

Serie 2021.2H

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Prüfungsteil 2

Kandidaten

Qualifikationsverfahren

Systemgastronomie-
fachfrau/-mann EFZ

Name:

Vorname:

Kandidatennummer:

Datum:

- Zeit** 60 Minuten für 18 Aufgaben.
- Hilfsmittel** Der Beschrieb der Ausgangslage dient als Grundlage zum Lösen dieser Position.
- Taschenrechner** Einzig Taschenrechner mit rein mathematischen Funktionen sind erlaubt. Nicht erlaubt sind programmierbare Taschenrechner oder Taschenrechner mit Textspeicherfunktionen.
- Elektronische Geräte** Mobiltelefone oder andere elektronische Geräte müssen ausgeschaltet abgegeben werden.
- Schreibinstrumente** Erlaubt sind Kugelschreiber oder nichtlösliche Filzstifte.
Nicht erlaubt sind Bleistifte oder lösliche (korrigierbare) Tintenschreiber.
- Bewertung** Die erreichbare Punktezahl ist aufgeführt. Überzählige Antworten werden nicht bewertet.
- Formulierung w/m** Die weibliche Form ist in der männlichen enthalten.
- Platzbedarf** Bei zusätzlichem Platzbedarf verwenden Sie bitte die nach der letzten Aufgabe angehängten Seiten.

Aufgaben, Richtzeiten und Punktezahlen pro Bewertungsposition

HKB 1 <i>Planen und Gestalten der Prozesse</i>			HKB 2 <i>Beschaffen und Zubereiten der Produkte</i>			HKB 3 <i>Präsentieren und Verkaufen der Produkte sowie Beraten der Gäste</i>			HKB 4 <i>Sicherstellen der Nachhaltigkeit und Sicherheit</i>		
Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.	Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.	Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.	Aufg. Nr.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.
2.1	4		2.10	3		2.15	8		2.18	2	
2.2	3		2.11	2		2.16	3				
2.3	4		2.12	3		2.17	4				
2.4	2		2.13	2							
2.5	4		2.14	6							
2.6	4										
2.7	2										
2.8	3										
2.9	4										
Total*	30		Total*	16		Total*	15		Total*	2	

* Das jeweilige Total der effektiven Punktezahl der HKB (Handlungskompetenz) 1, 2, 3 und 4 ist auf das Endnotenblatt zu übertragen.

Unterschrift der Expertinnen/Experten:

.....

Sperrfrist: Diese Prüfungsaufgaben dürfen **vor dem 1. Mai 2023 nicht** zu Übungszwecken **verwendet werden.**

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch: Kommission Qualifikationsverfahren, Hotel & Gastro *formation* Schweiz, Weggis
Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

2.2 Betriebliche Kennzahlen

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Um die Aufwände für das laufende Jahr in den Griff zu bekommen, beruft Ihr Vorgesetzter eine Kadersitzung ein. An dieser Sitzung werden von Ihren Kollegen unterschiedliche Aussagen gemacht.

Legen Sie mit einem Kreuz ☒ fest, welche Aussagen richtig und welche falsch sind.

Aussagen:	richtig	falsch
Wenn wir höhere Preise verlangen, würden die Warenaufwände in Prozenten niedriger. Bevor wir dies tun, überprüfen wir zuerst die Schöpfungsmengen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bevor wir uns überlegen, die Preise zu erhöhen, müssen wir den täglichen Rückschub des warmen Buffets überprüfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufgrund des Salatangebotes können die höheren Warenaufwände nicht entstanden sein, da wir den Salat mehrere Tage verwenden können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei den Mitarbeiteraufwänden macht es keinen Sinn, Rapporte auf Unfallabsenzen zu prüfen, da alle dadurch verursachten Kosten die Versicherung übernimmt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Stellenprozente von 2'900 % sind gesetzt. Im Verhältnis zum erreichten Umsatz haben diese keine Auswirkungen auf den prozentualen Anteil der Personalaufwände.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um die Mitarbeiteraufwände zu reduzieren, kürzen wir im Arbeitsplan pro Tag pauschal fünf Mitarbeiterstunden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

max.

3

eff.

.....

2.5 Arbeitsplanung

Da die Mitarbeiteraufwände zu hoch sind, wurden Anpassungen am Dienstplan gemacht. Frau Schmid kommt mit einem Ausschnitt des Einsatzplanes zu Ihnen und beschwert sich, Sie habe zu wenig Pause und von Freitag auf Samstag zu wenig Nachtruhe.

Name	Freitag	Samstag
Frau Schmid	14:00 – 17:30 18:00 – 22:30	07:00 – 11:00 11:30 – 16:00
Frau Erne	07:00 – 11:00 11:30 – 15:00	08:30 – 13:00 13:30 – 16:30
Herr Moser	08:30 – 13:00 13:30 – 16:30	09:00 – 11:30 12:00 – 17:30
Herr Klein	11:00 – 15:30 16:00 – 19:00	09:30 – 13:30 14:00 – 18:00

Erklären Sie je in einem Satz:

a) **Bewertungshinweis:** Korrekte Antwort 1 Punkt.

Ob Frau Schmid im Sinne des Arbeitsgesetzes zu wenig Pausen hat.

.....

max.

1

eff.

b) **Bewertungshinweis:** Korrekte Antwort 1 Punkt.

Ob die Nachtruhe von Frau Schmid den gesetzlichen Anforderungen genügt.

.....

max.

1

eff.

c) **Bewertungshinweis:** Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

Wie Sie auf die Beschwerden von Frau Schmid reagieren.

1. Reaktion bezüglich Pause:

.....

max.

2

eff.

2. Reaktion bezüglich Nachtruhe:

.....

2.6 Zielorientierte Führung

Bewertungshinweis: Korrekter Entscheid 4 Punkte.

Um die Mitarbeiteraufwände in Griff zu bekommen, entscheiden Sie sich, alle Mitarbeitenden zielorientiert zu führen.

Kreuzen Sie an, welche Aussagenkombination richtig ist.

- a) Standardziele müssen immer mit den Mitarbeitenden vereinbart werden.
- b) Persönliche Verhaltensziele werden mit den Mitarbeitenden besprochen und gesetzt.
- c) Nach dem Setzen der Ziele müssen diese vom Vorgesetzten beobachtet werden.
- d) Nach der Beobachtung der Ziele werden direkt Korrekturmaßnahmen eingeleitet.
- e) Während der Beobachtung ist es wichtig, dass der Vorgesetzte immer wieder Feedback gibt.
- f) Am Schluss findet ein Gespräch statt, ob der Mitarbeitende eine Lohnerhöhung erhält.
- g) Nach dem Erreichen von Verhaltenszielen werden im Anschluss mit dem Mitarbeitenden Durchbruchziele vereinbart.
- h) Einmal erreichte Ziele müssen anschliessend vom Vorgesetzten nicht mehr kontrolliert werden.

- Richtig ist:
- a + c + f
 - a + d + g
 - b + c + e
 - b + c + h

max.

4

eff.

.....

2.7 Führungsstil

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Zielorientierte Führung ist nur mit adäquatem Führungsstil erfolgreich.

Verbinden Sie mit Linien jeden Führungsstil mit der passenden Aussage.

Führungsstil:

Patriarchalisch ☉

Autoritär ☉

Kooperativ ☉

Autonom ☉

Aussagen:

☉ Geführt wird über Belohnung und Bestrafung bei Erreichen oder Nicht-Erreichen von Zielen.

☉ Alle Mitarbeitenden setzen sich ihre Ziele und kontrollieren sich selbst.

☉ Der Vorgesetzte setzt Ziele, auf die Befindlichkeiten der Mitarbeitenden wird eingegangen.

☉ Alle Ziele werden zusammen mit den Mitarbeitenden vereinbart.

max.

2

eff.

2.8 Ausbildungsplan / Einführung

Aufgrund von strengen Massnahmen bezüglich der negativen Betriebszahlen ist es zu Kündigungen im Betrieb gekommen. Sie werden für die Einarbeitung neuer Mitarbeitenden beigezogen.

max.

1

eff.

a) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Bestimmen Sie in Stichworten für einen neuen Mitarbeitenden am Wok zwei Ausbildungsinhalte in Bezug auf die Fachkompetenzen.

b) Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

Definieren Sie zu jedem der von Ihnen gewählten Ausbildungsinhalte einen klaren Indikator, wie Sie die Kompetenz des Mitarbeitenden nach der Einarbeitungszeit überprüfen.

max.

2

eff.

a) Ausbildungsinhalte	b) Indikatoren
1.	1.
2.	2.

2.9 Teamwork

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

Es ist wichtig, neue Kolleginnen und Kollegen schnell in Teams mit langjährigen Mitarbeitenden zu integrieren. Sie beginnen mit Ihren Mitarbeitenden neu mit der Teamuhr.

Bestimmen Sie zu jeder Phase der Teamuhr, was Sie als Teamleitender dabei zu beachten haben.

Phasen der Teamuhr	Was ist zu beachten
Forming
Storming
Norming
Performing

max.

4

eff.

2.10 Lebensmittel und Waren

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkt.

Damit Sie für die Herstellung des Nasi Gorengs korrekt einkaufen können, ist Ihr Fachwissen über die Einteilung von Lebensmitteln gefragt.

Ordnen Sie mit den Ziffern 1 bis 4 die Lebensmittelgruppen allen entsprechenden Lebensmitteln zu.

Ziffer:	Lebensmittelgruppe:	Ziffer:	Lebensmitteln:
1	Tierische Lebensmittel	[]	Hinterschinken
2	Lebensmittel tierischen Ursprungs	[]	Rapsöl
3	Pflanzliche Lebensmittel	[]	Langkornreis
4	Speisefelle und Öle	[]	Eier
		[]	Knoblauchzehen
		[]	Koriander

max.

3

eff.

2.11 Schnittarten

Bewertungshinweis: Je korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Bei der Vorbereitung des Nasi Gorengs sowie des kalten und warmen Buffets, müssen Ihre Mitarbeitenden bei den Produkten korrekte Schnittarten anwenden.

Legen Sie mit einem Kreuz ☒ fest, welche Aussagen richtig und welche falsch sind.

Aussagen:	richtig	falsch
Die Karotten für das Salatbuffet schneiden wir am besten mit der Schnittart Bâtonnets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Als Garnitur für den Braten im warmen Buffet würden sich Karotten als Brunoise eignen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wir schneiden das Poulet für Nasi Goreng als Geschnetzeltes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für das Gemüse im Nasi Goreng ist die Schnittart Julienne nicht geeignet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

max.

2

eff.

.....

2.12 Convenience-Produkte

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) 0,5 Punkte.

Ihr Betrieb aus der Ausgangslage möchte für das Nasi Goreng von der zentralen Produktionsstelle Komponenten als Convenience-Produkte beziehen.

a) Bestimmen Sie zu jedem Begriff je ein Beispiel für die Umsetzung eines Produktes als Convenience beim Nasi Goreng (keine Wiederholungen).

b) Erklären Sie, welchen Vorteil Ihr Betrieb daraus generiert.

Begriff	a) Beispiel	b) Vorteil
Hygiene
Kostenersparnis
Kalkulations-sicherheit

max.

3

eff.

.....

2.13 Garmethoden	
Bewertungshinweis: Je korrekte Antwort 0,5 Punkte.	max.
Sie haben die Produkte erhalten und bereiten diese für das Nasi Goreng vor.	2
Vervollständigen Sie den nachfolgenden Lückentext mit den vier aufgeführten Garmethoden.	eff.
Garmethoden: Sautieren Sieden/Kochen Dämpfen Frittieren	
Den Reis garen wir in der Marmite bei ca. 100° C mit der Garmethode
Damit die Karotten im Wok schneller garen, wir diese.	
Den Chinakohl und die Pouletstreifen wir kurz, bevor wir diese an den Counter geben.	
Als Zusatz könnten wir Garnelen im Tempurateig	

2.14 Nährstoffe / weitere Stoffe	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) 0,5 Punkte, b) je 1 Punkt.	max.
Ihre Kollegen sind schon lange im Betrieb und geben den Gäste über Inhaltsstoffe in den Lebensmitteln unterschiedlich Auskunft.	6
a) Legen Sie mit einem Kreuz <input checked="" type="checkbox"/> fest, welche Aussagen richtig und welche falsch sind.	eff.
b) Begründen Sie Ihre Antworten je in einem Satz.	
Aussagen:	richtig falsch
1a) Das Spiegelei auf dem Nasi Goreng gilt aufgrund des hohen Vitamin C-Anteils als sehr gesundes Lebensmittel.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1b)	
2a) Wir verwenden Pouletfleisch für das Nasi Goreng, da dieses doppelt so viele Proteine pro 100 g enthält als Rindfleisch.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2b)	
3a) Der höchste Gehalt an energieliefernden Nährstoffen bei Karotten sind Kohlenhydrate.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3b)	
4a) Knoblauch und Zwiebeln enthalten einen hohen Anteil an Antioxidantien.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4b)	

2.15 Gästeberatung / Zusatzverkäufe

Damit sich die wirtschaftliche Situation verbessert, sind Sie gefordert, Ihre Mitarbeitenden bezüglich Zusatzverkäufe zu schulen.

max.
4

a) **Bewertungshinweis:** Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

eff.

Bestimmen Sie je zwei Möglichkeiten für Up-selling beziehungsweise Cross-selling als Zusatzverkäufe für das Nasi Goreng.

Up-selling	Cross-selling
1.	1.
2.	2.

.....

b) **Bewertungshinweis:** Pro korrekte Antwort 1 Punkt. Folgefehler aus a) werden nicht bewertet.

max.
4

Definieren Sie zu jeder Ihrer Möglichkeiten des Zusatzverkaufes eine verkaufswirksame Frage an die Gäste.

eff.

1.
2.
3.
4.

.....

2.16 Gästezufriedenheit	
Bewertungshinweis: Korrekte Reihenfolge gibt 3 Punkte.	max.
Sie erstellen einen Standard bezüglich Reklamationen.	3
Bringen Sie die Schritte des Standards mit den Ziffern 1 bis 6 in die richtige Reihenfolge.	eff.
Schritte:	Reihenfolge:
Lösungsvorschlag einlösen.	[]
Sich für die Situation entschuldigen und durch gezielte Fragen der Reklamation auf den Grund gehen.	[]
Überprüfen ob der Gast zufrieden ist und sich für die Reklamation bedanken.	[]
Dem Gast aufmerksam zuhören und dabei ruhig bleiben.	[]
Mit dem Gast zusammen eine Lösung suchen.	[]
Prüfen, ob der Vorgesetzte einbezogen werden muss.	[]

2.17 Feedbackkultur	
Bewertungshinweis: Pro korrektes Element der Ich-Botschaft 1 Punkt.	max.
Sie bekommen mit, wie ein Mitarbeitender bei einer Reklamation reagiert. Der Gast hat beanstandet, dass das Pouletfleisch im Nasi Goreng verbrannt schmeckt. Der Mitarbeitende antwortet: «Ich habe das Poulet genau nach Vorgabe gegart».	4
Definieren Sie im Sinne des Standards aus Aufgabe 2.16 ein konstruktives Feedback an den Mitarbeitenden mit einer Ich-Botschaft.	eff.
.....
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

2.18 Reinigung

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Der verbrannte Geschmack (Aufgabe 2.17) könnte das Ergebnis einer ungenügenden Reinigung des Wok sein. Damit Ihr Betrieb die Qualität des Nasi Gorengs in Zukunft besser im Griff hat, erklären Sie Ihren Mitarbeitenden, was es für eine korrekte Reinigung braucht.

Erklären am Beispiel: «Reinigen des Woks», was bei jedem Element des Sinnerschen Kreises zu beachten ist.

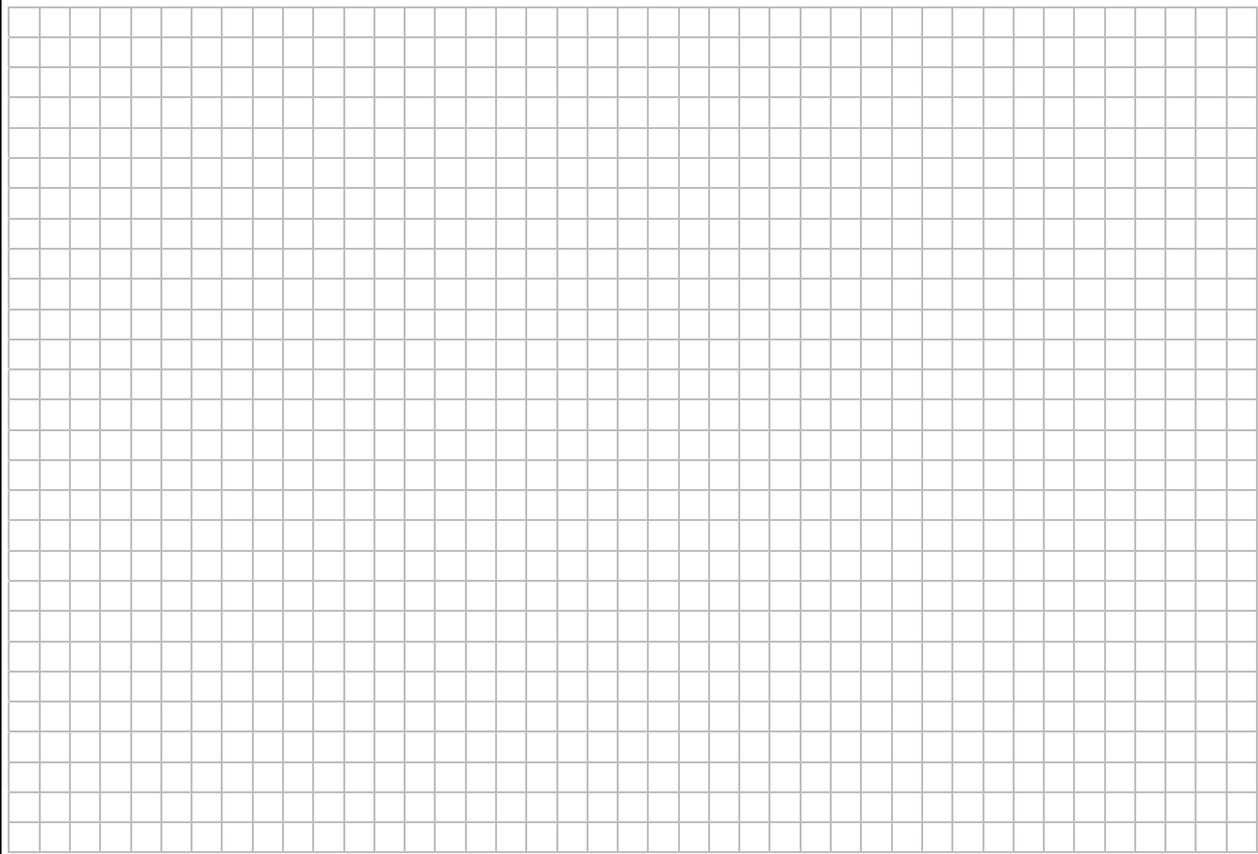
max.

2

eff.

Element des Sinnerschen Kreises	Beispiel
Temperatur
Zeit
Chemie
Mechanik

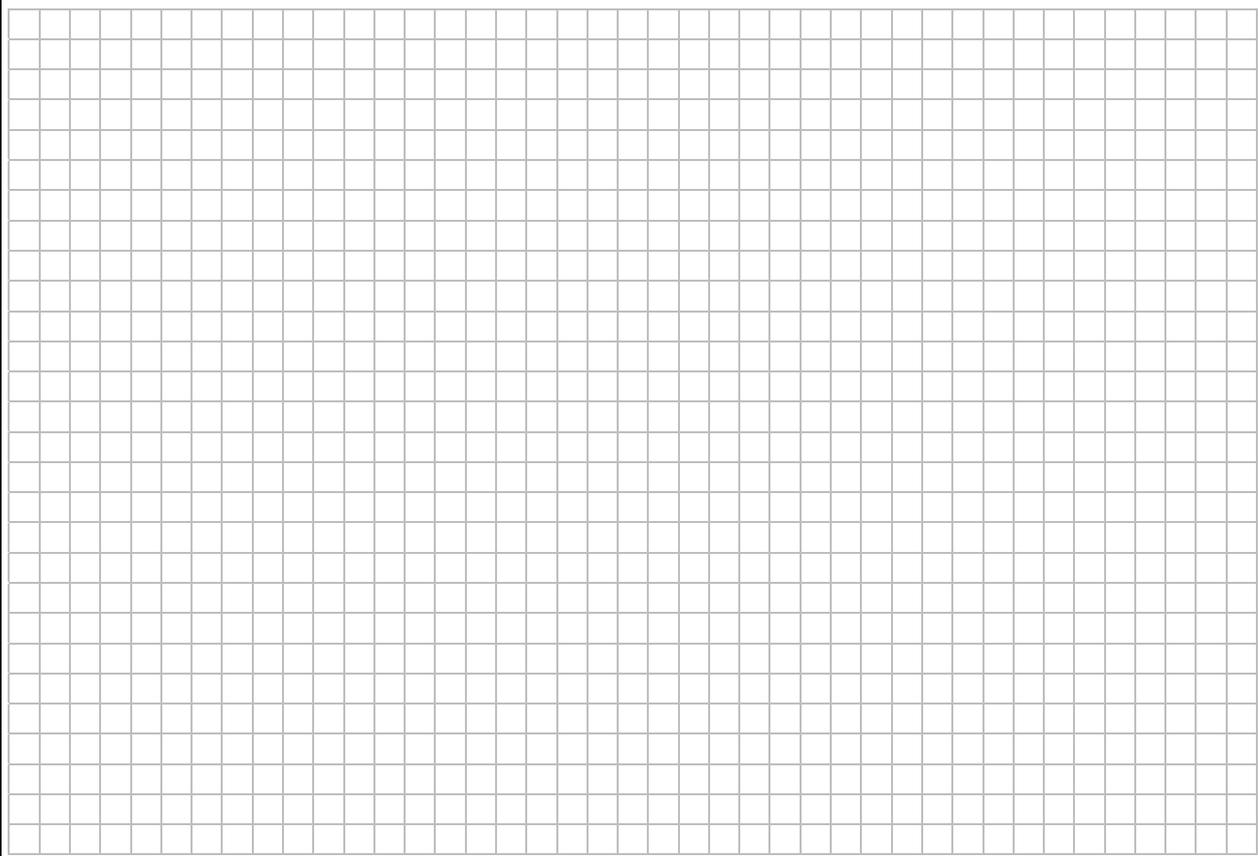
Aufgabe:



Aufgabe:



Aufgabe:



Aufgabe:

