

**Nullserie 2015.3D**

**Berufskennnisse / HKB 1 bis 4**

**Aufgabenteil Situation 3**

**Qualifikationsverfahren**

**Systemgastronomie-  
fachleute EFZ**

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

Ausgangssituation:

Ihr Restaurant lanciert im kommenden Monat ein ganz neues Sortiment an Produkten. Nebst einer neuen Getränkepalette – frische Gemüse- und Fruchtsäfte und kalt/warme Tee- und Kaffeevariationen – gibt es auch verschiedenes Kleingebäck und frisch vorbereitete Häppchen und Gemüsedips. Sie werden beauftragt, dieses neue Sortiment mittels eines gezielten Point of Sale und verschiedene Verkaufsmassnahmen einzuführen.

Innerhalb der Situation 3 sind Aufgaben zu folgenden Richtzielen 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:**

Keine.

Diese Nullserie darf zu Übungszwecken verwendet werden.

Prüfungsaufgaben erarbeitet durch:  
Herausgeber:

Arbeitsgruppe von Hotel & Gastro *formation*, Weggis  
SDBB, Abteilung Qualifikationsverfahren, Bern

## Aufgaben:

		RZ	Pkt.	HKB
3.1	<p><b><u>Grundbegriffe des Marketings</u></b></p> <p><i>Ihr Geschäftsleiter erklärt Ihnen, dass die Produkte aus der Ausgangssituation als ein neues Sortiment eingeführt werden, um gegenüber dem stärksten Konkurrenten Ihren Marktanteil um 1,2% zu steigern.</i></p> <p>a) Leiten Sie in einem Satz ab, in welche Richtung Ihr Unternehmen mit diesem neuen Sortiment gehen möchte: Breite oder Tiefe</p> <p>b) Markieren Sie mittels eines Kreises den korrekten Grundbegriff, welcher zu dieser Wachstumsstrategie passt.</p> <p><i>Ihr Geschäftsleiter präsentiert Ihnen eine Studie, die aufzeigt, dass die Produkte dank einer Kundenumfrage entwickelt wurden und an gewisse Kundengruppen gerichtet sind.</i></p> <p>c) Leiten Sie aus den drei aufgeführten Märkten denjenigen ab, welcher zu dieser Situation passt. Begründen Sie Ihre Wahl in einem Satz.</p> <p><i>Die neue Linie ist nun seit einigen Wochen in der Produktion und Sie haben die Möglichkeit, die Phasen des Lebenszyklus der Produkte zu beobachten.</i></p> <p>d) Verbinden Sie mittels Pfeilen die Phasen mit den entsprechenden Eigenschaften.</p>	6'	6	1
3.2	<p><b><u>Marketing-Mix (4P's)</u></b></p> <p><i>Aus einer Teamsitzung erfahren Sie, dass sowohl die Produktpalette als auch die Preise bestimmt sind.</i></p> <p>Nennen Sie die zwei fehlenden Eigenschaften des Marketingmix und erklären Sie diese.</p>	3'	4	1
3.3	<p><b><u>Ambiente</u></b></p> <p><i>Zwischen 06.00h und 09.00h möchten Sie vor allem Kaffee/Tee und frische Backwaren aus dem Ofen anbieten. Um den Anreiz bei den Kunden zu steigern, arbeiten Sie vor allem mit dem Sehen und dem Riechen.</i></p> <p>Erklären Sie in je einem Satz, wie Sie diese Sinne in Bezug auf das Ambiente fördern.</p>	2'	2	1
3.4	<p><b><u>Sensorik</u></b></p> <p><i>Sie möchten den Verkauf Ihrer Produkte fördern.</i></p> <p>Nennen Sie einen zusätzlichen Sinn, mit dem Sie den Verkauf fördern möchten und entwickeln Sie in einem Satz eine passende Massnahme dazu.</p>	2'	2	3
3.5	<p><b><u>Weitere Stoffe</u></b></p> <p><i>An einem Morgen kommt ein Kunde mit einer Gluten-Intoleranz auf Sie zu und fragt Sie, was er aus Ihrem Sortiment konsumieren darf.</i></p> <p>a) Erklären Sie was Ihre Verantwortung ist.</p> <p>b) Erläutern Sie bei verpackten sowie offenen Produkten, wie die Deklaration sein sollte.</p>	2'	2	2
3.6	<p><b><u>Lebensmittel / Waren</u></b></p> <p><i>In Ihrem neuen Produktsortiment der Ausgangssituation gibt es viele verschiedene Lebensmittel. Nun kommen einige Gäste mit unterschiedlichen Allergien und Essgewohnheiten auf Sie zu und fragen Sie, welche Produkte sie essen können.</i></p> <p><i>Beurteilen Sie mit richtig oder falsch, welche Lebensmittel die betreffenden Gäste essen können.</i></p>	4'	9	2

**Aufgaben:**

		RZ	Pkt.	HKB
3.7	<p><b><u>Schnittarten / Gestaltungselemente</u></b></p> <p><i>Für den heutigen Tag sind Sie zuständig für die Gestaltung der frischen Früchte- und Gemüseprodukte.</i></p> <p>a) Beschreiben Sie drei Gemüseschnittarten und geben Sie zu jeder Schnittart je zwei Gemüse an, welche sich dafür eignen.</p> <p>b) Stellen Sie vier Frischgemüse in jeweils zwei Kombinationen zu zwei Gemüsen, so gegenüber, dass die Farben, im Sinne des Farbenkreises optimal zur Geltung kommen.</p> <p>c) Begründen Sie in einem Satz Ihre Kombination.</p>	6' 2' 1'	6 2 1	2 3 3
3.8	<p><b><u>Getränke</u></b></p> <p><i>Sie haben den Auftrag, verschiedene Getränke anzubieten. Für die Morgenstunden möchten Sie verschiedene Kalt- und Warmgetränke verkaufen.</i></p> <p>a) Ergänzen Sie die aufgeführte Tabelle.</p> <p>b) Erklären Sie die Zusammensetzung von einem Espresso, Café-Crème und einem Latte Macchiato.</p>	6'	9	2
3.9	<p><b><u>Bedeutung und Wirkung</u></b></p> <p><i>Sie gestalten Ihre Verkaufspräsentation optimal und setzen sich mit verschiedenen Informationen auseinander.</i></p> <p>Beurteilen Sie mit einem Kreuz, ob die Aussagen richtig oder falsch sind.</p>	4'	5	3
3.10	<p><b><u>Verkaufshilfen</u></b></p> <p><i>Ihr Betrieb verzeichnet seine ersten Verkaufserfolge. Dennoch möchten Sie den Umsatz erhöhen, denn Sie sind überzeugt, dass es zusätzliches Potential hat.</i></p> <p>Formulieren Sie drei Verkaufshilfen, welche Sie einsetzen können und geben Sie je ein konkretes Beispiel dazu.</p>	4'	3	3
3.11	<p><b><u>Point of Sale (PoS)</u></b></p> <p><i>Sie überlegen sich, wie Sie Ihren Point of Sale einrichten möchten.</i></p> <p>Ordnen Sie folgende Grundbegriffe des Point of Sale den passenden Aussagen zu.</p>	4'	3	3
3.12	<p><b><u>Gesetzliche Normen</u></b></p> <p><i>Als gesetzliche Grundlage wird in Ihrem Betrieb ein Umwelt- und Nachhaltigkeitskonzept verlangt.</i></p> <p>Erklären Sie in einem Satz den Sinn und Zweck der rechtlichen Grundlagen.</p>	2'	1	4
3.13	<p><b><u>Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb</u></b></p> <p><i>Ihr Unternehmen ist sich seiner Verantwortung in Sachen Umwelt bewusst und hat eine Strategie definiert.</i></p> <p>Umschreiben Sie in drei Punkten, was Teil eines Entsorgungskonzeptes sein sollte.</p>	2'	3	4
3.14	<p><b><u>HACCP-Konzept</u></b></p> <p><i>Ihr Betrieb ist besonders auf die Minimierung der Risiken bedacht.</i></p> <p>a) Erläutern Sie in einem Satz den Sinn und Zweck eines HACCP-Konzeptes.</p> <p>b) Ordnen Sie zu jedem aufgeführten Punkt der Selbstkontrolle die entsprechenden Tätigkeiten bzw. Dokumente zu.</p>	3'	5	4

**Aufgaben:**

		RZ	Pkt.	HKB
3.15	<b><u>Kontrollblätter / Kontrolltätigkeit</u></b> <i>Für Ihre gekühlten Verkaufsvitrinen müssen Sie entsprechende Kontrolltätigkeiten mittels Kontrollblättern durchführen.</i> a) Formulieren Sie drei Vorteile von Kontrolltätigkeiten im Betrieb. b) Formulieren Sie die zwei Situationen, bei denen vom Gesetz her zwingend Kontrolltätigkeiten zu machen sind.	3'	4	4
3.16	<b><u>Mangelnde Hygiene</u></b> <i>Weil Ihr Point of Sale (PoS) hohen Umsatz generiert, wird eine zusätzliche Arbeitskraft eingesetzt. Sie müssen dieser Person die betrieblichen Hygienemassnahmen bezüglich des Unterhalts Ihres Point of Sale erklären.</i> a) Umschreiben Sie in einem Satz die Grundregeln des Unterhalts. b) Erläutern Sie zwei Konsequenzen, die ein Mangel an Hygiene für Ihren Betrieb haben kann.	2'	2	4
3.17	<b><u>Reinigung</u></b> <i>Ihre Verkaufsvitrinen sind eine Visitenkarte Ihres Unternehmens. Die Reinigung hat für Sie eine hohe Priorität.</i> a) Formulieren Sie zwei Eigenschaften der fachlich korrekten Reinigung. b) Erläutern Sie die zwei Möglichkeiten zur Desinfektion.	2'	3	4
<b>Richtzeit Total:</b>			<b>60'</b>	