

Serie 2016.3D

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Lösungsteil Situation 3

Qualifikationsverfahren

Systemgastronomie-
fachfrau/-mann EFZ

Name:

Vorname:

Kandidatennummer:

Datum:

- Zeit** 60 Minuten für 18 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 ständig ausgeschaltet sein.
- 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.	RZ Min.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.	Aufg. Nr.	RZ Min.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.	Aufg. Nr.	RZ Min.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.	Aufg. Nr.	RZ Min.	Max. Pkt.	Eff. Pkt.
3.1	9'	9		3.5	3'	3		3.4	4'	3		3.13	2'	2	
3.2	4'	4		3.6	2'	2		3.9	3'	2		3.14	2'	6	
3.3	2'	2		3.7	3'	4		3.10	4'	2		3.15	2'	5	
				3.8	6'	5		3.11	4'	3		3.16	2'	2	
								3.12	4'	4		3.17	1'	2	
												3.18	3'	5	
Total*:	15'	15		Total*:	14'	14		Total*:	19'	14		Total*:	12'	22	

* 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. März 2018 nicht** zu Übungszwecken verwendet werden.

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch: Arbeitsgruppe von Hotel & Gastro formation, Weggis
Herausgeber: SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

3.1 Grundbegriffe des Marketings

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

a)

Forschungsmethode:	Beschreibung:
	Die Daten werden dabei direkt erhoben und dann genutzt. Wie z.B. mit einer Befragung.
	Bereits vorhandenes Material wird genutzt. Wie z.B. Verkaufsstatistiken.

max.
1

eff.
.....

b)

Befragungsmethode:	Vorteil:	Nachteil:

max.
3

eff.
.....

c)

Aussagen:	richtig	falsch
Der Markt hat sich vom Käufer- zum Verkäufermarkt entwickelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beim Verkäufermarkt ist die Nachfrage grösser als das Angebot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Bedürfnismarkt richtet sich nach den Bedürfnissen des Verkäufers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Marktvolumen ist der effektive getätigte Umsatz oder Absatz eines bestimmten Produktes während einer bestimmten Zeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Marktanteil lässt sich wert- oder mengenmässig berechnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der relative Marktanteil weist den eigenen Anteil am Markt aus, im Verhältnis zum schwächsten Konkurrenten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Sortimentstiefe hängt davon ab, wie viele Sorten eines Artikels als Variante angeboten werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Sortimentstiefe hängt davon ab, wie viele verschiedene Warengruppen angeboten werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komplementärgüter sind Güter, die sich in ihrem Nutzen gegenseitig ergänzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Substitutionsgüter werden von den Konsumenten als gleichwertiges Ersatzprodukt angesehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

max.
5

eff.
.....

3.2 Marketing-Mix (4P's)

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

max.

4

a) Komponenten:	b) „P“ (Gruppen):
Produktegestaltung Angebot der Dienstleistung, Kaufkraft Markenpositionierung (Image)	
Flyer Restaurant Theke PoS	
Zeitungsinserat Public Relation Erscheinung Plakat	
Produktpreis Marktsituation Verkaufsförderung Rabattregelung	

eff.

.....

3.3 Ambiente

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

max.

2

Merkmale:	Positive Emotionen:
Farben	
Musik	
Gerüche	
Licht	

eff.

.....

3.4 Sensorik	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	max. 1
a)	eff.
1) _____
2) _____
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	max. 2
b)	eff.
Phase	Beispiel

3.5 Weitere Stoffe			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	max. 1		
a)	eff.		
Allergen/ Unverträglichkeit:	Beschreibung:		
Gluten			
Laktose			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	max. 2		
b)	eff.		
Kunde A: Zöliakie	Kunde B: Hartschalenobstallergie	Kunde C: Laktoseintoleranz	
Buchstabe	Gericht	Buchstabe	Gericht
	Aargauer Rüeblitorte		Erdbeer Törtchen
	Cheeseburger		Fried Rice

3.6 Lebensmittel / Waren

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

Typische saisonale Gerichte:

Spargelbrötchen Suure Mocke Coupe Romanoff Rehrücken Mirza
 Rhabarber-Tiramisu Kürbiscrèmesuppe Kalbssteak an frischer Morchelrahmsauce
 Tagliatelle mit weissem Trüffel Auberginenpiccata

max.

2

eff.

.....

3.7 Schnittarten

Bewertungshinweis: Pro Schnittart je 0,5 Punkte und je Beschreibung 0,5 Punkte

Gericht:	a) Schnittart:	b) Beschreibung:
		
		
		
		

max.

4

eff.

.....

3.8 Getränke		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte		max.
a) Trendgetränke:		1,5
1) _____		eff.
2) _____	
3) _____		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Erklärung 0,5 Punkte		max.
b)		3,5
Beschreibung	Bezeichnung	eff.
Kupferrote Farbe, kaum Gerbstoffe und kein Koffein.	
Grösstes Teeanbaugebiet im hohen Norden Indiens. Schönes Blatt mit hellen Blattspitzen.		
Schwarztee mit Bergamottöl parfümiert.		
Ein Getränk aus Schwarztee, Milch, Zucker und einer Gewürzmischung.		
Espresso, heisse Milch und Milchschaum. Ein wenig Kakaopulver über den Milchschaum.		
7 bis 10 g Kaffeepulver, 20 ml Wasser.		
Eine Tasse Kaffee wird mit heisser Milch aufgefüllt (2/3 Kaffee, 1/3 Milch).		

3.9 Gestaltungselemente		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1,0 Punkt		max.
a)		1
_____		eff.
_____	

Bewertungshinweis: Pro korrekte Lösung 0,5 Punkte		max.
b) Produkt	c) Komplementärfarbe	1
		eff.
	

3.10 Bedeutung und Wirkung		
Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 2 Punkte		max.
Korrekte Buchstabenfolge		2
<p>A) Die Sichtzone liegt zwischen 120 bis 170 cm und ist umsatzstark.</p> <p>B) Produkte, die wir forcieren wollen, stellen wir in die Griffzone.</p> <p>C) Dekorationen gehören in die Sichtzone.</p> <p>D) Der Kunde will sich nicht bücken – also stellen wir die Teller in die Griffzone.</p> <p>E) Wenn die Vitrine halb leer ist, zeigt dies dem Kunden, dass das Produkt lecker ist.</p> <p>F) Wenn der Gast noch etwas Süßes zum Kaffee will, stelle ich diese Produkte gleich zur Kaffeemaschine.</p> <p>G) Beim Notkauf greift der Kunde zu den kleinen Artikeln bei der Kasse.</p>		eff.
<p>Richtig ist:</p> <p><input type="checkbox"/> A + C + F</p> <p><input type="checkbox"/> A + B + F</p> <p><input type="checkbox"/> B + E + F</p> <p><input type="checkbox"/> C + D + G</p>	

3.11 Verkaufshilfen			
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte			max.
			3
Verkaufshilfen:	a) Je ein Beispiel:	b) Je ein Vorteil:	eff.
Merchandising		
Photos			
Persönlicher Verkauf			

3.12 Point of Sale (PoS)

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

Begriffe	a) Beschreibung	b) Ziel
Point of Sale		
Verkaufssteuerung		
Hilfsmittel		
Deklarationspflicht		

max.
4

eff.
.....

3.13 Gesetzliche Normen

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

a) Bedeutung Verursacherprinzip

b) Folgen vermindern:

1) _____

2) _____

3) _____

max.
2

eff.
.....

3.14 Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

Abfälle den Abfallarten zuordnen

Abfälle	Organische Abfälle	Rezyklierbare Stoffe	Kehricht	Altöl	Abfälle zur Rückgabe an Verkaufsstelle
Rüstabfall					
Batterie					
Pet-Flasche					
Kaffeerahm-portionen					
Fritieröl					
Reinigungsmittel					
Glühbirne					
Kaffeesatz					
Kaffeekocher					
Karton					
Pizzaschachtel					
Glasflasche					

max.

6

eff.

3.15 HACCP-Konzept

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

a)

H = _____

A = _____

C = _____

C = _____

P = _____

max.

2,5

eff.

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

b) Anwendung anhand Erdbeer-Tiramisu

H	
A	
C	
C	
P	

max.

2,5

eff.

3.16 Kontrollblätter / Kontrolltätigkeit	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	
1) _____	max. 2
2) _____	eff.
3) _____
4) _____	

3.17 Mangelnde Hygiene	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	
Anspruchsgruppe	Konsequenzen
Gesetz	1) _____
	2) _____
Gast	1) _____
	2) _____

3.18 Reinigung

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

a) Begriffe

Reinigen: _____

Pflegen: _____

max.

1

eff.

.....

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

b) Ergänzen Sie untenstehende Tabelle.

max.

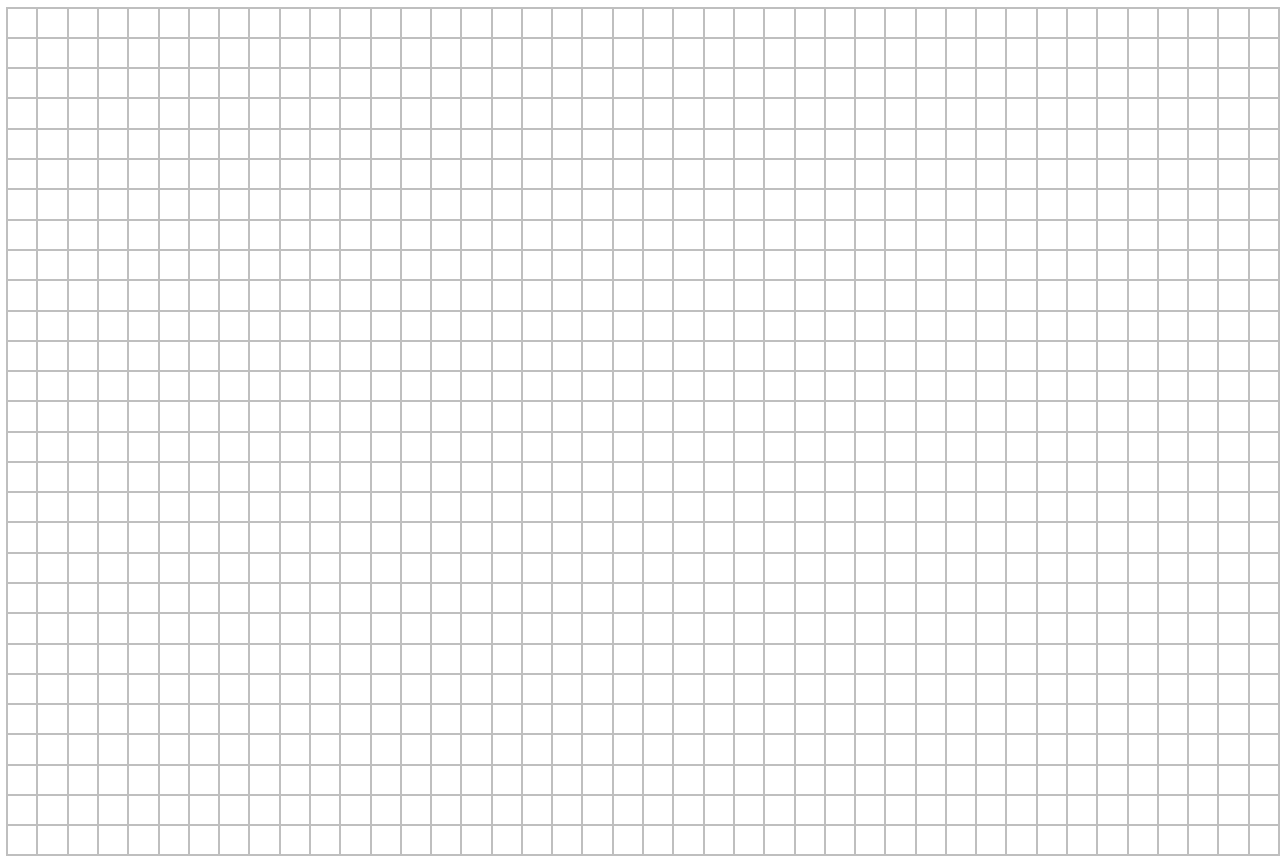
4

eff.

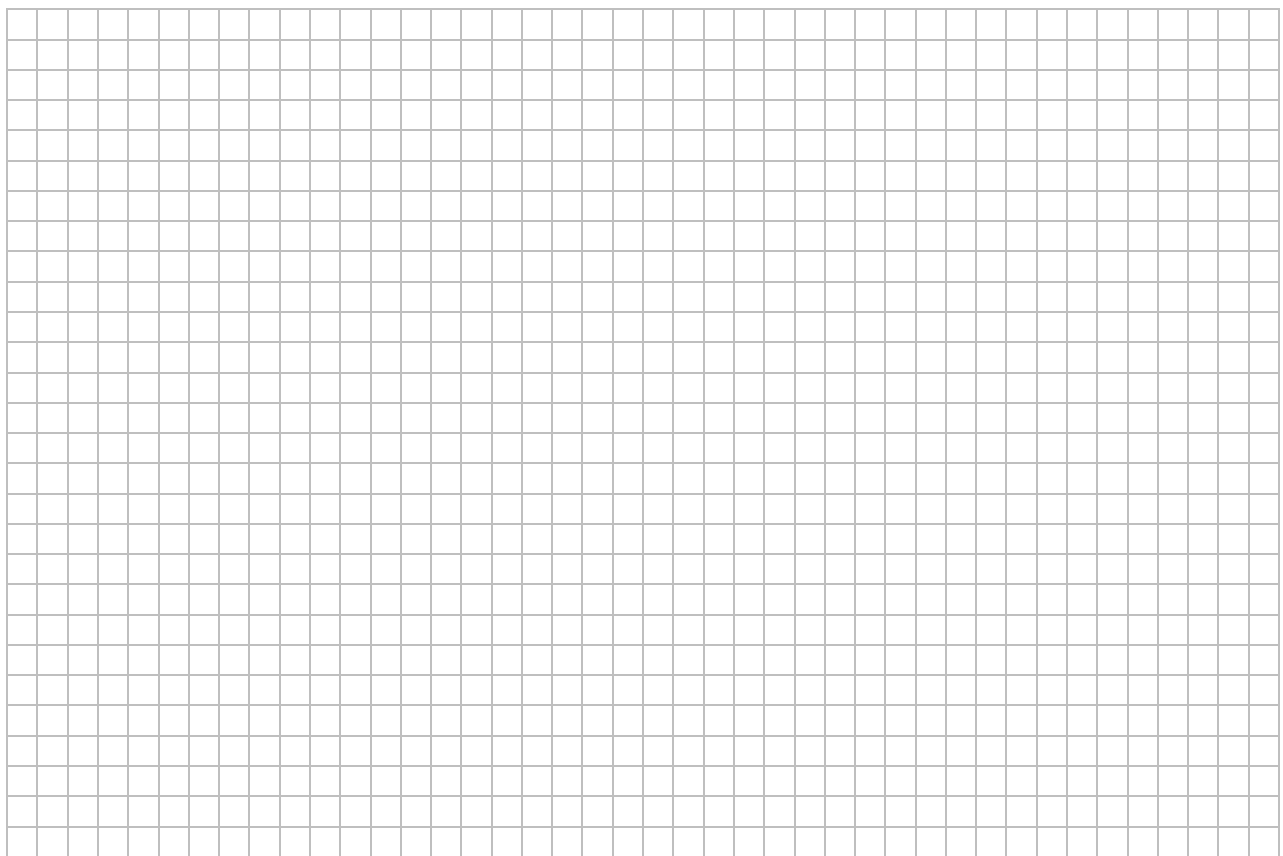
.....

Gruppe	Wirkung	Anwendungsbereich
	Lösen von Normalverschmutzungen	Für alle wasserfesten Oberflächen
		Küche, Backofen
Saure Reinigungsmittel		
	Löst Wachsrückstände	Parkett
Spezialreiniger		

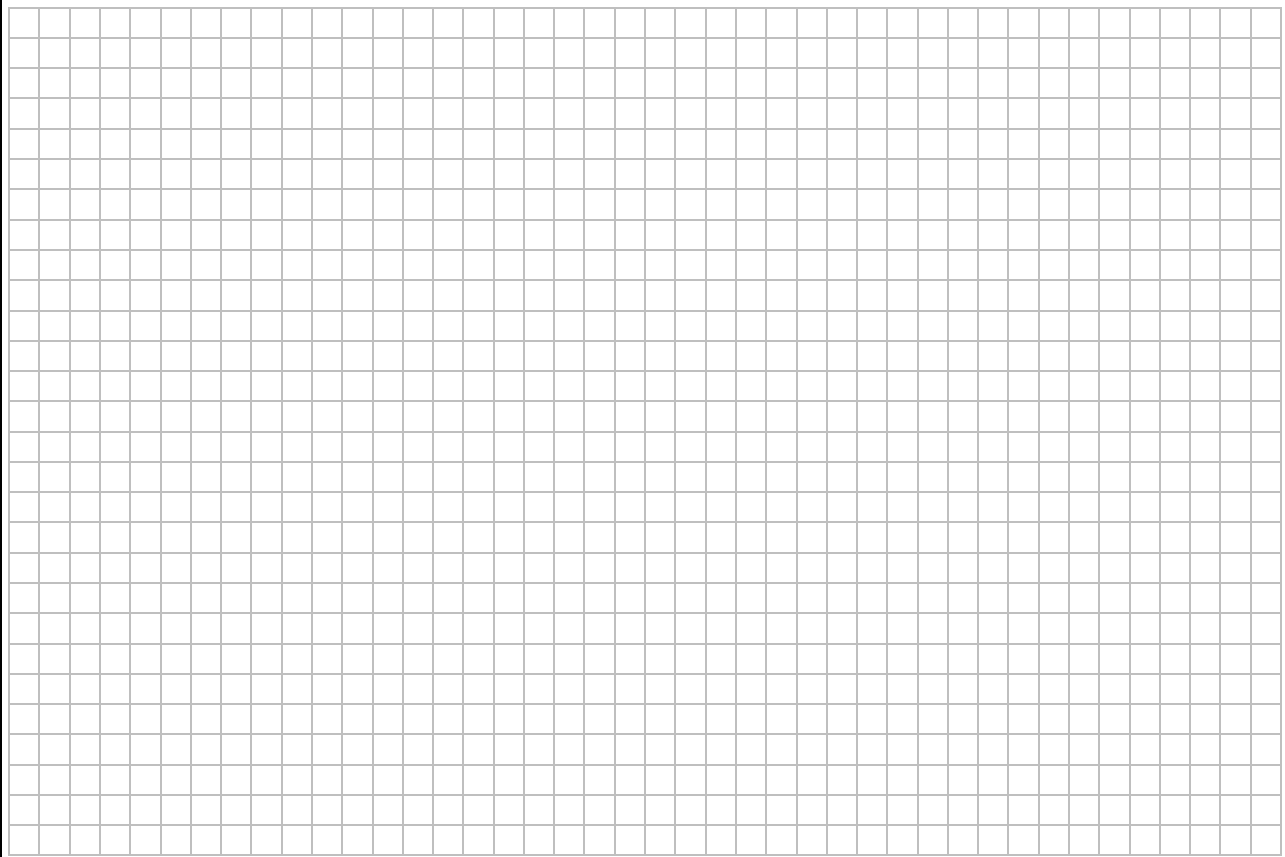
Aufgabe:



Aufgabe:



Aufgabe:



Aufgabe:

