

KOMPETENZMATRIX RESTAURANTFACHKRAFT

KOMPETENZBEREICHE	AUFGABEN NACH ANWEISUNG/ANLEITUNG ERFÜLLEN	ROUTINEAUFGABEN DES BERUFSFELDDES ERFÜLLEN	BERUFTYPISCHE AUFGABEN AUCH IN AUSNAHMSITUATIONEN SELBSTSTÄNDIG UND EIGENVERANTWORTLICH ERFÜLLEN
1. Service	Er/Sie versteht die wichtigsten gastronomischen Fachausdrücke. Er/Sie kann die häufig zum Einsatz kommenden Arbeitsgeräte und -mittel (z. B. Kaffeemaschine, Kaffeetassen, Gläser) beschreiben und diese für das Service bereit (Mise en place) stellen. Er/Sie unterstützt nach Anweisung beim Eindecken und Servieren. Er/Sie empfängt und verabschiedet Gäste freundlich und zuvorkommend und gibt einfache Auskünfte zum Speisen- und Getränkeangebot. Er/Sie kann darstellen, welche Möglichkeiten es für den Zusatzverkauf in Restaurant bzw. Service gibt. Er/Sie stellt nach Anweisung Getränke bereit bzw. schenkt sie aus. Er/Sie bereitet einfache Heißgetränke zu und serviert diese. Er/Sie unterstützt Vorbereitungsarbeiten verschiedener Verarbeitungstechniken (z. B. Filetieren) bzw. Serviertechniken (z. B. Weinservice). Er/Sie reagiert im Reklamationsfall freundlich und übergibt die Gäste an die passende Ansprechpartner/in. Er/Sie kann einen Überblick über die betrieblichen Zahlungsarten geben. Er/Sie weiß über die grundlegenden Kochverfahren (z. B. Kochen, Braten) im Überblick Bescheid. Er/Sie kann über gängige Basislebensmittel informieren sowie über gängige Lebensmittelallergien- und Unverträglichkeiten Auskunft geben.	Er/Sie verwendet die gastronomischen Fachausdrücke. Er/Sie handhabt die im Service zum Einsatz kommenden Arbeitsgeräte und -mittel. Er/Sie kennt Spezialgedecke und führt gängige Gedeckarten inkl. Vor- und Nachbereitungsarbeiten (z. B. Serviettenfalttechniken) selbstständig durch. Er/Sie führt alltägliche (Beratungs-)Gespräche mit Gästen und nützt die Möglichkeiten des Zusatzverkaufs. Einfache Auskünfte kann er/sie auch in Englisch bzw. einer weiteren lebenden Fremdsprache geben. Er/Sie bereitet verschiedene Kaffeespezialitäten sowie einfache Misch- und Mixgetränke zu und serviert diese mit der richtigen Temperatur. Er/Sie wendet beim Servieren von Speisen und Getränken gängige Serviertechniken an. Er/Sie unterstützt bei verschiedenen Verarbeitungstechniken. Er/Sie kennt die grundlegenden Regeln des Beschwerdemanagements und wickelt leicht zu lösende Reklamationsfälle entsprechend der jeweiligen Vorgaben ab. Er/Sie nimmt Bonier-, Annoncier- und Kassiertätigkeiten vor und ist sich der Verantwortung im Umgang mit Geld bewusst. Er/Sie kann bei der Herstellung einfacher Speisen (z. B. Imbiss) unterstützen.	Er/Sie führt verschiedene (Spezial-) Gedeckarten selbstständig durch. Er/Sie berät Gäste aus der Speise-, Getränke- und Weinkarte unter Anwendung gängiger Verkaufstechniken und unter Erläuterung der regionalen Produkte auch in Englisch bzw. einer weiteren lebenden Fremdsprache. Dabei kommuniziert er/sie verkaufsfördernd und bietet Zusatzverkäufe an. Er/Sie präsentiert, öffnet und serviert Weine. Er/Sie stellt Kaffeespezialitäten, Misch- und Mixgetränke und Cocktails her. Er/Sie serviert Speisen und Getränke unter Anwendung aller Serviertechniken (z. B. Einstellen, Einreichen, Anrichten, Vorlegen). Er/Sie führt verschiedene Verarbeitungstechniken durch. Er/Sie bewältigt schwierige Reklamationen und Beschwerden selbstständig und ist befähigt, daraus Verbesserungsvorschläge abzuleiten. Er/Sie legt korrekte Rechnungen und übernimmt das Inkasso bei allein im Betrieb möglichen Zahlungsarten. Er/Sie stellt österreichische einfache Speisen (z. B. Imbiss, Dessert) selbstständig her und richtet sie an.
2. Betriebliches Leistungsangebot	Er/Sie kennt betriebliche Strukturen und Organisationsformen in der Gastronomie und kann diese anhand eines praktischen Beispiels erklären. Er/Sie weiß, was Kundenorientierung und Gästebindung bedeutet und dass diese für den Erfolg des Unternehmens wesentlich sind und dass er/sie mit seinem Verhalten einen wesentlichen Beitrag dazu leistet. Er/Sie verhält sich den Gästen und KollegInnen gegenüber höflich. Er/Sie kann die zentralen Speisen und Getränke der österreichischen Küche erkennen. Er/Sie kann die Grundlagen der Menüerstellung (z. B. Bestandteile eines klassischen Menüs) sowie verschiedene Menüarten erklären. Er/Sie weiß, auf welchen Grundlagen und Elementen, Roh-, Schon-, Diät- oder Vollwertkost fußen. Er/Sie kann einfache Prozentrechnungen und Schlussrechnungen lösen. Er/Sie kann darstellen, aus welchen Bestandteilen sich ein klassisches Menü zusammensetzt. Er/Sie kann Aufbau und Erstellung der Speise- und Getränkekarte erklären. Er/Sie kennt verschiedene gastronomische Veranstaltungen und kann dabei mitwirken. Er/Sie weiß, dass Speisen und Getränke registriert und boniert werden müssen.	Er/Sie kann die Bedürfnisse der verschiedenen Gästezielgruppen (z. B. ältere Menschen, Gäste aus anderen Kulturkreisen) beschreiben und verkaufsfördernde Maßnahmen vorschlagen. Er/Sie weiß, dass jedes Getränk und jede Speise boniert werden muss. Er/Sie kennt österreichische, europäische und internationale Gerichte und Getränke. Er/Sie weiß, welche Bestandteile in einzelnen Lebensmittel vorkommen, kennt die Wirkung verschiedener Nahrungsbestandteile und weiß, wie sich Allergien und Unverträglichkeiten bei den Betroffenen auswirken können. Er/Sie kann einfache Materialberechnungen (z. B. für Cocktails) durchführen. Er/Sie arbeitet beim Erstellen der Speise, Getränke- und Weinkarte mit und verwendet dafür die jeweiligen Informations- und Kommunikationsmittel. Er/Sie übernimmt unterstützende Aufgaben bei gastronomischen Veranstaltungen.	Er/Sie kann Arbeitsabläufe effizient planen und auf ihre Vollständigkeit überprüfen. Er/Sie kann aufgrund von Gästefeedback Verbesserungsvorschläge erstellen und umsetzen. Er/Sie boniert Speisen und Getränke mit den dafür vorgesehenen Systemen, kassiert vom Gast und rechnet ab. Er/Sie kann in Zusammenarbeit mit der Küchen- und Serviceleitung komplette österreichische, europäische und internationale Menüs unter Berücksichtigung verschiedener Kostformen, verschiedener Zielgruppen und dazu passender Getränke für verschiedene Anlässe zusammen stellen. Dabei berücksichtigt er/sie das saisonale Angebot und hält sich an etwaige Budgetvorgaben und stellt Energiebedarfs- Energiegehaltsberechnungen und Kalkulationen an. Er/Sie kann die Getränke und Speisen, die einen hohen Rohaufschlag bringen, nennen. Er/Sie analysiert aktuelle Trends in der Gastronomie. Er/Sie arbeitet bei der Planung und Durchführung von gastronomischen (In-house) Veranstaltungen (z. B. Bankett) als auch bei Caterings und Events in Absprache mit der Service- und Küchenleitung mit.
3. Warenwirtschaft	Er/Sie kann erklären, welche Produkte häufig im Betrieb verwendet werden und kann über die Haltbarkeit von Produkten informieren. Er/Sie weiß über den Beschaffungsprozess für Lebensmittel im Überblick Bescheid. Er/Sie wirkt nach entsprechender Information bei der Bedarfsermittlung und bei Routinebestellungen mit. Er/Sie kennt die übliche Vorgehensweise bei der Warenan- und -übernahme und hilft nach Anweisung mit. Er/Sie weiß, welche grundlegenden Informationen in Lieferpapieren zu finden sind. Bei der Warenan- und -übernahme erkennt er/sie offensichtliche Mängel und weiß, wen er/sie zu informieren hat. Er/Sie lagert die eingegangene Ware nach Anweisung und berücksichtigt die geltenden Lagervorschriften (z. B. Einhaltung der Kühlkette).	Er/Sie nimmt regelmäßig anfallende Wareneinkäufe vor. Er/Sie berücksichtigt dabei die rechtlichen Grundlagen für das Zustandekommen eines Kaufvertrages und kennt die betriebswirtschaftlichen Auswirkungen einer falschen Bestellung in Grundzügen. Er/Sie nimmt regelmäßige Warenanlieferungen an und kontrolliert sie auf Mängel und Schäden. Er/Sie kennt die Rechtsfolgen von unsachgemäßer Warenprüfung. Er/Sie arbeitet mit den gängigen Lieferpapieren. Bei klaren Mängelfällen ergreift er/sie die üblichen Maßnahmen und beurteilt, wann er/sie jemanden anderen zur Hilfe heran zieht. Er/Sie lagert die eingegangene Ware fachgerecht und beachtet dabei das Rotationsprinzip. Er/Sie setzt zur Erfassung der Wareneingänge die jeweiligen Informations- und Kommunikationsmittel und Arbeitsgeräte ein.	Er/Sie ermittelt alternative Bezugsquellen. Er/Sie stellt den Bedarf fest. Bei der Beschaffungsentscheidung berücksichtigt er/sie sowohl quantitative als auch qualitative Aspekte. Dabei agiert er/sie entsprechend den betrieblichen Notwendigkeiten (anlassbezogen, saisonbedingt). Er/Sie ist in der Lage, Lieferungen anzunehmen und zu überprüfen. Dabei setzt er/sie in sämtlichen Fällen der nicht vertragskonformen Abwicklung entsprechende Schritte. Die Vorgehensweise bei Lieferverzögerung, falscher oder fehlerhafter Warenlieferung, kann von ihm/ihr in Einklang mit den betrieblichen Usancen durchgeführt werden. Er/Sie ist in der Lage, die Einhaltung der Lagervorschriften in Zusammenarbeit mit der Küchen- und Serviceleitung zu kontrollieren und bei Abweichungen entsprechende Maßnahmen zu setzen.
4. Hygiene, Qualitätsmanagement (QM), Sicherheit, Umweltschutz und Recht *)	Er/Sie achtet auf ein sauberes und ansprechendes persönliches Erscheinungsbild. Er/Sie kann die gesetzlichen und branchenüblichen Vorgaben im Hygienebereich erklären und ist sich deren Bedeutung für die eigene bzw. die Gesundheit Dritter bewusst. Er/Sie befolgt die Hygieneanforderungen auf Grundlage von HACCP und dem Lebensmittelrecht durchgängig, sowohl beim persönlichen Erscheinungsbild als auch im täglichen Arbeitsablauf (z. B. Sauberkeit und Ordnung am Arbeitsplatz). Er/Sie kann die grundlegenden Elemente des QM (z. B. Prüfung, Verbesserung) und die Bedeutung von Unfallverhütungs- und Brandschutzmaßnahmen bei der Arbeitsdurchführung beschreiben. Er/Sie arbeitet ergonomisch und kennt die spezifischen Risiken des Arbeitsumfelds. Er/Sie hält die einschlägigen Sicherheitsvorschriften sowie die sonstigen in Betracht kommenden Vorschriften zum Schutz des Lebens und der Gesundheit ein. Er/Sie versteht die Bedeutung von Umweltschutz und handelt umweltbewusst. Er/Sie kann einen Dienstplan lesen und kennt die wichtigsten rechtlichen Grundlagen der Dienstenteilung.	Er/Sie achtet während des gesamten Arbeitsablaufs auf die durchgängige Einhaltung der relevanten der Hygienestandards. Er/Sie wendet die Hygieneanforderungen auf Grundlage von HACCP und dem Lebensmittelrecht an. Er/Sie achtet während des gesamten Arbeitsablaufs auf die durchgängige Einhaltung der relevanten betrieblichen QM-Kriterien. Er/Sie kann Auskunft über die sensiblen Schnittstellen zwischen Küche und Service geben. Er/Sie kann erklären, warum und wie Küche und Service im Sinne der Qualität zusammenarbeiten müssen. Er/Sie ist in der Lage, typische Gefahrenquellen aktiv zu reduzieren. Er/Sie leistet bei kleinen Brand- und Schnittverletzungen Erste Hilfe. Er/Sie gestaltet seinen/ihren Arbeitsplatz nach ergonomischen Vorgaben. Er/Sie wendet die betrieblichen Umweltschutzmaßnahmen, insbesondere zur Müllvermeidung, -trennung, -entsorgung und -verwertung, an. Er/Sie kennt die aushangspflichtigen arbeitsrechtlichen Vorschriften.	Er/Sie kann Verbesserungen in Bezug auf Hygienestandards vorschlagen. Er/Sie erkennt, wenn Hygieneanforderungen auf Grundlage von HACCP und dem Lebensmittelrecht nicht eingehalten werden und setzt entsprechende Maßnahmen. Er/Sie erkennt besondere Gefahrensituationen und setzt Maßnahmen, diese präventiv zu verhindern. Er/Sie leitet bei Unfällen erste Hilfe Maßnahmen ein. Er/Sie arbeitet mit der Küche im alltäglichen Betrieb zusammen. Er/Sie kann bei Service- und Menübesprechungen mitwirken. Er/Sie kann Verbesserungen in Bezug auf die Qualitätsstandards vorschlagen. Er/Sie kann den Regelkreis der erfolgreichen Umsetzung von Veränderungen (Analyse, Planung, Umsetzung, Kontrolle) erklären. Er/Sie geht verantwortungsbewusst und nachhaltig mit den betrieblichen Ressourcen um. Er/Sie schlägt Verbesserungen der betrieblichen Umweltschutzmaßnahmen vor. Er/Sie kann bei der Erstellung von Dienstplänen nach den gesetzlichen Vorschriften mitwirken.

Hinweis: Auch wenn alle Kompetenzentwicklungsstufen vermittelt werden, ergibt sich keine Gleichstellung mit dem Lehrberuf. Zur Erlangung eines Lehrabschlussprüfungszeugnisses ist die Ablegung einer LAP Voraussetzung.

Beschreibung der einzelnen Lehrgangsinhalte

**Basis
Modul I**

→ Farbe Orange

**Vertiefung
Modul II**

→ Farbe Blau

**Abschluss
Modul III**

→ Farbe Grün