

Serie 2021.3H

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Prüfungsteil 3

Kandidaten

Qualifikationsverfahren

Systemgastronomie-
fachfrau/-mann EFZ

Name:

Vorname:

Kandidatennummer:

Datum:

- Zeit** 60 Minuten für 14 Aufgaben.
- Hilfsmittel** Es sind keine Hilfsmittel (Nachschlagewerke usw.) erlaubt.
- 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.
* = Bei den Lösungen sind weitere Antworten oder sinngemässe Formulierungen möglich.
- 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. |
| 3.1 | 8 | | 3.4 | 3 | | 3.6 | 6 | | 3.10 | 2 | |
| 3.2 | 6 | | 3.5 | 3 | | 3.7 | 5 | | 3.11 | 4 | |
| 3.3 | 4 | | | | | 3.8 | 3 | | 3.12 | 3 | |
| | | | | | | 3.9 | 2 | | 3.13 | 4 | |
| | | | | | | | | | 3.14 | 4 | |
| Total* | 18 | | Total* | 6 | | Total* | 16 | | Total* | 17 | |

* 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:
Herausgeber:

Kommission Qualifikationsverfahren, Hotel & Gastro formation Schweiz, Weggis
SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

3.1 Grundbegriffe des Marketings

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) und b) je 0,5 Punkte. Pro korrekte Antwort c) 1 Punkt, Folgefehler werden nicht bewertet.

Als Zusatzverkauf steht die Einführung des neuen, hausgemachten Eistees bevor.

- a) Streichen Sie jene Begriffe durch, die nicht zu «Lebenszyklus eines Produkts» gehören.
- b) Ordnen Sie die übrigen Begriffe in die zutreffende Reihenfolge für einen korrekten Lebenszyklus von Produkten.
- c) Bestimmen Sie, was bei den Begriffen des Lebenszyklus in Bezug zum hausgemachten Eistee und zur Ausgangssituation zu beachten ist.

max.

8

eff.

| a) Begriffe: | b) Reihenfolge: | c) Zu beachten: |
|--------------|-----------------|-------------------------|
| Sättigung | [] | |
| Trendphase | [] | |
| Untergang | [] | |
| Reife | [] | |
| Einführung | [1] | |
| Rückgang | [] | |
| Wachstum | [] | |

3.2 Marketing-Mix

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Der Marketing-Mix stellt einen wichtigen Pfeiler des Take-Away-Konzepts dar.

- a) Benennen Sie die vier Instrumente des Marketing-Mix:
- b) Geben Sie pro Instrument zwei konkrete Beispiele an, damit der neue, hausgemachte Eistee auch als Take-Away-Angebot ein Erfolg wird.

max.

6

eff.

| a) Instrumente | b) Je zwei Beispiele |
|----------------|--------------------------------------|
| 1. | 1. 2. |
| 2. | 1. 2. |
| 3. | 1. 2. |
| 4. | 1. 2. |

3.3 Ambiente

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort a) 0,5 Punkte, pro korrekte Antwort b) 1 Punkt.

Mit gezielten Massnahmen können wir unsere Produkte noch besser verkaufen.

- a) Definieren Sie vier Faktoren, die beim Front-Cooking-Grill die Sinne positiv beeinflussen.
 b) Begründen Sie zwei der von Ihnen unter a) genannten Faktoren.

max.

4

eff.

| a) Vier Faktoren | b) Zwei Begründungen |
|------------------|-------------------------|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |

3.4 Getränke

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte.

Kaffeekompetenz bringt entscheidende Wettbewerbsvorteile.

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

| Aussagen: | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Die Hauptanbauggebiete für Kaffeepflanzen liegen im Tropengürtel. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Die Kaffeepflanze trägt das ganze Jahr Früchte, weshalb bis zu 5-mal jährlich geerntet werden kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ein Café crème besteht aus 150 ml Kaffee, Milch und Zucker. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Für beste Kaffeequalität sind unter anderem zu beachten: Bohnenqualität, Mahlgrad, Wasserqualität, Pulvermenge, Brühzeit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kopi Luwak (Katzenkaffee) und Blue Mountain Coffee gehören zu den teuersten Kaffeebohnen der Welt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Für die Herstellung eines Kaffees benötigt man 12 bis 14 g Kaffeepulver. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

max.

3

eff.

3.6 Sensorik

Im Zuge der Neuausrichtung werden auch Rezepte überprüft. Ziel ist es, bei jedem Angebot ein stimmiges Erlebnis für den Gast zu bieten.

max.
4

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

eff.

Bewerten Sie das Rezept «Nasi Goreng» hinsichtlich Sensorik mit je einem Aspekt gemäss dem Beispiel.

.....

| Sinn | Beurteilung |
|----------------------|--------------------------------|
| Beispiel: Hörsinn | Knackiges Gemüse beim Beissen. |
| Geschmacks- sinn | |
| Geruchssinn | |
| Sehsinn | |
| Tastsinn | |

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

max.
2

Nennen Sie zwei Verbesserungspunkte um das Rezept, hinsichtlich Sensorik aufzuwerten.

eff.

1.

2.

.....

3.7 Kommunikationsquadrat

Ein Gast bestellt bei Ihnen am Grill ein Rumpsteak mit pikanter Tomatenbutter, Baked-potatos und Maiskolben. Bereits nach einer Minute sagt der Gast zu Ihnen: «Schon vor 5 Minuten habe ich bestellt!»

max.
4

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

eff.

