



Institut für Aus- und Weiterbildung im Mittelstand und KMU

MEISTERPROGRAMM

Traiteur/in-Bankettgestalter/in
A13/2017

1. Berufsprofil

1.1. Berufsbild¹

Traiteure und Bankettgestalter sind in der Hauptsache Dienstleister für die Herstellung von Speisen und die Bereitstellung von Getränken. Traiteure und Bankettgestalter sorgen dafür, dass die Teilnehmer diverser Veranstaltungen mit vorher selbst zubereiteten Speisen und ggf. Getränken versorgt werden. Sie besprechen mit ihren Auftraggebern Speisen- und Getränkeauswahl und planen den Umfang des Buffets bzw. die Abfolge des Menüs. Sie kümmern sich um den Aufbau des Caterings vor Ort, wobei sie häufig auch die erforderliche Ausstattung bereitstellen. Traiteure und Bankettgestalter organisieren und koordinieren die Anlieferung, Zubereitung und Ausgabe der Speisen und planen zudem den erforderlichen Personaleinsatz. Sie stehen in unmittelbarem Kontakt zu ihren Kunden und arbeiten bei großen Veranstaltungen häufig mit Event-Managern und anderen Dienstleistern zusammen. Sie arbeiten im Team mit Restaurant- und Gastronomiefachleuten, Köchen und Hilfskräften im Service.

Ihre Tätigkeitsbereiche sind in der Hauptsache die Küche, das Lager, das Büro und der Verkaufsraum. Sie organisieren wirtschaftliche Abläufe und sind zuständig für das Sortiment, die Präsentation der Waren und die Marketingkonzeption. Das Entwerfen von Angebotsmappen, Veranstaltungsplänen und Veranstaltungsverträgen ist wesentlicher Bestandteil ihres Aufgabenfeldes. Traiteure und Bankettgestalter holen Produktinformationen und Angebote ein, vergleichen sie mit denen von anderen Zulieferern, Produzenten oder Großhändlern und bestellen die Waren. Nachdem sie die Lieferung mit Lieferanten abgestimmt haben, kontrollieren sie den Wareneingang. Sie beherrschen das für kleine und mittlere Einzelhandelsunternehmen relevante Finanz- und Rechnungswesen, Preis- und Kostenrechnung, Marketing und Personalwesen. Auch sind sie vertraut mit den Grundlagen des Steuerrechts. Zu den Aufgaben gehört die Organisation von Arbeitsabläufen und Arbeitsaufträgen für Mitarbeiter sowie die Berücksichtigung aller arbeitsrechtlichen Bestimmungen.

1.2. Aufbau des Meisterkurses

Der Meisterkurs umfasst zwei Ausbildungsjahre.

Am Ende eines jeden Ausbildungsjahres werden (theoretische) Prüfungen sowohl in den Allgemeinwissenfächern (A) als auch in den theoretischen Fachkenntnissen (B) abgelegt. Das Ausbildungsjahr gilt als bestanden, wenn mindestens die Hälfte der Gesamtpunktzahl in jedem Fach erreicht wird.

Zum Abschluss der Ausbildung wird zusätzlich zu den übrigen Prüfungen eine praktische Prüfung (C) abgelegt und eine Facharbeit eingereicht sowie vor einer Fachjury verteidigt.

Die Prüfungsjury setzt sich aus einem Fachlehrer des Zentrums und einem externen Fachmann zusammen.

Die praktische Meisterprüfung gilt als bestanden, wenn mindestens 60% der Gesamtpunktzahl erreicht werden. Die praktische Meisterprüfung (C) ist Gegenstand nur einer Sitzung pro Jahr.

¹Hinweis: Im vorliegenden Dokument gelten Personenbezeichnungen, wenn nicht anders präzisiert, für beide Geschlechter.

