

Nullserie 2015.1D

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Aufgabenteil Situation 1

Qualifikationsverfahren

**Systemgastronomie-
fachleute EFZ**

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

Ausgangssituation:

Im Restaurant, in welchem Sie arbeiten, beginnen zwei neue Lernende die Ausbildung zum Systemgastronomiefachmann EFZ.

Ihnen wurde aufgetragen, den neuen Lernenden ein erstes Verständnis für die Systemgastronomie zu vermitteln. Dank Ihrer eigenen Ausbildung und Erfahrung sind Sie in der Lage, die Vielfältigkeit dieses Berufes aufzuzeigen.

Innerhalb der Situation 1 sind Aufgaben zu folgenden Richtzielen 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:

Keine.

Diese Nullserie darf zu Übungszwecken verwendet werden.

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch: Arbeitsgruppe von Hotel & Gastro *formation*, Weggis
Herausgeber: 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. Zur Individualgastronomie gibt es klare Unterschiede.</i></p> <p>Erklären Sie die Bedeutung der aufgeführten Aussagen in Bezug auf die Systemgastronomie.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zentrale Steuerung • Multiplikation • Standardisierung • Klares Markenkonzept • Unterschied zur Individualgastronomie 	3'	4	1
1.2	<p><u>Segmente der Systemgastronomie</u></p> <p><i>Damit die Kundenbedürfnisse optimal befriedigt werden, unterscheiden wir verschiedene Betriebstypen in der Systemgastronomie.</i></p> <p>Beschreiben Sie drei Betriebstypen mit ihren Merkmalen und der Besonderheit ihrer Angebotsform.</p>	4'	3	1
1.3	<p><u>Vorschriften / Massnahmen / Vorbeugung</u></p> <p><i>Der Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz ist ein wichtiges Thema um Unfälle zu vermeiden. Kenntnisse der Vorschriften und treffen von Massnahmen zur Vorbeugung von Unfällen gehören an den Anfang der Ausbildung und werden von Ihnen dargelegt.</i></p> <p>Bestimmen Sie mit einem Kreuz die richtigen und falschen Aussagen.</p>	4'	4	4
1.4	<p><u>Erste Hilfe</u></p> <p><i>Da jederzeit eine Notfallsituation eintreffen kann, thematisieren Sie auch die erste Hilfe.</i></p> <p>Verbinden Sie die Aussagen korrekt.</p>	3'	2	4
1.5	<p><u>Regelungen / Schutzmassnahmen</u></p> <p><i>Die Umsetzung der Brandschutzrichtlinien bringen Sie den neuen Lernenden auch bereits am Anfang näher. Die richtige Vorbeugung und das Erkennen von Gefahren helfen Brände zu vermeiden.</i></p> <p>Entscheiden Sie, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.</p>	3'	2	4
1.6	<p><u>Umweltsphären / Anspruchsgruppen</u></p> <p><i>Sie haben selbst gelernt, dass verschiedene Anspruchsgruppen und Einflüsse jeden Systemgastronomiebetrieb beeinflussen. Darin bergen sich Chancen und Gefahren auch für Ihren Betrieb.</i></p> <p>Vervollständigen Sie den Text mit der vorhandenen Wörrauswahl, so dass korrekte Aussagen entstehen.</p>	2'	3	1
1.7	<p><u>Strategie / Leitbild</u></p> <p><i>Damit die neuen Lernenden sich ein Bild der Unternehmung machen können erklären Sie ihnen auch die Strategie und das Leitbild.</i></p> <p>a) Formulieren Sie für Ihren Betrieb drei Leitsätze.</p> <p>b) Erläutern Sie, was unter einer Strategie verstanden wird und machen Sie ein Beispiel dazu.</p>	5'	5	1