Deuten Sie diese Aussagen in Bezug auf die verschiedenen Ebenen des Kommunikationsquadrats als Empfänger.

.....

1. Sachebene

.....
.....

2. Selbstkundgabe-Ebene

.....
.....

3. Beziehungsebene

.....
.....

4. Appellebene

.....
.....

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

max.
1

Formulieren Sie eine passende Antwort an den Gast.

eff.

.....
.....

.....

| 3.8 Kommunikationsstörungen | |
|--|----------|
| Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkte. | max. |
| Obwohl Sie dem Gast (Situation aus Aufgabe 3.7) eine korrekte Antwort gegeben haben, hat dieser Ihrem Chef eine E-Mail mit vernichtender Kritik geschrieben. | 3 |
| Beschreiben Sie in drei Sätzen, was Ihr Chef in der beschriebenen Situation tun sollte. | eff. |
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |

| 3.9 Zahlungsarten | |
|---|----------|
| Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. | max. |
| In Ihrem Betrieb wird diskutiert, ob am Take-Away auch kontaktloses Bezahlen möglich sein soll. | 2 |
| Erläutern Sie stichwortartig je zwei Vorteile und zwei Nachteile des kontaktlosen Bezahlers. | eff. |
| Vorteile: | |
| 1. | |
| 2. | |
| Nachteile: | |
| 1. | |
| 2. | |

| 3.10 Hygiene-Konzept | |
|--|----------|
| Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte. | max. |
| Auch für den Take-Away müssen Sie ein Hygienekonzept erstellen. | 2 |
| Vervollständigen Sie in Stichworten die fünf Teile des Aufbaus eines Hygienekonzeptes. | eff. |
| 1. Betriebsangaben | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |
| 5. | |

3.11 LGV

Bei der Anwendung des Hygienekonzeptes gilt es, die «gute Hygiene- und Herstellungspraxis» (GHP) einzuhalten.

max.
1

a) Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt.

eff.

Erklären Sie in einem aussagekräftigen Satz, was «gute Hygiene- und Herstellungspraxis» bedeutet.

.....

.....

Bewertungshinweis: b) Notieren der Zutaten gibt keine Punkte. Pro korrekte Antwort c) je 0,5 Punkte.

max.
3

Analysieren Sie das Rezept «Nasi Goreng» hinsichtlich der Zutaten in Bezug auf die gute Hygiene- und Herstellungspraxis.

b) Notieren Sie drei weitere Zutaten aus dem Rezept.

eff.

c) Beschreiben Sie pro Zutat je zwei in den Verordnungen der Lebensmittelgesetzgebung geregelte Punkte, was den Umgang mit diesen Zutaten betrifft.

.....

| b) Zutat | c) GHP Punkt 1 | c) GHP Punkt 2 |
|------------------------------|---|---|
| Beispiel: Ketjap Manis | Nach dem Öffnen kühl aufbewahren, da es dann nicht mehr steril ist. | Mindesthaltbarkeitsdatum. Darf, wenn Flasche geschlossen überschritten werden. Haftung dann beim Betrieb. |
| | | |
| | | |
| | | |

3.12 Massnahmen

Bewertungshinweis: Pro korrekte Zuteilung 0,5 Punkte.

Die persönliche Hygiene, vor allem die Handhygiene ist sehr wichtig.

Bringen Sie die folgenden Aussagen mit den Ziffern 1 bis 6 in die richtige Reihenfolge.

Aussagen:

Ziffern:

- | | |
|---|-----|
| - Mindestens 30 Sekunden sämtliche Stellen der Hände gut einseifen. | [] |
| - Hände ganzflächig mit lauwarmem Wasser benetzen. | [] |
| - Je nach Situation mit Desinfektionsmittel die Hände einreiben. | [] |
| - Seife aus dem Spender auf die Hände geben. | [] |
| - Mit Einwegpapier oder einem Händetrockner trocknen. | [] |
| - Mit lauwarmem Wasser abspülen. | [] |

max.

3

eff.

.....

3.13 Hygienesituation

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

Sie gehen mit Ihrem Vorgesetzten durch die Warenlager (siehe Abbildung 2 in der Ausgangslage). Dabei stellen Sie fest, dass nicht alle Vorschriften eingehalten wurden.

- a) Nennen Sie vier Punkte, die der Lebensmittelinspektor beanstanden würde.
- b) Zeigen Sie auf, welche Konsequenzen die von Ihnen genannten Punkte in Bezug auf die Lebensmittelsicherheit haben.

max.

4

eff.

.....

| a) Vier zu beanstandende Punkte | b) Konsequenzen auf die Lebensmittelsicherheit |
|---------------------------------|--|
| 1. | |
| 2. | |
| 3. | |
| 4. | |

3.14 Hygienesituation

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt.

Zur Hygienesituation aus Aufgabe 3.13 gilt es, unterschiedliche Massnahmen zu ergreifen.

Zeigen Sie zu jedem von Ihnen in Aufgabe 3.13 aufgeführten Punkt auf, welche unterschiedlichen, präventiven Massnahmen Sie ergreifen, um diese Hygienemängel in Zukunft zu vermeiden.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

max.

4

eff.

.....

Aufgabe:



Aufgabe:



Aufgabe:



Aufgabe:

