

Nullserie 2015.3D

Berufskennnisse / HKB 1 bis 4

Kandidatenteil Situation 3

Qualifikationsverfahren

Systemgastronomie-  
fachleute EFZ

**Name:**

.....

Vorname:

.....

**Kandidatennummer:**

.....

Datum:

.....

- Zeit** 60 Minuten für 17 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	6	6		3.5	2	2		3.4	2	2		3.12	2	1	
3.2	3	4		3.6	4	9		3.7b	2	2		3.13	2	3	
3.3	2	2		3.7a	6	6		3.7c	1	1		3.14	3	5	
				3.8	6	9		3.9	4	5		3.15	3	4	
								3.10	4	3		3.16	2	2	
								3.11	4	3		3.17	2	3	
<b>Total*:</b>	<b>11</b>	<b>12</b>		<b>Total*:</b>	<b>18</b>	<b>26</b>		<b>Total*:</b>	<b>17</b>	<b>16</b>		<b>Total*:</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	

\* 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:** Keine.  
Diese Nullserie darf zu Übungszwecken verwendet werden.

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

<b>3.1 Grundbegriffe des Marketings</b>					
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt					
a)	max. <b>2</b>				
<hr/> <hr/>	eff.				
b)	.....				
Marktpotenzial                      Sättigungsgrad                      Marktvolumen                      Relativer Marktanteil					
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt					
c)	max. <b>2</b>				
Verkäufermarkt / Bedürfnismarkt / Käufermarkt	eff.				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Passender Markt:</th> <th>Begründung:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Passender Markt:	Begründung:	 	 	.....
Passender Markt:	Begründung:				
Bewertungshinweis: Pro korrekte Verbindung 0,5 Punkte					
d)	max. <b>2</b>				
Phase:	Eigenschaften:				
Einführung                      ⊙	⊙ Marktanteil stabilisieren				
Wachstum                      ⊙	⊙ Gewinne maximieren, Anteil halten				
Reife                      ⊙	⊙ Produkt kommt in Gewinnphase				
Sättigung                      ⊙	⊙ Ansatz rückläufig				
Rückgang                      ⊙	⊙ Nur wenig Konkurrenten				
	eff.				
	.....				

<b>3.2 Marketing-Mix (4P's)</b>	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt	
Fehlende Eigenschaften (P's) des Marketingmix:	Erklärung in einem Satz:
	max. <b>4</b>
	eff.
	.....



### 3.6 Lebensmittel / Waren

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

max.

9

Gäste, die sich vegan ernähren.

eff.

Produkt:	richtig	falsch
Erdbeer-Milch-Shake	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frischer Fruchtsalat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orangen-Kiwi-Fruchtsaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemügestangen mit Joghurt-Dipp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciabatta mit Tomaten und Mozzarella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Birchermüsli mit Haferflocken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

.....

Gäste mit Laktose-Intoleranz.

Produkt:	richtig	falsch
Erdbeer-Milch-Shake	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frischer Fruchtsalat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orangen-Kiwi-Fruchtsaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemügestangen mit Joghurt-Dipp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciabatta mit Tomaten und Mozzarella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Birchermüsli mit Haferflocken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gäste mit Gluten-Intoleranz.

Produkt:	richtig	falsch
Erdbeer-Milch-Shake	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frischer Fruchtsalat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orangen-Kiwi-Fruchtsaft	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gemügestangen mit Joghurt-Dipp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ciabatta mit Tomaten und Mozzarella	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Birchermüsli mit Haferflocken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3.7 Schnittarten / Gestaltungselemente

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt, pro korrekt zugewiesenes Gemüse 0,5 Punkte

max.

**6**

a)


Schnittart:

Zwei Produkte:

eff.

1. \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bewertungshinweis: Pro korrekte Kombination 1 Punkt

max.

**2**

b)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

eff.

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt

max.

**1**

c)

Begründung:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

eff.

### 3.8 Getränke

Bewertungshinweis: Pro korrekte Lagerung 1 Punkt und pro korrektes Produkt 0,5 Punkte

a)




Getränkeart:	Lagerort:	Zwei Produkte im Verkauf:
Milch	1. _____	1. _____
	2. <i>Sterilisation (150°)</i>	2. _____
Tee	1. _____	1. _____
	2. <i>Hermetisch geschlossen</i>	2. _____
Frische Frucht- und Gemüsesäfte	1. _____	1. _____
	2. <i>Pasteurisierung</i>	2. _____

max.  
**6**

eff.  
.....

Bewertungshinweis: Pro korrekte Erklärung 1 Punkt

b)

Kaffeearten:	Erklärungen:
Espresso 	_____
Café-Crème 	_____
Latte-Macchiato 	_____

max.  
**3**

eff.  
.....





### 3.9 Bedeutung und Wirkung

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

Aussagen:	richtig	falsch
Ware verkauft Ware	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Produkte in einem Point of Sale können durch Lichteffekte besonders frisch dargestellt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Das Ziel einer Beschriftung ist es, den Gast zu lenken und ihm die nötigen Informationen zu vermitteln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Positionierung der Produkte nach Höhe hat keinen Einfluss auf den Umsatz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eine stets volle Vitrine drosselt den Umsatz, weil Kunden meinen, dass niemand etwas davon kauft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Für einen Point of Sale sind die Hygienemassnahmen nicht zwingend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Machen Sie dem Kunden möglichst keinen konkreten Vorschlag, um seinen Kaufentscheid zu fördern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Effekt eines Merchandising-Artikel wird nur dann gewährleistet, wenn der Artikel direkt etwas mit den Produkten des Unternehmens zu tun hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Benutzung von Bildern beim persönlichen Verkauf ist besonders wirksam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um den Kaufentscheid beim Kunden zu generieren, müssen Sie sich vor allem auf das Produkt konzentrieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

max.  
**5**

eff.  
.....

<b>3.10 Verkaufshilfen</b>		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt		max.
Verkaufshilfen:		Ein Beispiel:
1. _____		_____
2. _____		_____
3. _____		_____
		eff.
		.....

<b>3.11 Point of Sale (PoS)</b>		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte		max.
A) Warenpräsentation	[ ..... ] Beschreibt, wie lange die Produkte vom Präsentieren zum Verkauf / zur Entsorgung bereit stehen.	<b>3</b>
B) Warendruck	[ ..... ] Beschreibt, wie die Kunden vom Eingangsbereich über die Verkaufs- und Präsentationsflächen bis hin zur Kasse gelenkt werden.	eff.
C) Warenplatzierung	[ ..... ] Beschreibt, wie viel Fläche einem Produkt zugesprochen wird und in welcher Menge es dann präsentiert wird.	.....
D) Warengruppe	[ ..... ] Beschreibt, wie die Produkte so präsentiert werden, dass der Kunde nicht lange überlegen muss, um die gewünschte Ware zu finden.	
E) Waren-Kommunikation	[ ..... ] Beschreibt, wie die Produkte einheitlich zugeordnet, präsentiert und eingeteilt werden.	
F) Warenfluss / Standzeiten	[ ..... ] Beschreibt, wie die Produkte beschriftet werden sowie die Werbemaßnahmen dazu.	

<b>3.12 Gesetzliche Normen</b>		
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt		max.
Erklärung in einem Satz:		<b>1</b>
_____		eff.
_____		.....
_____		

### 3.13 Umweltschutz und Nachhaltigkeit im Betrieb

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt

Drei Punkte eines Entsorgungskonzeptes in Stichworten:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

max.

**3**

eff.

.....

### 3.14 HACCP-Konzept

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt

a)

Sinn der Selbstkontrolle:

---

---

max.

**5**

eff.

.....

Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte

b)

Punkte der Selbstkontrolle:

Tätigkeiten/Dokumente:

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| 1. Beschreibung des Betriebes  | [ ..... ] Lieferscheine mit Eingangsstempel des Betriebes |
|                                | [ ..... ] Rezepturen                                      |
| 2. Risiko- und Gefahrenanalyse | [ ..... ] Reinigungsplan                                  |
|                                | [ ..... ] Organigramm darstellen                          |
| 3. Vorgabedokumente            | [ ..... ] Checklisten                                     |
|                                | [ ..... ] Erfassen der CCP's                              |
| 4. Nachweisdokumente           | [ ..... ] Betriebsart angeben                             |
|                                | [ ..... ] Temperaturkontrolllisten                        |



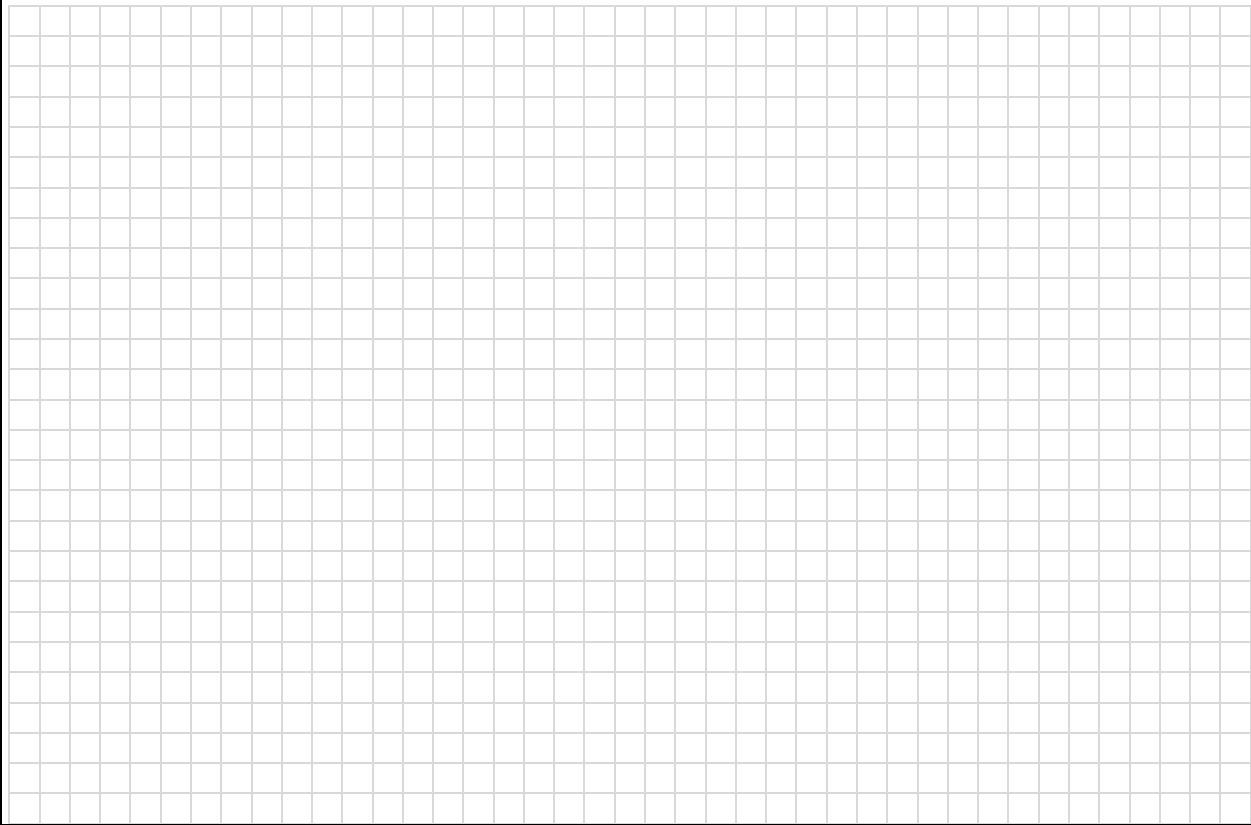
<b>3.15 Kontrollblätter / Kontrolltätigkeiten</b>	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt	max.
a) 3 Vorteile:	<b>4</b>
1. _____	eff.
2. _____	.....
3. _____	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	
b) Gesetzlichen Bestimmungen:	
1. _____	
2. _____	

<b>3.16 Mangelnde Hygiene</b>	
Bewertungshinweis: Korrekte Antwort 1 Punkt	max.
a)	<b>1</b>
_____	eff.
_____	.....
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	max.
b)	<b>1</b>
1. _____	eff.
2. _____	.....

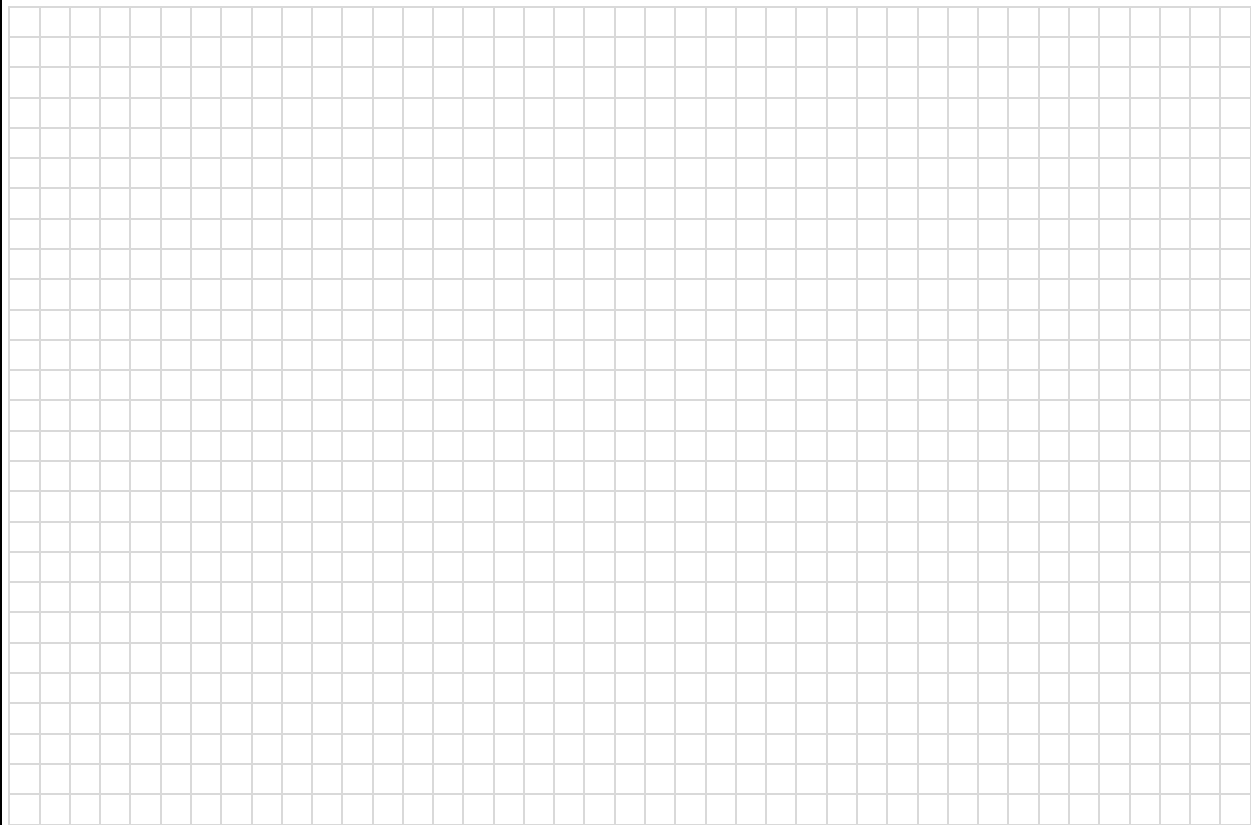
<b>3.17 Reinigung</b>	
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 1 Punkt	max.
a) Fachkorrekte Reinigung:	<b>2</b>
1. _____	eff.
2. _____	.....
Bewertungshinweis: Pro korrekte Antwort 0,5 Punkte	max.
b) Unterteilung Desinfektion:	<b>1</b>
1. _____	eff.
2. _____	.....

Verwenden Sie bei zusätzlichem Platzbedarf nur die folgenden Seiten!

**Aufgabe:**



**Aufgabe:**



**Aufgabe:**

A large grid of graph paper, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares, intended for solving a task.

**Aufgabe:**

A second large grid of graph paper, identical to the first one, consisting of 20 columns and 30 rows of small squares, intended for solving a task.