

Serie 2016.1D

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Aufgabenteil Situation 1

Qualifikationsverfahren

**Systemgastronomie-
fachfrau/-mann EFZ**

Für das Einlesen dieser Situation und der Aufgaben stehen der Kandidatin / dem Kandidaten 5 Minuten zur Verfügung.

Ausgangssituation:

Sie haben in den letzten drei Jahren Ihre Ausbildung in der Systemgastronomie absolviert. Viele Personen in Ihrem Umfeld können sich nicht genau vorstellen, welche Aufgaben und Verantwortungen dieser schöne Beruf umfasst. Ihre Aufgabe besteht nun darin, ein erstes Verständnis für die Systemgastronomie zu vermitteln. Dank Ihrer eigenen Ausbildung und Erfahrungen sind Sie in der Lage, die Vielfältigkeit dieses Berufes aufzuzeigen.

Innerhalb der Situation 1 sind Aufgaben zu folgenden Leistungszielen erstellt:

- 1.1.1 Besonderheiten der Systemgastronomie
- 1.1.2 Segmente der Systemgastronomie
- 1.1.3 Umweltsphären
- 1.1.4 Anspruchsgruppen
- 1.1.5 Strategie / Leitbild
- 1.1.6 Lerndokumentation
- 1.2.1 Aufbauorganisation
- 1.2.2 Prozessorganisation
- 1.2.3 Organisationsinstrumente
- 2.2.2 Ernährungsgrundsätze
- 2.2.3 Nährstoffe
- 2.2.4 Energiebedarf
- 3.2.6 Gästezufriedenheit
- 3.2.7 Feedbackkultur
- 3.2.8 Zahlungsarten
- 4.1.1 Vorschriften
- 4.1.2 Massnahmen
- 4.1.3 Vorbeugung
- 4.1.4 Erste Hilfe
- 4.3.1 Regelungen
- 4.3.2 Schutzmassnahmen

Sperrfrist:

Diese Prüfungsaufgaben dürfen vor dem **1. März 2018 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch:
Herausgeber:

Arbeitsgruppe von Hotel & Gastro *formation*, Weggis
SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

Aufgaben:		RZ	Pkt.	HKB
1.1	<p><u>Besonderheiten der Systemgastronomie</u></p> <p><i>Die Systemgastronomie zeichnet sich durch verschiedene Merkmale aus. Es gibt klare Unterschiede zur Individualgastronomie.</i></p> <p>Erklären Sie in Stichworten die vier genannten typischen Eigenschaften der Systemgastronomie.</p>	3'	4	1
1.2	<p><u>Umweltsphären</u></p> <p><i>Die Schweizer Gastronomie befindet sich im Wandel. Mit der Ausbildung in der Systemgastronomie entsprechen Sie dem neuen Trend der Verpflegung ausser Haus. Äussere Faktoren wie zum Beispiel das Wetter haben weiterhin einen grossen Einfluss auf unseren geschäftlichen Erfolg.</i></p> <p>a) Beschreiben Sie je zwei Metatrends und Gästetypen, welche Einfluss auf einen Systemgastronomie-Betrieb haben.</p> <p>b) Zeigen Sie anhand von jeweils zwei Sätzen pro Metatrend und Gästetyp auf, welche Chancen für die Branche dadurch entstehen.</p>	12'	8	1
1.3	<p><u>Anspruchsgruppen</u></p> <p><i>Damit die Kundenbedürfnisse optimal befriedigt werden, unterscheiden wir verschiedene Betriebstypen in der Systemgastronomie.</i></p> <p>Nennen Sie zu jedem aufgeführten Betriebstyp ein Merkmal oder eine Besonderheit.</p>	3'	3	1
1.4	<p><u>Aufbauorganisation</u></p> <p><i>In den meisten Betrieben sind an der Erfüllung der Unternehmensziele viele Mitarbeitende beteiligt. Dies kann nur erreicht werden, wenn klar ist, wer welche Aufgaben zur gemeinsamen Zielerreichung übernimmt. Eine solche Arbeitsteilung kann unterschiedliche Formen haben, weshalb in der Praxis vielfältige Organisationsformen zu finden sind.</i></p> <p>Beschreiben Sie je drei Vor- und Nachteile der Prozessorganisation.</p>	6'	6	1
1.5	<p><u>Organisationsinstrumente</u></p> <p><i>Eine Stellenbeschreibung dient als Hilfsmittel und fördert die Transparenz von Aufgaben und Kompetenzen am Arbeitsplatz.</i></p> <p>a) Nennen Sie vier Inhalte, die in einen Stellenbeschrieb gehören.</p> <p>b) Führen Sie vier Ziele des Stellenbeschriebs auf.</p>	4'	4	1
1.6	<p><u>Ernährungsgrundsätze</u></p> <p><i>Eine gesunde Ernährung ist heute im Trend.</i></p> <p>Fügen Sie bei jeder Stufe der Lebensmittelpyramide je zwei passende Lebensmittel ein.</p>	3'	5	2

