

Serie 2016.3D

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Aufgabenteil Situation 3

Qualifikationsverfahren

Systemgastronomie-  
fachfrau/-mann EFZ

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

Ausgangssituation:

Erfahrungsgemäss ist der Juni in Ihrem Systemgastronomie-Betrieb der umsatzschwächste Monat im Jahr. Ihr Chef hat Sie nun beauftragt, mit Hilfe von neuen Speise- und Getränkeangeboten, das Nachmittagsgeschäft anzukurbeln. Sie werden beauftragt, vorgängig aufzuzeigen, welche Verkaufsmassnahmen Sie umsetzen werden und wie Sie einen gezielten Point of Sales einsetzen.

Innerhalb der Situation 3 sind Aufgaben zu folgenden Leistungszielen erstellt:

- 1.4.1 Grundbegriffe des Marketings
- 1.4.2 Marketing-Mix (4P's)
- 1.4.3 Ambiente
- 2.2.5 Weitere Stoffe
- 2.2.6 Lebensmittel / Waren
- 2.2.7 Schnittarten
- 2.2.10 Getränke
- 3.1.1 Bedeutung und Wirkung
- 3.1.2 Verkaufshilfen
- 3.1.3 Gestaltungselemente
- 3.1.4 Sensorik
- 3.1.5 Point of Sale (PoS)
- 4.2.1 Gesetzliche Normen
- 4.2.2 Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb
- 4.5.1 HACCP-Konzept
- 4.5.2 Kontrollblätter
- 4.5.3 Kontrolltätigkeit
- 4.5.4 Mangelnde Hygiene
- 4.6.3 Reinigung

**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
3.1	<p><b><u>Grundbegriffe des Marketings</u></b></p> <p><i>Damit Sie Ihre Kunden mit Ihrer Aktion auch ansprechen, müssen Sie vorher eine Markterhebung durchführen.</i></p> <p>a) Die zwei Forschungsmethoden sind in Stichworten beschrieben. Benennen Sie diese.</p> <p>b) Sie wollen Ihre Kunden im Monat Mai direkt befragen. Geben Sie zwei Befragungsmethoden an und zeigen Sie jeweils mit einem Beispiel auf, wo die Vor- und Nachteile liegen.</p> <p>c) Entscheiden Sie mit einem Kreuz ☒, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.</p>	9'	9	1
3.2	<p><b><u>Marketing-Mix (4P's)</u></b></p> <p><i>An einer Teamsitzung wird die operative Umsetzung des strategischen, taktischen Marketingplans für den Monat Juni aufgezeigt.</i></p> <p>In den Wortgruppen haben sich nicht passende Komponenten der vier P's des Marketing-Mixes eingeschlichen.</p> <p>a) Streichen Sie jeweils die nicht passende Komponente pro Gruppe.</p> <p>b) Benennen Sie die Gruppen.</p>	4'	4	1
3.3	<p><b><u>Ambiente</u></b></p> <p><i>Da die Aktion in den Monat Juni fällt, wird der Frühsommer für die Gestaltung der Räumlichkeiten eine Rolle spielen. Um den Kunden zum Kaufen zu animieren, müssen wir positive Emotionen wecken.</i></p> <p>Geben Sie zu den aufgeführten Merkpunkten je eine positive Emotion im Zusammenhang mit der Ausgangslage an.</p>	2'	2	1
3.4	<p><b><u>Sensorik</u></b></p> <p><i>Sie wollen vor dem eigentlichen Start der Aktion mit einer Degustation zwei, drei Produkte mit Ihren Stammkunden durchleuchten.</i></p> <p>a) Nennen Sie zwei Voraussetzungen, welche der Degustationsraum/-ort erfüllen muss.</p> <p>b) Zeigen Sie zwei Phasen einer Degustation anhand eines Beispiels auf.</p>	4'	3	3
3.5	<p><b><u>Weitere Stoffe</u></b></p> <p><i>Allergien/Unverträglichkeiten nehmen in der Bevölkerung zu. Sie wollen gerade diese Menschen ansprechen und eine spezielle Karte für Ihre Kunden erstellen. Sie haben bei Ihren Kollegen Vorschläge gesammelt.</i></p> <p>a) Beschreiben Sie die angegebenen Allergien/Unverträglichkeiten in Stichworten.</p> <p>b) Geben Sie mit Hilfe der Buchstaben an, welche Gerichte Sie den Kunden mit den angegebenen Allergien/Unverträglichkeiten empfehlen würden.</p>	3'	3	2

<b>Aufgaben:</b>		RZ	Pkt.	HKB
3.6	<p><b><u>Lebensmittel / Waren</u></b></p> <p><i>Ihre Aktion fällt in den Frühling/Frühsummer. Dabei wollen Sie Gerichte anbieten, die zu dieser Jahreszeit passen.</i></p> <p>Unterstreichen Sie die typischen saisonalen Gerichte.</p>	2'	2	2
3.7	<p><b><u>Schnittarten</u></b></p> <p><i>Für die Schulung der Aktion stellen Sie ein Dossier zusammen, welches aufzeigt, wie die Gerichte präsentiert werden sollen.</i></p> <p>a) Nennen Sie zu den abgebildeten Gerichten je eine Schnittart. b) Beschreiben Sie diese.</p>	3'	4	2
3.8	<p><b><u>Getränke</u></b></p> <p><i>Neben den Gerichten wollen Sie auch das Getränkeangebot optimieren.</i></p> <p>a) Machen Sie drei Getränkevorschläge zu der Gruppe Trendgetränke und beziehen Sie sich dabei auf die Saison Frühling/Frühsummer. b) Nennen Sie anhand der aufgeführten Beschreibungen die korrekte Bezeichnung der warmen Getränke.</p>	6'	5	2
3.9	<p><b><u>Gestaltungselemente</u></b></p> <p><i>Wir wollen mit Gestaltungselementen der Aktion eine spezielle Wirkung erzielen.</i></p> <p>a) Erklären Sie Ihren Mitarbeitenden die Wirkung der Komplementärfarben. b) Nennen Sie ein Produkt (Gericht, Getränk usw.) aus dem Frühling. c) Geben Sie dazu die Komplementärfarbe an, die Sie beim Gestalten der Verkaufsfläche einsetzen würden.</p>	3'	2	3
3.10	<p><b><u>Bedeutung und Wirkung</u></b></p> <p><i>Neben dem Ankurbeln der neuen Produkte wollen wir natürlich auch weiterhin unsere Renner im Sortiment belassen.</i></p> <p>Wählen Sie die korrekte Buchstabenfolge.</p>	4'	2	3
3.11	<p><b><u>Verkaufshilfen</u></b></p> <p><i>Sie wollen im Mai mit gezielt eingesetzten Verkaufshilfen auf Ihr neues Angebot im Juni aufmerksam machen. Sie haben sich auch schon Gedanken gemacht und stellen diese nun Ihrem Vorgesetzten vor.</i></p> <p>Geben Sie zu den aufgeführten Verkaufshilfen</p> <p>a) je ein konkretes Beispiel und b) zeigen Sie dazu je einen Vorteil auf.</p>	4'	3	3

<b>Aufgaben:</b>		RZ	Pkt.	HKB
3.12	<p><b><u>Point of Sale (PoS)</u></b></p> <p><i>Sie werden für die Aktion auch neue Mitarbeitende einsetzen. Bei einer Schulung erklären Sie den Teilnehmenden den Begriff "Point of Sale".</i></p> <p>a) Beschreiben Sie in Stichworten die angegebenen Begriffe.</p> <p>b) Nennen Sie jeweils ein Ziel, das mit den aufgeführten Begriffen erreicht werden soll, ohne Wiederholungen.</p>	4'	4	3
3.13	<p><b><u>Gesetzliche Normen</u></b></p> <p><i>In der heutigen Zeit hat der Umweltschutz einen immer grösseren Stellenwert.</i></p> <p>a) Erklären Sie in eigenen Worten die Bedeutung des Verursacherprinzips.</p> <p>b) Machen Sie drei konkrete Beispiele, wie Sie die Folgen des Verursacherprinzips möglichst gering halten können.</p>	2'	2	4
3.14	<p><b><u>Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb</u></b></p> <p><i>Sie wollen die Umwelt mit möglichst wenig Abfall belasten. Dabei steht die Abfalltrennung an erster Stelle.</i></p> <p>Ordnen Sie die angegebenen Abfälle den Abfallarten zu.</p>	2'	6	4
3.15	<p><b><u>HACCP-Konzept</u></b></p> <p><i>Eines der Ziele der Lebensmittelgesetzgebung ist der hygienische Umgang mit Lebensmitteln. Dazu dient das HACCP-Konzept.</i></p> <p>a) Nennen Sie auf Deutsch, was die einzelnen Buchstaben bedeuten.</p> <p>b) Zeigen Sie auf, wie Sie anhand des Erdbeer-Tiramisus das HACCP-Konzept anwenden.</p>	2'	5	4
3.16	<p><b><u>Kontrollblätter / Kontrolltätigkeit</u></b></p> <p><i>Um die betriebliche und persönliche Hygiene sicher zu stellen, arbeiten wir mit Kontrollblättern/Checklisten.</i></p> <p>Bevor Sie Kontrollblätter oder Checklisten erstellen, drängen sich verschiedene Fragen auf. Nennen Sie vier.</p>	2'	2	4
3.17	<p><b><u>Mangelnde Hygiene</u></b></p> <p><i>Bei der Schulung für die neue Aktion kommt auch die Hygiene zur Sprache.</i></p> <p>Zeigen Sie mit je zwei Punkten auf, welche Konsequenzen mangelnde Hygiene bei den angegebenen Anspruchsgruppen haben können.</p>	1'	2	4
3.18	<p><b><u>Reinigung</u></b></p> <p><i>Die öffentlichen Räume sind eine Visitenkarte des Betriebes. Daher müssen wir sie immer sauber halten.</i></p> <p>a) Erklären Sie die Begriffe Reinigen und Pflegen.</p> <p>b) Ergänzen Sie in der Tabelle die fehlenden Angaben zu den Reinigungsmitteln.</p>	3'	5	4
<b>Richtzeit Total:</b>			<b>60'</b>	