

Nullserie 2015.2D

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Aufgabenteil Situation 2

Qualifikationsverfahren

**Systemgastronomie-
fachleute EFZ**

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

Ausgangssituation:

Sie sind Betriebsassistent/in eines Free-flow-Restaurants in einem Einkaufszentrum. Aufgrund hygienischer Mängel wird Ihr Betrieb dazu gezwungen einen neuen Küchenverantwortlichen zu benennen. Angesichts Ihrer Ausbildung werden Sie zu dieser Entscheidung mit einbezogen. Ihre Aufgabe besteht darin, für die betreffenden Kandidaten die Kommunikations- und Controlling-Grundlagen Ihres Betriebes darzustellen sowie die Schnuppertage und die Einführung zu organisieren. Ausserdem liegt es an Ihnen, die hygienische Situation Ihres Betriebes zu ergründen und daraus Schlüsse zu ziehen, um mit dem neuen Verantwortlichen eine einwandfreie Hygiene sowie die Qualität der Produkte wieder gewährleisten zu können.

Innerhalb der Situation 2 sind Aufgaben zu folgenden Richtzielen 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
- 4.4.1 LGV
- 4.4.2 Massnahmen
- 4.4.3 Hygienesituation

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
2.1	<p><u>Arbeitsplanung</u></p> <p><i>Sie werden beauftragt, während der Zeit, bis der neue Bewerber als Küchenverantwortlicher eintritt, die Dienstplanung für die Küchenmitarbeitenden zu übernehmen.</i></p> <p>Vervollständigen Sie den Schichtdienstplan, bei dem folgende Kriterien erfüllt sein müssen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Von Montag bis Freitag benötigen Sie sechs Mitarbeitende. - Von Montag bis Freitag sind die Betriebszeiten zwischen 06:00 Uhr und 21:00 Uhr. - Am Samstag benötigen Sie fünf Mitarbeitende zwischen 06:00 Uhr und 17:00 Uhr. - Sie benötigen zwischen 11:00 Uhr und 14:30 Uhr jeden Tag vier Mitarbeitende. - Die rechtlichen Grundlagen nach Art. 9 und 15a Arbeitsgesetz müssen erfüllt sein. 	6'	6	1
2.2	<p><u>Organisation Schnuppertag</u></p> <p><i>Sie organisieren die Schnuppertage für die verschiedenen Bewerbenden.</i></p> <p>Beurteilen Sie mit einem Kreuz, welche Aussagen zum Thema Schnuppertag richtig oder falsch sind.</p>	3'	5	1
2.3	<p><u>Teamarbeit</u></p> <p><i>Die Ankündigung der Benennung eines neuen Küchenverantwortlichen hat zu Unstimmigkeiten in Ihrem Küchenteam geführt. Diese wirken sich negativ auf die Zusammenarbeit aus.</i></p> <p>Kreuzen Sie die drei Massnahmen an, die zur Verbesserung des Betriebsklimas beitragen.</p>	2'	3	1
2.4	<p><u>Ausbildungsprogramm / Einführungsplan</u></p> <p><i>Sie erhalten den Auftrag, einen Plan zur Einführung des neuen Küchenverantwortlichen zu erstellen.</i></p> <p>Leiten Sie aus der Ausgangssituation (Seite 1) je zwei Ausbildungsinhalte und -ziele ab, die in diesem Plan berücksichtigt werden müssen.</p>	2'	2	1
2.5	<p><u>LGV</u></p> <p><i>Sie beabsichtigen dem neuen Küchenverantwortlichen aufzuzeigen, wie die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen nach LGV in betrieblichen Prozessen Anwendung finden.</i></p> <p>Verbinden Sie die Bestimmungen mit den jeweils zu unterstützenden Prozessen.</p>	2'	2	4
2.6	<p><u>Anforderungen an Lager</u></p> <p><i>Einer der Kritikpunkte der Hygienemängel ist die Lagerbewirtschaftung.</i></p> <p>Bestimmen Sie die richtigen und falschen Aussagen mit einem Kreuz.</p>	3'	4	2
2.7	<p><u>Massnahmen</u></p> <p><i>Aufgrund der Ausgangssituation (Seite 1) ist es wichtig, dass Sie Massnahmen zur Hygieneverbesserung treffen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a) Verbinden Sie nach Prioritäten je einen Grundsatz der persönlichen Hygiene mit den aufgeführten Positionen. b) Formulieren Sie, was Sie unter dem Begriff „Meldepflicht“ verstehen. 	4'	4	4

Aufgaben:		RZ	Pkt.	HKB
2.8	<p><u>Hygienesituation</u></p> <p><i>Im Betrieb sind verschiedene Hygienesituationen entstanden, die entsprechende Massnahmen erfordern.</i></p> <p>Beurteilen Sie die Aussagen auf richtig oder falsch.</p>	3'	3	4
2.9	<p><u>Convenience-Produkte</u></p> <p><i>Auch in Ihrem Betrieb der Ausgangssituation (Seite 1) sind Convenience-Produkte im Einsatz.</i></p> <p>a) Erklären Sie je einen Vor- und Nachteil von Convenience-Produkten. b) Bestimmen Sie die Convenience-Stufe der entsprechenden Produkte.</p>	4'	4	2
2.10	<p><u>Garmethoden</u></p> <p><i>Um die Qualität der angebotenen Speisen zu gewährleisten, ist die Anwendung der richtigen Garmethode entscheidend.</i></p> <p>Verbinden Sie die beschriebenen Produkte mit der korrekten Garmethode.</p>	3'	2	2
2.11	<p><u>Controlling-Prozess</u></p> <p><i>Aufgrund der Ausgangssituation (Seite 1) ist es zu Mehrkosten im Warenaufwand gekommen.</i></p> <p>Beschreiben Sie, was bei jedem Prozessschritt zu tun ist, um die Warenkosten wieder auf den budgetären Wert zu bringen.</p>	4'	5	1
2.12	<p><u>Betriebliche Kennzahlen / Rapporte</u></p> <p><i>Rapporte dienen zur Optimierung der Prozesse.</i></p> <p>Verbinden Sie, welcher Rapport bei welchem Prozess zum Einsatz kommt.</p>	2'	2	1
2.13	<p><u>Verkauf und Gästeberatung</u></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>Fassen Sie drei Möglichkeiten in ganzen Sätzen zusammen, wie Sie vorgehen, um den Umsatz wieder steigern zu können.</p>	3'	3	3
2.14	<p><u>Kommunikationsstörungen / Kommunikationsquadrat</u></p> <p><i>Ein Gast beschwert sich bei Ihrem Mitarbeitenden am Counter: „Ich habe aber Carbonarasauce bestellt und keine Bolognese“. Ihr Mitarbeitender möchte das nicht korrigieren. Ihre Kompetenz als Vorgesetzter ist gefragt.</i></p> <p>a) Beschreiben Sie vier Möglichkeiten, wie Sie diese Situation zur Zufriedenheit des Kunden und Ihres Mitarbeitenden lösen können. b) Analysieren Sie mit Hilfe des Kommunikationsquadrates die Bedeutung der Reklamation des Gastes.</p>	8'	8	3
2.15	<p><u>Zusatzverkäufe</u></p> <p><i>Nebst Ihrem Verkaufsgeschick sind weitere Massnahmen nötig, um den Umsatz anzuheben. Hierzu setzen Sie auf Zusatzverkäufe.</i></p> <p>a) Erklären Sie mit zwei Beispielen, was die Zusatzverkäufe für einen Betrieb bedeuten. b) Bestimmen Sie zwei optimale Verkaufspunkte für Zusatzverkäufe mit je einem Zusatzprodukt. c) Begründen Sie einen Verkaufspunkt Ihrer Wahl anhand eines Beispiels.</p>	5'	5	3

Aufgaben:

		RZ	Pkt.	HKB
2.16	<p><u>Zuschlagskalkulation</u></p> <p><i>Ihr Betrieb bietet ein saisonales Comboangebot aus Erdbeerschnitte und Cappuccino an.</i></p> <p>Berechnen Sie den Bruttoverkaufspreis unter Berücksichtigung folgender Punkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Warenkosten pro Stück Erdbeerschnitte CHF 1.00 - Warenkosten für den Cappuccino CHF 0.30 - Die Warenkosten für Speisen sind in Ihrem Betrieb mit maximal 30% budgetiert. - Die Warenkosten für Kaffeegetränke sind in Ihrem Betrieb mit maximal 11% budgetiert. 	3'	3	1
2.17	<p><u>Break-Even-Analyse / Deckungsbeiträge</u></p> <p><i>Sie richten eine Bar ein, bei der saisonale Säfte angeboten werden.</i></p> <p>Berechnen Sie, wie viele Säfte Sie mindestens pro Tag verkaufen müssen, um den Break-Even-Point zu erreichen.</p> <p>Vorgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nettoverkaufspreis pro Saft CHF 5.00 - Warenkosten pro Saft CHF 1.50 - Mitarbeiterkosten pro Tag CHF 180.00 - Energie und übrige Betriebskosten 10% vom Nettoumsatz 	3'	4	1
Richtzeit Total:			60'	