<p style="text-align: center;">Ausgabetemperaturen</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ HACCP - Gesetzliche Anforderungen - HACCP-Konzeptaufbau - HACCP Konzept - Dokumentationspflichten - Produkthygiene - Produktionshygiene - Arbeitsplatz- und Personalhygiene - Bauliche Bestimmungen - Schädlingsüberwachung ➤ Arbeitsabläufe nach Hygieneaspekten ➤ Risiken und Aspekte der Lebensmittelsicherheit ➤ Krankheitserreger und deren Vermeidung und Bekämpfung ➤ Kennzeichnungspflichten von Lebensmitteln: Verfallsdatum, Mindesthaltbarkeitsdatum, ➤ Zusatzstoffverordnung ➤ Allergen Kennzeichnungspflicht 	<ul style="list-style-type: none"> - Lagertemperaturen - Warmhalt- und Abkühlungszeiten - Verkaufs- und Ausgabetemperaturen ✓ Die Anforderungen und die Umsetzungsschritte eines HACCP-Konzeptes in Aufbau und Durchführung realisieren: <ul style="list-style-type: none"> - Dokumentationspflichten - Produkthygiene - Produktionshygiene - Arbeitsplatz- und Personalhygiene - Bauliche Bestimmungen - Schädlingsüberwachung ✓ Arbeitsabläufe und Arbeitsstätten hinsichtlich deren Gefährdung bei der Lebensmittelsicherheit und -hygiene im Speziellen analysieren und optimieren ✓ Speiseinformationen entsprechend der gesetzlichen Vorschriften zur Kennzeichnungspflicht von Allergenen und Zusatzstoffen erstellen
---	---

B.3. Produkt- und Ernährungslehre

Kompetenz:

Die Auswahl von Produkten und Speisen für Veranstaltungen und Aufträge bezüglich Qualität, Verfügbarkeit, Anwendungsmöglichkeiten, Kosten, ernährungsrelevanter Aspekte gezielt vornehmen

Kenntnisse:

- Chemische und physikalische Grundlagen der Ernährung
- Lebensmittelinfektionen und Lebensmittelvergiftungen
- Ernährungsphysiologie
- Ernährungspyramiden
- Lebensmittelallergien
- Kohlenhydrate, Fette und Eiweiße in den Rohstoffen
- Arten und Eigenschaften der Vitamine und Mineralstoffe
- Aroma-, Farb-, Genussstoffe, Enzyme und Schadstoffe
- Das Element Wasser
- Das menschliche Verdauungs- und Stoffwechselsystem
- Vollwertige bzw. gesunde Ernährung
- Alternativen und Trends in der Ernährung

Fertigkeiten:

- ✓ Stoffwechsel im menschlichen Organismus bei der Produktvorbereitung berücksichtigen
- ✓ Mikrobiologische Zusammenhänge bei Zubereitung, Erwärmung, Warmhalten sowie Einfrieren und Tiefrieren beachten
- ✓ Beachten der ernährungstechnischen Wirkung von Kohlenhydraten, Fetten, Eiweißen, Vitaminen und Mineralstoffen in Produkten auf den Menschen
- ✓ Vorausschau der geschmacklichen und optischen Wirkung verschiedener Aroma-, Farb-, Genussstoffe, Enzyme und Schadstoffe auf den Menschen
- ✓ Hygienische, Gesundheitliche und Küchentechnologische Eigenschaften von Wasser beachten
- ✓ Gezielter Einsatz von Rohstoffen bei

