ihnen eine Zeitung zum Lesen bringen?</p>	

Gästekategorien

Der Gast hat verschiedene Möglichkeiten sich anhand bestimmter Werte zu orientieren und für sich die passende Lokalität auszusuchen. Entscheidend können sein:

- das Niveau von Preis und Qualität des Angebots
- die Vielfalt und Breite des Angebots
- die Art des Angebots
- die rasche Verfügbarkeit
- das Ambiente, das Niveau, der Stil der Lokalität
- die Art/Typus der weiteren Kundschaft/Szene

Ich kann die unterschiedlichen Gäste verschiedenen Gästekategorien zuordnen. Dies wirkt sich auch auf die Art und Weise, wie ich die Gäste bediene, aus. Generell gilt es, ein Gefühl und einen entsprechenden Umgang für den Gast zu entwickeln, was von diesem geschätzt wird. Beispiele: Rentner und ältere Menschen: Ich spreche die Gäste höflich mit «Sie» an und nehme mir etwas mehr Zeit, damit sie sich bei der Bestellung nicht unter Druck gesetzt fühlen. Oft haben ältere Menschen traditionelle Vorstellungen und sind mit neuzeitlichen Umgangsformen und Angeboten etwas überfordert. Hier versuche ich diesem Umstand Rechnung zu tragen und hinsichtlich Förmlichkeiten und Hilfsbereitschaft auf die Gäste zuzugehen. Nach Möglichkeit bin ich darum bemüht, Gewohnheiten der Gäste zu erkunden und berücksichtigen.

Familien: Eltern, welche mit ihren Kindern bei uns zu Besuch sind, schätzen es sehr, wenn ich ihren Kindern den Wunsch von den Lippen lesen kann. Es braucht oft nur wenig, um Kinderaugen zum Leuchten zu bringen. Sei es ein kleines Getränk, ein bunter Trinkhalm, etwas Süßes oder ein Kinderbuch. Verständnis für Kinder ist nicht in jedem Betrieb vorhanden. In unserem Betrieb sind sie genauso willkommen, wie alle andern Gästekategorien auch, und dies sollen sie zu spüren bekommen. Eltern schätzen dies sehr und besuchen uns dadurch regelmässig.

Studenten/Jugendliche: Jungen Menschen gegenüber verhalte ich mich im Grossen und Ganzen etwas lockerer und austauschfreudiger. Sie duzen mich und ich duze sie. Sie schätzen diesen unkomplizierten Umgang in unserem Betrieb genauso wie das preiswerte Angebot.

Geschäftsleute: Diese Gästekategorie ist zeitlich oft unter Druck und schätzt den effizienten Service meinerseits. Meist bezahlen diese Gäste gerne gleich beim Erhalt des Getränks, um nach dem Konsum gleich zum nächsten Termin weiter gehen zu können.

Prominente: Politiker aus sämtlichen politischen Lagern wie auch Künstler (Prominente) aus unterschiedlichen Milieus besuchen unseren Betrieb gezielt und regelmässig. Sie schätzen das diskrete und entspannte Klima in unserem Betrieb, wie auch den Austausch mit anderen Gästen.

Einzelgänger: Gewisse Menschen besuchen uns ausnahmslos alleine. Hier versuche ich situativ zu spüren, ob die Person lieber Zeit mit sich alleine verbringt oder des Austauschs wegen zu Besuch kommt.

Beispiel:

Gästekategorie	Bedürfnis
gehobene Küche	ehrwürdiger Empfang, klassischer gehobener Service, marktfrische Produkte, beste Qualität, vielfältige Küche, Koch mit Namen, Punkte-/Sternenküche, Weinkarte/Sommelier, nobles Interieur/Ambiente, Diskretion, oberes Preissegment
traditionelle Küche	persönlicher Empfang, guter Service, traditionelles Angebot, gute Qualität, Weinkarte, klassisches, familiäres Ambiente, mittleres Preissegment
vegetarische Küche	keine Fleischprodukte, breite Auswahl an Nahrungsmitteln auf tierischer und pflanzlicher Basis, gute Qualität, guter Service
vegane Küche	keine tierischen Produkte, breite Auswahl an Nahrungsmitteln auf rein pflanzlicher Basis, gute Qualität, guter Service
Take Away	kleines Angebot, tiefes Preissegment, schnelle Verfügbarkeit, pragmatisches Ambiente
Spezialitätenküche	Exklusives Angebot, besondere Qualität, exotisches Ambiente, guter Service
Buffet	Auswahlmöglichkeiten, gute Qualität, gutes Preis- Leistungsverhältnis, eher lockeres Ambiente
Café Bar	Auswahl an div. Getränken, Gebäck, Snacks, Zeitungen, gute Qualität, guter Service, lockeres bis gehobenes Ambiente
Bar	Auswahl an div. Getränken mit und ohne Alkohol, lockeres bis gehobenes Ambiente, guter Service, Fachwissen Spirituosen

Ect. ...

10 Dokumentenkontrolle

Version	Datum	Initialen	Bemerkungen
0.1	17.05.2021	FBE	Initialversion
0.2	10.07.2024	FBE	Anpassung CI Kanton