Aufgaben:		RZ	Pkt.	HKB
1.8	<p><u>Aufbauorganisation</u></p> <p><i>In der Aufbauorganisation wird unter anderem die Struktur des Betriebes festgelegt. Dies erklären Sie auch den neuen Lernenden anhand von Beispielen.</i></p> <p>a) Erläutern Sie anhand von drei Merkmalen, was eine Instanz innerhalb eines Organigramms darstellt.</p> <p>b) Stellen Sie eine Linienorganisation sowie eine Stab-Linienorganisation dar und erklären Sie den Unterschied.</p>	5'	6	1
1.9	<p><u>Organisationsinstrumente</u></p> <p><i>Nun sind Sie daran, die verschiedenen Organisationsinstrumente, welche bei Ihnen im Betrieb eingesetzt werden, kurz zu erklären. Sie selbst haben gerade in Ihrer neuen Funktion einen Stellenbeschrieb erhalten und nehmen diesen als Beispiel.</i></p> <p>a) Beziehen Sie anhand von zwei Aussagen Stellung, weshalb in einer Unternehmung der Stellenbeschrieb ein wichtiges Führungsinstrument darstellt.</p> <p>b) Definieren Sie die drei Merkmale des Kongruenzprinzips.</p>	3'	5	1
1.10	<p><u>Gästezufriedenheit</u></p> <p><i>Nur zufriedene Gäste kommen wieder und empfehlen uns weiter. Dies erklären Sie auch den neuen Lernenden.</i></p> <p>Erklären Sie drei verschiedene Methoden, um die Gästezufriedenheit zu messen und nennen Sie je einen Vor- und einen Nachteil.</p>	6'	6	3
1.11	<p><u>Prozessorganisation</u></p> <p><i>Damit Sie einen bestmöglichen Ablauf im Betrieb garantieren können, werden Arbeitsabläufe festgehalten, so zum Beispiel der Ablauf einer Bezahlung an der Kasse.</i></p> <p>Formulieren Sie bezüglich Prozessorganisation je:</p> <p>a) drei Chancen</p> <p>b) drei Risiken</p>	3'	3	1
1.12	<p><u>Feedbackkultur</u></p> <p><i>In Ihrem Betrieb wird eine gute Feedbackkultur gelebt. Dies möchten Sie nun auch an die neuen Lernenden weitervermitteln.</i></p> <p>a) Fassen Sie die drei wesentlichen Punkte zusammen, wie ein korrektes Feedback sein soll.</p> <p>b) Nennen Sie drei Punkte, welche bei einem guten Feedback vermieden werden sollten.</p>	5'	6	3
1.13	<p><u>Zahlungsarten</u></p> <p><i>Die neuen Lernenden werden bald ihre ersten Tage bei der Kassenstation verbringen. Sie möchten ihnen das Thema bereits etwas näher bringen.</i></p> <p>Erkennen Sie die richtigen und falschen Aussagen zum Thema Zahlungsverkehr. Kreuzen Sie mit richtig oder falsch an.</p>	3'	3	3
1.14	<p><u>Ernährungsgrundsätze</u></p> <p><i>Die gesunde Ernährung nimmt in der Systemgastronomie einen stetig steigenden Stellenwert ein. Ein Gast hat einen BMI von 28.</i></p> <p>Definieren Sie zwei konkrete Vorschläge, wie der Gast sein Idealgewicht erreichen könnte.</p>	3'	2	2

Aufgaben:

		RZ	Pkt.	HKB
1.15	<u>Nährstoffe</u> <i>Der Gast erwartet in der heutigen Zeit, dass er nicht nur gesättigt, sondern auch mit den entsprechenden Nährstoffen versorgt wird.</i> Ergänzen Sie die Verbindung der Nährstoffe gemäss ihren Eigenschaften und Vorkommen.	3'	3	2
1.16	<u>Energiebedarf</u> <i>Ein immer grösser werdender Teil unsere Gäste arbeitet im Büro und hat dadurch einen geringeren Energieverbrauch.</i> Formulieren Sie zwei Faktoren, welche den Energiebedarf massgeblich beeinflussen.	3'	2	2
1.17	<u>Lerndokumentation</u> <i>Die Lern- und Leistungsdokumentation hat einen wichtigen Stellenwert in Ihrer Ausbildung. Sie zeigen dies Ihrem neuen Lernenden auf.</i> Formulieren Sie zwei mögliche Situationen aus der Praxis, bei welchen die Lern- und Leistungsdokumentation zum Einsatz kommen könnte.	2'	2	1
Richtzeit Total:			60'	