



Meisterprüfungs- programm

Teil Unternehmensführung im Gastgewerbe

Genehmigt mit
Dekret Landesrätin
Nr. 1892 vom 25.06.2013

Der Bereichsdirektor
Dr. Hartwig Gerstgrasser

Das Programm für den Teil Unternehmensführung der Meisterprüfung im Gastgewerbe besteht aus 3 Modulprüfungen:

- Modul 1 „Führen und Zusammenarbeit im Gastgewerbe; Marketing“
- Modul 2 „Organisation und Controlling“
- Modul 3: „Wirtschaftsrecht und Finanzierung“

Der Durchschnitt der einzelnen Modulnoten ergibt die Endbewertung dieses Teils der Meisterprüfung. Alle Module dieses Programms müssen innerhalb von 6 Jahren erfolgreich abgeschlossen werden.

Modul 1 „Führen und Zusammenarbeit im Gastgewerbe; Marketing“

Ziele: Führen und Zusammenarbeit im Gastgewerbe:

- > Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin reflektiert die eigenen Fähigkeiten und Grenzen bezüglich Selbstführung und Umgang mit Stress.
- > Er/sie kennt Methoden des Zeitmanagements.
- > Er/sie kann Ziele in der Betriebsführung festlegen und diese umsetzen sowie die Umsetzung kontrollieren.
- > Er/sie kennt die Bedeutung von Visionen, Strategien und Leitbildern in der Unternehmensführung; er/sie entwickelt konkrete Visionen für den eigenen Betrieb und überlegt, wie diese kommuniziert werden könnten.
- > Er/sie definiert Werte für den eigenen Betrieb oder den von ihm/ihr geleiteten Bereich und reflektiert darüber, wie diese im alltäglichen Handeln umgesetzt und vorgelebt werden.
- > Er/sie ist in der Lage, in beruflichen Situationen sicher aufzutreten.
- > Er/sie versteht was Teamarbeit erfolgreich macht: Einfühlungsvermögen und Zusammenarbeit.
- > Er/sie kennt die Notwendigkeit gelungener Kommunikation und kann die Techniken erfolgreicher Kommunikation umsetzen.
- > Er/sie erkennt Konflikte und deren Ursachen und kann Lösungsansätze aufzeigen.

Inhalte Führen und Zusammenarbeit im Gastgewerbe

- Methoden der Selbstreflexion und erfolgreichen Selbstführung
- Werte und ethische Grundsätze in Hotellerie und Gastronomie
- Sicheres Auftreten, Grundsätze der Rhetorik und Präsentation, Selbst- und Fremdbild
- Methoden der Zusammenarbeit im Unternehmen
- Grundsätze erfolgreicher Kommunikation im Gastgewerbe, branchenspezifische Konfliktfelder und Strategien zur Lösung solcher Kommunikationsprobleme; Schnittstelle Küche/Service
- Techniken zur effizienten Leitung von Sitzungen
- Techniken des Zeitmanagement
- Unternehmerische Vision
- Unternehmensleitbild
- Unternehmensziele: korrekte Zieldefinition, Strategien zur Zielerreichung, Zielkontrolle

Ziele Marketing:

- > Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin kann verschiedene Methoden der Marktforschung benennen, skizzieren und deren Umsetzung erklären. Er/sie kann einen Katalog erstellen, in dem wichtige Aspekte der Gästebeobachtung enthalten sind. Er/sie kann eine Gästebefragung planen durchführen und auswerten.
- > Er/sie kann aktuelle Trends in der Gastronomie nennen und deren Einfluss auf das Marketing analysieren. Er/sie kann Zielgruppen von unterschiedlichen Gastbetrieben bestimmen und erkennt deren Merkmale und Bedürfnisse.
- > Er/sie kann die Vorteile einer eindeutigen Marktpositionierung aufzeigen.

- > Er/sie kann im Marketing ein neues Angebotskonzept formulieren, ein Konzept zur Kommunikationspolitik eines Betriebes skizzieren, verschiedene PR-Maßnahmen aufzeigen und Schritte zur Preisbestimmung aufzeigen.
- > Er/sie kennt die in Südtirol im Bereich Hotellerie und Gastronomie tätigen Netzwerke und deren Aufgabenbereiche.

Inhalte

- > Marktforschung: Verschiedene Methoden im Überblick, konkrete Instrumente (Gästebeobachtung, Beschwerdemanagement, Fragebogen)
- > Produktpolitik: Aktuelle Trends der Gastronomie, Marktsegmentierung – Bestimmung von Zielgruppen, Marktpositionierung, Produktinnovation und –entwicklung, Gästebindung und –pflege, Möglichkeiten von Kooperationen
- > Kommunikationspolitik: Werbung, Öffentlichkeitsarbeit, Verkaufsförderung
- > Preispolitik: Schritte zur Preisbildung, wichtige Faktoren
- > Distributionspolitik: verschiedene Methoden im Besonderen neue Medien
- > Netzwerke: Verbände und SMG

Prüfung

Die Prüfung besteht aus 2 Teilen. Der Durchschnitt der 2 Teilbewertungen ergibt die Note für dieses Modul :

1. schriftlicher Teil: Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin bereitet ein schriftliches Konzept zu einem oder mehreren Themen aus Modul 1 vor und reicht dieses zum vorgegebenen Zeitpunkt ein. Das Thema muss von der Kommission im Vorfeld genehmigt werden.

Konzeptinhalte können zum Beispiel folgende sein:

- Marketingkonzept: z.B. Bewerbung einer Knödelwoche
- Kundenbefragung: z.B. Umfrage zur Kundenzufriedenheit
- Produktentwicklung

1. mündlicher Teil: er/sie trägt das Themas ca. 10 Minuten vor, anschließend stellt die Kommission vertiefende Fragen, daraus entwickelt sich ein Prüfungsgespräch.

Modul 2 „Organisation und Controlling“

Allgemeine Ziele: Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin kann den Betrieb bzw. Abteilungen planen, organisieren und kontrollieren und verwendet dabei betriebliche Daten.

Ziele Organisation

- > Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin erkennt die Notwendigkeit und die Vorteile einer gut strukturierten Organisation und kann ein Organigramm erstellen.
- > Er/sie kann die Ablauforganisation eines Betriebes analysieren und Verbesserungsvorschläge einbringen. Er/sie kann eine Stellenbeschreibung für eine bestimmte Position ausarbeiten und den Mitarbeiterinsatz eines Betriebes konkret planen. Er/sie kennt Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Mitarbeiter.

Inhalt

- > Grundsätze der Organisation
- > Aufbau- und Ablauforganisation
- > Prozessplanung, Prozessoptimierung und Mitarbeiterplanung
- > Stellenbeschreibung
- > Weiterbildung und Mitarbeiterförderung

Ziele Controlling

- > Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin kann allgemein mit den betrieblichen Daten umgehen, er/sie kennt die Grundlagen des strategischen Controllings und kann Instrumente des operativen Controllings anwenden. Er/sie erkennt die Vorteile des Controllings bezogen auf die Unternehmensführung.
- > Er/sie kennt die Dokumente und Bücher der Buchhaltung und kann diese verwalten.
- > Er/sie kann einfache Geschäftsvorfälle verbuchen (Verbuchung der Bestands- und Erfolgskonten, Verbuchung der Mehrwertsteuer im Ansatz, Verbuchung einfacher Geschäftsfälle und eine einfache Gewinn- und Verlustrechnung mit Schlussbilanz erstellen).
- > Er/sie kann die Bilanz (inklusive G+V-Rechnung) eines Betriebs lesen und anhand von Kennzahlen analysieren.
- > Er/sie kann die Möglichkeiten der Kostensenkung in einem Betrieb aufzeigen und eine einfache Deckungsbeitragsrechnung und Break-Even-Analyse ausführen und kommentieren.
- > Er/sie kann ein einfaches Budget erstellen und anhand von Soll-Ist-Vergleichen Korrekturmaßnahmen vorschlagen.

Inhalte

- > Controlling als Instrument der Überwachung und Steuerung
- > Gegenüberstellung: strategisches und operatives Controlling
- > Methoden des strategischen Controlling: SWOT-Analyse, Produktlebenszyklus, Angebotsanalyse (Deckungsbeitrag und Verkaufshäufigkeit).
- > Die Grundlagen der Methoden des operativen Controlling: Gewinn- und Verlustrechnung und Bilanz, Inventur, Kennzahlenanalyse (Bilanzanalyse), Kostenrechnung: Teilkostenrechnungen, Kostenrechnung als Instrument der Preisentscheidung und Preiskontrolle, Möglichkeiten der Gegensteuerung, Auswahl der Lieferanten, ABC Analyse.

Prüfung: Eine bis zu 3-stündige schriftliche Prüfung, in der ein Fallbeispiel bearbeitet wird.

Modul 3: Wirtschaftsrecht und Finanzierung

Allgemeine Ziele

- > Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin kennt die für das Gastgewerbe wichtigsten gesetzlichen Bestimmungen, wie z.B. Steuerrecht, Gastgewerbeordnung, Arbeitsrecht.
- > Er/sie ist auch in der Lage mit Finanzierungs- und Zahlungsformen umzugehen und kann sich Infos selbständig beschaffen (z.B. aus dem Internet).

Ziele Wirtschaft und Recht

- > Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin ist in der Lage die wichtigsten volkswirtschaftlichen Größen des Tourismus in Südtirol zu bestimmen.
- > Er/sie kennt die wesentlichen Bestimmungen und Vorschriften der Gastgewerbeordnung und kennt auch die wichtigsten Aspekte des Vertragsrechts.
- > Er/sie kann einen Überblick über die verschiedenen Arten von Steuern und Abgaben in Italien geben und kennt ihre Anwendung in der Gastronomie.

Inhalte

- o Der Tourismus in Südtirol in Zahlen
- o Die Gastgewerbeordnung
- o Handelsrecht: Unternehmensrecht, Beherbergungsvertrag und andere typische Verträge des Sektors, Dienstleistungsverträge, Versicherungen, Arbeitsrecht (Kollektivvertrag)
- o Steuerrecht: Überblick über Steuern und Abgaben, Einkommenssteuer, Mehrwertsteuer

Ziele Finanzierung

- Der Meisteranwärter/die Meisteranwärterin kann die Begriffe Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit erklären. Er/sie kennt die Bedeutung eines Businessplans und kann einen einfachen Businessplan interpretieren.
- Er/sie kann die verschiedenen Formen der Finanzierungen unterscheiden und weiß über deren Vor- und Nachteile bescheid.
- Auch kann er/sie die Sicherheiten (Garantien) für aufgenommene Kredite nennen und hinsichtlich ihrer Auswirkungen einschätzen. Er/sie kann die häufigsten Finanzierungsfehler von Klein- und Mittelbetrieben bestimmen und kennt die verschiedenen Formen des bargeldlosen Zahlungsverkehrs.

Inhalt

- > Kreditfähigkeit und Kreditwürdigkeit
- > Businessplan
- > Finanzierungsformen: K/K-Kredit, Darlehen, Sicherheiten
- > Finanzierungsfehler
- > Bargeldloser Zahlungsverkehr: Kreditkarten, Zahlungsformen
- > Förderungen durch die öffentlichen Körperschaften

Prüfung: Eine 2-stündige schriftliche Prüfung.