

Serie 2016.2D

**Berufskennnisse / HKB 1 bis 4**

**Aufgabenteil Situation 2**

Qualifikationsverfahren

**Systemgastronomie-  
fachfrau/-mann EFZ**

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

Ausgangssituation:

Sie sind Teamleitender in einem Selbstbedienungs-Restaurant der Personalgastronomie einer Versicherungsfirma.

Aufgrund eines Umbaus im Gebäude, in dem sich Ihr Restaurant befindet, stehen umfangreiche Veränderungen an. Ihre Aufgabe ist es, während einer Umbauzeit von vier Monaten, mit einem reduzierten Mitarbeiterbestand, einen provisorischen Betrieb aufrecht zu erhalten, um die Verpflegung der Mit-arbeitenden des Versicherungsunternehmens sicher zu stellen.

Innerhalb der Situation 2 sind Aufgaben zu folgenden Leistungszielen erstellt:

- 1.3.3 Arbeitsplanung
- 1.3.4 Teamarbeit
- 1.3.5 Ausbildungsprogramm / Einführungsplan
- 1.3.6 Organisation Schnuppertag
- 1.5.1 Break-Even-Analyse / Deckungsbeiträge
- 1.5.2 Zuschlagskalkulation
- 1.5.3 Controlling Prozess
- 1.5.4 Betriebliche Kennzahlen
- 1.5.5 Rapporte
- 2.1.1 Anforderungen an Lager
- 2.2.8 Convenience-Produkte
- 2.2.9 Garmethoden
- 3.2.1 Kommunikationsquadrat
- 3.2.2 Kommunikationsstörungen
- 3.2.3 Verkauf und Gästeberatung
- 3.2.4 Zusatzverkäufe
- 4.4.1 LGV
- 4.4.2 Massnahmen
- 4.4.3 Hygienesituation

**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

<b>Aufgaben:</b>		RZ	Pkt.	HKB
2.1	<p><b><u>Arbeitsplanung</u></b></p> <p><i>Da Ihre Firma während des Umbaus mit einem Umsatzrückgang rechnet, wird Ihnen von Ihrem Vorgesetzten ein neuer Rahmenschichtplan für diese Zeit vorgelegt.</i></p> <p>Folgende Kriterien müssen erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sie benötigen zwischen 11:30 Uhr und 14:30 Uhr jeden Tag drei Mitarbeitende.</li> <li>- Während der Öffnungszeiten von 08:00 bis 23:00 Uhr muss immer eine Person im Einsatz sein.</li> <li>- Die vertraglichen Arbeitszeiten dürfen nicht mehr als um 10% unter- oder überschritten werden.</li> <li>- Frau Kanz wurde zugesichert, dass sie montags nicht vor 12:00 Uhr beginnen muss.</li> <li>- Die rechtlichen Grundlagen nach Art. 9 und 15a Arbeitsgesetz müssen erfüllt sein.</li> <li>- Es dürfen nicht mehr als 160 Wochenstunden verplant werden.</li> </ul> <p>a) Prüfen Sie diesen neuen Schichtdienstplan und markieren Sie vier Fehler mit je einem Kreis.</p> <p>b) Erklären Sie mit einem kurzen Satz die von Ihnen markierten Fehler.</p> <p>c) Entwickeln Sie zu jedem Fehler einen Vorschlag, wie Sie diesen korrigieren.</p>	12'	8	1
2.2	<p><b><u>Organisation Schnuppertag</u></b></p> <p><i>Trotz der Widrigkeiten aus der Ausgangslage (Seite 1) erhalten Sie die Anfrage einer Sekundarschule, ob Sie für das kommende Lehrjahr Lernende rekrutieren.</i></p> <p>Stellen Sie einen Fragenkatalog mit vier zentralen Fragen zusammen, welche Sie geklärt haben wollen, um die Eignung eines Schnupperlernenden für den Betrieb zu gewährleisten.</p>	4'	4	1
2.3	<p><b><u>Teamarbeit</u></b></p> <p><i>Aufgrund des reduzierten Einsatzes von Mitarbeiterstunden könnte es zu Unstimmigkeiten im Team kommen.</i></p> <p>Entwerfen Sie einen Massnahmenkatalog von drei wirkungsvollen, aufeinander abgestimmten Massnahmen (sinnvolle Reihenfolge), wie Sie vorgehen, um Unstimmigkeiten bereits im Vorfeld zu vermeiden.</p>	4'	4	1
2.4	<p><b><u>Break-Even-Analyse / Deckungsbeiträge</u></b></p> <p><i>Um im provisorischen Betrieb den Umsatzverlust niedrig zu halten, planen Sie an der Kasse Schokoriegel zu verkaufen.</i></p> <p>Berechnen Sie den mengenmässigen Break-Even-Point pro Monat unter folgenden Voraussetzungen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Warenkosten pro Schokoriegel                    CHF    1.50</li> <li>- Fixkosten pro Monat                                    CHF 750.00</li> <li>- Verkaufspreis netto                                    CHF    3.00</li> </ul>	2'	2	1

<b>Aufgaben:</b>		RZ	Pkt.	HKB
2.5	<p><b><u>Zuschlagskalkulation</u></b></p> <p><i>Damit während des Umbaus die Rendite stimmt, müssen Gerichte neu kalkuliert werden.</i></p> <p>Sie erhalten von Ihrer Zentrale eine Kalkulation für ein vegetarisches Sandwich, welches Sie im Take away verkaufen.</p> <p>a) Finden Sie in der beiliegenden Kalkulation zwei Fehler und kennzeichnen Sie diese mit einem Kreis.</p> <p>b) Begründen Sie Ihre Entscheidungen mit je einem Satz.</p>	2'	3	1
2.6	<p><b><u>Anforderungen an Lager</u></b></p> <p><i>Trotz reduzierten Lagermöglichkeiten in Folge Umbau müssen die Vorgaben eingehalten werden.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.</p>	2'	3	2
2.7	<p><b><u>Convenience-Produkte</u></b></p> <p><i>Aufgrund der Ausgangssituation (Seite 1) möchte Ihre Firma andere Produkte einkaufen.</i></p> <p>a) Entscheiden Sie, ob Sie Produkte mit einem höheren oder niedrigeren Grad der Fertigungsstufe einkaufen möchten.</p> <p>b) Begründen Sie Ihre Entscheidung in zwei Sätzen.</p>	4'	3	2
2.8	<p><b><u>Garmethoden</u></b></p> <p><i>Im Betrieb sind verschiedene Garmethoden im Einsatz.</i></p> <p>Weisen Sie mit den Buchstaben A bis D die Garmethoden den passenden Aussagen zu.</p>	4'	4	2
2.9	<p><b><u>LGV</u></b></p> <p><i>Die gesetzlichen Bestimmungen der LGV haben auch auf provisorische Betriebe Einfluss.</i></p> <p>Weisen Sie mittels Verbindungslinie die Bestimmungen den Einflüssen auf Ihren Betrieb zu.</p>	1'	2	4
2.10	<p><b><u>Hygienemassnahmen</u></b></p> <p><i>Um die Qualität der Lebensmittel hoch zu halten, ist die persönliche Hygiene unabdingbar.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen in Bezug auf die persönliche Hygiene im Betrieb richtig oder falsch sind.</p>	1'	3	4

<b>Aufgaben:</b>		RZ	Pkt.	HKB
2.11	<p><b><u>Hygienesituation</u></b></p> <p><i>Nun läuft Ihr provisorischer Betrieb schon einige Zeit und es treten hygienische Mängel auf. Die Analyse von Lebensmitteln aus Ihrem Betrieb hat ergeben, dass bei gekochten Teigwaren und vorgekochtem Gemüse der Grenzwert von Bakterien überschritten ist.</i></p> <p>a) Beschreiben Sie mittels der Tabelle, wie Sie vier mögliche Ursachen dieses Mangels evaluieren.</p> <p>b) Leiten Sie zu jeder Ursache je eine geeignete Massnahme ab.</p>	4'	4	4
2.12	<p><b><u>Kommunikationsstörungen / Kommunikationsquadrat</u></b></p> <p><i>Sie spüren, dass es aufgrund der Ausgangssituation (Seite 1) zu Spannungen im Team kommt. Nun kommt Frau Kanz mit den Worten auf Sie zu: „Frau Erster hat gestern vergessen, die Fritteusen-Kontrolle durchzuführen, es ist jedenfalls nichts eingetragen.“</i></p> <p>a) Analysieren Sie die Aussage mittels den Ebenen des Kommunikationsquadrates.</p> <p>b) Legen Sie in vier Punkten Ihr Vorgehen dar, wie Sie weitere Unstimmigkeiten vermeiden und Standards einhalten.</p>	7'	8	3
2.13	<p><b><u>Verkauf und Gästeberatung</u></b></p> <p><i>Der Betrieb aus der Ausgangssituation (Seite 1) verliert Umsatz. Ihr Verkaufsgeschick und Ihre Ideen sind gefragt, um diesen wieder zu steigern.</i></p> <p>Entwerfen Sie je ein Beispiel für aktiven und passiven Verkauf, um während des provisorischen Betriebes den Umsatz anzukurbeln.</p>	3'	2	3
2.14	<p><b><u>Zusatzverkäufe</u></b></p> <p><i>Um den Umsatz weiter in die Höhe zu treiben, sind Zusatzverkäufe nötig.</i></p> <p>Beschreiben Sie zwei Möglichkeiten, mit denen Sie mittels der Upselling-Methode den Umsatz weiter steigern können.</p>	3'	2	3
2.15	<p><b><u>Ausbildungsprogramm / Einführungsplan</u></b></p> <p><i>Auf Grund der Kündigung von Frau Erster wurde Frau Huber als neue Mitarbeitende eingestellt. Nun liegt es an Ihnen, Frau Huber korrekt einzuführen.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen in Bezug auf die sorgfältige Einführung neuer Mitarbeitender richtig oder falsch sind.</p>	2'	3	1
2.16	<p><b><u>Betriebliche Kennzahlen</u></b></p> <p><i>Sie erhalten Ihre erste Erfolgsrechnung zurück. Ihnen fällt auf, dass Ihre Produktivität um CHF 10.00 pro Mitarbeiterstunde gefallen ist.</i></p> <p>Zeigen Sie zwei kostenrelevante Massnahmen auf, mit denen Sie die Produktivität wieder steigern können.</p>	3'	2	1
2.17	<p><b><u>Rapporte</u></b></p> <p><i>Von Ihrem Vorgesetzten werden Sie darauf Aufmerksam gemacht, dass sich die Krankheits-Absenzen Ihrer Mitarbeitenden erhöht haben.</i></p> <p>Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.</p>	2'	2	1
<b>Richtzeit Total:</b>			<b>60'</b>	