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Arten von Diäten, Allergien und besonderen Ernährungsformen ➤ Convenience Food, Konservierungsverfahren ➤ Personengruppen und Ernährung <ul style="list-style-type: none"> - Kinder - Senioren - Allergiker - Vegetarier - Veganer - Frutarier ➤ Verschiedene Konfessionen ➤ Saisonbedingte Verfügbarkeit von Produkten ➤ Qualität von Produkten ➤ Handelsklassen und Herkunftsmöglichkeiten von Produkten ➤ Produkte des Fleischerei-, Metzgerei- und Bäckerei Einzel- und Großhandels ➤ Gerichte aus Schlachtfleisch, Geflügel, Wild, Fisch, Gemüse und Obst ➤ Gerichte aus Teigen, Massen sowie Süßspeisen ➤ Pasteten, Terrinen und Galantinen ➤ Gerichte aus oder mit Milch- und Käseprodukten ➤ Klassische nationale und internationale Gerichte und Küchenstile ➤ Kundenorientierung bei der Interpretation von Gerichten ➤ Halbfertig- und Fertigprodukte (Convenience-Produkte) ➤ Zusatzstoffe und Geschmacksverstärker ➤ Grundlagen der Getränkekunde 	<ul style="list-style-type: none"> der Zubereitung von Backwaren ✓ Beachten der Wirkung bestimmter Rohstoffe auf das Verdauungs- und Stoffwechselsystem des Menschen ✓ Besondere Ernährungsformen, Diäten, Allergien sowie Trends in der Ernährung bei der Fertigung von Produkten sowie bei der Kundenberatung beachten, z.B. Gluten freie Produkte, Convenience Food ✓ Konservierungsverfahren, Triebmittel, Backmischungen sowie andere Hilfsmittel gezielt einsetzen ✓ Ernährungsrelevante Aspekte in Bezug auf bestimmte Personengruppen beachten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kinder ✓ Senioren ✓ Allergiker ✓ Vegetarier ✓ Veganer ✓ Frutarier ✓ Ernährungsrelevante Aspekte in Bezug auf verschiedene Konfessionen beachten ✓ Die saisonbedingte Verfügbarkeit von Produkten gewinnbringend nutzen und die Produktqualität als Querschnittsaufgabe in den Vordergrund stellen ✓ Produkte des Fleischerei-, Metzgerei- und Bäckerei Einzel- und Großhandels auftragsgerecht auswählen, einsetzen, herstellen und lagern ✓ Gerichte aus Schlachtfleisch, Geflügel, Wild, Fisch, Gemüse und Obst auftragsgerecht auswählen, einsetzen und herstellen ✓ Gerichte aus Teigen, Massen sowie Süßspeisen auftragsgerecht auswählen, einsetzen und herstellen ✓ Pasteten, Terrinen und Galantinen auftragsgerecht auswählen, einsetzen und herstellen ✓ Gerichte aus oder mit Milch- und Käseprodukten auftragsgerecht auswählen, einsetzen und herstellen ✓ Klassische nationale und internationale Gerichte und Küchenstile auftragsgerecht auswählen, einsetzen und herstellen ✓ Internationale Rezepte relevanter Gerichte ermitteln, kundenorientiert interpretieren ✓ Herstellen von nationalen
---	---

	Spezialitäten aus Belgien, Frankreich, England, Deutschland, Österreich, Italien, Asien, ... <ul style="list-style-type: none"> ✓ Halbfertig- und Fertigprodukte (Convenience-Produkte) fachgerecht auswählen und einsetzen ✓ Zusatzstoffe und Geschmacksverstärker fachgerecht auswählen und einsetzen ✓ Die Grundlagen der Getränkekunde beherrschen und die Auswahl und den Getränkeservice als Zusatzleistung anbieten
--	---

B.4. Ansiedlung und strategische Ausrichtung eines gastronomischen Betriebes

Kompetenz:

Eine Geschäftsansiedlung marktstrategisch vorbereiten und eine Geschäftsidee erfolgreich umsetzen.

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Individuelle und regionale Markt- und Konkurrenzanalysen ➤ Bestimmung der Position am (regionalen oder internationalen) Markt des eigenen (geplanten) Gastronomiebetriebes ➤ Zweck und Formen der Kundenakquise ➤ Der Geschäftsauftritt und die marktstrategische Ausrichtung des Geschäftes ➤ Corporate ID und Wiedererkennung ➤ Differenzierung am Markt ➤ Produkt- und Dienstleistungspalette ➤ Die Geschäftsstrategie ➤ Geschäfts- und Werbeunterlagen 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die Position am (regionalen oder ggf. internationalen) Markt ermitteln und diese analysieren ✓ Geschäftsauftritt und Ausrichtung des Geschäftes bestimmen ✓ Die Formen der Kundenakquise ausloten und festlegen ✓ Corporate ID bzw. Faktoren der Wiedererkennung festlegen ✓ Strategische Vorgehensweise im Kundenempfang und -service festlegen ✓ Geeignete Produkt- und Servicepalette festlegen ✓ Eine Geschäftsstrategie festlegen und einhalten ✓ Erste Geschäfts- und Werbeunterlagen erstellen (lassen)
---	--

B.5. Ausstattung eines gastronomischen Betriebes

Kompetenz:

Die spezifischen gesetzlichen, organisatorischen und technischen Anforderungen an eine gastronomische Betriebsausstattung zweckmäßig beurteilen und einrichten sowie deren Kosten in Bezug auf ein ausgewogenes Preis-Leistungsverhältnis bewerten und planen.

Kenntnisse: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Arbeitsorganisation in Bezug auf Ausstattung ➤ Das Gebäude: Raumbedarf, -planung und -gestaltung ➤ Gesetzliche Anforderungen an ein 	Fertigkeiten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Die Arbeitsorganisation sowie Arbeitsabläufe grundsätzlich festlegen und mit der Ausstattung abstimmen ✓ Die gesetzlichen Anforderungen und
--	---

<p>Gebäude zur Lebensmittelverarbeitung</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bauliche Zulassungsbedingungen für Lebensmittelverarbeitung ➤ Raumbedarf im Verhältnis zum angestrebten Umsatz ➤ Planen von Geschäftsräumen, Hallen und Betriebsgebäuden im Hinblick auf: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsabläufe - Lageranforderungen, - Hygienevorschriften - Unfallverhütung - Eventueller Betriebserweiterung ➤ Kaufen oder mieten von Geschäftsräumen und -gebäuden ➤ Die Einrichtungsformen und ihre Auswirkungen auf den Geschäftsauftritt und den Verkauf ➤ Die Einrichtungsgegenstände, Maschinen, Hilfsmittel und Fahrzeuge für Herstellung, Verkauf und Traiteuraufträge ➤ Instandhaltungsreserve und Lebensdauer von Gerätschaften ➤ Vorgaben für den Transport verzehrfähiger Speisen, Lebensmittelsicherheit und Unfallverhütung ➤ Sicherheitstechnik und Brandschutz(-bestimmungen) 	<p>Zulassungsbedingungen an Gebäude im Rahmen der Lebensmittelverarbeitung beachten</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Geschäftsräume, Hallen und Betriebsgebäude zweckdienlich und verkaufsfördernd planen im Hinblick auf: <ul style="list-style-type: none"> - Arbeitsabläufe - Lageranforderungen, - Hygienevorschriften - Unfallverhütung - Eventueller Betriebserweiterung ✓ Geschäftsräume mieten oder kaufen und eventuelle Analyse eines bestehenden Betriebs hinsichtlich der spezifischen Anforderungen eines Traiteurs und Bankettgestalters ✓ Geeignete Einrichtungsform und -gegenstände, Maschinen, Hilfsmittel sowie Fahrzeuge auswählen sowie einen Gastronomiebetrieb einrichten ✓ Angebote für Betriebsausstattungen einholen und bewerten ✓ Die gesetzlichen Bestimmungen zum Transport von verzehrfähigen Speisen, Lebensmittelsicherheit und Unfallverhütung beachten ✓ Die Lebensdauer von Ausstattung und Gerätschaften berücksichtigen ✓ Spezifische Gebäudetechnik im Betrieb berücksichtigen und hinsichtlich der Lagerung, Verarbeitung und des Transportes von Lebensmitteln anschaffen ✓ Sicherheitsauflagen und Brandschutzbestimmungen beachten und einhalten
--	---

B.6. Warenbeschaffung und Logistik

Kompetenz:

Waren wirtschaftlich und bedarfsorientiert einkaufen, prüfen und fachgerecht einlagern.

Kenntnisse:

- Waren- und Einkaufsbudget
- Produktkosten-Analyse
- Produkt- und Lieferantenrecherche
- Angebotseinholung und Anfragen
- Angebote: Art, Inhalt und zu beachtende Fakten bzw. Klauseln
- Einkauf und Bestellung
- Lieferfristen und -bedingungen
- Gesetzliche Käuferrechte bei nicht

Fertigkeiten:

- ✓ Warenbedarf ermitteln
- ✓ Kaufmännische Rahmenbedingungen für den Wareneinkauf festlegen
- ✓ Geeignete und kostengünstige Produkte und Lieferanten ermitteln
- ✓ Anfragen stellen
- ✓ Angebote einholen
- ✓ Angebote vergleichen
- ✓ Angebotszuschlag erteilen

<ul style="list-style-type: none"> ➤ rechtzeitig Lieferung ➤ Warenannahme und -prüfung ➤ Warenlagerung ➤ EDV gesteuerte Warenwirtschaftssysteme im Lager ➤ Lagergrundsätze und -konzepte ➤ Lagerkennziffern ➤ Optimaler Lagerbestand ➤ Lagerplanung und -führung ➤ Wirtschaftlichkeit des Lagers ➤ Wareneinsatz und Warenverderb, ➤ Bestandskontrolle ➤ Lagerung von verderblichen Waren ➤ Lagerung von Gefahrgütern ➤ Warentransport (innerbetrieblich und außer Haus) ➤ Warenkennzeichnung ➤ Verpackung ➤ Mängel und Ermahnung ➤ Bezahlung der Waren: Formen, Fristen, Einbehaltungsrechte 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bestellung kontrollieren ✓ Lieferfristen kontrollieren ✓ Lieferumfang kontrollieren ✓ Mängel dokumentieren und beanstanden ✓ Waren annehmen ✓ Waren sachgerecht, haltbar und sicher einlagern ✓ Wareneinsatz- und Warenverderb gewinnbringend ermitteln ✓ EDV gesteuerte Warenwirtschaftssysteme für den Einkauf nutzen ✓ Lagerkennziffern zuweisen ✓ Den optimalen Lagerbestand ermitteln ✓ Bestände kontrollieren ✓ Waren sicher und wirtschaftlich (betriebsintern oder -extern) transportieren ✓ Waren zum Vertrieb bzw. zur Lagerung und zum Weitertransport ggf. aus- oder verpacken ✓ Waren nach Prüfung bezahlen
--	---

Kompetenz:

Eine Preiskalkulation und -strategie aufstellen. Preise marktgerecht und wirtschaftlich festlegen, auszeichnen und ggf. verhandeln.

Kenntnisse:

- Preiskalkulation und -gestaltung
- Preisstrategie
- Verkaufspreise
- Marktspezifische Preisvergleiche
- Marktforschung
- Besondere Preisstrategien und Nachlässe
- Preisverhandlungen

Fertigkeiten:

- ✓ Preise korrekt berechnen und Gewinnspannen ermitteln
- ✓ Eine grundsätzliche Preisstrategie festlegen
- ✓ Preise anderer Anbieter vergleichen und Marktforschung zur Preisbestimmung nutzen
- ✓ Verkaufspreise im Einzelnen festlegen
- ✓ Preisspannen und Nachlassmargen festlegen
- ✓ Preise dem Kunden vermitteln und erläutern
- ✓ Preisverhandlungen sicher und ergebnisorientiert führen

B.7. Erweiterte Betriebswirtschaft und Unternehmensführung²

Kompetenz:

Ein (eigenes) Unternehmen kosteneffizient leiten und entsprechende Kosten- und Leistungsrechnung korrekt erstellen.

Kenntnisse:

- Grundlagen der Betriebswirtschaft
- Wirtschaftliches Denken und Handeln
- Kostenstellen
- Deckungsbeitragsrechnung
- Kurzfristige Erfolgsrechnung
- Fixe und variable Kosten
- Gewinn- und Verlustrechnung
- Eigenkapitalvergleich
- Umsatz und Eigenkapitalrentabilität
- Graphische Darstellung einer Erfolgsanalyse
- Umsatzsteuerschuld
- Maßnahmen der Kostensenkung
- Korrekturmaßnahmen bei Unterdeckung
- Grundlagen des Controllings
- Personaleinsatz und Personalausfall

Fertigkeiten:

- ✓ Wirtschaftliches Denken und Handeln im (eigenen) Unternehmen umsetzen
- ✓ Verschiedene Kostenstellen benennen und beziffern
- ✓ Eine Deckungsbeitragsrechnung erstellen
- ✓ Eine kurzfristige Erfolgsrechnung erstellen
- ✓ Zwischen fixen und variablen unterscheiden; Kostenstellen entsprechend zuweisen
- ✓ Eine Gewinn- und Verlustrechnung erstellen
- ✓ Korrekturmaßnahmen bei Unterdeckung anwenden
- ✓ Einen Eigenkapitalvergleich erstellen
- ✓ Umsatz ermitteln
- ✓ Die Umsatzsteuerschuld eines Unternehmens ermitteln
- ✓ Eigenkapitalrentabilität ermitteln
- ✓ Maßnahmen der Kostensenkung ergreifen und umsetzen
- ✓ Personaleinsatz unter Berücksichtigung von Personalausfall optimiert planen

B.8. Mitarbeiterführung³

Kompetenz:

Mitarbeiter dem Bedarf entsprechend rekrutieren, ergebnisorientiert und motivierend führen sowie ein vorausschauendes Personalmanagement betreiben.

Kenntnisse:

- Die Humankapitaltheorie: Vor- und Nachteile, alternative Personalkonzepte
- Ziele und Aufgaben des Personalmanagements (Human Resources)
- Personalbedarf
- Kompetenz- und Qualifizierungsbedarf
- Rekrutierung und Auswahl von Mitarbeitern

Fertigkeiten:

- ✓ Mitarbeiterstrategien entwickeln und vorausschauendes Personalmanagement betreiben
- ✓ Personalbedarf ermitteln
- ✓ Kompetenzbedarf festlegen
- ✓ Eine Stelle korrekt und attraktiv ausschreiben
- ✓ Mitarbeiter auswählen und zielorientiert führen
- ✓ Personal ergebnisorientiert einsetzen
- ✓ Personal betreuen, -binden und in

² Allgemeine Betriebswirtschaft und Unternehmensführung siehe Programm der Betriebsführungskennnisse (A)

³ Allgemeine Grundlagen der Mitarbeiterführung und des Personalwesens siehe Programm der Betriebsführungskennnisse (A)

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Führungsstile ➤ Entwickeln von Arbeitsaufträgen ➤ Gruppenbildung ➤ Ergebnisorientierte Vergütung ➤ Mitarbeitermotivation ➤ Aus- und Weiterbildungskonzepte ➤ Einsatzplanung im Betrieb ➤ Arbeitszeiten: Rechtslage und Erfassung: <ul style="list-style-type: none"> - Urlaub - Freizeit, - Pausenregelungen - Erholungszeiten - Mitarbeitergesundheit ➤ Vertragsauflösungen 	<p>seiner beruflichen Entwicklung fördern</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Transparente und erreichbare Zielvereinbarungen mit Mitarbeitern festlegen, auswerten und ggf. korrekt in die Vergütung einfließen lassen ✓ Mitarbeiter motivieren ✓ Ein angenehmes Arbeitsklima schaffen ✓ Ein Aus- und Weiterbildungskonzept aufstellen und umsetzen ✓ Den Personaleinsatz im Betrieb effizient planen ✓ Arbeitszeitregelungen einhalten in Bezug auf: <ul style="list-style-type: none"> - Urlaub - Freizeit, - Pausenregelungen - Erholungszeiten - Mitarbeitergesundheit ✓ Ein Vertragsverhältnis korrekt auflösen
--	---

Kompetenz:

Beschäftigung und Lohnwesen buchhalterisch und verwaltungstechnisch korrekt abwickeln.

<p>Kenntnisse:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Beschäftigungsformen ➤ Sozialsekretariate und -dienstleister ➤ Leistungen von Arbeitsamt und Arbeitsvermittlern (Zeitarbeit) ➤ Verschiedene Beschäftigungseinträge (z.B. DMFA) ➤ Beschäftigungsbeihilfen und -maßnahme ➤ Lohnabrechnung und -buchhaltung ➤ Der Lohnzettel ➤ Leistungen des Staates und der Sozialkassen ➤ Sozialabgaben ➤ Lohnsteuer (und -vorabzug) ➤ Naturalvorteile und Zusatzleistungen 	<p>Fertigkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Wahl der geeigneten Beschäftigungsform und -verträge ✓ Leistungen von Sozialsekretariaten beurteilen und ggf. in Anspruch nehmen ✓ Rückgriff auf die Leistungen von Arbeitsamt und Arbeitsvermittlern ✓ Bedarf und Beauftragung von Zeitarbeit ✓ Korrekte Eintragungen (z.B. DMFA) tätigen ✓ Beschäftigungsbeihilfen beantragen ✓ Lohnabrechnungen korrekt abwickeln bzw. deren Abwicklung durch Dritte prüfen ✓ Lohnzettel und Abgaben Mitarbeitern erläutern ✓ Abgaben und Steuervorabzüge korrekt berechnen und tätigen ✓ Naturalvorteile und Zusatzleistungen innerhalb des rechtlichen Rahmens festlegen und gewähren
---	---

B.9. Verkaufspsychologie und Kundenorientierung

Kompetenz:

Kommunikations- und Verkaufstechniken zielgerichtet zur Gestaltung eines erfolgreichen Verkaufsgesprächs einsetzen.

Kenntnisse:

- Grundregeln der Kommunikation und des Sozialverhaltens
- Sprache und Fachvokabular im Kundenkontakt
- Körpersprache und Erscheinung beim Kundenkontakt (nonverbale Kommunikation)
- Verkaufstechniken
- Dokumentation der Veranstaltung und der gelieferten Produkte als Werbematerial
- Waren- und Dienstleistungswert
- Ablauf des Verkaufsgesprächs
- Kundeeinwände und Reklamationen
- Reklamationsmanagement

Fertigkeiten:

- ✓ Vertrauen und Sympathie des/der Kunden/in gewinnen
- ✓ Sprache verkaufsfördernd einsetzen
- ✓ Fachvokabular situationsgerecht einbringen
- ✓ Eigene Körpersprache erkennen und verkaufsfördernd einsetzen
- ✓ Körpersprachliche Signale richtig deuten
- ✓ Ablauf des Verkaufsgesprächs planen
- ✓ Die Veranstaltung und die erstellten Produkte zu Werbezwecken dokumentieren
- ✓ Waren- und Dienstleistungswert hervorheben
- ✓ Aufmerksam zuhören
- ✓ Kunden- und Themenzentrierte Gesprächsführung anwenden
- ✓ Kundeneinwände und Reklamationen erkennen, behandeln und ggf. entkräften

Kompetenz:

Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden erkennen und sowohl im einzelnen Verkaufsgespräch als auch bei allen Arbeitsabläufen verkaufsfördernd umsetzen.

Kenntnisse:

- Bedeutung der Kundenorientierung
- Bedürfnispyramide
- Kundengruppen und -profile
- Erwartung an den/die Verkäufer/in
- Erwartungen an das Produkt
- Erwartungen an die Dienstleistungen
- Maßnahmen der Kundenorientierung
- Kundenorientierte Arbeits- und Betriebsorganisation

Fertigkeiten:

- ✓ Bedürfnisse und Erwartung der Kunden erfragen und erkennen
- ✓ Auf Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden eingehen
- ✓ Kundenfeedback aufnehmen, auswerten und berücksichtigen
- ✓ Kundenorientierung in allen Tätigkeiten des täglichen Arbeitsablaufs umsetzen
- ✓ Verkaufsverhalten, Produkte und Dienstleistungen dem Kunden Feedback anpassen (je kurz- oder langfristig)

B.10. Warenpräsentation

Kompetenz:

Zur Präsentation der Waren und Gerichten ein ansprechendes und der Veranstaltung angemessenes Gesamtbild herstellen.

Kenntnisse:

- Warenpräsentation in Veranstaltungs- oder privaten Räumlichkeiten
- Veranstaltungsverträge und -mappen
- Gestaltungstechniken und Hilfsmittel
- Theoretische Grundlagen der Raumgestaltung:
 - Warenpräsentation
 - Raumwirkung
 - Gestaltungstechniken und Hilfsmittel
 - Dekoration und Technik
 - Licht und Farben
 - Kreativität
 - Visual Merchandising
 - Zeitgemäßes Anrichten von Gerichten, Platten und Buffets.

Fertigkeiten:

- ✓ Die theoretischen Grundlagen der Warenpräsentation bei Lebensmitteln anwenden
- ✓ Veranstaltungsmappen und -verträge ansprechend und kundenorientiert erstellen und präsentieren
- ✓ Waren im Rahmen eines kohärenten Gesamtbildes und entsprechend der Geschäftsphilosophie präsentieren
- ✓ Adäquate Dekoration und ggf. zusätzliche Technik beschaffen und der Veranstaltung entsprechend einsetzen
- ✓ Licht und Farben den Räumlichkeiten entsprechend aussuchen bzw. ausrichten
- ✓ Das Prinzip des Visual Merchandising anwenden
- ✓ Gerichten, Platten und Buffets zeitgemäß anrichten

B.11 Arbeitsorganisation und Projektmanagement

Kompetenz:

Unter Einsatz von bewährten Instrumenten das Unternehmen und seine Dienstleistungen anbieten, planen und durchführen.

Kenntnisse:

- Arbeitsorganisation:
 - Ablaufpläne
 - Zeitpläne
 - Weisungsbefugnisse
- Informations- und Kommunikationswege
- Zeitliche Organisation des Arbeitsplatzes und der Veranstaltung
- Rezepte und Rezeptkarteien
- Qualitätsstandards festlegen
- Grundlagen des Projektmanagements:
 - Initiierung
 - Planung
 - Ausführung
 - Überwachung

Fertigkeiten:

- ✓ Arbeitsschritte und -abläufe für einzelne Arbeiten und die gesamte Veranstaltung vorausschauend planen und in Zeit und Ablaufplänen festhalten
- ✓ Weisungsfähigkeit von Mitarbeitern erkennen und entsprechend zuweisen
- ✓ Informations- und Kommunikationswege im Rahmen der Ablauforganisation des Gastronomiebetriebes festlegen
- ✓ Den Arbeitsplatz unter Berücksichtigung organisatorischer Aspekte vorbereiten und die Veranstaltung zeitlich planen.
- ✓ Rezepte festlegen und

<ul style="list-style-type: none"> - Abschluss ➤ Projektmanagement in der Gastronomie 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rezeptkarteien verwalten ✓ Qualitätsstandards festlegen, prüfen und bei Abweichungen Maßnahmen ergreifen ✓ Die Grundlagen des Projektmanagements bei der Planung und Durchführung von Veranstaltungen anwenden: <ul style="list-style-type: none"> - Initiierung - Planung - Ausführung - Überwachung - Abschluss
---	---

C. Bewertungs- und Stundenraster

A13 TRAITEUR/IN-BANKETTGESTALTER/IN										
KURSE	1. JAHR				2. JAHR				TOTAL	
	Std.	Punkte			Std.	Punkte			Std.	Pkte
		Jahr	Prüf.	Total		Jahr	Prüf.	Total		
Sicherheit und Hygiene am Arbeitsplatz	16	10	20	30	0	0	0	0	16	30
Produkt- und Ernährungslehre	16	10	40	50	28	10	50	60	44	110
Gastronomischer Betrieb: Ansiedlung, Ausrichtung und Ausstattung	20	15	50	65	16	10	30	40	36	105
Warenbeschaffung und Logistik	16	10	20	30	16	10	30	40	32	70
Betriebswirtschaft, Unternehmens- und Mitarbeiterführung	20	15	40	55	20	15	50	65	40	120
Verkaufpsychologie und Kundenorientierung	16	10	30	40	20	15	50	65	36	105
Arbeitsorganisation und Projektmanagement	12	10	20	30	16	10	20	30	28	60
Praktisches Arbeiten	12	0	0	0	12	0	0	0	24	0
TOTAL	<u>128</u>	80	220	300	<u>128</u>	70	150	300	<u>256</u>	600

Die Praktische Prüfung überprüft die Fähigkeit das theoretische Wissen in ausreichender Form praktisch anzuwenden. Die fachpraktischen Fertigkeiten der Herstellung von Speisen für die Praktische Prüfung werden im Meisterkurs nicht vertiefend vermittelt, sondern gelten als vorausgesetzt. Die praktische Prüfung wird mit 200 Punkten bewertet.

Für die schriftliche Ausarbeitung der Facharbeit werden 180 Punkte vergeben sowie weitere 20 Punkte für die mündliche Verteidigung der Facharbeit.

Die Gesamtnote bei Abschluss der C-Prüfung erstreckt sich somit über 400 Punkte.

Bewertungskriterien in der praktischen Meisterprüfung (C-Prüfung)	
Praktische Prüfung:	/200
Facharbeit:	/180
Verteidigung der Facharbeit:	/20
TOTAL	400