Aufgaben:		RZ	Pkt.	HKB
1.7	<p><u>Nährstoffe</u></p> <p><i>Der Gast erwartet in der heutigen Zeit, dass er nicht nur gesättigt, sondern auch mit den entsprechenden Nährstoffen versorgt wird.</i></p> <p>Vervollständigen Sie die Tabelle der Vitamine mit deren Eigenschaften und je einem Beispiel.</p>	2'	3	2
1.8	<p><u>Energiebedarf</u></p> <p><i>Die Menge der Nahrungsenergie, welche wir zu uns nehmen, hat Auswirkungen auf unser Gewicht.</i></p> <p>a) Erklären Sie den Unterschied zwischen einer positiven und einer negativen Energiebilanz und</p> <p>b) erklären Sie die entsprechende Auswirkung einer positiven und einer negativen Energiebilanz.</p>	2'	2	2
1.9	<p><u>Energiebedarf</u></p> <p><i>Die Menge der Nahrungsenergie, welche wir zu uns nehmen sollten, wird durch den Grundumsatz bestimmt.</i></p> <p>a) Beschreiben Sie den Begriff „Grundumsatz“.</p> <p>b) Nennen Sie sechs Faktoren, welche Einfluss auf den Grundumsatz haben.</p>	4'	4	2
1.10	<p><u>Gästezufriedenheit</u></p> <p><i>Nur zufriedene Gäste kommen wieder und empfehlen uns weiter.</i></p> <p>Nennen Sie anhand der aufgeführten Beispiele jeweils den entsprechenden Einflussfaktor.</p>	2'	2	3
1.11	<p><u>Feedbackkultur</u></p> <p><i>In Ihrem Betrieb wird eine gute Feedbackkultur gelebt.</i></p> <p>Verbessern Sie die nachfolgende Aussage in einer gut formulierten "Ich-Botschaft".</p> <p>"Sie sind einfach zu langsam – die Mise en Place ist schon wieder nicht gemacht".</p>	4'	4	3
1.12	<p><u>Feedbackkultur</u></p> <p><i>In Ihrem Betrieb wird eine gute Feedbackkultur gelebt.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen zum Thema Feedback richtig oder falsch sind.</p>	2'	3	3
1.13	<p><u>Zahlungsarten</u></p> <p><i>Gute Kenntnisse über die verschiedenen Zahlungsarten sind in der Systemgastronomie von grosser Bedeutung.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen zum Thema Zahlungsverkehr richtig oder falsch sind.</p>	3'	3	3

Aufgaben:		RZ	Pkt.	HKB
1.14	<p><u>Zahlungsarten</u></p> <p><i>Gute Kenntnisse über die verschiedenen Zahlungsarten sind in der Systemgastronomie von grosser Bedeutung.</i></p> <p>Ein Gast fragt Sie, welche Karte er zum Zahlen verwenden solle. Debitkarte oder Kreditkarte? Welche Karte bevorzugen Sie? Begründen Sie Ihre Antwort in einem Satz.</p>	2'	2	3
1.15	<p><u>Regelungen / Schutzmassnahmen</u></p> <p><i>Die richtige Vorbeugung und das Erkennen von Gefahren helfen Brände zu vermeiden.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.</p>	2'	2	4
1.16	<p><u>Vorschriften / Massnahmen / Vorbeugung</u></p> <p><i>Der Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz ist ein wichtiges Thema, um Unfälle zu vermeiden.</i></p> <p>Nennen Sie vier häufige Unfallursachen in einem Betrieb der Systemgastronomie.</p>	2'	2	4
1.17	<p><u>Vorschriften / Massnahmen / Vorbeugung</u></p> <p><i>Im Bereich Gesundheitsschutz und Unfallverhütung sind in den betrieblichen Vorgaben verschiedene Abkürzungen zu finden.</i></p> <p>Nennen Sie die Bedeutung folgender Abkürzungen.</p>	2'	2	4
1.18	<p><u>Erste Hilfe</u></p> <p><i>Da jederzeit eine Notfallsituation eintreffen kann, thematisieren Sie auch die erste Hilfe. Ein Gast ist auf dem nassen Boden ausgerutscht und ist nicht ansprechbar.</i></p> <p>Notieren Sie vier Angaben, die Sie bei der telefonischen Alarmierung mitteilen.</p>	2'	2	4
Richtzeit Total:			60'	