



Kompetenzmatrix “Systemgastronomie”

KOMPETENZ- BEREICH	STUFEN DER KOMPETENZENTWICKLUNG			
Einkauf, Kalkulation und Lagerung	Er/sie kennt die zur Verarbeitung gelangenden Lebensmittel, deren Eigenschaften, Qualität und Verwendungsmöglichkeiten. Er/sie kennt die Regeln des Einkaufs, kann eingehende Ware auf Qualität hin überprüfen, und demonstriert, wie sie zu lagern ist. Er/sie kann die hygienischen Standards in Bezug auf Einkauf, Lagerung (von frischen und konservierten) und Verarbeitung von Lebensmitteln anwenden.	Er/sie kann einfache kaufmännische Küchenkalkulationen durchführen, kann einzelne Speisen nach Rezepturvorgaben berechnen und den adäquaten Bedarf der benötigten Mengen an Lebensmitteln kalkulieren. Er/sie kann einfache schriftliche Bestellungen aufgeben und den Einkauf durchführen.	Er/sie hat einen Überblick über das jeweilige saisonale Angebot an Lebensmitteln, kennt regionale und internationale Lebensmittel. Er/sie beschreibt die unterschiedlichen Produktionsbedingungen von pflanzlichen und tierischen Lebensmitteln und kann nach ökonomischen und Qualitätskriterien die benötigten Lebensmittel auswählen.	Er/sie unterscheidet die regionalen Anbieter von Lebensmitteln und kann selbständig Verhandlungen im Hinblick auf Produktqualität und Preise führen. Er/sie kann mithilfe von Computer und speziellen Programmen den kurz- und längerfristigen Bedarf an Lebensmitteln für einen bestimmten Zeitraum für einen Betrieb bestellen und Budgetvorgaben einhalten.
Umgang mit Gästen, Beratung, Verkauf	Er/sie versteht die Wichtigkeit des Umgangs mit KundInnen und die Auswirkungen auf das Kundenverhältnis, auf die Firma und die Angestellten. Er/sie ist in der Lage, mit verschiedenen Gruppen von Kunden (intern, extern, Lieferanten) jeweils	Er/sie kennt die wesentlichen europäischen und internationalen Gerichte und kann Gäste diesbezüglich beraten. Er/sie kann Menüs zusammenstellen, passende Getränke auswählen und Empfehlungen aussprechen..	Er/sie ist in der Lage, spezielle Angebote/Veranstaltungen zu planen (Buffets, Feiern, Catering...). Er/sie kann unter Berücksichtigung der saisonalen Angebote und der Marktsituation einen Speisenplan bzw. eine Karte für	Er/sie ist in der Lage, die Erfolgskontrolle für Veranstaltungen durchzuführen (Zielerreichung, Einhaltung des Budgets, Planabweichungen). Er/sie kann mit unvorhergesehenen



	<p>angemessen und zielorientiert und auch in einer Fremdsprache zu kommunizieren.</p> <p>Er/sie beschreibt Regeln der Speisenzusammenstellung und die wichtigsten Rezepte der heimischen Küche und kann einfache Speisen zusammenstellen.</p> <p>Er/sie kann Speisen und Getränke servieren und die dazu erforderlichen Utensilien auswählen (Geschirr, Gläser, etc.). Er/sie ist fähig, mit Gästen zu kommunizieren und auf ihre Erwartungen einzugehen. Er/sie ist dabei immer klar, hilfreich und professionell. Er/sie ist sicher und aufmerksam im Umgang mit Gästen. Er/sie kann mit unterschiedlichen Verhaltensweisen von Gästen umgehen. Er/sie leitet Nachrichten und Bestellungen genau und prompt weiter und halt Ausführungsvorschriften ein.</p>	<p>Er/sie berücksichtigt dabei Erkenntnisse der Ernährungslehre (Nährwerte von Lebensmitteln, Energiebedarf) und verschiedene Kostformen wie Roh-, Schon-, Vollwert- und Diätkost. Er/sie ist in der Lage, Tische einzudecken und Rechnungen zu erstellen.</p> <p>Er/sie ist in der Lage, auf die Körpersprache von Gästen zu reagieren und deren Wünsche zu erkennen (auch solche, die noch nicht ausgesprochen wurden). Er/sie sie kann mit Beschwerden lösungsorientiert umgehen und klar und höflich erklären, falls und warum er/sie einem Gast nicht weiterhelfen kann.</p> <p>.</p>	<p>die jeweilige Gelegenheit und Zielgruppe (mit entsprechenden Präsentationsformen) zusammen stellen. Er/sie ist in der Lage – in Kooperation mit der Küche - neue Angebote zu kreieren und neue Zielgruppen zu erschließen. Er/sie plant effiziente Arbeitsabläufe und setzt sie um.</p>	<p>Ereignissen umgehen.</p> <p>Er/sie beaufsichtigt und garantiert die Qualität der angebotenen Dienstleistungen und Produkte und stimmt sie auf die jeweiligen Zielgruppen ab. Er/sie leitet das Team.</p> <p>Er/sie setzt das Beschwerdemanagement um und beaufsichtigt die Einhaltung der Geschäftsregeln.</p> <p>Er/sie plant und führt Beratungs- und Verkaufsgespräche abgestimmt auf das Marketingkonzept. Er/sie führt Nachgespräche durch und evaluiert diese ebenso wie die gesetzten Maßnahmen.</p>
Herstellung von	Er/sie kann selbständig – unter Wahl der richtigen		Er/sie kann nach Vorgaben einfache Gerichte sowie Beilagen,	



<p>einfachen Speisen</p>	<p>Schneidetechniken - Vorbereitungsarbeiten durchführen, Rohware brat- und kochfertig machen und kleine Speisen sowie einfache Beilagen herstellen und anrichten, sowie beim Vollenden von Produkten mithelfen und sich dabei unter Verwendung der relevanten gastronomischen Fachausdrücke mit KollegInnen und Vorgesetzten verständigen.</p> <p>Er/sie kann die zum Einsatz gelangenden branchenspezifischen Arbeitsgeräte und –maschinen handhaben, pflegen sowie Arbeitsplatz und Geräte sauber halten. Er/sie hält die Standards der persönlichen Hygiene ein.</p>		<p>Saucen, Suppen, Vorspeisen zubereiten. Er/sie kann unter Anleitung die entsprechenden Produkte, Mengen, Utensilien, Arbeitsgeräte auswählen und die jeweils adäquaten Kochverfahren anwenden. Er/sie kann die Speisenvorbereitungs- und -herstellungsarbeiten in Abstimmung mit den anderen beteiligten KollegInnen effizient durchführen. Er/sie arbeitet unter Berücksichtigung von Umweltschutzmaßnahmen und Regeln der Abfallentsorgung.</p>
<p>Marketing</p>	<p>Er/sie erkennt Marketing als allgemeines Konzept des konsequenten unternehmerischen Denkens und Handelns, ausgehend von Gegebenheiten des Marktes. Er/sie kann je nach Firmentyp und Unternehmensphilosophie gastronomische Konzepte unterscheiden. Er/sie identifiziert die mit dem eigenen Gewerbe in Verbindung stehenden Wirtschaftszweige, die Mitbewerber am Markt und die Standortfaktoren. Er/sie kennt verschiedene Marketinginstrumente und kann einfache Verfahren anwenden.</p>	<p>Er/sie kann gastronomische Konzepte beschreiben und daraus die Ziele und Aufgaben marktorientierter Unternehmenspolitik ableiten. Er/sie unterscheidet Marketinginstrumente und ist in der Lage, die Stellung des eigenen Betriebs im gesamten wirtschaftlichen Umfeld einzuschätzen. Er/sie richtet die Marketinginstrumente an Zielen des Betriebs sowie an Gästebedürfnissen aus. Er/sie ist in der Lage, Werbematerial zu gestalten und im Hinblick auf die Werbebotschaft und die Zielgruppe zu evaluieren. Er/sie wirkt bei verkaufsfördernden Maßnahmen mit.</p>	<p>Er/sie kann unter Verwendung des Marketingmix einzelne Marketingmaßnahmen entwickeln und Ergebnisse auswerten. Er/sie kann die erhobenen Daten analysieren und Schlussfolgerungen ziehen. Er/sie kann statistische Methoden anwenden und die Ergebnisse in Berichten aufbereiten.</p> <p>Er/sie legt die Marketingstrategie fest und organisiert spezielle Veranstaltungen. Er/sie kennt Instrumente, um Informationen zu Gästezufriedenheit bei den Gästen wie beim Personal zu erheben und auszuwerten.</p>
<p>Personalwesen</p>	<p>Er/sie kennt die Aufgaben und Ziele von Personalwesen und weiß, dass</p>	<p>Er/sie erstellt aufgabenabhängig Personalpläne unter Berücksichtigung</p>	<p>Er/sie setzt Maßnahmen der MitarbeiterInnenführung, -betreuung und –</p>



	Humanisierung der Arbeitswelt und Wirtschaftlichkeit einander nicht ausschließen, sondern gegenseitig ergänzen. Er/sie identifiziert die internen Arbeitsabläufe und die Beziehungen zwischen den einzelnen Abteilungen.	von Arbeits- und Sozialgesetzgebung sowie auch von Tarifvereinbarungen und betrieblichen Vorschriften. Er/sie verteilt die Aufgaben je nach erwartbarer Auslastung, vorhandenen MitarbeiterInnen-Ressourcen (Qualifikation, Kompetenzen und Anzahl) und zeitlichen Notwendigkeiten und Rahmenbedingungen der Durchführung der Aufgaben und der Verfügbarkeit von Arbeitsgeräten.	schulung ein und evaluiert diese. Er/sie ist in der Lage, die für die Verwaltung und den Einsatz der MitarbeiterInnen nötigen Arbeiten selbstständig durchzuführen (Stellenbeschreibung, Arbeitsverträge). Er/sie kann Berechnungen im Zusammenhang mit der Entlohnung der MitarbeiterInnen durchführen z.B. Lohn- und Gehaltsabrechnungen und wirkt an der MitarbeiterInnenauswahl mit. Er/sie hält die Unterlagen zu sozialen, rechtlichen und steuerlichen Fragen aktuell.	
Steuerung und Kontrolle betrieblicher Leistungserstellung	Er/sie kann beim Führen der Kassa, beim Zahlungsverkehr und bei der Erstellung von Kostenrechnungen – unter Verwendung der betrieblichen EDV Systeme - mitwirken.	Er/sie kennt die Kostenstruktur von Betrieben und Verfahren zur Kostenkontrolle. Er/sie ist in der Lage, Maßnahmen zur Ertragssteigerung vorzuschlagen. Er/sie ist in der Lage, Belege zu bearbeiten und zu überprüfen, Kosten zu überprüfen und geeignete Maßnahmen vorzuschlagen.	Er/sie kennt verschiedene Arten von Investitionen und kann die Abschreibung von Wirtschaftsgütern berechnen. Er/sie legt die Kriterien fest, nach denen die Beschaffung von Geldmitteln erfolgt und ist in der Lage, einen Kreditantrag zu formulieren. Er/sie führt den Anlagenstammsatz.	Er/sie überwacht die Übereinstimmung von Produkten im Lager, Arbeitsgeräten und Ausstattung mit Anforderungen (interne Anweisungen, Status von Vorbestellungen, product sheets). Er/sie wertet Kommunikations- und Verkaufsmaßnahmen aus (quantitativ: Einnahmen, Kosten, betriebliche Tätigkeiten – und berücksichtigt auch qualitative Aspekte). Er/sie wertet Umfragen zur KundInnenzufriedenheit aus und analysiert Arbeitsabläufe. Er/sie kann Controllerberichte anfertigen und präsentieren.
Warenwirtschaftssystem	Er/sie ermittelt den betrieblichen Warenbedarf und bearbeitet Vorgänge der Warenbeschaffung wie Einkauf und Zahlungsvorgänge (Preisvergleiche,	Er/sie kann den Bedarf an Material, Waren, Arbeitsmittel, Dienstleistungen ermitteln, Waren bestellen, Verträge aufsetzen, Liefertermine überwachen und	Er/sie ist in der Lage, betriebliche Warenwirtschaftssysteme umzusetzen, betriebliche Kennzahlen auszuwerten und geeignete Maßnahmen vorzuschlagen.	



	Rabatte, Währungsrechnungen). Er/sie ist in der Lage, eine Bestandserfassung durchzuführen und unter Anleitung eine Inventarliste anzufertigen.	entsprechende Maßnahmen bei Lieferverzug setzen. Er/sie kennt Störungen aus dem Kaufvertrag und deren Folgen. Er/sie kann seine/ihre Aufgaben unter Berücksichtigung des betriebsüblichen Qualitätsmanagementsystems durchführen.	Er/sie nutzt Daten für die Qualitätssicherung und die Optimierung von Prozessen.	
Systemorganisation	Er/sie kann verschiedene Gastronomiekonzepte miteinander vergleichen und ist in der Lage, verschiedene systemgastronomische Konzepte voneinander abzugrenzen. Er/sie kann die Bedeutung der systemspezifischen Standards für den Aufbau einer Marke begründen.	Er/sie identifiziert Prüfverfahren für die Einhaltung von Vorgaben und ist in der Lage, die Einhaltung der Standards zu sichern und im Falle von Abweichungen entsprechende Maßnahmen zu setzen.	Er/sie wirkt bei der Planung und Organisation von Arbeitsabläufen mit und ist fähig, diese zu systematisieren, darzustellen und zu bewerten. Er/sie ist in der Lage, Informations- und Kommunikationsmittel entsprechend den organisatorischen Vorgaben zu nutzen.	Er/sie ist in der Lage, die nötigen Dokumente für eine Firmengründung vorzubereiten. Er/sie kann die Ergebnisse von Marktforschung analysieren und geeignete Maßnahmen setzen. Er/sie sichert die Einhaltung von Standards in Bezug auf Quantität und Qualität.

Kompetenzmatrix - Entwurf:

Genoveva Brandstetter (19.12.2011)

Quellen: Ausbildungsordnungen, Lehrpläne, Qualifikationsprofile